



EASO- kwaliteitsborgings- instrument

Behandeling van verzoeken
om internationale
bescherming

Module 1: Persoonlijk gesprek

Module 2: Besluit in eerste aanleg

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

Print ISBN 978-92-9476-345-7 doi:10.2847/047600 BZ-04-18-841-NL-C
PDF ISBN 978-92-9476-331-0 doi:10.2847/867050 BZ-04-18-841-NL-N

© Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (EASO), 2019

Overname met bronvermelding toegestaan.

Voor gebruik of overname van foto's of andere materialen die niet onder het auteursrecht van het EASO vallen, moet u rechtstreeks toestemming vragen aan de houders van het desbetreffende auteursrecht.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO- kwaliteitsborgings- instrument

Behandeling van verzoeken
om internationale
bescherming

Module 1: Persoonlijk gesprek

Module 2: Besluit in eerste aanleg

Inleiding

Waarom is dit instrument ontwikkeld? Het **doel** van dit kwaliteitsborgingsinstrument is om EU+-landen een gemeenschappelijk kader te bieden voor interne kwaliteitsbeoordeling en -borging.

Het is een flexibel instrument dat voor duidelijkheid en consistentie kan zorgen bij het beoordelen van de kwaliteit van de asielprocedure. De twee modules van het instrument kunnen gezamenlijk worden gebruikt voor een completere beoordeling van de algehele kwaliteit van de behandeling van verzoeken om internationale bescherming, of afzonderlijk als er een behoefte is om zich op een van de twee aspecten te concentreren.

Het instrument kan voor verschillende doeleinden worden gebruikt, waaronder prestatiebeoordeling, periodiek kwaliteitsonderzoek en thematische audits. Het kan worden ingezet om de kwaliteit op individueel niveau of op procesniveau te beoordelen.

Hoe is dit instrument ontwikkeld? Dit kwaliteitsborgingsinstrument is ontwikkeld door het EASO in samenwerking met deskundigen uit de EU+-landen. Voorafgaand aan de voltooiing ervan is het instrument, evenals de normen en indicatoren daarin, voorgelegd aan alle EU+-landen, de Europese Commissie en de UNHCR.

Wat is het toepassingsgebied van dit instrument? Het instrument en de twee proefmodules ervan zijn gericht op de kern van de behandeling van verzoeken om internationale bescherming.

Inhoudelijk persoonlijk
gesprek

Besluit in eerste aanleg over
het verzoek om internationale
bescherming

Afhankelijk van de beoordeling van de proefmodules en van vastgestelde behoeften kunnen aanvullende modules worden ontwikkeld binnen het kader van de activiteiten van het EASO op het gebied van kwaliteitsbeheer.

Voor wie is dit instrument bedoeld? Het instrument is bedoeld voor iedereen die kwaliteitsbeoordelingen uitvoert. De gebruiker wordt in het instrument aangeduid als “**kwaliteitsbeoordelaar**”. In de nationale opzet kunnen hier leidinggevenden, kwaliteitsdeskundigen of ander personeel met relevante functies onder vallen.

Hoe verhoudt dit instrument zich tot andere instrumenten van het EASO? Het instrument en de twee modules ervan bouwen voort op de gemeenschappelijke normen die zijn overeengekomen in de volgende praktische gidsen van het EASO en moeten in samenhang daarmee worden gelezen:

- *Praktische gids: het persoonlijk gesprek,*
- *Praktische gids: bewijsbeoordeling,*
- *Praktische gids: voorwaarden om in aanmerking te komen voor internationale bescherming,*
- *Praktische gids: uitsluiting.*

Deze praktische gidsen moeten worden gezien als richtsnoeren en als nuttige zelfbeoordelingsinstrumenten voor asielambtenaren.

Zie voor meer informatie over relevante EASO-producten <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Hoe dit instrument gebruiken

Het instrument bevat een aantal verschillende elementen, die hieronder worden opgesomd.

Normen en indicatoren	Ten eerste worden in het instrument de geldende normen en indicatoren met betrekking tot het persoonlijk gesprek en het besluit in eerste aanleg over de inhoud van een verzoek om internationale bescherming uiteengezet.
	Normen en indicatoren: persoonlijk gesprek 5
	Normen en indicatoren: besluit in eerste aanleg 8
Beoordeling	Ten tweede worden richtsnoeren geboden voor het beoordelen van deze normen en indicatoren in de praktijk.
	Beoordelingsmethode11
Feedback en verslaglegging	Ten derde worden in het instrument richtsnoeren gegeven en goede praktijken benadrukt met betrekking tot het geven van individuele feedback en algemene verslaglegging over kwaliteit, met het oog op de verbetering van het systeem.
	Individuele feedback13
	Algemene verslaglegging14
Beoordelingsformulieren	Met betrekking hiertoe biedt het instrument bijgevoegde beoordelingsformulieren in Excel-formaat die rechtstreeks kunnen worden toegepast bij een individuele kwaliteitsbeoordeling, evenals pdf-versies van de formulieren, die kunnen worden afgedrukt om met de hand aantekeningen te maken tijdens een individuele kwaliteitsbeoordeling (bijlage I).
	Bijlage I: Beoordelingsformulieren16
Aanvullende richtsnoeren voor kwaliteitsbeoordelaars (voorbeelden)	Als aanvullende richtsnoeren voor kwaliteitsbeoordelaars worden in dit instrument ook voorbeelden gegeven van situaties waarbij de indicatoren als kleine of aanzienlijke fouten kunnen worden beoordeeld of kunnen worden aangemerkt als “Niet van toepassing” (bijlage II).
	Bijlage II: Beoordeling van het persoonlijk gesprek17
	Beoordeling van het besluit in eerste aanleg25
Kwaliteitsborgingsinstrument – technische oplossing	Het EASO heeft een technische oplossing voor dit kwaliteitsborgingsinstrument ontwikkeld die EU+-landen voorziet van een geïntegreerd, gebruiksvriendelijk kwaliteitsborgingsinstrument voor een gestroomlijnder en efficiënter intern kwaliteitsbeoordelingsproces.

Normen en indicatoren: persoonlijk gesprek

De normen en indicatoren voor het beoordelen van de kwaliteit van een inhoudelijk persoonlijk gesprek worden in de volgende thema's onderverdeeld.

Het gesprek
openen

Het gesprek
voeren

Inhoud van
het gesprek

Afsluiting van
het gesprek

Verslaglegging
van het gesprek

Bij het beoordelen of aan de normen is voldaan, moeten de kwaliteitsbeoordelaars altijd rekening houden met de betreffende individuele zaak.

Het gesprek openen

Norm	1. Er wordt op de juiste wijze omgegaan met eerder vastgestelde bijzondere behoeften.
Indicatoren	<p>1.1. Bij het organiseren van het gesprek wordt rekening gehouden met bijzondere behoeften die eerder zijn vastgesteld.</p> <p><i>Bijvoorbeeld:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>passend geslacht van de gespreksleider en/of tolk;</i> ▪ <i>vertegenwoordiger aanwezig voor niet-begeleide kinderen;</i> ▪ <i>praktische maatregelen getroffen voor personen met een handicap;</i> ▪ <i>overige relevante procedurele waarborgen ingebouwd.</i>

Norm	2. De benodigde informatie wordt aan de verzoeker verstrekt.
Indicatoren	<p>2.1. Er wordt informatie verstrekt over het doel van het gesprek.</p> <p>2.2. Er wordt informatie verstrekt over vertrouwelijkheid.</p> <p>2.3. Er wordt informatie verstrekt over de rol van alle aanwezige personen.</p> <p>2.4. Er wordt informatie verstrekt over de verplichting tot medewerking.</p> <p>2.5. Er wordt informatie verstrekt over pauzes en de mogelijkheid om daarom te vragen.</p> <p>2.6. Overige verplichte informatie krachtens de nationale praktijk wordt verstrekt.</p>

Norm	3. De gespreksleider vergewist zich ervan dat de verzoeker en de tolk elkaar begrijpen.
Indicatoren	3.1. De verzoeker wordt gevraagd of hij/zij de tolk begrijpt en andersom.

Norm	4. De gespreksleider vergewist zich ervan dat de verzoeker in staat is om te worden ondervraagd.
Indicatoren	<p>4.1. De verzoeker wordt gevraagd of en bevestigt dat hij/zij geestelijk en lichamelijk in staat is om te worden ondervraagd.</p> <p>4.2. De gespreksleider heeft tekenen dat het gesprek geen doorgang kan vinden, effectief opgevangen.</p>

Het gesprek voeren

Norm	5. De gespreksleider geeft gedurende het gehele gesprek blijk van een professionele houding.
Indicatoren	5.1. De gespreksleider legt op passende wijze contact met de verzoeker.
	5.2. De gespreksleider hanteert passend, invoelend en feitelijk taalgebruik.
	5.3. De gespreksleider spreekt de verzoeker rechtstreeks aan (in de tweede persoon).
	5.4. De gespreksleider hanteert gedurende het gehele gesprek een passende toon en passende lichaamstaal.

Norm	6. De gespreksleider past geschikte ondervragingstechnieken toe.
Indicatoren	6.1. De verzoeker wordt aangemoedigd vrijuit te vertellen over zijn/haar redenen voor de indiening van een verzoek om internationale bescherming.
	6.2. Elk nieuw specifiek thema wordt voor de verzoeker ingeleid.
	6.3. De gespreksleider maakt op passende wijze gebruik van open en/of gesloten vragen.
	6.4. De vragen worden afgestemd op de capaciteiten van de verzoeker.
	6.5. De gespreksleider vermijdt onproductieve vragen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sturende vragen; ▪ meerkeuzevragen; ▪ meervoudige vragen; ▪ onnodig herhalende vragen; ▪ irrelevante vragen.

Norm	7. De gespreksleider zorgt dat alle aanwezige personen handelen in overeenstemming met hun rol en beheert het gesprek op effectieve wijze.
Indicatoren	7.1. De gespreksleider behoudt gedurende het gehele gesprek de controle over de gespreksituatie.
	7.2. Indien een lastige situatie ontstaat, wordt deze voor zover mogelijk op effectieve wijze door de gespreksleider afgehandeld.
	7.3. De gespreksleider zorgt dat de tolk handelt in overeenstemming met zijn/haar rol en verantwoordelijkheden.
	7.4. De wettelijke vertegenwoordiger en/of andere aanwezige personen krijgen de mogelijkheid hun rechten uit te oefenen in overeenstemming met nationale regels en krijgen, in elk geval aan het eind van het persoonlijk gesprek, toestemming om te interveniëren.
	7.5. Indien nodig of wanneer hierom wordt verzocht en dit passend is, worden pauzes genomen.

Inhoud van het gesprek

Norm	8. Alle materiële feiten worden vastgesteld en voldoende onderzocht.
Indicatoren	8.1. Indien van toepassing wordt de identiteit (met inbegrip van het land van herkomst) van de verzoeker vastgesteld.
	8.2. Problemen en/of bedreigingen uit het verleden worden voldoende onderzocht (wat, wie, wanneer, waar, waarom).
	8.3. Angst voor de toekomst wordt onderzocht.
	8.4. De beschikbaarheid van bescherming in het gebied van oorsprong in het land van herkomst wordt voldoende onderzocht.
	8.5. De beschikbaarheid van een binnenlands beschermingsalternatief wordt voldoende onderzocht.

