



15. Wat zou ik moeten weten over Eritrese tolkendiensten?

Deze notitie bespreekt de inzet van tolkendiensten bij Eritrese amv's. Onder het Veerkracht project is in 2016 en 2017 informatie verzameld onder Eritrese amv's en hun begeleiders over ervaringen met Eritrese tolken. Hieruit is naar voren gekomen dat er ontevredenheid kan zijn over tolkendiensten, maar dat hier niet altijd iets mee gedaan wordt. Slechte tolkendiensten kunnen consequenties hebben voor belangrijke procedures als de asiel- en de gezinsherenigingsprocedure. In situaties waar er sprake is van een conflict (denk aan huiselijk geweld) of een crises (bijvoorbeeld wanneer kinderen onder toezicht gesteld zijn) kan een slechte tolkendienst de situatie voor alle betrokkenen verergeren. Neem signalen over een slechte tolkendienst dan ook niet te licht op. Deze notitie geeft aan waar je op moet letten als begeleider en wat je kunt doen. Voor het schrijven van de notitie zijn vragen van begeleiders en ervaringen met casuïstiek leidend geweest.

15. Wat zou ik moeten weten over Eritrese tolkdiensten?	1
15.1 Eritrese tolkdiensten.....	1
15.2 Wat maakt iemand een goede tolk?	1
Het Register Beëdigde Tolken en Vertalers (Rbtv) en de Uitwijklijst (Wbtv)	1
Hoe zit het met Eritrese tolken?	1
15.3 Gedragscode voor tolken	2
Hoe tevreden zijn Eritrese amv's over hun tolken?	3
15.4 Wat kun je als begeleider doen?	3
Feedbackformulier.....	6
Bijlage: Wat hebben we geleerd over Eritrese tolkdiensten?	7

Datum : 2 april 2018

Auteurs : Winta Ghebreab en Nebil Kusmallah - Kenniscentrum Eritrese amv's, Veerkracht project

Versie : 1.0

Het kenniscentrum Eritrese amv's is onderdeel van het project Veerkracht, een project van Nidos en Arq Psychotrauma Expert Groep gefinancierd door het AMIF-programma. Het kenniscentrum werkt samen met de culturele mediators, de gedragswetenschappers en de juridische afdeling van Nidos in het beantwoorden van vragen van begeleiders over Eritrese amv's.

15.1 Eritrese tolkdiensten

Eritrese jongeren geven over het algemeen niet aan wanneer ze ontevreden zijn over een (tolken)dienst. Ze weten meestal ook niet wat ze kunnen verwachten van een tolk en wat je zou kunnen doen wanneer je ontevreden bent. De begeleiding is soms zelf ook niet tevreden over de tolkdiensten en soms in de veronderstelling dat de diensten prima verlopen. Daar waar ontevredenheid geuit wordt, wordt er niet altijd actie ondernomen. Het is belangrijk dat begeleiders zich bewust zijn van de mogelijkheid van kwalitatief slechte tolkdiensten en wat je daaraan kunt doen. Deze notitie geeft handvatten hiervoor. Je kunt hier het volgende lezen:

- 1) Wat er van een tolk verwacht mag worden. *Wat maakt iemand een goede tolk?*
- 2) Welke zorgen er zijn omtrent Eritrese tolkdiensten. *Hoe tevreden zijn Eritrese amv's over hun tolken?*
- 3) Hoe je (on)tevredenheid over een tolk kunt meten. *Hoe bevraag je een jongere?*
- 4) Wat je als begeleider nog meer kunt doen, zoals het indienen van een klacht. *Waarom, wanneer en hoe dien je een klacht in?*

15.2 Wat maakt iemand een goede tolk?

Een goede tolk is iemand die voldoet aan de wettelijke verplichtingen omtrent het leveren van tolk/vertaaldiensten én aan de gedragscode voor tolken. Voldoen Eritrese tolken aan de wettelijke verplichtingen en wat zegt de gedragscode?

