

# Handboek Telehoren

bij vreemdelingenbewaring  
en rogatoire commissies

Invoering



# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
<b>Telehoren.....</b>	<b>6</b>
Wat is telehoren .....	6
Wie maken gebruik van telehoren in vreemdelingenbewaring? .....	6
Waarom telehoren? .....	7
Wanneer is telehoren landelijk operationeel? .....	7
Telehoren bij rogatoire commissies.....	8
<b>Praktische invoering telehoren op locatie.....</b>	<b>9</b>
Wat is nodig voor een succesvolle invoering?.....	9
Invoeringsdriehoek.....	9
Invoeringsfasen .....	10
Startfase.....	12
Uitvoeringsfase .....	14
Afrondingsfase.....	15
Checklist startfase.....	16
Checklist afrondingsfase.....	16
<b>Organisatie &amp; Processen.....</b>	<b>18</b>
1. Kennisneming zittingschema 2 x '7x2' (logistieke afspraken, toebedeling dagdelen voor telehoren) .....	18
2. Afstemmen proces planning telehoorzittingen.....	20
3. Afstemmen proces uitvoering telehoorzittingen.....	26
4. Afspreken werkinstructies.....	27
5. Inregelen functioneel beheer .....	27
Voorbeeld werkinstructie detentiecentrum: voorbereiding en uitvoering .....	28
Checklist uitvoeringsfase Organisatie & Processen .....	32
<b>ICT &amp; Faciliteiten .....</b>	<b>34</b>
1. Locatiebezoek.....	34
2. Inkoop.....	34
3. Levering, installatie.....	35
4. Testen.....	35
5. Formele oplevering .....	35
6. Inrichten technisch beheer .....	35
Noodscenario / Storingsformulier ICTRO.....	37
Checklist uitvoeringsfase ICT & Faciliteiten.....	39
<b>Communicatie &amp; Instructie.....</b>	<b>42</b>
Belangrijkste veranderingen, knelpunten en kansen .....	42
Draagvlak .....	42
Aandachtspunten.....	42
Doelgroepen.....	44
Communicatiematrix .....	45
1. Planning introductie, voorlichting, instructie.....	47
2. Communicatie over nieuwe manier van horen.....	47
3. Communicatie over processen.....	48
4. Instructie .....	48
Voorbeeld checklist telehoren voor rechter en griffier .....	49
Checklist uitvoeringsfase Communicatie & Instructie.....	50

Bijlagen .....	51
Gebruikershandleiding RVR 053 .....	52
Folders.....	55
Folder telehoren voor gedetineerden; beschikbaar in NL-ENG-FR-DU-AR-CH-RU-SP .....	57
Procesbeschrijvingen DJI locaties.....	58
Toelichting op de werkprocessen DJI-locatie .....	62
Lijst begrippen en afkortingen.....	63

## Inleiding

Voor u ligt het Handboek Telehoren, bestemd voor diegenen die gebruik (gaan) maken van telehoren in vreemdelingenbewaring of bij rogatoire commissies.

### digitaal

Dit handboek is digitaal beschikbaar via <http://justitiweb.minjus.nl/telehoren>. De inhoud zal regelmatig worden aangevuld en aangepast op basis van de actuele situatie en praktijkervaringen. Alle versies zijn samengesteld door en voor betrokken personen en partijen rondom telehoren.

### praktijkervaringen

### uw ervaringen en reacties

Uw ervaringen en reacties kunt u sturen naar [telehoren@themateam.nl](mailto:telehoren@themateam.nl). ThemaTeam voert namens het project Videoconferentie Vreemdelingenbewaring (VC VB) de redactie van dit handboek.

*'Een succesvolle invoering van videoconferentie vereist een change of mindset'.*

### meer dan techniek

In dit handboek wordt uiteengezet wat nodig is om telehoren in te voeren. Hierbij benadrukken we dat de invoering van telehoren, meer is dan het installeren van een systeem. Essentieel is rekening te houden met alle aspecten die nodig zijn voor een succesvolle invoering.

- ICT & Faciliteiten: de videoconferentie systemen en toebehoren, de benodigde infrastructuur, de bouwkundige aanpassingen, het inrichten en uitvoeren van het beheer hiervan.
- Organisatie & Processen: processen, procedures, werkinstructies en het beheer ervan.
- Communicatie & Instructie: interne en externe communicatie, voorlichting en gebruikersinstructies en borging van kennis en resultaat.

### afstemmen interne organisatie

Telehoren is een nieuwe manier van communiceren en heeft impact op de interne organisatie en betrokken partijen. Dit betekent dat uw organisatie daarop moet worden ingericht in goede afstemming met alle betrokken partijen:

### betrokken partijen

- ICT dienst Rechterlijke Organisatie (ICTRO)
- Shared Service Center van het detentiecentrum (SSC-I)
- Rechtbanken
- Huizen van Bewaring
- Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND)
- Advocatuur
- Tolken
- Openbaar Ministerie (OM)
- Parketpolitie
- Dienst Vervoer & Ondersteuning (DV&O)

### vreemdelingrecht en strafrecht

Vooralsnog wordt in deze uitgave van het handboek uitgegaan van het toepassen van telehoren in vreemdelingenbewaringszaken en bij rogatoire commissies. Het toepassen van telehoren in het strafrecht is in voorbereiding.

Wij wensen u succes bij het invoeren, het faciliteren én het toepassen van telehoren!

Het landelijk projectteam Videoconferentie Vreemdelingenbewaring

## Telehoren

### videoconferentie

#### Wat is telehoren

Telehoren maakt het mogelijk om op afstand te horen via een directe beeld- en geluidsverbinding (videoconferentie). De te horen persoon hoeft dan niet meer fysiek aanwezig te zijn voor de rechter en kan op de locatie blijven waar hij of zij zich op dat moment bevindt.

### telehoren, telepleiten

Een variant van telehoren is telepleiten. Het verschil met telehoren is dat bij telepleiten alle procesdeelnemers in de telehoorruimte in het huis van bewaring zijn, met uitzondering van de griffier en de rechter die zich in het gerechtsgebouw bevinden. De vreemdeling wordt bij telepleiten ter plaatse bijgestaan door zijn advocaat en bij telehoren door de procesbewaker.



### opstelling

Op de foto zie u een voorbeeld van hoe een opstelling telehoren eruitziet. De opstelling van systemen bestaat uit verschillende beeldschermen, microfoons en camera's ondersteund door een videoconferentie systeem. Het systeem wordt bediend door middel van een bedieningspaneel.

### beveiligde verbinding

Telehoren maakt voor een veilige verbinding gebruik van het netwerk binnen Justitie, Justitienet. En van de Jubit verbinding voor telehoren buiten Justitienet.

#### Wie maken gebruik van telehoren in vreemdelingenbewaring?

Diegenen die gebruik maken van telehoren zijn vanuit de rechtbank de rechter, de griffier en de vertegenwoordiger van de IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst). De te horen persoon, de vreemdeling, bevindt zich in de telehoorruimte van het detentiecentrum en wordt indien nodig bijgestaan door een tolk. De advocaat heeft de keuze de vreemdeling bij te staan in de rechtbank of ter plaatse op locatie van het detentiecentrum.

**Waarom telehoren?**

Na de testperiode tussen de rechtbank Maastricht en de detentieboot in Dordrecht is besloten telehoren landelijk in te voeren. Eén van de uitspraken van een rechter luidt: 'Ik vind het niet positief en niet negatief, het is een toereikend alternatief'.

Een andere uitspraak luidt: 'Een geweldige manier eigenlijk. Het feit dat nu de techniek een zodanige standaard is bereikt, dat je het zo natuurgetrouw kunt doen, dat je alle voordelen die je hebt van een live-rechtzitting je nu ook via telehoren kunt bereiken'.

veranderingen  
aandachtspunten

**Veranderingen :**

- Planning zittingen en logistieke organisatie (administratie)
- Bediening videoconferentie apparatuur (griffier)
- Nieuwe manier van communiceren (rechter, vreemdeling, advocaat, tolk, officier van Justitie)
- Transport (parketpolitie, DV&O)
- Gedetineerde minder lang uit dagprogramma

**Aandachtspunten:**

- Wennen aan nieuwe manier van communiceren
- Invoering en borging kost tijd en inspanning
- Rekening houden met externe personen en partijen
- Communicatie (informerende) zorgt voor draagvlak

wettelijk  
vastgesteld

Uit de praktijk blijkt dat telehoren een bruikbare optie is voor het horen van vreemdelingen in bewaringszaken. Zowel de variant van telehoren als de variant van telepleiten zijn te gebruiken. De rechtsgang wordt er niet door aangetast. De waarborgen zoals onafhankelijkheid, openbaarheid en de mogelijkheid van hoor en wederhoor blijven van kracht. Videoconferentie is wettelijk vastgelegd. De wettelijke regeling (Besluit Videoconferentie 8-05-2006) en de toelichting daarop vindt u terug op <http://justitiweb.minjus.nl/telehoren>.

**Wanneer is telehoren landelijk operationeel?**

Tussen 2009 en 2011 worden rechtbanken en detentiecentra voor vreemdelingen en de grootste huizen van bewaring uitgerust met apparatuur en faciliteiten voor telehoren.

in beginsel altijd  
telehoren

Het project telehoren is erop gericht dat in beginsel elke vreemdeling die in bewaring zit middels telehoren gehoord kan worden. Praktisch gezien zal dit niet altijd mogelijk zijn. Dat heeft te maken met dat mensen in een inrichting zitten waarmee de rechtbank geen telehoorverbinding zal hebben, maar in het algemeen is het zoveel mogelijk telehoren.

In een uitzonderingsgeval kan een rechter natuurlijk ook beslissen dat er in dat geval zoveel bijzonders aan de hand is dat het de voorkeur verdient dat iemand op de rechtbank gehoord wordt.

*'Dit project is een spannend project, maar we leveren enorm veel inspanningen om het zo goed mogelijk te laten lopen. Ik ben ook ontzettend enthousiast over hoe iedereen eraan meedoet en meedenkt, dus ik heb heel veel vertrouwen in de goede afloop ondanks dat we onderweg natuurlijk nog van alles tegen zullen komen. Maar dat zullen we allemaal oplossen. Daar heb ik vertrouwen in.'*

## voordelen

### Telehoren bij rogatoire commissies

Het toepassen van videoconferentie biedt voordelen. Transportproblemen kunnen met deze techniek worden verminderd, evenals risico's met betrekking tot de veiligheid. Verder kan met telehoren fors worden bespaard op vervoers- en reiskosten van getuigen en buitenlandse reizen van rogatoire commissies.

Niet in het minst onbelangrijk is dat met het gebruik van de apparatuur voor rogatoire commissies de investeringen (sneller) worden terugverdiend.

## ander rechtsgebied

Een rogatoire commissie is een opdracht door een rechter aan een rechter van een ander rechtsgebied om een beschuldigde of getuige te horen in een proces dat voor de rechter, die de opdracht geeft, wordt gevoerd. Daarbij wordt verwacht dat dankzij telehoren het aantal aanhoudingen tijdens strafprocessen kleiner wordt en dat de wachttijden voor terechtzittingen worden verkort.

De apparatuur wordt geïnstalleerd in het kabinet van de rechter-commissaris en wordt gebruikt door rogatoire commissies, die getuigen en deskundigen in het buitenland horen.

Het verdient aanbeveling bij de uitrol van telehoren in vreemdelingenbewaring in elk geval met deze voor de strafsectoren belangrijke toepassing rekening te houden. Denk hierbij aan het bekend maken van deze voorziening bij de betrokkenen.

Voor rogatoire commissies/getuigenverhoren wordt door enkele sectoren al met succes gebruik gemaakt van deze techniek. In Arnhem vindt de eerste strafrechtelijke pilot plaats.





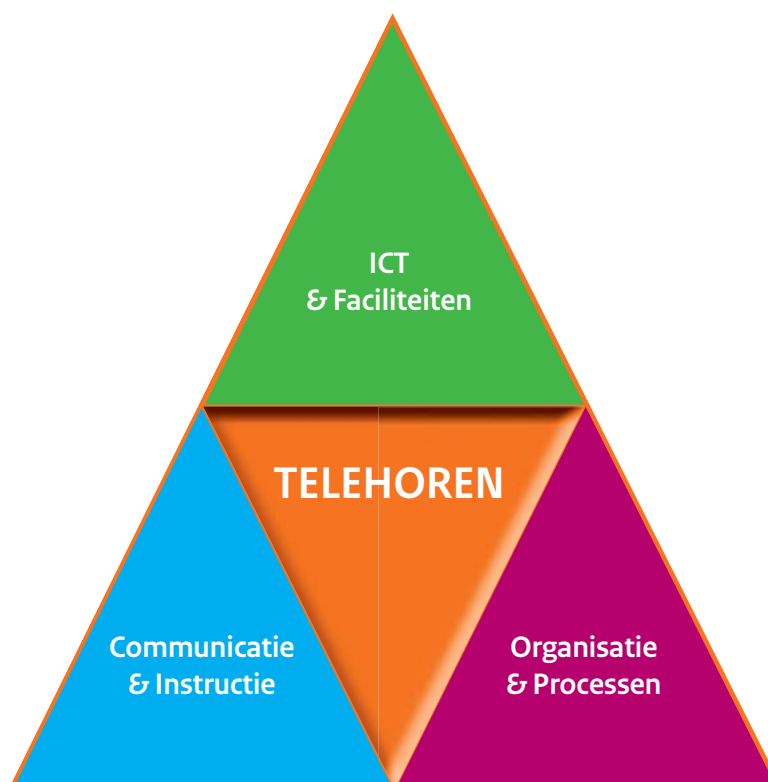
## Praktische invoering telehoren op locatie

### Wat is nodig voor een succesvolle invoering?

Dit document biedt een houvast voor het succesvol invoeren van telehoren binnen een rechtbank of detentiecentrum. Ofwel, waar moet je aan denken om een succesvolle invoering te realiseren én de kwaliteit van telehoren te waarborgen. Aan de orde komen de aspecten rondom ICT & Faciliteiten, Organisatie & Processen en Communicatie & Instructie, zoals afgebeeld in onderstaande invoeringsdriehoek.

invoerings-  
driehoek

### Invoeringsdriehoek



### Toelichting

- De techniek heeft u nodig om gebruik te kunnen maken van telehoren. De wijze waarop het beheer ervan is ingericht en functioneert moet vertrouwen geven aan de eindgebruiker ten aanzien van de werking van de systemen en moet continuïteit waarborgen.
- Tegelijkertijd zal binnen uw interne organisatie acceptatie van een nieuwe manier van communiceren (via videoconferentie) in gang gezet moeten worden. En worden procedures en werkprocessen gedefinieerd en afgestemd.
- Kennis is niet alleen nodig om te weten hoe, maar ook waarom en wanneer u gebruik maakt van telehoren. Communicatie is de rode draad en draagt eraan bij dat alle betrokkenen het nut en de noodzaak inzien van telehoren, zodat zij met enthousiasme deze manier van communiceren zullen toepassen; alsof het 'de normaalste zaak van de wereld' is.

