



Procesprotocol

M1 Behandeling klachten

Datum	05-02-2024
Versie	4.0
Doel	Tijdige en juiste behandeling door de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V) van een klacht, niet zijnde een klacht van de Nationale Ombudsman of een interne bejegeningklacht.
Afbakening	Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ; klachten worden centraal bij ontvangst geregistreerd. Zie verder procesprotocol M2 Behandeling klachten Nationale Ombudsman .
Bedoeld voor	Alle DT&V-medewerkers
Protocol verantwoordelijke directeur	Strategisch Advies en Juridische Zaken (SAJZ)
Kwaliteitskring	SAJZ



Versiebeheer

Datum en versienummer	Auteur	Opmerking
20221028 3.12	Secretaris kwaliteitskring	Procesprotocol aangepast door SAJZ, verwerkt door KK SAJZ
20221103 3.13	Secretaris kwaliteitskring	Akkoord Topdesk, de lijn in via DigiJust
20221111 3.14	Secretaris kwaliteitskring	Akkoord DigiJust, publicatie DT&V Portaal
20230619 3.15	Secretaris kwaliteitskring	Opgestart n.a.v. wzv DTVW2306 027
20230705 3.16	Secretaris kwaliteitskring	Gepubliceerd op DT&V Portaal
20240126 3.17	Medewerker PKO en Secretaris KK	Update procesprotocol n.a.v. de renovatie ISTV
20240205 4.0	Secretaris KK	Procesdirecteur akkoord. Plaatsing DT&V

Goedkeuring

Datum	Naam	Functie
20221111	5.1.2.e	dSAJZ
20240205	5.1.2.e	dSAJZ



Procesprotocol -Inhoudsopgave

Pagina	Nr.	Activiteit/processtap	Functionaris
3		Inhoudsopgave/administratieve afhandeling	
4		Privacy	
5	0	Algemeen	
7	1	Ontvangst van een klacht	medewerker DT&V
7	2	Registratie van de klacht bij de klachtencoördinator	(plv) klachtencoördinator
8	3	Verwerking van de klacht	(plv) klachtencoördinator, afdelingsmanager, medewerker DT&V
10	4	Niet behandelen van een klacht	medewerker DT&V, (plv) klachtencoördinator
11	5	Informeel behandelen van een klacht	medewerker DT&V, (plv) klachtencoördinator
12	6	Formeel behandelen van de klacht	medewerker DT&V
16	7	Beoordelen van een klacht – mogelijkheden van afdoening	medewerker DT&V, afdelingsmanager
17	8	Afhandelen van de klacht	medewerker DT&V, (plv) klachtencoördinator
18		Archief versiebeheer en goedkeuring	
20		Bijlagen	

Administratieve afhandeling

1. De DT&V werkt met een digitaal vreemdelingendossier, het **informatiesysteem terugkeer en vertrek (ISTV)**-dossier.
2. Het Informatie en Logistiek Centrum (ILC) verwerkt^[1] ontvangen documenten.
3. Documenten, die fysiek op een afdeling van de DT&V binnenkomen, worden ter verwerking fysiek doorgestuurd naar het ILC.
4. Documenten die niet vervangbaar zijn, zoals reis- en identiteitsdocumenten en stukken die aan de aanbieder worden teruggegeven, en die op de afdeling worden ontvangen, worden door de afdeling geüpload in het digitale dossier (**SharePoint**) en geregistreerd in ISTV. Deze originele documenten worden beheerd door het ILC.
5. Documenten die digitaal op een afdeling van de DT&V binnenkomen, worden opgeslagen in **SharePoint**; het ILC zorgt voor metadatering.
6. Indien een proces met een processtap in ISTV wordt opgevoerd, dan worden de daarbij behorende velden in de desbetreffende processtap ook gevuld.

^[1] Onder 'verwerken' wordt verstaan het digitaliseren en metadateren van een ontvangen document.



Privacy

In dit procesprotocol is sprake van de verwerking van persoonsgegevens.

Het uitgangspunt van het Privacybeleid van de DT&V is dat de persoonsgegevens worden gebruikt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en beginselen van de geldende privacywetgeving.

De volgende aandachtspunten zijn een vertaling van dit Privacybeleid en geven beknopt weer wat de toepassing van dit beleid betekent voor de uitvoering van dit procesprotocol.

