

Gehoorhandvest

COMMISSARIAAT-GENERAAL VOOR DE VLUCHTELINGEN EN DE STAATLOZEN



Verantwoordelijke uitgever: Dirk Van den Bulck

Deze brochure werd opgemaakt in januari 2011 door het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen.

Bijkomende informatie over het CGVS in het algemeen en over de asielprocedure in het bijzonder kan geraadpleegd worden op de website www.cgvs.be.

Cette brochure existe aussi en français.

Inhoud

| | |
|---|----|
| Voorwoord | 4 |
| 1. Het gehoor verloopt in een professionele omgeving | 5 |
| 2. Het gehoor wordt voorbereid in functie van de specifieke kenmerken van het dossier | 6 |
| 3. De protection officer informeert de asielzoeker over het doel, het verloop en de principes van het gehoor, en over de beroepsmogelijkheden | 7 |
| 4. Het gehoor verloopt in afwezigheid van de kinderen | 8 |
| 5. Het gehoor verloopt op onpartijdige, loyale en respectvolle wijze | 9 |
| 6. Het gehoor wordt gehouden volgens een resultaatgerichte aanpak | 10 |
| 7. De vragen zijn onpartijdig, nauwkeurig en worden, net als de antwoorden, volledig vertaald en genoteerd | 11 |
| 8. De gespreksmethoden zijn efficiënt | 12 |
| 9. Tijdens het gehoor is het taalgebruik aangepast aan de ontvanger en aan de context | 13 |
| 10. Onwaarschijnlijkheden/tegenstrijdigheden in verband met belangrijke aspecten van het relaas worden behandeld | 14 |
| 11. Er zijn pauzes gepland | 15 |
| 12. Het einde van het gehoor verloopt volgens een identiek stramien en de doorslaggevende elementen van het relaas worden verduidelijkt | 16 |

Voorwoord

In het kader van de hervorming van de asielprocedure in België in 2007 dacht het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen na over de kwaliteit van zijn werking en, in het bijzonder, over de behandeling van de asielaanvragen. Verschillende thema's werden grondig onderzocht en besproken in het kader van diverse werkgroepen, waaronder een werkgroep over het voorbereiden en het houden van een gehoor, en een andere werkgroep over het creëren en het behouden van een gunstige gehoorcontext.

Ook werd het thema van het gehoor als centraal element in de asielprocedure behandeld in de eindverhandeling van sommige personeelsleden. Zo was er o.a. sprake van deontologische bakens voor de houding van de protection officer en van richtlijnen voor het beheer van het gehoor.

Bovendien werkt het CGVS nauw samen met het Europese opleidingsproject EAC (*European Asylum Curriculum*) voor de medewerkers van de nationale asielinstanties van de Europese Lidstaten. Dit opleidingsparcours heeft betrekking op een groot aantal thema's dat werd behandeld in het kader van de kwaliteitswerkgroepen en de inhoud ervan stemt overeen met de oriëntaties van het CGVS.

Verschillende asielinstanties van andere landen, het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland of Canada hebben, onder verschillende benamingen, "codes" voor het verloop van het gehoor uitgewerkt. Dit handvest is hierop in ruime mate gebaseerd omdat het gehoor overal dezelfde doelstellingen heeft. De efficiëntie van het gehoor en het respect voor de asielzoeker zijn hierbij belangrijk. Het handvest houdt eveneens rekening met de aanwijzingen die voortvloeien uit het koninklijk besluit tot regeling van en de rechtspleging voor het CGVS.

In navolging van de gelijkaardige stap die werd ondernomen met de "deontologie voor het tolk- en vertaalwerk", is het belangrijk dat het CGVS een code met "goede praktijken" voor het gehoor krijgt.

Dit handvest, dat eveneens toegankelijk is voor het publiek, vormt de gedragscode van de protection officer. Samen met de nota over de gehoortechnieken en de opleiding communicatiebeheer in interculturele situaties garandeert het handvest het kwalitatieve verloop van het sleutelmoment van de procedure: het gehoor van de asielzoekers.

