

## 10 De verschillende rollen van tolken in asielzaken<sup>1</sup>

(Uit: Nienke Doornbos, *Op verhaal komen: institutionele communicatie in de asielprocedure*, Nijmegen: Wolf Legal Publishers, 2006)

Communicatie vereist van alle deelnemers aan een gesprek een doorlopend proces van interpretatie van de uitspraken van de ander(en). Met dit interpretatieproces construeren de deelnemers aan het gesprek een gedeelde, intersubjectieve, werkelijkheid. De interpretaties die zij aan de interactie geven, zijn slechts gedeeltelijk gebaseerd op het feitelijk verloop daarvan; gedeeltelijk zijn zij de weerslag van kennis, waarden en opvattingen die de gesprekspartners vooraf al hebben. Zoals al in hoofdstuk 1 ter sprake kwam, wordt aangenomen dat het proces van betekenisverlening beter verloopt als de deelnemers een gemeenschappelijk referentiekader hebben, bijvoorbeeld dezelfde sociale, culturele en linguïstische achtergrond. De interpretaties van de gesprekspartners komen dan beter overeen – vertonen meer overlap – dan wanneer de achtergronden van de gesprekspartners sterk verschillen.<sup>2</sup>

In interacties tussen asielzoekenden en professionals, zoals ambtenaren en rechtsbijstandverleners ontbreekt veelal een gemeenschappelijk referentiekader. Asielzoekenden en ambtenaren of rechtsbijstandverleners spreken in meerdere opzichten elkaars taal niet. Dat komt door verschillen in culturele en sociale achtergrond, door taalbarrières en door het institutionele karakter van de communicatie. Inschakeling van een tolk kan communicatieproblemen verhelpen of reduceren. Een tolk heft de taalbarrière grotendeels op en is daarmee een onmisbare schakel in de interactie met asielzoekenden. Inschakeling van een tolk is echter geen panacee voor alle taalproblemen, laat staan voor alle culturele barrières. Sommige problemen blijven in stand, omdat de tolk en de participanten in de interactie verschillende dialecten spreken of omdat bepaalde termen, zoals voornemenprocedure, geen equivalent hebben in een andere taal. De aanwezigheid van een derde geeft bovendien een nieuwe dynamiek aan het gesprek. De inschakeling van een tolk vermindert bijvoorbeeld de controle van de overige deelnemers op de inhoud en het verloop van het gesprek. De onderzochte ambtenaar of rechtsbijstandverlener zal meer moeite moeten doen om de regie over het gesprek te behouden.

In de eerder genoemde gedragsregels wordt de rol van de tolk omschreven als die van een neutrale intermediair (zie paragraaf 5.4). In de voorgaande hoofdstukken, bijvoorbeeld in hoofdstuk 7 en in paragraaf 8.5, is al gebleken dat sommige tolken zich van deze rol niet bewust zijn of zich weinig aan de gedragsregels gelegen laten liggen, en zich bijvoorbeeld openlijk (negatief) uitlaten over asielzoekenden. Dit betreft een minderheid van de tolken. Het komt vaker voor dat tolken bij hun beroepsuitoefening voor dilemma's worden gesteld, waardoor de rol van neutrale intermediair niet goed is te handhaven. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarin het vasthouden aan de rol van neutrale intermediair wellicht niet wenselijk is. Te denken valt aan een situatie waarin communicatie tussen de tolk en de asielaan-

---

<sup>1</sup> Met medewerking van Khalil Shalmashi.

<sup>2</sup> Newman 2000, p. 37; Berger & Luckmann 1976; zie ook Jönsson 1988.

vragers vanwege verschillende dialecten niet goed mogelijk is, terwijl de IND-medewerker of rechtsbijstandverlener de problemen niet opmerkt of ondanks de problemen het onderhoud wil voortzetten. Of een situatie waarin de tolk bemerkt dat er een misverstand ontstaat tussen de gesprekspartners dat hij eenvoudig kan ophelderen. Een interventie van een tolk betekent niet vanzelfsprekend dat afbreuk wordt gedaan aan zijn rol als neutrale intermediair. In dit hoofdstuk wordt nagegaan of het voorkomt dat tolken uit hun rol van neutrale intermediair stappen en onder welke omstandigheden dat gebeurt. Tevens wordt inzicht gegeven in de achterliggende redenen van rolveranderingen en de consequenties die dat kan hebben voor de gesprekspartners.

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd. In paragraaf 10.1 wordt een overzicht gegeven van relevante literatuur over de opstelling van tolken in de rechtspraak. Paragraaf 10.2 schetst het professionaliseringsproces dat tolken in asielzaken doormaken. Paragraaf 10.3 beschrijft de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie van de tolkenbijstand. Aansluitend worden in paragraaf 10.4 dilemma's besproken waarmee tolken te maken krijgen. In paragraaf 10.5 worden enkele conclusies verbonden aan de verschillende rollen die de tolk binnen de triade asielzoeker-tolk-ambtenaar of asielzoeker-tolk-rechtsbijstandverlener kunnen innemen. Naast de tolk als neutrale intermediair, worden de tolk als plaatsvervanger of informant van de ondervrager, en de tolk als belangenbehartiger of bondgenoot van de ondervraagde onderscheiden. Anders dan de voorgaande hoofdstukken, heeft het in dit hoofdstuk gepresenteerde onderzoeksmateriaal betrekking op alle 138 observaties van vraaggesprekken bij de IND en (rechts)bijstand.

## 10.1 Overzicht van de literatuur

De meeste studies naar de beroepsuitoefening door tolken nemen de idealen van een neutrale beroepsuitoefening en een neutrale vertaling als uitgangspunt. Het beperkte onderzoek dat in Nederland naar de feitelijke beroepsuitoefening is gedaan, leidt doorgaans tot de slotsom dat tolken een grotere invloed op het verloop van interacties hebben dan op grond van dit ideaal zou mogen worden verwacht.<sup>3</sup> Volgens Jansen is die neutrale vertaling echter een mythe.<sup>4</sup> Hij stelt terecht dat elke vertaling de uitkomst is van een interpretatieproces door de tolk. Op dit interpretatieproces zijn niet alleen de sociale en culturele conventies van de tolk van invloed, maar ook zijn persoonlijke kennis, verwachtingen en houding.

Eind jaren tachtig verscheen een eerste studie naar de opstelling van tolken in strafzaken en vreemdelingenzaken.<sup>5</sup> Hoewel de juridische context en terminologie vanzelfsprekend verschillen, is een vergelijking tussen deze beide terreinen goed te maken waar het gaat om kwesties als taalbeheersing, methoden, technieken en houdingen van tolken. Een opvallende bevinding met betrekking tot de werkwijze van tolken in strafzaken is, dat zij zich in elke fase van het strafproces anders opstellen, al naar gelang de aard van de verhoren en de plaats die tolken daarbij wordt toebe-

---

<sup>3</sup> Frid & De Hommel-Steenbakkers 1988; Rasche 1991; Yesilgöz 1996.

<sup>4</sup> Jansen 1995.

<sup>5</sup> Frid & De Hommel-Steenbakkers 1988.

dacht.<sup>6</sup> Tijdens politieverhoren staat de waarheidsvinding centraal en is de ondervraging erop gericht zo snel mogelijk de feiten boven tafel te krijgen. De tolk wordt verondersteld hieraan mee te werken. Wil hij in aanmerking blijven komen voor tolkwerkzaamheden, dan kan hij zich maar beter onthouden van kritische opmerkingen.<sup>7</sup> In een kleinschalig onderzoek van Rasche, dat eveneens betrekking heeft op strafzaken, klagen Turkse verdachten over partijdigheid en onvoldoende taalbeheersing van tolken bij de politie. Ook in de fase van het gerechtelijk vooronderzoek en de terechtzitting treden er soms tolken op die het Nederlands onvoldoende beheersen, al lijkt de kwaliteit van de tolkenbijstand volgens Rasche te verbeteren naarmate het strafproces vordert.<sup>8</sup> De verhoren door de rechter-commissaris verlopen in een meer ontspannen sfeer. De ondervraging is minder gericht op het verkrijgen van een bekentenis dan bij het politieverhoor.<sup>9</sup> Tijdens strafzittingen is de sfeer daarentegen formeel. Wordt bij politieverhoren en bij verhoren door de rechter-commissaris normaliter consecutief getolkt - dat wil zeggen dat elke vraag en elk antwoord integraal wordt vertaald nadat iemand is uitgesproken - tijdens strafzittingen wordt in de regel simultaan vertaald. Bijvoorbeeld tijdens het requisitoir van de officier van justitie of het pleidooi van de advocaat vertaalt de tolk op fluisterton terwijl de spreker aan het woord is.<sup>10</sup> Uit onderzoek blijkt echter dat veel interacties tijdens zittingen niet worden vertaald en dat de vertaling hoofdzakelijk dient om de ondervrager (en niet de verdachte) van informatie te voorzien.<sup>11</sup> Ter zitting houden rechters, officieren van justitie en advocaten in het algemeen weinig rekening met het taal- of begripsniveau van de verdachte.<sup>12</sup> Tolken blijken bij tijd en wijle als deskundigen op te treden op terreinen die buiten hun specifieke deskundigheid liggen, bijvoorbeeld waar het gaat om tradities in het land van herkomst.<sup>13</sup> De houding van rechters nodigt soms daartoe uit.<sup>14</sup> Ook blijken sommige tolken adviezen te geven aan verdachten ('zeg maar ja, dat is goed voor je') of gedeeltes van verklaringen die tegenstrijdigheden bevatten niet te vertalen.<sup>15</sup>

In asielzaken verschilt het doel en de aard van de gehoren bij de IND van die van de gesprekken bij rechtsbijstand. De gehoren bij de IND verlopen, zoals we hebben gezien, gestructureerder en zijn formeler van aard dan de gesprekken bij rechtsbijstand. Volgens Frid & De Hommel-Steenbakkers zouden tolken in hun opstelling geen verschil moeten maken tussen beide situaties. Zij constateren evenwel dat tolken tijdens de gehoren bij de IND af en toe geneigd zijn de asielzoekende te corrigeren. Sommige tolken beperken hun vertaling tot een samenvatting van de verklaringen, die zij van commentaar voorzien.<sup>16</sup> De auteurs wijzen meer in het algemeen op

---

<sup>6</sup> Idem, p. 52.

<sup>7</sup> Idem, p. 52-53.

<sup>8</sup> Rasche 1991, p. 41-43.

<sup>9</sup> Frid & De Hommel-Steenbakkers 1988, p. 54.

<sup>10</sup> Idem, p. 56-57.

<sup>11</sup> Yesilgöz 1996, p. 155; Rasche 43-44.

<sup>12</sup> Yesilgöz 1996, p. 155.

<sup>13</sup> Idem, p. 156.

<sup>14</sup> Rasche 1991, p. 44.

<sup>15</sup> Yesilgöz 1996, p. 156.

<sup>16</sup> Frid & De Hommel-Steenbakkers 1988, p. 59.

het grote belang dat in asielzaken moet worden gehecht aan de betrouwbaarheid en een politiek neutrale opstelling van tolken. Zij mogen zich onder geen beding uitspreken over asielzoekenden, ook niet als deze onjuiste mededelingen doen over bijvoorbeeld politieke groeperingen of regeringsactiviteiten in hun land.<sup>17</sup>

In Nederland is verder niet of nauwelijks empirisch onderzoek gedaan naar de werkwijze van tolken in de asielprocedure.<sup>18</sup> Vaags geeft een overzicht van knelpunten en doet verslag van negen interviews met onder anderen advocaten, tolken en leden van zelfhulporganisaties over de tolkenbijstand in de asielprocedure. Zij wijst erop dat Justitie herhaaldelijk tolken inzet, althans dat begin jaren negentig deed, die niet de taal van de asielzoeker spreken, maar een vergelijkbaar dialect, of die gebruik maken van een tussentaal.<sup>19</sup> Dat heeft verschillende voor- en nadelen. Als de tolk dezelfde eerste taal (de moedertaal) van de asielzoeker spreekt, heeft dat als voordeel dat hij die taal bij uitstek goed beheerst en waarschijnlijk goed op de hoogte is van de sociale en politieke achtergronden. De asielzoeker beschouwt de tolk dan mogelijk als vertrouwenspersoon en iemand met kennis van zaken. Deze situatie kan echter ook nadelen met zich meebrengen. Zo kunnen bij beide schaamtegevoelens een rol spelen. De asielzoeker verwacht mogelijk solidariteit van de tolk of hoopt dat de tolk invloed kan uitoefenen op de beslissing over zijn asielaanvraag. Als de tolk zich neutraal opstelt, kan de asielzoeker hem van een gebrek aan solidariteit betichten. De tolk komt van alles over de asielzoeker te weten, maar omgekeerd is dat niet het geval. De asielzoeker krijgt geen inzicht in de politieke overtuiging, etnische afkomst en sociale achtergrond van de tolk. Dat kan hem juist wantrouwend maken. Als de tolk er andere politieke opvattingen op na houdt, of de asielzoeker vermoedt dat dit het geval is, dan zal de asielzoeker zich mogelijk terughoudend opstellen in het vertellen van zijn verhaal. Bovendien spelen verschillen in opleidingsniveau, succes op maatschappelijk gebied en andere subculturele verschillen een rol. Als de asielzoeker en tolk uit hetzelfde land komen, wil dat nog niet zeggen dat zij ook dezelfde taal spreken. Zo wordt in Marokko zowel Berbers als Arabisch gesproken.<sup>20</sup>

Het kan ook zijn dat de tolk van Nederlandse afkomst is en de taal van de asielzoeker heeft geleerd. De tolk is dan, naar men mag aannemen, weliswaar goed op de hoogte van de Nederlandse culturele, sociale en juridische situatie, maar er kunnen interculturele misverstanden optreden, zeker als de tolk onvoldoende weet heeft van de culturele, politieke, economische en sociale achtergrond van de asielzoeker.<sup>21</sup>

Als zowel de asielzoeker als de tolk gebruik maken van een tussentaal of een tweede gemeenschappelijke taal, bevordert dat een neutraal gesprek. Nadelen van deze situaties zijn dat beiden die taal minder goed beheersen dan de moedertaal beheersen, waardoor nuances en emoties minder goed kunnen worden overgebracht.<sup>22</sup>

De tolk die in de asielprocedure werkzaam is, heeft volgens Vaags een moeilijke taak. Hij tolkt consecutief en vertaalt dus pas wanneer de spreker klaar is. Dat doet een

---

<sup>17</sup> Idem, p. 59.

<sup>18</sup> S. van der Kleij bereidt een proefschrift voor over taalkundige aspecten van de tolkenbijstand in asielzaken, waarvan zij de eerste resultaten publiceerde op de Anela studiedag op 28 april 2005 te Utrecht.

<sup>19</sup> Vaags 1994, p. 12.

<sup>20</sup> Idem, p. 19-20.