1. Verzamel alleen die persoonsgegevens die nodig zijn (need to know) voor het uitvoeren van het proces zoals beschreven in het procesprotocol.
2. Verzamel niet meer (nice to have) gegevens dan strikt noodzakelijk voor het uitvoeren van het proces zoals beschreven in het procesprotocol.
3. Voor het gebruik van de persoonsgegevens in dit procesprotocol is een rechtmatigheidsgrond nodig. Daarop is het protocol gereviewed en akkoord bevonden.
4. Indien het procesprotocol vereist dat persoonsgegevens worden verstrekt aan andere (keten)partijen, dient het doel waarvoor deze persoonsgegevens worden verstrekt hetzelfde te zijn als het doel waarvoor je de gegevens hebt verzameld.
5. Bij twijfel raadpleeg de Privacy Officer.

Periodiek zal dit procesprotocol worden gereviewed. Hierbij wordt eveneens bekeken of de werkwijze nog in overeenstemming is met de geldende privacywetgeving.



Procesdiagram – Activiteiten

Nr.	Activiteit/ processtap
0	<p data-bbox="282 308 2051 343">Algemeen</p>
	<p data-bbox="282 343 2051 378">Dit procesprotocol gaat over externe klachten die bij de DT&V binnenkomen, dus over klachten 'van buiten naar binnen'.</p> <p data-bbox="282 406 2051 566">Het procesprotocol gaat niet over klachten of onderzoeken van de Nationale Ombudsman. Daar is een apart procesprotocol voor (M2). Dit procesprotocol gaat ook niet over interne bejegeningssklachten. Voor de werkwijze bij deze interne klachten van een DT&V-medewerker over een andere DT&V-medewerker verwijzen we je naar de Interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen (zie: http://dtvweb.minvenj.nl/Bedrijfsvoering/Integriteit/Integriteit/integriteit-intropagina.aspx (of zoek op het DT&V Portaal naar <i>integriteit</i>) en het Personeelsreglement JenV (https://www.caorijk.nl/personeelsreglementen, hoofdstuk 13).</p> <p data-bbox="282 566 2051 627">Een verzoek om schadevergoeding wordt niet als een klacht aangemerkt. Een verzoek om schadevergoeding heeft een geheel eigen behandelprocedure.</p> <p data-bbox="282 655 2051 684">Heeft de vreemdeling of een DT&V-medewerker een klacht over een tolk, zie verder het procesprotocol N1 inzet van tolken onder activiteit 5.1.</p> <p data-bbox="282 713 2051 812">Dit procesprotocol is van toepassing op 'elke uiting van ongenoegen door een burger'. Dat betekent dat een klacht op elke manier, en dus vormvrij, kan worden ingediend. Voor de toepasselijkheid van dit procesprotocol maakt het niet uit of het om een mondelinge of om een schriftelijke klacht gaat.</p> <p data-bbox="282 841 2051 876"><u>Belangrijk is te weten dat het indienen van een klacht de vertrekverplichting van een vreemdeling niet opschort.</u></p> <p data-bbox="282 904 2051 1003">Tegen elke DT&V-medewerker kan een klacht worden ingediend en klachten kunnen dus ook overal in de organisatie binnenkomen. De leidinggevende kan beslissen om de behandeling van de klacht neer te leggen bij de juridisch medewerker van zijn directie. Maar de leidinggevende kan ook beslissen dat klachten, afhankelijk van de inhoud, worden behandeld door een (senior) regievoerder.</p> <p data-bbox="282 1032 2051 1093">In dit procesprotocol is ervoor gekozen de diverse medewerkers die een klacht kunnen afhandelen (de juridisch medewerker, de (senior) regievoerder, de medewerkers van DIA of de adviseurs van SAJZ) voor de leesbaarheid 'behandelend medewerker' te noemen.</p> <p data-bbox="282 1121 2051 1150">Zie bijlage 1 voor het stroomschema omtrent de klachtenregistratie.</p> <p data-bbox="282 1179 2051 1313">Van ingediende klachten kan worden geleerd. Zonder kennis van klachten blijft onbekend of bepaalde werkprocessen moeten worden aangepast. En zo ja, hoe deze het beste kunnen worden aangepast. Daarom is het belangrijk dat klachten worden geregistreerd in DigiJust. Om overzicht te houden over de verschillende klachten en de afhandeling daarvan is klachtencoördinatie belangrijk. De rol van klachtencoördinator is belegd in de afdeling PKO van de directie SAJZ. In DigiJust worden de klachten geregistreerd onder het zaaksjabloon 'Klacht'.</p> <p data-bbox="282 1342 2051 1374">Voor nadere informatie over de inhoudelijke kant van het afhandelen van een klacht wordt verwezen naar de "behoorlijkheidswijzer" (bijlage 7).</p>



