

Handvest van het persoonlijk onderhoud



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

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

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

www.cgvs.be/nl/publicaties

Uitgever:

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

Ernest Blerotstraat 39
1070 BRUSSEL



02 205 51 11



cgvs.info@ibz.fgov.be



www.cgvs.be



@cgvs_cgca

Uitgave:

augustus 2019

INHOUD

VOORAF	4
1. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VERLOOPT IN EEN PROFESSIONELE OMGEVING	6
2. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD WORDT VOORBEREID IN FUNCTIE VAN DE SPECIFIEKE KENMERKEN VAN HET DOSSIER	7
3. DE PROTECTION OFFICER INFORMEERT DE VERZOEKER OVER HET DOEL, HET VERLOOP EN DE PRINCIPES VAN HET PERSOONLIJK ONDERHOUD ALSOOK OVER DE BEROEPSMOGELIJKHEDEN	8
4. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VINDT PLAATS IN AFWEZIGHEID VAN DE KINDEREN	9
5. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VERLOOPT OP ONPARTIJDIGE, LOYALE EN RESPECTVOLLE WIJZE	9
6. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD 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	11
9. TIJDENS HET PERSOONLIJK ONDERHOUD IS HET TAALGEBRUIK AANGEPAST AAN DE ONTVANGER EN AAN DE CONTEXT	12
10. ONWAARSCHIJNLIJKHEDEN/TEGENSTRIJDIGHEDEN OVER BELANGRIJKE ASPECTEN VAN HET RELAAS WORDEN BEHANDELD	12
11. ER WORDEN PAUZES INGELAST	13
12. HET EINDE VAN HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VERLOOPT VOLGENS EEN VAST STRAMIEN EN DE ELEMENTEN VAN HET RELAAS WORDEN VERDUIDELIJKT	14

VOORAF

In het kader van de hervorming van de asielprocedure in België in 2007 stond het CGVS stil bij de kwaliteit van zijn werking en, in het bijzonder, de behandeling van de verzoeken om internationale bescherming. Verschillende thema's werden grondig onderzocht en besproken tijdens diverse werkgroepen, waaronder een werkgroep over het voorbereiden en het houden van een persoonlijk onderhoud en een andere werkgroep over het creëren en het behouden van een gunstige context voor het persoonlijk onderhoud.

Het thema van het persoonlijk onderhoud als centraal element in de asielprocedure kwam ook aan bod 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 voeren van een persoonlijk onderhoud.

Bovendien werkt het CGVS nauw samen met EASO, het Europese Asiel ondersteuningsbureau, bij de totstandkoming van een opleidingstraject dat specifiek gericht is op medewerkers van de nationale asielinstanties van de Europese Lidstaten. Dit opleidingstraject bestrijkt 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, waaronder het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland of Canada, hebben onder verschillende benamingen "codes" voor het verloop van het persoonlijk onderhoud uitgewerkt. Dit handvest is hier in ruime mate op gebaseerd omdat het persoonlijk onderhoud overal dezelfde doelstellingen nastreeft. De efficiëntie van het persoonlijk onderhoud en het respect voor de verzoeker zijn hierbij belangrijk. Het handvest houdt eveneens rekening met de aanwijzingen die voortvloeien uit het Koninklijk Besluit van 11

juli 2003 tot regeling van de werking van en de rechtspleging voor het CGVS.

Naar het voorbeeld van wat ondernomen werd met de "deontologie voor het tolken vertaalwerk", is het belangrijk dat het CGVS een code ontwikkelt met "goede praktijken" voor het persoonlijk onderhoud.

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 persoonlijk onderhoud van de verzoekers om internationale bescherming.



1. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD 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 lokaal waar het persoonlijk onderhoud doorgaat is opgeruimd en schoon.
- De protection officer zorgt ervoor dat het onderhoud niet wordt verstoord door externe hinder. Daarom stelt hij zijn gsm op “trilstand” in; hij vraagt de aanwezige personen hetzelfde te doen.
- Het kan gebeuren dat de advocaat een absoluut dringende oproep moet beantwoorden. Hiervoor moet hij het lokaal waar het persoonlijk onderhoud doorgaat, verlaten. De protection officer brengt hem op de hoogte van deze verplichting bij het begin van het persoonlijk onderhoud. Deze tijdelijke afwezigheid van de advocaat wordt in het verslag van het persoonlijk onderhoud vermeld. Het persoonlijk onderhoud wordt voortgezet in afwezigheid van de advocaat.
- De protection officer zorgt ervoor dat de inrichting van het lokaal waar het persoonlijk onderhoud doorgaat, direct visueel contact tussen hem en de verzoeker om internationale bescherming bevordert.
- De protection officer gaat de verzoeker persoonlijk halen. Hij spreekt hem aan met zijn naam. Om de vertrouwelijkheid en de privacy van de verzoeker optimaal te garanderen, vermijdt de protection officer, in de mate van het mogelijke, zijn naam te roepen in de wachtzaal: als hij de verzoeker herkent op basis van de elementen van het dossier (foto, geboortedatum, gezinssamenstelling), richt hij zich rechtstreeks tot hem.

2. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD WORDT VOORBEREID IN FUNCTIE VAN DE SPECIFIEKE KENMERKEN VAN HET DOSSIER

- Uit het persoonlijk onderhoud blijkt dat bij de voorbereiding ervan rekening werd gehouden met de specifieke kenmerken van het dossier en dat de documenten in het dossier (voor zover mogelijk) nauwkeurig werden onderzocht. De bewijsmiddelen, het profiel van de verzoeker en de verwante dossiers werden in aanmerking genomen bij de voorbereiding van het persoonlijk onderhoud.
- De protection officer beschikt over de nodige kennis over het land van herkomst van de verzoeker om internationale bescherming. De voorbereiding van het persoonlijk onderhoud omvat het raadplegen van relevante en nuttige informatiebronnen (COI).
- De protection officer heeft de nodige kennis om op gepaste wijze een persoonlijk onderhoud te voeren met verzoekers met specifieke profielen: verzoekers die mogelijk vallen onder de uitsluitingsclausule, verzoekers die behoren tot een kwetsbare groep zoals niet-begeleide minderjarige vreemdelingen, verzoekers die aan een trauma lijden, verzoekers die gendergebonden vervolgingen aanhalen (verkrachting, seksueel geweld, seksuele geaardheid en genderidentiteit),
- Het algemene verloop van het persoonlijk onderhoud, de structuur en de sleutelementen worden vastgelegd. Het persoonlijk onderhoud richt zich op de essentiële thema's eigen aan het dossier en wordt gestructureerd rond de identiteit van de verzoeker, de aard van en de redenen voor de vervolging, de actoren van de vervolging, de vrees in geval van terugkeer en de bewijselementen. Dit basisschema ligt niet rigoureus vast. Er moet een zekere soepelheid aan de dag worden gelegd naargelang het verloop van het persoonlijk onderhoud en de elementen die worden aangehaald.
- De vragen en aspecten die bepalend zijn voor de behandeling van het verzoek moeten worden gespecificeerd. De protection officer moet de elementen die zeker tijdens het persoonlijk onderhoud verduidelijkt moeten worden, duidelijk vastleggen.

3. DE PROTECTION OFFICER INFORMEERT DE VERZOEKER OVER HET DOEL, HET VERLOOP EN DE PRINCIPES VAN HET PERSOONLIJK ONDERHOUD ALSOOK OVER DE BEROEPSMOGELIJKHEDEN

- Nadat de protection officer de verzoeker naar het lokaal waar het persoonlijk onderhoud doorgaat, heeft begeleid, stelt hij zichzelf en de personen die het onderhoud 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 verzoeker de tolk goed begrijpt.
- Hij legt kort de procedure uit aan de verzoeker; hij situeert het persoonlijk onderhoud 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 verzoeker.
- Hij controleert of de gekozen woonplaats van de verzoeker niet veranderd is.
- De protection officer laat de verzoeker weten dat hij, indien nodig, mag vragen dat het persoonlijk onderhoud 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 persoonlijk onderhoud uit.
- Hij benadrukt de vertrouwelijkheid van de verklaringen die in het kader van het persoonlijk onderhoud worden afgelegd, en van elk element van het dossier. Er wordt geen informatie meegedeeld aan personen/instanties door wie de verzoeker 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 verzoeker verplicht is de waarheid te vertellen.
- Hij wijst de advocaat of de vertrouwenspersoon erop dat hij/zij niet tussenbeide mag komen tijdens het persoonlijk onderhoud maar dat hij/zij de kans krijgt aan het einde van het onderhoud opmerkingen te geven.
- De protection officer deelt de verzoeker en zijn advocaat mee dat ze inzage kunnen krijgen in de notities van het persoonlijk onderhoud voordat het

