



Immigratie- en Naturalisatiedienst
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Procesbeschrijving telehoren (VC)

Datum 14 juli 2020

| | |
|--------------------------------|--|
| 1. Algemeen | |
| <i>1.1 Algemeen</i> | <p>Wegens de maatregelen door het coronavirus heeft de directeur Asiel van de IND de optie opengezet 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 niet 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>Vragen of opmerkingen over telehoren door de IND, kunt u sturen naar Telehoren@ind.nl</p> |
| <i>1.2 Proces aanmeldfase</i> | Klanten worden op het aanmeldcentrum in principe op dag 3 van het aanmeldproces gehoord. Afhankelijk van onder meer de wachttijd en beschikbaarheid van tolken kan dit op een later moment zijn. |
| <i>1.3 Proces spoor 2</i> | <p>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> |
| <i>1.4 Proces versnelde AA</i> | <p>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 dan wel VA-zending door de IND</p> <p>*Het is mogelijk dat de voorbereiding eerder dan een dag voor het gehoor is.</p> |
| <i>1.5 Proces AA</i> | <p>Het reguliere AA-proces ziet er als volgt uit:</p> <p>Dag -1: Voorbereiding door gemachtigde* Dag 1: Verificatiegehoor door de IND Dag 2: Nabespreking door gemachtigde Dag 3: Nader gehoor door de IND Dag 4: Nabespreken door gemachtigde Dag 5: (Voorlopig) beslissing of VA-verlenging dan wel VA-zending door de IND Dag 6: Indienen zienswijze door gemachtigde Dag 7: Beslissing of AA-verlenging dan wel VA-zending door IND</p> <p>*Het is mogelijk dat de voorbereiding eerder dan een dag voor het gehoor is.</p> |
| <i>1.6 Proces VA</i> | Voor zaken in de VA kan eveneens middels telehoren aanvullend gehoord worden. De werkwijze rond het proces is hetzelfde als anders. |
| <i>1.7 Welke zaken</i> | <p>Alle zaken komen in aanmerking om op afstand gehoord te worden, uitgezonderd AMV en klanten met beperkingen als gevolg van medische problematiek. Daarnaast is het mogelijk dat er individuele aspecten spelen die maken dat een telegehoor (op dit moment) niet mogelijk is.</p> <p>Klanten met beperkingen en AMV's worden uitgenodigd voor live gehoren in hoorkamers die zijn ingericht volgens de RIVM norm. Daarnaast kan er sprake zijn van zaken waarin individuele aspecten spelen die maken dat een telegehoor (op dit moment) niet mogelijk is. Ook deze klanten zullen uitgenodigd worden voor een live gehoor. Advocaten kunnen het (gemotiveerd) aangeven als zij het middel telehoren</p> |

niet geschikt vinden voor hun cliënt. Er kan altijd door de IND medewerker besloten worden om het gehoor te stoppen als het niet lukt of het anderszins te complex is om het interview via telegemoor te doen.

2. Horen

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.

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

2.2 Bijwonen gehoor

Onderstaande betreft een tijdelijke werkwijze:

VWN en advocaten hebben de mogelijkheid om het gehoor bij te wonen. Dit kan na schriftelijke afstemming vóór of uiterlijk op de dag van de voorbespreking met gemachtigde (de zogenaamde -1 dag). Daglijsten met daarop de gehoren worden doorgestuurd naar VWN.

Inbellen zonder beeld

Het gehoor kan worden bijgewoond door middel van inbellen (dus alleen per telefoon, zonder beeldverbinding). Dit geldt voor gemachtigde en VWN.

Inbellen met beeld

Advocaat en hulpverlener kunnen vanaf heden ook bijwonen via Skype (dus geluid plus beeld). Een advocaat of hulpverlener hoeven niet af te reizen naar een AC maar krijgen een uitnodiging van de IND om vanuit huis het gesprek bij te wonen. Bijwonen met beeld werkt het beste met een up-to-date PC of MacBook met een virusscanner en een goede 4G of Wifi verbinding. Voor het bijwonen van een gehoor is een eenmalige plug-in voor de browser nodig (chrome, firefox, internet explorer, safari). Een handleiding (Skype for Business) staat in de bijlage.

Fysiek bijwonen

Hulpverleners en advocaten die het gehoor fysiek bij willen wonen (samen met de klant in één ruimte) kunnen dit aangeven bij de IND (hulpverleners doen dit via de advocaat van de klant). De advocaat wordt gevraagd te vermelden waarom het middel telehoren niet geschikt geacht wordt voor hun cliënt. De IND zal het vervolgens met gemachtigde afstemmen of de klant uitgenodigd kan worden voor een live gehoor.

