

1. Procesbeschrijving horen op afstand (Telehoren)

1.1. Algemeen

<p>1.1.1 Algemeen</p>	<p>Wegens de maatregelen door het Corona virus heeft de directeur Asiel van de IND de optie open gezet om te werken middels horen op afstand (ook wel telehoren genoemd). Via Skype for Business is het mogelijk om in te bellen met zowel de klant als de tolk. Hierdoor wordt rekening gehouden met de maatregelen die van kracht zijn om te zorgen dat het Coronavirus zich verspreid. Door op deze manier te horen wordt het voor de IND mogelijk om het primair proces (deels) te hervatten. Ook kan de klant voorzien worden van een beslissing in zijn of haar asielaanvraag.</p>
<p>1.1.2 Proces</p> <p><i>Laatst gewijzigd: 8-5-2020</i></p>	<p>Versnelde AA De zaken die op afstand gehoord worden, waarbij sprake is van een gecombineerd eerste en nader gehoor worden in de versnelde procedure gehoord. Het proces van versneld horen ziet er als volgt uit:</p> <p>Dag -1: Voorbereiding door gemachtigde* Dag 1: Gecombineerd gehoor door de IND Dag 2: Nabespreking door gemachtigde** Dag 3: Beslissing of AA-verlenging danwel VA-zending door IND</p> <p>De zaken die de normale AA procedure volgen, mogen het volgende proces verwachten:</p> <p>Normale AA Dag -1: Voorbereiding door gemachtigde* Dag 1: Gecombineerd gehoor door de IND Dag 2: Nabespreking door gemachtigde** Dag 3: Beslissing of AA-verlenging danwel VA-zending door IND</p> <p>*Het is mogelijk dat de voorbereiding eerder dan een dag voor het gehoor is.</p> <p>**Indien de zaak direct ingewilligd wordt zal er geen nabespreking plaats vinden om het aantal contactmomenten zo laag mogelijk te houden. Bij een VA-zending zal het gehoor wel nabesproken worden. Dit zal in een later stadium gebeuren.</p> <p>Spoor 2 Voor spoor 2 zaken werkt het proces als volgt:</p> <p>Dag 3: Voorbereiding door gemachtigde Dag 4: Afnemen gehoor door IND Dag 5: Nabespreking gehoor en voornemen Dag 6: Indiening zienswijze Dag 7: beslissing of AA zending door IND</p> <p>VA Voor zaken in de VA kan eveneens middels telehoren aanvullend gehoord worden. De werkwijze rond het proces is verder niet gewijzigd.</p>
<p>1.1.3 Welke zaken</p> <p><i>Laatst gewijzigd: 8-5-2020</i></p>	<p>Alle zaken komen in aanmerking om op afstand gehoord te worden, uitgezonderd AMV en klanten met medische beperkingen. Daarnaast is het mogelijk dat er individuele aspecten spelen die maken dat een telegehoor (op dit moment) niet mogelijk is.</p>

1.2. Horen

1.2.1 Algemeen

Het horen van zaken vindt plaats via Skype for Business in een beveiligde verbinding. De asielzoeker kan plaatsnemen in het kantoor waar de laptop is klaargezet waar hij gehoord zal worden. De tolk belt vanaf een andere locatie in. Er is iemand aanwezig voor vragen.

Het gehoor wijkt niet af van een normaal gehoor, zo worden dezelfde vragen gesteld.

Laatst gewijzigd: 16-4-2020

De klant dient tijdens het gehoor alleen in de ruimte aanwezig te zijn. Het is niet toegestaan video- of audio opnames te maken.

1.2.3 Tips voor horen

Om te zorgen dat de klant goed de mogelijkheid heeft om zijn asielrelaas goed kenbaar te maken en zich comfortabel voelt gelden de volgende procedurele afspraken.

Ten aanzien van het welzijn van de medewerker en de klant:

- Sta uitgebreid stil bij de afwijkende procedure en gebruik hierbij de inleiding van het rapport;
- Leg iedereen de gespreksprocedure uit. Hoe ga je om met interrupties, etc.
- Neem in ieder geval elke twee uur pauze en vaker indien de klant dit vraagt;
- Las een lunchpauze in indien noodzakelijk;
- Leg uit dat je probeert je vragen duidelijk en beknopt te houden en vraag aan de klant om de antwoorden ook in korte zinnen te geven;
- Uitleggen dat je soms niet naar de klant kunt kijken omdat je aan het lezen of typen bent;
- Zorg ervoor dat, en vraag indien nodig, of de klant geen geluiden van buitenaf hoort;
- Het is niet toegestaan om video- of audio opnames te maken. Dit is reeds aan de klant bekend gemaakt in de brochure. Ook de IND maakt geen audio- of video opnames. Enkel een verslag van hetgeen besproken wordt;
- Stop het gehoor indien blijkt dat de klant vanwege zijn emotionele gesteldheid het gehoor niet verder kan zetten. Schakel indien nodig de host/beveiligder in als de klant hulp nodig heeft.

Ten aanzien de technische aspecten:

- Check of iedereen elkaar goed kan horen. Pas zo nodig de geluidsniveaus aan.
- Stel vast dat alle deelnemers (maar in ieder geval jij zelf en de klant) goed te zien zijn. Check dat bij de gespreksdeelnemers;
- Probeer het gehele bovenlichaam in beeld te krijgen i.v.m. lichaamstaal.
- Afspraken maken over het gebruik van de microfoons (blijven die aan alle kanten gedurende het gehele gesprek open staan);
- Vraag iedere gespreksdeelnemer om in de microfoon van zijn device te praten op een normaal gespreksvolume;
- Uitleggen dat de klant zich geen zorgen hoeft te maken als het scherm even bevriest of als er een vertraging is in het geluid. Wel vragen om aan te geven als iets niet verstaan of begrepen is;
- Stop het gehoor indien het door technische problemen niet mogelijk is het gehoor voort te zetten.

Ten aanzien van overige aspecten:

- Leg uit wat de rol is van de "host/beveiligder" op de locatie van de klant;
- Uitleggen wat de klant moet doen in geval van calamiteiten (wie kan worden benaderd, hoe, etc.);
- Uitleggen hoe om te gaan met het overleggen van documenten;

1. Gezien het beperkte zicht op het scherm kunnen klanten niet alle personen zien die op het andere scherm aanwezig zijn. Geef aan als er anderen in de ruimte zijn en wat hun rol is. Vraag of hier bezwaar tegen is.

Laatst gewijzigd: 23-4-2020

2 Beslissen

2.1.1 Algemeen

Laatst gewijzigd: 16-4-2020

Op dat drie van het proces wordt een beslissing genomen in de zaak. In de meeste gevallen is dit een inwilliging. Indien er aanvullend onderzoek nodig is dan wordt de AA verlengd met maximaal 14 dagen. Het is ook mogelijk dat de zaak verder wordt behandeld in de VA. Mocht de AA verlengd worden of VA gestuurd worden dan zullen gemachtigde en de asielzoeker hiervan op de hoogte gesteld worden.

Het gehoorverslag wordt meegezonden met de beslissing danwel brief van AA- of VA-zending.