CGVS een beslissing neemt over het verzoek om internationale bescherming. Hiertoe dienen ze een aanvraag in binnen twee werkdagen na het persoonlijk onderhoud. Binnen acht werkdagen na ontvangst van de notities, kan de verzoeker of zijn advocaat desgewenst opmerkingen maken die door het CGVS in aanmerking zullen worden genomen. Het aanvraagformulier voor een kopie van de notities van het persoonlijk onderhoud is beschikbaar op de website van het CGVS:

https://www.cgvs.be/sites/default/files/formulieren/aanvraag-kopie-van-notities-persoonlijk-onderhoud_tijdens-procedure-cgvs.pdf

4. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VINDT PLAATS IN AFWEZIGHEID VAN DE KINDEREN

- Kinderen ouder dan één jaar wonen het persoonlijk onderhoud niet bij. In uitzonderlijke omstandigheden die de aanwezigheid van het kind tijdens het persoonlijk onderhoud rechtvaardigen (bv. specifieke stoornissen van het kind of van zijn ouder), kan de protection officer toestaan dat het kind het onderhoud bijwoont. Als beide ouders aanwezig zijn, kan een van hen zich bezighouden met het kind in de familiewachttaal.

5. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VERLOOPT OP ONPARTIJDIGE, LOYALE EN RESPECTVOLLE WIJZE

- Alle aanwezige personen behandelen de verzoeker om internationale bescherming met respect.
- De toon en het taalgebruik tijdens het persoonlijk onderhoud moeten aangepast zijn aan de situatie van de verzoeker: geslacht, leeftijd, schoolopleiding,
- De personen die aanwezig zijn bij het persoonlijk onderhoud nemen geen houding aan die voor, tijdens of na het persoonlijk onderhoud bij de verzoeker de indruk zou kunnen wekken van partijdigheid, discriminatie, gebrek aan respect of aan professionaliteit.
- Tijdens het persoonlijk onderhoud neemt de protection officer ten opzichte van de verzoeker 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 verzoeker, beëindigt hij het persoonlijk onderhoud en brengt hij zijn functionele chef hiervan onmiddellijk op de hoogte. De protection officer vermeldt dit in de notities van het persoonlijk onderhoud.
- Wanneer een verzoeker om internationale bescherming 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 aanhoudt, beëindigt de protection officer het persoonlijk onderhoud en brengt zijn functionele chef hiervan onmiddellijk op de hoogte. De protection officer vermeldt het incident in de notities van het persoonlijk onderhoud. Hij meldt het eveneens aan de dienst advocaten van het CGVS.

6. HET PERSOONLIJK ONDERHOUD WORDT GEHOUDEN VOLGENS EEN RESULTAATGERICHTE AANPAK

- De protection officer moet tijdens het persoonlijk onderhoud 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 persoonlijk onderhoud 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.
- Tijdens de hele duur van het persoonlijk onderhoud heeft de protection officer de leiding over het onderhoud. Hij doet dit op resultaatgerichte wijze. Als de verzoeker geen relevante verklaringen aflegt, komt de protection officer tussenbeide door terug te komen op de essentiële (materiële) elementen van zijn verzoek. Zo nodig kan hij de verzoeker op elk moment herinneren aan de gevolgen van een gebrek aan medewerking.
- De protection officer stelt zich flexibel op tijdens het persoonlijk onderhoud en past zich aan wanneer de verzoeker nieuwe materiële elementen aanhaalt of wanneer er nieuwe vragen rijzen.
- Op het einde van het persoonlijk onderhoud 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 verzoeker en de tolk geen gesprek beginnen dat geen verband houdt met de inhoud van het persoonlijk onderhoud.
- De protection officer stelt een verslag op dat een getrouwe en nauwgezette weergave is van het hele verloop en de inhoud van het persoonlijk onderhoud. Hij geeft alle verklaringen van de verzoeker 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 verzoeker een lang antwoord geeft op een vraag, zorgt de protection officer ervoor dat de tolk zijn verklaringen integraal kan vertalen. Indien nodig, kan hij de verzoeker 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 verzoeker en de tolk.
- Hij neemt ook nota van alle gedragingen van de verzoeker of van incidenten die een weerslag hebben op het interview: aarzelingen, emoties, agressie, ongepaste tussenkomsten van de aanwezige personen, ..., 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 verzoeker 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 PERSOONLIJK ONDERHOUD 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 verzoeker (leeftijd, geslacht, gezondheidstoestand, sociale status, schoolopleiding, religie, enz.).
- De protection officer houdt rekening met de aspecten van interculturele communicatie.
- Bij minderjarige vreemdelingen of personen tegen wie geweld werd gepleegd, moet de protection officer zijn aanpak aanpassen en moet hij gebruikmaken van specifieke gespreksmethoden.