<sup>21</sup> Idem, p. 20-21

<sup>22</sup> Idem, p. 21.

groot beroep op zijn geheugen. Daarbij komt dat hij, anders dan bijvoorbeeld een congres tolk, in beide richtingen moet vertalen. Hij moet dus kennis van zaken hebben van de culturele en maatschappelijke achtergronden van beide sprekers. Hij moet een vertrouwensband zien op te bouwen met mensen die soms ernstig getraumatiseerd zijn, wat zich kan uiten in hevige angst in combinatie met vastbeslotenheid om zo min mogelijk los te laten. Hij moet culturele verschillen kunnen overbruggen en kunnen toelichten. Dat is vooral een opgave bij het tolken voor niet-Westerse vluchtelingen uit landen met een collectivistische in plaats van een individualistische cultuur. In sommige landen wordt niet openlijk over lichamelijk of geestelijk lijden gesproken of gebeurt dit alleen in symbolische termen of metaforen. Sommige mensen uit een collectivistische cultuur zullen daarom bepaalde vragen ontwijken of zullen geneigd zijn sociaal wenselijke antwoorden te geven om de ambtenaar maar niet te hoeven tegenspreken. Zo vertelde een vertegenwoordiger van een zelforganisatie dat Ethiopiërs niet gewoon zijn om openlijk over hun emoties te spreken. Zij zouden over het algemeen nogal wantrouwend zijn tegenover de tolk, omdat zij niet vooraf kunnen nagaan uit welke etnische groep, politieke partij of clan hij afkomstig is.<sup>23</sup>

Tot slot zal de tolk zich volgens Vaags ook in zijn houding correct moeten zien te gedragen. Het is belangrijk dat de sprekers en de tolk elkaar in elk geval niet onsympathiek vinden, aangezien dit tot onderlinge irritaties kan leiden, wat het tolken negatief kan beïnvloeden. Mensen vormen zich al snel een mening op basis van het uiterlijk of de stem van de ander. Een tolk kan zich in zijn lichaamshouding heel ongeïnteresseerd of juist belangstellend overkomen. De interpretatie van dat gedrag verschilt echter per cultuur.<sup>24</sup>

In de interviews die Vaags heeft afgenomen, wordt kritiek geuit op het functioneren van tolken en worden tal van voorbeelden gegeven, waaruit blijkt dat bovengenoemde knelpunten ook in de praktijk voorkomen. Zo blijken de politieke opvattingen van de tolk de vertrouwensband met de asielzoeker soms in de weg te staan. Tolken nemen soms de rol van Justitie en politie over, bijvoorbeeld door het gesprek op negatieve manier te sturen, waardoor verwarring ontstaat bij de asielzoeker. Ook geeft Vaags enkele voorbeelden van intimidatie door tolken. Zij beveelt onder meer aan gehoren voortaan op band op te nemen.<sup>25</sup>

In dit opzicht is het al eerder genoemde rapport van Aron & Heide interessant, waarin zij verslag doen van een experiment met bandopnames van het nader gehoor. De werkwijze van tolken komt zijdelings ter sprake in deze studie. Volgens de door de onderzoekers geïnterviewde ambtenaren van de IND geven tolken vaker een letterlijke vertaling, of beter gezegd een woordelijke vertaling, als de band meeloopt. Tolken zouden bovendien niet langer de vragen herhalen als de asielzoekende ze niet begrijpt, of de vragen verduidelijken door ze in andere woorden te herhalen.<sup>26</sup> Een opvallende bevinding van dit evaluatierapport is dat een aanzienlijke groep tolken, namelijk negentig van de 443 aangeschreven tolken (20 procent), te kennen gaf niet

---

<sup>23</sup> Idem, p. 22-28.

<sup>24</sup> Idem, p. 26.

<sup>25</sup> Idem, p. 47-55.

<sup>26</sup> Aron & Heide 1999, p. 38.

aan het experiment te willen meewerken. Van de veertig tolken die tijdens het experiment zijn ingeschakeld, weigerden nog eens zestien (40 procent) hun medewerking.<sup>27</sup> Sommige tolken vreesden kritiek van collega's, ook als deze onterecht is, omdat dit een derving van inkomsten tot gevolg zou kunnen hebben. Eventuele kritiek zou naar voren kunnen komen indien rechtsbijstandverleners met behulp van een tolk de band zouden afluisteren (in werkelijkheid heeft geen van de rechtshulpverleners een band opgevraagd). Ook voerden tolken tegen de bandopname aan dat die stress zou veroorzaken, waardoor zij hun werk niet goed zouden kunnen doen; dat het geen geschikt controlemiddel zou zijn, omdat informatie over non-verbale verdwijnt; en dat de bandopname een negatieve invloed zou kunnen hebben op de 'ontspannen sfeer' van het nader gehoor.<sup>28</sup>

In het buitenland zijn verschillende studies verschenen waarin aandacht wordt besteed aan de rol van tolken in de asielprocedure.<sup>29</sup> Ik beperk mij hier tot de dissertatie van Pöllabauer, omdat deze recent verschenen is, betrekking heeft op dezelfde periode als waarin mijn gegevensverzameling heeft plaatsgevonden, en als enige geheel gewijd is aan dit thema. Pöllabauer heeft in Oostenrijk twintig authentieke bandopnames van gehoren bestudeerd, opgenomen tussen oktober 2000 en juli 2001, met als doel een levensechte beschrijving te geven van de werkwijze en strategieën van tolken in de asielprocedure. Het betreft gehoren van Engelstalige asielzoekers uit Nigeria, Sierra Leone, Soedan en Liberia.<sup>30</sup> De tolken Engels die Pöllabauer in haar onderzoek heeft betrokken, interpreteren de uitspraken van asielzoekers vanuit de Oostenrijkse cultuur waarin zij zijn opgegroeid. Zij blijken niet goed bekend te zijn met de sociaal-culturele achtergronden van de asielzoekers en treden dus niet als 'cultuurbemiddelaars' op, wat wel wordt gedacht.<sup>31</sup> Zij zouden volgens de auteur meer scholing moeten krijgen, onder meer met betrekking tot de verschillende taalvarianten en dialecten die asielzoekers spreken.<sup>32</sup>

Pöllabauer merkt op dat tolken anticiperen op de verwachtingen van ambtenaren en min of meer als 'Hilfspolizei' fungeren. Zij splitsen vragen bijvoorbeeld op in verschillende deelvragen, stellen zelfstandig vragen, en vertalen antwoorden in samengevatte vorm, nadat zij die eerst op hun relevantie hebben beoordeeld. Als het antwoord naar hun mening niet relevant is, reduceren ze dat en manen zij asielzoekers aan 'concrete' antwoorden te geven.<sup>33</sup> Zij verwoorden de verklaringen van de asielzoekers zodanig dat zij zonder grote veranderingen in het verslag kunnen worden opgenomen. Onzekere, onbeholpen personen worden daarmee welbespraakter en zekerder neergezet dan zij in werkelijkheid zijn.<sup>34</sup> Pöllabauer observeerde dat tolken minder moeite hebben met formeel vakjargon dan met het weergeven van een-

---

<sup>27</sup> Idem, p. 18-19. Deze geringe respons kan van invloed zijn geweest op de onderzoeksresultaten; zie hierover Spijkerboer 2000, p. 28-34.

<sup>28</sup> Aron & Heide 1999, p. 18.

<sup>29</sup> Zie voor de situatie in Groot-Brittannië: Crawley 1999, p. 71-75, Inghilleri 2004; Duitsland: Scheffer 1997, 159-180; Zwitserland: Monnier 1995, p. 305-325; Oostenrijk: Pöllabauer 2003; Canada: Barsky 1994; Zweden: Wadensjö 1992; en de Verenigde Staten: Anker 1992, p. 79-9.

<sup>30</sup> Pöllabauer 2003, p. 136-137 en 154.

<sup>31</sup> Idem, p. 331-332.

<sup>32</sup> Idem, p. 336.

<sup>33</sup> Idem, p. 327-328.

<sup>34</sup> Idem, p. 330.

voudige, begrijpelijke taal. Als zij dat al proberen, slagen zij er vaak niet in om complex juridisch taalgebruik in eenvoudige bewoordingen te vertalen. In sommige gevallen gebruiken tolken eufemismen of ontnemen zij de verklaringen van hun emotionele lading.<sup>35</sup>

Pöllabauer komt dan ook tot de conclusie dat tolken niet de onzichtbare rol vervullen die hen vaak wordt toegedicht en die de gedragsregels hen voorschrijven. Veeleer zijn zij een zelfstandige, derde gesprekspartij. De 'vertaalcultuur' beschrijft zij in termen van coöperativiteit, loyaliteit en transparantie. Coöperativiteit en loyaliteit is er vooral tussen de ambtenaren en tolken. Tolken vervullen een belangrijke rol in het oplossen van conflicten, waarbij zij afgaan op de verwachtingen van de ambtenaren. Ten opzichte van asielzoekers leggen zij een soort 'pseudo-loyaliteit' aan den dag, waarbij zij van tijd tot tijd bewuste pogingen doen om asielzoekers bij het gesprek te betrekken, iets wat ten opzichte van ambtenaren vanzelf gaat. Dat kan niet verhullen dat hun loyaliteit in wezen eenzijdig is. Zij slagen er niet in de machtsverschillen te compenseren of weg te nemen. Wat de transparantie van het vraaggesprek betreft, valt op dat tweegesprekjes tussen tolken en ambtenaren meestal niet worden vertaald voor de asielzoeker, terwijl omgekeerd de tweegesprekjes tussen tolken en asielzoekers of tussen ambtenaren en asielzoekers wel voor de ambtenaar en de tolk verstaanbaar zijn, omdat deze in het Engels worden gevoerd.<sup>36</sup>

## 10.2 Het professionaliseringsproces van de beroepsgroep

Ten tijde van het onderzoek betrof de SRA tolken van het Tolken- en Vertaalcentrum Nederland. De IND maakte gebruik van tolken uit het bestand van het ministerie van Justitie. Deze tolken werken allen op *freelance* basis. Circa 42 procent van de tolken op de lijst van het ministerie van Justitie verrichtte tijdens het onderzoek ook opdrachten voor het Tolken- en Vertaalcentrum.<sup>37</sup>

De eerste tolkencentra zijn in 1976 opgericht. Het ministerie van Justitie subsidieert de centra. Op 1 augustus 2000 zijn de zes tolkencentra gefuseerd tot een Tolken- en Vertaalcentrum Nederland. Aspirant-tolken krijgen bij de tolkencentra een opleiding, waarbij een kennistoets en een praktijktoets moeten worden afgelegd. Zij zijn bovendien gebonden aan een gedragscode. Hierin wordt de rol van de tolk omschreven als die van een neutrale intermediair met een faciliterende, dienstverlenende taak. 'Een goede tolk beperkt zich tot het vertalen van het gesproken woord en heeft geen invloed op de inhoud of het verloop van het gesprek. Hij vergemakkelijkt de communicatie door het adequaat vertalen van de woorden die de ene persoon tegen de andere zegt, maar speelt daarbij een strikt neutrale en dus onpartijdige rol. De tolk spreekt nooit een waardeoordeel uit'<sup>38</sup> (zie verder paragraaf 5.4).

De IND heeft vanwege de toename van het aantal asielzaken eind jaren tachtig en begin jaren negentig geïmproviseerd met de tolkenbijstand. In deze periode zijn ook ongekwalificeerde tolken op de lijst terechtgekomen, van wie een deel ten tijde van

<sup>35</sup> Idem, p. 331.

<sup>36</sup> Idem, p. 333-335.

<sup>37</sup> Pemberton 2001, p. 13.

<sup>38</sup> Tolkencentra in Nederland 1996, *Elkaar verstaan is elkaar begrijpen*, p. 8.

het onderzoek nog steeds werkt voor de IND. Het gaat hierbij om *native speakers*, die soms zelf als vluchteling naar Nederland zijn gekomen. Zij hebben enkele cursussen Nederlands gevolgd en hebben het tolken verder al doende geleerd. Op de lijst van de IND staan meer en meer ook gekwalificeerde tolken, bijvoorbeeld tolken die de opleiding voor gerechtstolken in Utrecht hebben gedaan. Het merendeel van de tolken op de lijst van de IND (80 procent) heeft een HBO-opleiding of een hogere opleiding afgerond; de helft is universitair opgeleid.<sup>39</sup> Het is echter niet bekend welke opleiding het betreft; het hoeft hier niet te gaan om een taal of een tolk- of vertaalopleiding. Iets minder dan de helft (46 procent) van de tolken die voor de IND opdrachten verrichtten, was in 2001 aangesloten bij een beroepsorganisatie, zoals het Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers of de Vereniging van tolken en vertalers van het Tolkencentrum.<sup>40</sup>

Mede naar aanleiding van twee kritische onderzoeksrapporten is de IND zich in het midden van de jaren negentig meer gaan bekommeren om de opleiding, kwaliteit en integriteit van de tolken. Het eerste rapport, van de Nationale Ombudsman, wijst op het belang dat tolken voldoen aan de kwaliteitseisen van deskundigheid, betrouwbaarheid en onpartijdigheid.<sup>41</sup> De Nationale Ombudsman meent dat van het ministerie een maximale inzet mag worden verlangd voor de selectie, de instructie en de controle van tolken. Verbeteringen zouden kunnen worden bereikt door aspirant-tolken voortaan niet enkel op hun beheersing van de Nederlandse taal, maar ook op de beheersing van de betreffende vreemde taal te beoordelen. Ook zou een klachtenregeling voor tolken ontwikkeld moeten worden.

Mede naar aanleiding van de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman is in februari 1995 een Klachtencommissie Tolken ingesteld. Deze commissie is opgevolgd door de Klachtenadviescommissie Tolken, die de regionale directies van de IND adviseert in klachtzaken. Tevens is in februari 1996 een Regeling Tolken IND gepubliceerd, waarin gedragsregels zijn opgenomen (zie paragraaf 5.4).<sup>42</sup> Aan de aanbeveling van de Nationale Ombudsman om tolken te toetsen op hun kennis van de vreemde taal is echter, ondanks inspanningen in die richting, nog geen uitvoering gegeven.

In 1998 is het tweede rapport, 'Met recht tolken en vertalen', van de hand van de ambtelijke werkgroep Tolk- en vertaaldiensten verschenen.<sup>43</sup> Deze werkgroep signaleert een aantal tekortkomingen bij de organisatie en uitvoering van de tolk- en vertaaldiensten, zoals een gebrek aan uniformiteit in het tariefstelsel (tolken die voor de IND werken, kregen meer betaald dan tolken die in vergelijkbare zaken voor rechtsbijstand werken), de schaarste van tolken en de onduidelijkheid over de te stellen kwaliteitseisen. De integriteit van tolken verdient volgens de werkgroep evenzeer aandacht. De werkgroep heeft onder meer aanbevolen om uniforme kwaliteits-, integriteits- en opleidingseisen te stellen en de tolken en vertalers aan de hand van deze criteria te certificeren. Onder verantwoordelijkheid van staatssecretaris Cohen is op basis van de voorstellen van de werkgroep een kwaliteitstraject ontwikkeld, dat op

---

<sup>39</sup> Pemberton 2001, p. 17.

<sup>40</sup> Idem, p. 14 en 30.

<sup>41</sup> Nationale Ombudsman 1995, nr. 1995/54.

<sup>42</sup> Regeling Tolken IND, Vc 1994 C 33, aanvulling 14, februari 1996.

<sup>43</sup> Tweede Kamer 1998-1999, 25 600 VI, nr. 66.

termijn moet uitmonden in een nieuwe wettelijke regeling ter vervanging van de uit 1878 daterende Wet beëdigde vertalers.<sup>44</sup>

In december 2004 is bij de Tweede Kamer het Wetsvoorstel gerechtstolken en beëdigde vertalers ingediend.<sup>45</sup> Het wetsvoorstel strekt tot het instellen van een register voor gerechtstolken en beëdigde vertalers. Daarmee beoogt het enerzijds de kwaliteit en integriteit van tolken en vertalers te kunnen waarborgen, en anderzijds een afnameplicht te introduceren voor onder meer de gerechten en de IND om gebruik te maken van in het register opgenomen tolken en vertalers. Advocaten worden niet verplicht gesteld om gebruik te maken van de in het register opgenomen tolken en vertalers, maar doen daar, gezien de gestelde kwaliteitseisen, wel verstandig aan. De meeste tolken en vertalers die nu reeds voor rechtsbijstandverleners werken, zullen overigens in het register worden opgenomen.