Beeld- en/of geluidsopnames

Het maken van beeld- en/of geluidsopnames tijdens de gesprekken met de IND is niet toegestaan zonder toestemming. Als een klant, gemachtigde of hulpverlener beeld- en/of geluidsopnames van het gehoor wil maken, kan hiervoor een schriftelijk verzoek ingediend worden bij de IND vóór of uiterlijk op de dag van de voorbespreking met gemachtigde (de zogenaamde -1 dag).

2.3 Antecedentenverklaring en documenten

De antecedentenverklaring ligt in een envelop klaar in de kamer voor de klant om te ondertekenen.

Indien de klant andere documenten wil overleggen zal in samenspraak met de hoordewerker worden besloten welke documenten ingenomen zullen worden.

Documenten die ingenomen worden (voor onderzoek of kopie) mag de asielzoeker aan het einde van het gehoor in de envelop in de ruimte leggen. De host zal deze enveloppen innemen en met de koerier meegeven. Vervolgens zal de IND ze verwerken en een ontvangstbewijs opsturen naar gemachtigde.

Een asielzoeker mag ook documenten overleggen tijdens zijn voorbereidend gesprek met zijn gemachtigde. De asielzoeker mag aan het einde van het gesprek met zijn advocaat documenten in de envelop stoppen die is klaargelegd in de gesprekskamer. De host zal deze enveloppen innemen en met de koerier meegeven. Vervolgens zal de IND ze verwerken en een ontvangstbewijs opsturen naar gemachtigde.

De host is een procesbegeleider en kan daarom documenten voor de IND in ontvangst nemen. De overdracht bevat bijzondere persoonsgegevens en verwerking dient daarom zo zorgvuldig mogelijk te worden ingericht. Hiervoor zijn randvoorwaarden opgesteld:

- In de handleiding van de host staat een beschrijving op welke wijze documenten in ontvangst genomen moeten worden.
- De envelop met documenten dient zo min mogelijk verplaatst te worden. Van hoorkamer naar afgesloten koerierskrat.
- De koerierskrat ligt bij de receptie waar continu bewaking aanwezig is.
- De documenten worden via beveiligd transport naar de IND gebracht.

Deze randvoorwaarden worden nageleefd op alle COA locaties waar documenten door hosts worden ingenomen.

2.4 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;
- Leg uit 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 video- of audio-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/beveiliging in als de klant hulp nodig heeft.

Ten aanzien van 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.
- Maak afspraken 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;
- Leg uit dat de klant zich geen zorgen hoeft te maken als het scherm even bevriest of als er een vertraging is in het geluid. Vraag wel 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/beveiliging op de locatie van de klant;
- Leg uit wat de klant moet doen in geval van calamiteiten (wie kan worden benaderd, hoe, etc.);
- Leg uit hoe om te gaan met het overleggen van documenten;

- 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.

3. Beslissen

| | |
|--------------------------------------|--|
| <i>3.1 Beslissen Dublinzaken</i> | Beslissen in de Dublinprocedure verschilt niet van beslissen in de normale procedure. |
| <i>3.2 Beslissen spoor-2-zaken</i> | Beslissen in de spoor-2-procedure verschilt niet van beslissen in de normale procedure. De uitreiking gebeurt niet in persoon, maar door toezending naar gemachtigde en per post naar de klant. |
| <i>3.3 Beslissen in versnelde AA</i> | <p>Op dag 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.</p> <p>De gehoorverslagen en bijlages worden wordt meegezonden met de beslissing dan wel brief van AA- of VA-zending.</p> |
| <i>3.4 Beslissen in normale AA</i> | <p>Bij de normale AA krijgt de klant de mogelijkheid om na elk gehoor via telehoren met gemachtigde het gehoor na te bespreken. Gemachtigde krijgt op de dag van het gehoor een afschrift van het gehoor gefaxt.</p> <p>Indien wordt overgegaan tot het uitbrengen van een voornemen, wordt deze eveneens enkel naar gemachtigde gefaxt. De klant krijgt de mogelijkheid om het voornemen na te bespreken met gemachtigde via een telegehoor.</p> <p>De beslissing wordt naar gemachtigde gefaxt.</p> <p>De gehoorverslagen en bijlages worden wordt meegezonden met de beslissing dan wel brief van VA-zending.</p> |
| <i>3.5 Beslissen in VA</i> | Beslissen in de VA verschilt niet van beslissen in de normale procedure. |