Het Register Beëdigde Tolken en Vertalers (Rbtv) en de Uitwijkljst (Wbtv)

Het Rbtv wordt door de overheid beschouwd als een betrouwbare bron met aanbieders van tolk- en vertaaldiensten. Nidos (net als bijvoorbeeld de IND, politie, gerechten) is verplicht om tolken en vertalers uit het Rbtv in te zetten (afnameplicht). Alleen als er geen tolk of vertaler uit het Rbtv beschikbaar is, mogen deze partijen een andere bron raadplegen. Een voorbeeld van een andere bron is de Uitwijkljst Wbtv.¹ In het kader hiernaast wordt uitgelegd wat dit inhoudt. Belangrijk om te weten is dat inschrijving in het register een bewijs is van competenties. Het onderscheidt professionele tolken van anderen.

Hoe zit het met Eritrese tolken?

Voor Eritrese talen waren er tot medio 2016 geen toets- en opleidingsmogelijkheden beschikbaar in Nederland. Pas sinds 2016 wordt een integrale tolktoets Tigrinya aangeboden die aan de wettelijke kaders voldoet. Er staan op dit moment 12 tolken Nederlands-Tigrinya in het Rbtv ingeschreven (dit zijn beëdigde tolken)². Daarnaast staat er 1 tolk Nederlands - Tigrinya op de Uitwijkljst (niet-beëdigde tolken). Het aantal tolken dat voor een tolkenbureau werkt en waarmee Nidos (net als bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk) samenwerkt is echter veel groter. Dit kan betekenen dat er nog een groot aantal Eritrese tolken werkzaam is die niet aan de wettelijke kaders voldoet, bijvoorbeeld:

¹ Zie de brochure "Register staat voor kwaliteit. Ingeschreven in het Rbtv. En dan?" van de Raad voor rechtsbijstand, 2015.
https://www.tolkenselect.nl/application/files/9214/4111/2877/wbtv_register_staat_voor_kwaliteit_2014_3.pdf

² In 2017

Register Beëdigde Tolken en Vertalers

“Een beëdigd tolk/beëdigd vertaler is ingeschreven in het Register Beëdigde Tolken en Vertalers (Rbtv) en heeft voor de rechtbank de eed of gelofte afgelegd dat zij haar werkzaamheden zal verrichten zoals een beëdigde vertaler/tolk betaamt en dat zij geheimhouding zal betrachten ten aanzien van vertrouwelijke informatie waarvan zij door haar werk kennisneemt.”

Tolken en vertalers die in het Rbtv staan én beëdigd zijn:

- *Mogen gewaarmerkte vertalingen maken of beëdigde tolkactiviteiten uitvoeren.*
- *Volgen verplichte bijscholing, wat ertoe leidt dat de beroepsgroep zich blijft ontwikkelen.*
- *Voldoen aan minimale voorwaarden.*

Uitwijklijst:

Op de Uitwijklijst staan tolken en vertalers die niet aan alle voorwaarden van het Rbtv kunnen voldoen omdat er voor de taal waarmee zij werken geen toets- en/of opleidingsmogelijkheden zijn, maar wel voldoen aan voorwaarden van de Uitwijklijst:

- *Minstens één van de twee talen is niet-toetsbaar;*
- *Beheersing van de te toetsen taal op C1-niveau van het Europees Referentiekader voor de Talen (ERK);*
- *Minstens 420 uren scholing in tolk- of vertaalvaardigheid, afgerond met een examen waarvoor de tolk is geslaagd;*
- *Ervaring als beroepstolk of -vertaler in alle vijf de voorgaande jaren, in de talencombinatie of vertaalrichting waarop het verzoek betrekking heeft.*

- Zij hebben geen tolk-/vertaalopleiding gevolgd.
- Zij worden niet getoetst.
- Zij volgen geen verplichte bijscholing, wat ertoe leidt dat de beroepsgroep zich niet ontwikkelt zoals dat bij andere talen wel het geval is.
- En ze zijn niet beëdigd, ze staan dus niet in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) en kunnen dus geen gewaarmerkte vertalingen maken.

