



Circulaire Terugbelverzoeken binnen penitentiaire inrichtingen, Dienst Justitiële Inrichtingen

Onderwerp: Circulaire Terugbelverzoeken binnen penitentiaire inrichtingen

Aan: de vestigingsdirecteuren van de penitentiaire inrichtingen

Aard circulaire: Bekendmaking van beleid

Datum: 18 augustus 2022

Ons kenmerk: 4107686 / DJI

Aanleiding

Binnen de penitentiaire inrichtingen is een aantal jaren geleden de wens ontstaan een alternatieve werkwijze te hanteren voor het doen van terugbelverzoeken met betrekking tot gedetineerden. In deze inrichtingen konden relaties van gedetineerden -met uitzondering van acute noodsituaties- uitsluitend nog terugbelverzoeken indienen middels het achterlaten van een voicemailbericht (via de MyTelio-app of het 0900-nummer) aan de gedetineerde. Deze werkwijze gold ook voor de advocatuur.

Over het gebruik van terugbelverzoeken middels voicemailberichten is op 31 augustus 2020 de circulaire 'Terugbelverzoeken middels voicemail' bekend gemaakt (Circulaire van 31 augustus 2020, kenmerk 3014987). In deze circulaire zijn tevens diverse evaluatiemomenten over de praktische uitvoerbaarheid voor de advocatuur opgenomen.

Evaluatie heeft uitgewezen dat er vanuit de advocatuur een sterke wens is om naast het gebruik van de MyTelio-app of het 0900-nummer toch ook terugbelverzoeken bij de penitentiaire inrichting te kunnen indienen. De advocatuur heeft daarbij aangegeven dat het uitsluitend gebruik maken van de MyTelio-app of het 0900-nummer niet altijd (praktisch) haalbaar is. Daarnaast heeft evaluatie onder de inrichtingen van DJI uitgewezen dat exclusief gebruik van de MyTelio-app geen brede ingang heeft gevonden, en waar dat wel gebeurd is, niet heeft geleid tot de beoogde verlichting van de administratieve lasten.

Werkwijze

Om die reden beoogt deze circulaire het beleid vast te stellen dat terugbelverzoeken van advocaten zowel bij de penitentiaire inrichting als via voicemailfunctionaliteiten (via de MyTelio-app of het 0900-nummer) in kunnen worden gediend. Zowel de oude werkwijze (terugbelverzoeken indienen bij de inrichting), als de nieuwe werkwijze (gebruik van voicemailfunctionaliteiten) zullen aldus naast elkaar blijven bestaan. Voor het gebruik van de voicemailfunctionaliteiten wordt volledigheidshalve het informatieblad *My Telio* bij deze circulaire gevoegd (bijlage 1).

Het is aan de advocaat om te bepalen van welke keuzemogelijkheid hij gebruik maakt. Het blijft de verantwoordelijkheid van de advocaat om het contact met zijn (gedetineerde) cliënt te leggen en te controleren of de berichtgeving is aangekomen. Het blijft voorts de verantwoordelijkheid van de (gedetineerde) cliënt om (al dan niet) te reageren op berichtgeving van zijn advocaat.

Spoeedgeval bij acute noodsituatie

In spoedgevallen waarbij de advocaat van mening is dat *direct* contact met zijn (gedetineerde) cliënt noodzakelijk is, dient de advocaat afdoende feiten en omstandigheden met betrekking tot de noodzaak te verstrekken, zodat de directeur van de PI alsdan een afgewogen beslissing kan nemen of de spoedsituatie inderdaad noopt tot direct contact. Deze beoordeling door de directeur is onderhevig aan beklag en beroep door de justitiabele.

In beginsel geldt hierbij dat het dagprogramma van een justitiabele slechts in uitzonderlijke omstandigheden zal worden onderbroken. Het uitgangspunt is immers dat er gedurende de dag voor een justitiabele voldoende momenten zijn om bezoek te ontvangen en te kunnen bellen.

Vervallen circulaire 31 augustus 2020

Deze circulaire komt in de plaats van de circulaire 'terugbelverzoeken middels voicemail'.



De circulaire 'terugbelverzoeken middels voicemail' van 31 augustus 2020, kenmerk 3014987, zal hiermee komen te vervallen.

