



Directieleden PI's

# circulaire

Terugbelverzoeken middels voicemail

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 30132  
2500 GC Den Haag  
www.dji.nl

**Contactpersoon**  
mr. P.J.S. de Jong-van den  
Bogaard  
Advocaat

T 06 468 464 23  
F 070 370 29 21  
e.van.den.bogaard@  
dji.minjus.nl

**Datum**  
31 augustus 2020

**Ons kenmerk**  
3014987

**Aard circulaire**  
Bekendmaking van beleid

## Aanleiding

Binnen een aantal penitentiaire inrichtingen is de wens ontstaan een alternatieve werkwijze te hanteren voor het doen van terugbelverzoeken door advocaten. In deze inrichtingen kunnen relaties van gedetineerden - met uitzondering van acute noodsituaties - uitsluitend nog terugbelverzoeken indienen middels het achterlaten van een voicemailbericht aan de gedetineerde. Deze mogelijkheid van het achterlaten van een voicemailbericht is een uitvloeisel van de recent gerealiseerde 'nieuwe' Telefonievoorziening voor Justitiabelen (TvJ).

Uitgangspunt is dat het aan de inrichtingen zelf of is zij uitsluitend nog de mogelijkheid bieden om voor terugbelverzoeken de nieuwe voicemail-functionaliteiten (0900-nummer of Telio app) te gebruiken en telefonische terugbelverzoeken aan de receptie niet langer in behandeling nemen. Indien een inrichting hiertoe besluit, zal de inrichting echter voldoende waarborgen moeten bieden opdat de toegang van een raadsman tot diens cliënt voldoende is geborgd.

In deze circulaire worden de randvoorwaarden geschetst waaraan in elk geval moet zijn voldaan om over te kunnen gaan tot het invoeren van het kunnen doen van terugbelverzoeken middels achterlating van een voicemailbericht.

## Achtergrond

Een tweetal inrichtingen (de PI's in Zaanstad en Dordrecht) heeft er op grond van de eigen discretionaire bevoegdheid voor gekozen de tot dan toe geldende werkwijze van het doorgeven van terugbelverzoeken via de receptie (en voor JC Zaanstad tevens het inplannen van bezoeksafspraken) na het beschikbaar komen van de nieuwe voicemail-functionaliteiten te stoppen.

Die stap is aanleiding geweest tot het door de Nederlandse Vereniging van Strafrechtadvocaten (NVSA) en Nederlandse Vereniging van Jonge Strafrechtadvocaten (NVJSA) op 7 september 2019 aangehangig maken van een kort geding.

De NVSA en NVJSA hebben in het kort geding geëist dat aan advocaten de mogelijkheid wordt geboden om terugbelverzoeken voor gedetineerden te doen en bezoeksafspraken met gedetineerden te maken zonder verplicht gebruik van de

voicemailfunctionaliteit. En aldus - zoals te doen gebruikelijk was - weer mogelijk te maken dat per e-mail of telefonisch bij de receptie ingediende terugbelverzoeken of verzoeken om een afspraak met een gedetineerde konden worden gedaan. De NVSA en NVJSA waren - kortweg - van mening dat de toegang tot de cliënt van de raadsman werd belemmerd, hetgeen onrechtmatig zou zijn.

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

**Datum**  
31 augustus 2020

**Ons kenmerk**  
3014987

DJI heeft ter zitting aangegeven dat directeuren van een inrichting een grote vrijheid hebben om de werkwijzen binnen de eigen inrichting te organiseren. Naar de mening van DJI vergemakkelijkt de voicemailvoorziening het vrije verkeer tussen de gedetineerde en zijn advocaat. Daarnaast hecht DJI veel belang aan het verder ontwikkelen van de zelfredzaamheid van justitiabelen. Hierbij past een eigen verantwoordelijkheid van de justitiabele ten aanzien van het waarborgen van contacten met de buitenwereld in het algemeen en diens raadsman in het bijzonder. Het enkel nog aanbieden van deze voorziening vormt geen inbreuk op dat vrije verkeer, laat staan een ontoelaatbare inbreuk. Daarbij heeft DJI een aantal randvoorwaarden geschetst waaraan door de betreffende inrichting wordt voldaan om te waarborgen dat de toegang tot de cliënt van de raadsman niet wordt belemmerd.