### Invoeringsfasen

De invoering van telehoren wordt in de volgende fasen doorlopen:

#### Startfase

De invoering van telehoren start met de volgende activiteiten:

- in gang zetten invoering telehoren op locatie
- samenstellen lokaal implementatieteam
- inventarisatiegesprek
- overhandigen implementatiemap
- bespreken aanpak en planning (checklisten)

#### Uitvoeringsfase

Wanneer moet wat gebeuren en door wie? Als de aanpak en planning helder zijn, kunnen de activiteiten worden uitgevoerd op het gebied van ICT & Faciliteiten, Organisatie & Processen en Communicatie & Instructie. Deze activiteiten worden allen stapsgewijs toegelicht in de volgende hoofdstukken:

##### ICT & Faciliteiten

1. locatiebezoek(en) (site survey) en inrichtingsplan
2. inkoopproces (systemen, bouwkundig, infrastructuur)
3. levering, installatie
4. testen
5. formele oplevering
6. inrichten technisch beheer

##### Organisatie & Processen

1. kennisneming zittingsschema 2x'7x2'
2. afstemmen proces planning telehoorzittingen
3. afstemmen proces uitvoering telehoorzittingen
4. afspreken werkinstructies
5. inregelen functioneel beheer

##### Communicatie & Instructie

1. planning introductie, voorlichting, instructie
2. communicatie nieuwe manier van horen
3. communicatie processen
4. instructie

#### Afrondingsfase

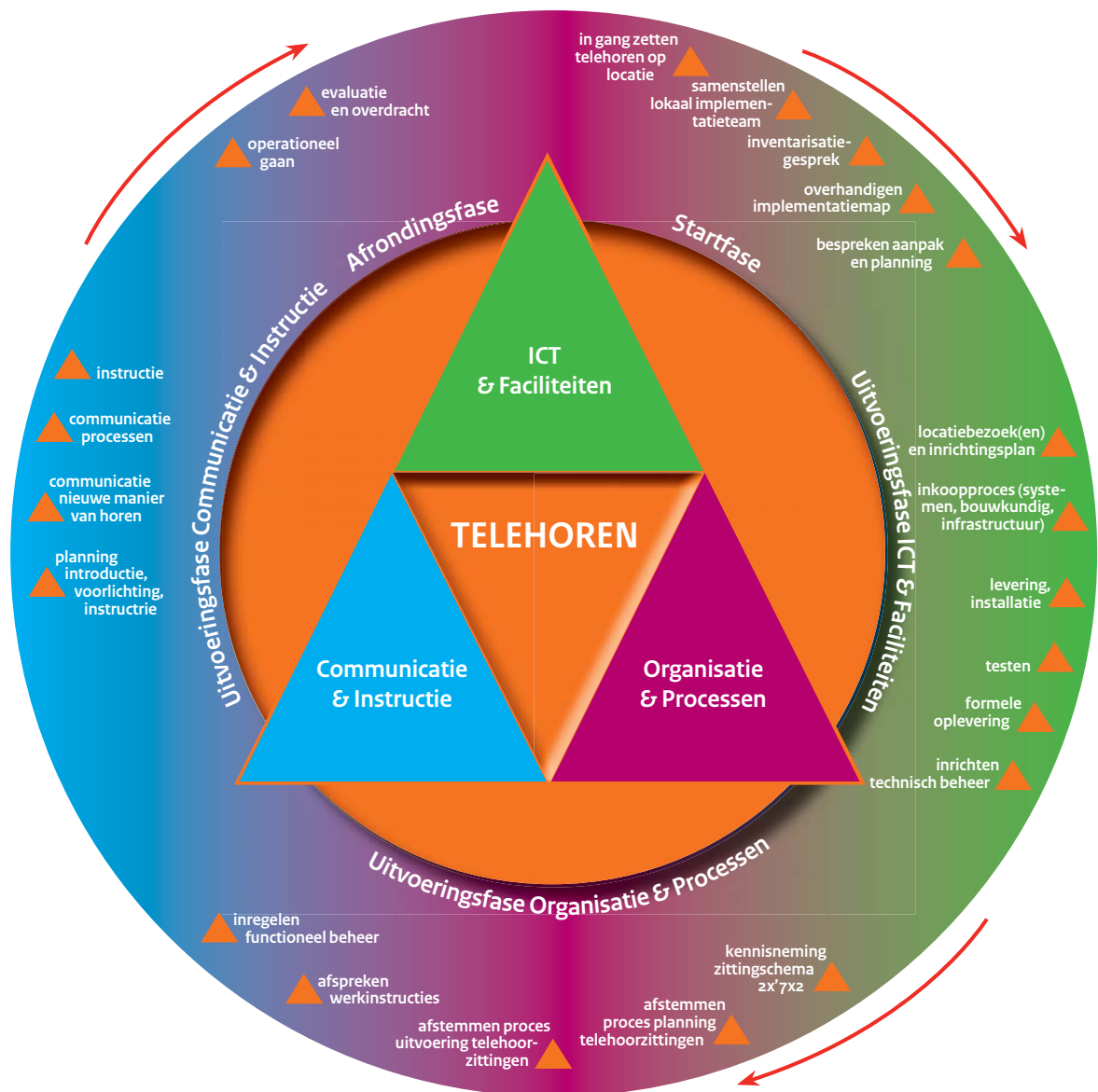
Als telehoren operationeel gaat wordt de invoering afgerond. Afsluitend vindt een evaluatie en overdracht (van projectorganisatie naar staande organisatie) plaats.

De volgende zaken komen dan aan de orde:

- operationeel gaan
- evaluatie en overdracht

### Stappenplan

Wanneer moet wat gebeuren en door wie? De fasen zoals die in de komende hoofdstukken worden beschreven, zijn in onderstaand schema weergegeven:



### Checklist

Hierop aansluitend is een checklist ontwikkeld waarin u deze stappen kunt toewijzen aan personen en kunt afvinken wanneer deze zijn afgerond. Met behulp van deze checklist houdt u overzicht over welke taken nog uitgevoerd moeten worden, wat de voortgang is van de invoering en welke mogelijke knelpunten en risico's er zijn. De checklisten zijn digitaal beschikbaar op de website.

**Startfase**

De activiteiten uit de startfase worden hieronder toegelicht.

**1. In gang zetten invoering telehoren op locatie**

Voor de invoering van telehoren op uw locatie wordt u benaderd vanuit of namens de landelijke projectgroep die hiervoor verantwoordelijk is. Er wordt uitgelegd wat er moet en gaat gebeuren en wat u en uw organisatie te wachten staat ten aanzien van de invoering van telehoren.

**2. Samenstellen lokaal implementatieteam**

Een van de eerste acties die vanuit een rechtbank ondernomen moet worden is het aanstellen van een lokaal projectleider telehoren. Deze krijgt mandaat van de organisatie om de lokale invoering van telehoren te realiseren.

**aanstellen lokaal projectleider**

**samenstellen lokaal implementatieteam**

De lokaal projectleider stelt vervolgens een lokaal implementatieteam samen. Dit team bestaat uit de lokaal projectleider en een vertegenwoordiging (met mandaat) vanuit:

- de rechters
- de griffiers
- de administratie
- ICT
- facilitaire zaken
- juridische zaken
- communicatie

Het lokaal implementatieteam werkt nauw samen met het landelijk projectteam.

**3. Inventarisatiegesprek**

De lokaal projectleider plant een datum voor een inventarisatiegesprek met het lokale implementatieteam en informeert het team over het inventarisatiegesprek en over in te plannen beschikbaarheid voor de beoogde taken van het lokaal implementatieteam.

**duidelijkheid over taken, knelpunten en planning**

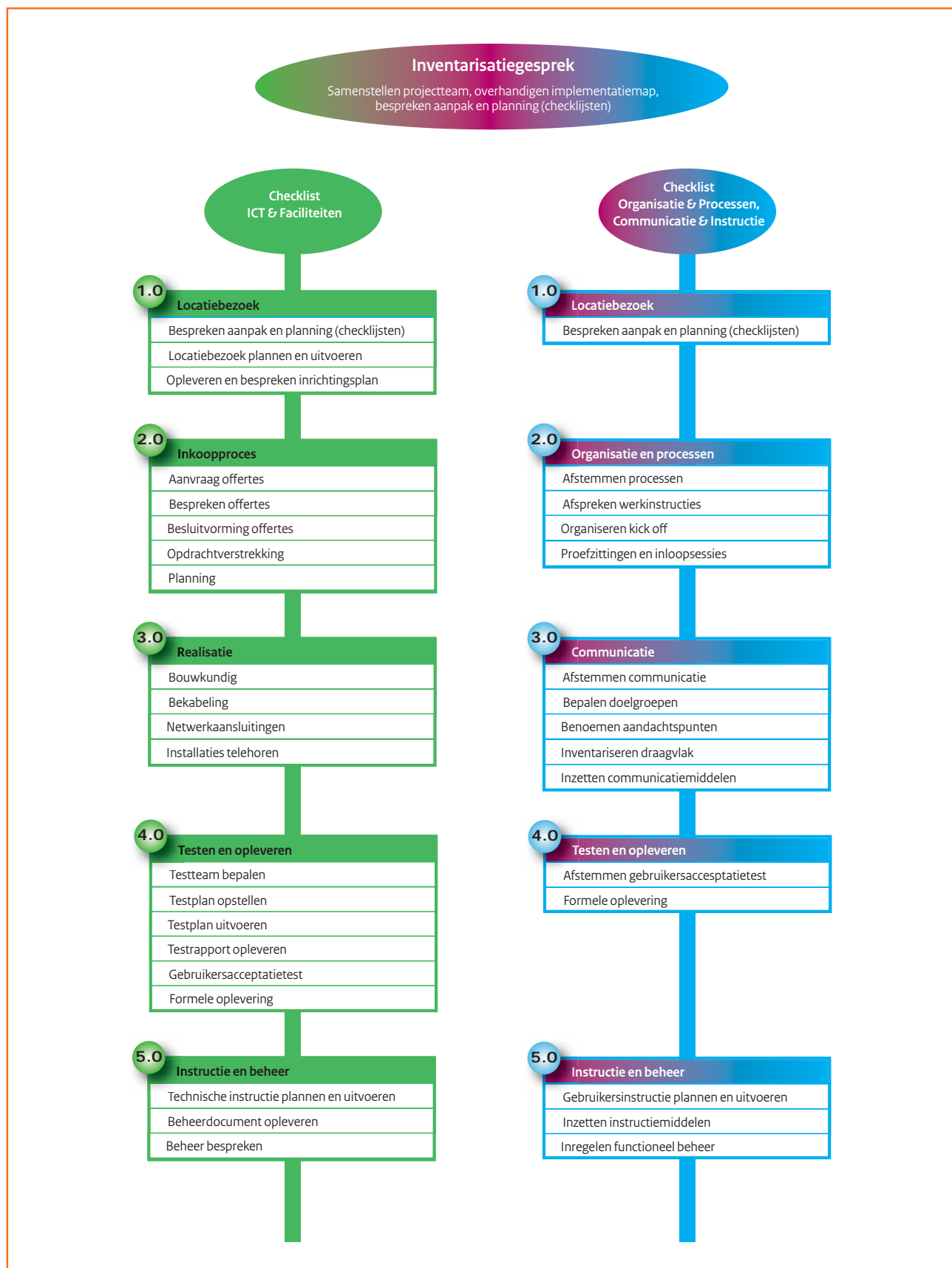
Doel van het inventarisatiegesprek is om duidelijkheid te verkrijgen over taken, knelpunten en planning t.a.v. ICT & Faciliteiten, Organisatie & Processen en Communicatie & Instructie. Een vertegenwoordiging vanuit het landelijk projectteam (technisch en organisatorisch) is hierbij aanwezig om zaken toe te lichten.

**detailgesprek ICT & Faciliteiten**

Daarnaast vindt een detailgesprek over ICT & Faciliteiten plaats waarin het technisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ICTRO/SSCI), de lokaal projectleider en een vertegenwoordiging van ICT en facilitaire zaken alle details rondom ICT & Faciliteiten (systemen, infrastructuur en facilitaire en bouwkundige zaken) bespreken. Er wordt tevens in kaart gebracht welke opties er zijn voor de telehoorruimte(n).

*'Er zijn moeilijkheden die we zullen moeten overwinnen, maar ik heb er wel alle vertrouwen in dat binnen niet al te lange termijn iedereen zal zeggen: 'Dat is een heel goed nieuw middel en het is ons zeer behulpzaam bij een goede rechtspleging.'*

## Checklist inventarisatiegesprek



#### 4. Overhandigen implementatiemap

Iedere locatie ontvangt een implementatiemap met daarin dit handboek en de film 'invoering telehoren'. Relevant materiaal kan aan deze map worden toegevoegd evenals rechtbankspecifiek materiaal.

#### planning

#### 5. Bespreken aanpak en planning (checklisten)

Besproken wordt in welke frequentie het lokale implementatieteam bijeenkomt.

#### rechtbank-specifieke taken toevoegen aan checklist en verdelen taken en verantwoordelijkheden

Tijdens de bijeenkomsten staat de checklist telehoren centraal. De actiepunten in de (digitaal beschikbare) checklist zijn gebaseerd op de inhoud van dit handboek. Eventuele rechtbankspecifieke taken worden toegevoegd aan de checklisten en taken en verantwoordelijkheden worden verdeeld.

Na het inventarisatiegesprek worden eerst de stappen rondom het locatiebezoek (zie ICT & Faciliteiten) in gang gezet. Zodra het inkoopproces (zie ICT & Faciliteiten) start, wordt op basis van de op maat gemaakte checklist een planning opgesteld. De checklist en bijbehorende planning dient als leidraad voor het lokale implementatieteam voor de lokale voortgangsbesprekingen die worden ingepland zodra het inkoopproces start.

#### doorlooptijd installatietraject

Let op: op het moment dat het inkoopproces start, begint het lokaal implementatieteam pas met de activiteiten genoemd onder Organisatie & Processen en Communicatie & Instructie, omdat de uitkomsten van het locatiebezoek de planning bepaalt. Stelt u een planning op rekening houdend met een gemiddelde doorlooptijd van zes weken vanaf de opdrachtbevestiging. Voor het installatietraject staat zes weken. In die zes weken kunt u de organisatorische aspecten inrichten en het communicatie en instructietraject starten.

Het verdient de voorkeur om degene die de checklist beheert tevens als aanjager te laten fungeren, zodat op tijd wordt gestart met het uitvoeren van taken en inzicht is in de voortgang. Voordeel is ook dat de lijst dan geactualiseerd is voorafgaand aan een lokaal projectoverleg, en dat de focus gelegd kan worden op de eventuele knelpunten, risico's en te nemen maatregelen.

#### praktische aanvullingen

Binnen 2 dagen na een lokaal projectoverleg wordt de actuele checklist verstuurd naar het lokaal implementatieteam en naar de contactpersoon van het landelijk projectteam. Tijdens elk overleg worden praktische aanvullingen op handboek verzameld en gemaïld naar [telehoren@themateam.nl](mailto:telehoren@themateam.nl).

#### Uitvoeringsfase

Als de aanpak en planning helder zijn, kunnen de activiteiten worden uitgevoerd op het gebied van ICT & Faciliteiten, Organisatie & Processen en Communicatie & Instructie. Deze activiteiten worden allen stapsgewijs toegelicht in de volgende hoofdstukken:

- ICT & Faciliteiten
- Organisatie & Processen
- Communicatie & Instructie

### Afrondingsfase

De activiteiten uit de afrondingsfase worden hieronder toegelicht.

#### 1. Operationeel gaan

Wanneer alle activiteiten zijn uitgevoerd en de acceptatietesten met goed gevolg zijn afgerond, wordt de eerste zittingsdag ingepland.

#### 2. Evaluatie en overdracht

Rondom het operationeel gaan, vindt afsluitend een afrondingsgesprek plaats waarbij evaluatie en overdracht (van projectorganisatie naar staande organisatie) centraal staan. De volgende zaken komen dan aan de orde:

- overhandigen opleveringsdocument
- bespreken ervaringen, decharge implementatieteam, overdracht naar beheer
- inplannen monitoring- en evaluatiemomenten



## Checklist startfase

Checklist		Project:	Telehoren Vreemdelingenbewaring
		Beheerder checklist:	[naam]
Startfase		Lokaal projectleider:	[naam]
% Gereed	Gereed	Actiepunt:	Uit te voeren door:
o		<b>1. in gang zetten invoering telehoren op locatie</b>	Knelpunt/risico:
o		benaderd door landelijk projectteam m.b.t. invoering telehoren	landelijk projectteam, sectorhoofd rechtbank
o		<b>2. samenstellen lokaal implementatieteam</b>	
o		aanstellen lokaal projectleider (met mandaat)	sectorhoofd rechtbank
o		samenstellen lokaal implementatieteam: lokaal projectleider + vertegenwoordiging vanuit: de rechters, de griffiers, de administratie en de afdelingen ICT, facilitaire zaken, juridische zaken en communicatie (en communiceren over inventarisatiegesprek en in te plannen beschikbaarheid voor de beoogde actiepunten)	lokaal projectleider telehoren
o		<b>3. inventarisatiegesprek</b>	
o		inplannen inventarisatiegesprek	lokaal projectleider telehoren
o		inventarisatiegesprek (verdelen actiepunten en verantwoordelijkheden in deze checklist, evt. rechtbankspecifieke actiepunten toevoegen)	lokaal implementatieteam, afvaardiging landelijk projectteam
o		inplannen detailgesprek over ICT & Faciliteiten	lokaal projectleider telehoren
o		detailgesprek over ICT & Faciliteiten	technisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ICTRO/SSCI), de lokaal projectleider en een vertegenwoordiging van ICT en facilitaire zaken
o		<b>4. overhandigen implementatiemap</b>	
o		ontvangst implementatiemap	lokaal implementatieteam, afvaardiging landelijk projectteam
o		<b>5. bespreken aanpak en planning</b>	
o		inplannen implementatieteam bijeenkomsten voor afstemming over voortgang invoering telehoren	lokaal implementatieteam
o		aanstellen beheerder checklist (aanjagersrol, voortgangbewaking)	lokaal projectsecretaris
o		checklist telehoren rechtbankspecifiek maken	lokaal implementatieteam
o		binnen 2 dagen na projectoverleg: versturen actuele takenlijst en besluitenlijst naar lokaal implementatieteam en naar contactpersoon landelijk projectteam	lokaal projectsecretaris
o		tijdens elk overleg praktische aanvullingen op handboek verzamelen en mailen naar marion.stempels@themateam.nl of telehoren@themateam.nl	lokaal projectsecretaris

## Checklist afrondingsfase

Checklist		Project:	Telehoren Vreemdelingenbewaring
		Beheerder checklist:	[naam]
Afrondingsfase		Lokaal projectleider:	[naam]
% Gereed	Gereed	Actiepunt:	Wie:
o		<b>1. operationeel gaan</b>	Knelpunt/risico:
o		Eerste operationele zitting via Telehoren	lokaal implementatieteam, landelijk projectteam
o		<b>2. evaluatie en overdracht</b>	
o		inplannen afrondingsgesprek	lokaal implementatieteam, landelijk projectteam
o		verzamelen evaluatiemateriaal, maken opleveringsdocument	lokaal implementatieteam, ICTRO/SSCI, afvaardiging landelijk projectteam
o		afrondingsgesprek: bespreken ervaringen, decharge implementatieteam, overdracht naar beheer	lokaal implementatieteam, staande organisatie rechtbank, afvaardiging beheer (landelijk en lokaal), afvaardiging landelijk projectteam
o		inplannen monitoring- en evaluatiemomenten	landelijk projectteam, sectorhoofd rechtbank, beheer (landelijk en lokaal)



# Organisatie & Processen



## Organisatie & Processen

### nieuwe manier van werken

Telehoren is een nieuwe manier van communiceren en een nieuwe manier van werken.

