

NL



Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

Gedragscode tolken



.be

Cette brochure est également disponible en français sur le site du CGRA:

This brochure is also available in English on the website of the CGRS:

Deze brochure en alle taalversies zijn beschikbaar op de website van het CGVS:

www.cgvs.be/nl/publicaties

Uitgever:

Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)

Ernest Blerotstraat 39
1070 BRUSSEL

 02 205 51 11

 cgvs.info@ibz.fgov.be

 www.cgvs.be

 [@cgvs_cgca](https://twitter.com/cgvs_cgca)

Uitgave:

augustus 2019

INHOUD

VOORAF	4
1. VERTROUWELIJKHEID	6
2. ONPARTIIDIGHEID	6
3. ACCURAAATHEID EN VOLLEDIGHEID	8
4. INTEGRITEIT	9
5. PROFESSIONELE HOUDING	10
6. FEEDBACK EN KLACHTEN	14
CONTACT	15

VOORAF¹

Verzoekers om internationale bescherming beheersen in veel gevallen het Nederlands, Frans of Engels niet. Voor de communicatie met deze personen, zoals tijdens het persoonlijk onderhoud, wordt daarom een beroep gedaan op een tolk.

De asieltolk behoort niet tot het personeelsbestand van de verschillende Belgische asieldiensten. Hij is een zelfstandig ondernemer die per opdracht wordt ingehuurd door de asieldiensten. Het staat hem dan ook vrij een tolkprestatie in opdracht van een asieldienst al dan niet te aanvaarden. De tolk is niet verantwoordelijk voor of kan niet betrokken worden bij de werking en de organisatie van de asieldiensten en het –personeel. Hij is evenmin een gesprekspartner of vertrouwenspersoon. De tolk is een neutraal intermediair en maakt de communicatie tussen de verzoeker en de asielmedewerker mogelijk. In die interactie komt zijn taak in essentie neer op het volledig, getrouw en neutraal overbrengen van de boodschap die door de verschillende partijen wordt gebracht. Buiten deze zuivere tolkopdracht komt de tolk op generlei wijze tussenbeide in de afhandeling van het verzoek om internationale bescherming. Hij heeft dus geen toegang tot interne informatie en geen invloed op de beslissing over een verzoek om internationale bescherming.

Het feit dat de asieltolk zijn opdrachten op zelfstandige basis uitvoert en er dus geen sprake is van een ondergeschikte band, doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om verplichtingen op te leggen aan de tolk, voor zover deze voortvloeien uit de wet, uit de aard van het werk en uit het feit dat ze noodzakelijk zijn voor de goede werking van de asieldiensten. In dat kader heeft ook de asieltolk, net als de CGVS-medewerkers, de verantwoordelijkheid bij te dragen aan de CGVS-missie en –waarden: op een respectvolle, onpartijdige en integere manier van het CGVS een open, betrouwbare en besluitvaardige organisatie maken die bescherming biedt aan wie die nodig heeft.

¹ Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' en 'zijn' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' en 'hem' staat, kan uiteraard ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.

Deze gedragscode beschrijft de rechten en plichten van de asieltolk. Hij dient als houvast in de communicatie tussen de verzoeker en de asielmedewerker, waarbij een beroep gedaan wordt op de hulp van een tolk. Hij heeft tot doel de kwaliteit van de communicatie te verzekeren, een goede verstandhouding en samenwerking tussen de asielmedewerker en de tolk te garanderen en de waardigheid en integriteit van de tolk te bewaren. Zowel de asielmedewerker als de tolk kan er gebruik van maken in geval van eventuele problemen of klachten.

Elke tolk die een prestatie in opdracht van een asieldienst verricht, moet van deze gedragscode op de hoogte zijn en ernaar handelen. Deze gedragscode is opgebouwd rond vier pijlers: vertrouwelijkheid, onpartijdigheid, accuraatheid en volledigheid, en integriteit. Een apart deel is gewijd aan de professionele houding die een tolk moet aannemen. Ten slotte bevat deze gedragscode een luik rond feedback en klachten.



