



Praktische gids van het EASO: het persoonlijk gesprek

Praktische gidsen van het EASO

December 2014

***Europe Direct helpt u antwoord te vinden op uw vragen
over de Europese Unie.***

Gratis nummer (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) De informatie wordt gratis verstrekt en bellen is doorgaans gratis, maar sommige operatoren, telefoongeboden of hotels kunnen kosten aanrekenen.

Meer gegevens over de Europese Unie vindt u op internet via de Europaserver (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-424-3

doi:10.2847/52885

BZ-04-14-990-NL-N

© Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken, 2015

Het EASO noch enige persoon die namens het EASO optreedt, kan verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de informatie in deze publicatie.



European Asylum Support Office

Praktische gids van het EASO: het persoonlijk gesprek

Praktische gidsen van het EASO

December 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Deze praktische gids is ontwikkeld volgens de methodologie van de EASO-kwaliteitsmatrix. Het EASO dankt de deskundigen uit de lidstaten van de Europese Unie en de referentiegroep (bestaande uit de Europese Commissie, het Hoog Commissariaat voor de Vluchtelingen van de Verenigde Naties (UNHCR) en de Europese Raad voor vluchtelingen en ballingen) voor hun actieve bijdrage en steun aan de ontwikkeling van deze praktische gids.

Inleiding

Waarom deze praktische gids? De praktische gids van het EASO voor het persoonlijk gesprek is bedoeld als praktische checklist en beknopt naslagwerk dat de behandelende ambtenaren in heel de Europese Unie en daarbuiten in hun dagelijkse werkzaamheden kunnen gebruiken. De gids is uitgebracht om de lidstaten te ondersteunen bij het voldoen aan een van hun essentiële verplichtingen uit hoofde van het gemeenschappelijk Europees asielstelsel (CEAS): de verplichting om de verzoeker een eerlijke en doeltreffende mogelijkheid te bieden om de gronden van hun verzoek uiteen te zetten, waarbij het persoonlijk gesprek een belangrijke rol speelt. Deze gids, die ontworpen is overeenkomstig de toepasselijke wettelijke vereisten, voorziet niet alleen in een praktische aanpak die asielambtenaren in hun dagelijks werk kunnen hanteren, maar beantwoordt ook aan de behoefte om de gemeenschappelijke normen te vertalen in een gezamenlijke aanpak voor de tenuitvoerlegging ervan.

Hoe verhoudt deze praktische gids zich tot andere ondersteuningsinstrumenten van het EASO? Net als alle ondersteuningsinstrumenten van het EASO is ook deze praktische gids voor het persoonlijk gesprek gebaseerd op de gemeenschappelijke normen van het CEAS. Het EASO heeft de opdracht om de lidstaten te ondersteunen, onder meer via gemeenschappelijke opleiding, gemeenschappelijke kwaliteit en gemeenschappelijke informatie over landen van herkomst. Deze gids is volgens datzelfde kader opgebouwd en moet als een aanvulling op andere beschikbare instrumenten worden beschouwd. Een belangrijk aandachtspunt was dat de gids consistent moest zijn met die andere instrumenten, en met name met de modules van het EASO-opleidingsprogramma die er nauw mee samenhangen, zoals de modules „Gesprekstechnieken”, „Gesprekken voeren met kwetsbare personen” en „Gesprekken voeren met kinderen”. De praktische gids kan de in die modules aangeboden kern- en vervolgopleiding geenszins vervangen. De modules voorzien immers in het verwerven van diepgaande kennis en vaardigheden en in opleiding in het aannemen van houdingen, terwijl deze praktische gids bedoeld is om een consistente inhoud en benadering helder samen te vatten in een instrument als hulpmiddel voor asielambtenaren in hun dagelijks werk.

Dit is het proefexemplaar van de praktische gids zoals ontwikkeld in het kader van het EASO-kwaliteitsmatrixproces. Dit document moet worden gezien in samenhang met de praktische gidsen die zullen volgen, waarvan de eerstvolgende twee „Beoordeling van bewijsmateriaal” en „Identificatie van personen met bijzondere behoeften” als onderwerp hebben.

Wat staat er in deze praktische gids? In de gids wordt een gestructureerde gespreksmethode bevorderd, hetgeen in lijn is met het EASO-opleidingsprogramma. Via de gestructureerde aanpak wordt de gebruiker stap voor stap geleid door de voorbereidingsfasen van het persoonlijk gesprek (**hoofdstuk 1**), het openen van het gesprek en de informatievoorziening (**hoofdstuk 2**), het afnemen van het gesprek (**hoofdstuk 3**), waaronder richtsnoeren met betrekking tot de inhoud van het verzoek dat gedurende het gesprek moet worden onderzocht (**hoofdstuk 4**), en tot slot de afsluiting van het gesprek en de activiteiten na het gesprek (**hoofdstuk 5**).

Hoe is deze praktische gids tot stand gekomen? De gids is samengesteld door deskundigen uit de lidstaten met steun van het EASO. Belangrijke bijdragen hieraan werden geleverd door een referentiegroep waarvan de Europese Commissie, het UNHCR en de Europese Raad voor vluchtelingen en ballingen (ECRE) deel uitmaakten. Na een raadpleging werd de gids door alle lidstaten aanvaard. Deze gids is het product van gebundelde expertise die tot uiting komt in de gemeenschappelijke normen en de gezamenlijke doelstelling om kwalitatief hoogwaardige asielprocedures te verwezenlijken.

Voor wie is deze praktische gids bedoeld? Deze gids is in hoofdzaak bedoeld als hulpmiddel voor behandelende ambtenaren in hun dagelijks werk en wordt nuttig geacht voor zowel beginnende ambtenaren, die op die manier kunnen putten uit een extra hulpbron, als ambtenaren met jarenlange ervaring, die de gids kunnen gebruiken als geheugensteuntje bij hun werk. Daarnaast moet de gids worden beschouwd als een instrument voor zelfevaluatie en kwaliteitstoezicht. Het document, dat met enige aanpassingen als kwaliteitsbeoordelingsinstrument te gebruiken is, kan ook van belang zijn voor actoren die in dit belangrijke stadium bij de asielprocedure betrokken zijn.

Hoe de praktische gids te gebruiken? De gids bestaat uit drie onderling verbonden delen. Het eerste deel is een checklist die een overzicht biedt van de belangrijke elementen in elke fase, van voorbereiding tot afsluiting van het persoonlijk gesprek en het nemen van tijd voor zelfreflectie. Het tweede deel bestaat uit richtsnoeren waarin

elk item van de checklist wordt verklaard en toegelicht. Het derde deel bevat verwijzingen naar de internationale, EU- en nationale instrumenten die in het tweede deel worden vermeld. **De drie delen zijn interactief aan elkaar gekoppeld via hyperlinks**, wat bij elektronisch gebruik van het document het gebruiksgemak verhoogt.

Hoe verhoudt deze praktische gids zich tot nationale wetgeving en de praktijk? Dit instrument is gericht op „zachte convergentie”, wat betekent dat ondanks de gemeenschappelijke normen die erin terug te vinden zijn, ook ruimte wordt geboden voor nationale variaties in wetgeving, richtsnoeren en de praktijk. Elke nationale instantie kan relevante wetgeving en richtsnoeren opnemen in de daarvoor bestemde ruimten van de gids om zo de behandelende ambtenaren een centraal richtsnoer te verschaffen voor het persoonlijk gesprek.

Praktische gids van het EASO: checklist voor het persoonlijk gesprek

Hoofdstuk 1: Voorbereiding

- Belang van voorbereiding
- Inwerken in de zaak
 - Verzamel informatie over de zaak
 - Lees de informatie over het zaakdossier
 - Doorzoek beschikbare databases
 - Raadpleeg relevante informatie over het land van herkomst (COI)
 - Stel de materiële feiten vast
 - Stel de relevante aspecten vast die niet onder de internationale bescherming vallen
 - Stel bijzondere procedurele behoeften vast
 - Begeleide en niet-begeleide minderjarigen
 - Personen met een handicap
 - Ouderen
 - Zwangere vrouwen
 - Alleenstaande ouders met minderjarige kinderen
 - Slachtoffers van mensenhandel
 - Personen met mentale stoornissen
 - Personen die foltering hebben ondergaan, zijn verkracht of aan andere ernstige vormen van psychologisch, fysiek of seksueel geweld zijn blootgesteld
 - Raadpleeg de toepasselijke richtsnoeren
 - Bereid u mentaal voor
 - Stel een zaakplan op
- Praktische regelingen
 - Geschikte ambtenaar en tolk
 - Inrichting van de ruimte en lokale procedures
 - Veiligheidsoverwegingen

Hoofdstuk 2: Het gesprek openen

- Schep en handhaaf een vertrouwenwekkende sfeer
 - Neem een professionele houding aan
 - Spreek de verzoeker rechtstreeks aan
 - Gebruik de juiste toon en lichaamstaal
- Vergewis u ervan dat u de juiste verzoeker voor u hebt
- Verwelkoming/introductie
 - Verwelkom de verzoeker professioneel en leg uit welke rollen de aanwezigen spelen
 - Ga na of de verzoeker en de tolk elkaar begrijpen
 - Vraag de verzoeker naar bijzondere behoeften
 - Moedig de verzoeker aan eventuele moeilijkheden met communiceren en/of begrijpen aan te geven
- Verstrek informatie aan de verzoeker
 - Uitleg over het doel van het gesprek
 - Informatie over het kader en de structuur van het gesprek
 - Informatie over pauzes
 - Informatie over vertrouwelijkheid
 - Informatie over de verplichtingen van de verzoeker/plicht om mee te werken
 - Indien van toepassing, informatie over het opnemen van het gesprek
 - Informatie over het schriftelijk verslag

Hoofdstuk 3: Het gesprek afnemen

- Houding**
 - Neutraliteit
 - Onbevooroordeelde houding
 - Voorkom misverstanden door cultuurgebonden aannames, waarden of verwachtingen
- Leid het gesprek in goede banen**
 - Leid de dialoog
 - Geef leiding aan de tolk
- Vrij verhaal**
 - Introduceer het vrije verhaal
 - Moedig de verzoeker aan door actief te luisteren
- Doorvraagfase**
 - Afbakening
 - Controleer of alles goed is begrepen
- Gesprekstechnieken en soorten vragen**
 - Hou de vragen simpel
 - Gebruik open vragen
 - Gebruik gesloten vragen op een gepaste wijze
 - Gebruik verhelderende en reflectieve vragen
 - Stel op een gepaste en eerlijke manier correcte vragen
 - Pas uw vragen aan het bevattingsvermogen en opleidingsniveau van de verzoeker aan
- Gelegenheid om inconsistenties op te helderen**

Hoofdstuk 4: Inhoud van het verzoek

- Verzamel informatie over vervolging of ernstige schade in het verleden
 - Wat is er gebeurd?
 - Wie is/zijn het/de slachtoffer(s) van de vervolging/ernstige schade?
 - Wie is de actor van de vervolging/ernstige schade?
 - Wanneer vond die plaats?
 - Waar vond die plaats?
 - Wat is de reden?
 - Wat is de aard van de ingediende documenten en bewijsstukken (indien van toepassing)?
- Vraag over de angst voor vervolging of ernstige schade
 - Wat denkt de verzoeker dat er zal gebeuren in geval van terugkeer?
 - Waarom denkt de verzoeker dat dit zal gebeuren?
 - Door wie vreest de verzoeker vervolgd/ernstige schade toegebracht te worden in geval van terugkeer naar zijn/haar land van herkomst?
- Onderzoek redenen van vervolging
 - Ruimte voor vervolgvragen over de werkelijke of vermeende eigenschappen van de verzoeker
 - Het kan nodig zijn bepaalde kwesties ambtshalve aan de orde te stellen
- Onderzoek redenen voor subsidiaire bescherming
 - Het kan nodig zijn bepaalde kwesties ambtshalve aan de orde te stellen
- Onderzoek in voorkomend geval andere vormen van bescherming
- Informeer naar beschikbare bescherming in het land van herkomst
 - Heeft de verzoeker bij de bevoegde instantie/actoren om bescherming verzocht?
 - Zo ja, om welke instantie/actoren ging het? Wat was het resultaat?
 - Zo nee, waarom niet?
- Vraag indien van toepassing naar alternatieven voor binnenlandse bescherming
 - Is er in het land van herkomst een gebied waar de verzoeker zich veilig kan vestigen?
 - Is dit gebied in wettelijk en praktisch opzicht toegankelijk en kan redelijkerwijs van de verzoeker worden verwacht dat hij/zij zich daar vestigt?
- Informeer, indien van toepassing, naar bestaande gronden voor uitsluiting
 - Artikel 1D en artikel 1E van het Verdrag van Genève van 1951
 - Artikel 1F van het Verdrag van Genève van 1951