De wetswijziging heeft tot gevolg dat de IND en de rechtsbijstand in het vervolg 'uit dezelfde vijver vissen'. Vooral in weinig voorkomende talen zal het daarom vaker voorkomen dat een asielaanvrager dezelfde tolk treft. In sommige zaken kan dit negatieve gevolgen hebben voor de toch al moeilijk op te bouwen vertrouwensband tussen advocaat en cliënt. Het kan extra problematisch zijn in zaken waarin de cliënt en de tolk bijvoorbeeld tijdens het nader gehoor elkaar moeilijk konden verstaan of waarin de tolk storend aanwezig was. Als de cliënt dezelfde tolk treft bij de nabespreking met de advocaat, zal hij zich mogelijk terughoudend opstellen en bepaalde problemen niet aan de orde stellen.

### 10.3 Organisatorische aspecten van de tolkenbijstand

#### *Inschakeling van een tolk*

Veruit de meeste gehoren bij de IND en gesprekken met rechtsbijstandverleners vinden plaats met behulp van een tolk. In het onderzoek ging het om 95 procent van alle bijgewoonde gesprekken. Ambtenaren nemen sommige eerste gehoren zonder tolk af in het Engels of in een andere talen die zij spreken. In dat geval kan rechtstreeks, zonder tussenkomst van een derde met een mogelijk storende invloed, worden gecommuniceerd. Mijns inziens dient daarbij als voorwaarde te worden gesteld dat de ambtenaar de taal bijzonder goed beheerst, bijvoorbeeld omdat het een tweede moedertaal is, hij een studie in deze taal heeft gevolgd, of geruime tijd in een land heeft gewoond waar deze taal wordt gesproken. In één aanmeldcentrum zijn tijdens het onderzoek gehoren in het Engels afgenomen door ambtenaren die geen specifieke vaardigheden in deze taal hadden, maar uit hun middelbare schoolkennis putten. Behalve de vaardigheden van de ambtenaren of rechtsbijstandverleners, dienen ook asielzoekers voldoende spreekvaardigheid in de betreffende taal te hebben om hun verhaal goed te kunnen doen. Veel asielzoekers uit Afrikaanse landen spreken stamtalen. Voor hen is het Engels of Frans hun tweede taal, die zij niet altijd

<sup>44</sup> Brief van de Staatssecretaris van Justitie aan de Voorzitter van de vaste commissie voor Justitie d.d. 7 juni 2000 met kenmerk just000444; tolken en vertalers zijn van het kwaliteitstraject op de hoogte gesteld bij brief van de Staatssecretaris van Justitie van 20 juni 2000 met kenmerk 5033567/DBZ/00. Zie ook Tweede Kamer 1999-2000, 28 000 VI, nr. 36, p. 4.

<sup>45</sup> Tweede Kamer 2004-2005, 29 936, nr. 2.

goed beheersen. Een extra complicatie is dat de Europese versie van het Engels of Frans zowel in woordkeuze als in uitspraak afwijkt van de Afrikaanse versies van deze talen. Dit probleem doet zich soms ook voor als er wel een tolk is ingeschakeld. Soms doen ambtenaren of rechtshulpverleners een beroep op een tolk, terwijl zij de taal van de asielzoekende spreken of verstaan. Zij zijn in dat geval in de positie om enige controle op de tolk uit te oefenen. Hierbij hoeft niet alleen te worden gedacht aan talen als Frans, Duits of Engels. In het onderzoek zijn gehoren geobserveerd van ambtenaren van Turkse en Marokkaanse afkomst. De betreffende ambtenaren hebben beiden in het verleden gehoren afgenomen in respectievelijk het Turks en Arabisch, maar zijn daarmee gestopt nadat dit in een aantal gevallen tot problemen leidde. Zo werd de functionaris van Marokkaanse afkomst een keer voor 'landverrader' uitgemaakt. Na dit incident is besloten om in het vervolg een tolk in te schakelen. De ambtenaar probeert in deze zaken niet te laten blijken dat hij de taal verstaat. De tolk heeft hier in letterlijke zin de rol van neutrale (of neutraliserende) intermediair. De aanwezigheid van de tolk heeft, bezien vanuit de positie van de functionaris, nog een ander 'voordeel': zijn aanwezigheid vertraagt het tempo van het gehoor. Terwijl de tolk vertaalt voor de asielzoekende, kan de ambtenaar het rapport van het gehoor bijwerken of een nieuwe vraag bedenken.

Voor tolken is het soms lastig als een ambtenaar of rechtsbijstandverlener zijn taal kan verstaan. Zo vertelt een tolk:

Ik tolk Engels en Frans en dat zijn talen waarvan iedereen denkt dat ze die beheersen, soms beter dan de tolk. Je ziet dan wel eens dat ze tijdens het verhaal van de asielzoeker al gaan typen. Ik vertaal het dan echter toch nog en dan zie je ook wel dat ze toch nog dingen veranderen. Ik probeer het gelijk in goede, begrijpelijke taal om te zetten, zodat een gehoorambtenaar het direct kan overnemen. (..) Het zou veel beter zijn als wij ook bij de verslaglegging betrokken zouden worden. Dat je na afloop van een gehoor nog even samen door het rapport loopt om te kijken of alles goed is overgekomen.

Vraag: Bent u niet in feite aan het dicteren?

Ja, daar komt het wel op neer. Sommige ambtenaren willen dat ook niet, maar de meesten maken er juist graag gebruik van. Het zou veel prettiger zijn als er een band zou meelopen, zodat het later ook controleerbaar is en fouten eruit gehaald kunnen worden. Zoals in dit [bijgewoonde] gehoor kwam ook een fout voor. De asielzoekster had gezegd: 'I found the man' en ik had verstaan 'I phoned the man', waardoor een misverstand ontstond. Dit werd gelukkig duidelijk. Ik wijs de gehoorambtenaar er dan altijd op dat die fout niet aan mevrouw kan worden toegerekend. Dat kun je als tolk wel doen. Dan zorg je ervoor dat het hersteld wordt. (..)

Vraag: Als ambtenaren bepaalde talen goed beheersen, is het dan een goed idee om die gehoren zonder tolk af te nemen?

Natuurlijk, een direct contact is altijd beter. En als ze een native speaker zijn of bijvoorbeeld Engels hebben gestudeerd, dan is daar natuurlijk niets op tegen. Maar ze moeten die taal wel echt heel goed beheersen.'

### *Beschikbaarheid van tolken*

In een aantal talen waren ten tijde van het onderzoek te weinig of helemaal geen tolken beschikbaar, zoals in het Tibetaans, Nepalees en Mongools, en in Afrikaanse stamtalen van mensen afkomstig uit Senegal, Sierra Leone en Nigeria.<sup>46</sup> Bij talen waarin een dringend tekort aan tolken is, maakt de SRA met enige terughoudendheid

---

<sup>46</sup> Tweede Kamer 2001-2002, 27 557, nr. 13, p. 6.

gebruik van de diensten van Justitietolken. Bij sommige gehoren of gesprekken worden twee tolken ingezet: één tolk vertaalt van het dialect naar de standaardtaal van het betreffende gebied of naar het Engels, en een andere tolk vertaalt dat naar het Nederlands. Het risico dat informatie wegvalt of vervormt, neemt uiteraard toe als er in plaats van één schakel, twee schakels tussen de eigenlijke gesprekspartners zijn. Dit is dan ook geen ideale situatie.

Het tekort aan tolken in bepaalde talen wringt met name in de aanmeldcentra, omdat de korte proceduretijd het plannen van de tolkenbijstand bemoeilijkt. De Vreemdelingencirculaire bepaalt dat als een tolk, ondanks inspanningen van de IND of rechtsbijstand, niet tijdig beschikbaar is, de asielzoekende in beginsel wordt doorverwezen naar een opvanglocatie.<sup>47</sup> Indien de asielzoekende of zijn gemachtigde binnen de 48 procedures extra tijd benut omdat de voorkeur wordt gegeven aan een fysiek aanwezige tolk, werd ten tijde van het onderzoek de klok stilgezet, dat wil zeggen dat de wachttijd niet in de 48 procedures werd meegeteld.

In een van de aanmeldcentra heb ik een gesprek geobserveerd dat met behulp van twee tolken werd gevoerd. Het betrof een uitreiking van twee afwijzende beschikkingen aan een echtpaar, de man en vrouw afzonderlijk, door twee ambtenaren van de Vreemdelingendienst. Dit gesprek kenmerkte zich door onprofessioneel optreden, met name van deze ambtenaren.

De mannelijke asielzoeker wordt opgehaald uit de wachtruimte. De uitreiking van de beschikking vindt plaats in een rommelhok. Halverwege het gesprek komt een teamcoördinator binnenvallen die op de computer gaat werken. Er is geen tolk in persoon aanwezig. ‘Chinese?’ vraagt de mannelijke ambtenaar van de Vreemdelingendienst (ambtenaar A) in het Engels aan de asielzoeker. Deze knikt. De ambtenaar probeert enkele minuten lang per telefoon een Chinese tolk te bereiken, maar dat lukt niet. De vrouwelijke ambtenaar van de Vreemdelingendienst (ambtenaar B) oefent enkele danspassen en constateert dan: ‘Het is vandaag geen feest.’ Zij fluit, zingt en is voortdurend rumoerig.<sup>48</sup> ‘Hij kijkt mee, schat, ik zou dat maar even weghalen’, zegt ze als de asielzoeker met de mannelijke ambtenaar meekijkt naar de lijst met namen van tolken. ‘Ga eens kijken wat voor weer het wordt’, vraagt ze aan de mannelijke ambtenaar. Die probeert met veel misbaar, maar tevergeefs, internet op te starten. De asielzoeker probeert mee te kijken op het scherm. Dan zegt de asielzoeker dat hij Mongools is, niet Chinees. Nu wordt zonder geklaag naar een Mongoolse tolk gezocht. De lijst bevat echter maar één naam van een Mongoolse tolk en deze geeft niet thuis. Uiteindelijk wordt de planning gebeld en deze haalt de duotolken Mongools uit een gehoor. ‘Oh, jullie gaan Siamezen, gezellig!’, zegt ambtenaar B. Zij haalt alvast de vrouw van

<sup>47</sup> Zie echter ABRvS 29 juni 2001, 200102564/1, *JV* 2001/208. Volgens de Afdeling dient een asielzoekende te worden doorgezonden naar een onderzoeks- en opvangcentrum, ‘indien het tolkenprobleem in het licht van de andere aspecten van de zaak zulke ernstige vormen aanneemt, dat afdoening in een aanmeldcentrum niet meer in de rede ligt.’ In casu had de IND aan de rechtsbijstandverlener binnen een tijdsbestek van enkele uren een tolk ter beschikking gesteld en deed zich derhalve geen klemmend probleem voor.

<sup>48</sup> Dezelfde ambtenaar zong later op de dag tijdens het afnemen van de vingerafdrukken het liedje ‘Tulpen uit Amsterdam’ voor een Afghaanse asielzoeker, omdat ze vermoedde dat de man eerder asiel in Nederland had aangevraagd en Nederlands sprak. Zij baseerde dit vermoeden op een vage mededeling van een IND-ambtenaar dat de man in de bus naar het aanmeldcentrum Nederlands tegen de buschauffeur had gesproken, ‘of zo’. Terwijl zij een kam van deze asielzoeker inneemt, in plastic verpakt en bij zijn andere bagage in een van de kluisjes opbergt, raadt ze mij aan: ‘Vraag nooit asiel aan, het is verschrikkelijk.’

de asielzoeker, zodat ook zij straks de beschikking uitgereikt kan krijgen. Zij laat de planning weten dat deze beschikkingen eigenlijk al om 13.15 uur uitgereikt hadden moeten zijn. Het is dan ongeveer 14.30 uur.

De duotolken zijn een vrouw die Nederlands-Russisch tolkt en een jonge man die Russisch-Mongools tolkt. 'U weet hoe het in zijn werk gaat?' vraagt ambtenaar A. aan de vrouwelijke tolk. Na een bevestigend antwoord, wil hij de vrouwelijke tolk de beschikking in handen geven met de bedoeling dat zij het opleest. De tolk vindt dit echter een taak voor de ambtenaar; zij wil zich beperken tot het tolken. In formele taal leest A. op wat op het voorblad geschreven staat. De vrouwelijke tolk vertaalt dit naar het Russisch en de mannelijke tolk van het Russisch naar het Mongools. De asielzoeker stelt dan nog wat vragen en wil dat het hem letterlijk wordt vertaald. De asielzoeker kapt halverwege de Mongoolse tolk af, het Russisch volstaat. De tolk vertaalt zijn voor zin. Bij het onderdeel bezwaar en verzoek om voorlopige voorziening aangekomen, vraagt zij aan A. wat zij daarmee moet. 'Dat hoeven wij niet te zeggen', aldus A., 'daar spreekt de advocaat straks over'. De asielzoeker maakt via zijn tolk duidelijk dat hij met een advocaat wil spreken. 'Als de advocaat iets voor mijnheer kan betekenen, dan komt hij langs'. De asielzoeker tekent uiteindelijk de beschikking.

Dan is zijn vrouw aan de beurt. 'Nou, dit is precies hetzelfde, ook kennelijk ongegrond', zegt A. tegen de Russische tolk. Hij geeft de beschikking aan haar en nu handelen zij en de Mongoolse tolk het maar verder zelf af. Minutenlang zijn alleen de tolken aan het woord. 'Heeft hij [de Mongoolse tolk] alles uitgelegd?' vraagt A. aan de Russische tolk. De asielzoekster is dan al bezig de formulieren te ondertekenen, zij heeft geen woord gezegd. 'Deze gaat iets makkelijker dan de vorige', aldus A. tegen de tolk.

Ik noem de houding van de ambtenaren onprofessioneel, niet alleen vanwege de danspasjes van de vrouw, het feit dat het gesprek in een rommelhok plaatsvindt of omdat de uitreiking van de beslissing te laat plaatsvindt, maar ook vanwege de miskenning van de rol van de tolken. De ambtenaar heeft het liefst dat de tolken het gesprek afhandelen, dan hoeft hij niet zelf die vervelende en moeilijke boodschap over te brengen dat het asielverzoek van het echtpaar is afgewezen. Tijdens het onderzoek is opgemerkt dat ook sommige rechtsbijstandverleners en IND-ambtenaren slecht-nieuwsgesprekken uitstellen of aan hun opvolger overlaten. De ambtenaren van de Vreemdelingendienst doen dat in deze zaak zelfs helemaal aan het einde van de procedure, bij de uitreiking van de afwijzende beschikkingen.

#### *De aanwezigheid van de tolk in persoon*

Alle betrokken IND-ambtenaren en rechtsbijstandverleners die wij in het onderzoek hebben gesproken, geven de voorkeur aan een liefelijk aanwezige tolk boven een tolk die per telefoon vertaalt (hier gemakshalve 'telefonische tolk' genoemd). De tolk die in persoon aanwezig is legt doorgaans makkelijker contact met de cliënt en de advocaat. Hij is meestal beter te verstaan dan de tolk die per telefoon vertaalt. De sprekers kunnen hun uitlatingen met gebaren en gezichtsuitdrukkingen kracht bij zetten. De non-verbale informatie verdwijnt bij het telefonisch tolken.