1. **VERTROUWELIJKHEID**

- De tolk is strikt gehouden aan het **beroepsgeheim**. Van de informatie die hem, hetzij mondeling hetzij schriftelijk, bij de uitoefening van de tolkopdracht is toevertrouwd, mag hij absoluut niets meedelen aan niemand, ook niet in algemene of anonieme termen. De tolk mag mondeling of schriftelijk verkregen informatie in geen geval voor eigen voordeel aanwenden en evenmin aanleiding geven tot het gebruik ervan door anderen.
- Het beroepsgeheim blijft ook gelden na een eventuele beëindiging van de samenwerking met de asielinstantie.
- Enkel als een wettelijke norm dat toestaat, mag de tolk zijn beroepsgeheim schenden. Zo zal de tolk niet vervolgd worden wegens schending van het beroepsgeheim in het kader van
 - ◇ zijn meldingsplicht als zijn eigen integriteit en/of veiligheid of die van een derde persoon in het gedrang komt.
 - ◇ zijn verplichting tot hulp aan personen in nood.
 - ◇ zijn getuigenis voor een rechtbank, onderzoeksrechter of (parlementaire) onderzoekscommissie. De tolk mag en kan zich daarbij wel nog steeds beroepen op zijn zwijgrecht.
 - ◇ het verzoek om over zijn professionele activiteit te vertellen in geval van relevante juridische bijstand (vertrouwelijk gesprek met raadsman) of psychiatrische therapie. De tolk zal in dat geval wel specifieke verwijzingen naar personen of verzoeken om internationale bescherming vermijden.

2. **ONPARTIJDIGHEID**

- De tolk stelt zich steeds volkomen **onafhankelijk, objectief en neutraal** op. Hij kiest geen partij en discrimineert niet.
- Tijdens het persoonlijk onderhoud staat de tolk evenwel niet ter beschikking van de advocaat, voogd of vertrouwenspersoon van de verzoeker. Hij tolkt dus niet rechtstreeks tussen de

verzoeker en zijn advocaat, voogd of vertrouwenspersoon zonder toestemming van de asielmedewerker.

- De tolk verschaft, gevraagd of niet, geen enkele andere informatie dan het zuiver overbrengen van de geuite boodschap. Hij geeft geen steun of advies aan één van de betrokken partijen en **vermijdt persoonlijk betrokken** te raken door zich te laten beïnvloeden door persoonlijke opinies, voorkeuren, interpretaties en/of gevoelens, noch door deze (verbaal of non-verbaal) te uiten. Hij zal evenmin op eigen initiatief reageren op onaangename, onvriendelijke, vulgaire, beledigende of choquerende uitlatingen.
- De tolk aanvaardt dat de **asielmedewerker** de **leiding** heeft over de tolkopdracht en bepaalt wat relevant is voor het asioldossier. Hij stelt zichzelf niet centraal, dringt zich niet op en probeert op geen enkel ogenblik de inhoud of het verloop van de tolkopdracht te sturen, door, bijvoorbeeld, op eigen initiatief vragen te stellen aan de verzoeker.
- De tolk zal nooit problemen, wrijvingen of conflicten tussen de verzoeker en/of zijn advocaat, voogd of vertrouwenspersoon enerzijds en de asielmedewerker anderzijds uit eigen initiatief trachten te voorkomen of op te lossen.
- De tolk **onthoudt zich van iedere commentaar**, tenzij deze tolktechnisch is. Zo kan hij, desgevallend, tussenbeide komen (verwijzend naar zichzelf als zijnde "de tolk") om verduidelijking te vragen als
 - ◇ de spreker te snel, te traag of onvoldoende hoorbaar spreekt;
 - ◇ de verzoeker een andere taal(variëteit) spreekt of tijdens de tolkopdracht begint te spreken dan deze waarvoor de tolk werd gevraagd de opdracht uit te voeren, ongeacht het feit of de tolk die taal(variëteit) eveneens beheerst;
 - ◇ de verzoeker zich slechts rudimentair kan uitdrukken.
- De tolk **meldt** meteen elke familiale, sociale, persoonlijke of professionele band tussen hemzelf en één van de betrokken partijen, alsook enig ander mogelijk, reëel of schijnbaar, **belangenconflict** (beloning, bedreiging, etc.) aan de asielmedewerker of de tolkdienst.
- De tolk weigert de tolkopdracht en/of staakt deze als zijn onpartijdigheid niet (langer) kan worden gegarandeerd. In voorkomend geval, zal de opdracht aan een andere tolk worden toegewezen.
- Het zichtbaar **dragen** van politieke, religieuze of filosofische **symbolen** zoals, bijvoorbeeld, een keppeltje, kruisje of hoofddoek **tijdens de tolkopdracht is niet toegestaan**. Voor een verzoeker is het van cruciaal belang dat hij met het nodige respect wordt ontvangen en dat hij zijn relaas kan brengen in een neutrale en onpartijdige omgeving.