Nr.	Activiteit/ processtap
0	Algemeen
	<p>Vertrouwelijkheid</p> <p>Ingediende klachten en de afhandeling ervan moeten vertrouwelijk worden behandeld. Dat is niet alleen in het belang van de klager, maar ook in het belang van de beklaagde. Dat een klacht tegen een medewerker is ingediend moet vertrouwelijk blijven. Vanwege de noodzakelijke vertrouwelijkheid zijn de klachten in DigiJust geregistreerd en afgeschermd.</p> <p>De klachtencoördinator kan per klacht personen toegang tot de zaak in DigiJust verlenen. In de meeste gevallen zijn dat de leidinggevende van de beklaagde en de behandelend medewerker. Vanwege de vertrouwelijkheid en omdat zaken in DigiJust kunnen worden afgeschermd, is het ook noodzakelijk om zoveel mogelijk via DigiJust te communiceren.</p> <p>Is verzending via DigiJust niet mogelijk, wees er dan extra alert op wie je welke informatie stuurt. Bedenk daarbij ook steeds of degene aan wie je informatie stuurt álle informatie nodig heeft of dat je kunt volstaan met (een) geanonimiseerde (beschrijving van de) informatie. Het advies is zo terughoudend als mogelijk te zijn.</p> <p><u>Voor het hele procesprotocol geldt dat indien de behandelend medewerker geen toegang heeft tot DigiJust deze alle relevante stukken aangeleverd krijgt door en weer aanlevert bij de leidinggevende, die het vervolgens in DigiJust naar de klachtencoördinator stuurt.</u></p> <p>Aan de klacht gerelateerde documenten mogen vanwege de vertrouwelijkheid niet in ISTV/SharePoint worden opgeslagen.</p>



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	Functionaris
1	Ontvangst van een klacht		
1.0	<p>Klachten kunnen overal in de organisatie binnenkomen. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling (telefonisch of in persoon) worden ontvangen.</p> <p>Stuur een schriftelijk binnenkomende en direct als zodanig op te vatten klacht door naar de klachtencoördinator (via de mailbox van Processen, Kennis en Ondersteuning (PKO) van de directie Strategisch Advies en Juridische Zaken (SAJZ)).</p> <p>Blijkt uit een brief of schriftelijke verklaring niet direct dat de persoon in kwestie een klacht wil indienen, verifieer bij de schrijver of de schriftelijke uiting als klacht moet worden opgevat. Als dat het geval is stuur de klacht door naar de klachtencoördinator.</p> <p>Een mondelinge klacht wordt altijd rechtstreeks tegenover een medewerker van de DT&V geuit. Zie activiteit 5.</p> <p>Wordt een klacht schriftelijk ingediend, dan geldt een aantal wettelijke eisen. Volgens art. 9:4 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) moet een schriftelijke klacht in ieder geval het volgende bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De naam en het adres van de indiener; - De dagtekening; - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; - Een ondertekening door of namens de klager. 	E-mail	medewerker DT&V
2	Registratie van de klacht bij de klachtencoördinator		
2.0	De klachtencoördinator controleert of de aangeboden klacht een klacht is in de zin van dit procesprotocol .		(plv) klachtencoördinator