Binnen de organisatie moet duidelijk zijn welke dagdelen voor telehoorzittingen zijn toebedeeld (zittingschema), hoe het plannen van telehoorzittingen in zijn werk gaat en welke wijzigingen er zijn voor werkinstructies (taken en verantwoordelijkheden) ten opzichte van de huidige situatie .

Belangrijk is dit te regelen vóórdat u daadwerkelijk gebruik gaat maken van telehoren. Om inzicht te geven hierin, vindt u in dit handboek voorbeelden. De in dit hoofdstuk voorkomende processen en werkinstructies zijn opgesteld op basis van praktijkervaringen en inbreng uit verschillende werkgroepen.

De stappen uit het stappenplan worden hieronder toegelicht:

### 1. Kennisneming zittingschema 2 x '7x2' (logistieke afspraken, toedeling dagdelen voor telehoren)

### logistieke afspraken

Rechtbanken en detentiecentra hebben logistieke afspraken gemaakt om te ervoor zorgen dat elke rechtbank op enig moment met één detentiecentrum in contact staat, zodat er geen problemen ontstaan met een andere rechtbank die op hetzelfde moment in dat detentiecentrum een vreemdeling wil horen.

Het toedelen van dagdelen voor telehoren is in goed overleg opgesteld door de landelijke implementatiewerkgroep en het schema (versie 22-09-2009) is afgestemd met het landelijk overleg vreemdelingenberaad (LOVB).

Er zijn 14 rechtbanken voor vreemdelingenbewaringszaken en 6 detentiecentra waarvan er vooralsnog 4 ingericht zullen worden voor telehoren in vreemdelingenbewaringszaken. Er zijn 10.500 zaken per jaar. Voor de logistieke planning is een model ontwikkeld, het 2 x '7x2' model bestemd voor: 14 rechtbanken, 4 detentiecentra verdeeld over 2 dagdelen per dag en 2 regio's (Noord en Zuid).

### 2 x '7x2' model

#### 2 x '7x2' model

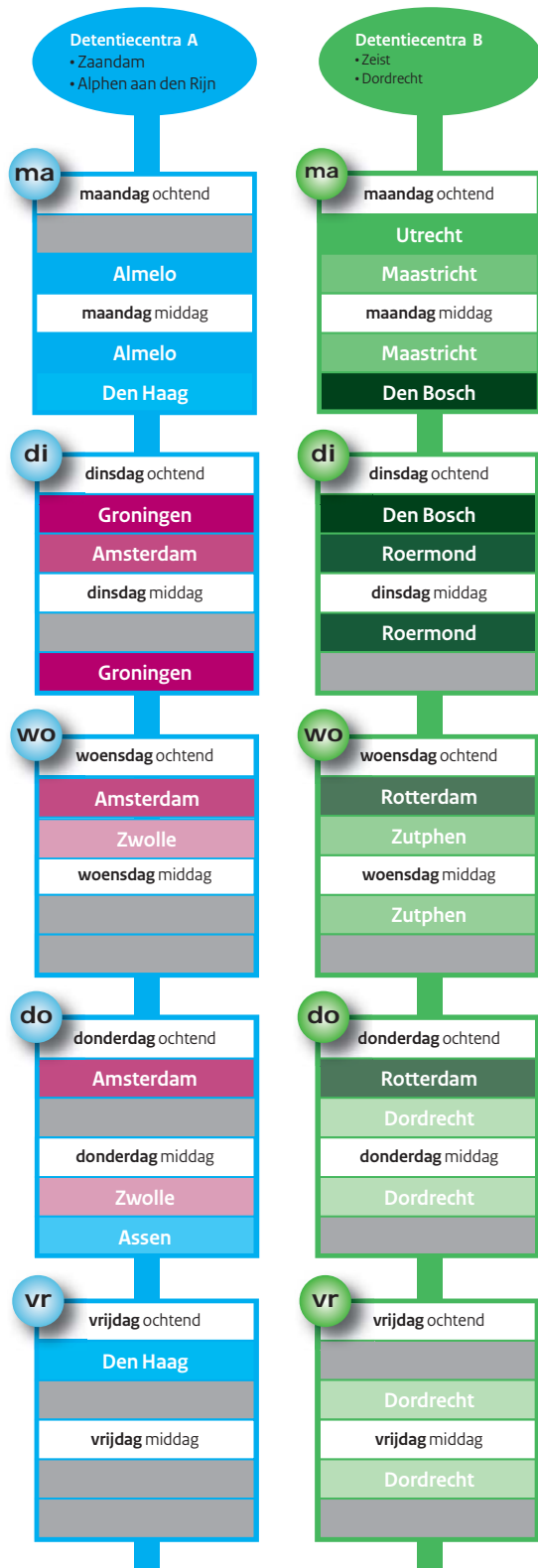
Eén van de uitgangspunten is dat per dagdeel niet meer dan twee rechtbanken zitten die gekoppeld zijn aan dezelfde detentiecentra; dat wil zeggen maximaal 2 x Noord en maximaal 2 x Zuid. Het gaat om de dagdelen waarop getelehoord wordt. Rechtbanken kunnen op andere dagdelen zittingen plannen waar de vreemdeling niet of fysiek gehoord wordt.

### uitlooptijd ingecalculeerd per half dagdeel

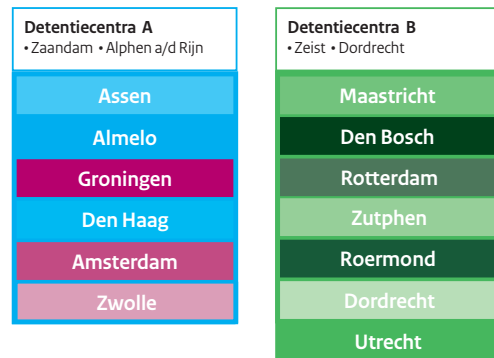
In het model is één dagdeel opgesplitst in twee halve dagdelen. Om de zittingen zo soepel mogelijk te laten verlopen, heeft elk half dagdeel maximaal een uitlooptijd van een half uur. Daarbij plant de ene rechtbank van het begin naar het eind en de andere van het eind naar het begin. Voor het ochtenddeel betekent dit een eindtijd van 10.45 uur voor het eerste half dagdeel (met uitlooptijd tot 11.15 uur) en voor het tweede half dagdeel een eindtijd van 13.00 uur (met uitlooptijd tot 13.30 uur).

*'We moeten er aan wennen dat de getuige niet meer fysiek voor de rechter in de zaal verschijnt, dus dat er andere manieren van communiceren nodig zijn, andere vaardigheden ...'*

Zittingschema telehoren



2 x '7x2' model



08-12-2009

## 2. Afstemmen proces planning telehoorzittingen

### Proces planning van telehoorzittingen

Voor de administratie moet het logistieke proces en de planning van het zittingrooster voor telehoren duidelijk worden. Van belang is het afstemmen van processen met alle betrokkenen en het maken van interne werkafspraken t.b.v. telehoren vreemdelingenbewaring (en telehoren rogatoire commissies).

De in dit handboek uitgewerkte proces voor de planning van telehoorzittingen gaat uit van de aanpak tussen de rechtbank Maastricht en de detentieboot Dordrecht waar al een tijd telehoren wordt toegepast. Dit proces planning telehoorzittingen en de bijbehorende procesbeschrijving kan op lokaal niveau worden ingevuld waarbij bestaande werkinstructies worden aangepast op de nieuwe manier van werken.

planning i.o.m.  
betreffende  
detentiecentrum

De planning van hoorzittingen blijft grotendeels hetzelfde. De rechtbanken houden zelf de regie, zij het in overleg met het betreffende detentiecentrum en met maximaal 1 andere rechtbank. De planning van vreemdelingenbewaringszaken is zelf te bepalen én de rechtbank houdt zelf de regie over de duur van de zitting. Voorwaarde voor dit model is wel vooraf en tijdig te weten waar de vreemdeling is geplaatst. Dat wordt opgelost door de administratie op de rechtbank toegang te verlenen tot de applicatie VIP.

wie van de  
administratie krijgt  
toegang tot VIP

VIP (Verwijs Index Personen) is de applicatie voor het raadplegen van plaatsingen. In VIP is online zichtbaar wie waar geplaatst is. De ICTRO (ICT dienst Rechterlijke Organisatie) regelt toegang tot de VIP applicatie. Als onderdeel van de invoering van telehoren moet de betreffende rechtbank bij de ICTRO aangeven wie van de Administratie toegang moeten krijgen tot VIP zodat dit vóór de oplevering is voorzien.

risico tussentijdse  
overplaatsing

Het risico blijft dat de vreemdeling tussentijds wordt overgeplaatst (is nu ook zo). Alle vreemdelingenbewaringszaken komen binnen bij Centraal Inschrijfbureau Vreemdelingenzaken CIV Haarlem. De vreemdeling moet binnen vijf dagen uitgeplaatst worden. Het plaatsingsverzoek aan het detentiecentrum komt van KMAR of vreemdelingendienst.

2/3 telehoren,  
1/3 fysiek

Er zal altijd om wat voor reden dan ook een deel zijn dat toch fysiek aanwezig zal zijn. De verdeelsleutel wordt geschat op 2/3 telehoren, 1/3 fysiek. Daarbij komt dat vrouwen altijd naar Zeist worden verwezen (enige locatie voor vrouwen). Ook kunnen psychische oorzaken een rol spelen of is er sprake van uitzetting. Minderjarigen zitten vaak in andere (jeugd)inrichtingen en kunnen derhalve niet getelehoord worden.

De planning van telehoorzittingen geschiedt rechtstreeks tussen de betreffende rechtbank en het detentiecentrum. Wat daar aan vooraf gaat is weergegeven in de procesbeschrijving en het processchema planning telehoorzitting. Bij het plannen zijn er meerdere factoren waar rekening mee moet worden gehouden, zoals (welk) detentiecentrum, de rechtbank die op dezelfde dag zit, advocatuur en tolken. De rechtbanken hebben hierover onderling overleg en kunnen afspraken maken.

Uit de pilot is gebleken dat de veranderingen bij het inplannen van telehoren zittingen niet groot zijn ten opzichte van het inplannen van 'fysieke' zittingen. Veranderingen zijn onder andere:

- De invoer in het basisprocessen systeem (Berber) is anders, zo ook is de brievenset gewijzigd.
- De locatie plaatsing vreemdeling kan in VIP worden geraadpleegd door de administratie van de rechtbank.
- Zaken dienen zo snel mogelijk te worden ingepland en ook de zittingsdatum moet zo snel mogelijk worden doorgegeven aan de gemachtigde.
- Op de zittingslijst wordt duidelijk aangegeven in welke zittingzaal telehoren plaatsvindt.
- De gemachtigde kan kiezen waar deze aanwezig is (rechtbank of detentiecentrum). Dit moet goed worden aangegeven bij de parketpolitie om toegangsproblemen te voorkomen.

### Aandachtspunten proces planning telehoorzitting

#### vaste zittingsdagen

#### Controleren beschikbaarheid ruimte

In het huidige zittingsschema heeft iedere rechtbank een vaste dag of dagdeel waarop zittingen ingepland kunnen worden met 'vaste' inrichting(en).

#### Zittingslijsten

De planning (zittingslijsten) wordt door de rechtbank per fax bevestigd aan het betreffende detentiecentrum. Hierop is te zien welke zittingen per videoconferentie (telehoren) worden gedaan en welke 'fysiek'.

#### belang tijdig zitting reserveren

#### Voldoende tijd reserveren zitting

Van belang is dat de rechtbank voldoende tijd reserveert zodat de voorkomende zaak ook daadwerkelijk binnen de gereserveerde sessietijd afgehandeld kan worden. Voorlopig is afgesproken 15 minuten per zaak te reserveren.

#### Informeren gemachtigde en tolk

De rechtbank informeert de gemachtigde en de tolk per brief over de geplande sessie en de locatie waarop zij deelnemen. Voor algemene informatie over telehoren is een folder beschikbaar (zie ook bijlage in dit handboek).

#### Afstandverklaring

Indien een verdachte afstand wil- en mag doen, dan faxt de inrichting de ondertekende afstandverklaring z.s.m. aan de rechtbank. De rechtbank annuleert de aangevraagde sessie en bevestigt dit door de annulering te faxen naar de betreffende inrichting.

#### Annuleren of verzetten

Indien een rechtbank een telehoorzitting wil annuleren of verzetten dient dit zo spoedig mogelijk per fax te worden geïnformeerd aan de betreffende inrichting (en betrokkenen). Direct wordt gekeken of de vrijgekomen tijd kan worden ingepland met een nieuwe sessie.

*'Er moeten logistieke afspraken gemaakt worden met alle betrokkenen; dat zijn detentie inrichtingen, de advocatuur die op een andere manier bij de zitting betrokken moet zijn en de procesvertegenwoordiging van de IND.'*



### Implementatie werkgroep

Er is een landelijke implementatie werkgroep waarin rechtbanken zijn vertegenwoordigd, de detentiecentra, de service organisaties ICTRO en SSC-I en de landelijke projectgroep. Daar worden voor alle mogelijke knelpunten besproken en mocht u iets tegenkomen gedurende het invoeringstraject van: 'Ja, jullie hebben dit nou wel zo bedacht, maar dat werkt in de praktijk niet' dan is dat de plek waarin weer samen nieuwe oplossingen bedacht worden of gekeken wordt naar het alternatief wat iemand aanbiedt.

De implementatie werkgroep zorgt onder andere voor aangepaste brievenset, de procesbeschrijvingen en noodscenario's welke in dit handboek terug te vinden zijn.

## Brievenset

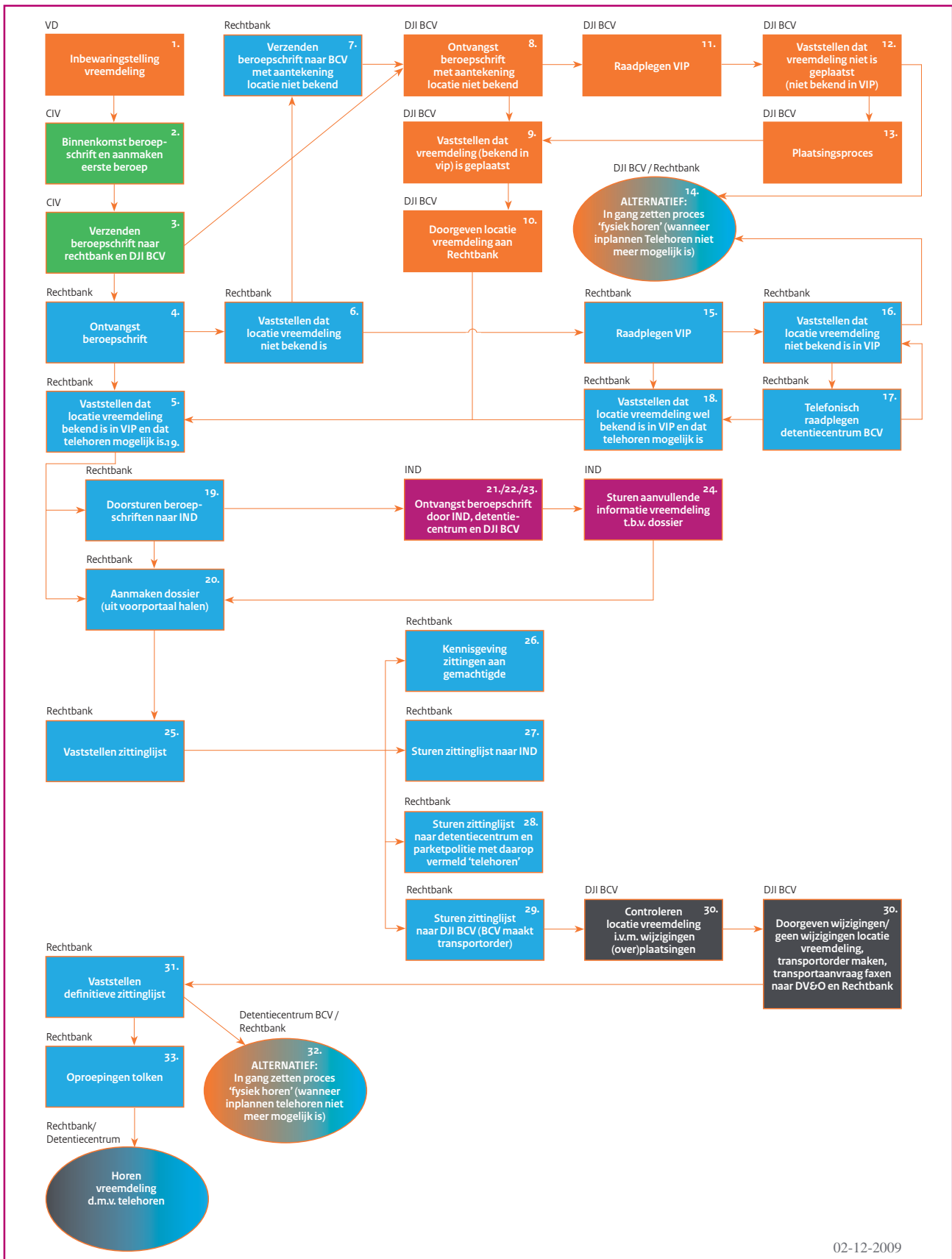
### Brievenset

Ten behoeve van telehoren wordt de brievenset op landelijk niveau gewijzigd en lokaal beschikbaar gesteld. De actuele brievenset omvat onder meer:

- Faxbericht oproep vreemdeling.
- Faxbericht oproep tolk
- Faxbericht gegevens administratie bewaring
- Faxbericht berichtgeving advocaat
- Faxbericht inzake vreemdelingenbewaring
- Tolkenbriefje inzake declaraties
- Formulier afstand verhoor



Schema planning telehoorzitting



02-12-2009

**binnenkomst  
beroepschrift****Procesbeschrijving planning telehoorzitting**

Na binnenkomst beroepschrift dient er een zaak aangemaakt te worden bij het CIV (Centraal Inschrijfbureau Vreemdelingenzaken in Haarlem). Bij de procesbeschrijving werkprocedure planning telehoorzitting, punt 3, het CIV zendt het beroepschrift aan de rechtbank en gelijktijdig naar het BCV.