Het is de onderzoekers evenwel opgevallen dat telefonische tolken zich gewoonlijk strikter aan hun opdracht houden, consequenter zin voor zin vertalen, en minder snel geneigd zijn de vragen of antwoorden samen te vatten of van commentaar te voorzien dan tolken die bij het gehoor aanwezig zijn. Toch is het telefonisch tolken niet te verkiezen boven het 'live' tolken, omdat de verstaanbaarheid van een gesprek met behulp van een telefonische tolk soms ronduit slecht is. Een dergelijk onderhoud is bovendien onpersoonlijker en 'klinischer' van aard en wekt bevreemding bij sommige asielaanvragers.

Het zijn overwegend rechtsbijstandverleners die tijdens de spreekuren zijn aangewezen op telefonische tolken (zie ook paragraaf 9.5). In het onderzoek zijn twintig gesprekken geobserveerd, die met behulp van een telefonische tolk zijn gevoerd. Het gaat om achttien gesprekken bij rechtsbijstand, een gesprek bij Vluchtelingenwerk en een eerste gehoor bij de IND. In vijf zaken hebben zich daarbij problemen voorgedaan, doordat de telefoonverbinding verbrak of van slechte kwaliteit was en personen zich moeilijk verstaanbaar konden maken. In twee van deze zaken waren bovendien storende huiselijke achtergrondgeluiden te horen. Daarnaast hebben zich nog in drie andere gesprekken met telefonische tolken problemen voorgedaan doordat de tolk en de asielaanvrager een andere taal of dialect bleken te spreken en elkaar slecht konden verstaan. Dit laatste probleem komt veelvuldig voor binnen de asielprocedure, ook als tolken in persoon aanwezig zijn (zie hieronder). Verschillen in taal of dialect zijn echter over de telefoon moeilijker te overbruggen. Een geïnterviewde advocaat geeft daarvan een voorbeeld. Hij zegt:

‘Een persoonlijke tolk is veel fijner dan een telefonische. Het gesprek verloopt dan veel rustiger, de communicatie verloopt veel beter. Als een tolk aanwezig is, dan kan hij dingen nog eens toelichten, culturele dingen of vertaaldingen. Ik had laatst iemand op kantoor uit Sri Lanka voor een nabespreking van zijn nader gehoor. In het rapport was een woord vertaald, ik meen dat het was ‘medicijnen’. En de tolk zei dat dit woord twee betekenissen had en dat in dit geval de minder gebruikelijke betekenis ‘explosieven’ bedoeld werd. Zoiets haalt een tolk die in persoon aanwezig is er wel eens uit. Met een telefonische tolk is dat nog nooit eruit gekomen. Van zo’n telefonische tolk weet je ook niet hoe die erbij zit aan de andere kant van de lijn. Je belt die mensen gewoon thuis en dan hoor je bijvoorbeeld wel eens kinderen op de achtergrond.’

#### *De keuze van de taal*

De Vreemdelingenwet 2000 bepaalt dat gehoren dienen plaats te vinden in een taal waarvan redelijkerwijze kan worden aangenomen dat de aanvrager die kan verstaan. Welke talen dit zijn, is gespecificeerd in de Vreemdelingencirculaire (zie paragraaf 5.4). Asielzoekenden geven bij hun aanmelding bij de Vreemdelingendienst op een formulier aan welke taal zij spreken.<sup>49</sup> Op basis van deze opgave worden tolken voor het eerste gehoor gepland. In het eerste gehoor wordt hen vervolgens opnieuw gevraagd welke talen zij spreken, om zo te bepalen in welke taal het nader gehoor afgenomen kan worden.

Ondanks deze voorzorgsmaatregelen komen taalproblemen in tenminste een kwart van de gesprekken voor. In 24 gehoren bij de IND en dertien gesprekken met (rechts-) hulpverleners hebben de onderzoekers taalproblemen opgemerkt. Hierbij moet worden opgemerkt dat niet alle taalproblemen de inhoud of het verloop van het gesprek even sterk verstoren. Een tweede kanttekening is dat logischerwijs niet alle problemen door de onderzoekers zijn opgemerkt. Zij beheersen zelf immers ook niet alle talen. In ruim 40 procent van het totaal aantal observaties kon de aanwezige onderzoeker ook de communicatie tussen de tolk en de asielaanvrager volgen; in de overige zaken zijn taalproblemen alleen opgemerkt, als zij door de participanten zelf

<sup>49</sup> In één vertaling van dit formulier werd Afghaanse asielzoekenden gevraagd de ‘nationale taal’ in te vullen. De nationale taal van Afghanistan is Pashtoe, maar veel Afghaanse asielzoekenden spreken alleen de tweede taal, Dari.

zijn vastgesteld, of als zij keer op keer tot misverstanden of herhalingen van vragen of antwoorden leidden.

De meeste problemen ontstonden doordat de tolk en de asielaanvrager verschillende dialecten spraken of doordat de tolk de standaardvorm van de taal sprak en de asielzoekende een specifiek dialect of aanverwante taal. Tijdens het onderzoek werd bijvoorbeeld een Perzisch sprekende tolk ingezet voor een Afghaan die Dari spreekt, een Kermanji sprekende tolk voor een Sorani sprekende asielaanvrager, een Arabische tolk met Marokkaans dialect voor een Soedanees, en een tolk die standaard Engels spreekt voor een asielzoekende die Krio of Pidgin Engels spreekt. Ook in enkele gevallen waarin geen tolk werd ingeschakeld zijn problemen opgemerkt. Door de taalverschillen kunnen misverstanden ontstaan, die niet altijd worden opgehelderd. In het vervolg van dit hoofdstuk worden hiervan verschillende voorbeelden gegeven. Soms hebben de tolk en de asielzoeker verschillende moedertalen, zonder dat dit tijdens de gehoren problemen lijkt op te leveren.

Wanneer asielzoekers tijdens het eerste gehoor wordt gevraagd welke taal of talen zij spreken, wordt er niet altijd bij verteld dat het antwoord op deze vraag bepaalt in welke taal het nader gehoor zal worden afgenomen. Asielzoekers willen zich coöperatief opstellen en zeggen een mondje Engels of Arabisch te spreken, terwijl zij die talen in werkelijkheid onvoldoende beheersen. Zij hebben op dat moment nog geen ervaring opgedaan met de ondervragingen bij de IND en verkeren mogelijk in de veronderstelling dat zij het met een paar woorden Engels of Arabisch wel afkunnen. Problematisch is dat eventuele taalproblemen door het spreken van verschillende talen of dialecten, vaak niet blijken uit het dossier, terwijl beslisambtenaren en rechters er doorgaans wel vanuit gaan dat het gehoor heeft plaatsgevonden in een taal die zowel de tolk als de asielzoeker beheerste. Een advocaat die wij interviewden, wees ons erop:

‘Ik vraag in het OC altijd aan Afghanen of de tolk in het Farsi of in het Dari tolkte en of ze de tolk goed hebben kunnen verstaan. Soms zijn er problemen, maar ook komt voor dat de tolk in het Farsi heeft getolkt, maar dat ze elkaar toch goed hebben kunnen verstaan. Uit het dossier komt niet naar voren hoe dat is verlopen. Er worden geen opmerkingen over de taal gemaakt. De asielzoeker wordt hier wel naar gevraagd, maar die zegt meestal ‘geen probleem’. Ik mis in de dossiers een kleine evaluatie van de wijze waarop het gehoor is verlopen. Het zou goed zijn als dat standaard erin zou staan. En dan zou er misschien negen van de tien keer ‘geen bijzonderheden’ staan, maar die keer dat er wel iets is gebeurd, weet je tenminste wat er heeft gespeeld.’

Hieronder ga ik nader in op taalproblemen en de wijze waarop zowel tolken als de ondervragers en ondervraagden daarmee omgaan.

#### **10.4 Dilemma’s van tolken**

Voor welke dilemma’s worden tolken gesteld en hoe lossen zij die op? In hun functioneren zijn zij sterk afhankelijk van de opstelling van de andere participanten in de triade: de medewerker van de IND of de rechtshulpverlener, en de asielzoekende. Zijn er omstandigheden waaronder tolken uit hun rol van neutrale intermediair treden en zich bijvoorbeeld opstellen als plaatsvervanger van de ondervrager of als bondgenoot van de ondervraagde? Zo ja, wat zijn daarvan de achterliggende redenen?

Dilemma's blijken zich voor te doen in tenminste vijf situaties: (1) de asielzoekende en tolk verstaan elkaar niet goed; (2) de tolk moet een keuze maken tussen woordelijk of inhoudelijk vertalen; (3) de tolk kent de betekenis van een bepaald woord niet; (4) de ambtenaar of rechtshulpverlener houdt onvoldoende rekening met het taal- of begripsniveau van de asielzoekende; en tot slot (5) de tolk beschikt over kennis over de achtergrond van de asielzoekende die de ambtenaar of rechtsbijstandverlener niet heeft. In deze en wellicht nog in andere situaties die in dit onderzoek niet zijn opgemerkt, kunnen zich spanningen voordoen tussen de beroepsethiek van de tolk, zijn persoonlijke ethiek, en het algemene belang van een zorgvuldige asielprocedure. Organisatorische of financiële overwegingen van de tolk kunnen evenzeer een 'spanning tussen markt en moraal' oproepen.<sup>50</sup> De dilemma's die de bovengenoemde situaties met zich meebrengen, worden hieronder aan de hand van voorbeelden geschetst, waarbij tevens verschillende oplossingsstrategieën van tolken worden besproken.

Vooropgesteld dient te worden dat de onderzoekers de geschetste situaties als dilemma's hebben aangemerkt. Tolken zullen mogelijk niet zelf alle situaties als dilemma's ervaren. Het komt vaker voor dat betrokkenen de morele dimensie in hun werk niet (meer) zien of wegredeneren, omdat het werk een routinematig karakter heeft gekregen<sup>51</sup> of omdat zij sterk overtuigd zijn van bepaalde oplossingsstrategieën, waardoor het dilemma voor hen niet speelt.<sup>52</sup> De onderzoekers hebben deze kwesties als dilemma's aangemerkt, omdat tolken hierover uitgesproken opvattingen bleken te hebben en zich in de praktijk verschillend opstelden.

#### *Asielzoekende en tolk verstaan elkaar niet goed*

Zoals gezegd, zijn in 37 vraaggesprekken taalproblemen opgemerkt. Als de asielzoekende en de tolk elkaar niet goed kunnen verstaan, kan dit de tolk voor een rollenconflict stellen. De belangen van de asielzoekende om te worden gehoord in een taal die hij beheerst, botsen met onder meer het organisatorische belang van de IND bij de afwikkeling van de zaak. Hoewel vermoedelijk alle tolken, ambtenaren en rechtsbijstandverleners, als het hen zou worden gevraagd, zouden aangeven dat het vraaggesprek moet worden stopgezet als asielzoekende en tolk elkaar niet goed verstaan, is dat in feite niet wat altijd gebeurt. Vier vraaggesprekken zijn stopgezet vanwege taalproblemen. In enkele andere zaken is het onderhoud ondanks ernstige problemen voortgezet.

In een zaak van een Sierra Leonse schakelt de IND een Engelse tolk in, omdat de vrouw een brief op zak heeft waarin staat dat zij Engels spreekt. Haar moedertaal is echter Krio. Bij het ophalen van de vrouw uit de wachtruimte, vraagt de ambtenaar of zij Engels spreekt. 'Niet zo goed', is het antwoord. De functionaris legt uit waarom hij een Engelse tolk heeft geregeld en vraagt: 'Is het echt zo dat u zich niet in het Engels kunt uitdrukken?' De vrouw geeft andermaal aan wel een beetje Engels te spreken, maar niet goed. De ambtenaar dringt erop aan het gehoor te beginnen: 'We proberen het en als het niet goed gaat dan stoppen we ermee.' Tijdens het gehoor moeten de vragen voortdurend worden herhaald. Op sommige vragen knikt de vrouw wat en

<sup>50</sup> Vergelijk De Groot-van Leeuwen & Schuyt 1992, p. 82.

<sup>51</sup> Hasenfeld 1992, p. 5-7.

<sup>52</sup> De Groot-van Leeuwen & Schuyt 1992, p. 87-90.

blijft het onduidelijk of zij de vraag begrepen heeft. Op de vraag in welke provincie Freetown ligt, noemt zij de straatnaam waar zij heeft gewoond. 'Ja, daar woonde u, maar in welke provincie ligt Freetown?', probeert de ambtenaar nog een keer. De vraag moet een paar keer worden herhaald, maar de functionaris krijgt geen antwoord. Deze zegt tegen de tolk: 'Laat het maar nu, we komen er later op terug.' Het gehoor is voortgezet ondanks de aanhoudende taalproblemen.

Pas als een vraaggesprek een tijdje op streek is, kan worden beoordeeld of de asiel-aanvrager en de tolk elkaar goed verstaan. De gehoren bevatten echter in het begin voornamelijk mededelingen (de introductie en uitleg van de procedure) en vragen ter bevestiging (de identificerende vragen en mededelingen omtrent eerder afgelegde verklaringen). De taalproblemen blijken veelal pas op het moment dat de asielzoekende wordt gevraagd zelf informatie te verstrekken. Het onderhoud is dan gewoonlijk al een kwartier of een half uur aan de gang. De neiging bestaat om het gesprek doorgang te laten vinden met de tolk die eenmaal gereserveerd is om die dag te tolken. De aanvrager heeft in beginsel belang bij voortzetting van het gehoor en een snelle beslissing, maar alleen als dit niet ten koste gaat van de zorgvuldigheid waarmee zijn verklaring wordt opgenomen.

Vanuit het gezichtspunt van de tolk is deze situatie lastig: enerzijds kan hij door de taalproblemen zijn werk niet naar behoren doen, anderzijds heeft niet de tolk, maar de ambtenaar of rechtsbijstandverlener de leiding over het gesprek. Het is aan de ondervrager om te beslissen het gehoor stop te zetten of om het met een andere tolk voort te zetten. Het staat de tolk vanzelfsprekend wel vrij om de taalproblemen aan te kaarten. Het dilemma voor de tolk (ingrijpen of niet) wordt versterkt als de functionaris van de IND, vanwege de taalproblemen, de indruk krijgt dat de asielzoekende het gehoor dwarsboomt en tijd probeert te winnen of een vraag probeert te ontwijken. De ambtenaar is dan snel geneigd taalproblemen toe te schrijven aan een onwillige asielzoekende.

Een Soedanees wordt gehoord met behulp van een tolk die het Irakese dialect van het Arabisch spreekt. De man heeft tijdens het gehoor een paar keer aangegeven de tolk niet goed te verstaan. In het rapport van het gehoor staat hierover te lezen: 'De heer (naam) geeft aan dat de tolk een andere vorm van het Arabisch spreekt dan hij, maar dat dit niet van invloed is geweest op dit gehoor.' Vanwege de taalproblemen vraagt de asielzoekende de tolk naar zijn nationaliteit. De ambtenaar grijpt in en constateert dat hij het recht niet heeft om de nationaliteit van de tolk te weten; het is alleen van belang of hij de tolk verstaat. Problemen in de interactie ontstaan onder meer bij de begrippen 'provincie' en 'etnische afkomst'. De functionaris merkt hierover op:

- Ambt.: 'Ik wil dat best aannemen, dat u de vraag niet begrepen hebt, maar ik wil weten waarom niet?'
- Asz.: (tegen tolk:) 'Ik zei dat dit komt door uw dialect, doordat u een andere taal spreekt.'
- Ambt.: 'Zullen we dan afspreken dat u zo correct mogelijk antwoord geeft op de vragen. Want ik denk: die man (de asielaanvrager, ND) heeft een goede opleiding en wil accountant worden, dan moet hij weten hoe hij met data en cijfers omgaat.'
- Asz. (via tolk): 'Het dialect was het probleem.'
- Ambt.: 'Als u het niet begrijpt, zeg het dan direct.'

