



EASO's kvalitetssikringsværktøj

Undersøgelse af
ansøgningen om
international beskyttelse

Modul 1: Personligt interview

Modul 2: Afgørelse i første instans

Yderligere oplysninger om EU fås på internettet (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-365-5 doi:10.2847/89389 BZ-04-18-841-DA-C
PDF ISBN 978-92-9476-366-2 doi:10.2847/161641 BZ-04-18-841-DA-N

© Det Europæiske Asylstøttekontor (EASO), 2019

Hverken EASO eller nogen person, som handler på kontorets vegne, kan gøres ansvarlig for, hvordan oplysningerne i denne publikation anvendes.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Kvalitetssikringsværktøj

Undersøgelse af
ansøgningen om
international beskyttelse

Modul 1: Personligt interview

Modul 2: Afgørelse i første instans

Ansvarsfraskrivelse

Denne oversættelse er ikke blevet kvalitetskontrolleret af de kompetente nationale myndigheder.

Hvis du finder, at oversættelsen ikke er i overensstemmelse med den relevante terminologi på nationalt plan, bedes du kontakte [EASO](#).

Indledning

Hvorfor blev dette værktøj udviklet? Formålet med dette kvalitetssikringsværktøj er at give EU+-staterne en fælles ramme for intern kvalitetsvurdering og kvalitetssikring.

Dette værktøj er fleksibelt og kan skabe klarhed og konsistens i vurderingen af kvaliteten af asylprocessen. Begge værktøjets moduler kan anvendes sammen til en mere fuldstændig vurdering af den overordnede kvalitet af undersøgelsen af ansøgninger om international beskyttelse, eller hver for sig, hvis der er behov for at fokusere på det ene af de to aspekter.

Værktøjet kan anvendes til forskellige formål, herunder præstationsvurdering, periodisk kvalitetsrevision og tematiske revisioner. Det kan anvendes til at vurdere kvalitetsniveauet på individuelt niveau såvel som på procesniveau.

Hvordan blev dette værktøj udviklet? Dette kvalitetssikringsværktøj er udviklet af EASO sammen med eksperter fra EU+-staterne. Inden færdigudarbejdelsen blev værktøjet og de standarder og indikatorer, det indeholder, bragt til høring med alle EU+-staterne, Europa-Kommissionen og FN's Højkommissariat for Flygtninge.

Hvad er værktøjets anvendelsesområde? Værktøjet og dets to pilotmoduler er fokuseret på kernen i undersøgelsen af ansøgninger om international beskyttelse.

Personlig samtale om
ansøgningens realitet

Afgørelse i første instans om
ansøgningen om international
beskyttelse

Alt efter vurderingen af pilotmodulerne og efter de identificerede behov kan der udvikles yderligere moduler inden for rammerne af EASO's kvalitetsstyringsaktiviteter.

Hvem bør bruge dette værktøj? Værktøjet er beregnet til alle, der foretager kvalitetsvurdering. Det refererer til brugeren som »kvalitetsbedømmer«. I nationale scenarier kan herved forstås vejledere, kvalitetsspecialister eller andre medarbejdere med relevante funktioner.

Hvordan relaterer dette værktøj til andre EASO-værktøjer? Værktøjet og dets to moduler bygger på de fælles standarder, der er vedtaget i følgende praktiske EASO-vejledninger, og bør læses sammen med dem:

- *Practical Guide: Personal interview* (Praktisk vejledning: Det personlige interview)
- *Practical Guide: Evidence assessment* (Praktisk vejledning: Vurdering af dokumentation)
- *Practical Guide: Qualification for international protection* (Praktisk vejledning: Mulighederne for at opnå international beskyttelse)
- *Practical Guide: Exclusion*. (Praktisk vejledning: Udelukkelse)

Disse praktiske vejledninger bør betragtes som vejledende dokumenter og som nyttige selvevalueringsværktøjer for sagsbehandlere.

For mere information om relevante EASO-produkter se <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Sådan bruges dette værktøj

Værktøjet indeholder flere forskellige elementer som angivet nedenfor.

Standarder og indikatorer	For det første beskriver værktøjet de gældende standarder og indikatorer vedrørende det personlige interview og afgørelsen i første instans om indholdet af en ansøgning om international beskyttelse.	
		Standarder og indikatorer: personligt interview..... 5
		Standarder og indikatorer: afgørelse i første instans 8
Vurdering	For det andet giver det vejledning i, hvordan man vurderer disse standarder og indikatorer i praksis.	
		Vurderingsmetode11
Feedback og rapportering	For det tredje giver værktøjet vejledning og fremhæver god praksis hvad angår individuel feedback og generel rapportering om kvalitet med det formål at forbedre ordningen.	
		Individuel feedback.....13
		Generel rapportering.....14
▶ Evalueringsformularer	Hvad dette angår, indeholder værktøjet tillægsformularer i Excel-format, som kan anvendes direkte i en individuel kvalitetsvurdering sammen med PDF-versioner af formularerne, som kan udskrives med henblik på at tage håndskrevne noter under en individuel kvalitetsvurdering (Bilag I).	
		Bilag I: Formularer til vurdering.....16
▶ Yderligere vejledning for kvalitetsbedømmerne (eksempler)	Som yderligere vejledning for kvalitetsbedømmerne indeholder værktøjet også eksempler på situationer, hvor indikatorerne kunne vurderes som mindre eller væsentlige fejl eller markeres som »Ikke relevante« (Bilag II).	
		Bilag II: Eksempler fra praksis.....17
		Vurdering af førsteinstansafgørelsen.....25
Kvalitetssikringsværktøj — indikatorer for tekniske løsninger i praksis.	EASO udviklet en teknisk løsning til dette kvalitetssikringsværktøj, der giver EU+-staterne et integreret, brugervenligt kvalitetssikringsværktøj til en mere strømlinet og effektiv intern kvalitetssikringsproces.	

Standarder og indikatorer: personligt interview

Standarder og indikatorer til vurdering af kvaliteten af et personligt interview om ansøgningens realitet er opdelt i følgende temaer:

Indledning af interviewet

Gennemførelse af interviewet

Interviewets indhold

Afslutning af interviewet

Interview-udskrift

Ved bedømmelse af, om standarderne er opfyldt, skal kvalitetsbedømmerne altid tage hensyn til omstændighederne i den konkrete sag.

Indledning af interviewet

Standard	1. Der tages behørigt hensyn til tidligere konstaterede særlige behov.
Indikatorer	<p>1.1. Særlige behov, der tidligere er konstateret, tages i betragtning ved tilrettelæggelsen af interviewet.</p> <p><i>F.eks.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interviewer og/eller tolk af passende køn ▪ uledsagede børn har en repræsentant til stede ▪ der er truffet praktiske foranstaltninger for handicappede ▪ der indføres øvrige relevante proceduremæssige garantier.

Standard	2. Ansøgeren får de nødvendige oplysninger.
Indikatorer	<p>2.1. Der gives oplysninger om formålet med interviewet.</p> <p>2.2. Der gives oplysninger om fortrolighed.</p> <p>2.3. Der gives oplysninger om rollerne af alle tilstedeværende.</p> <p>2.4. Der gives oplysninger om forpligtelsen til at samarbejde.</p> <p>2.5. Der gives oplysninger om pauser og muligheden for at anmode om pauser.</p> <p>2.6. Der gives øvrige obligatoriske oplysninger i henhold til national praksis.</p>

Standard	3. Det sikres, at ansøgeren og tolken forstår hinanden
Indikatorer	3.1. Ansøgeren bliver spurgt om, om denne forstår tolken, og omvendt.

Standard	4. Det sikres, at ansøgeren er i stand til at blive interviewet.
Indikatorer	<p>4.1. Ansøgeren spørges om og bekræfter, at denne er psykisk og fysisk i stand til at blive interviewet.</p> <p>4.2. Intervieweren har effektivt aflæst indikatorer for, at interviewet ikke kan fortsætte.</p>

Gennemførelse af interviewet

Standard	5. Intervieweren udviser en professionel holdning under hele interviewet.
Indikatorer	<p>5.1. Intervieweren etablerer et godt forhold til ansøgeren.</p> <p>5.2. Intervieweren anvender et passende, taktfuldt og sagligt sprog.</p> <p>5.3. Intervieweren tiltaler ansøgeren direkte (i anden person).</p> <p>5.4. Intervieweren anvender et passende tonefald og et passende kropssprog under hele interviewet.</p>

Standard	6. Intervieweren anvender passende spørgeteknikker.
Indikatorer	<p>6.1. Ansøgeren opfordres til med egne ord at beskrive sine grunde til at ansøge om international beskyttelse.</p> <p>6.2. Hvert nyt emne, der fokuseres på, introduceres for ansøgeren.</p> <p>6.3. Intervieweren anvender åbne og/eller lukkede spørgsmål på passende vis.</p> <p>6.4. Spørgsmålene tilpasses ansøgerens evner.</p> <p>6.5. Intervieweren undgår uproduktive spørgsmål, såsom:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ledende spørgsmål ▪ spørgsmål med flere svarmuligheder ▪ flerdobbelte spørgsmål ▪ unødigt gentagne spørgsmål ▪ irrelevante spørgsmål.