Politieke, religieuze of filosofische symbolen kunnen die neutraliteit verstoren, in het bijzonder voor personen die hun land ontvlucht zijn omwille van vervolging om politieke, religieuze of gendergebonden redenen.

- Bij het overbrengen van de boodschap van de verzoeker naar de asielmedewerker en vice-versa, gebruikt de tolk respectievelijk de **eerste** (ik-vorm) **en tweede persoon enkelvoud** (u-vorm; "jij" bij minderjarigen). De tolk mag hier eventueel van afwijken voor uitspraken die rechtstreeks aan hem gericht zijn, zeker als die uitspraken een belediging, bedreiging of poging tot beïnvloeding inhouden of neerkomen op kritiek op de vertaalkwaliteit of de objectiviteit van de tolk (cfr. "De tolk wenst tussenbeide te komen en mee te delen dat verzoeker hem zonet het volgende zei:").
- Idealiter en indien mogelijk, zit de tolk op een gelijke afstand tussen de asielmedewerker en de verzoeker, in de punt van een denkbeeldige driehoek gevormd door hemzelf en beide andere partijen, die tegenover elkaar zitten.

3. ACCURAATHEID EN VOLLEDIGHEID

- De tolk tolkt de boodschap **volledig, precies en getrouw**; dit wil zeggen letterlijk (woord per woord), indien mogelijk, maar vooral naar betekenis, inhoud en intentie, zonder samenvattingen, toevoegingen, weglatingen of wijzigingen. Hij gebruikt hetzelfde register, dezelfde stijl en, bij voorkeur, dezelfde intonatie als de spreker.
- De tolk brengt de boodschap dus volledig en in de gebruikte terminologie over, d.w.z. ook
 - ◇ boodschappen die rechtstreeks tot de tolk worden gericht;
 - ◇ boodschappen die niets met het verzoek om internationale bescherming op zich te maken hebben;
 - ◇ boodschappen waarvan de spreker meteen erna spijt heeft dat hij ze geuit heeft;
 - ◇ haperingen, versprekingen en stopwoorden;
 - ◇ vakjargon;
 - ◇ vergissingen, onwaarheden en fouten;
 - ◇ onaangename, onvriendelijke, vulgaire, beledigende of choquerende boodschappen en scheldwoorden.