Op dit moment worden de volgende twee situaties nog onderzocht of dit voor het CIV haalbaar is:

- 1) De vreemdeling zit op het moment van het beroep nog op het politiebureau. Dan is het de bedoeling dat het CIV een kopie van het beroepschrift dat naar de rechtbank wordt gestuurd ook aan BCV stuurt. (BCV plaatst vreemdelingen in een detentiecentrum).
- 2) Op het moment dat beroep wordt ingesteld zit de vreemdeling al in een detentiecentrum. Dan is het van belang dat het CIV het beroep toedeelt aan een rechtbank die aan dat detentiecentrum is gekoppeld.

Deze zaak wordt het eerste beroep genoemd. Een na het 1e beroep ingediend volgend beroep is een vervolgeroep. Tenzij de bewaring tussendoor is opgeheven en de vreemdeling weer opnieuw in bewaring is gesteld. Dan begint er een nieuwe bewaringsprocedure met een nieuw eerste beroep.

**binnen 14 dagen op  
zitting gepland**

Na binnenkomst van een beroepschrift of kennisgeving dient het eerste beroep binnen 14 dagen op zitting gepland te worden. Alle dagen van de week tellen mee, dus niet alleen de werkdagen.

**toelichting op  
schema**

De werkprocedure gaat verder als toelichting op het schema planning telehoorzitting.

1. Het schema begint met de datum van inbewaringstelling van de vreemdeling door vreemdelingendienst.
2. Het Centraal Inschrijfbureau Vreemdelingenzaken in Haarlem (CIV) maakt de datum aan van het eerste beroep.
3. Het CIV stuurt per fax het beroepschrift door naar de rechtbank en DJI BCV. Daarop vermelden zij het nummer van de rechtbank die de zaak gaat behandelen. Er zijn dagelijks 3 momenten waarop het CIV beroepschrift en door kan sturen naar de rechtbank. De termijn voor uitplaatsing van de vreemdeling is 5 dagen.
4. De rechtbank ontvangt per fax het beroepschrift van het Centraal Inschrijfbureau Vreemdelingenzaken (CIV).
5. De rechtbank stelt vast dat de locatie waar de vreemdeling is geplaatst, bekend is in VIP en dat telehoren mogelijk is (ga verder naar punt 20).
6. De rechtbank stelt vast dat de locatie waar de vreemdeling zich bevindt niet bekend is (ga verder naar punt 17).
7. De rechtbank faxt de beroepschrift en door naar IND en DJI BCV.
8. Het DJI BCV ontvangt het beroepschrift met de aantekening 'locatie niet bekend'.
9. Het detentiecentrum BCV raadpleegt het VIP-systeem en stelt alsnog vast dat de locatie bekend is.



10. De locatie van de vreemdeling kan worden bekendgemaakt aan de rechtbank (ga verder naar punt 5).
11. Na het ontvangen van het beroepschrift met de melding dat de locatie niet bekend is (zie punt 8) raadpleegt DJI BCV het VIP-systeem.
12. DJI BCV stelt vast dat de locatie (nog) niet bekend is in het VIP-systeem.
13. Het detentiecentrum BCV stelt vast in het VIP-systeem dat de locatie bekend is (ga verder vanaf punt 5).
14. Wanneer het inplannen van telehoren niet (meer) mogelijk is wordt als alternatief alsnog het proces 'fysiek horen' in gang gezet.
15. Op het moment dat de rechtbank de beroepschrift en ontvangt en vaststelt dat de locatie plaatsing vreemdeling niet bekend is, raadpleegt de rechtbank het VIP systeem.
16. De rechtbank stelt, na raadpleging van het VIP-systeem, vast dat de locatie nog niet bekend is.
17. De rechtbank raadpleegt het VIP systeem en heeft mogelijk telefonisch contact met DJI BCV. Indien de locatie plaatsing vreemdeling nog niet bekend is, wordt het alternatieve proces van fysiek horen in gang gezet.
18. In het VIP-systeem wordt vastgesteld dat de locatie bekend is en dat telehoren mogelijk is.
19. De rechtbank stuurt per fax de beroepschrift en door naar IND en DJI BCV.
20. De rechtbank maakt een dossier aan ('uit voorportaal halen').
21. De IND ontvangt de beroepschrift en.
22. Het detentiecentrum ontvangt de beroepschrift en.
23. Het detentiecentrum BCV ontvangt de beroepschrift en.
24. De IND stuurt aanvullende informatie ten behoeve van het dossier op naar de rechtbank. Bij eerste beroepen worden brieven uitgestuurd.
25. De administratie van de rechtbank stelt zittinglijsten op.
26. De rechtbank stuurt een kennisgeving c.q. uitnodiging voor de zitting naar de gemachtigde. In de kennisgeving wordt standaard de keuze gegeven of de gemachtigde aanwezig zal zijn in de rechtbank of in het detentiecentrum i.v.m. telehoren).
27. De rechtbank stuurt de zittinglijsten naar de IND.
28. De rechtbank stuurt de zittinglijst naar het detentiecentrum.
29. Rechtbank stuurt zittinglijst naar DJI BCV.
30. DJI BCV controleert de locatie en geeft eventuele wijzigingen door aan rechtbank, maakt transportorder en faxt de transportaanvraag naar DV&O en rechtbank.
31. De rechtbank stelt de definitieve zittinglijst op.
32. Wanneer het inplannen van telehoren niet (meer) mogelijk is wordt alsnog fysiek transport geregeld bij de DV&O.
33. Als laatste doet de rechtbank oproepingen naar de tolk(en).

### 3. Afstemmen proces uitvoering telehoorzittingen

#### Aandachtspunten proces uitvoering telehoorzitting

##### Testen

gebruikers-  
instructies aanwezig

Voor aanvang van een zitting wordt het systeem door de rechtbank getest conform de (gebruikers)instructies die aanwezig zijn in de ruimte telehoren. Het incidentenproces is hiervoor ingeregeld en bekend gemaakt.

##### Opzetten verbinding

De rechtbank begint de sessie door op de afgesproken dag en tijd een verbinding te maken met de betreffende inrichting. De griffier bedient het systeem d.m.v. een bedieningspaneel. Vanuit het menu wordt de betreffende locatie gekozen en de verbinding komt tot stand. Op het moment dat de verbinding staat controleert de rechter of beeld en geluid goed is. De rechter kijkt naar de verschillende monitoren en controleert of iedereen in beeld en verstaanbaar is. De deelnemers geven bevestiging dat het geluid goed is. Zie hiervoor de gebruikerstips videoconferentie welke samen met de handleiding aanwezig is in de ruimte telehoren.

##### Uitloop van een zitting

consequenties  
uitloop

Het is de verantwoordelijkheid van de rechtbank voldoende tijd te reserveren. Indien de zitting toch uitloopt heeft dat consequenties voor de volgende zittingen en zal ter plaatse een beslissing worden genomen door de rechter.

##### Beëindigen sessie

Een sessie wordt door de rechtbank beëindigd. Zijn er aansluitend meer sessies met dezelfde PI, dan kan de verbinding blijven bestaan. Na de laatste sessie verbreekt de rechtbank de verbinding. Zie hiervoor de handleiding welke aanwezig is in de ruimte telehoren.

##### Storing

snel besluiten of  
fysiek transport  
alsnog nodig is

In geval van een storing moet direct het storingsnummer worden gebeld. Zo snel mogelijk moet worden bepaald of alsnog fysiek transport moet worden geregeld of dat de sessie wordt verzet. In samenwerking met de ICTRO en SSC-I is een noodscenario vastgesteld. Uitgegaan wordt dat binnen vijftien minuten is bepaald of fysiek transport wordt aangewend of dat de storing is verholpen.

##### Monitoring

storingen  
voorkomen

Alle sessies worden via een management systeem geregistreerd naar verbinding en sessietijd. Via monitoring kunnen eventuele storingen worden voorkomen en aan de hand van statistische gegevens (snel) worden opgelost.

##### Alternatief telehoren

Indien de sessie telehoren om reden niet door kan gaan, wordt fysiek transport geregeld via de bestaande kanalen. Dit noodscenario is iets wat landelijk is. Dat gaat over als de techniek faalt en je hebt geen andere oplossing dan een busje laten rijden. Daarnaast kun je per rechtbank ook iets verzinnen als noodscenario. Bijvoorbeeld een rechtbank bij jou in de buurt heeft de volgende dag zitting. Misschien is dat dan een oplossing in plaats van alsnog dat busje diezelfde dag laten rijden.

#### Tolkendeclaratie

De tolk zit bij de vreemdeling in het detentiecentrum. Dat betekent dat het proces voor de tolkendeclaratie veranderd moet worden, want het is niet meer mogelijk om het tolkenbriefje af te tekenen in het detentiecentrum.

#### **Processchema en procesbeschrijving uitvoering telehoorzitting**

De uitvoering van de telehoorzitting is gevisualiseerd in de film 'invoering telehoren'.

#### **4. Afspreken werkinstructies**

De huidige werkinstructies moeten worden doorlopen en worden aangepast aan de nieuwe processen.

#### **5. Inregelen functioneel beheer**

De wijze waarop het beheer van processen en procedures is ingericht en functioneert, moet waarborgen dat de rechtsgang niet wordt aangetast door deze manier van werken en dat de waarborgen zoals onafhankelijkheid, openbaarheid en de mogelijkheid van hoor en wederhoor van kracht blijven.

#### **Monitoren van de resultaten van telehoren**

Binnen het beheer valt ook het monitoren van de resultaten van telehoren. Vormen van persoonlijke meting (on-line enquête, vragenformulieren, persoonlijke interviews) bij eindgebruikers(groepen) en faciliterend personeel geeft inzicht in de beleving. Het sturen op de resultaten van de metingen leidt tot verbeteringen en tot beoogd resultaat.

Hierbij valt te denken aan:

- definiëren meetinstrumenten: tms, on-line enquête, vragenformulieren, persoonlijke interviews
- inplannen monitoring-momenten: meten van beleving dmv persoonlijke meting bij eindgebruikers(groepen) en faciliterend personeel
- vaststellen monitoringgroep: eindgebruikers(groepen) en faciliterend personeel
- sturen op resultaten van de metingen

*'Het grootste voordeel voor ons is dat de gedetineerden kort van de inrichting weg moeten. Ze zijn eigenlijk maar heel kort uit het dagprogramma. Ze gaan naar de Telehoorruimte en binnen 10 tot 15 minuten kunnen ze weer terug zijn op de afdeling.'*

*'Wij brengen de vreemdeling van tevoren op de hoogte van zijn deelname aan telehoren. Wij verstrekken dan een foldertje met o.m. een aantal foto's van de ruimte. Hierin wordt ook duidelijk gemaakt waar alle betrokkenen komen te zitten. Zo komt de vreemdeling niet voor verrassingen te staan.'*

## Voorbeeld werkinstructie detentiecentrum: voorbereiding en uitvoering

### Voorlichting

De te horen persoon, de vreemdeling, staat centraal. Het is belangrijk dat deze goed is geïnformeerd over telehoren. Er is een folder beschikbaar in meerdere talen welke informatie en uitleg geeft.



# Informatieblad Telehoren

Tussen 2008 en 2011 worden alle detentiecentra voor vreemdelingen en de grootste huizen van bewaring uitgerust met apparatuur voor telehoren. Ook in de rechtbanken wordt het geïnstalleerd. In deze folder vindt u informatie over telehoren.

### Wat is telehoren?

Telehoren betekent dat u door middel van een beeld- en geluidsverbinding vanuit de inrichting op afstand gehoord gaat worden door de rechtbank. U bevindt zich dus in een aparte telehooruimte in de inrichting, en de rechter bevindt zich in de rechtbank. U kunt met elkaar praten en u kunt elkaar zien via een geluidsverbinding en videoschermen.

Verder is een telehoorzitting een "normale" zitting. Dat betekent bijvoorbeeld dat de zitting openbaar is. Het publiek kan echter alleen in de rechtbank de zitting bijwonen, niet in de inrichting. Het publiek kan meekijken, dus het publiek kan u ook zien, zoals de rechter u ziet. U kunt op de beeldschermen ook zien of er publiek aanwezig is in de rechtbank. De beeld- en geluidsverbinding wordt niet opgenomen en/of bewaard.

### Colofon

Dit is een uitgave van Dienst Justitiële Inrichtingen,  
Postbus 30132, 2500 GC Den Haag.  
September 2009

### Wie zijn aanwezig tijdens een zitting

#### Uzelf

Tijdens de zitting bent u aanwezig in de telehooruimte van de inrichting. U gaat dus niet op transport.

#### Uw advocaat

De advocaat heeft de keuze waar hij u bijstaat. Dit kan zijn in de inrichting of in de rechtbank.

#### Uw tolk

Indien nodig zal tijdens de zitting een tolk voor u vertalen. De tolk is dan aanwezig in de inrichting.

#### De rechter

De rechter behandelt uw bewaringszaak. De rechter is aanwezig in de rechtbank.

#### De griffier

De griffier maakt een verslag van de behandeling van uw zaak. Hij is aanwezig in de rechtbank.

#### De Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND)

De IND vertegenwoordigt het Ministerie van Justitie. De IND is aanwezig in de rechtbank.

### **Uitnodiging**

De rechtbank initieert de sessies telehoren. Zij sturen de uitnodiging naar het betreffende detentiecentrum. De uitnodiging wordt door de administratie aan de gedetineerde uitgereikt.

### **Melding dagstaat**

Van de gedetineerde die moet verschijnen op de betreffende dag van telehoren moet een melding worden gemaakt op de dagstaat.

### **Melden portier**

Indien de Dienst Vervoer & Ondersteuning is ingeschakeld dienen zij zich te melden bij de portier. Zij dienen zich duidelijk te legitimeren. Een pas wordt via Iolan geregistreerd indien sprake is van een vaste medewerker. Dan kan de medewerker de persoonlijk zoekinstallatie (PZI) pakken met betreffend nummer speciaal voor in de telehooruimte en de PZI met betreffend nummer voor de tweede man/vrouw buiten de telehooruimte. De sleutels worden opgehaald bij de centrale post.

### **Handboeien**

Het is toegestaan in de ruimte telehoren een set handboeien mee naar binnen te nemen.

### **Mobiel**

Het is niet toegestaan een mobiele telefoon mee naar binnen te nemen.

### **Wapens**

Het is niet toegestaan om pepperspray mee naar binnen te nemen. Deze dient in de kluis bij de portier achtergelaten te worden. Dit geldt ook voor een pistool. De wapenstok mag wel mee naar binnen.

### **Ruimte telehoren**

Eén medewerker (intern toezichhoudend personeel of een andere toezichthouder telehooruimte) zal zich in de telehoren ruimte opstellen bij de deur. Deze zal contact opnemen met de administratie als de zitting klaar is.

De tweede medewerker neemt plaats voor de deur van de telehoren ruimte. Deze zal er voor waken dat niet iedereen zomaar de telehoren ruimte kan betreden. Tevens begeleidt hij de gedetineerden uit de wachtcel. Tussen de zittingen door kan deze medewerker indien nodig de advocaat en tolk alvast ophalen. Een telefoon (DECT) is beschikbaar om direct contact te onderhouden tussen de beveiligingsambtenaar en Landelijke Bijzondere Bijstand.

### **Bediening documenten camera**

Het kan voorkomen dat de toezichthouder telehooruimte de documentencamera bedient. De rechter kan het verzoek doen aan de toezichthouder telehooruimte om iets van een document onder de documentencamera te leggen. Deze dient het document ter overhandiging te vragen aan de gedetineerde. Eventueel met tussenkomst van de tolk.

### **Nagekomen stukken**

Mochten er nagekomen stukken binnenkomen dan kan dit aan de toezichthouder telehooruimte overhandigd worden die het vervolgens weer zijn/haar collega in de telehoren ruimte kan overhandigen. Indien stukken per fax worden verstuurd, dient

dit direct doorgegeven te worden aan de administratie. Nagezonden stukken op de zittingsdag zelf dienen aan de griffier doorgegeven te worden.