Standard	7. Intervieweren sikrer, at alle de tilstedeværende handler i overensstemmelse med deres roller, og styrer interviewet effektivt.
Indikatorer	<p>7.1. Intervieweren bevarer kontrollen over interviewsituationen under hele interviewet.</p> <p>7.2. Hvis der opstår en udfordrende situation under interviewet, håndteres den i videst muligt omfang effektivt af intervieweren.</p> <p>7.3. Intervieweren sørger for, at tolken fungerer i overensstemmelse med sin rolle og sine ansvarsområder.</p> <p>7.4. Den juridiske repræsentant og/eller andre tilstedeværende har lov til at udøve deres rettigheder i overensstemmelse med de nationale regler og har lov til at gribe ind, i det mindste i slutningen af det personlige interview.</p> <p>7.5. Der tages pauser, hvis det er nødvendigt, eller hvis der anmodes derom, og det er hensigtsmæssigt.</p>

Interviewets indhold

Standard	8. Alle væsentlige kendsgerninger identificeres og belyses tilstrækkeligt.
Indikatorer	<p>8.1. Hvor det er relevant, fastlægges ansøgerens identitet (herunder oprindelsesland).</p> <p>8.2. Tidligere problemer og/eller trusler undersøges tilstrækkeligt (hvad, hvem, hvornår, hvor og hvorfor).</p> <p>8.3. Frygt for fremtiden undersøges.</p> <p>8.4. Tilgængeligheden af beskyttelse i hjemegnen i oprindelseslandet undersøges tilstrækkeligt.</p> <p>8.5. Tilgængeligheden af et internt beskyttelsesalternativ undersøges tilstrækkeligt.</p>

Standard	9. Dokumenter og anden skriftlig dokumentation til støtte for ansøgerens påstand behandles hensigtsmæssigt
Indikatorer	<p>9.1. Intervieweren undersøger relevansen af og kilden til eventuelle dokumenter eller skriftlige oplysninger, der er forelagt til støtte for ansøgningen.</p> <p>9.2. Alle relevante dokumenter fremlagt af ansøgeren vedlægges sagen.</p>

Standard	10. Ansøgeren får reel mulighed for at imødegå uoverensstemmelser og afvigelser.
Indikatorer	10.1. Alle væsentlige uoverensstemmelser og afvigelser forelægges ansøgeren, som gives mulighed for at svare.

Standard	11. Hvor det er relevant, undersøges udelukkelsesovervejelser på passende vis.
Indikatorer	11.1. Potentielle udelukkelsesovervejelser identificeres korrekt.
	11.2. Potentielle udelukkelsesovervejelser undersøges tilstrækkeligt.

Standard	12. Specifikke politikker og retningslinjer følges tilbørligt.
Indikatorer	12.1. Hvor det er relevant, følges den nationale politik vedrørende ansøgerens særlige profil. <i>Særlige profiler kan f.eks. være børn, ofre for menneskehandel, potentielle ofre for kønslig lemlæstelse af kvinder, ansøgere med påstande vedrørende seksuel orientering og kønsidentitet mv.</i>
	12.2. Hvor det er relevant, overholdes de landespecifikke retningslinjer for at gennemføre interview.
	12.3. Hvor det er relevant, overholdes politikker vedrørende anvendelse af yderligere grunde til beskyttelse (f.eks. humanitære grunde).

Afslutning af interviewet

Standard	13. Intervieweren følger de nødvendige skridt ved afslutning af interviewet.
Indikatorer	13.1. Intervieweren fastslår, hvorvidt ansøgeren har forstået alle spørgsmålne.
	13.2. Intervieweren spørger ansøgeren, om denne har noget at tilføje.
	13.3. Intervieweren forklarer tydeligt de næste trin i asylproceduren.

Interviewudskrift

Standard	14. Reglerne for udskrift/rapportering af interviewet overholdes.
Indikatorer	14.1. Der affattes en grundig og faktuel rapport, som indeholder alle væsentlige elementer, eller en udskrift af det personlige interview. Hertil kommer yderligere elementer, hvis dette er relevant i henhold til national praksis.
	14.2. Hvis det er relevant, foretages der en lydoptagelse eller audiovisuel optagelse i henhold til national praksis.
	14.3. Ansøgeren gives en effektiv mulighed for at fremsætte bemærkninger og/eller give præciseringer mundtligt og/eller skriftligt vedrørende oversættelsesfejl eller misforståelser i interviewrapporten/-udskriften.

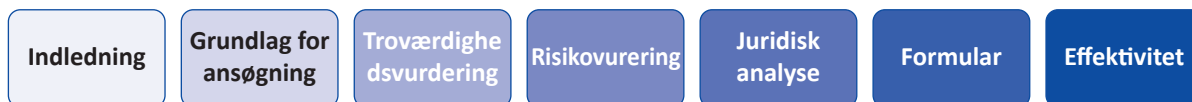
Disse standarder og indikatorer er ikke tænkt som udtømmende. Ved vurdering af interviewets overordnede kvalitet kan der tages hensyn til yderligere omstændigheder. Disse kan skyldes nationale procedurer og/eller særlige forhold i sagen.

Landespecifikke forhold

Indsæt her eventuel nødvendig yderligere vejledning for kvalitetsbedømmere vedrørende standarder og indikatorer for det personlige interview.

Standarder og indikatorer: afgørelse i første instans

Standarderne og indikatorerne for vurdering af kvaliteten af en førsteinstansafgørelse om indholdet af ansøgningen om international beskyttelse er fordelt på følgende emner.



Ved bedømmelse af, om standarderne er opfyldt, skal kvalitetsbedømmerne altid tage hensyn til omstændighederne i den konkrete sag.

Indledning

Standard	1. Ansøgerens oplysninger angives korrekt i afgørelsen.
Indikatorer	1.1. Afgørelsen angiver korrekt navn, oprindelsesland og hjemegn, fødselsdato og sagsnummer sammen med øvrige oplysninger, der kræves i henhold til den nationale politik.

Standard	2. Hvor det er relevant, indeholder afgørelsen et kortfattet og præcist resumé af ansøgerens indvandringshistorie
Indikatorer	2.1. Afgørelsen indeholder et kortfattet og præcist resumé af ansøgerens eventuelle tidligere ansøgninger og anden indvandringshistorie i overensstemmelse med national politik.

Grundlag for ansøgning

Standard	3. Grundlaget for krav redegør korrekt for alle væsentlige kendsgerninger.
Indikatorer	3.1. Grundlaget for krav identificerer og redegør for alle væsentlige kendsgerninger.

Standard	4. I grundlaget for ansøgningen er frykten for fremtiden korrekt identificeret.
Indikatorer	4.1. Grundlaget for krav angiver korrekt, hvem og hvad ansøgeren frygter, og hvorfor.

Standard	5. Hvor det er relevant, beskrives den dokumentation, der er fremlagt af ansøgeren, korrekt i grundlaget for kravet.
Indikatorer	5.1. Dokumentation fremlagt af ansøgeren beskrives korrekt i overensstemmelse med national praksis.

Troværdighedsvurdering

Standard	6. Troværdigheden af hver enkelt af de væsentlige kendsgerninger vurderes korrekt, herunder ansøgerens identitet og hjemland.
Indikatorer	6.1. Dokumentationen forbindes korrekt med hver af de væsentlige kendsgerninger.
	6.2. Troværdighedsindikatorer anvendes korrekt.
	6.3. Begrebet plausibilitet anvendes objektivt.
	6.4. Kun uoverensstemmelser/afvigelser, der er forelagt ansøgeren med henblik på kommentar, anvendes i afgørelsen.
	6.5. Oplysningerne om oprindelsesland er relevante og ajour og med korrekt henvisning.

Standard	7. Der drages en klar konklusion om hver af de væsentlige kendsgerninger.
Indikatorer	7.1. For hver af de væsentlige kendsgerninger angiver afgørelsen klart, hvorvidt den er accepteret eller afvist.
	7.2. Hvis en væsentlig kendsgerning anses for »usikker«, anvendes kvalifikationsdirektivets ⁽¹⁾ artikel 4, stk. 5/princippet om at lade tvivlen komme ansøgeren korrekt til effektivt at konkludere, om den pågældende væsentlige kendsgerning skal accepteres eller afvises.

Standard	8. Der anvendes den korrekte bevisstyrke og bevisbyrde
Indikatorer	8.1. Ved vurderingen af de væsentlige kendsgerninger anvendes den korrekte bevisstyrke i henhold til national vejledning.
	8.2. Bevisbyrden er placeret korrekt ved vurderingen af de væsentlige kendsgerninger.
	8.3. Individuelle faktorer, såsom alder, uddannelse og traumer, fastlægges korrekt og tages i betragtning.

Risikovurdering

Standard	9. Risikoen ved tilbagesendelse vurderes nøjagtigt og fuldstændigt.
Indikatorer	9.1. Risikoen ved tilbagesendelse identificeres og vurderes korrekt i afgørelsen (hvem, hvad og hvorfor).
	9.2. Oplysningerne om oprindelsesland er relevante og ajour og med korrekt henvisning.
	9.3. Der er anvendt den korrekte bevisstyrke (rimelig grad af sandsynlighed) ved vurderingen af risikoen ved tilbagesendelse.

Juridisk analyse

Standard	10. Velbegrunder frygt for forfølgelse er vurderet korrekt.
Indikatorer	10.1. Hvorvidt den angivne behandling udgør forfølgelse eller ej, vurderes korrekt.
	10.2. De subjektive og objektive elementer i den angivne frygt vurderes korrekt.

Standard	11. Årsagerne til forfølgelse identificeres og vurderes korrekt.
Indikatorer	11.1. Alle gyldige årsager til forfølgelse identificeres og vurderes korrekt i afgørelsen.
	11.2. Sammenhængen mellem forfølgelsen og årsagen/årsagerne vurderes korrekt.

Standard	12. Den reelle risiko for alvorlig overlast i henhold til artikel 15 i kvalifikationsdirektivet identificeres og vurderes korrekt.
Indikatorer	12.1. Anvendeligheden af artikel 15, litra a), vurderes korrekt i afgørelsen: »dødsstraf eller henrettelse«.
	12.2. Anvendeligheden af artikel 15, litra b), vurderes korrekt i afgørelsen: »tortur eller umenneskelig eller vanærende behandling eller straf«.
	12.3. Anvendeligheden af artikel 15, litra c), vurderes korrekt i afgørelsen: »alvorlig og individuel trussel mod en civilpersons liv eller fysiske integritet som følge af vilkårlig vold i forbindelse med international eller intern væbnet konflikt«.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/95/EU af 13. december 2011 om fastsættelse af standarder for anerkendelse af tredjelandsstatsborgere eller statsløse som personer med international beskyttelse, for en ensartet status for flygtninge eller for personer, der er berettiget til subsidær beskyttelse, og for indholdet af en sådan beskyttelse (kvalifikationsdirektivet).