- Voor een goed begrip, **informeert** de tolk de betrokken partijen (verwijzend naar zichzelf als zijnde “de tolk”) **als**
 - ◇ hij een bepaald woord of een passage niet onmiddellijk kan vertalen en dat, indien nodig, wil opzoeken in een (digitaal) woordenboek;
 - ◇ een **omschrijving** van een uitspraak, zoals een specifieke term, uitdrukking, gezegde, etc., **zich opdringt** omdat er geen equivalent voor bestaat in de andere taal;
 - ◇ hij wordt **geconfronteerd** met bepaalde **cultuurgebonden termen**, begrippen of omgangsvormen die tot verwarring, misverstanden of onbegrip kunnen leiden en die hij, desgewenst, wil verduidelijken;
 - ◇ hij, bij twijfel, een **verduidelijking of herhaling wenst** om na te gaan of hij de betekenis van een bepaalde uitspraak correct heeft begrepen.

4. INTEGRITEIT

- De tolk is **integer** en van **onbesproken** gedrag.
- In het kader van de vereiste onafhankelijkheid, objectiviteit en neutraliteit, is de tolk bereid zich te onderwerpen aan een veiligheidsverificatie door de Nationale Veiligheidsoverheid volgens de wetten van 11 december 1998 betreffende de veiligheidsmachtigingen en hun uitvoeringsbesluiten. Daarbij zullen niet alleen bepaalde politionele en gerechtelijke basisgegevens worden onderzocht, maar zal tevens worden nagegaan of de tolk al dan niet gekend is bij de Belgische inlichtingen- en veiligheidsdiensten.
- De tolk brengt de tolkendienst onmiddellijk op de hoogte in geval zijn integriteit, reëel of schijnbaar, in het gedrang komt (arrestatie, dagvaarding, etc.).
- De tolk gedraagt zich op een **correcte, waardige en respectvolle** manier in zijn omgang met het personeel van de asieldienst, de andere tolken, de verzoekers, hun advocaat, voogd of vertrouwenspersoon en alle andere betrokken partijen, ongeacht hun taal, nationaliteit, etniciteit, geslacht, religie, cultuur, leeftijd, politieke overtuiging, seksuele geaardheid, etc.
- De tolk maakt onder geen beding gebruik of misbruik van zijn (machts) positie en vraagt of aanvaardt **geen (financiële) gunsten, voordelen, beloningen en/of tegenprestaties** van de betrokken partijen.
- Buiten zijn zuivere tolkopdracht

- ◇ **vermijdt** de tolk ieder **contact met de verzoeker, advocaat, voogd of vertrouwenspersoon**. Daartoe verblijft hij tijdens het uitoefenen van de tolkopdracht bij voorkeur niet alleen met één van die partijen. Mocht de tolk door één van de partijen aangesproken worden over het verzoek om internationale bescherming, verwijst hij die partij door naar de betrokken asiendienst;
- ◇ **vervult** de tolk **geen andere** administratieve **taken** ten voordele van de asiendienst of de verzoeker, zoals koffie halen, het invullen van documenten of het nemen van kopieën;
- ◇ onderhoudt de tolk geen relaties, bekleedt hij geen functies en verricht hij geen activiteiten die tot belangenvermenging kunnen leiden bij het leveren van tolkprestaties in opdracht van de asiendiensten.
- De tolk verricht nooit opzettelijk een onjuiste overbrenging van de boodschap. Hij **erkent en verbetert** eventuele eigen **vergissingen en fouten**. Hij informeert de betrokken partijen erover (verwijzend naar zichzelf als zijnde "de tolk") en vraagt desnoods om verduidelijking.

5. PROFESSIONELE HOUDING

- De tolk aanvaardt enkel die opdrachten waarvoor hij over de gevraagde (taalkundige, technische, etc.) **kwaliteiten en competenties²** beschikt en waarvan hij een kwaliteitsvolle afwerking kan garanderen.
- De tolk weigert de tolkopdracht en/of staakt deze als hij niet (langer) over de nodige kwaliteiten en competenties beschikt om de opdracht naar behoren uit te voeren, bijvoorbeeld omdat hij de door de verzoeker gesproken taal(variëteit) niet (volledig) machtig is. Hetzelfde geldt in geval
 - ◇ het goed functioneren van de tolk in het gedrang komt door, bijvoorbeeld, vermoeidheid, ziekte, etc.;
 - ◇ het emotioneel, psychisch of naar het geweten van de tolk onmogelijk is om de opdracht (verder) uit te voeren.