Deze circulaire treedt per 1 oktober 2022 in werking. De circulaire wordt gepubliceerd in de Staatscourant.

*De Minister voor Rechtsbescherming,
namens deze
M.A. Schippers
Divisiedirecteur Gevangeniswezen en Vreemdelingenbewaring*

BIJLAGE 1: INFORMATIEBLAD MY TELIO



Ontdek het gemak van MyTelio

De gratis app van Telio





MyTelio De nieuwe app van Telio

2

Ontdek het gemak van MyTelio

Voicemail achterlaten

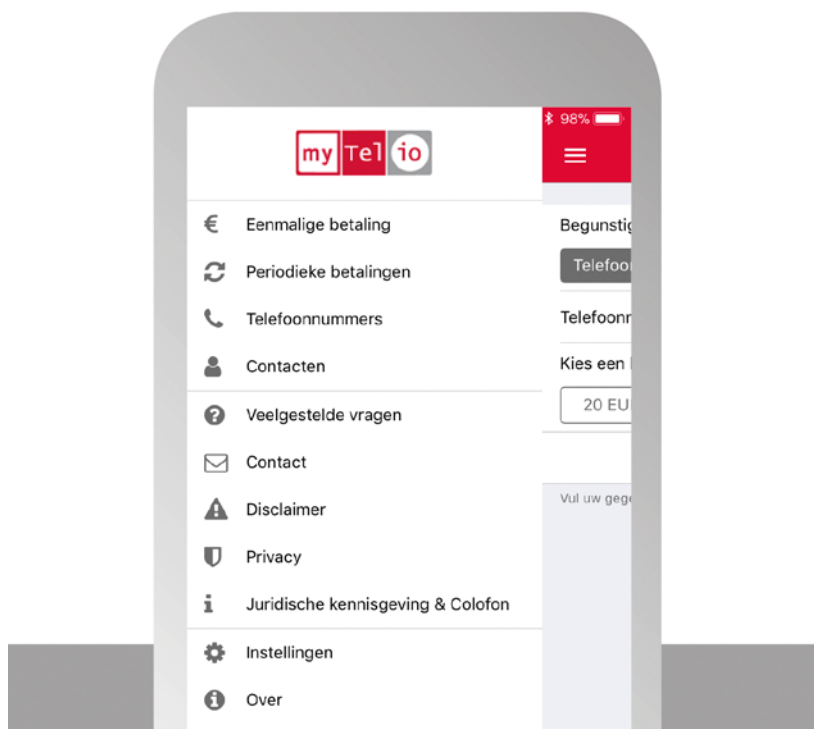
Direct een collect call gesprek aannemen

Maak een tegoed over naar uw rekening voor voicemail en collect call gesprekken

Geld overmaken

Werkt wereldwijd

MyTelio is beschikbaar in het Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans, Arabisch en Turks.



Starten met MyTelio

1. Download gratis de MyTelio app in de Google Play Store (Android) of Apple Store (iOS).

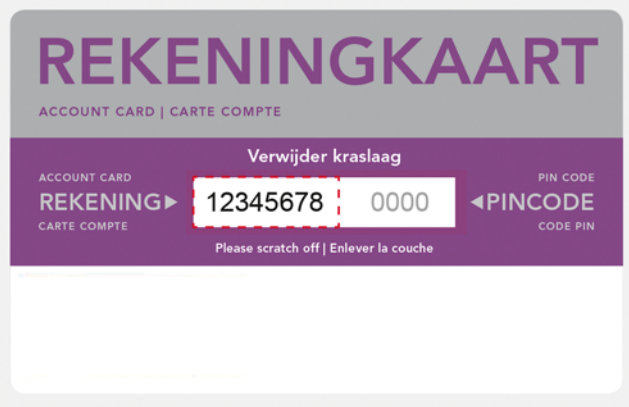


Naar Google Play Store of Apple Store

2. Vraag uw relatie om zijn of haar Telio rekeningnummer. Dit rekeningnummer staat achterop zijn of haar persoonlijke Telio rekeningkaart. Het nummer bestaat altijd uit 8 cijfers.
3. Registratie is niet verplicht, maar met een account heeft u wel veel meer mogelijkheden!
4. Stort geld op uw rekening zodat u direct op een gemakkelijke manier collect calls kunt beantwoorden en Voicemails kunt achterlaten voor uw relatie.