1. Het gehoor verloopt in een professionele omgeving

- De protection officer creëert een vertrouwensklimaat dat gunstig is voor de vaststelling van de feiten. Zijn gedrag, zijn houding en zijn voorkomen weerspiegelen de neutraliteit, de ernst, het professionalisme en de bekwaamheid van de organisatie.
- Het gehoorlokaal is opgeruimd en proper.
- De protection officer zorgt ervoor dat het gehoor niet wordt verstoord door externe hinder. Daarom stelt hij zijn gsm op "trilstand" in; hij vraagt de aanwezige personen hetzelfde te doen. De protection officer moet echter bereikbaar blijven via het vaste telefoontoestel.
- Het kan gebeuren dat de advocaat een absoluut dringende oproep moet beantwoorden. Hiervoor dient hij het gehoorlokaal te verlaten. De protection officer brengt hem op de hoogte van deze verplichting bij het begin van het gehoor. De afwezigheid van de advocaat in die omstandigheden wordt in het gehoorverslag vermeld. Het gehoor wordt voortgezet in afwezigheid van de advocaat.
- De protection officer zorgt ervoor dat de inrichting van het gehoorlokaal direct visueel contact tussen hem en de asielzoeker bevordert.
- De protection officer meldt de asielzoeker dat er in de gang water beschikbaar is.
- De protection officer gaat de asielzoeker persoonlijk halen. Hij spreekt hem aan met zijn naam. Om de vertrouwelijkheid en de privacy van de asielzoeker optimaal te garanderen, vermijdt de protection officer, in de mate van het mogelijke, de naam van de asielzoeker te roepen in de wachtzaal: als hij de asielzoeker herkent op basis van de elementen van het dossier (foto, geboortedatum, gezinssamenstelling), richt hij zich rechtstreeks tot hem.

2. Het gehoor wordt voorbereid in functie van de specifieke kenmerken van het dossier

- Uit het gehoor blijkt dat de voorbereiding werd aangepast aan de specifieke kenmerken van het dossier en dat de documenten in het dossier (in de mate van het mogelijke) nauwkeurig werden onderzocht. De bewijsmiddelen, het profiel van de asielzoeker en de verwante dossiers werden in aanmerking genomen bij de voorbereiding van het gehoor.
- De protection officer beschikt over de nodige kennis over het land van herkomst van de asielzoeker. De voorbereiding van het gehoor omvat het raadplegen van relevante en nuttige informatiebronnen (COI).
- De protection officer heeft de nodige kennis om gehoren met asielzoekers met specifieke profielen adequaat te kunnen afnemen: asielzoekers die mogelijk vallen onder de uitsluitingsclausule, asielzoekers die behoren tot een kwetsbare groep zoals niet-begeleide minderjarige vreemdelingen, asielzoekers die aan een trauma lijden, asielzoekers die gendergebonden vervolgingen aanhalen (verkrachting, seksueel geweld, seksuele geaardheid en genderidentiteit), enz... .
- Het algemene verloop van het gehoor wordt gepland, de structuur en de sleutelementen worden vastgelegd. Het gehoor richt zich op de essentiële thema's eigen aan het dossier en wordt gestructureerd rond de identiteit van de asielzoeker, de aard van de vervolging, de redenen voor de vervolging, de actoren van de vervolging, de vrees in geval van terugkeer en de bewijs-elementen. Dit basisschema ligt niet rigoureuus vast. Er moet een zekere soepelheid zijn naargelang het verloop van het gehoor en de elementen die worden aangehaald.
- De vragen en aspecten die bepalend zijn voor de behandeling van de asiel-aanvraag, moeten worden gespecificeerd. De protection officer moet de elementen die zeker tijdens het gehoor verduidelijkt moeten worden, duidelijk vastleggen.