Standard	13. Tilgængeligheden af og adgangen til beskyttelse i hjemlandet er korrekt vurderet.
Indikatorer	13.1. Tilgængeligheden af og adgangen til beskyttelse i ansøgerens hjemegn vurderes korrekt. 13.2. Anvendeligheden af et internt beskyttelsesalternativ vurderes korrekt, herunder rimeligheden heraf.

Standard	14. Hvor det er relevant, er begrundelsen for udelukkelse fastlagt og vurderet korrekt.
Indikatorer	14.1. Begrundelsen for udelukkelse fastlægges og vurderes korrekt. 14.2. Det individuelle ansvar vurderes korrekt. 14.3. Der anvendes den korrekte bevisstyrke og bevisbyrde.

Standard	15. Hvor det er relevant, anvendes yderligere begrundelse for beskyttelse korrekt.
Indikatorer	15.1. Hvor det er relevant, anvendes yderligere begrundelse for beskyttelse (f.eks. humanitære grunde) korrekt.

Formular

Standard	16. Afgørelsen følger en korrekt struktur og indeholder alle påkrævede elementer.
Indikatorer	16.1. Afgørelsens struktur og format er korrekt og i overensstemmelse med de nationale politikker. 16.2. Ansøgeren oplyses om, hvordan en negativ afgørelse kan anfægtes skriftligt eller elektronisk.

Standard	17. Afgørelsen er udarbejdet professionelt.
Indikatorer	17.1. Ræsonnementet er ikkespekulativt. 17.2. Afgørelsens sprog er passende, taktfuldt og faktuel. 17.3. Grammatik- og retskrivningsreglerne følges.

Effektivitet

Standard	18. Afgørelsen udstedes inden for de fastsatte tidsfrister.
Indikatorer	18.1. Afgørelsen udstedes inden for de fastsatte frister ifølge national praksis.

Standarderne og indikatorerne er ikke tænkt som udtømmende. Ved vurdering af den overordnede kvalitet af førsteinstansafgørelsen kan det være nødvendigt at tage hensyn til yderligere omstændigheder. Disse kan være en følge af nationale procedurer og/eller sagernes særlige omstændigheder.

Særlige nationale forhold

Indsæt venligst her eventuel nødvendig yderligere vejledning for kvalitetsbedømmere hvad angår standarder og indikatorer for førsteinstansafgørelsen om ansøgningens indhold.

Vurderingsmetode

Det er op til hver national myndighed at vælge målsætning for og metode til den kvalitetsvurdering, den foretager, såsom den måde, den institutionaliseres og organiseres på, stikprøven af vurderede sager, tidspunktet for og kvaliteten af kvalitetsvurderinger, måden, hvorpå resultatet rapporteres, osv.

Værktøjet har til formål at give en fleksibel løsning, som kan anvendes i forskellige nationale scenarier. Nedenstående afsnit beskriver den foreslåede vurderingsmetode for anvendelsen af ovenstående standarder og indikatorer. Desuden fremhæver det visse eksempler på god praksis, der er udpeget af eksperter inden for kvalitetssikring.

Anvendelsen af standarder og indikatorer

Listerne over standarder og indikatorer er vejledende for de primære elementer, der skal tage i betragtning ved vurdering af kvaliteten af et interview eller en førsteinstansafgørelse. De kan ikke betragtes som udtømmende, og ved vurdering af den overordnede kvalitet af et interview/en beslutning bør kvalitetsbedømmere tage eventuelle yderligere relevante elementer i betragtning.

Vurderingen af hver **indikator** falder ind under følgende fire forskellige kategorier.

Korrekt	Mindre fejl	Væsentlig fejl	Ikke relevant
<ul style="list-style-type: none"> En indikator bør markeres som »korrekt«, når kvalitetskravene er opfyldt i overensstemmelse hermed. 	<ul style="list-style-type: none"> En indikator bør markeres som en »mindre fejl«, når den registrerede fejl ikke forringer den samlede kvalitet af interviewet eller afgørelsen og ikke vil påvirke udfaldet af ansøgningen. Derudover er der ingen åbenbare risici eller negative konsekvenser for ansøgeren, den besluttende myndighed eller staten. 	<ul style="list-style-type: none"> En indikator bør markeres som en »væsentlig fejl«, når den registrerede fejl forringer den samlede kvalitet af interviewet eller afgørelsen og/eller kan påvirke udfaldet af ansøgningen. Derudover er der potentielle risici eller negative konsekvenser for ansøgeren, den besluttende myndighed eller staten. 	<ul style="list-style-type: none"> En indikator kan markeres som »ikke relevant« afhængigt af det nationale system, vurderingsmetoden og/eller den enkelte sag.

De tilgængelige vurderingsmuligheder for en given indikator kan være begrænsede på grund af dens karakter og anvendelighed. For eksempel vil en fejl vedrørende visse indikatorer altid have en betydelig indvirkning på den overordnede kvalitet. Valgmuligheden »mindre fejl« vil derfor ikke være tilgængelig for sådanne indikatorer. På den anden side vil visse aspekter kun have minimal indvirkning på den overordnede kvalitet. For sådanne indikatorer vil »væsentlig fejl« ikke være en tilgængelig mulighed. Visse indikatorer vil kun gælde i visse tilfælde (f.eks. ved særlige behov eller overvejelser om udelukkelse). For dem vil valgmuligheden »ikke relevant« være tilgængelig. Dette afspejles i vurderingsformularerne i **Bilag I**.

Navnlig for det personlige interview kan vurderingens omfang være forskelligt, alt efter selve kvalitetsvurderingen. Nogle indikatorer vil kun være målelige, når kvalitetsbedømmere er til stede under interviewet og/eller på grundlag af en audio-/audiovisuel optagelse, og de vil være vanskelige eller umulige at vurdere, hvis gennemgangen udelukkende baseres på udskriften af interviewet.

Vurdering af udfaldet

Ud over vurderingen af hver indikator bør kvalitetsbedømmeren afgive sin **konklusion om rigtigheden af resultatet** af interviewet eller afgørelsen. Dette bør markeres på følgende måde.

Personligt interview:

Interviewet giver mulighed for at træffe en effektiv og korrekt afgørelse:

- sandsynligvis ja
- sandsynligvis ikke
- ikke muligt at konkludere

Førsteinstans afgørelse:

Afgørelsen er:

- sandsynligvis korrekt
- sandsynligvis ukorrekt
- ikke muligt at konkludere

Derved tilføres vurderingen endnu et aspekt af særlig betydning. En vurdering af, at interviewet sandsynligvis ikke gør det muligt at træffe en effektiv og korrekt afgørelse, eller at afgørelsen sandsynligvis ikke er korrekt, kan kræve øjeblikkelig opfølgning (f.eks. at der afholdes et ekstra interview, at der ændres i (udkastet til) afgørelsen, eller endda, at afgørelsen trækkes tilbage, hvis dette er muligt inden for den nationale ordning).

Scenarie og processer for kvalitetsvurderingen

Konteksten for kvalitetsvurderingen i EU+-staterne kan være forskellig: Der kan være tale om et permanent scenarie med et team af kvalitetsrevisorer, funktionen kan deles med de tilsynsførende, eller der kan arrangeres ad hoc-kvalitetsvurderinger. Under alle omstændigheder er det afgørende at sikre, at kvalitetsstandarder og -indikatorer anvendes konsekvent i hele systemet.

God praksis: Konsekvent anvendelse af standarder og indikatorer

Det er vigtigt, at de forskellige indikatorer vurderes på konsekvent måde. Her er nogle eksempler på, hvordan dette kan opnås i praksis:

- ▶ Ved påbegyndelse af en ny kvalitetsvurdering gennemgår kvalitetsbedømmerne den samme stikprøve af sager, vurderer dem og sammenholder og diskuterer resultaterne for at nå frem til en fælles forståelse af, hvordan de forskellige indikatorer anvendes.
- ▶ I løbet af kvalitetsvurderingen kan der afholdes regelmæssige møder for at sikre, at kvalitetsstandarder og -indikatorer anvendes konsekvent.
- ▶ Regelmæssige samråd mellem forskellige medarbejdere med kvalitetsvurderingsfunktioner (f.eks. supervisor og kvalitetsrevisorer) kan ligeledes fremme, at standarder og indikatorer anvendes konsekvent, når der er flere aktører involveret .
- ▶ Dette værktøj indeholder nogle eksempler på, hvad der kan udgøre en »mindre fejl« eller en »væsentlig fejl«, for yderligere at fremme konsekvent fortolkning af standarderne og indikatorerne (**Bilag II**). Staterne opfordres til at udbygge disse eksempler på grundlag af specifikke nationale krav og praksis, så de kan give skræddersyet vejledning til deres kvalitetsbedømmer.

Afhængigt af, hvilke kvalitetsprocedurer der anvendes, kan det være muligt at gennemgå interviews og afgørelser sammen som en del af samme sagsakt, eller at gennemgå interviewet separat, navnlig når det vurderes af en kvalitetsbedømmer, der er til stede ved dets afholdelse .

God praksis: interviewet vurderes uafhængigt af (resultatet af) afgørelsen

Når begge elementer af en sag skal vurderes, anbefales det, at vurderingen af interviewet foretages uafhængigt af afgørelsen, for at vurderingen ikke skal blive skæv på grund af yderligere oplysninger og/eller resultatet af ansøgningen.

Når dette er sagt, må det tilføjes, at man må være fortrolig med de foreliggende oplysninger, navnlig det personlige interview, for at kunne vurdere afgørelsen.

Individuel feedback

Værktøjet er nyttigt til at give individuel feedback til sagsbehandleren og til at tilskynde til at lære på jobbet, også til at give feedback til ordningen på grundlag af en større stikprøve af vurderinger. Brugen af værktøjet kan være forskellig, alt efter vurderingens formål. I forbindelse med individuel feedback bør det understreges, at der bør fokuseres på at forbedre den pågældendes præstationer fremfor bare at påpege fejlene. Til dette formål er der i værktøjets vurderingsformularer (**Bilag I**), afsat plads til bemærkninger om hver indikator. Kvalitetsvurderingen kan foruden at påpege en fejl også anvendes til at give vejledning til sagsbehandleren med de specifikke bemærkninger. Sådan specifik feedback må betragtes som et centralt element i kvalitetsvurderingen.