Hoofdstuk 5: Afsluiting van het gesprek

- Zorg ervoor dat tijdens het gesprek alle relevante aspecten van het verzoek aan de orde zijn gekomen
 - Vat alle redenen voor het verzoek om bescherming samen en vraag de verzoeker of de samenvatting klopt
 - Vraag de verzoeker of hij/zij aanvullende informatie wenst toe te voegen
- Ga na of de verzoeker en de tolk elkaar hebben begrepen
- Bied, indien van toepassing, anderen de mogelijkheid aan hun rechten uit te oefenen
- Informeer de verzoeker over de volgende fasen in het proces
 - Wanneer, ongeveer, zal de beslissing worden genomen?
 - Hoe zal de verzoeker informatie over de beslissing ontvangen?
 - Indien relevant, wie zal de beslissing nemen?
 - Het recht van beroep bij een negatieve beslissing
 - Bij een positieve beslissing: documentatie, gezinshereniging, het recht om te werken enz.
 - Indien van toepassing, rechten en voordelen in afwachting van de beslissing
- Geef, indien van toepassing in deze fase, de verzoeker de gelegenheid commentaar te leveren op het verslag over het gesprek
- Geef de verzoeker de gelegenheid vragen te stellen
- Activiteiten na het gesprek: reflectie op het gesprek
 - Evaluatie van het gesprek
 - Zelfevaluatie en reflectie

Praktische gids van het EASO: richtsnoeren voor het persoonlijk gesprek

Hoofdstuk 1: Voorbereiding [terug]

De fase vóór het gesprek kan cruciaal zijn voor de kwaliteit van het gesprek. Kenmerkend voor een goede behandelende ambtenaar is dat hij/zij bij betreding van de gespreksruimte goed beslagen ten ijs komt.

1.1. Belang van voorbereiding [terug]

Wie een goed gesprek wil voeren, moet goed voorbereid zijn. Hoe beter de behandelende ambtenaar is voorbereid, des te efficiënter het gesprek zal verlopen en des te relevanter de gestelde vragen zullen zijn. Zonder voorbereiding gaat in het gesprek veel tijd verloren, worden er vaak niet ter zake doende vragen gesteld of kan het resultaat zijn dat nadien nog een gesprek nodig is.

Het is de verantwoordelijkheid van de behandelende ambtenaar vooraf tijd te reserveren om zich in te werken in de inhoud van de zaak zodat hij/zij een goed gestructureerd gesprek kan voeren en daarbij ook kan proberen punten aan te snijden die in de aanloop naar het gesprek naar boven zijn gekomen.

Er moet voldoende tijd worden uitgetrokken voor het gesprek. Door goed voorbereid te zijn, kan de gespreksvoerder de beschikbare tijd besteden om door te dringen tot de kern van de zaak in plaats van zich te richten op kwesties die voor het verzoek van ondergeschikt belang zijn. Een doeltreffend gesprek waarin relevant bewijs wordt verzameld over de belangrijkste aspecten van het verzoek, is essentieel om de precieze aard van het verzoek vast te stellen.

1.2. Inwerken in de zaak [terug]

1.2.1. Verzamel informatie over de zaak [terug]

a) Lees de informatie over het zaakdossier [terug]

Als het niet beschikbaar is, moet het zaakdossier worden opgevraagd. De behandelende ambtenaar moet zich buigen over, indien beschikbaar, het verzoekformulier, het registratiegesprek, eventuele schriftelijke verklaringen, identiteitspapieren en ondersteunende documenten, resultaten van keuringen in verband met bijzondere behoeften, met inbegrip van medische rapporten, en alle overige beschikbare gegevens.

Hij of zij moet nagaan of er documenten zijn die mogelijk vertaald moeten worden, en overeenkomstig nationale procedures de nodige stappen ondernemen.

b) Doorzoek beschikbare databases [terug]

Gegevens in beschikbare databases of systemen kunnen relevant zijn voor de beoordeling van het verzoek. Dergelijke systemen kunnen aanvullende gegevens of documenten bevatten over met name de identiteit, nationaliteit, gezinssituatie, persoonlijke omstandigheden en migratiegeschiedenis van de verzoeker.

1.2.2. Raadpleeg relevante informatie over het land van herkomst (COI) [terug]

Een behandelende ambtenaar moet bekend zijn met de situatie in het land van herkomst van de verzoeker toen de vermeende vervolging of ernstige schade plaatsvond, maar moet ook de huidige situatie kennen. Als bepaalde informatie ontbreekt, kan het nodig zijn dat de ambtenaar voor het verzoek relevante informatie opvraagt of opzoekt. Als het land van herkomst niet strookt met het relaas van de persoon, mag dat voor de ambtenaar geen reden zijn tot vooringenomenheid.

Precieze en actuele informatie over het land van herkomst (*country of origin information* — COI) kan uit diverse bronnen worden verkregen, zoals nationale COI-afdelingen, het EASO, het UNHCR en bepaalde mensenrechtenorganisaties.

1.2.3. Stel de materiële feiten vast [terug]

Afhankelijk van de beschikbare hoeveelheid informatie moet de behandelende ambtenaar in de voorbereiding proberen de materiële feiten van het verzoek vast te stellen. Materiële feiten zijn feiten die rechtstreeks verband houden met de definities van een vluchteling of persoon die voor subsidiaire bescherming in aanmerking komt. De ambtenaar dient echter te werken met een open geest en er rekening mee te houden dat zich gedurende het proces nieuwe feiten kunnen aandienen.

Meer informatie over materiële feiten is te vinden in [hoofdstuk 4](#).

1.2.4. Stel de relevante aspecten vast die niet onder de internationale bescherming vallen [terug]

In bepaalde lidstaten kan het nodig zijn dat de behandelende ambtenaar gronden dient vast te stellen die weliswaar niet onder de definities vallen van een vluchteling of een persoon die voor subsidiaire bescherming in aanmerking komt, maar overeenkomstig nationale regelgeving toch door de beslissingsautoriteit in overweging worden genomen. Afhankelijk van de nationale wetgeving kan het bijvoorbeeld gaan om gevallen van mededogen of humanitaire redenen, het gezinsleven en de persoonlijke levenssfeer of medische gronden.

Zijn er nader te onderzoeken gronden die niet onder de internationale bescherming vallen, dan kunt u de betreffende informatie hier vinden: [\[Verwijzing invoegen naar nationale wetgeving en/of richtsnoeren\]](#).

1.2.5. Stel bijzondere procedurele behoeften vast [terug]

Overeenkomstig de werkdefinitie van een kwetsbare verzoeker (verzoeker met bijzondere procedurele behoeften), ontwikkeld ten behoeve van het EASO-opleidingsprogramma op basis van [artikel 2, onder d\), van Richtlijn 2013/32/EU \(herschikte richtlijn asielpcedures\)](#), is een kwetsbare verzoeker „een verzoeker die ten gevolge van zijn/haar individuele omstandigheden beperkt is in zijn/haar mogelijkheden om zijn/haar zaak te begrijpen en op doeltreffende wijze toe te lichten of ten volle deel te nemen aan het proces”.

De ervaringen van de verzoeker in zijn/haar land van oorsprong, gedurende de reis of in het land van asiel, kunnen van grote invloed zijn. Zo kan de taalbarrière of het gevoel sociaal buitengesloten te zijn hem/haar in een situatie van verhoogde kwetsbaarheid brengen.

Hieronder volgt informatie over gangbare categorieën van personen met bijzondere behoeften.

a) Begeleide en niet-begeleide minderjarigen [terug]

(Artikel 15 van de herschikte richtlijn asielprocedures)

Kinderen die jonger zijn dan 18 jaar, moeten, indien mogelijk, worden ondervraagd door een behandelende ambtenaar die daarvoor is opgeleid. Gesprekken met kinderen moeten op een voor hen aangepaste wijze worden gevoerd. Zo moet de ambtenaar taal en toon aanpassen aan de verzoeker in kwestie, zijn/haar leeftijd en bevatingsvermogen. Nationale wetgeving en procedures moeten worden geraadpleegd voor bijzondere regelingen, met name voor de totstandbrenging van het nodige kader voor ondersteuning tijdens het gesprek, bijvoorbeeld in de vorm van een belangenbehartiger die in geval van niet-begeleide minderjarigen bij het gesprek aanwezig is.

b) Personen met een handicap [terug]

De behandelende ambtenaar moet nagaan of bijzondere zorg en ondersteuning nodig zijn. Hij/zij moet rekening houden met de aard van de handicap en de nodige voorzieningen treffen wanneer voor verschillende handicaps verschillende regelingen nodig zijn.

c) Ouderen [terug]

De behandelende ambtenaar moet nagaan of bijzondere zorg en ondersteuning nodig zijn. De gespreksvoerder moet bijvoorbeeld nagaan of bijzondere bijstand moet worden verleend aan een verzoeker met beperkte mobiliteit. De ambtenaar moet passende ondervragingstechnieken gebruiken en, waar nodig, regelmatig pauzes inlassen.

d) Zwangere vrouwen [terug]

Van zwangere vrouwen wordt verwacht dat zij voor het gesprek komen opdagen, tenzij ze hoogzwanger zijn of medische problemen ondervinden. In dat geval kan het, afhankelijk van de nationaal gebruikelijke gang van zaken, nodig zijn medisch bewijs hiervan te verstrekken. Zwangere vrouwen kunnen fysieke behoeften hebben die inherent zijn aan de zwangerschap. De gespreksvoerder moet daarmee rekening houden bij het voeren van het gesprek.

e) Alleenstaande ouders met minderjarige kinderen [terug]

De behandelende ambtenaar moet de nodige maatregelen treffen zodat ouders niet worden gedwongen om in bijzijn van hun kinderen te vertellen over aanvallen op hun persoon of over vernederingen. Slaagt de verzoeker er bijvoorbeeld niet in opvang te regelen voor zijn/haar kind, dan moet het gesprek worden verplaatst naar een tijdstip waarop wel kinderopvang beschikbaar is.

f) Slachtoffers van mensenhandel [terug]

Onverminderd de mogelijke noodzaak van internationale bescherming genieten slachtoffers van mensenhandel specifieke rechten overeenkomstig [Richtlijn 2011/36/EU inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan \(5 april 2011\)](#). Bij vaststelling van de betreffende indicatoren moeten zaken in dit verband worden doorverwezen naar een bevoegde instantie.

g) Personen met mentale stoornissen [terug]

De behandelende ambtenaar moet nagaan of de verzoeker beschikt over de benodigde mentale vermogens om deel te nemen aan een gesprek. Als de verzoeker om welke reden dan ook daartoe niet in staat is, moet het geplande gesprek worden uitgesteld of afgelast.