Het kort geding heeft plaatsgevonden op 11 september 2018 en 21 november 2018. Het vonnis is uitgesproken op 5 december 2018 en is als bijlage bij deze circulaire opgenomen.

### **Vonnis**

De voorzieningenrechter heeft een verbod op voorhand voor het uitsluitend gebruiken van de voicemailfunctionaliteit voor terugbelverzoeken en bezoekafspraken afgewezen:

4.7. De voorzieningenrechter ziet met eisers in dat het verplichte en exclusieve gebruik van de MyTelio app of het 0900-nummer in de praktijk tot praktische problemen zal kunnen leiden, die de communicatie tussen advocaten en hun cliënten kunnen bemoeilijken. Zo is het voor het achterlaten van berichten voor gedetineerden noodzakelijk om het Telio-nummer van hen te verkrijgen, terwijl daar geen centraal register voor zal worden ingesteld. Ook krijgt een gedetineerde geen notificatie indien er een voicemailbericht voor hem is achtergelaten, maar moet hij zelf inloggen op zijn telefoon om te horen of dat het geval is. Dat zich in de praktijk (ook andere) praktische problemen zullen voordoen, wordt onderschreven door de door eisers overgelegde klachten van advocaten die de app hebben gebruikt. Het is evenwel inherent aan de invoering van een nieuw systeem als het onderhavige dat niet alles direct soepel verloopt. De voorzieningenrechter is van oordeel dat de DJI de gelegenheid moet krijgen om het nieuwe systeem in te voeren en te laten zien dat het naar behoren functioneert. Van de advocatuur mag daarbij enige souplesse worden verwacht. Op dit moment is onvoldoende aannemelijk dat de verplichte invoering van het nieuwe systeem tot onoplosbare structurele problemen zal leiden. Van belang is echter dat de communicatie tussen advocaat en cliënt, ten opzichte van de huidige situatie, niet in

wezenlijke mate wordt belemmerd. Indien de toekomst zal uitwijzen dat dit wel het geval is, zullen eisers alsnog aanspraak kunnen maken op maatregelen om het vrije verkeer tussen advocaten en hun gedetineerde cliënten (beter) te waarborgen. Dat biedt echter geen grond voor een verbod op voorhand, zoals eisers wensen.

In het vonnis is door de voorzieningenrechter wel afgewogen dat zich - bij de invoering van het verplichte gebruik van de voicemailfunctionaliteit - praktische problemen kunnen voordoen, welke mogelijk in de toekomst tot een ander oordeel zouden kunnen leiden.

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

**Datum**  
31 augustus 2020

**Ons kenmerk**  
3014987

### *Voldoende waarborgen*

De directies van PI's moeten er zorg voor dragen dat er voldoende waarborgen zijn om te voorkomen dat het verplicht stellen van het gebruik van de voicemailfunctionaliteit bij het indienen van terugbelverzoeken en/of het maken van bezoeksafspraken leidt tot dusdanige problemen dat de toegang tot de cliënt door de raadsman wordt belemmerd. Hierbij dient een PI zich rekenschap te geven van het feit dat het langsgaan van een advocaat bij diens cliënt in sommige gevallen al een laatste poging tot contact is. Feitelijk betekent dit dat een advocaat in voorkomende gevallen bij de centrale receptie een bezoekspraak kan maken indien de advocaat aannemelijk maakt dat telefonisch contact tussen advocaat en cliënt niet tot stand is gekomen.

In deze handleiding wordt hiertoe een aantal handvatten gegeven voor directies van PI's. Te allen tijde geldt dat de directie van de PI een afgewogen beslissing zal moeten nemen, waarbij advies kan worden gevraagd aan de afdeling Juridische Zaken van HK DJI.