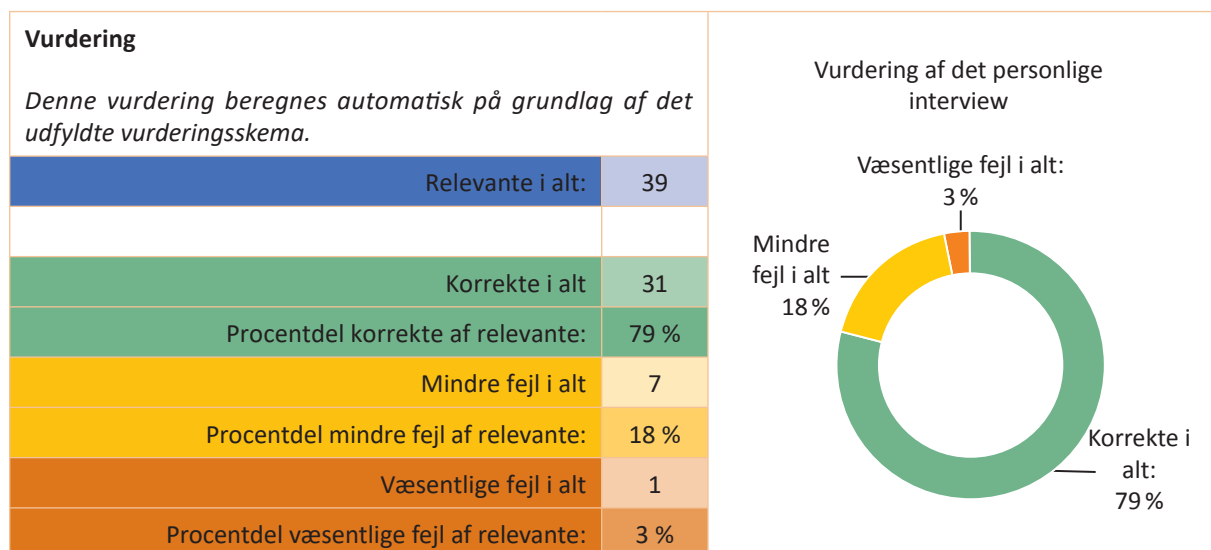
God praksis: fremsættelse af bemærkninger

Følgende anses for god praksis ved fremsættelse af bemærkninger i kvalitetsvurderingen.

- ▶ Fremhæv god praksis, som er konstateret i interviewet/afgørelsen.
- ▶ I kommentarerne vedrørende fejl: giv vejledning om, hvad der ville have været den korrekte tilgang.
- ▶ I nogle tilfælde kan det være nyttigt at forklare, hvorfor en given fejl er vurderet som henholdsvis »mindre« eller »væsentlig« i det pågældende tilfælde.

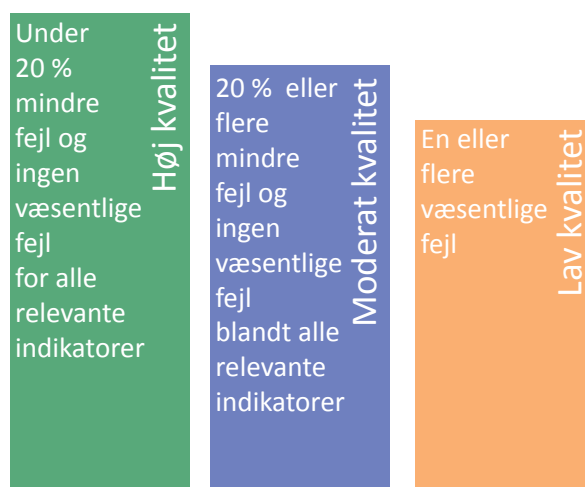
Feedback til forbedring af den enkeltes præstationer bør gives prompte, og det er særlig vigtigt yderligere at vejlede om, hvordan standarderne anvendes korrekt, for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.

Vurderingsformularerne i dette værktøj (**Bilag I**) genererer automatisk vurderingen af interviewets eller afgørelsens kvalitet ved at beregne antallet af indikatorer, der er vurderet som »korrekte«, antallet af indikatorer, der er vurderet som »mindre fejl«, og det samlede antal indikatorer, der er vurderet som »væsentlige fejl«. Desuden angives de som procentdel af det samlede antal relevante indikatorer. Her følger et eksempel derpå:



Det er op til EU+-staten at afgøre, hvad dette ville repræsentere for vurderingen af den overordnede kvalitet af interviewet eller afgørelsen.

EASO anbefaler følgende skala til vurdering af den overordnede kvalitet.



Denne vurderingsskala er integreret i formularerne (**Bilag I**), men kan slettes og erstattes med en anden eller en forskelligt formuleret konklusion i overensstemmelse med national praksis.

Generel rapportering

Når der gives feedback til organisationen og på et systemisk niveau, er det vigtigt at kunne vælge en passende stikprøve. Sagsoplysningerne i vurderingsformularerne (**Bilag I**) kan være en nyttig filtreringsmekanisme til valg af relevante sager til rapportering.

Rapporteringen kan f.eks. fokusere på sager vedrørende ansøgere fra et bestemt oprindelsesland, på en bestemt profil eller et konkret udfald af afgørelsen osv. Desuden kan det se på anvendelsen af alle standarder og indikatorer eller fokusere på et bestemt emne som f.eks. »troværdighedsvurdering« i de gennemgåede førsteinstansafgørelser.

De afsluttede vurderinger kan anvendes til periodiske overordnede rapporter (månedlige, kvartalsvise, årlige osv.) eller tematiske revisioner, herunder opfølgende revisionsrapporter, bulletiner om konstaterede konkrete problemer, osv.

Den tekniske løsning, udvikles af EASO, vil sigte mod at understøtte sådanne rapporteringsfunktioner ved at automatisere dataenes filtrering, behandling og fremlæggelse.

Afhængigt af det nationale system og formålet med vurderingen kunne kvalitetsbedømmerne bygge videre på den vurdering, der genereres, og fremlægge analyser og opfølgende anbefalinger.

Det bør overvejes, hvordan man skal reagere på forskellige fejl, især hvor der konstateres væsentlige fejl. Hvis sådanne væsentlige fejl tyder på systematiske problemer, bør de straks bringes på bane over for det relevante personale (f.eks. på ledelsesniveau, de ansvarlige for politikudvikling og -gennemførelse, de uddannelsesansvarlige) og håndteres i overensstemmelse hermed.

God praksis: analyse og opfølgning

Analyse af resultaterne af kvalitetsvurderingen kunne omfatte følgende.

- ▶ Analyse af de almindeligste problemer og, hvis det er relevant, mulige årsager.
- ▶ anbefalinger vedrørende ændringer i processer, nye retningslinjer, uddannelse og andre specifikke tiltag, der skal træffes.

Hver EU+-stat bør endvidere træffe afgørelse om fordelingen af kvalitetsvurderingsrapporterne og hvordan de skal anvendes inden for organisationen.

God praksis: distribution af rapporter

- ▶ At dele de overordnede resultater af kvalitetsvurderingen med personalet kan være til gavn for ordningen. Det giver mulighed for at lære af de konstaterede fejl og gode praksisser.
- ▶ Vurderingsrapporterne bør om muligt kombineres med anbefalinger og/eller en handlingsplan, der foreslår foranstaltninger, som bør træffes for at forbedre kvaliteten af processen.
- ▶ Det kan være nyttigt at gøre kvalitetsvurderingsrapporterne tilgængelige for relevant personale ved hjælp af et værktøj til intern kommunikation. Konkrete resultater og anbefalinger kunne f.eks. være indeholdt i et internt nyhedsbrev, som straks ville nå sagsbehandlerne.

Bilag I: Formularer til vurdering

To sæt **tillægsformularer for vurdering** baseret på de standarder og indikatorer, der er beskrevet i dette dokument, er tilgængelige i elektronisk form på www.easo.europa.eu/practical-tools. Disse vurderingsformularer kan anvendes direkte i den individuelle vurdering af et personligt interview eller en førsteinstansafgørelse.

Vurderingsformularer i Excel-format

- **Kvalitetssikringsværktøjets vurderingsformular 1 — Interview.xlsx**
- **Kvalitetssikringsværktøjets vurderingsformular 2 — Interview.xlsx**

Hvis du gerne vil bruge vurderingsformularerne til at tage **håndskrevne noter** under vurderingen, kan du udskrive eller kopiere de statiske versioner, der findes sidst i dette dokument.

Vurderingsformularer i PDF-format — til håndskrevne noter

- **Kvalitetssikringsværktøjets vurderingsformular 1 — Interview.pdf**
- **Kvalitetssikringsværktøjets vurderingsformular 1 — Interview.pdf**

Bilag II: Eksempler fra praksis

Nedenstående eksempler er bestemt som supplerende vejledning til kvalitetsbedømmere. De er absolut ikke udtømmende eller konklusive, men illustrerer blot nogle scenarier, hvor indikatorerne kan vurderes på en bestemt måde. Kvalitetsvurderingen skal altid baseres på de individuelle omstændigheder i den foreliggende sag i lyset af vejledningen i dette værktøj med hensyn til hvad der udgør en korrekt anvendelse, en mindre fejl eller en væsentlig fejl.

Derudover tilskyndes der til udarbejdelse af eksempler på nationalt plan.