Indien de verzoeker in staat wordt geacht aan het gesprek deel te nemen, moet worden gekeken of er speciale praktische maatregelen kunnen worden getroffen die op delicate wijze recht doen aan de bijzondere behoeften van de verzoeker.

h) Personen die foltering hebben ondergaan, zijn verkracht of aan andere ernstige vormen van psychologisch, fysiek of seksueel geweld zijn blootgesteld [terug]

De behandelende ambtenaar moet zich ervan bewust zijn dat een slachtoffer van dergelijke traumatische ervaringen het zeer moeilijk kan vinden om hierover te vertellen in het kader van zijn/haar verzoek om internationale bescherming. Dat komt door de gevoelige aard van de ervaringen die moeten worden beschreven, en eventuele eerdere ervaringen die de verzoeker mogelijk heeft opgedaan met machthebbers. De behandelende ambtenaar die tijdens zijn/haar voorbereiding constateert dat de verzoeker aan dergelijke ernstige vormen van geweld is blootgesteld of tekenen van traumatisering vertoont, moet dit tijdens het gesprek steeds inculceren en met de grootste zorg en gevoeligheid met hem/haar omgaan. De ambtenaar moet beseffen en aanvaarden dat de verzoeker mogelijk niet in staat of bereid is op sommige traumatische gebeurtenissen uitvoerig in te gaan.

1.2.6. Raadpleeg de toepasselijke richtsnoeren [terug]

Na de stukken van de zaak te hebben beoordeeld, moet de behandelende ambtenaar rekening houden met rechtsbeginselen die van belang kunnen zijn voor wat tijdens het gesprek moet worden onderzocht. Hij/zij moet de feiten van het verzoek vaststellen in de context van de toepasselijke wetgeving en rechtspraak. Bij twijfel moet de ambtenaar de toepasselijke regelgeving en de beschikbare richtsnoeren van zijn/haar nationale instantie raadplegen.

1.2.7. Bereid u mentaal voor [terug]

Vóór de opening van een gesprek is het belangrijk dat de behandelende ambtenaar zich mentaal voorbereidt door eraan te denken dat elke zaak op zijn eigen merites moet worden beoordeeld.

Bij de mentale voorbereiding op een gesprek moet de ambtenaar zich afvragen welke houdingen, gedachten of vooroordelen met betrekking tot de zaak zijn/haar objectiviteit kunnen beïnvloeden en zich vervolgens erop instellen dat dit wordt voorkomen.

Vertellen over traumatische ervaringen kan voor de verzoeker verschrikkelijk zijn. De ambtenaar moet zich ook bewust zijn van het potentiële psychologische effect van het relaas op hem-/haarzelf. Zo kunnen beschrijvingen van foltering of foto's van opgelopen verwondingen zeer schokkend zijn en lang na-ijlen. De ambtenaar moet ook bedacht zijn op potentiële effecten op de tolk en, indien mogelijk, hem/haar vóór het gesprek ervan op de hoogte brengen dat tijdens het gesprek moeilijke momenten kunnen ontstaan.

1.2.8. Stel een zaakplan op [terug]

Elke behandelende ambtenaar ontwikkelt zijn/haar eigen specifieke voorbereidingsmethode. Afhankelijk van welke informatie beschikbaar is, kan het nuttig zijn een tijdsbalk op te stellen van de materiële feiten in het verzoek, waarnaar tijdens het gesprek kan worden verwezen. Naast een chronologische opbouw kan een zaakplan ook een logische of thematische structuur hebben. Die structuur kan ook nuttig zijn als de tijd is aangebroken om een beslissing over het verzoek op te stellen.

Een lange lijst met vooraf opgestelde vragen kan belemmerend werken op het verloop van het gesprek en contraproductief uitpakken. Een overzicht van bepaalde gebieden/elementen die op het verzoek betrekking hebben, wordt daarom zinvoller geacht.

1.3. Praktische regelingen [terug]

Om het gesprek soepel en op tijd te laten beginnen, moet de behandelende ambtenaar ervoor zorgen dat alles in het werk is gesteld om een veilige omgeving te scheppen. Een dergelijke gespreksomgeving draagt bij tot het verkrijgen van zo veel mogelijk relevante informatie, wat voor een goede beslissing noodzakelijk is.

Indien nationale wetgeving en/of richtsnoeren daarin voorzien, moet de ambtenaar samen met de wettelijk vertegenwoordiger van de verzoeker de benodigde regelingen treffen.

In overeenstemming met de professionele aard van het werk moet eenieder die verzocht wordt een gesprek te voeren, passend gekleed gaan.

1.3.1. Geschikte ambtenaar en tolk [terug]

(Artikel 15 van de herschikte richtlijn asielpcedures)

Indien de verzoeker een behandelende ambtenaar of een tolk wenst van hetzelfde geslacht als hij/zij, dient deze wens waar mogelijk te worden gehonoreerd, tenzij de beslissingsautoriteit reden heeft om aan te nemen dat een dergelijke wens berust op gronden die geen verband houden met problemen van de verzoeker om de gronden van zijn/haar verzoek uitvoerig uiteen te zetten.

Er moet alles aan worden gedaan om de verzoeker tot een volledig en accuraat relaas te brengen door een behandelende ambtenaar en een tolk toe te wijzen van een sekse die voorkomt dat de verzoeker zich bedreigd of ongemakkelijk voelt. Dat is van vitaal belang, vooral als de verzoeker slachtoffer is van verkrachting of seksueel misbruik.

Soms kan de verzoeker een voorkeur uitspreken voor een gespreksvoerder en/of een tolk van het andere geslacht. In bepaalde lidstaten is het een gevestigde praktijk dat waar mogelijk aan een dergelijke wens wordt voldaan.

Als een kind wordt gehoord, moet de behandelende ambtenaar beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden om het gesprek op een kindvriendelijke wijze te voeren.

Naargelang van het profiel van de verzoeker kan een beroep worden gedaan op andere vormen van specialisatie die eventueel in uw land beschikbaar zijn.

1.3.2. Inrichting van de ruimte en lokale procedures [terug]

Om vertrouwelijkheidsredenen zal een verzoeker normaliter alleen worden gehoord of in aanwezigheid van zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger of belangenbehartiger in geval van niet-begeleide minderjarigen. Afhankelijk van nationale wetgeving en praktijken kunnen andere personen het gesprek bijwonen, zoals UNHCR-vertegenwoordigers of personen die juridisch of ander advies dan wel emotionele of medische bijstand verlenen. Dit kan met name van belang zijn als een of meer van de hierboven genoemde kwetsbaarheidsfactoren zich aandienen.

De behandelende ambtenaar moet de gespreksruimte alsmede de zitpositie en plaatsing van de stoelen vooraf controleren op geschiktheid. De stoelschikking moet voldoen aan het beginsel dat het gesprek in wezen verloopt tussen de ambtenaar en de verzoeker en de tolk slechts een ondersteunende rol krijgt toebedeeld.

Voorts moet de ambtenaar bijvoorbeeld controleren of eventueel benodigde opname- of andere apparatuur werkt. Als een goede praktijk wordt beschouwd dat de behandelende ambtenaar de verzoeker een glas water kan aanbieden en dat er tissues aanwezig zijn voor het geval dat daar in de loop van het gesprek behoefte aan is.

1.3.3. Veiligheidsoverwegingen [terug]

Wanneer uit een initiële risicobeoordeling van de verzoeker een voorgeschiedenis van geweldpleging blijkt, of in geval van andere veiligheidsoverwegingen, moet de behandelende ambtenaar de nodige voorzorgsmaatregelen nemen. Zo kan hij/zij beveiligingspersoneel inschakelen dat de verzoeker bij aankomst grondig kan fouilleren, of een collega vragen aanwezig te zijn voor de duur van het gesprek. De ambtenaar moet volledig op de hoogte zijn van de evacuatieprocedure als tijdens het gesprek een brandalarm afgaat of zich een andere noodsituatie voordoet.

Hoofdstuk 2: Het gesprek openen [terug]

Voor de meeste verzoekers is de gespreksituatie nieuw en vreemd. Het wordt daarom als een goede praktijk beschouwd dat voldoende tijd wordt uitgetrokken om een goede gespreks sfeer te creëren. Om dit te bereiken, moet de behandelende ambtenaar een professionele houding aannemen en de verzoeker in begrijpelijke taal voldoende informatie over de gespreksituatie en het doel van het gesprek verstrekken.

2.1. Schep en handhaaf een vertrouwenwekkende sfeer [terug]

Doel van het persoonlijk gesprek is dat de behandelende ambtenaar accurate en betrouwbare informatie verzamelt over waarom de verzoeker om bescherming verzoekt. De wijze waarop de ambtenaar de intermenselijke communicatie in het gesprek hanteert, kan de kwaliteit en kwantiteit van de verkregen informatie in hoge mate beïnvloeden. Er moet voldoende tijd worden besteed aan het creëren van een goede gespreks sfeer waarin alle betrokkenen zich veilig voelen en in een goede verstandhouding met elkaar omgaan. Dat is een goede investering voor het gesprek, omdat de verzoeker zich hierdoor kan ontspannen, minder gevoelens van stress, angst of wantrouwen ondervindt en zo wordt aangemoedigd meer onbevangen informatie te verstrekken.

Ook stelt het de ambtenaar in staat zich op zijn/haar gemak te voelen en de verzoeker te observeren. Het is de verantwoordelijkheid van de ambtenaar een sfeer van vertrouwen en onbevangenheid te scheppen — een professionele houding en inlevingsvermogen zullen hiertoe bijdragen.

Het gesprek moet worden beschouwd als een dialoog waarin de verzoeker het vaakst aan het woord is. Verbale en non-verbale communicatie van de ambtenaar moeten duidelijk maken dat de verzoeker zijn/haar volle aandacht heeft. De ambtenaar moet daarnaast zijn/haar communicatie aanpassen aan de behoeften van de verzoeker. In de praktijk betekent dit dat hij/zij zich in passende bewoordingen uitdrukt, informatie in voor de verzoeker begrijpelijke taal overbrengt, op non-verbale signalen let en met interculturele aspecten rekening houdt. Wanneer u de lichaamstaal, de houding en het tempo van de verzoeker spiegelt, kunt u hiermee een gevoel van vertrouwen creëren. Door de rol van elke aanwezige en elke stap en handeling in het proces uit te leggen, kunnen gevoelens van spanning en angst worden verminderd.

2.1.1. Neem een professionele houding aan [terug]

Een essentieel aspect van de beslissingsprocedure inzake bescherming is objectief en onbevooroordeeld zijn. De behandelende ambtenaar moet ervoor zorgen dat de feiten en omstandigheden van een verzoek correct worden vastgesteld. Vaak vormt het persoonlijk gesprek de basis voor het verzamelen van de inlichtingen.

Het gesprek moet verenigbaar zijn met de basisbeginselen die een houding van respect, rechtvaardigheid en objectiviteit waarborgen. Het hebben van een open geest helpt de ambtenaar vertrouwen op te bouwen bij de verzoeker, zorgt ervoor dat hij/zij elke verzoeker met respect en waardigheid behandelt en stelt hem/haar in staat het verzoek ten volle te onderzoeken.

Toepassing van basale vormen van communicatie, zoals flexibiliteit, geduld en kalmte tonen en aandachtig luisteren, draagt bij tot het scheppen van een goede gespreks sfeer als fundament voor het ontvangen van alle benodigde informatie.

Tot slot, maar niet minder belangrijk, moet de behandelende ambtenaar om kunnen gaan met emoties, niet alleen de emoties van de verzoeker en van de overige aanwezigen, maar ook die van hemzelf/haarzelf. Hij/zij moet daarnaast de emoties die tijdens het gesprek loskomen, erkennen en aanvaarden en tegelijkertijd de juiste balans vinden tussen inleving en afstandelijkheid.

Het aannemen van deze houdingen wordt vaak gezien als blijk van professionaliteit, wat inhoudt dat de behandelende ambtenaar zich in zijn/haar benadering onbevooroordeeld, onderzoekend en respectvol opstelt. Dit geldt voor de communicatie met de verzoeker, de tolk, de wettelijke vertegenwoordiger en overige aanwezige personen. Reflectie op uzelf is vaak nodig om de eigen houding te bepalen en te besluiten die houding aan te passen.