Norm	9. Er wordt op passende wijze omgegaan met documenten en andere schriftelijke bewijsstukken die ter ondersteuning van het verzoek van de verzoeker zijn ingediend.
Indicatoren	9.1. De gespreksleider onderzoekt de relevantie en bron van alle documenten of schriftelijke informatie die ter ondersteuning van het verzoek van de verzoeker zijn/is ingediend.
	9.2. Alle door de verzoeker gepresenteerde documenten worden toegevoegd aan het dossier.

Norm	10. De verzoeker krijgt een effectieve mogelijkheid om op inconsistenties en tegenstrijdigheden in te gaan.
Indicatoren	10.1. Alle noemenswaardige inconsistenties en tegenstrijdigheden worden aan de verzoeker voorgelegd en hij/zij krijgt de mogelijkheid hierop in te gaan.

Norm	11. Indien van toepassing worden overwegingen omtrent uitsluiting op passende wijze onderzocht.
Indicatoren	11.1. Overwegingen omtrent potentiële uitsluiting worden op de juiste wijze vastgesteld. 11.2. Overwegingen omtrent potentiële uitsluiting worden voldoende onderzocht.

Norm	12. Specifiek beleid en specifieke richtsnoeren worden op de juiste wijze gevolgd.
Indicatoren	12.1. Indien van toepassing wordt nationaal beleid met betrekking tot het specifieke profiel van de verzoeker op de juiste wijze gevolgd. <i>Specifieke profielen kunnen bijvoorbeeld zijn: kinderen, slachtoffers van mensenhandel, potentiële slachtoffers van vrouwelijke genitale verminking, verzoekers met een verzoek in verband met seksuele gerichtheid en genderidentiteit, enz.</i>
	12.2. Indien van toepassing worden landspecifieke richtsnoeren voor het voeren van gesprekken op de juiste wijze gevolgd.
	12.3. Indien van toepassing wordt beleid met betrekking tot de toepassing van aanvullende gronden voor bescherming (bijvoorbeeld humanitaire gronden) op de juiste wijze gevolgd.

Afsluiting van het gesprek

Norm	13. De gespreksleider volgt bij het afsluiten van het gesprek de noodzakelijke stappen.
Indicatoren	13.1. De gespreksleider controleert of de verzoeker alle gestelde vragen heeft begrepen. 13.2. De gespreksleider vraagt de verzoeker of hij/zij nog iets wil toevoegen. 13.3. De gespreksleider legt de volgende stappen van de asielpprocedure duidelijk uit.

Verslaglegging van het gesprek

Norm	14. De regels inzake de transcriptie/het verslag van gesprekken worden op passende wijze gevolgd.
Indicatoren	14.1. Er wordt een grondig en feitelijk verslag met alle inhoudelijke elementen of een transcriptie gemaakt van het persoonlijk gesprek. Hierin staan aanvullende elementen, indien van toepassing volgens de nationale praktijk. 14.2. Indien van toepassing wordt in overeenstemming met de nationale praktijk een geluids- of audiovisuele opname gemaakt. 14.3. De verzoeker krijgt een effectieve mogelijkheid om mondeling of schriftelijk opmerkingen te maken en/of opheldering te geven met betrekking tot eventuele verkeerde vertalingen of misvattingen in het verslag/de transcriptie van het gesprek.

Deze normen en indicatoren zijn niet als uitputtende lijst bedoeld. Bij het beoordelen van de algehele kwaliteit van het gesprek moeten mogelijk aanvullende omstandigheden in aanmerking worden genomen, bijvoorbeeld vanwege nationale procedures en/of de bijzonderheden van de zaak.

Nationale bijzonderheden

Vul hier eventuele aanvullende richtsnoeren voor kwaliteitsbeoordelaars in met betrekking tot de normen en indicatoren voor het persoonlijk gesprek.

Normen en indicatoren: besluit in eerste aanleg

De normen en indicatoren voor het beoordelen van de kwaliteit van een besluit in eerste aanleg over de inhoud van een verzoek om internationale bescherming worden in de volgende thema's onderverdeeld.



Bij het beoordelen of aan de normen is voldaan, moeten de kwaliteitsbeoordelaars altijd rekening houden met de betreffende individuele zaak.

Inleiding

Norm	1. In het besluit staan de gegevens van de verzoeker correct vermeld.
Indicatoren	1.1. In het besluit staan de naam, het land van herkomst en het gebied van oorsprong, de geboortedatum en het dossiernummer vermeld, evenals andere gegevens die krachtens nationaal beleid vereist zijn.

Norm	2. Indien van toepassing bevat het besluit een beknopte en correcte samenvatting van de immigratiegeschiedenis van de verzoeker.
Indicatoren	2.1. Het besluit bevat een beknopte en correcte samenvatting van eventuele eerdere verzoeken en de verdere immigratiegeschiedenis van de verzoeker, in overeenstemming met nationaal beleid.

Basis van het verzoek

Norm	3. In de basis van het verzoek worden alle materiële feiten op de juiste wijze uiteengezet.
Indicatoren	3.1. In de basis van het verzoek worden alle materiële feiten op de juiste wijze vastgesteld en gepresenteerd.

Norm	4. In de basis van het verzoek wordt de angst voor de toekomst op de juiste wijze vastgesteld.
Indicatoren	4.1. In de basis van het verzoek wordt op de juiste wijze gespecificeerd voor wie en wat de verzoeker bang is, en waarom.

Norm	5. Indien van toepassing wordt in de basis van het verzoek bewijsmateriaal dat door de verzoeker is gepresenteerd, op de juiste wijze beschreven.
Indicatoren	5.1. Door de verzoeker gepresenteerd bewijsmateriaal wordt op de juiste wijze beschreven in overeenstemming met de nationale praktijk.

Geloofwaardigheidsbeoordeling

Norm	6. De geloofwaardigheid van elk materieel feit wordt op de juiste wijze beoordeeld, met inbegrip van de identiteit en het land van herkomst van de verzoeker.
Indicatoren	6.1. Het bewijsmateriaal wordt op de juiste wijze verbonden aan elk materieel feit.
	6.2. De geloofwaardigheidsindicatoren worden op de juiste wijze toegepast.
	6.3. Het concept "aannemelijkheid" wordt objectief toegepast.
	6.4. Voor het besluit zijn uitsluitend inconsistenties/tegenstrijdigheden gebruikt die voor opmerkingen aan de verzoeker zijn voorgelegd.
	6.5. De informatie over het land van herkomst is relevant, actueel en er wordt op de juiste wijze naar verwezen.

Norm	7. Met betrekking tot elk materieel feit wordt een heldere conclusie bereikt.
Indicatoren	<p>7.1. In het besluit staat per materieel feit duidelijk vermeld of het geaccepteerd of afgewezen is.</p> <p>7.2. Wanneer een materieel feit als “onzeker” wordt bestempeld, is artikel 4, lid 5, van de erkenningsrichtlijn⁽¹⁾/het “voordeel van de twijfel” op de juiste wijze toegepast om effectief te concluderen of het materiële feit wordt geaccepteerd of afgewezen.</p>

Norm	8. De juiste bewijsnorm en -last worden toegepast.
Indicatoren	<p>8.1. Bij het beoordelen van de materiële feiten wordt de juiste bewijsnorm toegepast, in overeenstemming met nationale richtsnoeren.</p> <p>8.2. De bewijslast is op de juiste wijze toegepast bij het beoordelen van de materiële feiten.</p> <p>8.3. Individuele factoren als leeftijd, opleiding en trauma zijn op de juiste wijze vastgesteld en in aanmerking genomen.</p>

Risicobeoordeling

Norm	9. Het risico bij terugkeer wordt nauwkeurig en volledig beoordeeld.
Indicatoren	<p>9.1. In het besluit wordt het risico bij terugkeer op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld (wie, wat en waarom).</p> <p>9.2. De informatie over het land van herkomst is relevant, actueel en er wordt op de juiste wijze naar verwezen.</p> <p>9.3. De juiste bewijsnorm is toegepast (redelijke mate van waarschijnlijkheid) bij het beoordelen van het risico bij terugkeer.</p>

Juridische analyse

Norm	10. Gegronde vrees voor vervolging wordt op de juiste wijze beoordeeld.
Indicatoren	<p>10.1. Er wordt op de juiste wijze beoordeeld of de beschreven behandeling neerkomt op vervolging.</p> <p>10.2. De subjectieve en objectieve elementen van de beschreven vrees worden op de juiste wijze beoordeeld.</p>

Norm	11. De redenen voor vervolging worden op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.
Indicatoren	<p>11.1. In het besluit worden alle toepasselijke redenen voor vervolging op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.</p> <p>11.2. Het verband (de nexus) tussen de vervolging en de reden(en) wordt op de juiste wijze beoordeeld.</p>

Norm	12. Het reële risico op ernstige schade volgens artikel 15 van de erkenningsrichtlijn wordt op correcte wijze vastgesteld en beoordeeld.
Indicatoren	<p>12.1. In het besluit wordt op de juiste wijze de toepasbaarheid beoordeeld van artikel 15, onder a): “doodstraf of executie”.</p> <p>12.2. In het besluit wordt op de juiste wijze de toepasbaarheid beoordeeld van artikel 15, onder b): “foltering of onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing”.</p> <p>12.3. In het besluit wordt op de juiste wijze de toepasbaarheid beoordeeld van artikel 15, onder c): “ernstige en individuele bedreiging van het leven of de persoon van een burger als gevolg van willekeurig geweld in het kader van een internationaal of binnenlands gewapend conflict”.</p>

⁽¹⁾ Richtlijn 2011/95/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 inzake normen voor de erkenning van onderdanen van derde landen of staatlozen als personen die internationale bescherming genieten, voor een uniforme status voor vluchtelingen of voor personen die in aanmerking komen voor subsidiaire bescherming, en voor de inhoud van de verleende bescherming (erkenningsrichtlijn).

Norm	13. De beschikbaarheid en toegankelijkheid van bescherming in het land van herkomst worden op de juiste wijze beoordeeld.
Indicatoren	13.1. De beschikbaarheid en toegankelijkheid van bescherming in het gebied van oorsprong van de verzoeker worden op de juiste wijze beoordeeld.
	13.2. De toepasbaarheid van een binnenlands beschermingsalternatief wordt op de juiste wijze beoordeeld, met inbegrip van de redelijkheid daarvan.

Norm	14. Indien van toepassing zijn gronden voor uitsluiting op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.
Indicatoren	14.1. De gronden voor uitsluiting worden op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.
	14.2. De individuele verantwoordelijkheid wordt op de juiste wijze beoordeeld.
	14.3. De juiste bewijsnorm en -last worden toegepast.

Norm	15. Indien van toepassing worden aanvullende gronden voor bescherming op de juiste wijze toegepast.
Indicatoren	15.1. Indien van toepassing worden aanvullende gronden voor bescherming (bijvoorbeeld humanitaire gronden) op de juiste wijze toegepast.