### **Praktische handvatten**

Zoals hiervoor benoemd, kunnen zich in de praktijk een aantal praktische problemen bij de invoering van de toepassing van de voicemailfunctionaliteit voor het indienen van terugbelverzoeken en/of het maken van bezoeksafspraken. Een aantal van deze praktische problemen zijn benoemd in het vonnis (zie bijlage) en zullen hierna puntsgewijs worden toegelicht.

#### *Telio-kaartnummer*

In beginsel krijgt elke justitiabele bij binnenkomst in een PI een Telio-nummer, dat aan het SKN wordt gekoppeld. Het is de verantwoordelijkheid van de justitiabele om het Telio-nummer zo spoedig mogelijk te verstrekken aan diens raadsman. De justitiabele wordt hier door de PI-medewerker op geattendeerd.

Bij de uitgifte van de Telio-kaart en het kaartnummer wordt de justitiabele een formulier ter ondertekening aangeboden. Op dit formulier wordt de justitiabele verzocht om al dan niet akkoord te gaan met het op verzoek verstrekken van het Telio-kaartnummer aan diens advocaat.

#### *Taalprobleem*

De meeste justitiabelen zijn in staat om in gangbare talen (Nederlands, Engels, Frans, Duits) een zakelijk terugbelverzoek/verzoek tot het maken van een bezoekspraak te begrijpen. Indien een justitiabele de taal - waarin het terugbelverzoek/verzoek tot het maken van een bezoekspraak is gedaan - niet machtig is, dan zijn de medewerkers van een PI zeer goed in staat om een justitiabele te begeleiden. Een justitiabele kan zowel een mede-justitiabele als een medewerker van de PI vragen om de voicemail te beluisteren indien hij deze zelf niet verstaat. Bij het uitluisteren van een voicemailbericht van een raadsman

door een andere persoon dan diens cliënt moet de justitiabele hiervoor wel eerst toestemming geven. Daarnaast is het aan de raadsman om de voicemailberichten te beperken tot het zakelijk doorgeven van een terugbelverzoek en/of het verzoek een bezoekspraak te maken.

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

Indien blijkt dat contact tussen justitiabele en diens advocaat wegens een taalbarrière niet tot stand komt, dan de advocaat zich wenden tot de centrale receptie van betreffende inrichting.

**Datum**  
31 augustus 2020

**Ons kenmerk**  
3014987

#### *Spoedvoorziening bij acute noodsituatie*

Indien een raadsman met spoed in contact moet treden met zijn cliënt, dan moet hij de mogelijkheid hebben om daarvoor de receptie van de betreffende PI te benaderen. Hierbij dient de raadsman afdoende feiten en omstandigheden met betrekking tot de noodzaak te verstrekken, zodat de directeur van de PI een afgewogen beslissing kan nemen of de spoedsituatie inderdaad noopt tot direct contact. Deze beoordeling door de directeur is onderhevig aan beklag en beroep door de justitiabele.

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

De spoedvoorziening bij een acute noodsituatie is in geval van de in deze circulaire beschreven situaties derhalve niet afwijkend van de procedure in het geval een inrichting werkt met een 'papieren terugbelverzoek'.

#### *Restvoorziening*

Indien geen sprake is van een acute noodsituatie, maar de raadsman geen contact krijgt met zijn cliënt, dan moet hij eveneens nog de mogelijkheid hebben zich te wenden tot de receptie van de PI.

De receptie van de PI onderneemt dan de volgende stappen:

1. Raadsman belt naar de receptie om aan te geven dat hij geen contact krijgt met zijn cliënt;
2. De medewerker van de receptie vraagt de raadsman of hij/zij een voicemailbericht heeft achtergelaten;
3. A. Indien de raadsman geen voicemailbericht heeft achtergelaten, dan wordt de raadsman verzocht alsnog via die weg contact te leggen met zijn cliënt;
3. B. Indien de raadsman wel reeds een of meer voicemailberichten heeft achtergelaten, dan geeft de medewerker van de receptie dit door aan de PIW'er. De PIW'er gaat vervolgens bij de betreffende justitiabele na wat de oorzaak is van het niet leggen van contact met diens raadsman en begeleidt de justitiabele zo nodig bij het uitluisteren van de voicemail en/of verzoekt hem alsnog zijn raadsman te bellen.