2.1.2. Spreek de verzoeker rechtstreeks aan [terug]

Zoals eerder uitgelegd, moet de behandelende ambtenaar met zijn/haar verbale en non-verbale communicatievaardigheden duidelijk maken dat de verzoeker centraal staat in het gesprek. Het is dus essentieel om de verzoeker rechtstreeks aan te spreken in plaats van te spreken met de tolk, wettelijke vertegenwoordiger of iemand anders en dan te verwijzen naar de verzoeker in de derde persoon.

2.1.3. Gebruik de juiste toon en lichaamstaal [terug]

Bij gesprekken met verzoekers uit verschillende delen van de wereld moet de behandelende ambtenaar zich bewust zijn van de culturele verschillen in non-verbale communicatie en waken voor een te snelle interpretatie van de lichaamstaal van de verzoeker.

Bovendien moet de ambtenaar de kracht onderkennen van zijn/haar eigen lichaamstaal alsmede het gevaar bijvoorbeeld als ongeïnteresseerd of agressief te worden gezien. Anderzijds kan de kracht van non-verbale signalen worden gebruikt om de communicatie tijdens het gesprek te bevorderen.

Zie ook hoofdstuk 3 voor meer informatie.

2.2. Vergewis u ervan dat u de juiste verzoeker voor u hebt [terug]

Afhankelijk van de nationale praktijk moet de behandelende ambtenaar de verzoeker vragen om de documenten in te zien die door het gastland zijn afgegeven, om te controleren dat hij/zij de juiste verzoeker voor zich heeft.

2.3. Verwelkoming/introductie [terug]

2.3.1. Verwelkom de verzoeker professioneel en leg uit welke rollen de aanwezigen spelen [terug]

Voor de meeste verzoekers is de gespreksituatie nieuw en vreemd. Veel verzoekers weten niet wie de persoon is die het persoonlijk gesprek afneemt of wat het doel is van het onderhoud. Het is daarom essentieel dat de behandelende ambtenaar de verzoeker professioneel begroet, alle aanwezigen voorstelt en uitlegt wat hun rol is tijdens het gesprek.

2.3.2. Ga na of de verzoeker en de tolk elkaar begrijpen [terug]

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker vragen of hij/zij de tolk begrijpt en de tolk vragen of hij/zij de verzoeker begrijpt.

2.3.3. Vraag de verzoeker naar bijzondere behoeften [terug]

In de introductiefase van het gesprek moet de behandelende ambtenaar er zich altijd van verzekeren dat de verzoeker in staat is het gesprek te voeren door te vragen naar eventuele gezondheidsproblemen of andere punten waarmee rekening moet worden gehouden.

2.3.4. Moedig de verzoeker aan eventuele moeilijkheden met communiceren en/of begrijpen aan te geven [terug]

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker aanmoedigen eventuele communicatie- en/of begripsproblemen die zich in het gesprek voordoen, aan te geven. De ambtenaar moet zijn/haar taal aanpassen aan de persoon en de contextuele omstandigheden van de verzoeker (leeftijd, sekse, opleiding, sociale achtergrond enz.). Dat is belangrijk om voor wederzijds begrip van de gesprekssituatie te zorgen en om de wettelijke rechten van de verzoeker te waarborgen.

2.4. Verstrek informatie aan de verzoeker [terug]

Informatieverstrekking is belangrijk om te zorgen dat de verzoeker het proces begrijpt, maar hij/zij moet niet worden overspoeld met informatie. De behandelende ambtenaar moet de informatieverstrekking aan de verzoeker afstemmen op het individu en de relevante informatie uitleggen. Hieronder worden voorbeelden gegeven van informatie die in alle gevallen moet worden verstrekt.

2.4.1. Uitleg over het doel van het gesprek [terug]

Het is belangrijk om de verzoeker uitleg te geven over het doel van het gesprek. Het moet de verzoeker duidelijk zijn dat de behandelende ambtenaar zo veel mogelijk relevante, accurate en betrouwbare informatie moet verzamelen over zijn/haar redenen om te verzoeken om internationale bescherming.

2.4.2. Informatie over het kader en de structuur van het gesprek [terug]

Het is belangrijk om de verzoeker uitleg te geven over de structuur van het gesprek. Conform de nationale praktijk kan de verzoeker in de gelegenheid worden gesteld gegevens die bijvoorbeeld in de registratiefase al aan de autoriteiten zijn verstrekt, te corrigeren of te verduidelijken. Voorts krijgt de verzoeker de mogelijkheid om in zijn/haar eigen woorden en eigen tempo over de redenen van zijn/haar verzoek te vertellen, zonder dat dit vrije verhaal wordt onderbroken. Nadat het vrije verhaal is verteld, kan de behandelende ambtenaar specifieke vragen stellen over verschillende elementen van het verzoek.

2.4.3. Informatie over pauzes [terug]

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker informeren over de pauzes die zullen worden genomen en over de mogelijkheid voor de verzoeker om pauzes te vragen.

2.4.4. Informatie over vertrouwelijkheid [terug]

(Artikel 15, lid 2, en artikel 48 van de herschikte richtlijn asielprocedures)

Het is belangrijk om te benadrukken wat vertrouwelijkheid echt betekent. Veel verzoekers zijn afkomstig van landen waar niet op voorhand ervan wordt uitgegaan dat de overheid de persoonlijke levenssfeer van haar burgers zal beschermen. Daarom kan het voor sommigen moeilijk zijn om het concept „vertrouwelijkheid” te bevatten. De behandelende ambtenaar moet er ook op bedacht zijn dat de verzoeker goede redenen kan hebben om informatie niet zomaar te verstrekken als hij/zij denkt dat die niet vertrouwelijk zal worden behandeld. Mogelijk is de verzoeker bang dat anderen hem/haar kwaad zullen doen, of hij/zij kan vrezen voor het leven en de veiligheid van familieleden en vrienden.

2.4.5. Informatie over de verplichtingen van de verzoeker/plicht om mee te werken [\[terug\]](#)

(Artikelen 4 en 5 van de herschikte richtlijn asielprocedures)

De behandelende ambtenaar moet uitleggen waarom de verstrekking van alle relevante en juiste informatie van belang is om tot een goede beslissing te komen. Als de behandelende ambtenaar zich uitspreekt over de verplichting om de waarheid te vertellen, moet hij/zij benadrukken dat dit tegen iedereen wordt verteld. Hierdoor wordt vermeden dat de verzoeker dit opvat als een insinuatie dat hij/zij liegt. Het is ook belangrijk om duidelijk te maken dat enkel als de verzoeker willens en wetens onjuiste informatie verschaft, dit negatieve gevolgen kan hebben.

Voorts moet de ambtenaar zeggen dat als de verzoeker geen antwoord weet op een vraag, hij/zij dat moet zeggen en zich niet moet verliezen in gissingen.

2.4.6. Indien van toepassing, informatie over het opnemen van het gesprek [\[terug\]](#)

Indien van toepassing moet de behandelende ambtenaar informatie verstrekken over het opnemen van het gesprek en, naargelang van de nationale richtsnoeren, om toestemming verzoeken. Daarnaast moet hij/zij de verzoeker informeren over wat er gedaan wordt met de opname en hoe lang die zal worden bewaard (en indien nodig ook over overwegingen in verband met privacywetgeving).

2.4.7. Informatie over het schriftelijk verslag [\[terug\]](#)

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker eveneens informeren over wat er gedaan wordt met het schriftelijk verslag en over de mogelijkheid om opmerkingen te maken en/of fouten of foutieve interpretaties in het verslag recht te zetten.

Hoofdstuk 3: Het gesprek afnemen

De wijze waarop de behandelende ambtenaar het gesprek afneemt, heeft een aanzienlijk effect op de algehele kwaliteit en kwantiteit van de informatie die hij/zij verzamelt. De houding van de ambtenaar en zijn/haar verbale en non-verbale communicatie (gesprekstechnieken) zijn zaken die daarbij een rol spelen.

3.1. Houding [terug]

3.1.1. Neutraliteit [terug]

De behandelende ambtenaar moet zich neutraal opstellen, trachten zo objectief en helder mogelijk te zijn en zich niet laten beïnvloeden door andere zaken of zijn/haar eigen persoonlijke meningen en opvattingen.

3.1.2. Onbevooroordeelde houding [terug]

De behandelende ambtenaar moet tijdens het gesprek de juiste toon hanteren, een onbevooroordeelde houding aannemen en zich in zijn/haar benadering van en reactie op de verklaringen van de verzoeker onpartijdig en onderzoekend opstellen, ook als er aanwijzingen zijn van inconsistenties, vervalste documenten of feiten die uitsluitbaarheid rechtvaardigen.

3.1.3. Voorkom misverstanden door cultuurgebonden aannames, waarden of verwachtingen [terug]

Kennis over de culturele achtergrond van de verzoeker is belangrijk. De behandelende ambtenaar moet echter waken voor het gevaar van stereotypering en bedenken dat de verzoeker eerst en vooral een mens is. Het typeren van een persoon aan de hand van culturele tradities alleen kan hem/haar het zicht ontnemen op het persoonlijk verhaal van de verzoeker.

De ambtenaar mag niet voetstoots aannemen dat iedereen alles op zijn/haar manier opvat of dat zijn/haar interpretatie de enige juiste is. Voorts dient hij/zij zich te realiseren hoe zijn/haar eigen culturele achtergrond van invloed is op de wijze waarop hij/zij relevante feiten interpreteert.

Zelfbewustzijn en zelfreflectie zijn nodig om de eigen houding en verbale en non-verbale communicatie te bepalen en om te besluiten hoe die moeten worden aangepast. Veronachtzaming van deze houdingen kan fnuikend zijn voor een open en vertrouwenwekkende sfeer en de uitkomst van het gesprek negatief beïnvloeden.

3.2. Leid het gesprek in goede banen [terug]

3.2.1. Leid de dialoog [terug]

Het is de verantwoordelijkheid van de behandelende ambtenaar om de verzoeker naar een ten volle onderzocht verzoek om internationale bescherming te leiden. Om dit te bereiken, kan de ambtenaar gebruikmaken van een [zaakplan](#) (op basis van een logische, chronologische of thematische structuur), al is het ook belangrijk om flexibel te blijven.

3.2.2. Geef leiding aan de tolk [terug]

(Artikel 15, lid 3, onder c), van de herschikte richtlijn asielprocedures)

Een tolk is noodzakelijk om de taalkloof tussen de verzoeker en de behandelende ambtenaar te slechten. Een goede praktijk is om vóór het gesprek, indien mogelijk, samen met de tolk de kernpunten van de zaak door te nemen, met name wanneer het gesprek met grote gevoeligheden is omgeven.

Het is belangrijk om de tolk uit te leggen wat zijn/haar verantwoordelijkheid en rol zijn tijdens het gesprek en waar hij/zij moet gaan zitten (aan het einde van het bureau op gelijke afstand van de ambtenaar en de verzoeker).

In zijn/haar interactie met de tolk moet de ambtenaar proberen langzaam en duidelijk te spreken en regelmatig even stoppen om de tolk de gelegenheid te geven korte stukjes te vertolken, met name als gedetailleerde of ingewikkelde verklaringen worden afgelegd. Het is belangrijk dat de ambtenaar de verzoeker rechtstreeks aanspreekt (in de eerste persoon) en in een gesprek met de tolk niet in de derde persoon naar de verzoeker verwijst.

De ambtenaar moet bevestigen dat de gekozen tolk in staat is om het relaas van de verzoeker accuraat en onbevooroordeeld te vertolken. De tolk mag geen band hebben met de verzoeker. Voor aanvang van het gesprek moet de tolk tegen de ambtenaar zeggen of er een band is tussen hem/haar en de verzoeker en, zo ja, wat de aard is van de band. Afhankelijk van de aard van de band kan het noodzakelijk zijn een andere tolk aan te stellen.

Het is de tolk niet toegestaan een mening te uiten of advies te verstrekken aan de behandelende ambtenaar of de verzoeker. Desondanks kunnen zich situaties voordoen waarin de tolk conceptuele uitleg over iets moet geven, bijvoorbeeld als er in de doeltaal geen equivalent bestaat van een woord in de brontaal. In dergelijke gevallen kan het nodig zijn dat de tolk de aandacht hierop vestigt.