Vurdering af det personlige interview

Standarder og indikatorer		Eksempler på situationer, hvor indikatoren kan vurderes som en »mindre fejl«	Eksempler på situationer, hvor indikatoren kan vurderes som en »væsentlig fejl«	Eksempler på situationer, hvor indikatoren kan markeres som »ikke relevant«	
Indledning af interviewet	1.	Særlige behov, der tidligere er konstateret, behandles i overensstemmelse hermed			
	1.1.	Særlige behov, der tidligere er konstateret, tages i betragtning ved tilrettelæggelsen af interviewet. F.eks.: — interviewer og/eller tolk af passende køn — uledsagede børn har en repræsentant til stede — der er truffet praktiske foranstaltninger for handicappede — der indføres andre relevante proceduremæssige garantier.	Særlige behov tages ikke fuldt ud i betragtning, men undladelserne har sandsynligvis ingen alvorlig indflydelse på interviewet.	Manglende hensyntagen til særlige behov har sandsynligvis en negativ indvirkning på ansøgerens evne til at fremlægge sin begrundelse.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er konstateret særlige behov før interviewet.
	2.	De nødvendige oplysninger gives til ansøgeren			
	2.1.	Der gives oplysninger om formålet med interviewet.	Oplysningerne gives, men det bekræftes ikke, at ansøgeren har forstået dem.	Ansøgeren får ikke disse oplysninger.	[valg ikke tilgængeligt]
	2.2.	Der gives oplysninger om fortrolighed.	Oplysningerne gives, men det bekræftes ikke, at ansøgeren har forstået dem.	Ansøgeren får ikke disse oplysninger.	[valg ikke tilgængeligt]

	2.3.	Der gives oplysninger om rollerne af alle tilstedeværende.	Oplysningerne gives, men det bekræftes ikke, at ansøgeren har forstået dem.	Ansøgeren får ikke disse oplysninger.	[valg ikke tilgængeligt]
	2.4.	Der gives oplysninger om forpligtelsen til at samarbejde.	Oplysningerne gives, men det bekræftes ikke, at ansøgeren har forstået dem.	Ansøgeren får ikke disse oplysninger.	[valg ikke tilgængeligt]
	2.5.	Der gives oplysninger om pauser og muligheden for at anmode om pauser.	Oplysningerne gives, men det bekræftes ikke, at ansøgeren har forstået dem.	Ansøgeren får ikke disse oplysninger.	[valg ikke tilgængeligt]
	2.6.	Der gives øvrige obligatoriske oplysninger i henhold til national praksis.	Oplysningerne gives, men det bekræftes ikke, at ansøgeren har forstået dem.	Ansøgeren får ikke disse oplysninger.	Bruges, hvis det ikke er obligatorisk at give andre oplysninger.
	3.	Det sikres, at ansøgeren og tolken forstår hinanden			
	3.1.	Ansøgeren bliver spurgt om, om denne forstår tolken, og omvendt.	Det konkrete spørgsmål er ikke stillet i begyndelsen af interviewet, men det bekræftes på et senere tidspunkt, at ansøgeren og tolken forstår hinanden.	Det er ikke bekræftet, at ansøger og tolk forstår hinanden.	[valg ikke tilgængeligt]
	4.	Det sikres, at ansøgeren er i stand til at blive interviewet.			
	4.1.	Ansøgeren spørges om og bekræfter, at denne er psykisk og fysisk i stand til at blive interviewet.	[valg ikke tilgængeligt]	Ansøgeren bliver ikke spurgt om sit velbefindende.	[valg ikke tilgængeligt]
	4.2.	Intervieweren har effektivt aflæst indikatorer for, at interviewet ikke kan fortsætte.	[valg ikke tilgængeligt]	Eventuelle indikatorer bemærkes ikke eller ignoreres.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er sådanne indikatorer.
Gennemførelse af interviewet	5.	Intervieweren udviser en professionel holdning under hele interviewet.			
	5.1.	Intervieweren etablerer et godt forhold til ansøgeren.	Intervieweren etablerer ikke proaktivt et godt forhold til ansøgeren, men dette påvirker kun marginalt den overordnede kvalitet og/eller effektivitet af interviewet.	Intervieweren undlader at etablere et godt forhold til ansøgeren på grund af mangler i sin interviewteknik, og det påvirker ansøgeren og/eller den overordnede kvalitet af interviewet negativt.	Brug »ikke relevant«, hvis det ikke er muligt at vurdere denne indikator på baggrund af de tilgængelige oplysninger.

	5.2.	Intervieweren anvender et passende, taktfuldt og sagligt sprog.	Formuleringen af visse spørgsmål er ikke tilstrækkeligt klar. I betragtning af ansøgerens baggrund påvirker dette imidlertid ikke den samlede effektivitet af interviewet negativt.	Der stilles upassende eller taktløse spørgsmål.	[valg ikke tilgængeligt]
	5.3.	Intervieweren tiltaler ansøgeren direkte (i anden person).	I enkelte tilfælde omtaler Intervieweren ansøgeren i tredjeperson, men generelt stilles spørgsmålene direkte til ansøgeren.	Intervieweren omtaler gentagne gange ansøgeren i tredjeperson, hvilket sandsynligvis havde indflydelse på forholdet mellem intervieweren og ansøgeren.	[valg ikke tilgængeligt]
	5.4.	Intervieweren anvender et passende tonefald og et passende kropssprog under hele interviewet.	Tonefald og/eller kropssprog afviger let fra god praksis, men dette havde sandsynligvis ingen eller kun begrænset indvirkning på forholdet mellem intervieweren og ansøgeren.	Tonefald og/eller kropssprog er upassende i en sådan grad, at det sandsynligvis havde indvirkning på forholdet mellem intervieweren og ansøgeren.	Brug »ikke relevant«, hvis vurderingen foretages ved kun at læse udskriften/rapporten.
	6.	Intervieweren anvender passende spørgeteknikker			
	6.1.	Ansøgeren opfordres til med egne ord at beskrive sine grunde til at ansøge om international beskyttelse.	Selv om den frie beretning er begrænset, har intervieweren ikke opfordret ansøgeren til at fortsætte med sin frie beretning og uddybe yderligere.	Ansøgeren får ikke lejlighed til at give en fri beretning.	[valg ikke tilgængeligt]
	6.2.	Hvert nyt emne, der fokuseres på, introduceres for ansøgeren.	Nogle emner åbnes uden en (tilstrækkeligt klar) introduktion, men interviewet følger generelt en logisk struktur.	Der fokuseres på nye emner uden introduktion eller med ledende introduktion, hvilket forringer interviewets struktur og ansøgerens evne til effektivt at fremlægge sin sag.	Brug »ikke relevant« i interviews, hvor der ikke er yderligere nye emner, som behøver at introduceres.
	6.3.	Intervieweren anvender åbne og/eller lukkede spørgsmål på passende vis.	Åbne spørgsmål bruges korrekt, men mere åbne spørgsmål ville sandsynligvis give bedre resultater.	Lukkede spørgsmål bruges for meget, og det forhindrer ansøgeren i at aflægge en fuldstændig beretning.	[valg ikke tilgængeligt]

	6.4.	Spørgsmålene tilpasses ansøgerens evner.	Flere spørgsmål må omformuleres, fordi ansøgeren ikke forstår spørgsmålet.	Selv om ansøgeren tydeligvis ikke forstår visse spørgsmål, omformulerer interviewer dem ikke.	[valg ikke tilgængeligt]
	6.5.	Intervieweren undgår uproduktive spørgsmål, såsom: — ledende spørgsmål — spørgsmål med flere svarmuligheder — flerdobbelte spørgsmål — unødigt gentagne spørgsmål — irrelevante spørgsmål.	Der stilles uproduktive spørgsmål i et eller flere tilfælde, men dette påvirker ikke den overordnede effektivitet af interviewet negativt.	Der stilles mange uproduktive spørgsmål, hvilket har væsentlig negativ indvirkning på interviewets effektivitet.	[valg ikke tilgængeligt]
	7.	Intervieweren sørger for, at alle de tilstedeværende handler i overensstemmelse med deres roller, og styrer interviewet effektivt.			
	7.1.	Intervieweren opretholder kontrollen over interviewsituationen under hele interviewet.	Ansøgeren gives lov til at tale meget om ting, der ikke er relevante for ansøgningen.	Den juridiske repræsentant gives lov til at overtage dele af interviewet.	[valg ikke tilgængeligt]
	7.2.	Hvis der opstår en udfordrende situation under interviewet, håndteres den i videst muligt omfang effektivt af interviewer.	Intervieweren er langsom til at erkende og løse en vanskelig situation, men den behandles i sidste ende på en passende måde.	Intervieweren undlader at gribe ind i en vanskelig situation, hvorved den får mulighed for at eskalere og gøre de tilstedeværende utilpasse eller væsentligt kompromittere interviewets effektivitet.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke var nogen nævneværdige vanskelige situationer under interviewet.
	7.3.	Intervieweren sørger for, at tolken fungerer i overensstemmelse med sin rolle og sine ansvarsområder.	Tolken viser et kropssprog, der afviger let fra god praksis, og interviewer tager ikke straks dette op.	Intervieweren griber ikke ind, selvom tolken taler længe med ansøgeren uden at oversætte samtalen. Under interviewet får tolken gentagne gange lov til at fremsætte bemærkninger til ansøgeren eller den foreliggende sag.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke var nogen tolk, eller hvis der ikke kan foretages en relevant vurdering ud fra interviewudskriftet.