Kortom, opdrachtgevers moeten zich realiseren dat, doordat de toets- en opleidingsmogelijkheden pas sinds 2016 beschikbaar zijn gekomen, het merendeel van de tolken en vertalers niet aantoonbaar voldoet aan de kwaliteits- en integriteitseisen. Voor sommige talen zoals het Oromo (Ethiopië) is er tot op heden

geen toets –of opleidingsmogelijkheid. Wees daarom als begeleider van minderjarige vluchtelingen extra alert op de kwaliteit van de tolkendienst.

15.3 Gedragscode voor tolken

De gedragscodes van tolkenbureaus en de IND beschrijven wat er verwacht kan worden van tolken. De gedragscodes benadrukken behalve ‘kwaliteit’ van tolken en vertaaldiensten ook aspecten die te maken hebben met de ‘integriteit’ van een tolk. Wat er concreet in de gedragscode staat is in de tabel ‘Wat hebben we geleerd over Eritrese tolkendiensten’ opgenomen (zie bijlage). Alle tolken die voor een tolkenbureau of de IND werken hebben de gedragscode ondertekend en worden verwacht ze na te leven.

Hoe tevreden zijn Eritrese amv's over hun tolken?

Het is niet bekend in hoeverre Eritrese tolken voldoen aan de wettelijke verplichtingen en de gedragscode naleven. Wel is er in het Veerkracht project in 2016 en 2017 informatie verzameld onder Eritrese amv's en hun begeleiders over hun ervaringen met Eritrese tolken. Dit is gedaan door middel van onderzoek (Nidos/Arq veerkrachtonderzoek)³ en samenwerking met jeugdbeschermers en cultureel mediators. Er is een zekere mate van ontevredenheid geconstateerd onder amv's en begeleiders. Daarnaast valt het op dat er begeleiders en amv's zijn die naar aanleiding van eerdere tolkendiensten zeggen dat zij geen gebruik meer maken van deze diensten tenzij het absoluut noodzakelijk is. Hun zorgen omtrent kwaliteit, gedrag/houding en onpartijdigheid zijn beschreven in de tabel 'Wat hebben we geleerd over Eritrese tolkendiensten'.

15.4 Tips: Wat kun je als begeleider doen?

Slechte tolkendiensten kunnen belangrijke procedures als de asielpcedure, de gezinsherenigingsprocedure onnodig bemoeilijken. Ze kunnen de al aanwezige taalbarrière verder belasten met overbodige communicatieproblemen die de relatie van een jongere met begeleiders kan schaden. Vat klachten over een slechte tolkendienst dan ook niet te licht op. Een 'slechte' tolkendienst kan namelijk veel impact hebben.

³ Alleenstaande minderjarigen uit Eritrea in Nederland: kansen en bedreigingen aan het begin van een nieuw leven", Arq en Nidos, 2017

Deze citaat van de advocaat van een amv'er uit Ethiopië⁴ verklaart waarom het zo belangrijk is om als begeleider kritisch en alert te zijn tijdens een tolkendienst en de jongere *actief* te ondervragen en zo te toetsen of een dienst naar verwachting is verlopen.

"..ze vertelde ze mij dat het vanuit de cultuur 'not done' is om aan te geven dat de pupil de tolk niet verstaan heeft. Dus houden amv's veelal hun mond en verklaren zelfs na afloop van het gehoor de tolk goed te hebben verstaan..."

Door hun jonge leeftijd, hun culturele achtergrond en de omstandigheden zijn amv's van Eritrese, Ethiopische en andere afkomst vaak terughoudend in het geven van feedback. Hoe kun je deze vragen dan wel stellen? Met behulp van onderstaande checklists en de feedbackformulier kun je nagaan hoe de tolkendienst is verlopen.

Wat je als begeleider van de jongere wilt weten?