#### **Calamiteiten**

In geval van een calamiteit bij of in de wachtruimte of telehoren ruimte biedt de toezichthouder telehooruimte assistentie.

#### **PZI persoonlijk zoekinstallatie**

De toezichthouders telehooruimte dragen een PZI bij zich. Niet elke melding zal daarop te zien zijn. Hij/zij zal alleen een alarm krijgen in geval van een algehele ontruiming.

#### **Melden storing**

Het is uiterst belangrijk, indien er een storing optreedt aan de apparatuur dat de medewerker direct, ook tijdens de zitting, hiervan al een melding maakt bij SSC-I.

#### **Namenlijst advocaten en tolken**

De administratie zorgt voor ontvangst van een lijst met namen van tolken en advocaten die aanwezig zullen zijn op zitting. Een kopie van deze lijst moet worden overhandigd aan de voorportier.

#### **Legitimeren**

Advocaten en tolken dienen zich te allen tijde te legitimeren (advocatenpas en legitimatie). Indien een advocaat/tolk zich niet kan legitimeren wordt de toegang geweigerd.

#### **De zittingsdag**

De bevondingsadministratie onderhoudt op de zittingsdag contact met de griffier om te controleren of alle partijen aanwezig zijn voor de zitting. Advocaten en tolken die te laat (dreigen te) komen, dienen te allen tijde zelf contact op te nemen met de rechtbank.

#### **Afstandsverklaring gehoor**

Mocht iemand afstand willen tekenen voor telehoren dan dient de beveiligingsambtenaar deze na ondertekening direct naar de griffier te faxen. Voor een eerste zitting kan geen afstandsverklaring getekend worden.

#### **Pen en papier**

De administratie dient er voor te zorgen dat een pen en papier aanwezig is in de telehooruimte.

#### **Algemene opmerking**

Het is belangrijk dat tolken en advocaten op tijd op de PI aanwezig zijn in verband met langere procedures om binnen te komen.

#### **Noodscenario (voorlopige afspraken)**

Vanuit de ICTRO en SSC-I wordt een uitvraaglijst ontwikkeld waarmee in geval van storing snel een diagnose kan worden gesteld.

- In geval van melding van een storing bij ICTRO (door rechtbank) of SSC-I (door detentiecentrum) luisteren en kijken medewerkers van ICTRO en SSC-I direct met elkaar mee.



- Binnen 15 minuten moet dan in geval van storing duidelijk zijn wat er aan de hand is (of dat het nog onduidelijk is, wat er aan de hand is.)
- Georganiseerd wordt dat er op moment van het telehoren in een rechtbankondersteuning van ICTRO in de betreffende rechtbank aanwezig is, die in geval van storing onmiddellijk een aantal mogelijke oorzaken kan checken in de rechtbank.
- Voor de Detentiecentra zal nagegaan worden hoe deze ondersteuning kan worden georganiseerd.
- Als duidelijk is wat het probleem is en het is duidelijk binnen hoeveel tijd dit verholpen kan worden, worden de gebruikers, rechtbank en detentiecentrum hiervan op de hoogte gesteld. Alleen als heel zeker is hoeveel tijd nodig is voor herstel van de storing, wordt de benodigde tijd genoemd. Als die zekerheid er niet is, wordt geen tijd genoemd die nodig is voor herstel.
- De rechter beslist of gewacht wordt op herstel van de verbinding (alleen als hier een tijd voor genoemd wordt waar op gewacht kan worden) of er wordt overgeschakeld op een noodscenario.
- Het noodscenario houdt in dat alsnog transport wordt aangevraagd om te vervoeren. Mogelijk dat een rechtbank zelf nog andere oplossingen heeft. Indien de koppeling van rechtbanken aan een detentiecentrum duidelijk is, kan dit ook mogelijke andere oplossingen bieden. Dit zal dan nader uitgewerkt moeten worden.

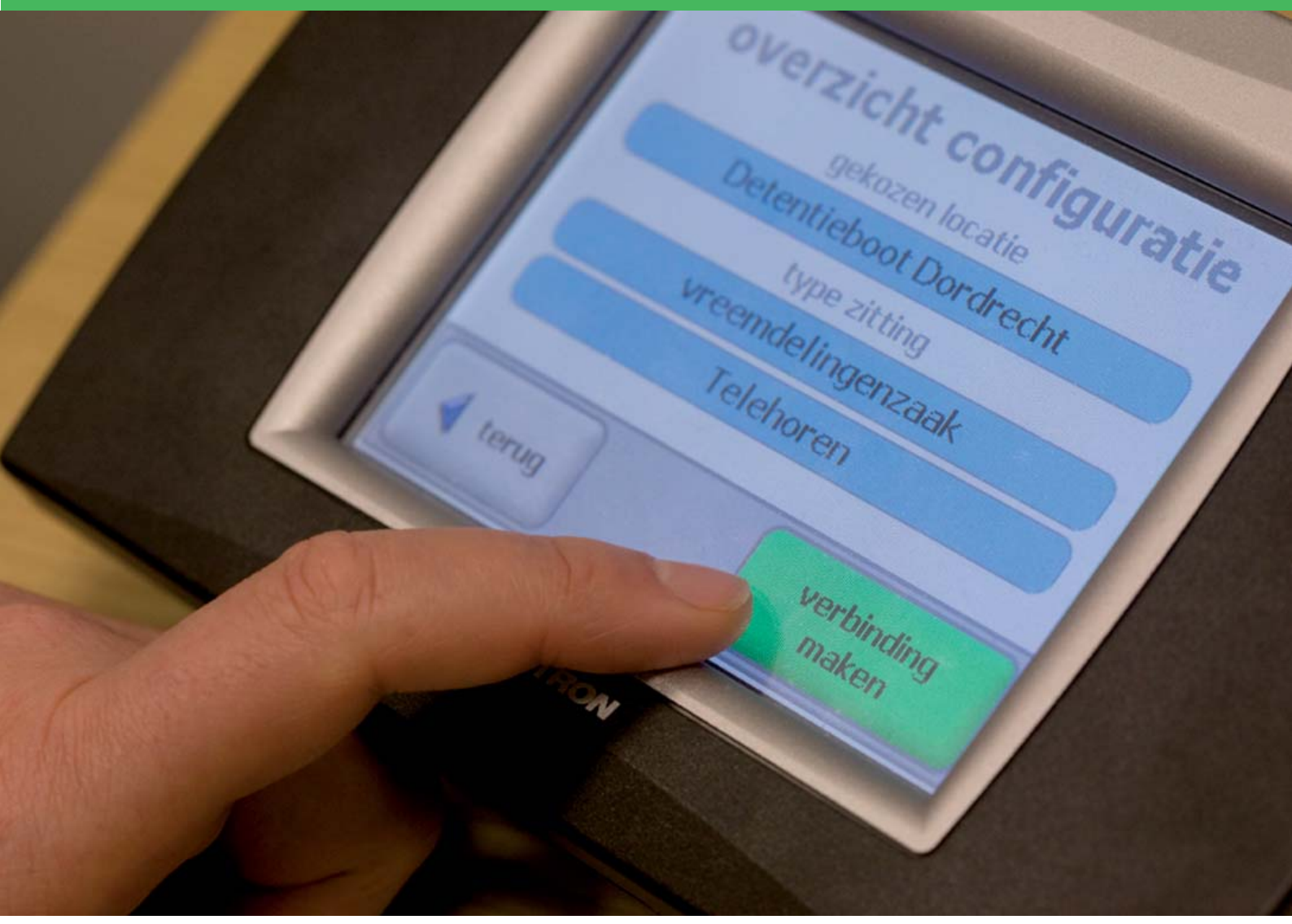


## Checklist uitvoeringsfase Organisatie &amp; Processen

Checklist		Project:	Telehoren Vreemdelingenbewaring
		Beheerder checklist:	[naam]
Uitvoeringsfase - Organisatie & Processen		lokaal projectleider:	[naam]
% Gereed	Gereed	Taak:	Uit te voeren door:
o		1. kennisneming zittingsschema 2x'7x2'	
o		afstemmen logistieke proces en zittingrooster	lokaal implementatieteam
o		2. afstemmen proces planning telehoorzittingen	
o		administratie op de rechtbank toegang verlenen tot de applicatie VIP	lokaal implementatieteam, ICTRO
o		bijeenkomst met medewerkers van de administratie om het proces af te stemmen	lokaal implementatieteam, administratie, organisatorisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ThemaTeam)
o		aandachtspunten proces planning telehoorzitting afstemmen op lokale situatie	lokaal implementatieteam, administratie
o		administratie attenderen op de landelijke implementatiewerkgroep	lokaal implementatieteam, administratie
o		wijzigen briefenset in basisprocessensysteem administratie	lokaal implementatieteam, administratie, ICT
o		3. afstemmen proces uitvoering telehoorzittingen	
o		instructiedeel uit film vertonen aan de betrokkenen	lokaal implementatieteam, betrokkenen
o		gebruikerstips en handleiding op maat maken en beschikbaar stellen	lokaal implementatieteam, betrokkenen
o		lokale testprocedure ingeregeld (lokaal incidentenproces en calamiteitenproces geregeld)	lokaal implementatieteam, ICTRO/SSCI, lokale ICT
o		lokaal alternatief bepalen bij storing telehoren	lokaal implementatieteam
o		4. afspreken werkinstructies	
o		de huidige werkinstructies doorlopen en aanpassen aan de nieuwe processen	lokaal implementatieteam
o		inrichten organisatorisch beheer	lokaal implementatieteam
o		5. inregelen functioneel beheer	
o		inregelen beheer van processen en werkinstructies	lokaal implementatieteam
o		monitoren van de resultaten van telehoren	lokaal implementatieteam
o		definiëren meetinstrumenten: tms, on-line enquête, vragenformulieren, persoonlijke interviews	lokaal implementatieteam
o		inplannen monitoring-momenten: meten van beleving dmv persoonlijke meting bij eindgebruikers(groepen) en faciliterend personeel	lokaal implementatieteam
o		vaststellen monitoringgroep: eindgebruikers(groepen) en faciliterend personeel	lokaal implementatieteam
o		sturen op resultaten van de metingen	lokaal implementatieteam, landelijk projectteam



# ICT & Faciliteiten



## videoconferentie systemen

# ICT & Faciliteiten

De technologie die telehoren mogelijk maakt bestaat uit videoconferentie systemen en netwerk infrastructuur. De technologie moet ervoor zorgen u probleemloos gebruik kunt maken van telehoren.

*‘Geweldig eigenlijk; het feit dat met de techniek een zodanige, natuurgetrouwe standaard is bereikt, dat je alle voordelen van een live rechtzitting nu ook via telehoren kunt bereiken.’*

### Systemen:

- Kwalitatief hoogwaardige videoconferentie systemen en toebehoren (monitoren, microfoons, bedieningspanelen).
- Centrale applicaties voor bediening en monitoring.

### Infrastructuur:

- Beschikbaarheid en voldoende bandbreedte op Justitienet-2
- Koppelingen tussen locaties
- Beveiliging

### Bouwkundig:

- Aanpassing fysieke ruimte
- Meubel
- Lichtplan

### Planning, communicatie

Het is van belang op uw locatie een contactpersoon te benoemen voor de technische implementatie van telehoren. Er zal dat een project team worden samengesteld met vertegenwoordigers van de partijen om afspraken te maken over planning en voortgang.

#### 1. Locatiebezoek

Na het inventarisatiegesprek wordt een afspraak gemaakt voor een locatiebezoek (site survey). Het locatiebezoek wijst uit wat er technisch en bouwkundig moet worden aangepast alvorens tot levering en installatie over te kunnen gaan van telehorenapparatuur. Bij het locatiebezoek zal vertegenwoordiging van interne en externe leveranciers aanwezig zijn. Intern zijn dat ICTRO voor de gerechten en SSC-I voor de Justitiële Inrichtingen. Extern zijn dat KPN (Getronics) en AVEX.

De lokaal projectleider organiseert het eerste locatiebezoek waarbij de geschiktheid van de locatie wordt bekeken door de interne en externe leveranciers. Eventueel wordt een vervolg locatiebezoek ingepland t.b.v. de definitieve keuze. De leveranciers leveren een rapport op, een inrichtingsplan inclusief tekeningen en eventueel lichtplan. Het lokale projectteam bespreekt het rapport/inrichtingsplan en bepaalt wat er technisch en bouwkundig moet worden aangepast (en waarvoor offertes moeten worden opgevraagd).

#### 2. Inkoop

Het inkoopproces kan worden gestart waarbij eerst offertes worden gestuurd naar aanleiding van het locatiebezoek (en zoals afgesproken in de mantelovereenkomst met AVEX en KPN).

Bouwkundig gezien wordt een start gemaakt door de aanvraag van bouwkundige offertes voor de gewenste aanpassingen. Zodra de offertes worden ontvangen, vindt hierover besluitvorming plaats en wordt opdracht gegund aan een bouwkundig aannemer, installateur. Hierna kan de bouwkundige aanpassing worden gerealiseerd.

Voor wat betreft het netwerk welke nodig is voor telehoren is de ICTRO leverancier voor de rechtbanken en het SSC-I voor de detentiecentra. De locaties worden aangesloten op Justitienet en er wordt een 'uitbreekpunt' beschikbaar gesteld voor videoconferentie buiten Justitienet. Ten behoeve van het monitoren van de systemen en verbindingen welke aangesloten zijn op het netwerk van Justitienet én het faciliteren en beheren van een centraal adresboek is een managementsysteem 'TMS' ingericht.

De offerte voor de systemen worden bij KPN (Getronics)/AVEX aangevraagd. Zodra de offertes worden ontvangen, vindt hierover besluitvorming plaats en wordt getekende opdracht gestuurd naar KPN (Getronics) / Avex. Voor het installatietraject staat een gemiddelde doorlooptijd van zes weken vanaf de opdrachtbevestiging

### van levering, installatie tot formele oplevering

#### 3. Levering, installatie

De levering en installatie omvat het realiseren van de bouwkundige aanpassing, realisatie van verbindingen (ISDN koppeling Justitienet2, aansluiten locatie op Justitienet2, inrichten TMS) en levering en installatie van systemen door de interne en externe leveranciers.

#### 4. Testen

ICTRO en SSC-I beschikken over testplannen, beoordeling- en acceptatieformulieren en contracten. Deze worden niet in het handboek opgenomen. Het testen en accepteren is een gezamenlijke activiteit met iemand van ICT en facilitaire dienst. Daarnaast stelt u eindgebruikers aan die bij het testen en opleveren aanwezig zijn en zorgt u ervoor dat de ruimte beschikbaar is om te testen. Na evaluatie van de technische test wordt het testrapport ter bespreking verspreid onder de leden van het lokaal projectteam.

#### 5. Formele oplevering

De ondertekening van het testrapport door de lokaal projectleider betekent de formele acceptatie en oplevering van telehoren binnen de rechtbank of het detentiecentrum. Er wordt ook gezorgd voor de overdracht van relevante technische informatie naar de landelijke en lokale contactpersoon voor communicatie & instructie.

#### 6. Inrichten technisch beheer

Na oplevering van ICTRO of SSC-I aan u, zijn de telehorenfaciliteiten in beheer genomen. Voor de rechtbanken is vanaf dat moment ICTRO het eerste aanspreekpunt en voor de Justitiële Inrichtingen is dat SSC-I. ICTRO en SSC-I zijn bereikbaar via hun reguliere servicedesk.

*'De technische voorzieningen moeten volstrekt betrouwbaar zijn. Het mag niet gebeuren dat bij wijze van spreken door een systeemuitval die een halve dag duurt, wij een vreemdeling in vrijheid moeten stellen.'*

### kwaliteit borgen

Om de kwaliteit en het optimaal gebruik van de systemen te borgen moeten beheerprocessen worden ingericht: verdeling van rollen en taken over de betrokken partijen en eventueel leveranciers.

### SSC-I en ICTRO

Het beheer is ondergebracht bij SSC-I en ICTRO. Zij zijn verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van telehoren. Afspraken hierover worden vastgelegd in Service Level Agreements. Belangrijk is vaste aanspreekpunten voor SSC-I en/of ICTRO aan te stellen. Vaak zijn dit medewerkers of afdelingshoofden ICT en facilitaire zaken. Zorg ervoor dat de aangewezen interne personen gedurende telehoren sessies altijd bereikbaar zijn en maak afspraken wat te doen tijdens storingen.

*'We hebben met elkaar vastgesteld dat het systeem technisch goed werkt.'*

*'Wij zijn van plan om de zaal, als we deze toch hebben, ook te gebruiken voor andere doeleinden. Ik heb bijvoorbeeld een onderwijsconvenant met de universiteit in Nijmegen en de bedoeling is dat de zaal ook gebruikt gaat worden voor colleges. De studenten blijven in Nijmegen in de collegezaal zitten en kijken mee tijdens zo'n zitting. Op die manier wordt het gebruikt voor het onderwijs.'*



## Noodscenario / Storingsformulier ICTRO



**Voorstel: Storingsprocedure telehoren  
vreemdelingenbewaringszaken**  
**Datum: 3-12-2009**  
**Versie 0.4**

Voor het leveren van ondersteuning vanuit ICTRO aan rechtbanken en vanuit SSC-I aan justitiële inrichtingen doen we hierbij een voorstel om in het geval van storingen, zo adequaat mogelijk te handelen.