De IND-medewerker in dit voorbeeld zegt het weliswaar 'best te willen aannemen' dat de asielzoekende de vraag niet heeft begrepen, maar in zijn voorstel om af te spreken dat de asielzoekende voortaan zo correct mogelijk antwoordt op zijn vragen,

klinkt door dat hij de bedoelingen van de Soedanees in twijfel trekt. Hij refereert aan het opleidingsniveau van de man. Hiermee suggereert hij dat de asielzoekende, als hij maar zou willen, heel goed in staat zou zijn de vragen te beantwoorden. De ambtenaar trekt zo ook de verklaring van de asielzoekende dat het dialect de oorzaak is van de communicatieproblemen in twijfel. Hij spreekt de asielaanvrager aan alsof het een kind betreft. De opmerking in het begin van het rapport dat de taalproblemen niet van invloed zijn geweest op het gehoor, is voorbarig. De taalproblemen zijn volgens de aanwezige onderzoeker wel degelijk van invloed geweest op de sfeer waarin het gehoor plaatsvond. Het rapport van het gehoor wordt pas in een later stadium bij een rechtsbijstandverlener of medewerker van Vluchtelingenwerk voor de asielzoekende vertaald. Pas dan kan worden vastgesteld of de taalproblemen inhoudelijk van invloed zijn geweest. De tolk stelt zich aanvankelijk afzijdig op. In het vervolg van deze paragraaf wordt uit hetzelfde gehoor nog een fragment weergegeven waar de tolk wel ingrijpt.

Sommige problemen die voortvloeien uit het gebruik van verschillende dialecten, zijn niet te verhelpen, behalve door een andere tolk in te schakelen. Sommige problemen zouden minder pregnant zijn, als de tolk en de asielzoekende voldoende tijd en rust zou worden gegund om aan elkaars accent of dialect te wennen. Asielzoekenden gebruiken de introductie om aan het accent of dialect van de tolk te wennen. Het lijkt er soms op dat dit voor een aantal asielzoekenden de *enige* functie van de introductie is en dat de inhoud van de mededelingen, mede door het hoge tempo en het routinematige karakter, grotendeels aan hen voorbij gaat. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de extra concentratie die sommige asielaanvragers moeten opbrengen om de introductie te kunnen volgen, en het feit dat de slotvraag van de introductie ('heeft u de tolk totnogtoe goed kunnen verstaan?') enige malen moet worden herhaald, voordat de aanvrager bevestigend antwoordt. De tolk wordt niet expliciet gevraagd of hij de asielzoekende goed kan verstaan. Uit de observaties blijkt dat de controle van de functionaris of de tolk en asielzoekende elkaar goed verstaan bij tijd en wijle achterwege blijft of alleen aan het einde van het gesprek plaatsvindt. In zestien gehoren bij de IND is hieraan geen aandacht besteed. In vijftien zaken hebben rechtsbijstandverleners vergeten te vragen of de tolk en de asielzoekende elkaar verstaan (zie ook paragraaf 9.5). De meeste asielzoekenden verklaren desgevraagd aan het slot van het gehoor dat zij de tolk goed hebben verstaan, ook in gevallen waarin zich taalproblemen hebben voorgedaan.

#### *Woordelijk of inhoudelijk vertalen*

Ambtenaren en rechtshulpverleners verwachten dat de tolk 'gewoon letterlijk vertaalt wat wordt gezegd'. De tolk zou moeten functioneren als een 'vertaalmachine'. Zij onderschatten daarmee het werk van tolken. Tolken moeten er immers in de eerste plaats voor zorgen dat de bedoeling van de spreker in de vertaling ongewijzigd blijft en dat begrippen dezelfde betekenis houden. Dat vereist in de regel een inhoudelijke vertaling. Tolken moeten razendsnel nagaan of voor een begrip in de andere taal een equivalent bestaat, dat niet meer en niet minder betekenissen draagt dan het te vertalen begrip. De hierboven aangehaalde zaak van de Soedanees die door een tolk van

Irakese afkomst werd bijgestaan, biedt een voorbeeld van een misverstand door het woordelijk<sup>53</sup> vertalen van een begrip.

De IND-functionaris heeft voorafgaande aan het gehoor in het dossier gelezen dat de asielaanvrager bij aankomst in Nederland is aangehouden bij een *gate*-controle. De toegang tot Nederland is hem geweigerd, omdat hij geen geldige papieren bij zich had. In het gehoor gaat de ambtenaar na of de aanvrager inderdaad op Schiphol bij de slurf is gecontroleerd. De man verklaart echter niet gecontroleerd te zijn. De functionaris frons zijn wenkbrauwen: 'Hoe kan dat, mijnheer? Ik heb hier de papieren dat u bent aangehouden bij de slurf.' Na enig doorvragen merkt de tolk op dat hij 'slurf' letterlijk heeft vertaald naar *khartoem*. Dat is de gebruikelijke term in het Irakese dialect. Omdat Khartoem tevens de hoofdstad van Soedan is, verkeerde de aanvrager in de veronderstelling dat hem werd gevraagd of hij in de hoofdstad van zijn land was gecontroleerd, hetgeen niet het geval was.

Het woord *khartoem* heeft verschillende betekenissen. De tolk, die zich bij eerdere taalproblemen afzijdig heeft gehouden, merkt nu het misverstand op. In dit voorbeeld komt tot uitdrukking dat tolken soms kunnen – en moeten – ingrijpen, en dat dit niet automatisch betekent dat zij uit hun rol van neutrale intermediair stappen. Sommige begrippen zijn moeilijk te vertalen omdat er geen equivalent voor bestaat in de andere taal. Termen als 'provincie', 'orgaan', 'rechtsbijstand', 'belangenbehartiger', 'voornemenprocedure' en andere abstracte begrippen leveren bij de vertaling problemen op. Tolken proberen dergelijke begrippen te omschrijven. Een moeilijkheid daarbij is dat de vragen van IND-ambtenaren niet uitsluitend ten doel hebben informatie te achterhalen, maar ook een instrument zijn om de geloofwaardigheid van de asielzoekende vast te stellen. De tolk moet de asielzoekende in zijn omschrijving enerzijds voldoende aanknopingspunten bieden om de vraag te begrijpen, anderzijds verwacht de ambtenaar van hem dat er geen (onbedoelde) hints worden gegeven over het antwoord. Een voorbeeld uit een gehoor van een Irakees is illustratief. Allereerst het fragment zoals door de onderzoeker opgetekend:

Ambt.: 'Wat is hoogste orgaan van Ba'th partij?'  
Tolk: '*A'la hukum, a'la shai?*' ('Wat is de hoogste autoriteit, het hoogste ding?', vert. KS)  
Asz. (via tolk): 'Autoriteit van de Ba'th.'  
Ambt.: 'Maar hoe heet het orgaan?'  
Tolk: (Tegen ambtenaar:) 'Het is moeilijk te vertalen.'  
(Tegen asielzoekende:) '*Aku shai hum ja'kumun bilqijada.*' ('Er is iets, zij regeren op de raad', vert. KS)  
Asz. (via tolk): 'Ik weet het niet.'

De aanvraagster weet niet wat de tolk bedoelt; onduidelijk blijft of zij het orgaan kent. Vragen als deze worden gesteld om te achterhalen of asielzoekers daadwerkelijk uit het land komen waaruit zij stellen afkomstig te zijn. Het antwoord van deze asielzoekende zegt meer over de communicatie dan over haar kennis van het land. In het rapport van het gehoor is niettemin opgetekend dat zij onbekend is met het orgaan. De opmerking van de tolk dat het begrip moeilijk is te vertalen, staat niet vermeld in

---

<sup>53</sup> Ik geef de voorkeur aan het begrip woordelijk vertalen boven letterlijk vertalen, omdat dat beter weergeeft wat een tolk doet: woord voor woord vertalen, en niet letter voor letter.

het rapport van het gehoor. In het rapport van het gehoor staat hetzelfde fragment als volgt vermeld:

Wat is hoogste orgaan van Ba'th partij?  
De autoriteit van de Ba'th.  
Maar hoe heet het orgaan?  
Ik weet het niet.

De IND stelt doorgaans een reeks van vragen over de woonomgeving, politieke achtergronden en geografische gegevens van het land. Een asielaanvrager zal niet op de beantwoording van één vraag ongeloofwaardig worden bevonden. Maar het is aan de andere kant niet denkbeeldig dat bij de beantwoording van dergelijke 'checkvragen' meer misverstanden optreden, die voor de aanvrager een negatieve rol kunnen spelen in de procedure.

Een goede inhoudelijke vertaling vereist een zekere vrijheid voor een tolk. Af en toe heeft een tolk twee zinnen nodig, waar de ondervrager er maar één nodig heeft, of omgekeerd. Soms moet een tolk bij een asielzoeker nagaan of deze de vertaling in de juiste betekenis heeft opgevat. Een tolk blijft daarmee binnen zijn rol van neutrale intermediair. Hij geeft immers geen sturing aan de inhoud van het gesprek. Een geïnterviewde teamcoördinator van de IND verwoordt dit mooi. Hij antwoordt op de vraag wanneer een tolk volgens hem zijn werk goed doet:

'Hij moet een goede beheersing van de Nederlandse taal hebben en een ruime woordenschat. Je hebt vaak specifieke termen nodig. Zijn algemene ontwikkeling moet ook goed zijn. Hier voldoet lang niet iedereen aan. De tolk is heel belangrijk. De tolk is intermediair, hij brengt de communicatie tot stand. Je kunt vaak niet volstaan met de letterlijke vertaling. Bijvoorbeeld het woord 'oom' heeft bij ons een andere betekenis dan in andere culturen. De tolk moet de inhoud van een woord overbrengen, hij moet dus transformeren.'

In een van de gehoren deed zich precies deze vertaalslag voor. De minderjarige asielzoeker verklaarde naar aanleiding van een vraag van de ambtenaar dat hij met een 'oom' het vliegtuig was ingestapt. De tolk vertaalde dit met 'iemand die ik oom noem' en voegde daar voor de ambtenaar aan toe dat veel mensen in Guinee als 'oom' worden aangeduid. In dit geval is de tolk zich ervan bewust dat de term 'oom' zoals dat binnen de Guinese context wordt gebruikt uitleg behoeft, maar hij toont zich minder gevoelig voor het feit dat zinnestelsels in het dossier als 'iemand die ik oom noem' afbreuk doen aan de verklaring van de asielaanvrager en bij beslissers ambigu kunnen overkomen. Ook het inhoudelijk vertalen vraagt om een genuanceerde en weloverwogen aanpak.

Sommige tolken geven een eigen invulling aan bepaalde begrippen of vertalen bepaalde begrippen niet goed. Anders dan sommige ambtenaren, rechtsbijstandverleners of rechters veronderstellen, heeft dit niets te maken met de keuze tussen inhoudelijk of woordelijk tolken, maar uitsluitend met de zorgvuldigheid die de tolk moet betrachten. In tenminste zestien gehoren bij de IND en tenminste vijf gesprekken met rechtsbijstandverleners zijn meerdere voorbeelden opgemerkt van vertalingen, waarbij die zorgvuldigheid niet in acht werd genomen.

Eén tolk Arabisch heeft weliswaar een goed geheugen, maar vertaalt alles van achteren naar voren. Wat de asielzoekende het laatst vertelt, vertaalt hij het eerst.

Soms ontstaan er ogenschijnlijk onschuldige transformaties, zoals deze:

Asz. (vert. KS): 'Ik heb altijd veel geld in mijn portemonnee.'  
Tolk: 'Ik heb altijd veel geld in mijn tas.'  
Rapport: 'Vaak heb ik in mijn tas hoge bedragen geld.'

In andere gevallen leiden onnauwkeurigheden van de tolk tot extra vragen, die het verhaal van de asielzoeker er niet duidelijker op maken, zoals in het geval van een Dari sprekende Afghaan die werd bijgestaan door een Farsi tolk. Waar de ambtenaar in haar introductie op het gehoor de asielzoeker had meegedeeld: 'Het is belangrijk om zo correct mogelijk antwoord te geven, de waarheid te spreken en geen informatie achter te houden', vertaalde de tolk dit met: 'Geef de juiste en korte antwoorden'. Een fragment uit het vervolg van dit gehoor:

Ambt.: 'Wat is uw geloof?'  
Asz.: 'Shiitisch moslim.'  
Ambt.: 'Bent u praktiserend?' (De tolk vertaalt dit met: 'Jij bent moslim, gelooft u?')  
Asz.: 'Ja.'  
De ambtenaar komt later in het gehoor op dit punt terug en vraagt:  
Ambt.: 'U zei dat u praktiserend moslim bent. Naar welke moskee ging u om te bidden?' (De tolk vertaalt dit met: 'U zei dat u gelooft. Naar welke moskee ging u?')  
Asz.: 'De moskeeën hebben geen naam.'  
Ambt.: 'Kunt u geen naam noemen van een moskee waar u gebeden heeft?'  
Asz.: 'Ik ging naar de moskee van onze wijk, maar niet regelmatig.'  
Ambt.: 'Hoe heet die moskee van die wijk?'  
Asz.: 'De moskee van de wijk. Daar is het niet zo dat op elke moskee een naam staat. Het is bijna 20, 22 jaar oorlog daar.'

Dergelijke onnauwkeurigheden van de tolk kunnen consequenties hebben voor de beslissing op het asielverzoek. Het kan een asielzoeker immers gemakkelijk worden tegengeworpen dat hij geen enkele moskee bij naam kan noemen, hoewel hij (zogenaamd) heeft aangegeven praktiserend moslim te zijn. Een ander voorbeeld van een transformatie die consequenties kan hebben voor de beslissing op het asielverzoek:

Een Koerd laat in een gehoor weten problemen te hebben ondervonden van islamitische fundamentalisten. De tolk vertaalt dit met 'islamitische groepen', hetgeen de verklaring van de asielzoekende vager maakt en afzwakt.

Of dit soort transformaties daadwerkelijk van invloed zijn op beslissingen, is moeilijk te zeggen. Zou dit al voor alle bijgewoonde zaken kunnen worden nagegaan, dan nog is het de vraag of de beslissing anders zou hebben geluid als de informatie daarbij zou zijn betrokken. De onderzoekers hebben niet alle misinterpretaties en onzorgvuldige vertalingen opgemerkt, omdat niet alle talen voor hen toegankelijk zijn. Ook zij kunnen het uiteraard bij het verkeerde eind hebben of het fragment niet goed hebben verstaan of verkeerd hebben geïnterpreteerd. Opmerkelijk is echter, dat de geobserveerde incidenten steeds ten nadele van de asielzoekende kunnen uitvallen. Het komt sporadisch wel voor dat tolken het opnemen voor asielzoekenden of dat zij vragen die in harde bewoordingen worden gesteld enigszins verzachten, maar on-

zorgvuldigheden in de vertaling leiden steevast tot vagere of tegenstrijdige verklaringen.

*De tolk is onbekend met een woord of uitdrukking*

Het kan de beste tolken overkomen dat zij bepaalde woorden of uitdrukkingen niet kennen of dat zij er ter plekke niet op kunnen komen. Dit laatste komt nogal eens voor bij tolken die al een hele dag in de weer zijn. De gedragsregels schrijven voor dat de tolk het de IND-medewerker of rechtsbijstandverlener laat weten als hij een begrip of uitdrukking niet kent. Daar zijn reeds twee voorbeelden van gegeven. Ik volsta hier met één voorbeeld waarin een tolk een verkeerde vertaling herstelt.