'Live' of telefonische tolkendienst:

- Heb je de tolk goed kunnen begrijpen? Was het taalgebruik en het accent van de tolk gemakkelijk te volgen? Vraag aan de jongere om het gesprek samen te vatten.
- Heeft de tolk jou (jouw accent en woordgebruik) ook goed begrepen? Heeft hij dit laten zien?
- Heeft de tolk jouw verhaal volledig vertaald? Denk je dat de tolk bepaalde informatie *niet of verkeerd* vertaald heeft? (Heeft de tolk je bijvoorbeeld onderbroken?)
- Heeft de tolk uitlatingen gedaan over je vluchtverhaal, je asielaanvraag of andere

⁴ Dit kwam naar voren uit een inventarisatie van problemen door de juridische afdeling. Dit voorbeeld is genoemd omdat de Eritrese en Ethiopische culturen veel overeenkomen.

onderwerpen waar hij niet om gevraagd is? (Heeft de tolk bijvoorbeeld gezegd dat iets 'niet mogelijk is,' dat iets 'niet klopt,' of dat je je aanstelt?)

- Was de tolk respectvol (heeft de tolk je begroet, werd je vriendelijk toegesproken)?
- Voel je je op je gemak bij de tolk? (Hoe was de gezichtsuitdrukking en houding van de pupil?)
- Heeft de tolk je persoonlijk benaderd? (Bijvoorbeeld een telefoonnummer achtergelaten met een verzoek hem te bellen?)
- Heb je voldoende privacy gehad in het gesprek?
- Zou jij dezelfde tolk weer gebruiken? Waarom wel of niet?

Vertaalde teksten:

- Begrijp je de vertaalde tekst? Zijn er zinnen of woorden die je niet begrijpt, zo ja onderstreep ze?
- Zijn de jaartallen correct vertaald? Heeft de tolk aangegeven welke jaartelling hij toegepast heeft⁵?

Waar je als begeleider verder op let:

- Toont de jongere zelfvertrouwen? Stelt hij zelf vragen aan de tolk? Of toont hij juist steeds minder vertrouwen? Dit kun je zien merken aan het gedrag van de jongere bijvoorbeeld als hij geen vragen (meer) stelt, geen informatie meer wil geven, geen oogcontact meer wil hebben, terughoudende lichaamstaal toont of zegt geen tolk meer nodig te hebben.

⁵ Zie notitie over 'Wat je zou moeten weten over documenten uit Eritrea'

Waar moet je op letten en wat kan je doen?

- 1) Vaak spelen 'incidenten' zich af zonder dat begeleiders/opdrachtgevers dit door hebben. Soms na een tolkendienst. Wees aanwezig, alert en kritisch tijdens het gesprek.
- 2) Soms voelen opdrachtgevers een zekere loyaliteit ten opzichte van hun 'vaste' tolken. Ze durven een tolk niet aan te spreken op hun gedrag of geloven een klacht van een jongere niet. Deze loyaliteit is niet op zijn plaats. Als begeleider hoort jouw loyaliteit bij je pupil te liggen.
- 3) Moedig Eritrese tolken aan zich te registreren en te voldoen aan de wettelijke verplichtingen (Rbtv of Uitwijklijst) en zich te houden aan de gedragscodes. Alleen zo kan de kwaliteit en integriteit van tolken gewaarborgd worden.
- 4) Bespreek deze notitie met je jongere, ook als de jongere al eerdere (positieve) ervaringen met een tolk heeft gehad. Moedig de jongere aan om jou te laten weten wanneer hij ontevreden is met de tolk; ook als het om iets onbeduidends gaat. Maak afspraken met je jongere op welke wijze dit gedaan kan worden (bijvoorbeeld door in het gesprek om een pauze te vragen).
- 5) Controleer altijd een schriftelijke vertaling: laat de jongere het aan iemand uitleggen.
- 6) Controleer ook altijd de gebruikte procedure bij de omrekening van jaartellingen.
- 7) Dien een klacht in bij de tolkendienst (bijv. TVcN) of bij Bureau Wbtv wanneer je niet tevreden bent. Iedereen kan een klacht indienen bij Bureau Wbtv over de manier waarop een (beëdigde) tolk of vertaler zich gedragen heeft. Het gaat hierbij in beginsel om tolken en vertalers die in het Rbtv of op de Uitwijklijst staan. De regeling geldt echter ook voor tolken en vertalers die niet in het Rbtv of op de Uitwijklijst staan, maar die een tolkdienst voor de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) hebben geleverd. De IND heeft de Klachtencommissie Wbtv van Bureau Wbtv namelijk gemachtigd om klachten over tolken en vertaaldiensten die geleverd zijn in opdracht van de IND te behandelen.⁶ Je kunt voor het indienen van een klacht over de tolkendienst een klachtenformulier gebruiken. Deze is te vinden op: <https://www.bureauwbtv.nl/klachtencommissie/klacht-over-beedigde-tolken-en-vertalers.html>.