	7.4.	Den juridiske repræsentant og/eller andre tilstedeværende tillades at udøve deres rettigheder i overensstemmelse med de nationale regler og at gribe ind i det mindste i slutningen af det personlige interview.	Intervieweren har ikke fuldstændig forklaret over for andre tilstedeværende, hvad deres rettigheder er i henhold til de nationale regler.	Den juridiske repræsentant får ikke lov til at tale i henhold til gældende proceduremæssige regler.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er andre til stede end ansøgeren, intervieweren og en eventuel tolk.
	7.5.	Der tages pauser, hvis det er nødvendigt, eller hvis der anmodes derom, og det er hensigtsmæssigt.	Intervieweren tillader eller tager for mange eller unødigt lange pauser.	Anmodninger om en pause ignoreres, eller der tages ingen pause, selvom interviewets længde nødvendiggjorde en pause.	Brug »ikke relevant«, hvis interviewet har været kort, og der ikke behøves pauser.
Interviewets indhold	8.	Alle væsentlige kendsgerninger identificeres og belyses tilstrækkeligt.			
	8.1.	Hvor det er relevant, fastlægges ansøgerens identitet (herunder oprindelsesland).	Ansøgerens identitet fastlægges, men spørgsmål, der kunne have styrket afgørelsen yderligere, behandles ikke.	Ansøgerens identitet er ikke fastslået tilstrækkeligt.	Brug »ikke relevant«, hvis ansøgerens identitet er tilstrækkeligt fastlagt før interviewet og ikke er relevant på dette tidspunkt.
	8.2.	Tidligere problemer og eller trusler undersøges tilstrækkeligt (hvad, hvem, hvornår, hvor, hvorfor).	Alle kendsgerninger, som er væsentlige, fastlægges og undersøges, men spørgsmål, der kunne have styrket afgørelsen yderligere, behandles ikke.	Nogle væsentlige kendsgerninger udpeges ikke som sådan og undersøges derfor ikke yderligere.	[valg ikke tilgængeligt]
	8.3.	Frygt for fremtiden undersøges.	Frygt for fremtiden udforskes i nogen grad, men yderligere spørgsmål kunne have styrket afgørelsen.	Frygt for fremtiden undersøges ikke.	[valg ikke tilgængeligt]
	8.4.	Tilgængeligheden af beskyttelse i hjemegnen i oprindelseslandet undersøges tilstrækkeligt.	Tilgængeligheden af beskyttelse i hjemegnen undersøges i nogen grad, men yderligere spørgsmål kunne have styrket afgørelsen.	Tilgængeligheden af beskyttelse i hjemegnen i oprindelseslandet undersøges ikke, selv om det potentielt kunne være en reel mulighed.	Brug »ikke relevant«, hvis det i lys af den generelle situation i oprindelseslandet og ansøgerens individuelle forhold er tilstrækkeligt fastslået, at der ikke er behov for beskyttelse, eller at beskyttelse ikke er tilgængelig.

	8.5.	Tilgængeligheden af et internt beskyttelsesalternativ undersøges tilstrækkeligt.	Tilgængeligheden af alternativ intern beskyttelse undersøges i nogen grad, men yderligere spørgsmål kunne have styrket afgørelsen.	Tilgængeligheden af alternativ intern beskyttelse undersøges ikke, selv om det kunne være en potentielt holdbar mulighed.	Brug »ikke relevant«, hvis det i lys af den generelle situation i oprindelseslandet og ansøgerens individuelle forhold er tilstrækkeligt fastslået, at alternativ intern beskyttelse ikke er nødvendig eller tilgængelig.
	9.	Dokumenter og anden skriftlig dokumentation til støtte for ansøgerens påstand behandles hensigtsmæssigt			
	9.1.	Intervieweren undersøger relevansen af og kilden til eventuelle dokumenter eller skriftlige oplysninger, der er forelagt til støtte for ansøgningen.	Der bruges for megen tid til at tale om dokumenter uden betydning for ansøgningen.	Dokumenters indhold og/eller relevans er ikke fastlagt under interviewet, skønt de er væsentlige for ansøgningen.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er fremlagt skriftlige oplysninger i sagen.
	9.2.	Alle relevante dokumenter fremlagt af ansøgeren vedlægges sagen.	Alle relevante dokumenter vedlægges sagen, men registreres ikke i henhold til national praksis.	Relevante dokumenter bilægges ikke til sagen.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er fremlagt dokumenter under interviewet.
	10.	Ansøgeren får reel mulighed for at imødegå uoverensstemmelser og afvigelser			
	10.1.	Alle væsentlige uoverensstemmelser og afvigelser forelægges ansøgeren, som gives mulighed for at svare.	Uoverensstemmelser og/eller afvigelser, der ikke er forbundet med de væsentlige kendsgerninger, undersøges unødigt grundigt.	Væsentlige uoverensstemmelser og/eller afvigelser bliver ikke forelagt ansøgeren.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er væsentlige uoverensstemmelser eller afvigelser.
	11.	Hvor det er relevant, undersøges overvejelser om udelukkelse tilbørligt			
	11.1.	Potentielle udelukkelsesovervejelser identificeres korrekt.	[valg ikke tilgængeligt]	Potentielle overvejelser om udelukkelse fastlægges ikke.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er overvejelser om udelukkelse.

	11.2.	Potentielle udelukkelsesovervejelser undersøges tilstrækkeligt.	Der bruges for megen tid på at undersøge overvejelser om potentiel udelukkelse, selv om de klart ikke er relevante i det foreliggende tilfælde.	Potentielle overvejelser om udelukkelse undersøges ikke tilstrækkeligt.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er overvejelser om udelukkelse.
	12.	Specifikke politikker og retningslinjer følges korrekt			
	12.1.	Hvor det er relevant, følges den nationale politik vedrørende ansøgerens særlige profil. <i>For eksempel kan specifikke profiler omfatte børn, ofre for menneskehandel, potentielle ofre for kønslig lemlæstelse af kvinder, ansøgere med påstande vedrørende seksuel orientering og kønsidentitet mv.</i>	Intervieweren følger generelt den nationale politik, men undlader at træffe visse proceduremæssige tiltag, uden at dette har væsentlig indflydelse på udfaldet af ansøgningen, ansøgeren, den besluttende myndighed eller staten.	Intervieweren følger ikke den nationale politik, hvilket potentielt kompromitterer udfaldet af ansøgningen eller bringer ansøgeren eller den besluttende myndigheds omdømme i fare.	Brug »ikke relevant«, når ansøgeren ikke har en særlig profil af denne art, eller hvis der ikke findes nogen national politik.
	12.2.	Hvor det er relevant, følges de landespecifikke retningslinjer for at foretage interview korrekt.	Intervieweren følger generelt landevejledningen under interviewet, men forbigår nogle elementer, uden at dette har væsentlig indflydelse på udfaldet af ansøgningen.	Intervieweren følger ikke den specifikke vejledning, hvilket potentielt kompromitterer udfaldet af ansøgningen.	Brug »ikke relevant« når der ikke findes nogen relevant landevejledning til interviewet.
	12.3.	Hvor det er relevant, følges politikker vedrørende anvendelse af yderligere grunde til beskyttelse (f.eks. humanitære grunde) korrekt.	Alle væsentlige forhold fastlægges og undersøges, men spørgsmål, der kunne have styrket afgørelsen yderligere, behandles ikke.	Visse yderligere grunde til beskyttelse i henhold til national politik identificeres ikke som sådan og behandles derfor ikke yderligere.	Brug »ikke relevant«, når den besluttende myndighed ikke er kompetent til at træffe afgørelser om yderligere grunde til beskyttelse, eller når der ikke er yderligere grunde.
Afslutning af interviewet	13.	Intervieweren følger de påkrævede skridt ved afslutning af interviewet.			
	13.1.	Intervieweren fastslår, om ansøgeren har forstået alle de stillede spørgsmål eller ej.	[valg ikke tilgængeligt]	Forståelse bekræftes ikke. Ansøgeren anfører ikke at have forstået visse spørgsmål, men dette følges ikke op af interviewerens.	[valg ikke tilgængeligt]

	13.2.	Intervieweren spørger ansøgeren, om denne har noget at tilføje.	[valg ikke tilgængeligt]	Ansøgeren får ikke en effektiv mulighed for at tilføje noget.	[valg ikke tilgængeligt]
	13.3.	Intervieweren forklarer tydeligt de næste trin i asylproceduren.	Kun dele af disse oplysninger gives til ansøgeren.	Ansøgeren informeres ikke om de næste trin i asylproceduren.	Brug »ikke relevant«, hvis intervieweren efter national praksis ikke er forpligtet til at opgive disse oplysninger eller medtage dette i interviewudskriftet.
Interviewudskrift	14.	Reglerne for udskrift/rapportering af interviewet følges.			
	14.1.	Der affattes en grundig og faktuel rapport, som indeholder alle væsentlige elementer, eller en udskrift af det personlige interview. Hertil kommer yderligere elementer, hvis dette er relevant i henhold til national praksis.	Interviewudskriftet indeholder mange stavfejl eller er ikke letlæselig. De pauser, der er anmodet om og/eller tages, registreres ikke i interviewudskriften, selv om dette forventes efter national praksis.	Rapporten er ikke læselig, eller det er tydeligt, at visse væsentlige elementer mangler, eller at betydningen er ændret/gået tabt på grund af overdreven omskrivning	[valg ikke tilgængeligt]
	14.2.	Hvis det er relevant, foretages der en lydoptagelse eller audiovisuel optagelse i henhold til national praksis.	Optagelsen foretages i henhold til national praksis, men intervieweren undlader at træffe visse proceduremæssige tiltag (f.eks. straks at udlevere en kopi til ansøgeren, eller straks at arkivere optagelsen i henhold til de tekniske forskrifter), uden at dette har nævneværdig indflydelse på proceduren eller ansøgerens rettigheder.	Interviewet optages ikke eller optages kun delvis, når optagelse er påkrævet. Optagelsen kan ikke høres. Intervieweren undlader at oplyse ansøgeren om, at samtalen optages.	Brug »ikke relevant«, hvis der efter national praksis ikke foretages audio-/audiovisuel optagelse.
	14.3.	Ansøgeren får en effektiv mulighed for at fremsætte bemærkninger og/eller give præciseringer mundtligt og/eller skriftligt vedrørende eventuelle oversættelsesfejl eller misforståelser i interviewrapporten/-udskriften.	[valg ikke tilgængeligt]	Ansøgeren får ikke mulighed for at foretage korrektioner/afklaringer, eller disse (eller nogle af dem) ignoreres.	Ikke nødvendigvis anvendelig, hvis der foretages en optagelse, der er et gyldigt bevismiddel i klageprocedurer.