Tot slot. Uiteindelijk houdt de verantwoordelijkheid van de PI op bij het doorgeven van de boodschap dat de raadsman zijn cliënt wenst te spreken. Indien nodig kan de cliënt worden geadviseerd contact met zijn raadsman op te nemen. Het is echter niet aan DJI om de justitiabele hiertoe te verplichten.

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

**Datum**  
31 augustus 2020

**Ons kenmerk**  
3014987

#### *Voldoende toegangsmogelijkheden*

De PI die toepassing van de voicemailfunctionaliteit invoert voor het indienen van terugbelverzoeken en/of het maken van bezoeksafspraken draagt er zorg voor dat de justitiabelen voldoende mogelijkheden hebben per dag om voicemailberichten af te luisteren.

#### *Communicatie NOvA*

De PI die wenst over te gaan tot invoering van de toepassing van de voicemailfunctionaliteit voor het indienen van terugbelverzoeken en/of het maken van bezoeksafspraken draagt er zorg voor dat hierover tijdig (minimaal 6 weken voor de gewenste invoeringsdatum) wordt gecommuniceerd naar de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA).

#### *Overgangperiode*

De PI die wenst over te gaan tot invoering van de toepassing van de voicemailfunctionaliteit voor het indienen van terugbelverzoeken en/of het maken van bezoeksafspraken draagt er zorg voor dat een passende overgangperiode geldt. Deze overgangperiode bedraagt ten minste één maand.

In de overgangperiode kunnen raadslieden nog steeds (reguliere) terugbelverzoeken indienen en/of bezoeksafspraken maken bij de receptie van de PI. Echter de medewerker van de receptie moet daarbij steeds aangeven dat de procedure zal wijzigen en dat per datum X gebruik zal moeten worden gemaakt van de voicemailfunctionaliteit voor het indienen van terugbelverzoeken en/of het maken van bezoeksafspraken.

In de overgangperiode draagt de PI er tevens zorg voor dat de benodigde communicatie wordt aangepast, waaronder bijvoorbeeld de website van de PI en/of de Huisregels.

#### *Communicatie justitiabelen*

De PI draagt er zorg voor dat justitiabelen voldoende in staat zijn om gebruik te kunnen maken van TvJ inclusief de werking van de voicemailfunctionaliteit. Hierbij moet aandacht worden besteed aan de contacten met diens relaties en diens raadsman in het bijzonder. De justitiabelen moeten er op worden geattendeerd dat het zo spoedig mogelijk doorgeven van het Telio-nummer aan zijn relaties van groot belang is. Daarnaast moeten justitiabelen meermaals geattendeerd worden op de voicemailfunctionaliteit en zal hen met enige regelmaat worden gevraagd of zij voicemailberichten vaak genoeg af luisteren.

### *Vragen en klachten*

Indien een raadsman een vraag heeft over de werking van de voicemailfunctionaliteit of indien hij van mening is dat de toegang tot zijn cliënt wordt belemmerd, dan moet hij zich met een vraag of klacht kunnen wenden tot de PI.

### *Evaluatie*

De in deze circulaire opgenomen uitgangspunten, inclusief de praktische uitvoerbaarheid daarvan, zal gezamenlijk tussen DJI en de NOvA worden geëvalueerd. Streefdatum voor een eerste evaluatiemoment is juni 2020. Zowel DJI als de NOvA zullen zich inspannen om concrete voorbeelden te verzamelen van situaties waarin een terugbelverzoek/verzoek tot het maken van een bezoekspraak via een voicemailbericht juist wel of juist niet goed hebben gewerkt.

DJI en de NOvA zullen in het eerste evaluatiemoment in elk geval bespreken of aanpassingen van de circulaire nodig zijn en of een tweede evaluatiemoment opportuun is.

Met vriendelijke groet,



Mr.dr.s. M.A. Schippers  
*Divisiedirecteur Gevangeniswezen en Vreemdelingenbewaring*

**Directie Beleid &  
Bestuursondersteuning**  
Juridische Zaken

**Datum**  
31 augustus 2020

**Ons kenmerk**  
3014987