Vorm

Norm	16. In het besluit wordt een correcte structuur gevolgd en worden alle vereiste elementen opgenomen.
Indicatoren	16.1. In het besluit worden een correcte structuur en opzet gevolgd volgens nationaal beleid.
	16.2. Aan de verzoeker wordt informatie verstrekt over het schriftelijk of langs elektronische weg aanvechten van een negatief besluit.

Norm	17. Het besluit wordt op professionele wijze opgesteld.
Indicatoren	17.1. De argumentatie is niet speculatief.
	17.2. Het taalgebruik in het besluit is passend, invoelend en feitelijk.
	17.3. De grammatica- en spellingsregels worden toegepast.

Efficiëntie

Norm	18. Het besluit wordt in overeenstemming met de voorgeschreven tijdpaden uitgevaardigd.
Indicatoren	18.1. Het besluit wordt uitgevaardigd in overeenstemming met de voorgeschreven tijdpaden volgens de nationale praktijk.

De normen en indicatoren zijn niet als uitputtende lijst bedoeld. Bij het beoordelen van de algehele kwaliteit van het besluit in eerste aanleg moeten mogelijk aanvullende omstandigheden in aanmerking worden genomen, bijvoorbeeld vanwege nationale procedures en/of de bijzonderheden van de zaak.

Nationale bijzonderheden

Vul hier eventuele aanvullende richtsnoeren voor kwaliteitsbeoordelaars in met betrekking tot de normen en indicatoren voor het besluit in eerste aanleg over de inhoud van het verzoek.

Beoordelingsmethode

Elke nationale autoriteit kiest zelf het doel en de methode van haar kwaliteitsbeoordeling, zoals de manier van institutionalisering en organisatie, de steekproef van beoordeelde zaken, het moment en de frequentie van kwaliteitsonderzoeken, de manier van verslaglegging van de resultaten enz.

Het instrument is bedoeld als flexibele oplossing die in verschillende nationale opzetten kan worden toegepast. In het gedeelte hieronder wordt de voorgestelde beoordelingsmethode voor de toepassing van bovenstaande normen en indicatoren uiteengezet. Daarnaast worden bepaalde voorbeelden van goede praktijken benadrukt die door deskundigen op het gebied van kwaliteitsborging zijn vastgesteld.

Toepassing van de normen en indicatoren

De lijsten met normen en indicatoren vormen een leidraad wat betreft de belangrijkste elementen waarnaar moet worden gekeken bij het beoordelen van de kwaliteit van een gesprek of een besluit in eerste aanleg. Ze mogen niet als uitputtend worden beschouwd en kwaliteitsbeoordelaars moeten bij het beoordelen van de algehele kwaliteit van een gesprek of besluit rekening houden met eventuele toepasselijke aanvullende elementen.

Voor de beoordeling van elke indicator gelden de volgende vier categorieën.

Correct	Kleine fout	Aanzienlijke fout	Niet van toepassing
<ul style="list-style-type: none"> Een indicator moet als “correct” worden aangemerkt wanneer op passende wijze aan de kwaliteitseisen wordt voldaan. 	<ul style="list-style-type: none"> Een indicator moet als “kleine fout” worden aangemerkt wanneer de opgemerkte fout niet afdoet aan de algehele kwaliteit van het gesprek of besluit en geen invloed heeft op het resultaat van het verzoek. Daarnaast is er geen sprake van duidelijke risico’s of van een negatief effect op de verzoeker, de beslissingsautoriteit of het land. 	<ul style="list-style-type: none"> Een indicator moet als “aanzienlijke fout” worden aangemerkt wanneer de opgemerkte fout afdoet aan de algehele kwaliteit van het gesprek of besluit en/of invloed kan hebben op het resultaat van het verzoek. Daarnaast is er sprake van duidelijke risico’s of van een negatief effect op de verzoeker, de beslissingsautoriteit of het land. 	<ul style="list-style-type: none"> Een indicator kan afhankelijk van het nationale systeem, de beoordelingsmethode en/of de individuele zaak als “niet van toepassing” worden aangemerkt.

Het is mogelijk dat bij bepaalde indicatoren vanwege de aard en toepasbaarheid ervan beperkte beoordelingsopties beschikbaar zijn. Een fout met betrekking tot bepaalde indicatoren heeft bijvoorbeeld per definitie aanzienlijke invloed op de algehele kwaliteit. Daarom is bij dergelijke indicatoren de optie “kleine fout” niet beschikbaar. Sommige aspecten kunnen daarentegen slechts een minimaal effect hebben op de algehele kwaliteit. Bij dergelijke indicatoren is “aanzienlijke fout” geen beschikbare optie. Sommige indicatoren zijn slechts in bepaalde gevallen van toepassing (bijvoorbeeld bij bijzondere behoeften of overwegingen omtrent uitsluiting). In dergelijk geval is de optie “niet van toepassing” beschikbaar. Dit wordt weergegeven in de beoordelingsformulieren in **bijlage I**.

In het bijzonder met betrekking tot het persoonlijk gesprek kan de reikwijdte van de beoordeling variëren op basis van de specifieke situatie waarbinnen de kwaliteitsbeoordeling plaatsvindt. Sommige indicatoren zijn alleen meetbaar wanneer de kwaliteitsbeoordelaar aanwezig is tijdens het gesprek en/of op basis van een geluids-/ audiovisuele opname en kunnen niet of nauwelijks worden beoordeeld als het onderzoek uitsluitend op de transcriptie van het gesprek wordt gebaseerd.

Beoordeling van het resultaat

Naast de beoordeling van elke indicator moet de kwaliteitsbeoordelaar ook zijn/haar **conclusie over de juistheid van het resultaat** van het gesprek of besluit aanleveren. Deze moet op de volgende manier worden aangeduid.

Persoonlijk gesprek:	Besluit in eerste aanleg:
<p>Op basis van het gesprek kan een doeltreffend en juist besluit worden genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> waarschijnlijk wel <input type="checkbox"/> waarschijnlijk niet <input type="checkbox"/> niet vast te stellen 	<p>Het besluit is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> waarschijnlijk juist <input type="checkbox"/> waarschijnlijk onjuist <input type="checkbox"/> niet vast te stellen

Op deze manier wordt een extra aspect aan de beoordeling toegevoegd dat bijzonder belangrijk is. Indien wordt geoordeeld dat op basis van het gesprek waarschijnlijk geen doeltreffend en juist besluit kan worden genomen of dat het besluit waarschijnlijk onjuist is, kan onmiddellijke vervolgactie nodig zijn (bijvoorbeeld het voeren van een aanvullend gesprek, het veranderen van een (ontwerp)besluit of zelfs het intrekken van een besluit, als dit mogelijk is binnen het nationale systeem).

Opzet en processen van de kwaliteitsbeoordeling

De context van de kwaliteitsbeoordeling kan per EU+-land verschillen: er kan sprake zijn van een permanente opzet met een team van kwaliteitsauditors, de functie kan gedeeld worden met leidinggevenden, of er kunnen ad-hockwaliteitsbeoordelingen worden georganiseerd. In alle gevallen is het essentieel om te zorgen dat de kwaliteitsnormen en -indicatoren in het gehele systeem op consistente wijze worden toegepast.

Goede praktijk: consistentie bij de toepassing van normen en indicatoren

Het is belangrijk om voor consistentie te zorgen bij de beoordeling van de verschillende indicatoren. Hieronder volgen enkele voorbeelden van hoe deze consistentie in de praktijk kan worden bereikt.

- ▶ Bij het begin van een nieuwe kwaliteitsbeoordeling onderzoeken de kwaliteitsbeoordelaars dezelfde steekproef van zaken. Zij beoordelen de zaken en vergelijken en bespreken vervolgens de resultaten om overeenstemming te bereiken over hoe de verschillende indicatoren van toepassing zijn.
- ▶ Bij een lopende kwaliteitsbeoordeling kunnen op regelmatige basis aanvullende vergaderingen worden gehouden om consistentie bij de toepassing van kwaliteitsnormen en -indicatoren te waarborgen.
- ▶ Wanneer er meerdere spelers bij betrokken zijn, kan regelmatig overleg tussen verschillende personeelsleden met kwaliteitsbeoordelingsfuncties (zoals leidinggevenden en kwaliteitsauditors) ook nuttig zijn voor de consistente toepassing van normen en indicatoren.
- ▶ In dit instrument worden enkele voorbeelden gegeven van wat als “kleine fout” of als “aanzienlijke fout” kan worden aangemerkt, om zo een consistente interpretatie van de normen en indicatoren verder te vergemakkelijken (**bijlage II**). De landen worden aangemoedigd om deze voorbeelden verder te ontwikkelen door voort te bouwen op de specifieke nationale vereisten en praktijken, en zo hun kwaliteitsbeoordelaars te voorzien van op maat gemaakte richtsnoeren.

Afhankelijk van de bestaande kwaliteitsprocessen kan het mogelijk zijn om de gesprekken en besluiten gezamenlijk te onderzoeken als onderdeel van hetzelfde dossier, of om het gesprek afzonderlijk te onderzoeken, met name wanneer dit wordt beoordeeld door een kwaliteitsbeoordelaar die tijdens het gesprek aanwezig is.

Goede praktijk: het gesprek los van (het resultaat van) het besluit beoordelen

Wanneer beide elementen van een zaak moeten worden beoordeeld, wordt aanbevolen de beoordeling van het gesprek los van het besluit af te ronden, zodat de beoordeling vrij is van vooroordelen vanwege aanvullende informatie en/of het resultaat van het verzoek.

Een beoordeling van het besluit kan daarentegen niet worden afgerond zonder vertrouwd te raken met de beschikbare informatie en met name het persoonlijk gesprek.

Individuele feedback

Het instrument is nuttig voor het geven van individuele feedback aan de asielambtenaar en moedigt aan tot leren op de werkplek. Het is ook nuttig voor het geven van feedback aan het systeem op basis van een grotere steekproef van beoordelingen. De manier waarop het instrument wordt gebruikt, kan verschillen naargelang van de doelstellingen van de beoordeling. Wanneer individuele feedback wordt gegeven, is het belangrijk om te benadrukken dat het accent ligt op het verbeteren van de prestaties van de betrokkene en niet simpelweg op het vaststellen van fouten. Met betrekking daartoe is op de beoordelingsformulieren die in dit instrument zijn opgenomen (**bijlage I**), ruimte gelaten voor opmerkingen over elke indicator. Op die manier kan de kwaliteitsbeoordelaar naast het vaststellen van een fout de asielambtenaar helpen door middel van specifieke opmerkingen. Het geven van dergelijke feedback moet als belangrijk onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling worden beschouwd.