10. ONWAARSCHIJNLIJKHEDEN/ TEGENSTRIJDIGHEDEN OVER BELANGRIJKE ASPECTEN VAN HET RELAAS WORDEN BEHANDELD

- Voor zover mogelijk gaat de protection officer na, rekening houdend met de informatie waarover hij beschikt over de verzoeker (schoolopleiding, leeftijd, ...), welke eisen hij mag stellen aangaande de nauwkeurigheid van zijn verklaringen.
- Eventuele misverstanden worden verduidelijkt door de vraag te herformuleren.
- De protection officer moet de verzoeker confronteren met onwaarschijnlijke elementen, met ongeloofwaardige verklaringen en met tegenstrijdigheden

in zijn verklaringen. Hij geeft de verzoeker de gelegenheid deze te verduidelijken.

- Tijdens het persoonlijk onderhoud wordt ingegaan op aarzelende of ontwijkende antwoorden.
- Wanneer de verzoeker met zijn verklaringen wordt geconfronteerd, onthouden de aanwezige personen zich van elke geringschattende houding of uitlating tegenover hem.

11. ER WORDEN PAUZES INGELAST

- Na ongeveer anderhalf uur wordt telkens een kwartier pauze ingelast. Het begin en het einde van de pauze worden in de notities van het persoonlijk onderhoud vermeld. De protection officer begeleidt de verzoeker en zijn advocaat tijdens de pauze naar de coffee corner die speciaal voor hen bedoeld is.
- Meer pauzes zijn mogelijk naargelang de omstandigheden (niet-begeleide minderjarige vreemdeling, trauma, ...).
- Tijdens de pauze bewaart de protection officer de professionele afstand die gebruikelijk is tijdens het hele persoonlijk onderhoud. Hij let erop dat de afstand onder de aanwezige personen wordt behouden. In de mate van het mogelijke laat hij ze niet alleen.
- Afgezien van 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 persoonlijk onderhoud geen gesprek aanknoopt met de verzoeker. In principe laat de protection officer de tolk nooit alleen met de verzoeker.
- Het persoonlijk onderhoud 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 persoonlijk onderhoud niet voldoende vaststaan, legt de protection officer, voor zover mogelijk, met de administratieve cel onmiddellijk een datum vast voor een nieuw persoonlijk onderhoud zodat hij die ook onmiddellijk aan de verzoeker kan meedelen.

12. HET EINDE VAN HET PERSOONLIJK ONDERHOUD VERLOOPT VOLGENS EEN VAST STRAMIEN EN DE DOORSLAGGEVENDE ELEMENTEN VAN HET RELAAS WORDEN VERDUIDELIJKT

- Aan het einde van het persoonlijk onderhoud overloopt de protection officer gedurende enkele minuten het verslag van dit onderhoud; 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 verzoeker om internationale bescherming naar eventuele punten die niet zouden zijn behandeld en die doorslaggevend zouden zijn voor een goed 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 persoonlijk onderhoud of over de inhoud van de verklaringen van de verzoeker. Net zoals voor de verklaringen van de verzoeker noteert de protection officer nauwgezet de opmerkingen die worden gemaakt. De protection officer wijst de advocaat erop dat hij na het persoonlijk onderhoud steeds zijn opmerkingen schriftelijk mag meedelen.
- Het uur waarop het persoonlijk onderhoud begint en eindigt, alsook de duur ervan in uren en minuten moeten in de notities van het persoonlijk onderhoud worden vermeld.
- De protection officer begeleidt de verzoeker en de personen die hem vergezellen, naar de uitgang en neemt afscheid van hen.



Meer weten over het CGVS?

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



www.cgvs.be

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



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



Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

Ernest Blerotstraat 39
1070 BRUSSEL



02 205 51 11



cgvs.info@ibz.fgov.be



www.cgvs.be



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