Vurdering af førsteinstansafgørelsen

Standarder og indikatorer		Eksempler på situationer, hvor indikatoren kan vurderes som en »mindre fejl«	Eksempler på situationer, hvor indikatoren kan vurderes som en »væsentlig fejl«	Eksempler på situationer, hvor indikatoren kan markeres som »Ikke relevant«	
Indledning	1.	Afgørelsen angiver ansøgerens oplysninger korrekt			
	1.1.	Afgørelsen angiver korrekt navn, oprindelsesland og hjemegn, fødselsdato og sagsnummer sammen med øvrige oplysninger, der kræves i henhold til den nationale politik.	Alias eller bestridte identitetsoplysninger bemærkes ikke.	Ansøgerens navn/ identitet angives forkert.	[valg ikke tilgængeligt]
	2.	Hvor det er relevant, indeholder afgørelsen et kortfattet og præcist resumé af ansøgerens indvandringshistorie			
	2.1.	Afgørelsen indeholder et kortfattet og præcist resumé af ansøgerens eventuelle tidligere ansøgninger og øvrige indvandringshistorie i overensstemmelse med national politik.	Der er medtaget irrelevante detaljer, hvilket svækker hovedpunkterne i indvandringshistorien.	Der registreres helt ukorrekte detaljer eller ingen historie, hvilket påvirker den efterfølgende overvejelse eller indbyder til anfægtelse.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke kræves indvandringshistorie i afgørelsen.
Grundlag for ansøgning	3.	Grundlaget for ansøgningen angiver korrekt alle væsentlige forhold			
	3.1.	Grundlaget for krav identificerer og redegør for alle væsentlige kendsgerninger.	Der medtages ukorrekte detaljer i skitseringen af de væsentlige kendsgerninger, uden at dette har indflydelse på den efterfølgende overvejelse eller giver anledning til anfægtelse. Der medtages unødvendige detaljer, som ikke giver overvejelsen yderligere vægt.	En eller flere væsentlige kendsgerninger udelades eller angives fejlagtigt, hvilket kompromitterer afgørelsen. Usammenhængende resumé af fakta, herunder irrelevante fakta, medfører fejl i den efterfølgende overvejelse.	[valg ikke tilgængeligt]
	4.	Grundlaget for ansøgningen identificerer frygt for fremtiden korrekt			
	4.1.	Grundlaget for krav angiver korrekt, hvem og hvad ansøgeren frygter, og hvorfor.	Der medtages for mange detaljer, hvilket svækker hovedargumenterne.	Frygt for fremtiden angives forkert eller udelades, hvilket kompromitterer den efterfølgende overvejelse.	[valg ikke tilgængeligt]

	5.	Hvor det er relevant, beskrives den dokumentation, der er fremlagt af ansøgeren, korrekt i grundlaget for kravet			
	5.1.	Dokumentation fremlagt af ansøgeren beskrives korrekt i overensstemmelse med national praksis.	Der er anvendt fejlcitater vedrørende mindre vigtige punkter, hvilket ikke har negativ indflydelse på den efterfølgende overvejelse.	Der registreres ukorrekte oplysninger eller citeres kilder, som ikke er godkendt til offentliggørelse, hvilket kompromitterer afgørelsen.	[valg ikke tilgængeligt]
Troværdighedsvurdering	6.	Troværdigheden af hver af de væsentlige kendsgerninger vurderes korrekt, herunder ansøgerens identitet og oprindelsesland			
	6.1.	Dokumentationen forbindes korrekt med hver af de væsentlige kendsgerninger.	Kilder til dokumentationsmateriale angives ikke klart/præcist.	Vigtig dokumentation udelades, eller upålidelige oplysninger behandles som dokumentation, hvilket kompromitterer afgørelsen.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.
	6.2.	Troværdighedsindikatorer anvendes korrekt.	Der lægges for stor/for ringe vægt på en indikator uden betydning for resultatet.	Indikatorerne anvendes forkert, hvilket fører til en fejlagtig konklusion om troværdighed.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.
	6.3.	Begrebet plausibilitet anvendes objektivt.	Plausibilitet anvendes fejlagtigt på et punkt, som er uden betydning for konklusionen vedrørende denne væsentlige kendsgerning.	Subjektiv fortolkning af plausibilitet fører til ubegrundet afvisning af en væsentlig kendsgerning.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.
	6.4.	I afgørelsen er der kun anvendt uoverensstemmelser/afvigelser, der er forelagt ansøgeren til kommentar.	Ansøgerens svar på en anfægtelse er blevet ignoreret, eller der anvendes et mindre væsentligt uanfægtet punkt, som er uden betydning for resultatet af denne væsentlige kendsgerning.	Punkter, der ikke er blevet afklaret med ansøgeren, er blevet anvendt imod denne til vurdering af vedkommendes troværdighed, hvilket svækker konklusionen.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.

	6.5.	Oplysningerne om oprindelsesland er relevante og ajour og med korrekt henvisning.	Der bruges ikke de mest aktuelle oplysninger om oprindelsesland, men den valgte kilde er stadig gyldig.	Der anvendes irrelevante, upålidelige eller forældede oplysninger om oprindelsesland, som tillægges urimelig vægt, hvilket svækker konklusionen.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.
	7.	Der drages en klar konklusion om hver væsentlig kendsgerning			
	7.1.	For hver af de væsentlige kendsgerninger angiver afgørelsen klart, hvorvidt den er accepteret eller afvist.	Konklusionen kan drages ud fra teksten, men er ikke udtrykkeligt angivet.	Der er ingen klar konklusion vedrørende en eller flere væsentlige kendsgerninger, hvilket gør, at afgørelsen kan anfægtes.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.
	7.2.	Hvis en væsentlig kendsgerning anses for usikker, er kvalifikationsdirektivets ⁽²⁾ artikel 4, stk. 5/princippet om at lade tvivlen komme ansøgeren blevet anvendt korrekt til effektivt at konkludere, om den pågældende væsentlige kendsgerning skal accepteres eller afvises.	Unødigt langvarig overvejelse, der forringer hovedargumenterne.	»Usikre« punkter afklares ikke, eller der lægges ukorrekt vægt på et punkt, som resulterer i en svag konklusion om en væsentlig kendsgerning.	Brug »ikke relevant«, hvis ingen omstændigheder er efterladt som »usikre«.
	8.	Der anvendes den korrekte bevisstyrke og bevisbyrde			
	8.1.	Ved vurderingen af de væsentlige kendsgerninger anvendes den korrekte bevisstyrke i henhold til national vejledning.	Der anvendes forkert formulering til beskrivelse af standarden eller ansøgerens evne til at leve op til den, men konklusionen er korrekt.	Der anvendes en for høj eller for lav standard, resulterende i en fejlagtig eller dårligt underbygget konklusion.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.
	8.2.	Bevisbyrden er placeret korrekt ved vurderingen af de væsentlige kendsgerninger.	Uklar formulering vedrørende bevisbyrden, uden at dette har betydning for konklusionen.	Bevisbyrden pålægges udelukkende ansøgeren, skønt organisationen ikke har opfyldt sin pligt til at undersøge, hvilket fremkalder tvivl om afgørelsen.	Brug »ikke relevant«, hvis troværdigheden ikke vurderes, f.eks. i tilfælde, hvor ingen væsentlige kendsgerninger kan fastlægges.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/95/EU af 13. december 2011 om fastsættelse af standarder for anerkendelse af tredjelandsstatsborgere eller statsløse som personer med international beskyttelse, for en ensartet status for flygtninge eller for personer, der er berettiget til subsidiær beskyttelse, og for indholdet af en sådan beskyttelse (kvalifikationsdirektivet).

	8.3.	Individuelle faktorer, såsom alder, uddannelse og traumer, fastlægges korrekt og tages i betragtning.	Underliggende faktorer er ikke udtrykkeligt taget i betragtning, uden at dette dog har betydning for konklusionen.	Baggrundsfaktorer er ignoreret ved vurdering af ansøgerens evne til at underbygge sin påstand, hvilket medfører tvivl om resultatet.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er relevante faktorer, som bør tages i betragtning.
Risikovurdering	9.	Risikoen ved tilbagesendelse er nøjagtigt og fuldstændigt vurderet			
	9.1.	Risikoen ved tilbagesendelse identificeres og vurderes korrekt i afgørelsen (hvem, hvad og hvorfor).	Irrelevante punkter tages i betragtning, hvilket bringer klarheden eller effektiviteten i fare.	Relevante punkter udelades, eller der bruges uhensigtsmæssige argumenter, hvilket medfører tvivl om konklusionen vedrørende risikoen ved tilbagesendelse.	[valg ikke tilgængeligt]
	9.2.	Oplysningerne om oprindelsesland er relevante og ajour og med korrekt henvisning.	Oplysningerne om oprindelsesland er ikke skræddersyet til ansøgningen eller gengives for omstændeligt, hvilket svækker argumentet.	Væsentlige relevante oplysninger om oprindelsesland udelades, hvilket medfører tvivl om konklusionen og/eller efterlader den åben for anfægtelse.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke foreligger relevante oplysninger om oprindelsesland.
	9.3.	Der er anvendt den korrekte bevisstyrke (rimelig grad af sandsynlighed) ved vurderingen af risikoen ved tilbagesendelse.	Der anvendes en uklar formulering til beskrivelse af bevisstyrken, men konklusionen er korrekt.	Der anvendes en ukorrekt bevisstyrke, hvilket resulterer i en fejlagtig og/eller uunderbygget konklusion om risikoen.	[valg ikke tilgængeligt]
Juridisk analyse	10.	Velbegrundet frygt for forfølgelse er påvist			
	10.1.	Hvorvidt den angivne behandling udgør forfølgelse eller ej, vurderes korrekt.	Der drages den korrekte konklusion, som dog ikke forklares tydeligt.	Ukorrekt konklusion drager tvivl om tildeling eller afslag på flygtningestatus.	Brug »ikke relevant«, hvis det efter national praksis er muligt at udelade denne vurdering i visse afgørelser.
	10.2.	De subjektive og objektive elementer i den angivne frygt vurderes korrekt.	Uklar underbygning af subjektive/objektive elementer, uden at dette har indflydelse på resultatet.	Forkert konklusion om, hvorvidt frygten er velbegrundet eller ej.	Brug »ikke relevant«, hvis det efter national praksis er muligt at udelade denne vurdering i visse afgørelser.