Ook is daarbij het vooraf testen van de voorzieningen voor telehoren van belang.

Testen vooraf aan de zitting:

Om de kans op verstoringen tijdens een zitting met telehoren zo klein mogelijk te maken is het belangrijk voorafgaande de zitting te testen op de goede werking van de telehoren functionaliteit. Testen wil zeggen: vooraf een verbinding opzetten tussen de rechtbank en de justitiële inrichting om te zien of alle beeld- en geluidselementen werken zoals verwacht.

Het gaat daarbij om twee testmomenten, t.w.:

- 1 dag voor de zitting
- 1,5 uur voor de zitting

*1 dag voor de zitting:*

Wanneer men 1 dag voor de zitting een storing vaststelt, kunnen ICTRO en SSC-I deze onderzoeken en (indien mogelijk) herstellen. Blijkt e.e.a. niet goed te werken en kan men geen oplossing bieden op korte termijn, zeg binnen 1 a 2 uur, dan zal men de contactpersoon voor vreemdelingenbewaringszaken direct informeren. Op dat moment is er nog, een kleine dag tijd, om een noodscenario in gang te zetten, bijvoorbeeld de zittingen zonder telehoren voorzieningen te doen of om te beslissen voor een andere oplossing.

*1,5 uur voor de zitting:*

Wanneer 1,5 uur voor de zitting een storing wordt vastgesteld, kunnen ICTRO en SSC-I deze onderzoeken en (indien mogelijk) herstellen. Blijkt e.e.a. niet goed te werken en ziet men geen oplossing op korte termijn, zeg binnen 1 uur, dan zal men de contactpersoon voor vreemdelingenbewaringszaken direct informeren. Op dat moment kan de rechter beslissen welk noodscenario in gang zal worden gezet.

Storing tijdens de zitting:

- Rechtbanken hebben het storingsnummer (ICTRO service desk) en bellen dat in geval van storing. Justitiële inrichtingen melden storingen bij SSC-I.
- Ruim vooraf aan de zitting via telehoren is er getest zodat de kans op storing tijdens de zitting beperkt is.
- Na storingsmelding van de rechtbank zijn er een aantal duidelijke afspraken zodat de rechter kan beslissen wat te doen met de zittingen.
  - Storingsmelding telehoren is een prioriteit 1 categorie (hoogste categorie). Er wordt direct een P1 coördinator ingeschakeld.
  - Binnen 15 minuten wordt de rechtbank (melder) teruggebeld om aan te geven;
    - Op welke termijn de storing zal/kan worden opgelost in hele of halve uren.
    - Of dat het niet duidelijk is hoelang het gaat duren.
- Binnen 15 minuten informeert ICTRO ook SSC-I over de storingsmelding en dat is wederzijds.
- Per rechtbanklocatie is tijdens zittingen via telehoren, altijd een geïnstrueerde werkplekondersteuner (WPO) aanwezig. De WPO kan in geval van storing, aan de hand van een checklist onmiddellijk een aantal mogelijke oorzaken nalopen.

Overige opmerkingen:

1. Het is van belang, per rechtbanklocatie minimaal 2 contactpersonen aan te wijzen voor telehoren zodat, indien nodig, ICTRO aanspreekpunten heeft. Stel dat door ICTRO, vooraf aan de zitting, via monitoring een verstoring is geconstateerd informeert ICTRO de contactpersonen, t.w.:
    - a. Een contactpersoon voor vreemdelingenbewaringszaken (administratie)
    - b. Een contactpersoon voor facilitair en/of ICT (functioneel beheer)
  2. Tussen ICTRO en SSC-I zal bij ernstige verstoringen ook een incidentmanager worden ingeschakeld. De incidentmanager regelt de benodigde activiteiten en afstemming tussen SSC-I, ICTRO en gebruikers (contactpersonen op locatie)
  3. Tussen ICTRO en SSC-I zal een videoconferentie infrastructuur worden opgezet zodat adequaat kan worden overlegd over oplossingen ingeval van incidenten.
  4. Vreemdelingenbewaringszaken zijn op kantoortijden. Voor zittingen met Rogatoire commissies gelden aparte afspraken, bijvoorbeeld mogelijk buiten kantoortijden en "best effort" ondersteuning van "remote" locaties. Hiervoor zal een aparte notitie worden opgesteld.
  5. Het testen vooraf kan door medewerkers op locatie worden uitgevoerd zoals een geïnstrueerde gebruiker of een functioneel beheerder. Op deze wijze is de telehoor-oplossing zoveel mogelijk "self supporting".
  6. Ervaring vanuit Maastricht leert dat getest kan worden, zonder dat op de detentielocatie iemand in beeld is. Dit scheelt veel afstemming maar het is lastiger om geluidskwaliteit te testen. (Een tikkende klok kan een oplossing zijn of een telefoon die men over laat gaan.)
  7. Het testen kan in de loop van tijd worden aangepast als blijkt dat er vrijwel geen verstoringen voorkomen. De ervaring van Maastricht is dat er relatief weinig verstoringen zijn.
-



## Checklist uitvoeringsfase ICT &amp; Faciliteiten

Checklist		Project:	Telehoren Vreemdelingenbewaring
Uitvoeringsfase - Techniek & Faciliteiten		Beheerder checklist:	[naam]
		aansturing door:	[naam]
% Gereed	Gereed	Taak:	Uit te voeren door:
0		<b>1. locatiebezoek(en) (site survey) en inrichtingsplan</b>	Knelpunt/risico:
0		aanvraag en inplannen locatiebezoek(en) (site survey)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		locatiebezoek - site survey 1 (geschiktheid locaties)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		eventueel vervolg locatiebezoek - site survey 2 (definitieve keuze)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		ontvangst inrichtingsplan (inclusief tekeningen en evt. lichtplan) van ICTRO/SSCI KPN/AVEX	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		bespreken inrichtingsplan/rapport over wat er technisch en bouwkundig moet worden aangepast	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		<b>2. inkoopproces (systemen, bouwkundig, infrastructuur)</b>	
0		communiceren dat inkoopproces start: naar landelijk projectteam en naar lokale verantwoordelijken voor 'organisatie & processen' en 'communicatie & instructie' zodat die betreffende activiteiten uitgevoerd kunnen worden	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		bouwkundig:	
0		in gang zetten aanpassingen (bouwkundig) door aanvraag bouwkundige offertes	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		offerte ontvangst bij rechtbank/DJI locatie	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		besluitvorming bij rechtbank/DJI locatie	lokaal implementatieteam, sectorhoofd rechtbank
0		ontvangen opdracht bij bouwkundig aannemer, installateur	bouwkundig aannemer, installateur
0		netwerk (interne leverancier ICTRO/SSCI)	
0		aanvraag uitbreekpunt (ISDN koppeling Justitienet 2)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		aanvraag aansluiten locatie op Justitienet 2/inrichten TMS	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		systemen (externe leverancier KPN/AVEX)	
0		offerte aanvraag bij KPN/AVEX	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		offerte ontvangst bij rechtbank/DJI locatie	lokaal implementatieteam
0		besluitvorming bij rechtbank/DJI locatie	lokaal implementatieteam, sectorhoofd rechtbank
0		ontvangen opdracht bij KPN/AVEX	KPN/AVEX
0		<b>3. levering, installatie</b>	
0		bouwkundige aanpassing	bouwkundig aannemer, installateur
0		realisatie verbindingen - ISDN koppeling Justitienet 2	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		realisatie verbindingen - aansluiten locatie op Justitienet 2/inrichten TMS	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		levering en installatie systemen	KPN/AVEX
0		<b>4. testen</b>	
0		technische test systemen door leveranciers en ICTRO/SSCI	
0		samenstellen testteam	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		zorgen dat de ruimte beschikbaar is om te testen	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		testen aan de hand van acceptatiecriteria en testplan (goedgekeurd door landelijk projectteam)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		verspreiden testrapport naar lokaal implementatieteam ter bespreking	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		technische test verbindingen door ICTRO/SSCI	
0		samenstellen testteam	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		zorgen dat de ruimte beschikbaar is om te testen	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		testen aan de hand van acceptatiecriteria en testplan (goedgekeurd door landelijk projectteam)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, KPN/AVEX
0		verspreiden testrapport naar lokaal implementatieteam ter bespreking	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		Gebruikers Acceptatie Test (GAT) door rechtbank/DJI locatie	
0		samenstellen testteam (reële afspiegeling gebruikersgroep) en uitnodigen vertegenwoordigers gebruikersgroep	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		zorgen dat de ruimte beschikbaar is om te testen	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		testen aan de hand van acceptatiecriteria en testplan (goedgekeurd door landelijk projectteam en goedgekeurd door lokaal implementatieteam)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, gebruikersgroep
0		evaluatie testen, oplevering testrapport	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, ICT, facilitair, ICTRO/SSCI, gebruikersgroep
0		verspreiden testrapport naar lokaal implementatieteam ter bespreking	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		<b>5. formele oplevering</b>	
0		ondertekening testrapport (= acceptatie)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, lokaal projectleider
0		<b>6. inrichten technisch beheer</b>	
0		afsluiten beheercontracten	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, lokaal projectleider
0		overdracht relevante technische informatie naar de landelijke en lokale contactpersoon voor communicatie & instructie	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, lokaal projectleider





# Communicatie & Instructie



## Communicatie & Instructie

### nut en noodzaak van telehoren

Naast de technische en organisatorische invoering van telehoren moet de aandacht worden gericht op communicatie en instructie. Niet in het minst onbelangrijk want uiteindelijk bepaalt uzelf (lees: uw interne organisatie) het succes en optimaal gebruik van telehoren.

### Belangrijkste veranderingen, knelpunten en kansen

Vanaf januari 2010 zal in beperkte kring telehoren operationeel gaan. Naast Rechtbank Maastricht en Detentieboot Dordrecht zijn dit de rechtbanken Rotterdam, Zutphen, Zwolle en Detentiecentrum Alphen a/d Rijn. Intussen volgt uitbreiding naar de overige rechtbanken en de Detentiecentra Zeist en Zaandam.

### veranderingen

Wat zijn de belangrijkste veranderingen?

- Planning zittingen en logistieke organisatie (administratie)
- Bediening videoconferencing apparatuur (griffier)
- Nieuwe manier van communiceren (rechter, vreemdeling, advocaat, tolk, officier van Justitie)
- Transport (parketpolitie, DV&O)
- Gedetineerde minder lang uit dagprogramma

### knelpunten

Wat zijn de belangrijkste knelpunten?

- Wanneer aan nieuwe manier van communiceren
- Invoering en borging kost tijd en inspanning
- Rekening houden met externe personen en partijen
- Informeren richting (extern) betrokken partijen

### kansen

Wat zijn kansen?

- Gebruik maken van de positieve ervaringen van Maastricht en Dordrecht die al ruim een jaar gebruik maken van telehoren.
- Als gerecht en detentiecentrum gebruik maken van nieuwe communicatiemiddelen en ervaringen opdoen voor andere toepassingen met videoconferentie (onderwijs, onderling overleg, internationaal).

### draagvlak door bewustwording van nut en noodzaak van telehoren

#### Draagvlak

Uw collega's, medewerkers en overige betrokkenen hebben verschillende (persoonlijke) belangen of juist geen belang bij telehoren. Om draagvlak te creëren (én te behouden) is het belangrijk vroegtijdig bewustwording in gang te zetten en van het nut en de noodzaak van telehoren bij verschillende interne en externe doelgroepen.

Belangrijk is om zowel een positief draagvlak te creëren als de bekendheid te vergroten rondom telehoren.

### boodschap

#### Aandachtspunten

Een algemene 'pay-off' moet worden gebruikt die herhaaldelijk terugkomt. Telehoren hoeft niet 'opgehemeld' te worden maar moet vooral als een normale ontwikkeling beschouwd worden die zowel past binnen de tijd als binnen de Europese verdragen.

### imago

Het imago is belangrijk bij telehoren, met name het vertrouwen in de techniek moet staan als een huis (enkele 'drama-situaties' kunnen al gauw een sneeuwbal effect geven). Ook het benadrukken van de natuurgetrouwe weergave (en dus het blijven bestaan van het 'intermenselijk contact').

### gebruikers-ervaringen inzetten

Toon de voordelen en algemene en individuele belangen van telehoren. Dit kan door gebruikerservaringen en uitspraken van belanghebbenden uit verschillende doelgroepen te communiceren. Zorg dat nieuws en informatie wordt verspreid: persberichten, nieuwsbrieven, folders.

### 20-80 regel

Gebruik bij eventuele weerstand binnen of buiten uw organisatie de 20-80 regel: richt je op de gebruikers die er echt voordeel en belang bij hebben. 20% van de gebruikers zorgen voor 80% van het gebruik. Dit worden uw 'ambassadeurs'.

### 'sponsors'

Creëer 'sponsors' op alle niveaus binnen de organisatie:

- Rechters, griffiers en betrokken medewerkers gerechten en detentiecentra.
- Advocatuur, Openbaar Ministerie, DV&O, tolkenbureau.
- Zorg dat u alle disciplines betreft en een rol geeft bij de invoering: IT- management en medewerkers, HR medewerkers bij trainingen en cultuurverandering, communicatiemedewerkers voor interne en externe communicatie, rechters, griffiers, begeleiders van te verhoren personen, overige eindgebruikers, facilitair medewerkers en secretariaat, externe partijen zoals de advocatuur, het OM en tolkenbureaus.



## Doelgroepen

Doelgroepen	Groote doelgroep	Wat is reeds bekend bij doelgroep	Wat verandert specifiek voor doelgroep	Aandachtspunten
Rechters (en indirect de betrokken en ondersteunende medewerkers rechtbank vreemdelingenbewaringszaken; de griffier, administratie, communicatie)		Een aantal heeft reeds ervaring met telehoren. Telehoren wordt al ruim een jaar toegepast in Maastricht en Dordrecht.	De belevingswereld verandert door het horen van een vreemdeling op afstand. Ook zal er kennis van de technische mogelijkheden moeten zijn (m.b.t. vertrouwelijk overleg advocaat met cliënt toestaan, documentscanner, etc.)	Onafhankelijke status rechters, gewenning telehoren
Advocaten		Een aantal heeft reeds ervaring met telehoren.	De keuze moeten maken aanwezig te zijn in de rechtszaal of bij de cliënt. Aanpassen logistieke planning.	Mogelijke weerstand, en advocaten hebben veelal het hele land als werkgebied.
Tolken		Een aantal heeft reeds ervaring met telehoren.	De tolk moet plaatsnemen op locatie bij de vreemdeling. Aanpassen logistieke planning.	Weerstand, en de tolken hebben veelal het hele land als werkgebied. Declaraties.
Vreemdelingen (en indirect de betrokken en ondersteunende medewerkers PI vreemdelingenbewaringszaken; de administratie, beveiliging, communicatie)		Het betreft steeds andere personen. Kennis zal afhangen van wat er algemeen 'in de wereld' bekend is over telehoren en wat men weet van medegegetineerden en van beschikbare folders.	Rechter (en evt. advocaat) op afstand, geen vervoer naar rechtbank, nauwelijks onderbreking dagprogramma.	Kennis Nederlandse taal. Blijvende informatieverstrekking.
IND		Een klein aantal heeft reeds ervaring met telehoren.	De procesvertegenwoordiger van de IND zit niet meer met vreemdeling en tolk in zittingszaal. Ook de advocaat is mogelijk bij de cliënt.	Gewenning telehoren, communiceren met rechter in zittingszaal en via beeldscherm contact met PI.
Pers		Diverse publicaties en aandacht voor rogatoire commissies (o.m. bij NOVA).	Het bijwonen van een openbare zitting zal bij telehoren altijd met de vreemdeling op afstand zijn gezien de beperkte beschikbaarheid van zowel ruimte als voorzieningen op de telehoorlocaties.	Een journalist kan het falen van telehoren met een hogere nieuws-waarde beoordelen dan het slagen ervan en zich hierop richten.
Burgers		Diverse publicaties en aandacht die gegeven zijn voor rogatoire commissies (o.m. bij NOVA).	Nieuwe ontwikkeling binnen de rechtsvoering.	Invloed van media.

### Communicatiematrix

Met medewerking van de afdelingen communicatie van Zwolle, Zutphen, Maastricht en Rotterdam is een communicatiematrix opgesteld.

Hierna volgt een overzicht van communicatiemiddelen welke ingezet worden. Betrokken partijen zijn onder meer: rechters, secretarissen, tolken, advocaten, OM, IND, parketpolitie en DV&O.