3. De protection officer informeert de asielzoeker over het doel, het verloop en de principes van het gehoor, en over de beroepsmogelijkheden

- Nadat de protection officer de asielzoeker naar het gehoorlokaal heeft begeleid, stelt hij zichzelf en de personen die het gehoor bijwonen aan hem voor. Hij licht hun rol toe. Hij vermeldt echter niet de naam van de tolk.
- De protection officer gaat na of de asielzoeker de tolk goed begrijpt.
- Hij legt kort de procedure uit aan de asielzoeker; hij situeert het gehoor in de context van de procedure en geeft een overzicht van de mogelijkheden tot beroep. Hierbij zorgt de protection officer ervoor dat hij een woordenschat hanteert die toegankelijk is voor de asielzoeker.
- Hij controleert of de gekozen woonplaats van de asielzoeker niet veranderd is.
- De protection officer wijst de asielzoeker erop dat hij, indien nodig, mag vragen dat het gehoor wordt onderbroken en dat hij water mag vragen. De protection officer wijst er hem ook op dat het verboden is te roken.
- De protection officer legt het doel en het verloop van het gehoor uit.
- Hij benadrukt de vertrouwelijkheid van de verklaringen die in het kader van het gehoor zullen worden afgelegd, en van elk element van het dossier. Er wordt geen informatie meegedeeld aan personen/instanties door wie de asielzoeker vreest vervolgd te worden. Deze vertrouwelijkheid wordt gegarandeerd overeenkomstig de Belgische wetgeving, inclusief het beroepsgeheim.
- Hij vermeldt de gevolgen van een weigering of zelfs van een terughoudendheid om mee te werken. Hij benadrukt eveneens dat de asielzoeker verplicht is de waarheid te vertellen.
- Hij wijst de advocaat of de vertrouwenspersoon erop dat hij/zij niet tussen mag komen tijdens het gehoor maar dat hij/zij de kans krijgt aan het einde van het gehoor opmerkingen te geven.

4. Het gehoor verloopt in afwezigheid van de kinderen

Kinderen ouder dan één jaar wonen het gehoor niet bij. Als een asielzoek(st)er zich voor het gehoor aanmeldt met een kind ouder dan één jaar, vraagt de protection officer hem/haar om het kind, indien mogelijk, in de crèche achter te laten. In uitzonderlijke omstandigheden die de aanwezigheid van het kind tijdens het gehoor rechtvaardigen (bv. specifieke stoornissen van het kind of van zijn ouder), kan de protection officer toestaan dat het kind het gehoor bijwoont. Als beide ouders aanwezig zijn, kan men aan een van hen vragen dat hij/zij zich tijdens het gehoor elders met het kind bezighoudt.

5. Het gehoor verloopt op onpartijdige, loyale en respectvolle wijze

- Alle aanwezige personen behandelen de asielzoeker met respect.
- De toon en het taalgebruik tijdens het gehoor moeten rekening houden met de situatie van de asielzoeker: geslacht, leeftijd, schoolopleiding, enz... .
- De personen die aanwezig zijn bij het gehoor nemen geen houding aan die voor, tijdens of na het gehoor bij de asielzoeker de indruk van partijdigheid, discriminatie, gebrek aan respect of aan professionaliteit zou kunnen wekken.
- Tijdens het gehoor neemt de protection officer ten opzichte van de asielzoeker een professionele houding aan: hij toont empathie zonder zich te laten leiden door medelijden of sympathie.
- Als de protection officer vaststelt dat er een belangenconflict bestaat tussen hem en de asielzoeker, beëindigt hij het gehoor en brengt hij zijn functionele chef hiervan onmiddellijk op de hoogte. De protection officer vermeldt dit in het gehoorverslag.
- Wanneer een asielzoeker zich agressief gedraagt of een advocaat of vertrouwenspersoon (of eventueel een voogd) storend gedrag vertoont, wijst de protection officer erop dat er aan alle aanwezige partijen wordt gevraagd mee te werken aan het goede verloop van de procedure. Als het storende gedrag ondanks deze waarschuwing blijft voortduren, beëindigt de protection officer het gehoor en brengt zijn functionele chef hiervan onmiddellijk op de hoogte. De protection officer vermeldt het incident in het gehoorverslag. Hij meldt het eveneens aan de dienst advocaten van het CGVS.