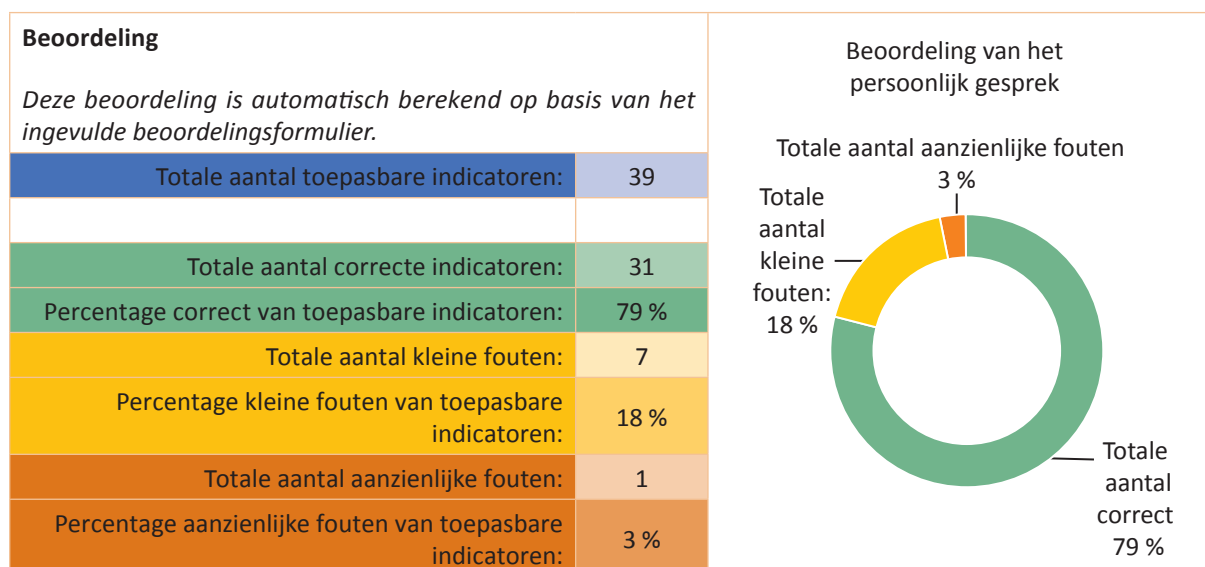
Goede praktijk: opmerkingen maken

Hieronder volgen voorbeelden van goede praktijken bij het geven van toelichting in de kwaliteitsbeoordeling.

- ▶ Leg nadruk op wat er bij het gesprek of de besluitvorming goed is gegaan.
- ▶ Leg bij het maken van opmerkingen over fouten uit wat de juiste benadering zou zijn geweest.
- ▶ In sommige gevallen kan het nuttig zijn om uit te leggen waarom een bepaalde fout in dat geval als “klein” of “aanzienlijk” is beoordeeld.

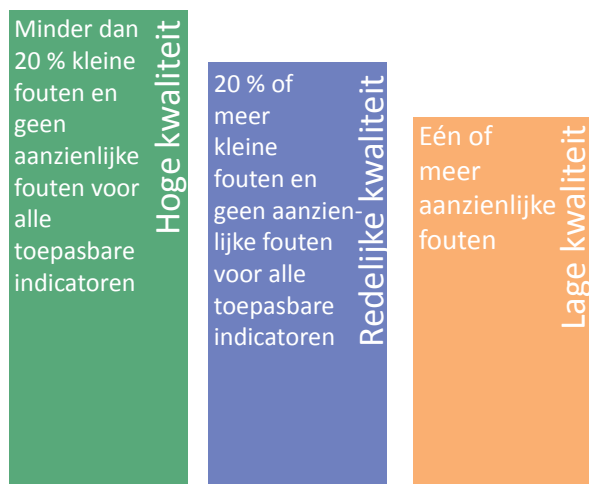
Wanneer feedback wordt gegeven ter verbetering van de individuele prestaties, zijn stiptheid en verdere hulp bij de correcte toepassing van de normen zeer belangrijk om vergelijkbare fouten in de toekomst te voorkomen.

De bij dit instrument geleverde beoordelingsformulieren (**bijlage I**) genereren automatisch een beoordeling van de kwaliteit van het gesprek of besluit. Er wordt dan berekend hoeveel indicatoren er in totaal als “correct” zijn beoordeeld, hoeveel als “kleine fout” en hoeveel als “aanzienlijke fout”. Daarnaast worden deze categorieën weergegeven als percentage van het totale aantal toepasbare indicatoren. Hieronder volgt een voorbeeld.



De EU+-landen moeten zelf bepalen wat dit betekent voor de beoordeling van de algehele kwaliteit van het gesprek of besluit.

Het EASO raadt de volgende schaal aan voor de beoordeling van de algehele kwaliteit.



Deze beoordelingsschaal is verwerkt in de formulieren (**bijlage I**), maar kan worden verwijderd en vervangen door een andere of anders geformuleerde conclusie volgens de nationale praktijk.

Algemene verslaglegging

Wanneer feedback wordt gegeven aan de organisatie en op systeemniveau, is het belangrijk een passende steekproef te kunnen selecteren. De dossierinformatie in de beoordelingsformulieren (**bijlage I**) kan een handig filtermechanisme vormen voor het selecteren van geschikte dossiers voor de verslaglegging.

Verslaglegging kan bijvoorbeeld gericht zijn op zaken met verzoekers uit een bepaald land van herkomst, of er kan worden gekeken naar een specifiek profiel of een specifiek resultaat van het besluit enz. Daarnaast kan worden gekeken naar de toepassing van alle normen en indicatoren of kan op een specifiek onderwerp worden ingezoomd, zoals de “geloofwaardigheidsbeoordeling” in de onderzochte besluiten in eerste aanleg.

De voltooide beoordelingen kunnen worden gebruikt voor algehele periodieke verslagen (maandelijks, per kwartaal, jaarlijks enz.) of voor thematische audits, zoals vervolgauditverslagen, korte verslagen over bepaalde vastgestelde knelpunten enz.

De technische oplossing die door het EASO is ontwikkeld, ondersteunt dergelijke verslagleggingselementen door het filteren, het verwerken en het presenteren van gegevens te automatiseren.

Afhankelijk van het nationale systeem en het doel van de beoordeling kunnen de kwaliteitsbeoordelaars verder voortbouwen op de gegenereerde beoordeling en kunnen zij analyses en vervolgaanbevelingen aanleveren.

Het is noodzakelijk te bezinnen over de manier waarop wordt gereageerd op verschillende fouten, met name wanneer aanzienlijke fouten worden vastgesteld. Als die aanzienlijke fouten op systematische problemen wijzen, moeten ze onmiddellijk worden meegedeeld aan het juiste personeel (bijvoorbeeld het management, degenen die verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen en uitvoeren van beleid, degenen die verantwoordelijk zijn voor opleiding) en op passende wijze worden aangepakt.

Goede praktijk: analyse en follow-up

Een analyse van de bevindingen uit de kwaliteitsbeoordeling kan de volgende elementen bevatten.

- ▶ Een analyse van de meest voorkomende problemen en, indien van toepassing, mogelijke oorzaken daarvan.
- ▶ Aanbevelingen met betrekking tot veranderingen in processen, nieuwe richtsnoeren, opleiding en andere specifieke maatregelen die moeten worden genomen.

Elk EU+-land moet bovendien bepalen hoe het de verslagen van de kwaliteitsbeoordeling verspreidt en binnen de organisatie zal gebruiken.

Goede praktijk: verspreiding van de verslagen

- ▶ Het systeem kan er baat bij hebben als de algemene bevindingen uit de kwaliteitsbeoordeling met het personeel worden gedeeld. Zo kan geleerd worden van vastgestelde fouten en goede praktijken.
- ▶ Indien mogelijk moeten de verslagen van de beoordeling worden gecombineerd met aanbevelingen en/of een actieplan waarin maatregelen worden voorgesteld ter verbetering van de kwaliteit van het proces.
- ▶ Het kan nuttig zijn om via een intern communicatiemiddel de verslagen van de kwaliteitsbeoordeling beschikbaar te stellen aan het betreffende personeel. Specifieke bevindingen en aanbevelingen kunnen bijvoorbeeld worden opgenomen in een interne nieuwsbrief, zodat asielambtenaren onmiddellijk worden bereikt.

Bijlage I: Beoordelingsformulieren

Twee reeksen bijgevoegde **beoordelingsformulieren** op basis van de in dit document beschreven normen en indicatoren zijn in elektronische versie beschikbaar op www.easo.europa.eu/practical-tools. Deze beoordelingsformulieren kunnen rechtstreeks worden gebruikt bij de individuele beoordeling van een persoonlijk gesprek of een besluit in eerste aanleg.

Beoordelingsformulieren in Excel-formaat:

- **QAT Assessment Form 1 - Interview.xlsx**
- **QAT Assessment Form 2 - Interview.xlsx**

Als u de beoordelingsformulieren wilt gebruiken om **handgeschreven aantekeningen** te maken tijdens de beoordeling, kunt u de statische versies aan het eind van dit document afdrukken of kopiëren.

Beoordelingsformulieren in pdf-formaat (voor handgeschreven aantekeningen):

- **QAT Assessment Form 1 - Interview.pdf**
- **QAT Assessment Form 2 - Interview.pdf**

Bijlage II: Voorbeelden uit de praktijk

Onderstaande voorbeelden zijn bedoeld als aanvullende leidraad voor kwaliteitsbeoordelaars. Ze zijn absoluut niet uitputtend of doorslaggevend, maar worden simpelweg gegeven ter illustratie van een aantal scenario's waarbij de indicatoren op een specifieke manier kunnen worden beoordeeld. Om te oordelen over correcte toepassing, kleine fouten of aanzienlijke fouten moet de kwaliteitsbeoordelaar in het licht van de richtsnoeren in dit instrument altijd rekening houden met de individuele omstandigheden van de zaak.

Daarnaast wordt de ontwikkeling van voorbeelden op nationaal niveau aangemoedigd.