⁶ <http://www.bureauwbtv.nl/klachten/klacht-over-beedigde-tolken-en-vertalers.html>

Hoe vraag je feedback aan je pupil over een tolk?

Ben je tevreden over je tolk?

Sommige jongeren geven aan dat ze niet tevreden zijn met de tolk. Soms merken ze dat iemand niet goed vertaalt, of laten ze weten dat ze de tolk niet goed begrijpen of zelfs niet vertrouwen. Als jongere heb je het recht om aan te geven of je een goede of slechte ervaring met de tolk hebt gehad. Wij vragen ernaar opdat we indien nodig de volgende keer een andere tolk kunnen vragen.

Vind je de tolk goed?

- a. Ja (ik begreep de tolk)
- b. Nee (ik begreep de tolk niet)

Zal ik deze tolk de volgende keer weer vragen als we met elkaar in gesprek gaan?

- a. Ja (deze tolk de volgende keer weer vragen)
- b. Nee (graag een andere tolk de volgende keer vragen)

Indien nee, leg uit waarom niet? -----

ተስተርጓሚውን ብድኻ ገጽ

ገለገለ መንገድ ስት ብስተርጓሚው ዕጉባት ከምዘይኮኑ ይሕብሩ። ንኣብነት እቲ ኣስተርጓሚ ጸብቆ ጌሩ ኣየተርጓሚው ከኸውን ይኸእል እዩ።
ወይ ድማ ነቲ ኣስተርጓሚ ብግብእ ኣይተረድእውን ይኾኑ። ወይ ወን ኣይኣምንዎን ይኾኑ።
ከም መንገድ መጠን፡ ንስኻ/ኺኣውን ታዊን ኣሉታዊን ተመክሮኻ/ኺብዛዕባ ተርጓሚ ከትገልጽ መሰልካ/ኪ እዩ።

እዚ ንሓተካ/ኪ ዘለና ምክንያት፡ ኣብ መጻኢ ካልእ ዝሓሸ እትብሎ/እትደልዩ ንዓኺ/ኻ ዝሳምዎ ኣስተርጓሚ ንኸንቅርብ ብምግል ኢና።

ነዚ ኣስተርጓሚ ተረድኻ/ኸዩ 'ዶ?

- ሀ) እወ (ነቲ ኣተርጓሚ፡ ብግብእ ተረድኻ/ኸዩ።)
- ለ) ኣይፋል (ነቲ ኣተርጓሚ፡ ብግብእ ኣይተረድኻ/ኸዩ።)

ኣብ መጻኢ እብእንገብሮ ዝርርብ ኣስተርጓሚ ምዃን ንኸዳእ ከተቶ'ዶ?

- ሀ) እወ (እዚ ኣስተርጓሚ ዚኣብ መጻኢ ቆጶራና ከመጽእ ምስደለኻ ከኸዎ ኔረ።።)
 - ለ) ኣይፋል (ኣብ መጻኢ ቆጶራና ካልእ ኣስተርጓሚ ይመርጽ።)
- መልስ ኻ/ኺ ኣይፋል ምስ ዝኸውን ስለምን ታይ፡ -----

⁷ Het formulier is afkomstig uit de 'Toolkit; de begeleiding van Eritrese alleenstaande minderjarigen in Nederland'. Arq en Nidos, 2018

Bijlage: Wat hebben we geleerd over Eritrese tolkendiensten?