11.	Årsagerne til forfølgelse identificeres og vurderes korrekt			
11.1.	Alle gyldige årsager til forfølgelse identificeres og vurderes korrekt i afgørelsen.	Uklar eller alt for lang overvejelse, hvilket kompromitterer klarheden, men er uden indvirkning på resultatet.	Fejlidentifikation af en grund til forfølgelse, hvilket resulterer i ukorrekt afvisning/ godtagelse af, at den frygtede forfølgelse er konventionsrelevant.	Brug »ikke relevant«, hvis det efter national praksis er muligt at udelade denne vurdering i visse afgørelser.
11.2.	Sammenhængen mellem forfølgelsen og årsagen/ årsagerne vurderes korrekt.	Uklar eller alt for lang overvejelse, hvilket kompromitterer klarheden, men er uden indvirkning på resultatet.	Utilstrækkelig vurdering af sammenhængen fører til en fejlagtig konklusion.	Brug »ikke relevant«, hvis det efter national praksis er muligt at udelade denne vurdering i visse afgørelser.
12.	Den reelle risiko for alvorlig overlast i henhold til artikel 15 i kvalifikationsdirektivet identificeres og vurderes korrekt			
12.1.	Anvendeligheden af artikel 15, litra a), vurderes korrekt i afgørelsen: »dødsstraf eller henrettelse«.	Uklar eller alt for lang overvejelse, hvilket kompromitterer klarheden, men er uden indvirkning på resultatet.	Ingen eller utilstrækkelig hensyntagen til kvalifikationsdirektivets artikel 15, litra a), drager afgørelsen i tvivl.	Brug »ikke relevant«, hvis ansøgeren tildeles flygtningestatus.
12.2.	Anvendeligheden af artikel 15, litra b), vurderes korrekt i afgørelsen: »tortur eller umenneskelig eller vanærende behandling eller straf«.	Uklar eller alt for lang overvejelse, hvilket kompromitterer klarheden, men er uden indvirkning på resultatet.	Ingen eller utilstrækkelig hensyntagen til kvalifikationsdirektivets artikel 15, litra b), drager afgørelsen i tvivl.	Brug »ikke relevant«, hvis ansøgeren tildeles flygtningestatus.
12.3.	Anvendeligheden af artikel 15, litra c), vurderes korrekt i afgørelsen: »alvorlig og individuel trussel mod en civilpersons liv eller fysiske integritet som følge af vilkårlig vold i forbindelse med international eller intern væbnet konflikt«.	Uklar eller alt for lang overvejelse, hvilket kompromitterer klarheden, men er uden indvirkning på resultatet.	Ingen eller utilstrækkelig hensyntagen til kvalifikationsdirektivets artikel 15, litra c), drager afgørelsen i tvivl.	Brug »ikke relevant«, hvis ansøgeren tildeles flygtningestatus.

13.	Tilgængeligheden af og adgangen til beskyttelse i hjemlandet vurderes korrekt.			
13.1.	Tilgængeligheden af og adgangen til beskyttelse i ansøgerens hjemegn vurderes korrekt.	Omstændelig og unødvendig dokumentation, som forringer hovedargumenterne.	Ingen hensyntagen til beskyttelse, eller manglende hensyntagen til ansøgerens individuelle forhold og profilen af udøverne af forfølgelse eller alvorlig overlast.	Brug »ikke relevant« når vurdering af beskyttelse ikke er hensigtsmæssig.
13.2.	Anvendeligheden af et internt beskyttelsesalternativ vurderes korrekt, herunder rimeligheden heraf.	Uklar eller alt for lang overvejelse, hvilket kompromitterer klarheden, men er uden indvirkning på resultatet.	Beslutningstageren angiver ikke et bestemt sted. Manglende vurdering af ansøgerens omstændigheder og rimeligheden af flytning i lyset af det pågældende oprindelsesland drager tvivl om konklusionen eller efterlader den åben for anfægtelse, når dette er afgørende for afgørelsen.	Brug »ikke relevant« når alternativ intern beskyttelse ikke vurderes tilbørligt.
14.	Hvor det er relevant, er begrundelsen for udelukkelse korrekt fastlagt og vurderet.			
14.1.	Begrundelsen for udelukkelse fastlægges og vurderes korrekt.	[valg ikke tilgængeligt]	Udelukkelsesgrunde fastlægges ikke, eller national politik og specifik vejledning anvendes ikke, når der overvejes udelukkelse, hvilket resulterer i en fejlagtig eller svag konklusion om udelukkelse.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er grunde til udelukkelse.
14.2.	Det individuelle ansvar vurderes korrekt.	[valg ikke tilgængeligt]	Individuelt ansvar vurderes ukorrekt eller slet ikke, hvilket resulterer i en fejlagtig eller svag konklusion vedrørende udelukkelse.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er grunde til udelukkelse.
14.3.	Der anvendes den korrekte bevisstyrke og bevisbyrde.	Der anvendes den korrekte bevisstyrke og bevisbyrde, men dette forklares ikke tydeligt i afgørelsen.	Der anvendes forkert bevisstyrke og/eller bevisbyrde, hvilket resulterer i en fejlagtig eller svag konklusion vedrørende udelukkelse.	Brug »ikke relevant«, hvis der ikke er grunde til udelukkelse.

	15.	Hvor det er relevant, anvendes yderligere begrundelse for beskyttelse korrekt.			
	15.1.	Hvor det er relevant, anvendes yderligere begrundelse for beskyttelse (f.eks. humanitære grunde) korrekt.	Der medtages ikke yderligere argumenter, som kunne styrke overvejslen.	Overvejelse af yderligere grunde til beskyttelse baseres på utilstrækkelig dokumentation, og/ eller der ses bort fra vigtige aspekter af ansøgningen, hvilket drager afgørelsen i tvivl.	Brug »ikke relevant«, når der ikke rejses yderligere grunde til beskyttelse, eller der i henhold til national praksis ikke tages hensyn til yderligere grunde til beskyttelse.
Formular	16.	Afgørelsen følger en korrekt struktur og indeholder alle nødvendige elementer.			
	16.1.	Afgørelsens struktur og format er korrekt og i overensstemmelse med de nationale politikker.	Formatet er passende, men ikke helt skræddersyet til ansøgningen.	Der anvendes ukorrekte/ uhensigtsmæssige standardtekster, hvilket resulterer i en uprofessionel præsentation og risiko for organisationens renommé.	[valg ikke tilgængeligt]
	16.2.	Ansøgeren oplyses om, hvordan en negativ afgørelse kan anfægtes skriftligt eller elektronisk.	Oplysninger om klageadgang gives ikke i det nationale standardformat.	Der gives ikke oplysninger om klageadgang til ansøgeren, eller de gives med forkert vejledning, hvilket fører til, at ansøgeren fejlinformerer.	[valg ikke tilgængeligt]
	17.	Afgørelsen er udarbejdet professionelt.			
	17.1.	Ræsonnementet er ikke-spekulativt.	Et mindretal af argumenterne er ikke klare/helt velbegrandede.	Der anvendes spekulative argumenter, hvilket drager tvivl om afgørelsen.	[valg ikke tilgængeligt]

	17.2.	Afgørelsens sprog er passende, taktfuldt og faktuel.	[valg ikke tilgængeligt]	Der anvendes stødende eller upassende sprog, hvilket er ubehageligt for ansøgeren og medfører risiko for organisationens omdømme.	[valg ikke tilgængeligt]
	17.3.	Grammatik- og retskrivningsreglerne følges.	Der laves nogle få fejl i fremlæggelsens grammatik, stavning eller tegnsætning.	Der laves et betydeligt antal grammatik- og stavefejl, hvilket trækker mærkbart fra afgørelsens kvalitet og medfører nogen risiko for organisationens omdømme.	[valg ikke tilgængeligt]
	18.	Afgørelsen udstedes inden for de fastsatte tidsfrister.			
	18.1.	Afgørelsen udstedes inden for de fastsatte frister ifølge national praksis.	Afgørelsen blev unødigt forsinket for at afvente dokumentationsmateriale, der tydeligvis ikke ville have nogen betydning for afgørelsen.	Ansøgeren fik ikke tilstrækkelig tid til at fremlægge dokumentation, der var afgørende for kravet, i tilfælde hvor ansøgeren har givet en rimelig begrundelse for den ønskede tidsfrist, hvilket fører til en afgørelse, der kan anfægtes. Unødvendig forsinkelse uden berettiget grund.	[valg ikke tilgængeligt]

Sådan kontakter du EU

Personligt

Der findes flere hundrede Europe Direct-informationscentre i hele EU. Find dit nærmeste center på: https://europa.eu/european-union/contact_da

Pr. telefon eller e-mail

Europe Direct er en tjeneste, der besvarer spørgsmål om EU. Kontakt Europe Direct:

- på gratisnummer: 00 800 6 7 8 9 10 11 (visse operatører tager betaling for disse opkald)
- på følgende nummer: +32 22999696 eller
- pr. e-mail: https://europa.eu/european-union/contact_da

Sådan finder du oplysninger om EU

Online

Oplysninger om EU er tilgængelige på alle EU's officielle sprog på Europawebstedet: https://europa.eu/european-union/index_da

EU-publikationer

Du kan downloade eller bestille EU-publikationer gratis eller mod betaling på: <https://publications.europa.eu/da/publications>. Du kan bestille flere eksemplarer af de gratis publikationer ved at kontakte Europe Direct eller dit lokale informationscenter (se https://europa.eu/european-union/contact_da).

EU-ret og relaterede dokumenter

Du kan nemt få adgang til EU's juridiske oplysninger (herunder al EU-ret siden 1952) på alle officielle EU-sprog på EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

Åbne data fra EU

EU's portal for åbne data (<http://data.europa.eu/euodp/da>) giver adgang til datasæt fra EU. Dataene kan downloades og genanvendes gratis til både kommercielle og ikkekommercielle formål..



Den Europæiske Unions
Publikationskontor