Beoordeling van het persoonlijk gesprek

Normen en indicatoren		Voorbeelden van situaties waarbij de indicator als "kleine fout" kan worden aangemerkt	Voorbeelden van situaties waarbij de indicator als "aanzienlijke fout" kan worden aangemerkt	Voorbeelden van situaties waarbij de indicator als "niet van toepassing" kan worden aangemerkt	
Het gesprek openen	1.	Er wordt op de juiste wijze omgegaan met eerder vastgestelde bijzondere behoeften.			
	1.1.	Bij het organiseren van het gesprek wordt rekening gehouden met bijzondere behoeften die eerder zijn vastgesteld. Bijvoorbeeld: – passend geslacht van de gespreksleider en/of tolk; – vertegenwoordiger aanwezig voor niet-begeleide kinderen; – praktische maatregelen getroffen voor personen met een handicap; – overige relevante procedurele waarborgen ingebouwd.	Bijzondere behoeften worden niet volledig in aanmerking genomen, maar de omissies hebben waarschijnlijk geen ernstige invloed op het gesprek.	Verzuim om bijzondere behoeften in aanmerking te nemen heeft waarschijnlijk een negatief effect op het vermogen van de verzoeker om zijn/haar gronden te presenteren.	Gebruik n.v.t. indien voorafgaand aan het gesprek geen bijzondere behoeften zijn vastgesteld.
	2.	De benodigde informatie wordt aan de verzoeker verstrekt.			
	2.1.	Er wordt informatie verstrekt over het doel van het gesprek.	Er wordt informatie verstrekt maar niet gecontroleerd of de verzoeker deze begrepen heeft.	Deze informatie wordt niet aan de verzoeker verstrekt.	[optie niet beschikbaar]
	2.2.	Er wordt informatie verstrekt over vertrouwelijkheid.	Er wordt informatie verstrekt maar niet gecontroleerd of de verzoeker deze begrepen heeft.	Deze informatie wordt niet aan de verzoeker verstrekt.	[optie niet beschikbaar]

	2.3.	Er wordt informatie verstrekt over de rol van alle aanwezige personen.	Er wordt informatie verstrekt maar niet gecontroleerd of de verzoeker deze begrepen heeft.	Deze informatie wordt niet aan de verzoeker verstrekt.	[optie niet beschikbaar]
	2.4.	Er wordt informatie verstrekt over de verplichting tot medewerking.	Er wordt informatie verstrekt maar niet gecontroleerd of de verzoeker deze begrepen heeft.	Deze informatie wordt niet aan de verzoeker verstrekt.	[optie niet beschikbaar]
	2.5.	Er wordt informatie verstrekt over pauzes en de mogelijkheid om daarom te vragen.	Er wordt informatie verstrekt maar niet gecontroleerd of de verzoeker deze begrepen heeft.	Deze informatie wordt niet aan de verzoeker verstrekt.	[optie niet beschikbaar]
	2.6.	Overige verplichte informatie krachtens de nationale praktijk wordt verstrekt.	Er wordt informatie verstrekt maar niet gecontroleerd of de verzoeker deze begrepen heeft.	Deze informatie wordt niet aan de verzoeker verstrekt.	Gebruik n.v.t. indien het niet verplicht is overige informatie te verstrekken.
	3.	De gespreksleider vergewist zich ervan dat de verzoeker en de tolk elkaar begrijpen.			
	3.1.	De verzoeker wordt gevraagd of hij/zij de tolk begrijpt en andersom.	Deze specifieke vraag wordt aan het begin van het gesprek niet gesteld, maar op een later moment wordt alsnog gecontroleerd of de verzoeker en de tolk elkaar begrijpen.	Er wordt niet gecontroleerd of de verzoeker en de tolk elkaar begrijpen.	[optie niet beschikbaar]
	4.	De gespreksleider vergewist zich ervan dat de verzoeker in staat is om te worden ondervraagd.			
	4.1.	De verzoeker wordt gevraagd of en bevestigt dat hij/zij geestelijk en lichamelijk in staat is om te worden ondervraagd.	[optie niet beschikbaar]	Er wordt niet geïnformeerd naar het welzijn van de verzoeker.	[optie niet beschikbaar]
	4.2.	De gespreksleider heeft tekenen dat het gesprek geen doorgang kan vinden, effectief opgevangen.	[optie niet beschikbaar]	Mogelijke tekenen worden niet opgevangen of worden genegeerd.	Gebruik n.v.t. als er geen sprake is van dergelijke tekenen.
Het gesprek voeren	5.	De gespreksleider geeft gedurende het gehele gesprek blijk van een professionele houding.			
	5.1.	De gespreksleider legt op passende wijze contact met de verzoeker.	De gespreksleider legt niet proactief contact met de verzoeker, maar dit heeft slechts in zeer geringe mate invloed op de algehele kwaliteit en/of efficiëntie van het gesprek.	De gespreksleider legt geen contact met de verzoeker vanwege tekortkomingen in zijn/haar gesprekstechniek die negatieve invloed hebben op de verzoeker en/of op de algehele kwaliteit van het gesprek.	Gebruik n.v.t. indien beoordeling van deze indicator niet mogelijk is op basis van de beschikbare informatie.

	5.2.	De gespreksleider hanteert passend, invoelend en feitelijk taalgebruik.	De formulering van sommige vragen is niet duidelijk genoeg met het oog op de achtergrond van de verzoeker, maar dit heeft geen negatieve gevolgen voor de algehele efficiëntie van het gesprek.	Er worden ongepaste of ongevoelige vragen gesteld.	[optie niet beschikbaar]
	5.3.	De gespreksleider spreekt de verzoeker rechtstreeks aan (in de tweede persoon).	De gespreksleider spreekt de verzoeker in enkele gevallen in de derde persoon aan, maar richt de vragen in het algemeen rechtstreeks tot de verzoeker.	De gespreksleider verwijst herhaaldelijk in de derde persoon naar de verzoeker en dit heeft het contact tussen de gespreksleider en de verzoeker waarschijnlijk beïnvloed.	[optie niet beschikbaar]
	5.4.	De gespreksleider hanteert gedurende het gehele gesprek een passende toon en passende lichaamstaal.	De toon en/of lichaamstaal wijken licht af van de goede praktijk, maar het contact tussen de gespreksleider en de verzoeker is hierdoor waarschijnlijk niet of nauwelijks beïnvloed.	De toon en/of lichaamstaal zijn in dergelijke mate ongepast dat het contact tussen de gespreksleider en de verzoeker hierdoor waarschijnlijk is beïnvloed.	Gebruik n.v.t. indien de beoordeling uitsluitend is gebaseerd op het doorlezen van de transcriptie/het verslag.
	6.	De gespreksleider past geschikte ondervragingstechnieken toe.			
	6.1.	De verzoeker wordt aangemoedigd vrijuit te vertellen over zijn/haar redenen voor de indiening van een verzoek om internationale bescherming.	Hoewel het vertelde verhaal beperkt is, moedigt de gespreksleider de verzoeker niet aan om door te gaan en zijn/haar verhaal verder te doen.	De verzoeker krijgt niet de mogelijkheid vrijuit te vertellen.	[optie niet beschikbaar]
	6.2.	Elk nieuw specifiek thema wordt voor de verzoeker ingeleid.	Sommige thema's worden aangesneden zonder (voldoende duidelijke) inleiding, maar over het geheel heeft het gesprek een logische opbouw.	Nieuwe gerichte thema's worden aangesneden zonder inleiding of met een suggestieve inleiding, waardoor de opbouw van het gesprek en het vermogen van de verzoeker om zijn/haar zaak effectief te presenteren in gevaar komen.	Gebruik n.v.t. bij gesprekken waarbij geen sprake is van aanvullende nieuwe thema's die moeten worden ingeleid.
	6.3.	De gespreksleider maakt op passende wijze gebruik van open en/of gesloten vragen.	Er wordt op passende wijze gebruikgemaakt van open vragen, maar het stellen van meer open vragen zou waarschijnlijk tot betere resultaten leiden.	Er wordt overmatig gebruikgemaakt van gesloten vragen, waardoor de verzoeker geen volledig beeld kan geven.	[optie niet beschikbaar]

	6.4.	De vragen worden afgestemd op de capaciteiten van de verzoeker.	Een aantal vragen moet opnieuw worden geformuleerd omdat de verzoeker de vraag niet begrijpt.	Hoewel de verzoeker sommige vragen duidelijk niet begrijpt, herformuleert de gespreksleider deze niet.	[optie niet beschikbaar]
	6.5.	De gespreksleider vermijdt onproductieve vragen, zoals: – sturende vragen; – meerkeuzevragen; – meervoudige vragen; – onnodig herhalende vragen; – irrelevante vragen.	In één of meerdere gevallen worden onproductieve vragen gesteld, maar hierdoor wordt de algehele efficiëntie van het gesprek niet in negatieve zin beïnvloed.	Er worden meerdere onproductieve vragen gesteld die aanzienlijke negatieve gevolgen hebben voor de efficiëntie van het gesprek.	[optie niet beschikbaar]
	7.	De gespreksleider zorgt dat alle aanwezige personen handelen in overeenstemming met hun rol en beheert het gesprek op effectieve wijze.			
	7.1.	De gespreksleider behoudt gedurende het gehele gesprek de controle over de gesprekssituatie.	De verzoeker mag uitgebreid praten over zaken die niet relevant zijn voor het verzoek.	Het wordt de wettelijke vertegenwoordiger toegestaan delen van het gesprek over te nemen.	[optie niet beschikbaar]
	7.2.	Indien een lastige situatie ontstaat, wordt deze voor zover mogelijk op effectieve wijze door de gespreksleider afgehandeld.	De gespreksleider herkent en verhelpt een lastige situatie laat, maar handelt deze uiteindelijk wel op passende wijze af.	De gespreksleider verhelpt een lastige situatie niet, waardoor deze uit de hand loopt en schadelijk wordt voor het welzijn van de aanwezige personen of de effectiviteit van het gesprek ernstig in gevaar brengt.	Gebruik n.v.t. indien er geen noemenswaardige lastige situaties ontstonden tijdens het gesprek.
	7.3.	De gespreksleider zorgt dat de tolk handelt in overeenstemming met zijn/haar rol en verantwoordelijkheden.	De tolk gebruikt lichaamstaal die licht afwijkt van de goede praktijk en de gespreksleider stelt dit niet onmiddellijk aan de orde.	De gespreksleider grijpt niet in wanneer de tolk uitgebreid met de verzoeker praat zonder het gesprek te vertalen. Tijdens het gesprek wordt het de tolk toegestaan herhaaldelijk opmerkingen te maken met betrekking tot de verzoeker of de betreffende zaak.	Gebruik n.v.t. indien er geen tolk was of indien geen relevant oordeel kan worden geveld op basis van de verslaglegging van het gesprek.

	7.4.	De wettelijke vertegenwoordiger en/of andere aanwezige personen krijgen de mogelijkheid hun rechten uit te oefenen in overeenstemming met nationale regels en krijgen, in elk geval aan het eind van het persoonlijk gesprek, toestemming om te interveniëren.	De gespreksleider heeft niet volledig aan de overige aanwezigen uitgelegd wat hun rechten zijn in overeenstemming met nationale regels.	De wettelijke vertegenwoordiger krijgt niet de kans om te spreken in overeenstemming met geldende procedurele regels.	Gebruik n.v.t. indien er naast de verzoeker, de gespreksleider en, indien van toepassing, de tolk geen andere personen aanwezig zijn.
	7.5.	Indien nodig of wanneer hierom wordt verzocht en dit passend is, worden pauzes genomen.	De gespreksleider neemt te veel of onnodig lange pauzes of staat deze toe.	Verzoeken om pauze worden genegeerd of er wordt geen pauze genomen terwijl een pauze gezien de duur van het gesprek wel nodig is.	Gebruik n.v.t. indien het gesprek kort was en er geen pauzes nodig waren.
Inhoud van het gesprek	8.	Alle materiële feiten worden vastgesteld en voldoende onderzocht.			
	8.1.	Indien van toepassing wordt de identiteit (met inbegrip van het land van herkomst) van de verzoeker vastgesteld.	De identiteit van de verzoeker wordt vastgesteld, maar kwesties die het besluit kracht bij zouden kunnen zetten, worden niet aan de orde gesteld.	De identiteit van de verzoeker is niet voldoende vastgesteld.	Gebruik n.v.t. indien de identiteit van de verzoeker voorafgaand aan het gesprek al voldoende is vastgesteld en dit in dit stadium niet relevant is.
	8.2.	Problemen en/of bedreigingen uit het verleden worden voldoende onderzocht (wat, wie, wanneer, waar, waarom).	Alle materiële feiten worden vastgesteld en onderzocht, maar kwesties die het besluit kracht bij zouden kunnen zetten, worden niet aan de orde gesteld.	Sommige materiële feiten worden niet als zodanig vastgesteld en dus ook niet verder onderzocht.	[optie niet beschikbaar]
	8.3.	Angst voor de toekomst wordt onderzocht.	Angst voor de toekomst wordt tot op zekere hoogte onderzocht, maar meer vragen hadden het besluit kracht bij kunnen zetten.	Angst voor de toekomst wordt niet onderzocht.	[optie niet beschikbaar]
	8.4.	De beschikbaarheid van bescherming in het gebied van oorsprong in het land van herkomst wordt voldoende onderzocht.	De beschikbaarheid van bescherming in het gebied van oorsprong wordt tot op zekere hoogte onderzocht, maar meer vragen hadden het besluit kracht bij kunnen zetten.	De beschikbaarheid van bescherming in het gebied van oorsprong in het land van herkomst wordt niet onderzocht, terwijl hier mogelijk een geschikte optie lag.	Gebruik n.v.t. indien, met het oog op de algemene situatie in het land van herkomst en de individuele omstandigheden van de verzoeker, voldoende is vastgesteld dat er geen bescherming nodig is of dat er geen bescherming beschikbaar is.