6. Het gehoor wordt gehouden volgens een resultaatgerichte aanpak

- De protection officer moet tijdens het gehoor de essentiële elementen behandelen (doorslaggevende materiële elementen en bewijselementen) en ze voldoende uitdiepen zodat hij de beslissing met kennis van zaken kan nemen.
- Tijdens het gehoor verduidelijkt hij voor zichzelf zo sluitend en definitief mogelijk de elementen die essentieel zijn voor de beoordeling van de voorwaarden voor de erkenning van de vluchtelingenstatus of voor de toekenning van de subsidiaire beschermingsstatus.
- De protection officer beschikt over de politie van het gehoor zodat hij resultaten kan behalen. Als de asielzoeker geen relevante verklaringen aflegt, komt de protection officer tussenbeide en doet hem terugkomen op de essentiële (materiële) elementen van zijn asielaanvraag. Zo nodig kan hij de asielzoeker op elk moment herinneren aan de gevolgen van een gebrek aan medewerking.
- De protection officer is flexibel bij het verloop van het gehoor en past zich aan wanneer de asielzoeker nieuwe materiële elementen aanhaalt of wanneer er nieuwe vragen rijzen.
- Op het einde van het gehoor geeft de protection officer het woord aan de advocaat of aan de vertrouwenspersoon (of aan de voogd in geval van een niet-begeleide minderjarige vreemdeling).

7. De vragen zijn onpartijdig, nauwkeurig en worden, net als de antwoorden, volledig vertaald en genoteerd

- De protection officer zorgt ervoor dat de tolk binnen de grenzen van zijn functie blijft. Hij let er ook op dat de asielzoeker en de tolk geen gesprek beginnen dat geen verband houdt met de inhoud van het gehoor.
- De protection officer stelt een verslag op dat het verloop en de inhoud van het gehoor getrouw en nauwgezet weergeeft. Hij geeft alle verklaringen van de asielzoeker letterlijk weer. De protection officer vermijdt elke samenvatting. Hij mag gebruik maken van afkortingen voor zover ze begrijpelijk blijven.
- In het schriftelijke verslag worden de vragen en de antwoorden duidelijk onderscheiden.
- Als de asielzoeker een lang antwoord geeft op een vraag, zorgt de protection officer ervoor dat de tolk zijn verklaringen integraal kan vertalen. Indien het nodig is, kan hij de asielzoeker op een gepaste manier onderbreken om de tolk de mogelijkheid te bieden om te vertalen.
- De protection officer neemt nota van eventuele taalproblemen tussen de asielzoeker en de tolk.
- Hij neemt ook nota van alle gedragingen van de asielzoeker of van incidenten die een weerslag hebben op het interview: aarzelingen, emoties, agressie, ongepaste tussenkomsten van de aanwezige personen, enz..., voor zover het gaat om objectief waarneembare feiten.

8. De gespreksmethoden zijn efficiënt

- De protection officer maakt gebruik van de meest efficiënte en geschikte gespreksmethoden om de feiten vast te stellen op basis waarvan hij een beslissing neemt.
- Om de feiten te kunnen vaststellen, legt de protection officer duidelijk uit wat hij van de asielzoeker verwacht, luistert hij aandachtig en praat niet meer dan noodzakelijk. Hij stelt korte, makkelijk te begrijpen vragen. Gesloten vragen bieden de mogelijkheid, punten te verduidelijken en te specificeren waar nodig.
- Hij stelt geen verschillende vragen tegelijk.
- Hij stelt geen suggestieve of afkeurende vragen.

9. Tijdens het gehoor is het taalgebruik aangepast aan de ontvanger en aan de context

- De vragen en de gebruikte informatie houden rekening met de persoonlijkheid, de ervaringen en de culturele achtergrond van de asielzoeker (leeftijd, geslacht, gezondheidstoestand, sociale status, schoolopleiding, religie, enz...).
- De protection officer houdt rekening met de aspecten van interculturele communicatie.
- In het geval van niet-begeleide minderjarige vreemdelingen of van personen tegen wie geweld werd gepleegd, moet de protection officer zijn aanpak aanpassen aan die gevallen en moet hij gebruik maken van specifieke gespreksmethoden.