De ambtenaar moet controleren of de tolk zich tijdens zijn/haar werk neutraal en onpartijdig opstelt. Bij twijfel over de kundigheid of het gedrag van de tolk moeten volgens nationale procedures maatregelen worden genomen (bijvoorbeeld hiervan melding maken bij hogere ambtenaren) en kan het gesprek mogelijk worden onderbroken en met een andere tolk worden hervat.

Tijdens het gesprek moet worden gelet op de (gemoeds)toestand waarin de verzoeker en de tolk verkeren en moeten er regelmatig pauzes worden ingelast.

3.3. Vrij verhaal [terug]

3.3.1. Introduceer het vrije verhaal [terug]

Het doel van het vrije verhaal is zo veel mogelijk betrouwbare en nauwkeurige informatie te verkrijgen door de verzoeker in de gelegenheid te stellen een ononderbroken persoonlijk verslag uit te brengen van de redenen voor het verzoek om bescherming. De behandelende ambtenaar moet de verzoeker aansporen in eigen woorden verslag te doen van de redenen van zijn/haar verzoek. In de meeste gevallen zal een vrij verhaal voor de ambtenaar een grote hoeveelheid accurate informatie en details opleveren die verderop in het gesprek nader kunnen worden onderzocht. In plaats van het vrije verhaal te onderbreken, is het beter om aantekeningen te maken waarop na afloop van het verhaal kan worden teruggekomen.

De ambtenaar moet de verzoeker eraan herinneren alle mogelijke voor het verzoek nuttige/relevante gegevens te verstrekken die hij/zich zich kan herinneren, zoals namen, plaatsen, gebeurtenissen enz. Hij/zij moet zich echter wel bewust zijn van de beperkingen van het geheugen en redelijke verwachtingen koesteren over de kwantiteit en kwaliteit van de informatie die de verzoeker verstrekt ten aanzien van de materiële feiten. Geheugenprocessen zijn bij ieder mens anders en worden beïnvloed door factoren als leeftijd, cultuur en achtergrond van de verzoeker en vooral het effect van traumatische ervaringen.

3.3.2. Moedig de verzoeker aan door actief te luisteren [terug]

Actief luisteren is essentieel om de verzoeker aan te moedigen een gedetailleerd en coherent verhaal te vertellen.

De behandelende ambtenaar moet zijn/haar verbale en non-verbale aandacht richten op de verzoeker en zich ervan bewust zijn hoe non-verbale signalen door de verzoeker kunnen worden geïnterpreteerd om communicatievaardigheden te verbeteren en misverstanden te helpen voorkomen.

Ook moet de ambtenaar zich ervan bewust zijn dat kleine en neutrale uitingen zoals „hm”, „oh”, „ok” signalen zijn die bevestigen dat de ambtenaar luistert. Het gebruik van dergelijke signaalwoordjes moedigt de verzoeker aan door te praten en draagt bij aan de voortzetting en ontplooiing van het relaas.

Korte herhalingen van elementen uit het verhaal van de verzoeker kunnen nuttig zijn om het geheugen van de verzoeker op te frissen en om in het gesprek de juiste focus te houden zonder het relaas te onderbreken. De ambtenaar kan verder door middel van geheugentechnieken de verzoeker helpen zich gebeurtenissen en details te herinneren. Opties in dit verband zijn vragen stellen geassocieerd met de zintuiglijke perceptie van een gebeurtenis, of de tegenwoordige tijd gebruiken.

Er zijn verzoekers die moeite hebben zich vrij te uiten. De behandelende ambtenaar zou in dergelijke gevallen moeten proberen een actievere rol aan te nemen en gerichtere vragen te stellen, zich tegelijkertijd bedenkend dat de introductie van alle onderwerpen moet worden voortgezet en een nieuw onderwerp steeds wordt begonnen met het stellen van open vragen.

De ambtenaar moet de verzoeker voldoende tijd geven om zich te concentreren en zich de dingen weer voor de geest te roepen, en de verzoeker zelf laten bepalen wat hij/zij kwijt wil, met name als de verzoeker het heeft over een traumatische of anderszins gevoelige gebeurtenis.

Als de verzoeker tijdens het vrije verhaal afdwaalt, moet de ambtenaar proberen op subtiele wijze de focus op het verhaal terug te brengen. Zo kan de ambtenaar natuurlijke onderbrekingen in het verhaal gebruiken om na te gaan of de verzoeker een reden had om bepaalde onderwerpen aan te snijden en of hij/zij die als relevant voor het verzoek beschouwt. Vervolgens kan de ambtenaar de verzoeker terugleiden naar het punt waar het verhaal werd onderbroken en de verzoeker vragen om vanaf daar verder te gaan. De ambtenaar moet genoeg tegenwoordigheid van geest hebben om niet te vroeg in te grijpen; de verzoeker moet de tijd krijgen om de draad weer op te pakken.

3.4. Doorvraagfase [terug]

De behandelende ambtenaar moet zich bezighouden met de vaststelling en follow-up van de essentiële onderdelen van het verhaal. Hij/zij moet niet meer dan één onderwerp tegelijk behandelen, de hoofdonderwerpen vaststellen (kern van het verzoek) en hiermee samenhangende subonderwerpen onderzoeken om zo een contextuele samenhang (een „gespreksflow”) tot stand te brengen. Hiermee helpt hij/zij de verzoeker een gedetailleerde beschrijving van de gebeurtenis in kwestie te geven. Dit is een goede manier om het gesprek te structureren en ervoor te zorgen dat alle relevante elementen aan bod komen. Het is belangrijk dat de behandelende ambtenaar zich flexibel blijft opstellen en nieuwe informatie oppakt die door de verzoeker wordt verstrekt.

3.4.1. Afbakening [terug]

De behandelende ambtenaar moet altijd het kader van het onderwerp inleiden voordat hij/zij verdergaat met open of gerichtere vragen. De inleiding van het specifieke thema helpt de verzoeker op het goede spoor te houden, waardoor de ambtenaar een gericht gesprek kan blijven voeren en relevante informatie kan ontvangen zonder al te veel vragen te hoeven stellen.

3.4.2. Controleer of alles goed is begrepen [terug]

Tijdens het gesprek moet de behandelende ambtenaar controleren of hij/zij alles goed heeft begrepen en vragen belangrijke verklaringen te bevestigen. Zo kan hij/zij antwoorden van de verzoeker over belangrijke elementen van zijn/haar verzoek nog eens herformuleren en de verzoeker vragen of zijn/haar interpretatie klopt.

3.5. Gesprekstechnieken en soorten vragen [terug]

3.5.1. Hou de vragen simpel [terug]

Het toegepaste taalniveau en de vraagstelling van de behandelende ambtenaar kunnen tot grote misverstanden en verkeerde conclusies leiden. De vragen tijdens het gesprek moeten worden gesteld in duidelijke en eenvoudige taal, aangepast aan de leeftijd en het opleidingsniveau van de verzoeker. Meervoudige vragen moeten worden vermeden.

3.5.2. Gebruik open vragen [terug]

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker door middel van open vragen verzoeken een gebeurtenis of situatie te beschrijven of zijn kennis, standpunten of gevoelens naar voren te brengen. Het is een uitnodiging aan de verzoeker om zo veel mogelijk informatie te verstrekken. Open vragen worden meestal ingeleid met „hoe”, „waarom” of „kunt u me vertellen”, „kunt u me uitleggen”, „kunt u beschrijven” enz.

3.5.3. Gebruik gesloten vragen op een gepaste wijze [terug]

De behandelende ambtenaar zal hoofdzakelijk open vragen stellen, maar hij/zij kan ook gebruikmaken van gesloten vragen om te controleren of hij/zij het relaas van de verzoeker heeft begrepen of om specifieke informatie te ontvangen.

Wel moet de ambtenaar oppassen dat een niet-opportune gesloten vraag of overmatig gebruik van dit soort vragen het gesprek niet verstoort. Het is daarom raadzaam deze vragen te vermijden als een gesprek of vrij verhaal in volle gang is. Een aaneenrijging van gesloten vragen kan de verzoeker het gevoel geven dat hij/zij niet in de gelegenheid wordt gesteld zijn/haar verzoek uitvoerig toe te lichten, maar door een politiemann wordt ondervraagd.

3.5.4. Gebruik verhelderende en reflectieve vragen [terug]

Verhelderende en reflectieve vragen zijn belangrijk wanneer de behandelende ambtenaar van de verzoeker een correcte beschrijving wil loskrijgen van de feitelijke gebeurtenis.

3.5.5. Stel op een gepaste en eerlijke manier correcte vragen [terug]

De behandelende ambtenaar moet op een correcte, eerlijke en niet-suggestieve wijze de vragen stellen. Met suggestieve vragen wordt de verzoeker vaak naar het gewenste of verwachte antwoord geleid of krijgt de verzoeker een verkeerde indruk van wat de inhoud van het antwoord zou moeten zijn.

3.5.6. Pas uw vragen aan het bevattingsvermogen en opleidingsniveau van de verzoeker aan [terug]

De behandelende ambtenaar moet met zijn/haar vragen rekening houden met de capaciteiten en het opleidingsniveau van de verzoeker. De ambtenaar moet altijd eerst nagaan wat het opleidingsniveau of bevattingsvermogen van de verzoeker is om te voorkomen dat de communicatie stopt door te simpel of juist te ingewikkeld taalgebruik. Bij het stellen van vragen moet de behandelende ambtenaar zijn/haar taalgebruik zo mogelijk aanpassen aan dat van de verzoeker.

3.6. Gelegenheid om inconsistenties op te helderen [terug]

(Artikel 16 van de herschikte richtlijn asielprocedures)

De verzoeker moet in de gelegenheid worden gesteld het verzoek zo volledig mogelijk uiteen te zetten en uitleg te geven over mogelijke ontbrekende elementen en/of eventuele inconsistenties of tegenstrijdigheden in zijn/haar verklaringen en potentiële discrepanties met informatie uit andere bronnen, alsmede over mogelijke afwijkingen van en tegenstrijdigheden met informatie uit het land van herkomst en bekende feiten.

Daarnaast moet de behandelende ambtenaar volgens de nationale praktijk de verzoeker in staat stellen mogelijke inconsistenties met het relaas van familieleden of getuigen uit te leggen.

Een fundamenteel principe van rechtvaardigheid is dat de verzoeker toegang heeft tot de informatie waarover de beslisser beschikt. De achterliggende reden daarvan is dat hij/zij dan in staat zou zijn de beslissing zo nodig aan te vechten en/of bereid zou zijn met informatie om te gaan die mogelijk de geloofwaardigheid van zijn/haar verzoek tenietdoet. Informatie van het land van herkomst die een beslisser doet neigen tot een negatieve geloofwaardigheidsbeoordeling, moet de verzoeker worden voorgelegd zodat hij/zij erop kan reageren.

Hoofdstuk 4: Inhoud van het verzoek

Voor het voeren van een goed gesprek moet de behandelende ambtenaar zich richten op alle aspecten die voor het verzoek van belang zijn, waarbij de nadruk ligt op de **materiële feiten**. Gesprekstechnieken kunnen niet afzonderlijk worden beschouwd zonder te begrijpen wat er moet worden behandeld. Het wezenlijke doel van de gesprekstechnieken en houdingen die in deze praktische gids van het EASO zijn samengevat, is de behandelende ambtenaar in staat te stellen op een eerlijke en doelmatige wijze accurate en betrouwbare informatie te verzamelen over de redenen van het beschermingsverzoek.