In het Veerkracht project is in 2016 en 2017 informatie verzameld onder Eritrese amv's en hun begeleiders over hun ervaringen met Eritrese tolken. Deze informatie is verkregen uit het Nidos/Arq veerkrachtonderzoek,⁸ uit vragen die door jeugdbeschermers aan het Kenniscentrum Eritrese amv's gesteld zijn en uit cultureel mediation verslagen. De ontevredenheid die door amv's en begeleiders geuit is (en andere zorgen omtrent de kwaliteit van tolkendiensten), is in onderstaande tabel gecategoriseerd onder: 1) verwachtingen en zorgen omtrent competentie, 2) verwachtingen en zorgen omtrent gedrag en de houding en 3) verwachtingen en zorgen omtrent onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Wat staat er in de gedragscode?	Wat is de ervaring van Eritrese amv's?
Verwachtingen en zorgen met betrekking tot competentie	
<p>Bekwaamheid. Tolken en vertalers nemen uitsluitend opdrachten aan waarvoor zij de vereiste (taal)kennis en bekwaamheid bezitten.</p> <p>Nauwkeurigheid. Kennis van de juiste terminologie (bijvoorbeeld in de zorg of advocatuur) is zeer belangrijk bij het overbrengen van informatie van de ene naar de andere taal.</p> <p>Zorgvuldigheid bij transcriptie. Voor het omrekenen van data in een andere tijdrekening dan de westerse Gregoriaanse jaartelling maakt u bij voorkeur gebruik van digitale dataconversie.</p> <p>Omschrijving. U draagt er zorg voor dat begrippen in een vertaling dezelfde betekenis houden. Als een uitspraak in de brontaal niet exact in de doeltaal vertaald kan worden, zoals een uitdrukking of gezegde, dan kun je dit nader omschrijven. Meld vervolgens dat er sprake is van een omschrijving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn tolken (tolken die in Nederland opgegroeid zijn) die de Eritrese taal (Tigrinya of andere Eritrese talen) niet in voldoende mate beheersen. Doordat zij een beperkte woordenschat hebben omschrijven zij woorden en zinnen in het gesprek. Er zijn tolken die (lokale) uitspraken, de context of de boodschap in de uitspraken van amv's niet begrijpen (dit kan onder meer komen doordat zij in Nederland gesocialiseerd zijn). Doordat er niet nauwkeurig vertaald wordt kan de inhoud van het gesprek verkeerd of niet overkomen. • Er zijn tolken die geen zuivere uitspraak of een niet goed te verstaan dialect hebben (bijvoorbeeld tolken die in Nederland opgegroeid zijn of die een andere etnische achtergrond & andere moedertaal hebben) en die niet goed begrepen worden door amv's. Er zijn tolken die moeite hebben met het begrijpen van het zuidelijke dialect dat veel Eritrese vluchtelingen spreken. • Ook zijn er tolken die de Nederlandse of Engelse taal niet goed spreken en niet goed kunnen terugvertalen. Dit kan betekenen dat een tolk alleen een samenvatting van het gesprek geeft en informatie achterwege laat. • Schriftelijk vertaalwerk van het Nederlands naar Tigrinya wordt niet altijd begrepen. Teksten worden soms naar de letter vertaald in plaats van naar de geest, waardoor er verwarring kan ontstaan. Ook wordt er onvoldoende rekening gehouden

⁸ Alleenstaande minderjarigen uit Eritrea in Nederland: kansen en bedreigingen aan het begin van een nieuw leven", Arq en Nidos, 2017