	8.5.	De beschikbaarheid van een binnenlands beschermingsalternatief wordt voldoende onderzocht.	De beschikbaarheid van een binnenlands beschermingsalternatief wordt tot op zekere hoogte onderzocht, maar meer vragen hadden het besluit kracht bij kunnen zetten.	De beschikbaarheid van een binnenlands beschermingsalternatief wordt niet onderzocht, terwijl hier mogelijk een geschikte optie lag.	Gebruik n.v.t. indien, met het oog op de algemene situatie in het land van herkomst en de individuele omstandigheden van de verzoeker, voldoende is vastgesteld dat er geen binnenlands beschermingsalternatief nodig of beschikbaar is.
	9.	Er wordt op passende wijze omgegaan met documenten en andere schriftelijke bewijsstukken die ter ondersteuning van het verzoek van de verzoeker zijn ingediend.			
	9.1.	De gespreksleider onderzoekt de relevantie en bron van alle documenten of schriftelijke informatie die ter ondersteuning van het verzoek van de verzoeker zijn/is ingediend.	Er wordt buitensporig veel tijd besteed aan het bespreken van documenten die geen verband houden met het verzoek.	De inhoud en/of relevantie van documenten wordt niet vastgesteld tijdens het gesprek, terwijl deze belangrijk zijn voor het verzoek.	Gebruik n.v.t. indien er in de zaak geen schriftelijke informatie wordt gepresenteerd.
	9.2.	Alle door de verzoeker gepresenteerde documenten worden toegevoegd aan het dossier.	Alle relevante documenten worden toegevoegd aan het dossier, maar er wordt niet volgens de nationale praktijk verslag van gedaan.	De relevante documenten worden niet toegevoegd aan het dossier.	Gebruik n.v.t. indien er geen documenten worden gepresenteerd tijdens het gesprek.
	10.	De verzoeker krijgt een effectieve mogelijkheid om op inconsistenties en tegenstrijdigheden in te gaan.			
	10.1.	Alle noemenswaardige inconsistenties en tegenstrijdigheden worden aan de verzoeker voorgelegd en hij/zij krijgt de mogelijkheid hierop in te gaan.	Inconsistenties en/of tegenstrijdigheden die geen verband houden met de materiële feiten, worden onnodig diepgaand onderzocht.	Aanzienlijke inconsistenties en/of tegenstrijdigheden worden niet aan de verzoeker voorgelegd.	Gebruik n.v.t. als er geen sprake is van aanzienlijke inconsistenties of tegenstrijdigheden.
	11.	Indien van toepassing worden overwegingen omtrent uitsluiting op passende wijze onderzocht.			
	11.1.	Overwegingen omtrent potentiële uitsluiting worden op de juiste wijze vastgesteld.	[optie niet beschikbaar]	Overwegingen omtrent potentiële uitsluiting worden niet vastgesteld.	Gebruik n.v.t. indien er geen overwegingen omtrent uitsluiting naar voren komen.

	11.2.	Overwegingen omtrent potentiële uitsluiting worden voldoende onderzocht.	Er wordt buitensporig veel tijd besteed aan het onderzoeken van overwegingen voor potentiële uitsluiting, terwijl deze duidelijk niet relevant zijn voor de betreffende zaak.	Overwegingen omtrent potentiële uitsluiting worden niet voldoende onderzocht.	Gebruik n.v.t. indien er geen overwegingen omtrent uitsluiting naar voren komen.
	12.	Specifiek beleid en specifieke richtsnoeren worden op de juiste wijze gevolgd.			
	12.1.	Indien van toepassing wordt nationaal beleid met betrekking tot het specifieke profiel van de verzoeker op de juiste wijze gevolgd. <i>Specifieke profielen kunnen bijvoorbeeld zijn: kinderen, slachtoffers van mensenhandel, potentiële slachtoffers van vrouwelijke genitale verminking, verzoekers met een verzoek in verband met seksuele gerichtheid en genderidentiteit, enz.</i>	Over het algemeen volgt de gespreksleider het nationale beleid, maar hij/zij laat bepaalde procedurele handelingen achterwege, zonder aanzienlijke gevolgen voor het resultaat van het verzoek, de verzoeker, de beslissingsautoriteit of het land.	De gespreksleider volgt het nationale beleid niet, waardoor het resultaat van het verzoek of de reputatie van de beslissingsautoriteit mogelijk in gevaar komt.	Gebruik n.v.t. indien de verzoeker geen dergelijk specifiek profiel heeft of indien er geen nationaal beleid bestaat.
	12.2.	Indien van toepassing worden landspecifieke richtsnoeren voor het voeren van gesprekken op de juiste wijze gevolgd.	De gespreksleider volgt in het gesprek de richtsnoeren van het land, maar laat een aantal elementen achterwege, zonder aanzienlijke gevolgen voor het resultaat van het verzoek.	De gespreksleider volgt de specifieke richtsnoeren niet, waardoor het resultaat van het verzoek mogelijk in gevaar komt.	Gebruik n.v.t. indien er geen relevante landspecifieke richtsnoeren voor het gesprek bestaan.
	12.3.	Indien van toepassing wordt beleid met betrekking tot de toepassing van aanvullende gronden voor bescherming (bijvoorbeeld humanitaire gronden) op de juiste wijze gevolgd.	Alle aanvullende gronden voor bescherming volgens nationaal beleid worden vastgesteld en onderzocht, maar kwesties die het besluit kracht bij zouden kunnen zetten, worden niet aan de orde gesteld.	Een aantal aanvullende gronden voor bescherming volgens nationaal beleid wordt niet als zodanig vastgesteld en dus niet verder onderzocht.	Gebruik n.v.t. indien de beslissingsautoriteit niet bevoegd is om besluiten te nemen over aanvullende gronden voor bescherming of indien er geen aanvullende gronden zijn.
Afsluiting van het gesprek	13.	De gespreksleider volgt bij het afsluiten van het gesprek de noodzakelijke stappen.			
	13.1.	De gespreksleider controleert of de verzoeker alle gestelde vragen heeft begrepen.	[optie niet beschikbaar]	Er wordt niet gecontroleerd of alles is begrepen. De verzoeker meldt dat hij/zij sommige vragen niet begrepen heeft, maar de gespreksleider geeft hieraan geen passend vervolg.	[optie niet beschikbaar]

	13.2.	De gespreksleider vraagt de verzoeker of hij/zij nog iets wil toevoegen.	[optie niet beschikbaar]	De verzoeker krijgt geen effectieve mogelijkheid om iets toe te voegen.	[optie niet beschikbaar]
	13.3.	De gespreksleider legt de volgende stappen van de asielprocedure duidelijk uit.	Slechts delen van deze informatie worden aan de verzoeker verstrekt.	De verzoeker wordt niet in kennis gesteld van de volgende stappen in de asielprocedure.	Gebruik n.v.t. indien de gespreksleider volgens de nationale praktijk niet verplicht is deze informatie te geven of in de verslaglegging van het gesprek op te nemen.
Verslaglegging van het gesprek	14.	De regels inzake de transcriptie/het verslag van gesprekken worden op passende wijze gevolgd.			
	14.1.	Er wordt een grondig en feitelijk verslag met alle inhoudelijke elementen of een transcriptie gemaakt van het persoonlijk gesprek. Hierin staan aanvullende elementen, indien van toepassing volgens de nationale praktijk.	De verslaglegging van het gesprek bevat veel spelfouten of de leesbaarheid is niet optimaal. De pauzes waarom is verzocht en die zijn genomen, zijn niet in de transcriptie van het gesprek opgenomen, terwijl dit volgens de nationale praktijk wel verwacht wordt.	Het verslag is onleesbaar of het is duidelijk dat enkele inhoudelijke elementen ontbreken of dat de betekenis ervan is veranderd of verloren is gegaan vanwege overmatig parafaseren.	[optie niet beschikbaar]
	14.2.	Indien van toepassing wordt in overeenstemming met de nationale praktijk een geluids- of audiovisuele opname gemaakt.	De opname wordt volgens de nationale praktijk gemaakt, maar de gespreksleider laat bepaalde procedurele handelingen achterwege (bijvoorbeeld onmiddellijk een kopie aan de verzoeker overhandigen, de opname onmiddellijk opslaan in overeenstemming met technische voorschriften), zonder aanzienlijke gevolgen voor de procedure of de rechten van de verzoeker.	Het gesprek wordt niet opgenomen of wordt slechts gedeeltelijk opgenomen, terwijl opnemen wel vereist is. De opname is onverstaaanbaar. De gespreksleider stelt de verzoeker er niet van in kennis dat hij/zij wordt opgenomen.	Gebruik n.v.t. indien in overeenstemming met de nationale praktijk geen geluids-/ audiovisuele opname wordt gemaakt.
	14.3.	De verzoeker krijgt een effectieve mogelijkheid om mondeling of schriftelijk opmerkingen te maken en/ of opheldering te geven met betrekking tot eventuele verkeerde vertalingen of misvattingen in het verslag/ de transcriptie van het gesprek.	[optie niet beschikbaar]	De verzoeker krijgt niet de mogelijkheid om verbeteringen door te geven of opheldering te geven, of deze (of een deel ervan) wordt/ worden genegeerd.	Niet noodzakelijk-kerwijs van toepassing indien een opname is gemaakt die toelaatbaar is als bewijsmateriaal bij beroeps-procedures.