De tolk Swahili komt vermoeid en enigszins ongeïnteresseerd over. Net als de asiel-aanvraagster vertelt dat haar vader is vermoord, moet hij gapen. Hij vergist zich enkele keren in data. Na afloop van het gehoor, komt de tolk opnieuw de gehoorkamer binnen en zegt dat hij zich herinnert dat hij mogelijk een datum verkeerd kan hebben vertaald. Het betreft de geboortedatum van de moeder van de aanvraagster. De tolk heeft ook het gehoor van de broer van de aanvraagster vertaald en hij wil graag dat de ambtenaar even nagaat of beide data overeenkomen. Dat blijkt het geval. De tolk: 'Ik wil niet op mijn geweten hebben dat mijn fout aan de asielzoeker wordt toegerekend.'

Bezien vanuit de positie van de tolk is het natuurlijk vervelend om een fout te moeten herstellen, omdat dat zijn professionele uitstraling kan aantasten. De beroeps-ethiek kan hier botsen met persoonlijke gevoelens van trots of eer, of met het persoonlijk belang om als competente tolk te worden gezien. Van tijd tot tijd kiezen tolken daarom voor een andere strategie, namelijk het zoeken naar een omschrijving of het vragen om verduidelijking aan de aanvrager.

Terugkoppeling van het antwoord in andere termen of met behulp van visuele middelen, is een gesprekstechniek waarmee kan worden nagegaan of de vertaling juist is en de aanvrager de informatie op dezelfde manier interpreteert. Bij visuele middelen kan worden gedacht aan plaatjes of schaalmodellen. De asielzoekende kan aan de hand van een plaatje of model bijvoorbeeld beter uitleggen hoe het vervoermiddel eruit zag waarmee hij naar Nederland is gereisd. Terugkoppeling is uitsluitend zinvol als het antwoord in andere bewoordingen wordt herhaald. Dit vergt wel enig improvisatievermogen van de tolk.

Een tolk twijfelt hoe hij de Perzische militaire rang *grobban* zal vertalen: met brigadier of sergeant. Opvallend is hoe met deze twijfel wordt omgegaan. De ambtenaar vraagt: 'Zal ik er sergeant van maken?' De tolk probeert dit te verifiëren bij de aanvrager, maar gebruikt weer hetzelfde woord: 'Jij was *grobban*?' De asielzoekende bevestigt dit.

De terugkoppeling van het antwoord – op initiatief van de tolk – treft in bovenstaand voorbeeld geen doel, omdat het begrip niet nader wordt omschreven. Een ander voorbeeld waarbij de terugkoppeling spaakloopt, biedt het volgende fragment uit een eerste gehoor van een Soedanese vrouw.

De ambtenaar vraagt de vrouw welke kleur de paspoorten hebben die zij heeft gebruikt voor haar reis naar Nederland. De vrouw antwoordt dat de kleur van de paspoorten *kob'li* was, een woord dat in het standaard Arabisch donkerblauw betekent, maar in Marokko wordt gebruikt voor zwart. De tolk, van Marokkaanse afkomst, twijfelt over de vertaling van dit woord en informeert de functionaris: 'Wat zij zegt is een donkere kleur. Naar mijn beleving is dat donkerblauw of zwart.' De ambtenaar pro-

beert het antwoord terug te koppelen: ‘Mevrouw, lijkt de kleur die u noemt op zwart?’ Bij de vertaling gebruikt de tolk echter weer het woord *keob’li* voor zwart, waarna de vrouw bevestigt: ‘Ja, dat was *keob’li*.’ In het rapport van het gehoor is opgenomen dat beide paspoorten een zwarte kافت hebben.

In een andere zaak werd een soortgelijk probleem ondervangen doordat de asielzoekende op eigen initiatief de kleur aanwees op een voorwerp in de gehoorkamer. Vragen als de bovenstaande, naar de kleur van een paspoort, worden dikwijls gesteld ter verificatie van informatie die de IND via andere wegen bekend is, bijvoorbeeld omdat het paspoort in beslag is genomen. Als de verklaringen van de asielzoekende niet overeenstemmen met de informatie van de IND, kunnen ogenschijnlijk onbelangrijke details als de kleur van een paspoort een rol gaan spelen in de procedure. Een ambtenaar of rechtsbijstandverlener heeft slechts beperkte mogelijkheden om het werk van tolken te controleren, vooral als het een taal betreft die geen enkele overeenkomst vertoont met een taal die hen vertrouwd is. Ambtenaren moeten verschillende taken tegelijkertijd uitvoeren in een kort tijdsbestek: bedenken welke vragen zij zullen stellen, luisteren naar de antwoorden, en het verslag opstellen. Zij hebben de algemene leiding over het gesprek. Alleen de meer bedreven ambtenaren zijn in staat om daarnaast nog in de gaten te houden of de tolk en de asielzoekende elkaar goed begrijpen en of de tolk wel alles vertaalt. Rechtsbijstandverleners hebben het wat dit betreft makkelijker, omdat zij geen woordelijke verslagen van het gesprek maken.

#### *Rekening houden met het taal- of begripsniveau van de asielaanvrager*

De beroepsnormen vereisen dat tolken in het juiste register vertalen, dat wil zeggen dat de doeltaal (de vertaling) in dezelfde toon en stijl moet zijn gevat als de brontaal (de taal waaruit wordt vertaald). Zo moeten verklaringen in de eerste persoon ook in de eerste persoon worden vertaald en niet met een aanhef als: ‘Hij zegt dat...’ (zoals de tolk beschreven in paragraaf 8.2 deed en nog in een aantal andere gehoren is opgemerkt). Formeel taalgebruik dient in de vertaling het formele karakter te behouden. Als er overeenkomsten zijn in de sociale en culturele achtergrond van participanten, is het voor tolken eenvoudiger om in hetzelfde register te blijven tolken. In asielzaken doen zich echter veelvuldig grote verschillen voor: een ongeletterde Afghaanse vrouw van 65 jaar kan een jonge mannelijke functionaris treffen die net zijn HBO-opleiding heeft afgerond. Of een hoogopgeleide aanvrager kan een ambtenaar treffen die nog moet worden ingewerkt. Soms proberen tolken om dergelijke verschillen te overbruggen. De ambtenaren merken de verschillen niet altijd op of weten niet goed hoe zij daarmee om moeten gaan. Zo houden sommige ambtenaren vast aan de vraagstelling van de standaardvragenlijst, terwijl de asielaanvrager onbekend is met het juridische jargon of het doel van de vraag niet stante pede begrijpt. Als tolken zich in dergelijke gevallen strikt aan de gedragsregels houden, kan het voorkomen dat het gesprek volstrekt langs de aanvrager heen gaat. Er ontstaat een spanning tussen de beroepsethiek en het algemene belang (en het persoonlijke belang van de asielzoekende) bij een zorgvuldige asielprocedure. In gesprekken met rechtsbijstandverleners kunnen zich dezelfde problemen voordoen. Een voorbeeld biedt de volgende zaak:

In een opvangcentrum is een gesprek bijgewoond tussen een advocaat en een Angolese jongen die bij zijn aanvraag heeft aangevoerd minderjarig te zijn. Een leeftijdson-

derzoek heeft echter als uitkomst dat de aanvrager meerderjarig is. De advocaat geeft in zeer formele termen voorlichting over de asielprocedure. 'Een vtv voor bepaalde tijd wordt verleend als het ministerie van mening is dat u vluchteling bent in de zin van het Vluchtelingenverdrag. In het Vluchtelingenverdrag is een aantal limitatieve beoordelingsgronden opgenomen.' De tolk zegt tegen de advocaat: 'Het is dat ik weet wat het is...', waarmee zij laat doorschemeren dat dit taalgebruik te moeilijk is voor de nog jonge aanvrager. Als zij het heeft vertaald en de advocaat wil doorstomen naar het volgende punt, onderbreekt de tolk de advocaat en zegt: 'Sorry, ik vraag even of hij het begrijpt.' De jongen knikt dat hij het begrijpt, maar kijkt glazig. De advocaat noemt vervolgens de gronden: geloof, etnische afkomst, politieke overtuiging, seksuele geaardheid. 'Daarnaast kan het zijn dat u te vrezen hebt voor onmenselijke behandeling zoals verboden is gesteld bij het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens.' Hij legt vervolgens uit dat het Vluchtelingenverdrag een meer individuele toetsing heeft, die echt betrekking heeft op de persoon, terwijl het EVRM een ruimere toetsingsgrond heeft. De jongen lijkt inmiddels geen moeite meer te doen het betoog nog te begrijpen, maar knikt af en toe. De tolk vertaalt zonder moeite dit juridisch essay. 'Indien het niet aannemelijk is dat u voor een van de beoordelingsgronden in aanmerking komt, dan zal de IND een gemotiveerd voornemen afgeven. Daarop kunnen wij reageren.' Moeilijk in de uitleg is verder het verschil in het voornemen en de definitieve beslissing van de IND. Tegen die definitieve beslissing staat beroep open bij de rechtbank, en de rechtbank neemt de definitieve beslissing [in de uitleg van de advocaat zijn er dus twee instanties die een definitieve beslissing nemen]. De advocaat legt tot slot uit dat als de rechtbank de IND in het gelijk stelt, er nog een beperkte mogelijkheid is tot het instellen van hoger beroep. Dan moeten de grieven wel ontvankelijk worden verklaard; en in deze fase zal het meer gaan om procedurele aspecten en minder om de inhoud. De jongen kijkt afwezig. De advocaat constateert dat het een 'moeilijk verhaal' is en dat dit te maken heeft met de implementatie van een nieuwe wet en gaat hierop nog even door (dat alle instanties moeten wennen aan de nieuwe wet). De asielzoekende reageert niet of nauwelijks. De advocaat kondigt aan dat hij de cliënt 'uiteraard vooral schriftelijk' op de hoogte zal houden en herhaalt welke actie hij op korte termijn voor de cliënt zal ondernemen: namelijk het ministerie verzoeken om een nieuwe datum.

In een volgend gesprek met een andere Angolese asielzoekende, maar met dezelfde advocaat en tolk, schakelt de tolk moeiteloos over van het formele register van de advocaat, naar het kinderlijk taalgebruik van de asielzoekende.

Zo legt de advocaat uit wat het leeftijdsonderzoek inhoudt: 'op basis van röntgenfoto's stelt men naar de laatste wetenschappelijke inzichten vast dat de beenderen in de polsen en het sleutelbeen volledig gesloten en uitgerijpt zijn'. De cliënt reageert hierop: 'Ik heb altijd heel hard op het land moeten werken en nu zegt dat apparaat dat ik twintig ben! Terwijl ik niet uit dat apparaat geboren ben, dus hoe kan die weten hoe oud ik ben?' En even later vraagt de jongen de tolk: 'Zou jij dat nou accepteren dat dit wordt gezegd op basis van zo'n foto uit zo'n apparaat? Ik ga liever terug naar ons land, als we vader hebben gevonden, dan dat ik twintig ben.' Zowel de tolk als de advocaat houden hun gezicht in plooi en laten niet merken de opmerkingen van de jongen eigenlijk komisch te vinden.

De advocaat vindt het belangrijker dat de voorlichting juridisch-inhoudelijk juist is, dan dat de boodschap bij zijn cliënt overkomt.<sup>54</sup> Bovendien houdt hij er in zijn taalgebruik geen rekening mee dat bepaalde termen voor een tolk buitengemeen

<sup>54</sup> Mogelijk is dit effect versterkt door de aanwezigheid van de onderzoekster van een juridische faculteit. De routine die de advocaat in zijn uitleg aan de dag legt, laat echter zien dat zijn normale werkwijze niet sterk hiervan afwijkt. Desgevraagd zegt hij altijd deze uitleg te geven.

moelijk te vertalen zijn. De betreffende tolk heeft geen moeite met termen als 'limitatieve beoordelingsgronden', 'seksuele geaardheid', 'toetsingsgronden', 'een gemotiveerd voornemen', 'het ontvankelijk verklaren van grieven' en 'beenderen die gesloten en uitgerijpt zijn', maar dit vereist veel ervaring en aanmerkelijke inspanning van de tolk. Zij houdt aanvankelijk goed in de gaten of de asielzoekende de uitleg goed begrijpt, en laat aan de advocaat doorschemeren dat zijn taalgebruik te moeilijk is. Als deze echter haar signalen negeert, beperkt zij zich tot haar rol van neutrale intermediair.

Door hun ervaring weten tolken precies welke gegevens nodig zijn, althans zij denken dat te weten. Eventuele eigen inbreng van tolken is er niet zozeer op gericht om invloed uit te oefenen op de behandeling van de zaak, als wel om het efficiënte verloop van de procedure te bevorderen of om aan te sluiten bij het begripsniveau van asielaanvragers. Sommige tolken proberen communicatieproblemen bij voorbaat te voorkomen door de vraagstelling aan te passen. Zo vertaalde een tolk de vraag 'Wat is uw etniciteit?' met: 'Wat is uw etniciteit? Ben je Arabisch, Turks, Koerd?' Tolken weten uit ervaring dat de vertaling van het begrip 'eticiteit' misverstanden kan oproepen bij de aanvrager. Dat geldt ook voor adresaanduidingen. Tolken weten dat in verscheidene niet-westerse landen adressen minder precies worden aangeduid dan in Nederland of geheel ongebruikelijk zijn. Eén tolk vertaalde daarom de vraag 'Wat is uw laatste adres?' met: 'Wat is uw volledige adres? Als iemand een brief naar jou moet sturen, wat moet hij dan op de envelop schrijven?' Enerzijds 'helpt' de tolk de cliënt enigszins door de vraag te verduidelijken, anderzijds geeft hij een eigen invulling aan de vraag door niet naar het *laatste* adres te vragen, maar naar het *volledige* adres. Daarmee bewijst hij de aanvrager geen dienst, want dit ogenschijnlijk kleine verschil kan een rol spelen in de procedure, bijvoorbeeld als naderhand blijkt dat de asielzoekende voor zijn vertrek uit het land van herkomst ondergedoken heeft gezeten. Op de vraag van de tolk zal de aanvrager immers niet geneigd zijn dit onderduikadres te geven, maar zijn woonadres of het adres van zijn ouderlijk huis. Als vervolgens blijkt dat hij vanuit een ander adres (het onderduikadres) het land heeft verlaten, kan hem deze 'tegenstrijdigheid' worden tegengeworpen. Een medewerker van de IND merkte eens terloops tegen de onderzoekster op dat het hem was opgevallen dat verschillende asielzoekenden in het nader gehoor 'opeens' zeggen ondergedoken te zijn geweest, terwijl het rapport van het eerste gehoor daarover niets vermeldt. De functionaris veronderstelde dat asielzoekenden in de opvangcentra geruchten opvangen of elkaar adviseren om in het nader gehoor te vermelden ondergedoken te zijn geweest, om zo meer kans te maken in de asielprocedure. De vraagstelling of de vertaling kan evenzeer hieraan debet zijn geweest.