Vraag uw relatie naar het rekeningnummer

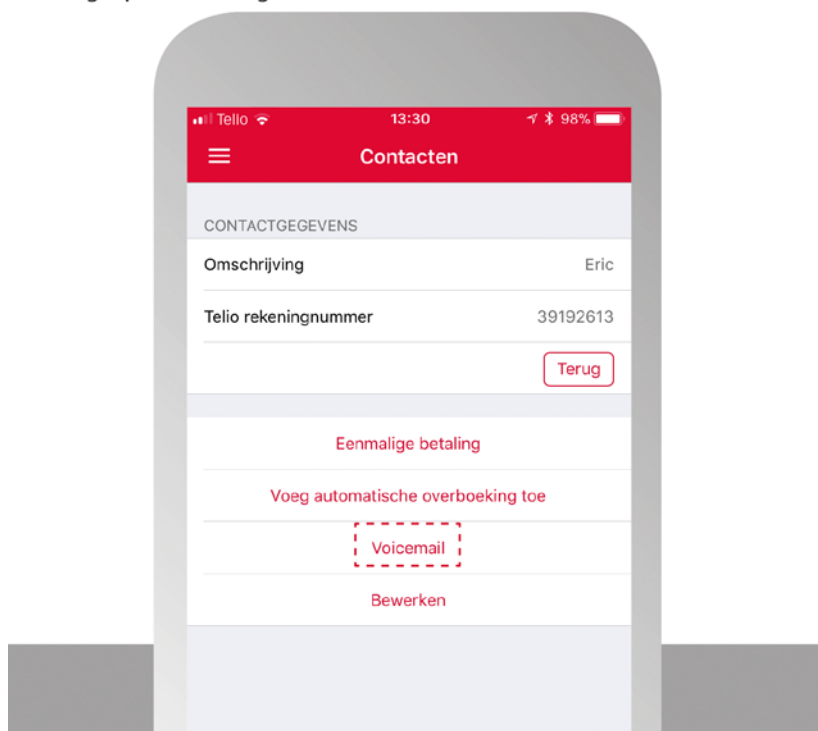
Het Telio rekeningnummer is het unieke nummer dat uw familielid, vriend of relatie binnen de justitiële inrichtingen gebruikt om met het Telio telefoniesysteem te bellen. Hij of zij is dan ook de enige die u dit rekeningnummer kan geven.



Voicemailbericht achterlaten via de app*

1. Maak een gratis account aan in de MyTelio-app of op de website.
2. Registreer uw telefoonnummer(s) in het menu onder 'Telefoonnummers'.
3. Maak een tegoed over naar uw account om direct voicemails achter te kunnen laten voor uw relaties waar ter wereld u ook bent.
4. Voeg het Telio rekeningnummer van uw familielid, vriend of relatie toe aan uw Contacten.
5. Selecteer uw contact, kies de optie Voicemail en spreek rechtstreeks een voicemailbericht voor hem of haar in.
6. Na inloggen op de Telio telefoon binnen de justitiële inrichting krijgt uw contact te horen dat er een voicemail is ingesproken.

Beschikt uw relatie niet over voldoende tegoed?
Met 1 druk op de knop kan hij of zij ook een collect call gesprek aanvragen.



Collect call gesprek direct accepteren*

1. Maak een gratis account aan in de MyTelio-app of op www.mytelio.nl.
2. Registreer uw telefoonnummer(s) in het menu onder 'Telefoonnummers'.
3. Maak een tegoed over naar uw account om direct collect call gesprekken te accepteren.
4. U ontvangt een verzoek voor een Collect Call gesprek rechtstreeks op het door u geregistreerde vaste of mobiele nummer.
5. Wanneer u het gesprek accepteert door op 0 te drukken wordt de verbinding meteen tot stand gebracht.

Het is mogelijk wereldwijd een of meerdere telefoonnummers, zowel vast als mobiel, te registreren op de MyTelio-app of op www.MyTelio.nl.

* Actuele tarieven vindt u in de MyTelio app en op www.MyTelio.nl.