	<p>met laaggeletterdheid van amv's.</p> <ul style="list-style-type: none"> In Eritrea worden zowel de Juliaanse jaartelling als de westerse Gregoriaanse jaartelling gebruikt. Hiertussen zit 7 of 8 jaar verschil. Het komt voor dat een tolk de te hanteren procedure (jaartelling) niet vooraf afstemt. Een vertaalde geboorteakte in Juliaanse jaartelling uit bijvoorbeeld 1992 die niet is omgerekend naar de Gregoriaanse jaartelling kan ertoe leiden dat een kind van 16 of 17 als meerderjarige van 24 jaar wordt geregistreerd.
Verwachtingen met betrekking tot gedrag en houding	
<p>Discriminatie. Je discrimineert niet op basis van etniciteit, religie, handicaps, geslacht, seksuele oriëntatie, etc.</p> <p>Open houding. Je hebt oog voor de omstandigheid dat vreemdelingen mogelijk moeite hebben zich te uiten over door hen ondervonden problemen. Door een open houding en genuanceerde woordkeuze lever je een positieve bijdrage aan de sfeer van het gesprek waarin je tolkt.</p> <p>Pro-activiteit. Wanneer de conversatie niet soepel verloopt, is het de taak van de tolk om dit te herkennen en in te grijpen. Bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik spreek als je tolk. Uw cliënt lijkt uw vraag niet te begrijpen. Kun je alstublieft je vraag anders formuleren?"</p> <p>Misverstand. Als je tijdens een gesprek de indruk krijgt dat er sprake is van een misverstand of onbegrip, bijvoorbeeld door cultuurverschillen, dan kun je hierbij actief optreden om dit misverstand of het onbegrip te verduidelijken en weg te nemen. Het is niet de bedoeling dat u uw persoonlijke mening uit of zich inhoudelijk bemoeit met het gesprek. Je bent geen gesprekspartner.</p> <p>Intimiteit. Je onthoudt je van iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten.</p> <p>Sensitiviteit en geheimhouding. Nimmer verricht je telefonische tolkdiensten in een openbare ruimte of in gezelschap</p>	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn tolken die hun afkeer van het gedrag van amv's (passief gedrag, dwingende of brutale toon) duidelijk kenbaar maken. Het komt bijvoorbeeld voor dat een tolk agressief en boos reageert op een pupil. Het lijkt alsof sommige tolken zich beschaamd voelen door amv's en hen uit ontevredenheid willen disciplineren. Dit doen zij soms op een manier waardoor de pupil zich geïntimideerd voelt. Hier kan gebrek aan kennis en onbegrip van de ondervonden problemen van amv's aan ten grondslag liggen. Ook kan partijdigheid hier een rol bij spelen. Een tolk dient zich neutraal te gedragen en indien hij een positieve bijdrage wil leveren aan de sfeer van het gesprek, dan dient hij dit ook op positieve wijze en in overeenstemming met de opdrachtgever te doen. Een lang verhaal wordt soms in een aantal korte zinnen van het Tigrinya naar het Nederlands vertaald. 1) Het kan mogelijk zijn dat in de vertaling begrippen korter of juist langer omschreven worden. Als dit echter niet gemeld wordt dan creëert dat onzekerheid bij opdrachtgever en pupil over de volledigheid en nauwkeurigheid van de vertaling. 2) Het kan ook zijn dat in de vertaling informatie achterwege gelaten wordt door de tolk, zonder toestemming van de pupil en zonder de opdrachtgever hierover te informeren. Het betreft hier informatie die de tolk niet belangrijk acht, maar die zeker van belang kan zijn voor de asiel- of gezinsherenigingsprocedure van de pupil. <p><i>Voorbeeld: Helen is een student Rechten met een Eritrese achtergrond. Zij is vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk. Zij luisterde mee in een gesprek tussen haar collega en een Eritrese vluchteling. Voor het gesprek was een telefonische tolk ingeschakeld. De tolk wist niet dat Helen aanwezig was en dat zij Tigrinya verstaat. De vluchteling werd gevraagd of hij de nodige documenten bij zich had voor de gezinsherenigingprocedure. De man gaf aan dat het niet goed ging met hem. Hij voelde zich depressief, hij miste zijn vrouw die nog niet in Nederland was en die hij al enkele jaren niet gezien had. De tolk vertaalde: 'Hij heeft geen documenten' zonder verdere toelichting te</i></p>

van derden.

geven. De vluchteling werd gevraagd waarom zijn vrouw niet met hem meereisde. De vluchteling antwoordde dat hij en zijn vrouw elkaar kwijt raakten tijdens het opblaaien van het grensconflict met Ethiopië. De tolk vertaalde 'We hadden een conflict/er was ruzie.' Helen heeft bij haar leidinggevende een melding gemaakt van de discrepantie tussen dat wat de vluchteling vertelde en wat de tolk vertaalde.