Volgens een tolk die voor veel Afrikaanse asielzoekers tolkt, stelt de IND structureel vragen die niet aansluiten bij de belevingswereld van deze mensen. Deze mening wordt gedeeld door veel andere geïnterviewde tolken, rechtsbijstandverleners en soms zelfs IND-ambtenaren. De tolk verwoordt het als volgt:

'Die vragenlijsten vind ik volstrekt uit de tijd. Ik tolk voor Afrikanen. Die mensen leven in een volstrekt andere cultuur. Het is in hun cultuur niet normaal om zo'n reeks vragen voorgeschoteld te krijgen. Wij Westerlingen kunnen kort en zakelijk antwoord geven op vragen als 'hoe lang duurde de reis' of 'wanneer bent u uit die plaats vertrokken', maar Afrikanen hebben een hele andere beleving van plaats en tijd. De nader gehoren verlopen over het algemeen al wat beter dan de eerste gehoren, omdat asielzoekers daar meer de ruimte krijgen zelf hun verhaal te doen. De gehoren verlo-

pen beter naarmate de asielzoekers minder vaak worden onderbroken. Het past beter in hun narratieve verhaalstijl om Afrikanen - en dat geldt waarschijnlijk ook voor Afghanen - hun verhaal gewoon achter elkaar te laten vertellen, chronologisch, zonder dat ze daar erg in gestuurd worden. Door het opsplitsen in deelvragen of door opmerkingen van gehoorambtenaren dat zij zich tot de hoofdlijnen moeten beperken, raken zij verward. Ook is het niet goed dat wij in Nederland, anders dan in andere landen, het eerste en het nader gehoor uit elkaar hebben getrokken. Afrikanen zijn geneigd hun verhalen in cycli, in golfbewegingen te vertellen. Als ze daarin worden gestoord, merk je dat ze dingen chronologisch door elkaar gaan halen of opeens terugrijpen op gebeurtenissen die veel eerder hebben plaatsgevonden. Ook lijkt het dan soms of ze ontwijkend antwoorden, terwijl dat niet het geval is. Voor veel asielzoekers moet dat spervuur van vragen heel indringend en soms bedreigend overkomen. De machtsfactor kun je ook niet onderschatten. Het is niet een normaal gesprek tussen gelijken; de gehoorambtenaar kan op elk moment dat het hem uitkomt het gehoor onderbreken of een andere kant opsturen.<sup>7</sup>

De praktijkervaringen van deze tolk komen overeen met de bevindingen van de Vlaamse taalkundigen Blommaert en Maryns, die onderzoek hebben verricht naar de spreekstijlen van Afrikaanse asielzoekers. Volgens Blommaert gebruikt de Belgische immigratiedienst voor het bepalen van 'waarheid', 'geloofwaardigheid', 'coherentie' en 'consistentie' discursieve methoden en argumentatiestructuren die veronderstellen dat de asielzoeker en de overheid als gelijken deelnemen in het communicatieproces. Hij constateert op basis van eigen interviews met Afrikaanse asielzoekers dat deze discursieve methoden ver van de deze aanvragers afstaan. De aansluiting ontbreekt zowel in taalkundig opzicht, als wat betreft verhaalstructuur en stijl.<sup>55</sup>

Tolken ergeren zich geregeld aan de vraagstelling van IND-ambtenaren, maar zijn niet snel geneigd om zich daarover kritisch uit te laten. De tolken die wij in het kader van het onderzoek hebben gesproken, wezen allen op hun slechte rechtspositie. De hierboven aangehaalde tolk zei hierover:

'Tolken kunnen niet tegen de IND in het geweer komen. Sommige tolken laten zich alles welgevallen of doen alles voor de IND.'

Vraag: 'Wat doen die dan?'

'Nou, die gaan erin mee om verwarring te stichten bij de asielzoeker, die intimideren de asielzoeker of die zeggen bijvoorbeeld: 'Die asielzoeker komt daar helemaal niet vandaan, want die spreekt dat dialect niet'. Ik laat dat soort dingen niet met mij gebeuren. Maar het systeem is zo dat een tolk niets tegen de IND kan inbrengen, want de IND kan een tolk zo van de lijst afvoeren en dan word je dus gewoon niet meer gebeld. In andere landen, zoals bijvoorbeeld in Duitsland is dat veel beter geregeld. Daar sta je als tolk officieel geregistreerd en werk je voor verschillende organisaties. Dan kun je ook eens een opdracht weigeren.'

#### *De tolk beschikt over kennis die de ondervrager niet heeft*

Door hun afkomst of ervaring in het buitenland hebben de meeste tolken meer kennis van bepaalde culturen dan ambtenaren van de IND. Tolken vervullen soms de rol van informant of 'deskundige'. Deskundige staat hier tussen aanhalingstekens, omdat het maar zeer de vraag is of tolken echt deskundig zijn waar het gaat om achtergrondinformatie over landen van herkomst van asielaanvragers. Zij delen niet al-

<sup>55</sup> Blommaert 2001a, p. 414, zie ook Blommaert 2001b; Maryns & Blommaert 2001; Maryns, te verschijnen dissertatie.

tijd dezelfde achtergrond van de asielzoekende en als zij wel uit dezelfde regio afkomstig zijn, kunnen er grote subculturele, politieke of sociale verschillen zijn. Tolken kunnen ook niet altijd voorkomen dat communicatieproblemen ontstaan als gevolg van verschillende interpretaties van begrippen tussen diverse culturen. Zie voor een voorbeeld het onderstaande fragment uit een eerste gehoor van een Koerd uit Turkije.

- Ambt.: 'Hebt u geen huwelijksakte?'  
Asz. (vert. KS): 'Die had ik wel.'  
Ambt.: 'Waar is die nu?'  
Asz. (vert. KS): 'Dat is ongeveer twaalf jaar geleden.'  
Ambt.: 'Maar waar is die nu?'  
Asz. (vert. KS): 'Toen we in 1988 zijn gevlucht heeft mijn vrouw hem bij *iemand van ons* achtergelaten.' (Iemand van ons' betekent in deze context voor Koerden 'iemand van onze familie', vert. KS)  
De tolk vertaalt voor de ambtenaar: 'Toen we in 1988 zijn gevlucht heeft mijn vrouw hem *bij iemand* achtergelaten.'  
Ambt.: 'Waarom zou uw vrouw jullie huwelijksakte aan iemand anders geven?'  
Asz. (vert. KS): 'Omdat ik met mijn vrouw en twee kinderen naar Duitsland was gevlucht.'  
Ambt.: 'Waarom hebt u hem toen niet meegenomen?'  
Asz. (vert. KS): 'Wij zijn gevlucht, we wilden hem niet meenemen.'  
Ambt.: 'Waarom niet?'  
Asz. (vert. KS): 'Die hebben wij toch niet nodig.'  
Ambt.: 'Nou ja, daarmee kunt u aantonen dat u getrouwd bent.'  
Asz. (vert. KS): 'Dat staat toch vast bij de gemeente dat ik ben getrouwd.'  
Ambt.: 'Bedoelt u in (gemeente)?'  
Asz. (vert. KS): 'Ja, we hebben de akte gevraagd puur om onze kinderen op onze paspoorten bij te schrijven.'  
Ambt.: (vervolgt) 'Had u een geboorteakte van uw kinderen?'

Communicatieproblemen als gevolg van cultuurverschillen manifesteren zich onder meer bij de vraagstelling. De IND-functionaris of rechtshulpverlener verwacht dat een asielzoekende zonder omwegen de vragen beantwoordt. De meeste asielzoekenden zijn niet gewend aan een dergelijke zakelijke manier van ondervragen en begrijpen niet altijd à la minute het doel van de vragen, waardoor hun antwoorden soms irrelevant zijn voor de juridische beoordeling van het asielrelaas. Het ontgaat de Koerd in bovenstaand voorbeeld dat de ambtenaar op zoek is naar schriftelijk bewijsmateriaal dat het verhaal kan ondersteunen. Noch de ambtenaar, noch de tolk is zich er in bovenstaand voorbeeld van bewust dat een verschillende culturele interpretatie de oorzaak is van een misverstand. De man laat bij de functionaris de indruk achter onverantwoordelijk te hebben gehandeld door zijn huwelijksakte aan een willekeurig persoon te geven, terwijl hij het document juist veilig heeft willen stellen door het niet mee te nemen op de vlucht, maar in bewaring te geven bij een familielid. Het kan ook zijn dat de tolk zich wel van het misverstand bewust is, maar vasthoudt aan het woordelijk tolken, omdat dit naar zijn idee van hem wordt verwacht. Naast de vraagstelling en, zoals in bovenstaand voorbeeld, de andere waarde die wordt gehecht aan documenten en schriftelijk bewijsmateriaal, zijn er tal van andere voorbeelden te geven van begrippen, normen of gebaren die in verschillende culturen anders worden opgevat, omdat men niet dezelfde wereld van begrippen, ideeën

en voorstellingen deelt.<sup>56</sup> De meeste tolken houden zich afzijdig als cultuurverschillen zich manifesteren en gaan gewoon door met vertalen.

Moelijker wordt het voor tolken als zij met een asielzoekende te maken krijgen die een andere nationaliteit heeft opgegeven, om zo meer kans te maken in de procedure. De gedragsregels nopen de tolk ertoe zich te onthouden van opmerkingen die licht kunnen doen schijnen op de afkomst van de persoon in kwestie, terwijl die voor tolken met kennis van verschillende dialecten en culturen vaak aanstonds te herkennen is. Maar wat is hierover nu precies geregeld? De gedragscode van de IND bepaalt: 'De tolk dient noch op eigen initiatief, noch desgevraagd andere informatie te verstrekken dan een vertaling'.<sup>57</sup> De tolk dient het evenwel te melden als de asielzoekende een andere taal spreekt dan aanvankelijk gepland.<sup>58</sup> Niet is geregeld dat de tolk het zou moeten zeggen als de asielzoekende een ander dialect spreekt dan op grond van zijn opgegeven nationaliteit kan worden verwacht. In de richtlijnen van het Tolkencentrum wordt de volgende werkwijze aanbevolen: 'De tolk zal in voorkomende gevallen geen vragen beantwoorden omtrent de mogelijke nationaliteit of afkomst van de betreffende anderstalige. Indien deze situatie zich voordoet zal moeten worden volstaan met de benoeming van de taal waarin wordt getracht de communicatie tot stand te brengen. Indien de tolk er niet in slaagt communicatie in de betreffende taal tot stand te brengen, kan de tolk hiervan melding maken'.<sup>59</sup>

In negen van de negentig bijgewoonde gehoren heeft de tolk zich tegenover de ambtenaar negatief uitgelaten over de asielaanvrager of heeft de tolk achtergrondinformatie verschaft waaruit de ambtenaar kon opmaken dat de aanvrager volgens de tolk niet uit het gestelde land van herkomst afkomstig is. In nog enkele andere zaken heeft de tolk in meer neutrale zin achtergrondinformatie verschaft. De beroepsethiek botst hier met de persoonlijke ethiek van tolken. Zij laten blijken het verwerpelijk te vinden dat asielaanvragers misbruik maken van de asielprocedure door zich een andere nationaliteit aan te meten. Eén tolk liet dat tijdens een pauze van een nader gehoor onverbloemd merken, door uit te roepen: 'Wat een lulverhaal, zeg!' Enkele andere voorbeelden:

De IND bestrijdt de opgegeven leeftijd van een Chinese aanvrager. Een leeftijdsonderzoek heeft als uitkomst dat de aanvrager meerderjarig is. In het eerste gehoor heeft hij aangegeven niet goed te kunnen lezen en schrijven. In een tweede gehoor met dezelfde ambtenaar en dezelfde tolk, wordt de aanvrager opnieuw gevraagd zijn naam en de naam van zijn moeder op te schrijven. De tolk informeert de ambtenaar: 'Deze keer schrijft hij met ervaring en mooi. De eerste keer heeft hij zonder punten geschreven, nu schrijft hij de juiste naam. Ik vertel het je gewoon zodat je het weet.' De ambtenaar zegt niets.

In een eerste gehoor laat de tolk voortdurend doorschemeren niet te geloven dat de asielzoekende een Palestijn is die vanaf zijn jonge kinderjaren in Libië heeft gewoond. De tolk 'versprekt' zich een keer, waarbij hij in plaats van Libië Algerije zegt (na afloop van het gehoor zegt hij tegen de onderzoekster dat hij vermoedt dat de aanvrager

<sup>56</sup> Zie Twint 1990, p. 30. Kälén 1986, p. 230-241.

<sup>57</sup> Artikel 10 Gedragscode tolken en vertalers IND, november 2001.

<sup>58</sup> Idem, artikel 8.

<sup>59</sup> Zie de zogenoemde 'HAP-richtlijnen 1998'; Honorering, Administratieve verwerking en Praktische wenken voor de uitvoering van Tolk- en Vertaaldiensten, Tolkencentra Nederland.

uit Algerije of Marokko komt). De functionaris laat in zijn vraagstelling niet doorschemeren dat hij het verhaal ongeloofwaardig vindt, maar hij maakt tussen neus en lippen door korte cynische opmerkingen die niet worden vertaald voor de aanvrager. Zo zegt de asielzoeker op een goed moment: 'God weet alles', waarop de ambtenaar voor zich uitmompelt: 'Ja, dat kun je in dit geval wel zeggen, ja.' De tolk krijgt meermalen de slappe lach, omdat de aanvrager zijn accent zou verhullen. Bij wijze van controle op zijn nationaliteit wordt de man eerst gevraagd de Libische en daarna de Palestijnse vlag te tekenen. De tolk krijgt zozeer de slappe lach, dat hij maar even buiten gaat staan. De functionaris bromt als de tolk weer terug komt dat hij niet zo moet lachen, maar een professionele houding moet hebben.

In de volgende zaak betwist de ambtenaar de opgegeven Somalische nationaliteit van de asielzoekende, onder meer omdat de man niet Somalisch, maar Swahili spreekt. De cursief gedrukte opmerkingen in het volgende fragment zijn niet voor de asielzoekende vertaald.

- Ambt.: 'Is uw vader nog in leven?'
- Asz. (via tolk): 'Ik heb mijn vader in Kismaayo verlaten.'
- Ambt.: 'Mijnheer, is uw vader in leven?'
- Asz. (via tolk): (de aanvrager is lang aan het woord, de tolk vertaalt alleen:) 'Ja, ik heb zeker het land verlaten.'
- Ambt.: (tegen de tolk:) 'Hoe gaat het communiceren?'
- Tolk: 'Ja, het gaat goed. Hij spreekt goed Swahili. Zelfs veel te goed voor iemand uit Kismaayo. Hij spreekt klassiek Swahili, echt Swahili dus.'
- Ambt.: 'Mensen uit Kismaayo kunnen niet zo goed Swahili spreken.'
- Tolk: 'Ja, ik weet het niet.'
- Ambt.: 'U hebt uw vader verlaten. Waar bent u toen naar toe gegaan?' (de tolk vertaalt één kort zinnetje, blijkens het volgende antwoord waarschijnlijk alleen de eerste zin.)
- Asz. (via tolk): 'Ja.'
- Ambt.: 'Ja' is geen antwoord op mijn vraag. Waar bent u naar toe gegaan?'
- Asz. (via tolk): 'Ik ging naar Mombassa.'
- Ambt.: (tegen tolk:) '*Hij wil geen antwoord geven.*' (...) 'Hoe lang duurde uw reis met de vrachtwagen?'
- Asz. (via tolk): 'Eén dag.'
- Ambt.: (tegen tolk:) 'Kan dat tussen Mombassa en Tanzania in één dag?'
- Tolk: 'Nee, dat is ver weg. Dat kan niet in een dag.'
- Ambt.: 'Hamid, u hebt slaap, hè. Niet slapen, hoor. U bent met de vrachtwagen gegaan en na een dag ergens aangekomen en van die plaats hebt u een vliegtuig genomen naar Nederland.'
- Asz. (via tolk): 'Nee, we gingen niet rechtstreeks naar het vliegveld.'
- Ambt.: 'Maar u bent met die vrachtwagen naar Dar es Salaam gegaan.'
- Asz. (via tolk): 'Ja.'
- Ambt.: 'Hamid, Dar es Salaam en Mombassa zijn ver van elkaar verwijderd, hebt u misschien een ander voertuig gebruikt?'
- Asz. (via tolk): 'Voor mij is het moeilijk te herinneren of het Dar es Salaam of een andere plaats was. In ieder geval ben ik van Mombassa naar een onbekende plaats gegaan en dat was het einde van mijn reis.'