	Communicatiemiddelen	Doelgroep	Doel	Inhoudelijk	Opmerking	Wie verantwoordelijk
1	<b>Handboek Telehoren; praktische invoering</b>	Alle betrokkenen partijen en personen.	Informatie, instructie, naslagwerk	Handboek; voor, tijdens en na invoering telehoren	Deels openbaar	ThemaTeam namens landelijk projectteam telehoren
2	<b>Website telehoren</b>	Alle betrokken partijen en personen. Ook geïnteresseerden (burgers).	Informatie, instructie, naslagwerk	Alle informatie uit handboek als digitale versie te bekijken en te downloaden. Uitgebreid met nieuws, film FAQ-pagina. Vertrouwelijke en interne informatie achter inlog (o.m. DVD opvragen, overzicht contactmogelijkheden en -personen telehoren.	Deels openbaar, deels via inlogcode	Landelijk projectteam telehoren
3	<b>DVD informatief</b>	Rechters, presidenten rechtbanken	Informatie	Algemene informatie over telehoren, de mogelijkheden, voordelen, knelpunten, ervaringen en verwachtingen van 'collega's'.	Openbaar	ThemaTeam namens landelijk projectteam telehoren
4	<b>DVD instructie</b>	Alle betrokken partijen en personen.	Instructie, praktische tips	Praktische instructie over bediening apparatuur, schermstanden e.d.	Openbaar	ThemaTeam namens landelijk projectteam Telehoren
5	<b>Locale Kick off</b>	Interne doelgroepen rechtbank en detentiecentrum	Bekendheid, informatie, draagvlak creëren	Introductie door projectleider rechtbank. Informatieve presentatie door vertegenwoordiging landelijk projectteam. Mogelijkheid tot stellen van vragen, doornemen planning invoering.	Besloten	Projectteam Rechtbank met hulp van ThemaTeam namens landelijk projectteam telehoren
6	<b>Proefzittingen besloten</b>	Rechter, griffier, detentiecentrum	Instructie, praktische tips, gewenning	Beleving telehoren staat voorop, alle ruimte voor uitproberen, vragen, etc. Specifiek voor gebruikersgroep rechter en griffier.	Besloten	Projectteam rechtbank met hulp van ThemaTeam namens landelijk projectteam telehoren
7	<b>Proefzittingen openbaar</b>	Alle betrokken partijen en personen.	Instructie, praktische tips, gewenning	Beleving telehoren staat voorop, alle ruimte voor uitproberen, vragen, etc.	Besloten, op uitnodiging	Projectteam rechtbank met hulp van ThemaTeam namens landelijk projectteam telehoren
8	<b>Persbijeenvakomst</b>	Landelijke pers (dagbladen/vakbladen)	Bekendheid, Telehoren positief in het nieuws brengen	Centraal georganiseerde proefzitting voor de landelijke pers.	Pers op uitnodiging.	Organisatie project telehoren in samenwerking met betreffende rechtbank(en) waar proefzitting wordt gehouden voor persmoment.

	Communi- catiemiddelen	Doelgroep	Doel	Inhoudelijk	Opmerking	Wie verantwoordelijk
9	<b>Dag van de Rechtspraak</b>	burger (waar- onder ook advocaten, tolken)	Bekendheid, informatie, draagvlak creëren	Proefzittingen voor de 'beleving' van communicatie op afstand. Ook de beschikbare DVD tonen en folder- materiaal ter inzage.	Openbaar. Coördinatie maximaal aantal bezoekers in de rechtzaal.	Rechtbanken met medewerking van detentiecentra
10	<b>Pers regionaal</b>	Alle betrokken partijen en personen. Ook geïnteresseer- den (burgers).	Bekendheid, informatie	Aankondigingen proefzitting, inge- bruikname telehoorruimte, interviews in vakbladen en regionale dagbladen.	Met name in dag- en regi- onale bladen heldere taal, geen jargon.	Rechtbanken Zutphen, Zwolle en Rotterdam. Overige locaties bij uitrol.
11	<b>Persberichten algemeen</b>	Alle betrokken partijen en personen.	Bekendheid, informatie, draagvlak creëren	Persberichten doorlopend naar bestaande kanalen. Updates, (weer) een nieuwe locatie telehoren, etc. Evt. interviews vakbladen.	Met name in dag- en regi- onale bladen heldere taal, geen jargon.	Landelijk projectteam en lokale communicatie afdelingen
12	<b>Folders</b>	Advocaten, tolken, vreemdelingen	Informatie	Korte omschrijving telehoren en korte situatieschets (wie is waar aanwezig). 1 x doelgroep advocaten/tolken, 1 x doelgroep vreemdelingen.	Ook beschik- baar stellen op website Justitie	Landelijk projectteam telehoren
13	<b>Nieuws- brieven</b>	Alle betrokken partijen en personen.	Informatie, bekendheid	Actuele stand van zaken, aankondigin- gen proefzittingen, etc.	Ook beschik- baar stellen op website Justitie	Landelijk projectteam en lokale communicatie afdelingen
14	<b>Sprekers</b>	Alle betrokken partijen en personen.	Draagvlak creëren	Kort informatief algemeen telehoren en specifiek de eigen ervaring centraal of vertellen over de ervaringen van anderen zover.	Sprekers aanbieden op bestaande bijeenkomsten doelgroepen.	Landelijk projectteam en lokale communicatie afdelingen.
15	<b>Mailing proefzitting en folder</b>	Advocaten, tolken	Uitnodiging en informatie	Uitnodiging proefzitting en folder. Bij voorkeur 1 centrale mailing met responsmogelijkheid voor verschil- lende locaties/tijdstippen proefzitting.	Specifieke doelgroep benadering	Landelijk projectteam en lokale communicatie afdelingen.
16	<b>Officiële zittingen bijwonen</b>	Advocaten, tolken, IND en andere betrok- ken partijen	Gewenning	Zien hoe het er werkelijk aan toe gaat.	Openbaar	Uitsluitend op verzoek (overleg Rechtbank Maastricht en andere locaties die operatio- neel zijn)

*'Mijn ervaring met telehoren is dat het mij eigenlijk weinig uitmaakt of dat de vreemdeling nu hier in de zittingszaal zit of in de zittingszaal op de detentieboot te Dordrecht. Het is niet positief en niet negatief. Ik noem het een toereikend alternatief voor het horen van vreemdelingen hier te zitting.'*



## 1. Planning introductie, voorlichting, instructie

### Communicatiematrix op maat maken

In overleg met het lokale projectteam en indien mogelijk met medewerking van uw afdeling communicatie worden activiteiten besproken en ingepland. Vooral nog gaat het om de volgende activiteiten:

1. Op landelijk niveau wordt zorg gedragen voor een informatieve mailing (folder) richting advocatuur en tolken en is informatie omtrent telehoren te zien en te lezen op [www.justitie.nl](http://www.justitie.nl)
2. Lokaal wordt gekeken welke communicatiemiddelen uit de communicatiematrix lokaal worden ingezet.
3. Afhankelijk van de situatie per locatie kunnen aanvullende activiteiten worden ingepland.

### Planning maken op basis van communicatiematrix en overeengekomen instructiemomenten

Vanaf het moment dat het inkoopproces is gestart, kan de communicatie worden gestart naar de interne organisatie en betrokken partijen zoals het OM, advocatuur, tolkenbureau's om aan te geven dat uw locatie operationeel gaat met telehoren.

## 2. Communicatie over nieuwe manier van horen

Vroegtijdige informatie naar alle betrokken partijen bevordert draagvlak en een efficiënte invoering van telehoren.

### Kick-off om de interne organisatie te informeren (film Telehoren)

Naast dit handboek is ter introductie van telehoren een informatieve film beschikbaar gesteld welke laat zien hoe telehoren in zijn werk gaat. U ziet hoe telehoren werkt en luistert naar uitspraken en praktijkervaringen van onder meer rechters, griffiers en medewerkers van detentiecentra.

### Informeren doelgroepen op basis van communicatiematrix

Volgens de opgestelde planning worden de diverse doelgroepen geïnformeerd. Voortschrijdend inzicht in het effect van de gekozen communicatiemiddelen wordt ter kennisneming doorgegeven via [telehoren@themateam.nl](mailto:telehoren@themateam.nl)

### Enthousiasmeren gebruikers en betrokkenen (inloopsessies, proefzittingen)

Initieer inloopsessies en proefzittingen om de eerste c.q. nieuwe gebruikers alsook de interne organisatie (bijvoorbeeld baliemedewerkers) te enthousiasmeren.

In samenwerking met het landelijk en lokale projectteam worden proefzittingen georganiseerd met aansluitend gebruikersinstructies. Inloopsessies met proefzittingen zijn bestemd voor genodigden waaronder vertegenwoordiging van de IND, advocaten, tolken en interne medewerkers.

### Communiceren over naslagwerk: Telehoren/videoconferentie op Rijksweb

Praktijkervaringen en aanvullingen op het handboek zijn te vinden op <http://justitiweb.minjus.nl/telehoren>. Het is belangrijk hierover te communiceren, zodat de kennis binnen uw organisatie up to date blijft.

betrek de interne organisatie

inloopsessies met proefzittingen



### 3. Communicatie over processen

#### **Communiceren over testproces**

De afspraken die zijn gemaakt over het testen voorafgaand aan een telehoorzitting moeten duidelijk worden gecommuniceerd.

#### **Communiceren noodscenario's**

De landelijke en lokale noodscenario's dienen bij alle betrokkenen bekend te zijn.

#### **Communiceren over incidentmanagement proces**

Ook de wijze waarop de afhandeling van incidenten plaatsvindt, moet bekend zijn.

### 4. Instructie

Een goede instructie is gericht op het overbrengen, verbreden en borgen van de kennis ten aanzien van het gebruik en toepassen van telehoren.

Zorg ervoor dat u actueel (instructie)materiaal heeft en diverse communicatiemomenten uitzet om een zelf erend proces in gang te zetten. Maak ook hiervan een planning.

Voor een optimale borging van kennis rondom telehoren is het zaak om ook het Wordt het landelijke opleidingsinstituut voor de rechtspraak betrokken om in te zetten voor het blijvend aanbieden en actueel houden van kennis, juist ook bij de nieuwe 'instromers'.

#### **Instructie t.b.v. administratie**

De rechtbanken worden ondersteund bij de technische en organisatorische implementatie. Samen met de Administratie vindt afstemming plaats van interne processen en werkinstructies. Voor de eindgebruikers, de rechters en griffiers, wordt extra instructie gegeven tijdens of na afloop van proefzittingen.

#### **Quick reference sheet in telehooruimte**

De beknopte gebruikershandleiding (in de vorm van een quick reference sheet) moet duidelijk zichtbaar aanwezig zijn in de telehooruimte.

#### **Instructie gebruikers (praktische ondersteuning en handleidingen)**

Inloopsessies worden op locatie georganiseerd. Doel daarvan is de interne organisatie bewustwording mee te geven van een nieuwe manier van communiceren, en kennis over te brengen van de werking en bediening van apparatuur. De inloopsessies creëren betrokkenheid en draagvlak bij de interne organisatie.

kennisoverdracht

praktische  
ondersteuning

*'Telehoren moet eigenlijk geen verschil uitmaken met hoe we normaal mensen horen. Maar er is natuurlijk wel een verschil want je zit niet fysiek bij elkaar. We proberen zoveel mogelijk dezelfde situatie te krijgen met telehoren als dat iemand hier voor ons verschijnt en dan gehoord wordt.'*

### Voorbeeld checklist telehoren voor rechter en griffier

#### checklist voor de betrokkenen op zitting

- Testen apparatuur (afspreken met detentiecentrum) de dag voorafgaande aan de zittingsdag en uiterlijk een uur voor aanvang.
  - Kijken of beeld en geluid goed is.
  - Het verdient aanbeveling na te gaan of de ruimte voor overleg tussen advocaat en cliënt beschikbaar is.
1. Apparatuur inschakelen (vlak voor eerste zaak).
  2. Bellen of iedereen er is.
  3. Ook PI belt of iedereen er is, zo ja, binnen laten brengen.
  4. Zaak laten uitroepen.
  5. Indien compleet geluid aanzett en (MUTE)
  6. Start zaak.
  7. Na einde zaak geluid uit (MUTE)
  8. Tolkenbriefje aft ekenen en afgeven aan administratie.

NB:

#### **Documentcamera gebruikt:**

na document gezien te hebben weer uitschakelen.

#### **Overleg cliënt:**

indien de advocaat in het detentiecentrum is dan geluid uit (MUTE). Indien advocaat in Maastricht is, dan naar overleg ruimte en met (eigen) telefoon contact leggen.

Het geluid is uit (MUTE). Het telefoonnummer is bekend in de overleg ruimte.

In geval van overleg een maximaal aantal minuten afspreken! Hooguit 5 minuten.

#### **Rechter:**

zodra de telehoorzitting start, vraagt de rechter altijd: 'Kunt u mij goed horen en zien.' Verder moet een rechter nog iets meer dan gewoonlijk even uitleggen wie wie is!

## Checklist uitvoeringsfase Communicatie &amp; Instructie

Checklist			Project:
Uitvoeringsfase - Communicatie & Instructie			Beheerder checklist:
% Gereed	Gereed	Taak:	aansturing door:
0		<b>1. planning introductie, voorlichting, instructie</b>	
0		communicatiematrix op maat maken	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		planning maken op basis van communicatiematrix en overeengekomen instructiemomenten	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		<b>2. communicatie over nieuwe manier van horen</b>	
0		kick-off om de interne organisatie te informeren (film Telehoren)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, organisatorisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ThemaTeam)
0		informeren doelgroepen op basis van communicatiematrix	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		enthousiasmeren gebruikers en betrokkenen (inloopsessies, proefzittingen)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, organisatorisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ThemaTeam)
0		communiceren over naslagwerk: Telehoren/videoconferentie op Rijksweb	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		<b>3. communicatie over processen</b>	
0		communiceren over testproces	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		communiceren noodscenario's	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		communiceren over incidentmanagementproces	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		<b>4. instructie</b>	
0		instructie t.b.v. administratie	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, organisatorisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ThemaTeam)
0		quick reference sheet in telehooruimte	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam
0		instructie gebruikers (praktische ondersteuning en handleidingen)	verantwoordelijke vanuit lokaal implementatieteam, organisatorisch aanspreekpunt vanuit het landelijk projectteam (ThemaTeam)

# Bijlagen



# Gebruikershandleiding RVR 053

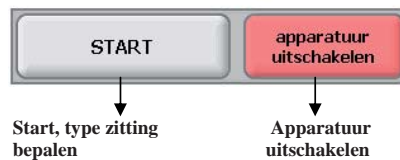
GEBRUIKERSHANDLEIDING RVR Maastricht



## hoofdpagina



### de Rechtspraak



Raak het scherm twee keer aan om in het bovenstaande hoofdmenu te komen. Bij de eerste keer verschijnt het logo van de Rechtspraak, bij de tweede keer wordt het hoofdmenu geladen.

#### Type zitting bepalen

Druk op de knop *start* om het type zitting te bepalen.

Dit scherm is hieronder getoond. In dit scherm kan er gekozen worden voor vreemdelingenzaak of strafzaak. Na het kiezen van de zittingstype verschijnt het overeenkomstig menu.

Met de knop terug kan in elk menu terug gegaan worden naar het voorafgaande menu.

## type zitting bepalen



#### Telehoren of telepleiten

Wanneer de selectie is gemaakt voor vreemdelingenzaak of strafzaak verschijnt de keuze voor een telehoren of een telepleiten conferentie. Na het selecteren van de type zaak verschijnt er een menu met adressen waarmee verbinding gemaakt kan worden.





de Rechtspraak

## GEBRUIKERSHANDLEIDING RVR Maastricht

### Kiezen van de bestemming

In het onderstaande menu is in het voorbeeld nog maar 1 adres vermeld, bij meerdere adressen kan met de knop omhoog en omlaag door de adressenlijst worden gelopen.



### Verbinding maken

Na het selecteren van de bestemming, verschijnt het menu om de verbinding te maken. Met de groene knop *verbinding maken* wordt vervolgens de verbinding opgebouwd. Tijdens het opbouwen verschijnt de verbindingstatus in beeld. Met de knop *conferentie beëindigen* wordt de verbinding verbroken.



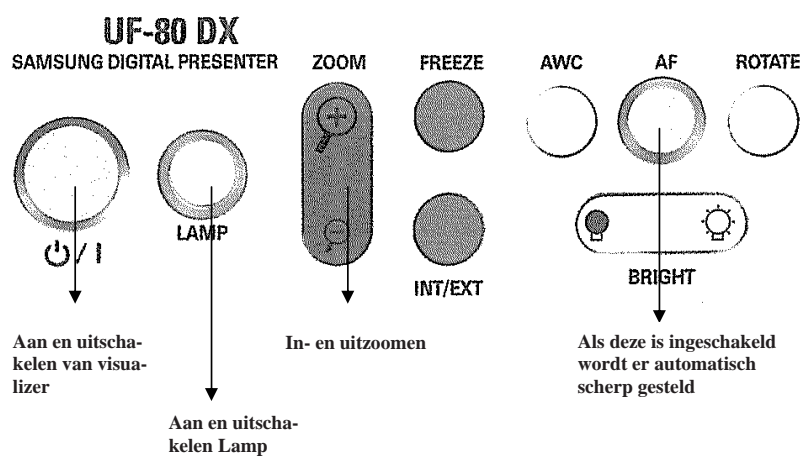
### Documenten delen met de ander kant

Er kunnen camerabeelden en documenten van de visualizer vanuit de zittingszaal en uit de PI worden verzonden tijdens de videoconferentie. Vanuit de zittingszaal is het ook mogelijk om het lokale computerbeeld te versturen. Deze keuzes verschijnen in beeld wanneer er wordt gekozen voor *documenten delen* tijdens de videoconferentie.