- Het komt voor dat een tolk buiten zijn rol treedt, zonder dit te leggen wat hij doet. Een voorbeeld hiervan is een tolk die aan het einde van het gesprek aan een pupil meedeelt dat hij een priester is en ongevraagd zijn diensten aanbiedt en zijn telefoonnummer deelt.
- Er zijn amv's die niet begroet worden door een tolk en zich daardoor gekwetst voelen. Begroetingen zijn erg belangrijk in de Eritrese cultuur, zowel privé als in de zakelijke sfeer. Het negeren van iemand kan als arrogantie en teken van minachting beschouwd worden. Dit schaadt het zelfvertrouwen van amv's.
- Hiërarchie & afstand in verband met leeftijd en geslacht. In de Eritrese samenleving worden bepaalde thema's niet besproken tussen jongeren en ouderen en tussen mannen en vrouwen. Het kan voor een jonge pupil zeer ongemakkelijk zijn om vrijuit te praten als de tolk van een ander geslacht is en/of veel ouder is dan de jongere. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij het boeken/aanbieden van een tolk. Vooral bij oudere mannelijke tolken kunnen amv's (jongens en meisjes) zich ongemakkelijk voelen.
- Privacy wordt niet altijd gerespecteerd. Het respecteren van privacy in gesprekken is belangrijk omdat Eritrese vluchtelingen met gevoelens van angst, onzekerheid en wantrouwen leven. Over het algemeen zijn Eritreërs ook tamelijk verlegen en vinden ze het moeilijk om vragen te stellen; ook over belangrijke zaken als de asiel- en gezinsherenigingsprocedure. Het voeren van gesprekken in het openbaar of in een grote groep creëert een grotere drempel om vragen te stellen. Geheimhouding en sensitiviteit kunnen gewaarborgd worden door gesprekken in afgesloten ruimtes te voeren.
- Respect in de Eritrese context. In het eerste gesprek is het mogelijk dat een pupil een tolk of een andere volwassene niet in de ogen aankijkt. Dit is een gebaar van respect in de Eritrese cultuur. Na de kennismaking of de eerste ontmoeting kun je verwachten dat de pupil de gesprekspartner wel aankijkt. Wanneer dit niet gebeurt, dan is er meer aan de hand. Het is dus niet de norm dat

	<p>'het elkaar niet aankijken' blijft aanhouden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terughoudendheid: Eritrese mensen kunnen tijdens gesprekken op vragen ja blijven knikken en daarmee de indruk wekken bij de gesprekspartner dat zij alles begrijpen. Dit hoeft echter niet het geval te zijn. Eritrese mensen zijn over het algemeen erg bescheiden en daardoor komen zij tijdens gesprekken terughoudend over. Hetzelfde geldt voor amv's uit bijvoorbeeld Ethiopië (Oromo).
Verwachtingen met betrekking tot onpartijdigheid en onafhankelijkheid	
<p>Je onderhoudt geen relaties, bekleedt geen functies en verricht geen activiteiten die tot belangenverstrengeling kunnen leiden bij het uitoefenen van je taak als tolk voor de IND.</p> <p>Voor het verrichten van werkzaamheden als tolk is het uitgangspunt dat jij, jouw familieleden in de eerste of tweede graad of anderen binnen uw directe kring van bekenden (vrienden en/of kennissen) geen banden hebben, of hebben gehad, met een regime waarmee vreemdelingen stellen problemen te hebben ondervonden. Indien deze banden wel bestaan of hebben bestaan, dan meldt je dit.</p> <p>Neutraliteit. Verstrek nooit je standpunt en geef geen advies, ook niet wanneer één van de partijen jou hierom vraagt. Zeg netjes: "Het is niet de rol van een tolk om een mening of advies te geven. Wil je dat ik je vraag stel aan X?"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het komt voor dat tolken ongevraagd een mening geven over het gespreksonderwerp. Dit kan een politieke aard hebben. De volgende situatie is bijvoorbeeld voorgevallen: een tolk die in een gesprek over verblijfsvergunning/gezinshereniging tegen een pupil ingaat door te zeggen dat zij wel aan vereiste documenten kan komen, terwijl de pupil juist aangeeft dat dit niet lukt. Deze tolk heeft de informatie die zij heeft gegeven afgewezen en de pupil weet niet wat er precies vertaald is.