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Skype for Business

IND - Vergadering deelnemen extern



Powered by **SSC-I**

Vergadering bijwonen via de Meetings App

1. Open de agenda-afspraak die u per mail heeft ontvangen.
2. Klik op **Deelnemen aan Skype-vergadering**.



3. Er opent nu een webpagina. Kies vervolgens voor Installeren en deelnemen met de Skype Meetings-app (web).

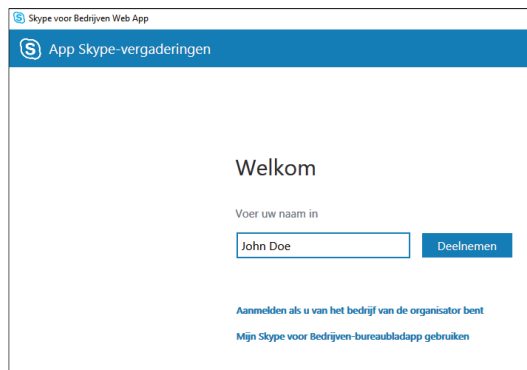


4. Er opent zich nu een venster onderaan de webpagina waarin wordt gevraagd wat u wilt doen met de **SkypeMeetingsApp.msi**. Klik hier op **Uitvoeren**.

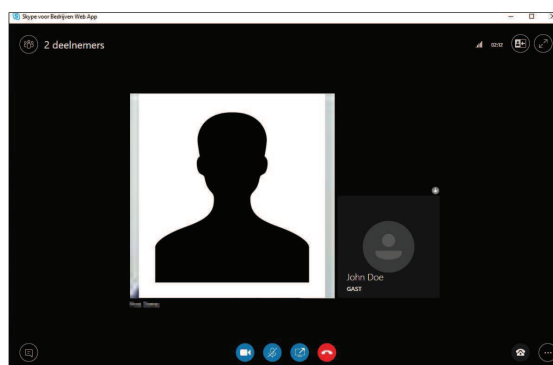


Mocht de plugin al geïnstalleerd zijn dan krijgt u een pop-up met de melding of u de **Skype Meetings App** wilt starten.

5. Wanneer de plugin is geïnstalleerd opent zich een nieuw venster waarin u uw naam kunt invullen.



6. Klik vervolgens op **Deelnemen**.
7. U bent nu deelnemer in de vergadering.



8. U kunt gebruik maken van een volledige audio/video-ervaring mits u over de benodigde apparatuur beschikt. Het in- en uitschakelen van audio en video gebeurt middels de bedieningsknoppen onderaan het venster.



Vragen?

Neem contact op met uw IND contactpersoon. Zij kunnen de helpdesk benaderen.



Vergadering telefonisch bijwonen

Het verdient de voorkeur dat u via Skype for Business deelneemt aan de sessie. Mocht u echt niet in de gelegenheid zijn via Skype deel te nemen, dan kunt u incidenteel telefonisch de vergadering bijwonen.

1. Bel met uw telefoon naar het betreffende nummer dat staat vermeld in de ontvangen agenda-afspraak.

Telefoonnummer: +3180739999

Deelnemen via telefoon
[+31880739999](#) (DJI Landelijk) Nederlands (Nederland)
[Een lokaal nummer zoeken](#)

Vergadering-id: 9987894
[Bent u uw pincode voor inbellen vergeten?](#) | [Help](#)

2. Wanneer hierom wordt gevraagd toetst u het vergaderings-id in gevolgd door een #.

Vergadering-id: 7066783
[Bent u uw pincode voor inbellen vergeten?](#) | [Help](#)

3. Wanneer u wordt gevraagd of u de leider bent van de vergadering onderneemt u geen actie.
4. U wordt vervolgens gevraagd uw naam in te spreken, gevolgd door een #.
5. Wacht indien van toepassing totdat de leider van de vergadering zich heeft aangemeld binnen de vergadering.

Tips bij het gebruik van Skype

1. Laat de ander uitpraten.
2. Niet typen tijdens een videovergadering (alleen met gedempte microfoon).
3. Demp je microfoon als je niet aan het woord bent.
4. Niet eten tijdens een videovergadering.
5. Plak een briefje op de deur zodat je niet gestoord wordt.
6. Loop niet weg zonder het te melden.

Vragen?

Neem contact op met uw IND contactpersoon. Zij kunnen de helpdesk benaderen.