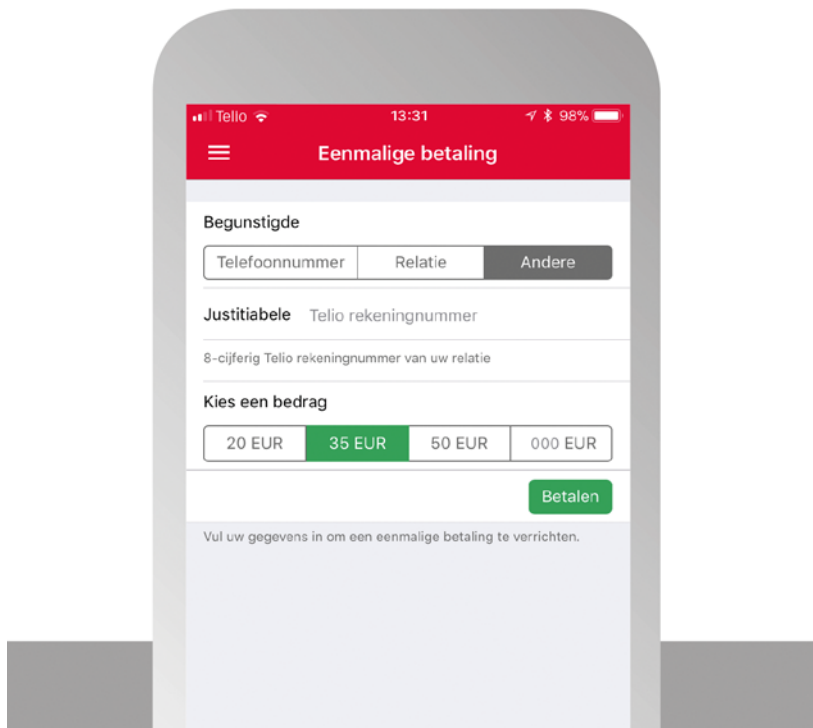


Geld overmaken naar uw relatie of uw account

Met een account is geld overmaken nog eenvoudiger!

1. Maak een gratis account aan in de MyTelio-app of op de website www.MyTelio.nl.
2. Voeg het Telio rekeningnummer van uw familielid, vriend of relatie toe aan uw Contacten of koppel uw telefoonnummer aan uw account om voicemails achter te kunnen laten en Collect call gesprekken direct te kunnen accepteren.
3. U kunt nu eenvoudig geld overmaken naar uw account of aan uw contacten. Kies uit € 20 / € 35 / € 50 of voer zelf een bedrag in.

Ook kunt u periodieke overboekingen instellen, bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks. Deze kunt u op ieder moment aanpassen of stopzetten.



Contact met uw relatie zonder de MyTelio app?

Onderstaande servicenummers zijn alleen binnen Nederland beschikbaar.

Voicemail 0900-1122000*

Voicemail achterlaten, om ook wanneer u uw relatie niet direct telefonisch kunt spreken toch uw boodschap over te brengen.

1. Bel naar 0900-1122000.
2. Toets het Telio rekeningnummer van uw relatie in.
3. Spreek uw voicemailbericht in.

Collect Call 0900-0124*

Collect Call, de terugdienst van Telio voor justitiabelen

1. Indien het nummer 0900-0124 in uw display verschijnt, is het een aanvraag voor een gesprek vanuit een justitiële inrichting.
2. Toets 1 om het gesprek te accepteren.
3. Bel nu 0900-0124 vanaf het toestel waarop u de oproep heeft ontvangen.



* De kosten voor 0900-1122000 en 0900-0124 bedragen € 0,15 per minuut. Er is geen starttarief.



Telio

Innovatieve oplossingen voor justitiële inrichtingen

Iedereen heeft behoefte aan contact en informatie. Zeker in justitiële inrichtingen. Telio ontwikkelt, installeert en beheert communicatie- en mediasystemen voor penitentiaire inrichtingen en tbs-klinieken. Zo levert Telio een belangrijke bijdrage aan rust en veiligheid binnen instellingen en het resocialisatieproces.

Voicemail via MyTelio app
of 0900-1122000

Collect Call via MyTelio app
of 0900-0124

Geld overmaken via MyTelio app
of MyTelio.nl



www.MyTelio.nl