2 Tot die kwaliteiten en competenties behoren o.a. een grondige kennis van de bron- en doeltaal, inclusief specifieke terminologie (militair, religieus, politiek, medisch, etc.); vertrouwd zijn met de bij de betrokken asielinstantie gangbare specifieke procedures en terminologie; vertrouwd zijn met de culturele achtergrond van de verzoeker en diens gastland; een goed bewustzijn van zijn eigen communicatiestijl, waarden, gedragingen en vooroordelen; een goed geheugen; aandacht voor details; flexibiliteit; etc.

In voorkomend geval, zal de tolkopdracht aan een andere tolk worden toegewezen.

- Om de goede werking van de asiendienst niet in het gedrang te brengen, **respecteert** de tolk de vooraf met de tolkendienst **afgesproken datum en het beginuur van de tolkopdracht**, d.i. 's morgens tussen 08.30 uur en 09.00 uur en 's namiddags tussen 13.30 uur en 14:00 uur.
- Als hij, door omstandigheden, verhinderd is of vertraging heeft opgelopen, brengt hij de tolkendienst daarvan meteen op de hoogte, opdat tijdig de nodige maatregelen kunnen worden getroffen.
- Indien mogelijk, **bereidt** de tolk elke **tolkopdracht** deskundig voor, op basis van eigen opzoekingen en/of de informatie die hem door de asielmedewerker of -dienst, al dan niet op vraag van de tolk, werd bezorgd.
- De tolk zal zich als dusdanig **legitimeren** als daarom gevraagd wordt. Hij draagt zijn tolk- of bezoekerspas zichtbaar op zich. Hij is, bij voorkeur, ook in het bezit van zijn identiteitskaart of paspoort, zeker in geval van een tolkopdracht in een (gesloten) opvangcentrum, een centrum voor illegalen of een gevangenis.
- De tolk heeft een **net voorkomen** en draagt aangepaste, verzorgde, niet-opvallende of niet-provocerende kledij.
- Een aangenomen **tolkopdracht** wordt in principe in zijn **geheel uitgevoerd**. Slechts in uitzonderlijke omstandigheden, en enkel na akkoord van de asielmedewerker of de tolkendienst, kan de tolk de tolkopdracht vroegtijdig beëindigen.
- De tolk **stelt zich voor** aan de verzoeker en zijn advocaat, voogd of vertrouwenspersoon als "de tolk X (= brontaal)". De asielmedewerker zal de eigenlijke rol van de tolk aan alle betrokken partijen toelichten. Indien deze dat nalaat, moet de tolk zelf zijn rol **toelichten** door erop te wijzen dat hij:
 - ◇ onpartijdig en neutraal is;
 - ◇ alles zal vertalen (zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen);
 - ◇ gehouden is aan het beroepsgeheim;
 - ◇ zal tolken in de eerste persoon enkelvoud (ik-vorm);
 - ◇ buiten zijn tolkopdracht op generlei wijze tussenbeide komt in de afhandeling van het verzoek om internationale bescherming en dus geen enkele invloed heeft op de beslissing.
- De tolk **deelt** zijn **persoonlijke gegevens** (naam, afkomst, etniciteit, religie, etc.) **niet** met de verzoeker of enige andere betrokken partij. Ook de asiendiensten verbinden zich ertoe de anonimiteit van de tolk te garanderen.