Beoordeling van het besluit in eerste aanleg

Normen en indicatoren		Voorbeelden van situaties waarbij de indicator als “kleine fout” kan worden aangemerkt	Voorbeelden van situaties waarbij de indicator als “aanzienlijke fout” kan worden aangemerkt	Voorbeelden van situaties waarbij de indicator als “niet van toepassing” kan worden aangemerkt	
Inleiding	1.	In het besluit staan de gegevens van de verzoeker correct vermeld.			
	1.1.	In het besluit staan de naam, het land van herkomst en het gebied van oorsprong, de geboortedatum en het dossiernummer vermeld, evenals andere gegevens die krachtens nationaal beleid vereist zijn.	Alias of omstreden identiteitsgegevens worden niet vermeld.	De naam/identificatie van de verzoeker klopt niet.	[optie niet beschikbaar]
	2.	Indien van toepassing bevat het besluit een beknopte en correcte samenvatting van de immigratiegeschiedenis van de verzoeker.			
	2.1.	Het besluit bevat een beknopte en correcte samenvatting van eventuele eerdere verzoeken en de verdere immigratiegeschiedenis van de verzoeker, in overeenstemming met nationaal beleid.	Er worden irrelevante details opgenomen die afleiden van de belangrijkste punten uit de immigratiegeschiedenis.	Er worden volledig onjuiste gegevens opgenomen of de geschiedenis ontbreekt, wat van invloed is op de overweging die daarop volgt of aanleiding geeft tot betwisting.	Gebruik n.v.t. indien de immigratiegeschiedenis niet vereist is in het besluit.
Basis van het verzoek	3.	In de basis van het verzoek worden alle materiële feiten op de juiste wijze uiteengezet.			
	3.1.	In de basis van het verzoek worden alle materiële feiten op de juiste wijze vastgesteld en gepresenteerd.	Er worden onjuiste gegevens opgenomen in de uiteenzetting van de materiële feiten, maar dit heeft geen aanzienlijke gevolgen voor de hierop volgende overweging en vormt geen aanleiding tot betwisting. Er worden onnodige gegevens opgenomen die geen toegevoegde waarde hebben voor de overweging.	Eén of meer belangrijke materiële feiten worden weggelaten of verkeerd weergegeven, waardoor het besluit in het gedrang komt. De samenvatting van de feiten is onsamenhangend en bevat irrelevante feiten, waardoor fouten worden gemaakt bij de hierop volgende overweging.	[optie niet beschikbaar]
	4.	In de basis van het verzoek wordt de angst voor de toekomst op de juiste wijze vastgesteld.			
	4.1.	In de basis van het verzoek wordt op de juiste wijze gespecificeerd voor wie en wat de verzoeker bang is, en waarom.	Er worden te veel details opgenomen en deze leiden af van de belangrijkste punten.	De angst voor de toekomst wordt onjuist vastgesteld of weggelaten, waardoor de latere overweging in het geding komt.	[optie niet beschikbaar]

	5.	Indien van toepassing wordt in de basis van het verzoek bewijsmateriaal dat door de verzoeker is gepresenteerd, op de juiste wijze beschreven.			
	5.1.	Door de verzoeker gepresenteerd bewijsmateriaal wordt op de juiste wijze beschreven in overeenstemming met de nationale praktijk.	Op kleine punten worden onjuiste citaten gebruikt, maar dit heeft geen negatieve gevolgen voor de hierop volgende overweging.	Er wordt onnauwkeurige informatie opgenomen of er worden bronnen aangehaald waarvoor geen toestemming tot openbaarmaking is verkregen, waardoor het besluit in het gedrang komt.	[optie niet beschikbaar]
Geloofwaardigheidsbeoordeling	6.	De geloofwaardigheid van elk materieel feit wordt op de juiste wijze beoordeeld, met inbegrip van de identiteit en het land van herkomst van de verzoeker.			
	6.1.	Het bewijsmateriaal wordt op de juiste wijze verbonden aan elk materieel feit.	Bronnen van bewijsmateriaal worden niet duidelijk/nauwkeurig vermeld.	Belangrijk bewijsmateriaal wordt weggelaten of onbetrouwbare informatie wordt als bewijsmateriaal behandeld, waardoor de overweging in het gedrang komt.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.
	6.2.	De geloofwaardigheids-indicatoren worden op de juiste wijze toegepast.	Er wordt te veel gewicht gegeven aan één indicator, zonder gevolgen voor het resultaat.	De indicatoren worden op onjuiste wijze toegepast en dit leidt tot een onjuiste conclusie over de geloofwaardigheid.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.
	6.3	Het concept "aannemelijkheid" wordt objectief toegepast.	Aannemelijkheid wordt op één punt verkeerd toegepast, zonder gevolgen voor de conclusie met betrekking tot dit materiële feit.	Subjectieve interpretatie van aannemelijkheid leidt tot ongegronde afwijzing van een materieel feit.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.
	6.4.	Voor het besluit zijn uitsluitend inconsistenties/ tegenstrijdigheden gebruikt die voor opmerkingen aan de verzoeker zijn voorgelegd.	De reactie van de verzoeker op een punt van twijfel is niet meegenomen, of er wordt een klein punt gebruikt dat de verzoeker niet heeft kunnen betwisten, zonder gevolgen voor het resultaat met betrekking tot dit materiële feit.	De verzoeker heeft geen gelegenheid gehad om over punten die bij de overweging met betrekking tot zijn/haar geloofwaardigheid tegen hem/haar zijn gebruikt, duidelijkheid te verschaffen, waardoor de conclusie wordt ondermijnd.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.

	6.5	De informatie over het land van herkomst (COI) is relevant, actueel en er wordt op de juiste wijze naar verwezen.	De gebruikte COI is niet de meest actuele, maar de gekozen bron is nog wel van toepassing.	Er is irrelevante, onbetrouwbare of verouderde COI gebruikt en hieraan is overmatig gewicht toegekend, waardoor de conclusie wordt ondermijnd.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.
	7.	Met betrekking tot elk materieel feit wordt een heldere conclusie bereikt.			
	7.1.	In het besluit staat per materieel feit duidelijk vermeld of het geaccepteerd of afgewezen is.	De conclusie is uit de tekst op te maken, maar wordt niet expliciet vermeld.	Er kan met betrekking tot één of meer materiële feiten geen conclusie worden onderscheiden, waardoor het besluit kan worden aangevochten.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.
	7.2.	Wanneer een materieel feit als "onzeker" wordt bestempeld, is artikel 4, lid 5, van de erkenningsrichtlijn ⁽²⁾ / het "voordeel van de twijfel" op de juiste wijze toegepast om effectief te concluderen dat het materiële feit wordt geaccepteerd of afgewezen.	Onnodig lange overweging die afbreuk doet aan de belangrijkste punten.	"Onzekere" kwesties worden niet verholpen of er wordt onjuist gewicht toegekend aan een punt, en dit leidt tot een onjuiste conclusie met betrekking tot een materieel feit.	Gebruik n.v.t. indien er geen feiten "onzeker" zijn gebleven.
	8.	De juiste bewijsnorm en -last worden toegepast.			
	8.1.	Bij het beoordelen van de materiële feiten wordt de juiste bewijsnorm toegepast, in overeenstemming met nationale richtsnoeren.	Er worden onjuiste bewoordingen gebruikt bij het beschrijven van de norm of het vermogen van de verzoeker om hieraan te voldoen, maar de conclusie is wel juist.	Er wordt een overmatig hoge of lage norm toegepast en dit leidt tot een onjuiste of slecht onderbouwde conclusie.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.
	8.2.	De bewijslast is op de juiste wijze toegepast bij het beoordelen van de materiële feiten.	Er worden onduidelijke bewoordingen gebruikt met betrekking tot de bewijslast, zonder gevolgen voor de conclusie.	De bewijslast wordt uitsluitend bij de verzoeker gelegd, terwijl de organisatie niet heeft voldaan aan haar onderzoeksplicht, waardoor er twijfel ontstaat over het besluit.	Gebruik n.v.t. indien de geloofwaardigheid niet wordt beoordeeld, bijvoorbeeld in zaken waarbij geen materiële feiten kunnen worden vastgesteld.

⁽²⁾ Richtlijn 2011/95/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 inzake normen voor de erkenning van onderdanen van derde landen of staatlozen als personen die internationale bescherming genieten, voor een uniforme status voor vluchtelingen of voor personen die in aanmerking komen voor subsidiaire bescherming, en voor de inhoud van de verleende bescherming (erkenningsrichtlijn).

	8.3.	Individuele factoren als leeftijd, opleiding en trauma zijn op de juiste wijze vastgesteld en in aanmerking genomen.	Onderliggende factoren zijn niet expliciet in aanmerking genomen, zonder gevolgen voor de conclusie.	Onderliggende factoren zijn genegeerd bij het beoordelen van het vermogen van de verzoeker om zijn/haar verzoek te onderbouwen, waardoor twijfel ontstaat over het resultaat.	Gebruik n.v.t. als er geen relevante factoren zijn om in aanmerking te nemen.
Risicobeoordeling	9.	Het risico bij terugkeer wordt nauwkeurig en volledig beoordeeld.			
	9.1.	In het besluit wordt het risico bij terugkeer op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld (wie, wat en waarom).	Er worden irrelevante kwesties in overweging genomen en dat gaat ten koste van de duidelijkheid of efficiëntie.	Er worden relevante punten weggelaten of ongepaste argumenten gebruikt, waardoor twijfel ontstaat over het risico bij terugkeer.	[optie niet beschikbaar]
	9.2.	De informatie over het land van herkomst (COI) is relevant, actueel en er wordt op de juiste wijze naar verwezen.	De COI is niet afgestemd op het verzoek of wordt overmatig geciteerd, wat afbreuk doet aan het punt.	Er wordt een aanzienlijke hoeveelheid relevante COI weggelaten, waardoor twijfel ontstaat over de conclusie en/of deze kan worden aangevochten.	Gebruik n.v.t. indien er geen relevante COI beschikbaar is.
	9.3.	De juiste bewijsnorm is toegepast (redelijke mate van waarschijnlijkheid) bij het beoordelen van het risico bij terugkeer.	Er worden onduidelijke bewoordingen gebruikt bij het beschrijven van de bewijsnorm, maar de conclusie is wel juist.	Er wordt een onjuiste bewijsnorm toegepast en dit leidt tot een onjuiste en/of slecht onderbouwde conclusie over het risico.	[optie niet beschikbaar]
Juridische analyse	10.	Gegronde vrees voor vervolging wordt op de juiste wijze beoordeeld.			
	10.1.	Er wordt op de juiste wijze beoordeeld of de beschreven behandeling neerkomt op vervolging.	Er wordt een juiste conclusie getrokken, maar deze wordt niet duidelijk uitgelegd.	Er wordt een onjuiste conclusie getrokken, waardoor twijfel ontstaat over de toepassing of afwijzing van een vluchtelingenstatus.	Gebruik n.v.t. indien deze beoordeling bij bepaalde besluiten kan worden weggelaten volgens de nationale praktijk.
	10.2.	De subjectieve en objectieve elementen van de beschreven vrees worden op de juiste wijze beoordeeld.	De subjectieve/objectieve elementen worden onduidelijk onderbouwd, zonder gevolgen voor het resultaat.	Er wordt een onjuiste conclusie getrokken met betrekking tot de gegrondheid van de angst.	Gebruik n.v.t. indien deze beoordeling bij bepaalde besluiten kan worden weggelaten volgens de nationale praktijk.