In dit hoofdstuk wordt niet gesuggereerd hoe de behandelende ambtenaar vragen moet stellen of formuleren. Eerder wordt er een reeks aspecten aangereikt die onderzocht kunnen worden, afhankelijk van de specifieke omstandigheden rondom het verzoek, om in een later stadium een beoordeling te kunnen maken. Verscheidene aspecten zullen niet bij alle zaken aan bod komen; ze worden hier genoemd als geheugensteuntje en richtsnoer in geval de inhoud van het verzoek en/of nationale wetgeving of de praktijk daar om vragen.

De behandelende ambtenaar moet in gedachten houden dat er tussen de autoriteiten en de verzoeker een gedeelde plicht bestaat om de feiten van het verzoek vast te stellen. Dit betekent in het bijzonder dat de behandelende ambtenaar gedurende het gesprek a) bekend moet zijn met informatie over het land van herkomst die kan helpen bij het begrijpen van de situatie waarin de verzoeker verkeert en discrepanties met elementen van zijn/haar verklaringen bevestigt of weergeeft (zie ook onder **Informatie raadplegen over het land van herkomst**); b) de verzoeker helpt een volledig relaas te geven door op aangewezen wijze passende vragen te stellen; c) de verzoeker de gelegenheid biedt mogelijke inconsistenties op te helderen (zie ook onder **Gelegenheid om inconsistenties op te helderen**).

4.1. Verzamel informatie over vervolging of ernstige schade in het verleden [terug]

(Artikel 4 van de herschikte erkenningsrichtlijn)

4.1.1. Wat is er gebeurd? [terug]

Een (zo gedetailleerd mogelijke) beschrijving van de gebeurtenissen is noodzakelijk om de ernst van de ervaringen te beoordelen (zie **artikel 9, lid 1, onder a**), **artikel 9, lid 2**, en **artikel 15 van de herschikte erkenningsrichtlijn**). Een samenstel van verschillende maatregelen kan eveneens met vervolging overeenkomen (zie **artikel 9, lid 1, onder b**), **van de herschikte erkenningsrichtlijn**). De behandelende ambtenaar moet daarom zijn voorbereid op het stellen van vragen of het horen over „mineure” feiten/dreigingen waarvan het samenstel met vervolging of ernstige schade kan overeenkomen.

Bovendien moet de ambtenaar erop bedacht zijn dat het ontbreken van bewijs van vervolging/ernstige schade in het verleden niet betekent dat het risico daarvan zich niet in de toekomst kan voordoen.

4.1.2. Wie is/zijn het/de slachtoffer(s) van de vervolging/ernstige schade? [terug]

Gewoonlijk is het slachtoffer de verzoeker zelf. De verzoeker kan echter bang zijn omdat andere personen in een vergelijkbare situatie (gronden in het Verdrag van Genève; gezinsleden; woonplaats enz.) te lijden hadden onder vervolging/ernstige schade.

Soms is de verzoeker niet persoonlijk bang, maar vertegenwoordigt hij/zij een persoon die ten laste van hem/haar komt: een minderjarige of wilsonbekwame volwassene namens wie hij/zij de feiten moet toelichten (bijvoorbeeld een minderjarige meisje dat het risico loopt van vrouwelijke genitale verminking).

Het profiel en de achtergrond van de verzoeker/het slachtoffer (leeftijd, etnische afstamming, opleiding, godsdienst, geslacht, verblijfplaats enz.) kunnen op zichzelf een materieel feit vormen op basis waarvan internationale bescherming moet worden verleend. Profiel en achtergrond zijn ook belangrijk om hem/haar te positioneren in de maatschappij van zijn/haar land van herkomst en kunnen van invloed zijn op de geloofwaardigheidsbeoordeling die in een latere fase wordt gemaakt (zie artikel 4, lid 2, en artikel 4, lid 3, onder c), van de herschikte erkenningsrichtlijn).

4.1.3. Wie is de actor van de vervolging/ernstige schade? [terug]

Actoren van vervolging/ernstige schade kunnen de staat of niet-overheidsactoren zijn of beide (zie artikel 6 van de herschikte erkenningsrichtlijn). Vaststelling van de genoemde actor(en) in de zaak in kwestie is ook van belang om in een latere fase te beoordelen of er een actor van bescherming (in de zin van artikel 7 van de herschikte erkenningsrichtlijn) beschikbaar is dan wel of er internationale bescherming kan worden overwogen overeenkomstig artikel 8 van de herschikte erkenningsrichtlijn.

4.1.4. Wanneer vond die plaats? [terug]

Datums en chronologische ijkpunten zijn nuttig voor het bieden van context, het toetsen van de overeenstemming met informatie die de verzoeker eerder heeft verstrekt, en het vergelijken van het relaas van de verzoeker met andere informatie, zoals informatie over het land van herkomst, gegevensbanken (Eurodac, VIS ...) enzovoort.

Datums en chronologische ijkpunten zijn eveneens nuttig om onder meer te beoordelen wat het oorzakelijk verband is tussen gebeurtenissen in het verleden en het ontvluchten van het land van herkomst. De behandelende ambtenaar moet echter in gedachten houden dat de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker, bijvoorbeeld zijn/haar culturele achtergrond, trauma of andere factoren, van invloed kunnen zijn op het vermogen van de verzoeker zich datums te herinneren.

4.1.5. Waar vond die plaats? [terug]

(Namen van) plaatsen en oriëntatiepunten kunnen nuttig zijn voor het bieden van context en voor vergelijking met informatie over het land van herkomst.

4.1.6. Wat is de reden? [terug]

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker in de gelegenheid stellen zijn/haar persoonlijke visie te geven op de vraag waarom hij/zij of anderen slachtoffer van vervolging/ernstige schade is/zijn geworden (of dat waarschijnlijk zal/zullen worden). Tegelijkertijd moet de behandelende ambtenaar in gedachten houden dat de verzoeker misschien niet op de hoogte is van de beweegredenen van de actor(en) van de vervolging en/of niet in staat is juridische terminologie te gebruiken.

De behandelende ambtenaar moet het „waarom” weten om een koppeling te maken met gronden voor internationale bescherming, en in het bijzonder met gronden voor de vluchtelingenstatus.

4.1.7. Wat is de aard van de ingediende documenten en bewijsstukken (indien van toepassing)? [terug]

Het vragen naar toelichtingen op de ingediende documenten en bewijsmaterialen vormt een vast onderdeel van het persoonlijk gesprek (zie artikel 4, lid 2, van de herschikte erkenningsrichtlijn).

De volgende aspecten zouden relevant kunnen zijn: Met welk doel is het document ingediend? Wat is de aard/inhoud van het document (als het niet vertaald is)? Met welk feit of welke gebeurtenis houdt het verband? Wat wordt door het document gestaafd/aangetoond? Waar komt het vandaan? Wanneer heeft de verzoeker het in handen gekregen? Hoe heeft de verzoeker het in handen gekregen?

Wanneer documenten over bepaalde elementen niet zijn ingediend terwijl kan worden aangenomen dat ze wel bestaan, moet de behandelende ambtenaar nader onderzoeken waarom deze documenten niet zijn ingediend, onverminderd de uitkomst van de beoordeling die in een later stadium wordt uitgevoerd.

4.2. Vraag over de angst voor vervolging of ernstige schade [terug]

4.2.1. Wat denkt de verzoeker dat er zal gebeuren in geval van terugkeer? [terug]

Het risico van vervolging/ernstige schade in de toekomst is het cruciale punt waar het om draait bij het bepalen van de behoefte aan internationale bescherming; de verzoeker moet de gelegenheid krijgen om kenbaar te maken wat hij/zij vreest — dit is immers precies de reden van zijn/haar verzoek.

4.2.2. Waarom denkt de verzoeker dat dit zal gebeuren? [terug]

Tijdens het gesprek met de verzoeker moet de behandelende ambtenaar in gedachten houden dat vervolging/ernstige schade in het verleden een aanwijzing kan zijn van een toekomstig risico dat een dergelijke vervolging/ernstige schade zich opnieuw voordoet (zie [artikel 4, lid 4, van de herschikte erkenningsrichtlijn](#)). Aan de andere kant betekent de afwezigheid van vervolging/ernstige schade in het verleden niet dat er geen risico voor de toekomst bestaat (zie ook „Ter plaatse ontstane behoefte aan internationale bescherming”, [artikel 5 van de herschikte erkenningsrichtlijn](#)).

Er kunnen andere redenen zijn dan die voor de vervolging/schade in het verleden wanneer de situatie van de persoon of die in het land van herkomst is veranderd.

4.2.3. Door wie vreest de verzoeker vervolgd/ernstige schade toegebracht te worden in geval van terugkeer naar zijn/haar land van herkomst? [terug]

Er kan sprake zijn van (een) andere actor(en) dan bij de vervolging/schade in het verleden wanneer de situatie van de persoon of in het land van herkomst is veranderd.

Het is met name nodig dit punt uit te zoeken wanneer in het verleden geen vervolging/ernstige schade heeft plaatsgevonden.

4.3. Onderzoek redenen van vervolging [terug]

(Artikel 10 van de herschikte erkenningsrichtlijn, artikel 1A, lid 2, van het Verdrag van Genève)

4.3.1. Ruimte voor vervolgvragen over de werkelijke of vermeende eigenschappen van de verzoeker [terug]

Ingeval de verzoeker onvoldoende aanwijzingen heeft gegeven in antwoord op de vraag „Waarom is het gebeurd?”, moet nog steeds worden onderzocht of er sprake is van een grond van vervolging overeenkomstig [artikel 10 van de herschikte erkenningsrichtlijn](#).

Wanneer de verzoeker aanwijzingen heeft gegeven aangaande de redenen waarom hij/zij werd of zou worden vervolgd, kan het nodig zijn aanvullende vragen te stellen om te verifiëren dat hij/zij daadwerkelijk de kenmerken heeft die de aanleiding vormen voor de vermeende vervolging, of dat de actor van de vervolging van mening is dat de verzoeker deze kenmerken bezit.

In sommige lidstaten kunnen kenmerken die niet uitdrukkelijk in het [Verdrag van Genève van 1951](#) of in [artikel 10 van de herschikte erkenningsrichtlijn](#) worden genoemd, een onafhankelijke grond voor het toekennen van de vluchtelingenstatus vormen volgens het nationaal recht (bijvoorbeeld geslacht, „vrijheidsstrijder”, eerdere erkenning als vluchteling door het UNHCR of door een andere staat die partij is bij het Verdrag van Genève).

Als volgens uw wetgeving een dergelijke aanvullende grond van toepassing is, kunt u deze hier vinden: [[Verwijzing naar nationale wetgeving invoegen](#)].

4.3.2. Het kan nodig zijn bepaalde kwesties ambtshalve aan de orde te stellen [terug]

Sommige kwesties moeten mogelijk ambtshalve ter sprake worden gebracht wanneer de verzoeker ze niet zelf noemt (bijvoorbeeld genitale verminking bij meisjes wanneer het vrouwelijke verzoekers uit bepaalde landen van herkomst betreft).

Als er in uw land wetgeving of specifieke richtsnoeren hieromtrent bestaan, kunt u ze hier vinden: [[Verwijzing naar nationale wetgeving/richtsnoeren invoegen](#)].

4.4. Onderzoek redenen voor subsidiaire bescherming [terug]

([Artikel 15 van de herschikte erkenningsrichtlijn](#))

Wanneer de ernstige schade die gevreesd wordt, „de doodstraf of executie” is (zie [artikel 15, onder a](#)), [van de herschikte erkenningsrichtlijn](#)) of „foltering of onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing” (zie [artikel 15, onder b](#)), [van de herschikte erkenningsrichtlijn](#)), zou de noodzakelijke informatie al op tafel moeten zijn gekomen bij de vragen die eerder zijn gesteld in paragrafen 4.1 en 4.2. Als echter het risico bestaat van ernstige schade als gevolg van willekeurig geweld in het kader van een internationaal of binnenlands gewapend conflict, kunnen specifieke aanvullende vragen nodig zijn (zie [artikel 15, onder c](#)), [van de herschikte erkenningsrichtlijn](#)).