10. Onwaarschijnlijkheden/tegenstrijdigheden in verband met belangrijke aspecten van het relaas worden behandeld

- In de mate van het mogelijke evalueert de protection officer, rekening houdend met de informatie over de asielzoeker (schoolopleiding, leeftijd, enz...) waarover hij beschikt, welke eisen hij mag stellen in verband met de nauwkeurigheid van zijn verklaringen.
- Eventuele misverstanden worden verduidelijkt door de vraag te herformuleren.
- De protection officer moet de asielzoeker confronteren met onwaarschijnlijke elementen, met ongeloofwaardige verklaringen en met tegenstrijdigheden in zijn verklaringen. Hij geeft de asielzoeker de gelegenheid deze te verduidelijken.
- Tijdens het gehoor wordt ingegaan op aarzelende of ontwijkende antwoorden.
- Wanneer de asielzoeker met zijn verklaringen wordt geconfronteerd, onthouden de aanwezige personen zich van elke geringschattende houding of uitlating ten opzichte van de asielzoeker.

11. Er zijn pauzes gepland

- Na ongeveer anderhalf uur wordt er telkens een kwartier pauze ingelast. Het begin en het einde van de pauze worden in het gehoorverslag vermeld.
- Meer pauzes zijn mogelijk naargelang de omstandigheden (niet-begeleide minderjarige vreemdeling, trauma, enz...).
- Tijdens de pauze bewaart de protection officer de professionele afstand die gebruikelijk is tijdens het hele gehoor. Hij let erop dat de afstand onder de aanwezige personen wordt behouden. In de mate van het mogelijke laat hij ze niet alleen.
- Naast de vertaling van de verklaringen in het kader van de opdracht van de tolk let de protection officer erop dat de tolk vóór, tijdens of na het gehoor geen gesprek aanknoopt met de asielzoeker. In principe laat de protection officer de tolk nooit alleen met de asielzoeker.
- Het gehoor duurt maximum vier uur. Deze duur kan uitzonderlijk worden verlengd met een half uur als de aard van het dossier dit vereist en de tolk akkoord gaat. Alles moet echter in het werk worden gesteld om dit te vermijden. Als de doorslaggevende elementen voor de beslissing ondanks het verlengen van het gehoor niet voldoende vaststaan, legt de protection officer, in de mate van het mogelijke, met de administratieve cel onmiddellijk een datum vast voor een nieuw gehoor zodat hij die ook onmiddellijk aan de asielzoeker kan meedelen.

12. Het einde van het gehoor verloopt volgens een identiek stramien en de doorslaggevende elementen van het relaas worden verduidelijkt

- Aan het einde van het gehoor overloopt de protection officer gedurende enkele minuten het gehoorverslag; hij controleert of de essentiële elementen voldoende vaststaan en of de punten die essentieel zijn voor het nemen van de beslissing werden uitgediept en op exhaustieve wijze werden toegelicht.
- Hij doet navraag bij de asielzoeker naar eventuele punten die niet zouden zijn behandeld en die doorslaggevend zouden zijn voor het goede begrip van het relaas, o.a. zijn vrees in geval van terugkeer.
- De protection officer vraagt aan de advocaat of aan de vertrouwenspersoon of hij opmerkingen heeft over het verloop van het gehoor of over de inhoud van de verklaringen van de asielzoeker. Net zoals voor de verklaringen van de asielzoeker noteert de protection officer nauwgezet de opmerkingen die worden gemaakt. De protection officer wijst de advocaat erop dat hij na het gehoor steeds zijn opmerkingen schriftelijk mag meedelen.
- Het uur waarop het gehoor begint en eindigt, alsook de duur ervan in uren en minuten moeten in het gehoorverslag worden vermeld.
- De protection officer begeleidt de asielzoeker en de personen die hem vergezellen, naar de uitgang en neemt afscheid van hen.



**COMMISSARIAAT-GENERAAL
VOOR DE VLUCHTELINGEN EN DE STAATLOZEN**

WTC II
Koning Albert II-laan 26 A
1000 BRUSSEL
 02 205 51 11
 02 205 51 15
cgvs.info@ibz.fgov.be
www.cgvs.be