11.	De redenen voor vervolging worden op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.			
11.1.	In het besluit worden alle toepasselijke redenen voor vervolging op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.	De overweging is vaag of te lang, wat ten koste gaat van de duidelijkheid, maar zonder gevolgen voor het resultaat.	Een reden voor vervolging wordt onjuist vastgesteld, wat ertoe leidt dat gevreesde vervolging voortvloeiend uit een verdragsgrond onterecht wordt afgewezen/aanvaard.	Gebruik n.v.t. indien deze beoordeling bij bepaalde besluiten kan worden weggelaten volgens de nationale praktijk.
11.2.	Het verband (de nexus) tussen de vervolging en de reden(en) wordt op de juiste wijze beoordeeld.	De overweging is vaag of te lang, wat ten koste gaat van de duidelijkheid, maar zonder gevolgen voor het resultaat.	De beoordeling van het verband is ontoereikend en dit leidt tot een onjuiste conclusie.	Gebruik n.v.t. indien deze beoordeling bij bepaalde besluiten kan worden weggelaten volgens de nationale praktijk.
12.	Het reële risico op ernstige schade volgens artikel 15 van de erkenningsrichtlijn wordt op correcte wijze vastgesteld en beoordeeld.			
12.1.	In het besluit wordt op de juiste wijze de toepasbaarheid beoordeeld van artikel 15, onder a): "doodstraf of executie".	De overweging is vaag of te lang, wat ten koste gaat van de duidelijkheid, maar zonder gevolgen voor het resultaat.	Artikel 15, onder a), van de erkenningsrichtlijn wordt niet of onvoldoende in overweging genomen, waardoor twijfel ontstaat over het besluit.	Gebruik n.v.t. indien de verzoeker een vluchtelingenstatus krijgt toegewezen.
12.2.	In het besluit wordt op de juiste wijze de toepasbaarheid beoordeeld van artikel 15, onder b): "foltering of onmenselijke of vernederende behandeling of bestraffing".	De overweging is vaag of te lang, wat ten koste gaat van de duidelijkheid, maar zonder gevolgen voor het resultaat.	Artikel 15, onder b), van de erkenningsrichtlijn wordt niet of onvoldoende in overweging genomen, waardoor twijfel ontstaat over het besluit.	Gebruik n.v.t. indien de verzoeker een vluchtelingenstatus krijgt toegewezen.
12.3.	In het besluit wordt op de juiste wijze de toepasbaarheid beoordeeld van artikel 15, onder c): "ernstige en individuele bedreiging van het leven of de persoon van een burger als gevolg van willekeurig geweld in het kader van een internationaal of binnenlands gewapend conflict".	De overweging is vaag of te lang, wat ten koste gaat van de duidelijkheid, maar zonder gevolgen voor het resultaat.	Artikel 15, onder c), van de erkenningsrichtlijn wordt niet of onvoldoende in overweging genomen, waardoor twijfel ontstaat over het besluit.	Gebruik n.v.t. indien de verzoeker een vluchtelingenstatus krijgt toegewezen.

13.	De beschikbaarheid en toegankelijkheid van bescherming in het land van herkomst worden op de juiste wijze beoordeeld.			
13.1.	De beschikbaarheid en toegankelijkheid van bescherming in het gebied van oorsprong van de verzoeker worden op de juiste wijze beoordeeld.	Er wordt wijdlopig en onnodig bewijs aangehaald dat afleidt van de belangrijkste punten.	Bescherming wordt niet overwogen of er wordt nagelaten de individuele omstandigheden van de verzoeker en het profiel van de actoren van vervolging of ernstige schade in overweging te nemen.	Gebruik n.v.t. indien het beoordelen van bescherming niet gepast is.
13.2.	De toepasbaarheid van een binnenlands beschermingsalternatief wordt op de juiste wijze beoordeeld, met inbegrip van de redelijkheid daarvan.	De overweging is vaag of te lang, wat ten koste gaat van de duidelijkheid, maar zonder gevolgen voor het resultaat.	De besluitvormer vermeldt geen specifieke plaats. Er wordt geen beoordeling gemaakt van de omstandigheden van de verzoeker en de redelijkheid van hervestiging in het licht van de relevante COI, waardoor twijfel ontstaat over de conclusie of deze kan worden aangevochten wanneer die beoordeling essentieel is voor het besluit.	Gebruik n.v.t. indien het beoordelen van binnenlandse beschermingsalternatieven niet gepast is.
14.	Indien van toepassing zijn gronden voor uitsluiting op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.			
14.1.	De gronden voor uitsluiting worden op de juiste wijze vastgesteld en beoordeeld.	[optie niet beschikbaar]	Er worden geen gronden voor uitsluiting vastgesteld, of nationaal beleid en specifieke richtsnoeren worden niet toegepast bij het overwegen van uitsluiting, wat leidt tot een onjuiste of kwetsbare conclusie met betrekking tot uitsluiting.	Gebruik n.v.t. indien er geen gronden voor uitsluiting bestaan.
14.2.	De individuele verantwoordelijkheid wordt op de juiste wijze beoordeeld.	[optie niet beschikbaar]	De individuele verantwoordelijkheid is verkeerd of helemaal niet beoordeeld, wat leidt tot een onjuiste of kwetsbare conclusie met betrekking tot uitsluiting.	Gebruik n.v.t. indien er geen gronden voor uitsluiting bestaan.
14.3.	De juiste bewijsnorm en -last worden toegepast.	De juiste bewijsnorm en -last worden toegepast maar worden niet duidelijk uitgelegd in het besluit.	De verkeerde bewijsnorm en/of -last worden toegepast en dit leidt tot een onjuiste of kwetsbare conclusie met betrekking tot uitsluiting.	Gebruik n.v.t. indien er geen gronden voor uitsluiting bestaan.

	15.	Indien van toepassing worden aanvullende gronden voor bescherming op de juiste wijze toegepast.			
	15.1.	Indien van toepassing worden aanvullende gronden voor bescherming (bijvoorbeeld humanitaire gronden) op de juiste wijze toegepast.	Aanvullende argumenten die de overweging kracht bij zouden kunnen zetten, zijn niet opgenomen.	De overweging van aanvullende gronden voor bescherming is gebaseerd op ontoereikend bewijsmateriaal en/of belangrijke aspecten van het verzoek zijn genegeerd, waardoor twijfel ontstaat over de conclusie.	Gebruik n.v.t. indien er geen aanvullende gronden voor bescherming naar voren zijn gebracht of indien aanvullende gronden voor bescherming in overeenstemming met de nationale praktijk niet zijn toegepast.
Vorm	16.	In het besluit wordt een correcte structuur gevolgd en worden alle vereiste elementen opgenomen.			
	16.1.	In het besluit worden een correcte structuur en opzet gevolgd volgens nationaal beleid.	De opzet is geschikt, maar niet volledig afgestemd op het verzoek.	Er worden onjuiste/ ongeschikte standaardlinea's gebruikt en dit leidt tot een onprofessionele presentatie en een risico voor de reputatie van de organisatie.	[optie niet beschikbaar]
	16.2.	Aan de verzoeker wordt informatie verstrekt over het schriftelijk of langs elektronische weg aanvechten van een negatief besluit.	De informatie over het recht om in beroep te gaan wordt niet in de nationale standaardvorm verstrekt.	De informatie over het recht om in beroep te gaan wordt niet aan de verzoeker verstrekt of wordt verstrekt met onjuiste instructies, waardoor de verzoeker verkeerd geïnformeerd is.	[optie niet beschikbaar]
	17.	Het besluit wordt op professionele wijze opgesteld.			
	17.1.	De argumentatie is niet speculatief.	Een klein gedeelte van de argumenten wordt niet duidelijk/volledig onderbouwd.	Er worden speculatieve argumenten gebruikt, waardoor twijfel ontstaat over het besluit.	[optie niet beschikbaar]
	17.2.	Het taalgebruik in het besluit is passend, invoelend en feitelijk.	[optie niet beschikbaar]	Er wordt beledigend of ongepast taalgebruik gehanteerd, waardoor leed wordt veroorzaakt voor de verzoeker en een risico ontstaat voor de reputatie van de organisatie.	[optie niet beschikbaar]
	17.3.	De grammatica- en spellingsregels worden toegepast.	Er wordt een klein aantal fouten gemaakt met betrekking tot grammatica, spelling of interpunctie.	Er wordt een aanzienlijk aantal grammaticale en spelfouten gemaakt en dit doet zichtbaar af aan de kwaliteit van het besluit, wat een zeker risico meebrengt voor de reputatie van de organisatie.	[optie niet beschikbaar]

Efficiëntie	18.	Het besluit wordt in overeenstemming met de voorgeschreven tijdpaden uitgevaardigd.			
	18.1.	Het besluit wordt uitgevaardigd in overeenstemming met de voorgeschreven tijdpaden volgens de nationale praktijk.	Het besluit werd onnodig vertraagd in afwachting van bewijsmateriaal dat duidelijk geen gevolgen zou hebben voor het besluit.	De verzoeker heeft onvoldoende tijd gekregen om voor het verzoek essentieel bewijsmateriaal in te dienen, terwijl hij/zij een redelijke verklaring heeft gegeven voor de verzochte termijn, en dit leidt tot een besluit dat kan worden aangevochten. Onnodige vertraging zonder gerechtvaardigde reden.	[optie niet beschikbaar]

Hoe neemt u contact op met de EU?

Kom langs

Er zijn honderden Europe Direct-informatiecentra overal in de Europese Unie. U vindt het adres van het dichtstbijzijnde informatiecentrum op: https://europa.eu/european-union/contact_nl

Bel of mail

Europe Direct is een dienst die uw vragen over de Europese Unie beantwoordt. U kunt met deze dienst contact opnemen door:

- te bellen naar het gratis nummer: 00 800 6 7 8 9 10 11 (bepaalde telecomaandieners kunnen wel kosten in rekening brengen),
- te bellen naar het gewone nummer: +32 22999696, of
- een e-mail te sturen via: https://europa.eu/european-union/contact_nl

Waar vindt u informatie over de EU?

Online

Informatie over de Europese Unie in alle officiële talen van de EU is beschikbaar op de Europa-website op: https://europa.eu/european-union/index_nl

EU-publicaties

U kunt publicaties van de EU downloaden of bestellen op: <https://publications.europa.eu/nl/publications> (sommige zijn gratis, andere niet). Als u meerdere exemplaren van gratis publicaties wenst, neem dan contact op met Europe Direct of uw plaatselijke informatiecentrum (zie https://europa.eu/european-union/contact_nl).

EU-wetgeving en aanverwante documenten

Toegang tot juridische informatie van de EU, waaronder alle EU-wetgeving sinds 1952 in alle officiële talen, krijgt u op EUR-Lex op: <http://eur-lex.europa.eu>

Open data van de EU

Het opendataportaal van de EU (<http://data.europa.eu/euodp/nl>) biedt toegang tot datasets uit de EU. Deze gegevens kunnen gratis worden gedownload en hergebruikt, zowel voor commerciële als voor niet-commerciële doeleinden.



Bureau voor publicaties
van de Europese Unie