Eventuele specifieke informatie over de wijze waarop [artikel 15, onder c](#)), [van de herschikte erkenningsrichtlijn](#) in uw land wordt omgezet, vindt u hier: [[Verwijzing naar toepasselijke wettelijke bepalingen van uw land invoegen](#)]

4.4.1. Het kan nodig zijn bepaalde kwesties ambtshalve aan de orde te stellen [terug]

Sommige kwesties moeten mogelijk ambtshalve ter sprake worden gebracht wanneer de verzoeker ze niet zelf noemt (bijvoorbeeld met betrekking tot vrouwelijke verzoekers uit bepaalde landen van herkomst: de vraag of zij al dan niet een (mannelijke) verwante of een netwerk van familie-, clan- of stamleden of kennissen hebben die in overeenstemming met de lokale gebruiken „bescherming” kunnen bieden en/of in het levensonderhoud van de verzoeker kunnen voorzien).

Als er in uw land specifieke wettelijke bepalingen of toepasselijke richtsnoeren hieromtrent bestaan, kunt u ze hier vinden: [[Verwijzing naar toepasselijke wettelijke bepalingen of richtsnoeren van uw land invoegen](#)]

4.5. Onderzoek in voorkomend geval andere vormen van bescherming [terug]

In sommige landen is de beslissingsautoriteit bevoegd een verblijfsvergunning te verlenen om andere redenen dan internationale bescherming (op humanitaire of medische gronden, in schrijnende gevallen enz.). Zie hierboven in hoofdstuk 1 de paragraaf [Stel de relevante aspecten vast die niet onder de internationale bescherming vallen](#).

Als er in uw land specifieke wettelijke bepalingen of toepasselijke richtsnoeren hieromtrent bestaan, kunt u ze hier vinden: [\[Verwijzing naar toepasselijke wettelijke bepalingen of richtsnoeren van uw land invoegen\]](#)

4.6. Informeer naar beschikbare bescherming in het land van herkomst [terug]

(Artikel 6, onder c), en artikel 7 van de herschikte erkenningsrichtlijn)

4.6.1. Heeft de verzoeker bij de bevoegde instantie/actoren om bescherming verzocht? [terug]

Deze vraagstelling is gewoonlijk niet relevant als de staat de actor is van vervolging of ernstige schade.

Uit de informatie over landen van herkomst kan in sommige gevallen echter naar voren komen dat bescherming/rechtsmiddelen van de kant van een onafhankelijke rechterlijke macht of andere autoriteit doeltreffend en toegankelijk kan/kunnen zijn (zie [artikel 7 van de herschikte erkenningsrichtlijn](#)).

Dit aspect moet verkend worden als de actor van vervolging/ernstige schade een niet-overheidsactor is (zie [artikel 6, onder c](#)), van de herschikte erkenningsrichtlijn).

Aan de andere kant zou dit niet relevant zijn als er geen actor van bescherming beschikbaar is.

4.6.2. Zo ja, om welke instantie/actoren ging het? Wat was het resultaat? [terug]

Het kan nodig zijn tijdens het gesprek te onderzoeken of een actor van bescherming niet in staat of niet bereid is op te treden en of zijn onwil om op te treden gebaseerd was op gronden van het Verdrag (zie [artikel 6, onder c](#)), van de herschikte erkenningsrichtlijn).

4.6.3. Zo neen, waarom niet? [terug]

Als de verzoeker geen bescherming heeft gezocht in zijn/haar land van herkomst, moet de behandelende ambtenaar hem/haar de gelegenheid geven uit te leggen waarom niet, bijvoorbeeld:

- het werd hem/haar belet bescherming te zoeken;
- hij/zij denkt dat het geen zin gehad zou hebben.

4.7. Vraag indien van toepassing naar alternatieven voor binnenlandse bescherming [terug]

(Artikel 8 van de herschikte erkenningsrichtlijn)

4.7.1. Is er in het land van herkomst een gebied waar de verzoeker zich veilig kan vestigen? [terug]

Wat dit onderdeel van het gesprek betreft, ligt de bewijslast ten aanzien van de beschikbaarheid van bescherming bij de beslissingsautoriteit.

4.7.2. Is dit gebied in wettelijk en praktisch opzicht toegankelijk en kan redelijkerwijs van de verzoeker worden verwacht dat hij/zij zich daar vestigt? [terug]

De behandelende ambtenaar zal moeten controleren of de verzoeker:

- **veilig** naar dat deel van het land kan reizen;
- **legaal** naar dat deel van het land kan reizen en er kan worden toegelaten, en
- **in redelijkheid** kan worden verondersteld zich daar te vestigen en te worden beschermd tegen vervolging en ernstige schade.

4.8. Informeer, indien van toepassing, naar bestaande gronden voor uitsluiting [terug]

(Artikelen 12 en 17 van de herschikte erkenningsrichtlijn, gebaseerd op de artikelen 1D, 1E en 1F van het Verdrag van Genève van 1951)

Wanneer daar aanwijzingen voor zijn, kan het zijn dat de behandelende ambtenaar tijdens het gesprek de punten die relevant zijn voor uitsluiting nader moet onderzoeken.

4.8.1. Artikel 1D en artikel 1E van het Verdrag van Genève van 1951 [terug]

Voor verzoekers van Palestijnse oorsprong: Geniet de verzoeker bescherming of bijstand van andere organen of instellingen van de Verenigde Naties dan het UNHCR? (Zie artikel 12, lid 1, onder a), van de herschikte erkenningsrichtlijn, gebaseerd op artikel 1D van het Verdrag van Genève.) Als de bijstand is gestaakt, moet de behandelende ambtenaar passende vragen stellen om vast te stellen of dit is gebeurd om een reden buiten de invloed van de verzoeker en onafhankelijk van zijn/haar wil (zaak C-364/11 — Abed El Karem El Kott e.a. — 19.12.2012).

Heeft de verzoeker in het land van de behandelende ambtenaar (of in een ander land waar hij/zij zich gevestigd had) de rechten en verplichtingen welke met het bezit van de nationaliteit van dat land verbonden zijn, of daarmee gelijkwaardige rechten en verplichtingen? (Zie artikel 12, lid 1, onder b), van de herschikte erkenningsrichtlijn, gebaseerd op artikel 1E van het Verdrag van Genève.)

4.8.2. Artikel 1F van het Verdrag van Genève van 1951 [terug]

a) Heeft de verzoeker melding gemaakt van door hem/haar begane handelingen die tot uitsluiting zouden kunnen leiden? (Zie voor handelingen die tot uitsluiting kunnen leiden artikel 12, lid 2, en artikel 17, lid 1, van de herschikte erkenningsrichtlijn, gebaseerd op artikel 1F van het Verdrag van Genève)

Mocht zich een dergelijk geval voordoen, dan moet de behandelende ambtenaar:

- de verzoeker vragen zijn/haar verklaring te bevestigen;
- de verzoeker ervan op de hoogte stellen dat de handelingen die hij/zij noemt, hem/haar mogelijk uitsluiten van internationale bescherming;
- vragen naar eventuele verzachtende omstandigheden.

Er kunnen in uw land specifieke regelingen gelden voor de beoordeling van uitsluitingsgronden. Daarbij kan gedacht worden aan de inzet van gespecialiseerde behandelende ambtenaren, de noodzaak een apart gesprek te houden enz. Raadpleeg voor de procedures in uw land [[verwijzing naar relevante richtsnoeren invoegen](#)].

b) Komt uit informatie over het land van herkomst of getuigenverslagen naar voren dat de organisatie waartoe de verzoeker behoort (bijvoorbeeld politie, leger, militia, guerrillaleger, terroristische groepering, maffia enz.), handelingen begaan heeft die tot uitsluiting zouden kunnen leiden?

Mocht een dergelijk geval zich voordoen, dan moet de behandelende ambtenaar de volgende informatie achterhalen over de positie en/of rol van de verzoeker in de organisatie:

- Was de verzoeker op de hoogte van de misdrijven?
- Waaruit bestond zijn/haar persoonlijke betrokkenheid? Heeft hij/zij opdracht gegeven dergelijke misdrijven te plegen, daartoe aangezet, ze zelf gepleegd of bewust de middelen verstrekt voor het plegen ervan?
- Mogelijke aanvullende omstandigheden: duur van het verblijf, positie in de hiërarchie, taken, gevolgen van handelingen enz.
- Stond hij/zij destijds wel of niet achter de misdrijven? Staat hij/zij nu wel of niet achter de misdrijven?
- Mogelijke verzachtende omstandigheden: verstandelijk vermogen, dwang, zelfverdediging enz.

c) Is de verzoeker aangeklaagd/veroordeeld voor een ernstig (niet-politiek) misdrijf dat is begaan buiten het land van opvang, voordat hij/zij werd toegelaten tot het genoemde land of komt uit COI/externe informatie naar voren dat hij/zij een dergelijk misdrijf heeft gepleegd?

Wat dit onderdeel van het gesprek betreft, ligt de bewijslast ten aanzien van de voorwaarden voor uitsluiting bij de beslissingsautoriteit.

Mocht zich een dergelijk geval voordoen, dan moet de behandelende ambtenaar de volgende aspecten achterhalen:

- Welk misdrijf is begaan?
- Indien van toepassing: Hoe komt het dat de verzoeker denkt dat de beschuldiging een dekmantel is voor vervolging/ernstige schade?
- Indien van toepassing: Hoe komt het dat de verzoeker denkt dat niet voldaan is of niet voldaan zal worden aan de voorwaarden voor een onpartijdig gerecht?
- Welk vonnis kan worden opgelegd? Wordt de doodstraf overwogen? Hoe zijn de omstandigheden in de gevangnissen in het betreffende land?

Niet-politieke misdrijven die in een derde land zijn gepleegd voordat de verzoeker tot het land van de behandelende ambtenaar werd toegelaten, kunnen ook tot uitsluiting leiden. In dergelijke gevallen zal de behandelende ambtenaar moeten onderzoeken wat de gevolgen zijn voor de situatie van de verzoeker met betrekking tot zijn/haar land van herkomst.

d) Indien van toepassing: vormt de verzoeker een gevaar voor de gemeenschap/lidstaat? (artikel 14, lid 5, en artikel 17, lid 1, onder d), van de herschikte erkenningsrichtlijn)

Mogelijk moet de behandelende ambtenaar deze gronden ook in relatie tot uitsluiting van subsidiaire bescherming onderzoeken. Zie de nationale wetgeving en richtsnoeren in dit verband: [[verwijzing naar nationale wetgeving en richtsnoeren invoegen](#)].

e) Non-refoulement in geval van uitsluiting

Wanneer de bevoegdheid van de beslissingsautoriteit zich niet beperkt tot het bepalen of de verzoeker in aanmerking komt voor de vluchtelingenstatus of subsidiaire bescherming, en wanneer uitsluiting waarschijnlijk lijkt, moet de behandelende ambtenaar — mocht de zaak dit vereisen en in het onwaarschijnlijke geval dat de antwoorden van de verzoeker in eerdere fasen van het gesprek onvoldoende informatie hebben opgeleverd — mogelijk vragen stellen om in een later stadium te kunnen bepalen of het terugzenden van de verzoeker naar zijn/haar land van herkomst in strijd zou zijn met internationale verplichtingen in het kader van mensenrechteninstrumenten, met name [artikel 3 EVRM](#) en [artikel 3 CAT](#).

Hoofdstuk 5: Afsluiting van het gesprek

Wanneer de verzoeker klaar is met het uiteenzetten van de redenen voor zijn/haar verzoek en de behandelende ambtenaar alle relevante en noodzakelijke vragen heeft gesteld, is het tijd om over te gaan naar de afsluitingsfase van het gesprek. In deze fase gaat het er vooral om te controleren of alle informatie die relevant is voor het verzoek, naar behoren is onderzocht. De afsluitingsfase is ook bedoeld om ervoor te zorgen dat de verzoeker, voordat hij/zij vertrekt, alle noodzakelijke informatie heeft.