- De tolk brengt de boodschap in principe **consecutief** (opvolgend) en dus niet simultaan (gelijktijdig) over.
- De tolk spreekt **duidelijk en verstaanbaar**.
Zijn spreektempo is aangepast aan het spreektempo van de verzoeker en de asielmedewerker. De tolk laat de spreker uitspreken, tenzij een te lange uiteenzetting de kwaliteit van de vertaling in het gedrang brengt of iets niet goed werd begrepen.
- De tolk kan **aantekeningen** maken om het uitvoeren van zijn taak te vergemakkelijken. Die moeten bij het beëindigen van de tolkopdracht overgemaakt worden aan de asielmedewerker.
- Vooral data, (plaats)namen, partijen, militaire graden, e.d. moeten met de grootste zorg worden weergegeven en bij voorkeur steeds worden genoteerd. Indien nodig, zal de tolk deze informatie laten bevestigen door de verzoeker.
- **Data** in een andere tijdrekening dan de Westerse Gregoriaanse jaartelling worden in principe **niet omgerekend**.
- De tolk is zich bewust van zijn **non-verbale communicatie** en zorgt ervoor dat deze zijn integriteit en onpartijdigheid niet (onbewust en/of onbedoeld) in het gedrang brengt.
- Tijdens het uitvoeren van de tolkopdracht, staat de **mobiele telefoon** van de tolk in principe **uitgeschakeld**. In overleg met de asielmedewerker mag de tolk, als hij een dringende oproep verwacht, zijn mobiele telefoon ingeschakeld laten, zij het gedempt of op trilstand.
- De tolk respecteert het recht van de betrokken partijen om een tolk te weigeren of te verzoeken dat er een andere tolk word aangeduid.
- Als dat noodzakelijk is voor zijn goed functioneren, kan de tolk bijkomende **pauzes** vragen dan de daarrond gemaakte afspraken. Die voorzien in een pauze van een kwartier na elke tolkprestatie van anderhalf uur en in een lunchpauze van minimaal een half en bij voorkeur één uur.
- Zonder in te boeten op de noodzakelijke empathie, behoudt de tolk tijdens de tolkopdracht de nodige **professionele afstand** ten opzichte van de verschillende betrokken partijen.
- Hij onthoudt zich van
 - ◇ iedere vorm van ongewenste fysieke en verbale intimiteiten;
 - ◇ een te familiale of vriendschappelijke omgang met één van de betrokken partijen, in het bijzonder met de asielmedewerker, zeker in het bijzijn van de verzoeker;

- ◇ een antwoord op iedere niet zuiver tolktechnische vraag van één van de betrokken partijen, dus ook van de asielmedewerker;
 - ◇ een reactie in geval de verzoeker (verbaal) agressief wordt, niet op de door de asielmedewerker gestelde vragen antwoordt, de vertaalkwaliteit bekritiseert, de objectiviteit van de tolk in vraag stelt, etc. Het is aan de asielmedewerker om op dergelijke uitlatingen van de verzoeker te reageren en de tolk in bescherming te nemen.
 - ◇ kritiek op andere tolken, de asielmedewerker, de tolkdienst of de asiendienst in aanwezigheid van één van de betrokken partijen vóór, tijdens of na een tolkopdracht.
- Extra-professionele contacten tussen de tolk en de asielmedewerker zijn toegelaten voor zover er strikt over gewaakt wordt dat er geen verwarring ontstaat over ieders rol, inclusief het beroepsgeheim, en dat de integriteit, onafhankelijkheid, objectiviteit en neutraliteit van de tolk te allen tijde wordt gerespecteerd en gegarandeerd.
 - Op vraag of met toestemming van de asielmedewerker kan de tolk een door de verzoeker voorgelegd **document mondeling toelichten**, i.c. van het blad vertalen, opdat de erin vermelde boodschap kan worden overgebracht.
 - De tolk beseft en aanvaardt dat zijn tolkprestatie kan worden opgenomen om de kwaliteit van zijn dienstverlening te garanderen.
 - De tolk vraagt **geen bijkomende vergoeding** aan één van de betrokken partijen bovenop het ereloon en de verplaatsingskosten die hij voor zijn prestatie in opdracht van de asiendienst ontvangt zoals voorzien in de desbetreffende regelgeving.
 - De asielinstanties verbinden zich ertoe het nodige te doen om de tolk correct en tijdig uit te betalen.
 - De tolk streeft naar een **goede, professionele verstandhouding** met zijn **collega-tolken**, gebaseerd op vertrouwen, welwillendheid, collegialiteit en solidariteit.
 - De tolk verbindt er zich toe zijn prestaties kritisch te evalueren en zijn **kennis en deskundigheid continu te onderhouden** en, desgevallend, zelfs te verbeteren.
 - Bij gebruik van sociale media, wordt van de tolk verwacht dat hij zich terdege bewust is van de integere en neutrale houding die hij als tolk in een zakelijke omgeving dient uit te stralen.
 - De tolk geeft geen interviews of commentaar aan de pers over zijn prestaties in opdracht van de asiendiensten. Als een journalist of andere mediavertegenwoordigers daarover contact zoeken met de tolk, wijst deze hen door naar de betrokken asiendienst.