## GEBRUIKERSHANDLEIDING RVR Maastricht

### Bediening Visualizer



In geval van vragen of problemen kunt u contact opnemen met :

in eerste instantie	Ben Savelkoul	043-3465119
bij geen gehoor	Pie Jongen	06-51369092





Ministerie van Justitie



de Rechtspraak

Deze folder is een uitgave van het project  
Videoconferentie Vreemdelingenbewaring, een  
gezamenlijk initiatief van het Ministerie van  
Justitie en de Rechtspraak.

Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag | oktober 2009  
Redactie | ThemaTeam | [Telehoren@themateam.nl](mailto:Telehoren@themateam.nl)

# Telehoren in vreemdelingenbewaringszaken

- voorlichtingsfolder voor advocaten en tolken

## Telehoren

Tussen 2009 en 2011 worden rechtbanken, detentiecentra voor vreemdelingen, de grootste huizen van bewaring en penitentiaire inrichtingen uitgerust met apparatuur voor telehoren.

Telehoren maakt het mogelijk om gedetineerde vreemdelingen op afstand te horen. Zij hoeven niet meer fysiek aanwezig te zijn voor de rechter en kunnen op de locatie blijven waar zij zich op dat moment bevinden.

Bij telehoren zijn alle procesdeelnemers in de telehooruimte in het huis van bewaring, met uitzondering van de secretaris en de rechter die zich in het gerechtshof bevinden. Via een directe beeld- en geluidsverbinding (videoconferentie) kunnen de deelnemers elkaar zien en met elkaar spreken. Beeld en geluid van de telehoorzitting worden niet opgenomen en bewaard.

Verder is een telehoorzitting een 'normale', openbare zitting.

Belangstellenden (publiek) kunnen de zitting in het gerechtshof bijwonen. Zij kunnen meekijken en meeluisteren. Ook de vreemdeling kan op de beeldschermen zien of er publiek aanwezig is in het gerechtshof.

## Hoe verloopt de uitnodiging voor de telehoorzitting?

De advocaat en de tolk worden net als voorheen vooraf schriftelijk uitgenodigd voor een zitting. De uitnodiging geeft aan of het een telehoorzitting betreft waarin de advocaat aan kan geven in welke ruimte hij of zij de cliënt bijstaat; in de telehooruimte bij de vreemdeling of in de zittingszaal van het gerechtshof. De tolk is altijd bij de vreemdeling aanwezig. Zowel de tolk als de advocaat dienen rekening te houden met extra tijd (± 15 minuten) i.v.m. de toegangscontrole van het detentiecentrum.

## Hoe verloopt de informatieverstrekking aan de vreemdeling?

De te horen persoon staat centraal. Het is belangrijk dat de betrokken vreemdeling over het verloop van de telehoorzitting goed is geïnformeerd. Voorafgaand aan de zitting wordt de vreemdeling in ieder geval via een informatiefolder op de hoogte gesteld.

## Waar is wettelijke informatie te vinden?

Op de site [http://www.justitie.nl/onderwerpen/recht\\_en\\_rechtsbijstand/Videoconferentie/](http://www.justitie.nl/onderwerpen/recht_en_rechtsbijstand/Videoconferentie/) wordt deze nieuwe manier van zittingen houden nader uitgelegd. Een film op de site geeft aan hoe telehoren in de praktijk werkt.

## Wie zijn aanwezig tijdens een zitting?

- **De vreemdeling:** Tijdens de zitting is de vreemdeling aanwezig in de telehooruimte van de locatie waar hij of zij verblijft.
- **De advocaat:** De advocaat heeft de keuze waar hij of zij de cliënt bijstaat. Dit kan zijn in de telehooruimte op de locatie van de vreemdeling of in het gerechtshof. Indien de advocaat zich in het gerechtshof bevindt en overleg wil voeren met de cliënt in de telehooruimte, is telefonisch overleg mogelijk zonder dat dit voor derden hoorbaar is.
- **De tolk:** Indien een tolk aanwezig is, is hij of zij aanwezig bij de vreemdeling in de telehooruimte op de locatie waar de vreemdeling verblijft.
- **De rechter:** De zittingsrechter is aanwezig in het gerechtshof.
- **De griffier:** De griffier is aanwezig in het gerechtshof.
- **De Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND):** Een vertegenwoordiger van de Staatssecretaris van Justitie is aanwezig in het gerechtshof.
- **Het publiek:** belangstellenden voor de zitting zijn in het gerechtshof aanwezig.



## Folder telehoren voor gedetineerden; beschikbaar in NL-ENG-FR-DU-AR-CH-RU-SP



Dienst Justitiële Inrichtingen  
Ministerie van Justitie

Informatieblad

# Telehoren

Tussen 2008 en 2011 worden alle detentiecentra voor vreemdelingen en de grootste huizen van bewaring uitgerust met apparatuur voor telehoren. Ook in de rechtbanken wordt het geïnstalleerd. In deze folder vindt u informatie over telehoren.

### Wat is telehoren?

Telehoren betekent dat u door middel van een beeld- en geluidsverbinding vanuit de inrichting op afstand gehoord gaat worden door de rechtbank. U bevindt zich dus in een aparte telehooruimte in de inrichting, en de rechter bevindt zich in de rechtbank. U kunt met elkaar praten en u kunt elkaar zien via een geluidsverbinding en videoschermen.

Verder is een telehoorzitting een "normale" zitting. Dat betekent bijvoorbeeld dat de zitting openbaar is. Het publiek kan echter alleen in de rechtbank de zitting bijwonen, niet in de inrichting. Het publiek kan meekijken, dus het publiek kan u ook zien, zoals de rechter u ziet. U kunt op de beeldschermen ook zien of er publiek aanwezig is in de rechtbank. De beeld- en geluidsverbinding wordt niet opgenomen en/of bewaard.

### Colofon

Dit is een uitgave van Dienst Justitiële Inrichtingen,  
Postbus 30132, 2500 GC Den Haag.  
September 2009

### Wie zijn aanwezig tijdens een zitting

#### Uzelf

Tijdens de zitting bent u aanwezig in de telehooruimte van de inrichting. U gaat dus niet op transport.

#### Uw advocaat

De advocaat heeft de keuze waar hij u bijstaat. Dit kan zijn in de inrichting of in de rechtbank.

#### Uw tolk

Indien nodig zal tijdens de zitting een tolk voor u vertalen. De tolk is dan aanwezig in de inrichting.

#### De rechter

De rechter behandelt uw bewaringszaak. De rechter is aanwezig in de rechtbank.

#### De griffier

De griffier maakt een verslag van de behandeling van uw zaak. Hij is aanwezig in de rechtbank.

#### De Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND)

De IND vertegenwoordigt het Ministerie van Justitie. De IND is aanwezig in de rechtbank.

## Procesbeschrijvingen DJI locaties

### 1. Procesbeschrijving site survey en bestellingen DJI

Vorbereiding	Verantwoordelijk	Status	Datum	Nr.
PI meldt belangstelling voor telehoren bij projectleider (in toekomst: bij de eigenaar dienst telehoren)	Locatie			
Projectleider installeert lokale coördinator (lid managementteam) en lokaal projectteam. Lokaal projectteam bestaat in ieder geval uit: <b>DJI-locatie:</b> landelijk projectleider, lokale coördinator, hoofd facilitaire zaken, hoofd beveiliging, coördinator SSC-I	Landelijk projectleider			
Projectleider informeert lokaal projectteam over proces en belangrijkste aandachtspunten - communicatiemap en - vragenlijst site survey	Landelijk projectleider			
Lokaal projectteam bepaalt opties voor telehooruimte(n)	Lokaal projectteam			
Projectleider benadert SSC-I	Landelijk projectleider			
SSC-I stelt telehoren nieuwbouw coördinator aan	SSC-I			
Projectleider informeert RGD en afd. Huisvesting DJI	Landelijk projectleider			
Projectleider organiseert site survey met: lokaal projectteam, Getronics/Avex, coordinator SSC-I, en RGD en afd. Huisvesting DJI	Landelijk projectleider			
Gebouwelijke en ICT site survey op locatie	Landelijk projectleider			
Aanvraag offerte bouwkundig	Lokaal projectteam			
Aanvraag offerte lichtplan	Lokaal projectteam			
Aanvraag offerte Getronics voor levering installatie en gebruiksklare configuratie telehoren systeem	Lokaal projectteam			
<b>Inkoop</b>				
Beoordeling en bestelling	Lokaal projectteam			
Verstrekking opdracht bouwkundige aanpassingen	Lokaal projectteam			
Verstrekking opdracht lichtplan	Lokaal projectteam			
Verstrekking opdracht Getronics	Lokaal projectteam			
<b>Bouwfase</b>				
Bouwkundige aanpassingen ruimte	Lokaal projectteam/ aannemer			
Aanpassen ICT infrastructuur, en ruimte	Lokaal projectteam/ SSC-I			
Installatie en gebruiksklare configuratie telehoren systeem door Getronics/Avex	Lokaal projectteam/ Getronics/Avex			

## 2. Procesbeschrijving installatie en testen apparatuur en verbindingen DJI

	Verantwoordelijk	Status	Datum	Nr.
<b>Invoeren nieuwe locatie en systeem</b>	SSC-I			
Aanmaken nieuwe locatie CMDB				
Invoeren CI componenten locatie				
Prepareren voor monitoring				
<b>Configuratie lokale netwerken</b>	SSC-I			
Indienen VTW 's				
Aanvragen IP nummers en naamgeving tbv netwerkkaparaatuur				
Aanvraag tbv VLAN configuratie				
Aanvraag netwerkaansluitingen per locatie				
Check bandbreedte, shaping en VLAN				
<b>Configuratie Wide Area netwerk JN2</b>	SSC-I			
Check bandbreedte, QOS				
Aanvraag extra bandbreedte				
Oplevering Bandbreedte				
Testen verbinding en bandbreedte				
<b>Stand Alone testfase 1</b>	SSC-I/Getronics/Avex			
Test check list per componenten groep				
Beeld: camera's/plasma's/doc scanner/				
Camera: werking, positie/beeldkwaliteit				
Plasma: werking, beeldkwaliteit, beeldopbouw conform FO				
Doc scanner: werking beeldkwaliteit				
Audio: verstaanbaarheid, volume, mute functionaliteit, stabiliteit				
Verlichting: instellingen, positie, stabiliteit				
Testen functionaliteit gebruikersinterface Crestron				
Testen werking aangesloten lijn apparatuur				
Integrale test audiovisuele componenten				
Kwaliteits beoordeling Stand alone				
<b>Koppelen met Centrale systeem testfase 2</b>	SSC-I			
Checken aanwezigheid en werking LAN en WAN koppelingen				
Configureren IP en koppelingen Crestron				
Koppelen met LAN				
Koppelen met Justitienet 2				



	Verantwoordelijk	Status	Datum	Nr.
Checken verbinding en werking LAN				
Checken verbinding en werking WAN				
Invoeren locatie gegevens in TMS/TMS scan				
Aanmelding nieuwe apparatuur in TMS/VCS				
Vrijgeven van koppelingen in TMS nieuwe apparatuur				
Check: zichtbaarheid in TMS overview netwerk gui				
Check: werking vanuit TMS technisch beheer module controleren werking van de aangesloten netwerk componenten				
Check: werking LAN/WAN/Tandberg componenten door IP management SSCI/ICTRO				
In de monitoring activeren van alle netwerkapparatuur van Tandberg				
1e koppeling				
<b>Gekoppeld systeem testfase 3</b>	SSC-I			
Koppelen met Helpdesk systeem SSC-I/ICTRO/				
Globaal testen van connecties en werking apparatuur				
Koppelen met een DJI locatie of koppelen met een inkomende Call van een rechtbank				
Koppelen tussen detentiecentrum en rechtbank				
<b>Functionaliteit en kwaliteit over Justitienet gekoppeld systeem testfase 4</b>	SSC-I			
Het voeren van een testzitting				
Beeld: camera's/plasma's/doc scanner/				
Camera: werking, positie/beeldkwaliteit				
Plasma: werking, beeldkwaliteit, beeldopbouw conform FO				
Doc scanner: werking beeldkwaliteit				
Audio: verstaanbaarheid, volume, mute Lip sync functionaliteit, stabiliteit				
Verlichting: instellingen, positie, stabiliteit, herkenbaarheid				
Testen functionaliteit gebruikersinterface Crestron				
Testen werking aangesloten lijn apparatuur				
Integrale test audiovisuele componenten				
Kwaliteitsbeoordeling gekoppeld en operationeel systeem tijdens testzitting				





De werkprocessen zijn onder te verdelen in:

1. landelijke uniforme processen
2. lokaal in te vullen processen

Het landelijk projectteam is verantwoordelijk voor het vaststellen van de landelijk uniforme processen. Daarnaast is er een aantal processen dat op lokaal niveau kan worden ingevuld.

Op basis van de ervaringen in de pilot Maastricht-Dordrecht zullen voor de DJI-locatie de volgende processen aan de orde zijn:

**landelijk uniform proces**

**lokaal in te vullen proces (DC/HvB)**

**Landelijk uniform proces**

- Rechtbanken plannen telehoorzittingen
- Faxen zittinglijst naar BVA, incl. aanwezigheid advocaten (rechtbanken)
- Oproep tolken om zich te melden bij DC/HvB (rechtbank)
- Check verbinding en beschikbaarheid vreemdelingen/verdachten (rechtbank)
- Start zitting (rechtbank)
- Faxen 'tolkenbriefje' (rechtbank)
- Calamiteiten
  - technische storingen (ICTRO/SSC-I)
  - spoedtransport (DV&O)

**Lokaal in te vullen proces (DC / HvB)**

- Bij binnenkomst worden vreemdelingen/verdachten geïnformeerd over telehoren (BVA)
- Zittinglijst wordt op dagstaat gezet (BVA)
- Vreemdeling/verdachte krijgt uitnodiging tot telehoorzitting uitgereikt (BVA)
- Uitlijnen toezicht in telehoorruimte
- Lijst tolken en advocaten doorgeven aan voorportier (BVA)
- Ophalen vreemdelingen/verdachten en plaatsen in wachtruimte (PIW of Bewa)
- Plaatsen vreemdeling/verdachte van wachtruimte in telehoorruimte (post toezicht telehoren)
- Terugbrengen vreemdeling/verdachte naar wachtruimte (post toezicht telehoren)
- Terugbrengen vreemdeling naar cel
- Uitreiken 'tolkenbriefje' (BVA)

## Lijst begrippen en afkortingen

BCV	Bureau Coördinatie Vreemdelingenzaken; het BCV plaatst vreemdelingen in detentiecentra.
CIV	Centraal Inschrijfbureau Vreemdelingenzaken
CMDB	Configuration Management Database
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications; systeem voor draadloze telefonie.
Detentiecentrum	Detentiecentrum; zorgt namens de Minister van Justitie voor de uitvoer van straffen en vrijheidsbenemende maatregelen, die na uitspraak van een rechter zijn opgelegd.
DV&O	Dienst Vervoer & Ondersteuning
E-learning	Leervorm die gebruik maakt van een elektronische component (computernetwerk) waardoor onderwijs op afstand mogelijk is met als voordeel tijd- en plaatsafhankelijkheid.
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
ICTRO	ICT-bedrijf Rechterlijke Organisatie; ICTRO beheert, onderhoudt en support de netwerken en applicaties van de rechterlijke organisatie.
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst; de IND beslist of een vreemdeling naar Nederland mag komen en of hij Nederlander kan worden als hij dat wil.
Iolan	(Leveranciers)naam van een toegangs- en identificatiesysteem.
IP(-nummers)	Internet Protocol (-adres/nummer); een IP adres is een unieke reeks van getallen welke toegekend wordt aan elke computer die gebruikt maakt van internet.
IT	Informatietechnologie
JN2 (Justitienet-2)	Beveiligd netwerk van het Ministerie van Justitie
JUBIT	Justitie Beveiligde Internet Toegangsdiensten
KMAR	Koninklijke Marechaussee
LAN	Local Area Network; een netwerk van computers dat zich op één locatie bevindt.
MUTE	In dit verband de bedieningsknop bij teleconferentie faciliteiten die het geluid regelt.
PZI	Persoonlijk Zoekinstallatie; iemand is in geval van nood of bij specifieke meldingen direct oproepbaar.
Site survey	Locatiebezoek
SLA	Service Level Agreements; afspraken omtrent het functioneren van telehoren op technisch niveau.
SSC-I	Shared Service Center - ICT; ICT-uitvoeringsorganisatie van het detentiecentrum
VC VB	(project) Videoconferentie Vreemdelingenbewaring
VIP(-systeem)	Verwijs Index Personen; de applicatie voor het raadplegen van plaatsingen
VLAN	Virtual Local Area Network; deel van netwerk waarbinnen gebruikers kunnen communiceren, doch geen koppeling met andere VLAN in zelfde netwerk, elke VLAN moet een eigen fileserver hebben.
WAN	Wide Area Network; een computernetwerk tussen vestigingen op verschillende locaties.
Wiki telehoren	Een soort Wikipedia voor telehoren; een creatie van betekenissen en definities.





## Colofon

Het 'Handboek Telehoren Invoering' is een uitgave van het project Videoconferentie Vreemdelingenbewaring, een gezamenlijk initiatief van:



Ministerie van Justitie



**de Rechtspraak**

Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag | oktober 2009  
Redactie | ThemaTeam | Telehoren@themateam.nl