5.1. Zorg ervoor dat tijdens het gesprek alle relevante aspecten van het verzoek aan de orde zijn gekomen [terug]

Bij het voeren van een gesprek over de inhoud van het verzoek om internationale bescherming draagt de behandelende ambtenaar er zorg voor dat de verzoeker voldoende gelegenheid krijgt om het verzoek te onderbouwen.

5.1.1. Vat alle redenen voor het verzoek om bescherming samen en vraag de verzoeker of de samenvatting klopt [terug]

Naargelang de nationale praktijk kan het nodig zijn dat de behandelende ambtenaar de kern van het verhaal dat de verzoeker heeft verteld, samenvat. Dit is weliswaar tijdrovend, maar het is een goede manier om te controleren of de behandelende ambtenaar de belangrijkste redenen die de verzoeker heeft gegeven, in het schriftelijk verslag heeft vermeld.

5.1.2. Vraag de verzoeker of hij/zij aanvullende informatie wenst toe te voegen [terug]

Het is belangrijk te controleren dat tijdens het gesprek alles aan de orde is gekomen. De verzoeker moet een eerlijke kans krijgen elementen die nodig zijn voor de onderbouwing van het verzoek, uiteen te zetten. Vragen of de verzoeker nog iets toe te voegen heeft, geeft hem/haar ook het gevoel dat hij/zij eerlijk is behandeld en dat er naar hem/haar geluisterd is.

Als de verzoeker iets toe te voegen heeft, moet de behandelende ambtenaar zich open en flexibel blijven opstellen. Hij/zij moet eventuele nieuwe onderwerpen die van belang zijn voor het verzoek, aanhoren en nader onderzoeken.

Het is ook mogelijk dat de behandelende ambtenaar heeft vernomen dat de verzoeker over documenten of andere bewijsstukken beschikt. Hij/zij moet de verzoeker meedelen op welke wijze deze kunnen/moeten worden ingediend bij de autoriteit.

5.2. Ga na of de verzoeker en de tolk elkaar hebben begrepen [terug]

(Artikelen 12 en 15 van de herschikte richtlijn asielpcedures)

Aan het eind van het gesprek moet de behandelende ambtenaar de verzoeker nogmaals vragen of hij/zij twijfels heeft over de tolk of de tijdens het gesprek verleende tolkdienst.

Het is van belang om bij het afsluiten van het gesprek te bevestigen dat de verzoeker en de tolk elkaar gedurende het hele gesprek hebben begrepen. In sommige lidstaten is het gebruikelijk dat de behandelende ambtenaar ook aan de tolk vraagt of hij/zij de verzoeker gedurende het hele gesprek heeft begrepen.

5.3. Bied, indien van toepassing, anderen de mogelijkheid aan hun rechten uit te oefenen [terug]

(Artikel 23 van de herschikte richtlijn asielprocedures)

In het geval dat de juridisch adviseur van de verzoeker, conform nationale wetten en praktijken, aanwezig is bij het onderhoud, moet hij/zij de gelegenheid krijgen aan het eind van het gesprek opmerkingen te maken of de verzoeker vragen te stellen die betrekking hebben op de zaak.

Afhankelijk van nationale wetgeving en procedures kunnen ook andere personen, zoals voogden of volwassen begeleiders die het gesprek bijwonen, in de gelegenheid worden gesteld het woord te nemen.

Eventuele specifieke richtsnoeren in uw land aangaande de rechten van verschillende actoren tijdens het gesprek vindt u hier: [\[verwijzing naar nationale wetgeving/richtsnoeren invoegen\]](#).

5.4. Informeer de verzoeker over de volgende fasen in het proces [terug]

5.4.1. Wanneer, ongeveer, zal de beslissing worden genomen? [terug]

Niet weten wanneer het besluit verwacht kan worden, kan stress opleveren voor de verzoeker. In de meeste gevallen zal het waarschijnlijk niet mogelijk zijn de verzoeker een exacte datum te geven, maar de behandelende ambtenaar moet tegen het einde van het gesprek de verzoeker ten minste een indicatie geven van het tijdsbestek waarbinnen een besluit zal worden genomen.

5.4.2. Hoe zal de verzoeker informatie over de beslissing ontvangen? [terug]

De behandelende ambtenaar moet de verzoeker informeren over de wijze waarop hij/zij informatie zal ontvangen over het resultaat van zijn/haar verzoek. Zal het besluit bijvoorbeeld worden meegedeeld door de juridisch adviseur of door een behandelende ambtenaar? Wordt het besluit schriftelijk en/of mondeling meegedeeld?

5.4.3. Indien relevant, wie zal de beslissing nemen? [terug]

Het is niet de bedoeling de verzoeker de naam van een specifieke beslissingsambtenaar te geven. Het kan evenwel als goede service worden beschouwd de verzoeker bijvoorbeeld te vertellen door welk bureau en op welk niveau de beslissing wordt genomen.

5.4.4. Het recht van beroep bij een negatieve beslissing [terug]

De verzoeker moet worden ingelicht over zijn/haar recht op beroep in het geval dat het verzoek wordt geweigerd. Wanneer en bij welke instantie moet het beroep worden ingediend? Welke autoriteit zal het beroep beoordelen? Zal de verzoeker worden bijgestaan door zijn/haar juridisch adviseur?

De behandelende ambtenaar moet er rekening mee houden dat het geven van informatie over het recht op beroep stress kan veroorzaken bij de verzoeker en hem/haar de indruk kan geven dat de autoriteiten al een (negatief) besluit hebben genomen over het verzoek. De behandelende ambtenaar moet benadrukken dat er nog geen besluit genomen is en dat deze informatie aan iedere verzoeker wordt gegeven.

5.4.5. Bij een positieve beslissing: documentatie, gezinshereniging, het recht om te werken enz. [terug]

Afhankelijk van de nationale praktijk kan de behandelende ambtenaar de verzoeker informeren over de gevolgen van een ingewilligd verzoek. Zo kan de behandelende ambtenaar de verzoeker informeren over wat hij/zij moet doen als hij/zij gezinsleden in een derde land heeft en met hen herenigd wil worden enz. Evenals bij het verstrekken van informatie over de mogelijkheid van een beroep in geval van negatieve beslissingen moet de behandelende ambtenaar eraan denken te benadrukken dat er nog geen besluit genomen is.

5.4.6. Indien van toepassing, rechten en voordelen in afwachting van de beslissing [terug]

In sommige lidstaten wordt al in een vroeg stadium van de procedure informatie gegeven over de rechten en voordelen van de verzoeker in de periode waarin de beslissing wordt afgewacht. Maar als de verzoeker deze informatie nog niet ontvangen heeft, is het goed als de behandelende ambtenaar hem/haar deze informatie aan het einde van het gesprek geeft.

5.5. Geef, indien van toepassing in deze fase, de verzoeker de gelegenheid commentaar te leveren op het verslag over het gesprek [terug]

(Artikel 17 van de herschikte richtlijn asielprocedures)

De verzoeker moet in de gelegenheid worden gesteld opmerkingen te maken over en/of mondelinge en/of schriftelijke toelichtingen te geven op eventuele onjuiste vertalingen, misverstanden of omissies in het verslag of de schriftelijke weergave van het gesprek, aan het einde van het persoonlijk gesprek of binnen een vastgestelde tijdslimiet voordat de beslissingsautoriteit een beslissing neemt. Het is belangrijk dat de verzoeker volledig wordt ingelicht over de inhoud van het verslag of van de essentiële elementen van de schriftelijke weergave van het gesprek, zo nodig met behulp van een tolk.

Afhankelijk van de nationale procedures en praktijk moet de behandelende ambtenaar deze gelegenheid bieden aan het eind van het persoonlijk gesprek en de verzoeker vragen om bevestiging dat de inhoud van het verslag of de schriftelijke weergave van het gesprek het onderhoud correct weergeeft. Als de verzoeker de inhoud van de weergave van het gesprek niet wil bevestigen, moet worden opgetekend wat de reden daarvoor is.

Aanvullende praktische informatie over de procedure in uw land, indien beschikbaar, vindt u hier: [\[Verwijzing naar juridische bepalingen/richtsnoeren invoegen\]](#).

5.6. Geef de verzoeker de gelegenheid vragen te stellen [terug]

De behandelende ambtenaar sluit het gesprek af door de verzoeker te vragen of hij/zij nog vragen heeft die hij/zij zou willen stellen. Zo nodig moet de verzoeker worden doorverwezen naar de betreffende persoon/organisatie.

5.7. Activiteiten na het gesprek: reflectie op het gesprek [terug]

5.7.1. Evaluatie van het gesprek [terug]

Zelfs als het gesprek is afgerond, kunnen er nog steeds punten zijn die vragen oproepen of nader uitgewerkt moeten worden. De belangrijkste vraag die de behandelende ambtenaar moet overdenken, is de vraag of alle relevante aspecten zo volledig mogelijk zijn onderzocht, dan wel of er aanvullende informatie verzameld moet worden om een besluit te kunnen nemen over het verzoek. Deze terugblik op de zaak moet kort na het gesprek plaatsvinden als alle informatie nog vers in het geheugen van de behandelende ambtenaar zit, zodat er geen tijd verloren gaat doordat de behandelende ambtenaar zich opnieuw met de zaak vertrouwd moet maken.

Na het gesprek is het ook belangrijk de tijd te nemen voor overdenking en zelfreflectie. De behandelende ambtenaar moet erover nadenken hoe het gesprek vanuit het perspectief van de verzoeker werd ervaren. Hij/zij moet zich daarbij bijvoorbeeld afvragen of hij/zij als behandelende ambtenaar respect en invoelingsvermogen heeft getoond door een correcte professionele houding.

5.7.2. Zelfevaluatie en reflectie [terug]

De behandelende ambtenaar kan deze praktische gids ook gebruiken om te evalueren hoe hij/zij het gesprek gevoerd heeft en vast te stellen in welk opzicht zijn/haar werk verbeterd kan worden.

De behandelende ambtenaar moet ook overdenken hoe hij/zij het gesprek ervaren heeft, vooral als daarin traumatische of gevoelige gebeurtenissen werden besproken. Om een professionele houding te bewaren en zijn/haar werk productief uit te voeren, moet de behandelende ambtenaar regelmatig aandacht besteden aan zijn/haar eigen behoeften en ervoor zorgen dat deze vervuld worden.

Rechtsinstrumenten en nationale verwijzingen

Internationale instrumenten

- Verdrag van Genève van 1951 en Protocol van New York van 1967 betreffende de status van vluchtelingen
- Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM)
- Verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing (Convention Against Torture — CAT)

Instrumenten van de Europese Unie

- Herschikte erkenningsrichtlijn

Richtlijn 2011/95/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 inzake normen voor de erkenning van onderdanen van derde landen of staatlozen als personen die internationale bescherming genieten, voor een uniforme status voor vluchtelingen of voor personen die in aanmerking komen voor subsidiaire bescherming, en voor de inhoud van de verleende bescherming (herschikking).

- Herschikte richtlijn asielprocedures

Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming (herschikking).

- Richtlijn ter bestrijding van mensenhandel

Richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ van de Raad.

Jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie

- Zaak C-364/11 Abed El Karem El Kott e.a. (Arrest van het Hof — Grote kamer)

Nationale rechtsinstrumenten en richtsnoeren

Nationale rechtsinstrumenten

-

Nationale richtsnoeren

-

Waar zijn EU-publicaties verkrijgbaar?

Gratis publicaties:

- één exemplaar:
via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- meerdere exemplaren of posters/kaarten:
bij de vertegenwoordigingen van de Europese Unie (http://ec.europa.eu/represent_nl.htm),
bij de delegaties in niet-EU-landen (http://eeas.europa.eu/delegations/index_nl.htm),
door contact op te nemen met Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_nl.htm),
door te bellen naar 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratis in de hele Europese Unie) (*).

(*) De informatie wordt gratis verstrekt en bellen is doorgaans gratis, maar sommige operatoren, telefooncellen of hotels kunnen kosten aanrekenen.

Betaalde publicaties:

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