De ambtenaar ziet in de informatie die de tolk verschaft de bevestiging dat de aanvrager niet de gestelde nationaliteit heeft: hij spreekt té goed Swahili en hij heeft wonderbaarlijk snel gereisd van Mombassa naar Tanzania. Het lijkt erop dat de tolk selecteert in de vragen en antwoorden die hij vertaalt. Dit kan verklaren waarom de antwoorden van de asielzoekende niet steeds aansluiten op de vragen. De functionaris schrijft dat tussen neus en lippen toe aan onwil van de aanvrager om te antwoorden.

Uit het rapport van het gehoor in bovenstaande zaak is niet op te maken welk aandeel de tolk in de communicatie had. Het rapport is sowieso een gecompriëerde weergave van het fragment uit het gehoor. De opmerking van de tolk is vervat in een vraag van de ambtenaar. Het bovenstaand fragment komt als volgt terug in het rapport van het gehoor:

*Vanuit Dar es Salaam heeft u het vliegtuig genomen, hoelang duurde uw reis met de vrachtwagen?*

Een dag heb ik met de vrachtwagen gereisd. Ik ben met de vrachtwagen naar Dar es Salaam gegaan.

*Maar dat is ver, dat baalt men niet in een dag?*

Voor mij is het moeilijk om te herinneren, maar ik ben met een vrachtwagen naar een mij onbekende plaats gegaan en daar was het einde van mijn reis.

Uit deze passage blijkt wederom de transformatie die informatie in asielzaken soms ondergaat. Het letterlijk noteren van de vragen in het verslag wekt de indruk dat de vragen ook daadwerkelijk op deze manier aan asielaanvragers zijn gesteld. Beslisambtenaren en rechters vertrouwen daarop. In casu zijn beide vragen niet als zodanig aan de aanvrager gesteld. De weergave van de eerste vraag maakt de verslaglegging bovendien ambigu: vanuit Dar es Salaam heeft u het *vliegtuig* genomen, hoe lang duurde uw reis met de *vrachtwagen*. De functionaris spreekt de aanvrager met zijn (hier gefingeerde) voornaam 'Hamid' aan. In het algemeen gesteld komt het de verslaglegging ten goede als niet alleen de antwoorden, maar ook de vragen in het rapport van het gehoor worden opgenomen. Dit vereist echter wel precisie en geduld. De tolk handelt in bovenstaande zaak in strijd met de gedragsregels voor tolken. Het is niettemin een samenspel: de ambtenaar nodigt de tolk uit om achtergrondinformatie te geven, de tolk geeft na enige aarzeling de gevraagde informatie, en de functionaris past die informatie toe in zijn communicatie met de aanvrager. Het is evenwel twijfelachtig of de informatie van de tolk juist is. De afstand tussen Mombassa en Dar es Salaam is ongeveer vijfhonderd kilometer. Er is een busverbinding tussen beide steden die loopt via Tanga in Tanzania. Van Mombassa naar Tanga duurt de reis, deels over onverharde wegen, circa zes uur, plus extra tijd voor eventueel oponthoud bij de grens. Van Tanga naar Dar es Salaam duurt de busreis vijf uur.<sup>60</sup> Het lijkt dus wel degelijk mogelijk deze reis per vrachtwagen in één dag af te leggen.

In asielzaken is taal niet alleen een communicatiemiddel, maar ook een instrument om de betrouwbaarheid van de asielaanvrager vast te stellen. Dat gebeurt in taalanalyses, maar ook op meer informele wijze. De verschillende dialecten, de manier van spreken en klaarblijkelijk ook de manier van schrijven van asielzoekenden kunnen volgens tolken aanwijzingen geven over de herkomst van de aanvragers. Het gaat hierbij echter soms om impressies en subjectieve indrukken, die voor de IND-medewerker niet of nauwelijks te controleren zijn. Stereotiepe denkbelden kunnen een rol spelen, zoals het geval is bij de Britse tolk die, niet gehinderd door enige kennis of ervaring over Kameroen, vergaande uitspraken deed over een Pidgin-sprekende asielzoekende uit dat land (zie paragraaf 7.3). De opmerkingen van tolken zijn zelden terug te vinden in de rapporten van de gehoren en onttrekken zich dus aan het gezichtsveld van de beoordelaars van de rapporten, zoals beslisambtenaren en rechters.

---

<sup>60</sup> Lonely Planet 1999, p. 194.

Bij tijd en wijle worden tolken tegen hun zin als bron van informatie gebruikt door IND-ambtenaren. Eén tolk heeft zich na afloop van een gehoor tegen de onderzoekers laten ontvallen dat hij vreest minder opdrachten te krijgen van de IND, als hij zich niet welwillend zou opstellen door de gevraagde gegevens te verschaffen. De beroepsethiek van de tolk botst in dit geval met het (financiële) belang van de tolk bij een langdurig goede relatie met de IND. Andere tolken wijzen er meer in het algemeen op dat zij zich in een afhankelijke positie bevinden. De concurrentie onder tolken is groot, zeker in veel voorkomende talen. Voortdurend is onderwerp van gesprek welke tolken veel opdrachten krijgen en welke weinig. Ook wordt erover geklaagd dat de IND ‘informele sancties’ zou treffen door tolken die zich lastig hebben opgesteld, niet in te schakelen. In de voorbeelden die tolken noemen, gaat het niet zozeer om inhoudelijke kritiek over de wijze waarop ambtenaren de gehoren afnemen, maar om bijvoorbeeld onenigheid over reiskostenvergoedingen. Volgens een van de managers van de IND speelt bij de inschakeling van tolken echter vooral de ‘service-gerichtheid’ een rol: ‘Als een tolk vaak beschikbaar is, zal hij ook vaker worden gebeld’. Dit is tevens de reden dat tolken ten tijde van het onderzoek vaak hun mobiele telefoons aan lieten staan.

## 10.5 Conclusie

Deze observaties bevestigen het in de literatuur beschreven beeld dat tolken belangrijke en actieve participanten zijn in het interactieproces. Er zijn situaties waarin zij – bewust of onbewust – informatie sturen, transformeren, selecteren of van commentaar voorzien. Lang niet alle interventies van tolken leiden ertoe dat zij uit hun rol van neutrale intermediair stappen. Incidenteel is dit wel het geval. Een minderheid van de tolken stelt zich zeer dominant of sturend op. Deze tolken oefenen daarmee structureel invloed uit op de procedure of de sfeer van het gehoor, op een manier die de zaak van de asielzoekende dikwijls niet ten goede komt. De bestaande literatuur geeft weinig inzicht in de redenen waarom tolken zich sturend opstellen. In asielzaken kunnen daarvoor twee redenen worden aangewezen.

De meeste tolken hebben deze inbreng niet zozeer omdat zij invloed willen uitoefenen op de behandeling van asielzaken, maar omdat zij het efficiënte verloop van het gehoor willen bevorderen.<sup>61</sup> Het gaat hier dus om ‘extra’ dienstverlening aan de grootste afnemer van de tolkdiensten, de IND. Het is om deze reden dat sommige tolken bijvoorbeeld geneigd zijn even snel door te vragen als een antwoord van een asielzoekende niet helder is, of het antwoord alvast in ambtelijke termen (‘in een mij onbekende plaats’) weer te geven, zodat de ambtenaar dit meteen in zijn rapport van het gehoor kan opnemen. Deze tolken lijken het gewoon te vinden hulpvaardig te zijn en zijn zich er niet van bewust dat zij hiermee uit hun rol van neutrale intermediair stappen en zich als rechterhand van de functionaris opstellen. In een paar zaken dicteerde in feite de betreffende tolk de antwoorden van de asielzoekende aan de ambtenaar, die af en toe snel moest typen om de tolk bij te houden. Eén tolk paste zijn tempo van vertalen precies aan de typesnelheid van de functionaris aan en zei ‘punt’ na iedere zin.

---

<sup>61</sup> Zo ook Pöllabauer 2003, p. 327-330.

Sommige tolken oefenen wél bewust invloed uit op de behandeling van asielzaken. Dit kan twee richtingen uitgaan. Sommige tolken verwerpen het misbruik dat sommige asielaanvragers in hun ogen van de procedure maken door een andere identiteit of nationaliteit aan te nemen, en zijn minder geneigd zich voor deze groep in te spannen. Tolken geven de ambtenaar soms – gevraagd of ongevraagd – aanwijzingen over de ‘werkelijke’ afkomst. Daarmee ruilen tolken hun rol van neutrale intermediair in voor die van ‘deskundige’ of ‘informant’ van de IND. Zoals we hebben gezien zijn dergelijke waardeoordelen soms doorspekt met stereotyperingen en betreffen zij terreinen waarover tolken geen deskundigheid hebben. De invloed van tolken strekt zich bij tijd en wijle ook in andere richting uit, en is dan ingegeven door zorg voor een juiste verslaglegging of een goed begrip van de verklaringen van de asielzoekende. Sommige tolken verduidelijken bepaalde vragen of antwoorden, of gaan op eigen initiatief na of de aanvrager een bepaalde vraag wel goed begrepen heeft. Hiermee oefenen zij invloed uit op de behandeling van asielzaken, zonder uit hun rol van neutrale intermediair te vallen. Enkele tolken gaan echter een stapje verder en controleren de ambtenaar door mee te lezen op het computerscherm. Deze laatste rol van controleur is slechts in enkele gevallen opgemerkt.

Anders dan Yesilgöz heeft geconstateerd in strafzaken,<sup>62</sup> hebben wij geen gevallen opgemerkt waarin een tolk zich opwerpt als bondgenoot van de asielzoekende, door het voor zijn zaak op te nemen, hem advies te geven in wat hij beter wel of niet kan zeggen, of door bepaalde uitlatingen niet te vertalen voor de ambtenaar omdat deze in zijn nadeel kunnen werken. Tolken leven de gedragsregels om eenzijdig contact met de asielzoekende te vermijden beter na dan dezelfde gedragsregels in relatie tot de IND. Zo wordt consequent uitvoering gegeven aan de gedragsregel dat tolken de kamer dienen te verlaten als de functionaris dat doet, maar niet aan de regel dat tolken zich jegens ambtenaren onthouden van commentaar over de asielzoekende.

In termen van Simmel (zie paragraaf 1.1) kan worden geconcludeerd dat in de gevallen waarin een van de participanten in de triade wordt buitengesloten, dit steeds de asielzoeker overkomt, en niet de ambtenaar of de tolk. De functionaris en de tolk hebben onderling één belangrijke overeenkomst, die bij de asielzoekende ontbreekt, namelijk ervaring met de asielprocedure. Sommige, veelal recentelijk opgeleide ambtenaren en tolken zijn zich hiervan bewust en doen juist extra hun best om de asielzoekende volledig bij de communicatie te betrekken (insluiting, in termen van Simmel). Maar het komt soms voor dat gesprekjes tussen ambtenaren en tolken onvertaald blijven of dat ambtenaren en tolken overleg hebben over de geloofwaardigheid van het relaas (voorbeelden van uitsluiting). Naast de processen van in- en uitsluiting kan de verschillende rolvulling van tolken ook tot verwarring bij de asielzoeker leiden, bijvoorbeeld als de tolk de inleidende vragen bij het gehoor zelfstandig afneemt en daarmee even de plaats van de ambtenaar inneemt. Bij de asielzoeker kan daardoor de schijn van partijdigheid ontstaan, zonder dat de tolk daadwerkelijk zijn rol van neutrale intermediair verlaat.

Samengevat is de eigen inbreng van tolken er dus vaak op gericht om de gehoren (voor de IND) efficiënt te laten verlopen, en soms om invloed uit te oefenen op de procedure. De tolk treedt dan de facto op als plaatsvervanger, informant, deskun-

---

<sup>62</sup> Yesilgöz 1996, p. 156.

dige, of controleur van de ambtenaar. In de organisatie en praktijk van horen kunnen twee factoren worden aangewezen die deze processen bij de IND versterken. Ten eerste is er een verschil in ervaring en routine tussen tolken en ambtenaren van de IND. Hoornmedewerker bij de IND is gewoonlijk een eerste baan voor pas afgestudeerde HBO-studenten of academici. De meeste tolken zijn daarentegen van het eerste uur. Door hun jarenlange werkervaring voor de IND en het routinematige karakter van het werk weten veel tolken precies – of denken zij te weten – welke gegevens de ondervragende ambtenaar wil hebben. Dit geldt sterker voor tolken die voor de IND werkzaam zijn, omdat de gehoren bij de IND, meer dan de gesprekken bij rechtsbijstand, volgens een vast stramien verlopen. Tolken en advocaten zijn in het algemeen beter aan elkaar gewaagd, omdat de meeste advocaten ook ervaren zijn. Bovendien zijn de ambtenaren van de IND, anders dan advocaten, verantwoordelijk voor een goede verslaglegging van het gehoor. Dat eist zoveel aandacht dat het daarnaast moeilijk is voor ambtenaren om nog controle op de tolk uit te oefenen.

Ten tweede bevestigen de observaties de bevinding van Frid & De Hommel-Steenbakkers dat de aard van de werkrelatie tussen tolken en het ministerie van Justitie een rol speelt.<sup>63</sup> Een tolk is ondernemer. Wil een tolk voor langere tijd opdrachten krijgen van de IND, dan zal hij zich in verschillende opzichten flexibel en inschikkelijk moeten opstellen. Hij moet goed bereikbaar en beschikbaar zijn en zich aanpassen aan de werkwijze en houding van verschillende ambtenaren. Het contact met de asielzoekende is daarentegen eenmalig en anoniem. De langdurige relatie met de IND nodigt ertoe uit dat tolken dezelfde routine en verwachtingen krijgen als ambtenaren en zich meer gaan richten op de wensen van de opdrachtgever. Dit sluipende socialisatieproces doet zich bij de rechtsbijstandverlening minder evident voor, omdat daar de tolkcentra een onafhankelijke schakel vormen tussen de opdrachtgever en de uitvoerder. De tolkcentra stellen hun eigen kwaliteitseisen aan tolken. Zij bepalen bovendien welke tolk wordt ingezet. Rechtshulpverleners hebben geen invloed op de verdeling van werkzaamheden onder tolken; hooguit kunnen zij een klacht indienen over een bepaalde tolk. De tolken die staan ingeschreven in het bestand van de tolkcentra zijn bovendien dikwijls ook op andere terreinen werkzaam, bijvoorbeeld binnen de gezondheidszorg, waardoor zij wat meer distantie van de asielprocedure hebben. Bij de IND zijn sommige tolken vrijwel uitsluitend in de asielprocedure werkzaam. Of het professionaliseringsproces dat de beroepsgroep doormaakt en de nieuwe wetgeving die op komst is, de positie van tolken ten opzichte van de opdrachtgever zullen versterken, zal de toekomst moeten uitwijzen.

---

<sup>63</sup> Frid & De Hommel-Steenbakkers 1988, p. 52-53.