- In het eventueel aanprijzen van zijn tolkcapaciteiten, **onthoudt** de tolk **zich van beweringen of stellingen** die hij **niet kan waarmaken**. De tolk eigent zich geen titels of kwalificaties toe die niet aan de werkelijkheid beantwoorden en maakt geen gebruik van het logo van één van de Belgische asielinstanties zonder voorafgaande toestemming.

6. FEEDBACK EN KLACHTEN

- De tolk kan na een tolkopdracht aan de asielmedewerker **feedback geven** over tolkspecifieke problemen en **feedback vragen** omtrent het zuiver tolktechnische aspect van zijn geleverde tolkprestatie.
- De tolk kan de asielinstanties vragen om toegang tot professionele hulpverlening te vergemakkelijken als hij emotioneel geraakt werd door een dossier en daar langdurig nadelige gevolgen van ondervindt.
- De tolk beseft en aanvaardt dat
 - ◇ de tolkendienst de asielmedewerkers om hun feedback over het geleverde tolkwerk kan vragen;
 - ◇ een asielmedewerker op eigen initiatief feedback aan de tolkendienst kan geven;
 - ◇ een verzoeker, zijn advocaat, voogd of vertrouwenspersoon of een andere betrokkene, het recht heeft een klacht in te dienen tegen een tolk.
- Bij klachten, is het hoofd van de tolkendienst verantwoordelijk voor de opvolging ervan. Hij zal alle betrokken partijen ervan op de hoogte houden. Indien nodig, worden er maatregelen genomen t.a.v. de betrokken tolk. De zwaarste sanctie bestaat erin dat de asielinstanties geen beroep meer zullen doen op de diensten van de tolk in kwestie.
- Als de tolk zelf een probleem of een klacht heeft over een asielmedewerker, de tolkendienst of de gang van zaken bij de asiendienst, kan hij een feedbackformulier invullen dat te verkrijgen is bij de tolkendienst. Het hoofd van de tolkendienst is verantwoordelijk voor de opvolging van de klacht. Hij zal de tolk ervan op de hoogte houden.

CONTACT

Voor bijkomende inlichtingen of informatie kan contact worden opgenomen met de betrokken tolkdienstst:

DVZ: 02 793 90 20

asile.interviews@ibz.fgov.be

CGVS: 02 205 51 14

cgra-cgvs.interpretations@ibz.fgov.be

RvV: 02 791 60 00

Tolken.interprete@ibz.fgov.be



Meer weten over het CGVS?

U vindt alle informatie over het persoonlijk onderhoud en de asielprocedure op het volgende webadres:



www.cgvs.be

Via de sociale media kan u op de hoogte blijven van het laatste nieuws op het volgende Twitter adres:



[@cgvs_cgca](https://twitter.com/cgvs_cgca)



Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

Ernest Blerotstraat 39
1070 BRUSSEL



02 205 51 11



cgvs.info@ibz.fgov.be



www.cgvs.be



[@cgvs_cgra](https://twitter.com/cgvs_cgra)