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	Functionaris
2.1	<p>De klachtencoördinator voert een zaak op in DigiJust en registreert daarin de ontvangen klacht en eventuele bijlagen.</p> <p>De klachtencoördinator voert alleen een zaak klacht op in ISTV als de klacht te relateren is aan een vreemdeling.</p>	<p>DigiJust</p> <p>Opvoeren zaak "Klacht" en uitvoeren processtap M1 "Registratie klacht"</p>	(plv) klachtencoördinator
3 Verwerking van de klacht			
3.0	<p>De klachtencoördinator zendt de klacht in DigiJust naar de leidinggevende van de beklagde en informeert deze per e-mail.</p> <p>Klachten die zien op het proces ter verkrijging van een (vervangend) reisdocument, worden behandeld door de directie Internationale Aangelegenheden (DIA). Denk hierbij aan een klacht over het proces rond een presentatie in persoon bij een diplomatieke vertegenwoordiging.</p> <p>Burgerbrieven of klachten over de toepassing of uitvoering van beleid worden doorgestuurd naar de verantwoordelijke medewerker bij SAJZ.</p> <p>Klachten worden behandeld met het principe van dataminimalisatie: de klacht wordt niet onnodig gedeeld en er wordt zoveel mogelijk in DigiJust gewerkt.</p>	<p>DigiJust</p> <p>E-mail</p>	(plv) klachtencoördinator
3.1	<p>De leidinggevende bepaalt wie de klacht behandelt. Dit mag niet de behandelend medewerker zijn die het (vertrek)dossier eerder in de caseload of contact met de betreffende vreemdeling heeft gehad.</p>	DigiJust	afdelingsmanager
3.2	<p>De afhandeling van politiek of publicitair gevoelige zaken worden ter visie vóór afhandeling voorgelegd aan SAJZ. Dit bepaalt de leidinggevende na afstemming met de klachtencoördinator.</p>	DigiJust	afdelingsmanager
3.3	<p>De behandelend medewerker stuurt het antwoord op de klacht via DigiJust naar de klachtencoördinator.</p> <p>De leidinggevende blijft verantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht, dit is een P-verantwoordelijkheid.</p>	DigiJust	medewerker DT&V



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	Functionaris
3.4	De behandelend medewerker kan SAJZ om advies vragen en registreert dit in de minuut van de afdoeningsbrief (zie bijlage 4). Ook of het advies wordt opgevolgd of waarom het niet wordt opgevolgd.		medewerker DT&V
4 Niet behandelen van een klacht			
4.0	<p>Een klacht hoeft conform artikel 9:8 Awb onder meer niet behandeld te worden als het gedragingen betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die al eerder onderwerp van een klacht zijn geweest en inhoudelijk zijn behandeld; • die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden; • waartegen een bestuursrechtelijk rechtsmiddel kan of kon worden ingesteld. <p>De behandelend medewerker stelt de klager hier binnen vier weken schriftelijk van op de hoogte. Deze reactie wordt in DigiJust geregistreerd.</p> <p>Twijfelt de behandelend medewerker over het niet behandelen van een klacht dan volgt afstemming met de klachtencoördinator.</p>	E-mail DigiJust	medewerker DT&V
4.1	<p>Een klacht wordt niet verder behandeld indien bij de beoordeling blijkt dat het gedragingen betreffen waar de DT&V niet verantwoordelijk voor is. De behandelend medewerker meldt dit via DigiJust aan de klachtencoördinator.</p> <p>De klachtencoördinator zendt de klacht door naar het bestuursorgaan waaraan de klacht toe te schrijven is. Dit wordt in DigiJust geregistreerd.</p>	DigiJust	medewerker DT&V (plv) klachtencoördinator
4.2	<p>Een klacht wordt niet verder behandeld indien de gedraging niet aan een bestuursorgaan is toe te schrijven. De behandelend medewerker meldt dit via DigiJust aan de klachtencoördinator.</p> <p>De klachtencoördinator zendt de klacht onder vermelding daarvan terug naar de klager en registreert dit in DigiJust.</p>	DigiJust	medewerker DT&V (plv) klachtencoördinator



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	Functionaris
4.3	Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager na het indienen van de klacht deze alsnog intrekt. De behandelend medewerker dient de klacht wel alsnog administratief af te handelen (zie bijlage 5) en stelt de klachtencoördinator hiervan via DigiJust op de hoogte.	DigiJust	medewerker DT&V
4.4	Een klacht wordt niet behandeld als de klager niet gemachtigd is (conform artikel 9:5 tot en met 9:12 Awb) in verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) . De behandelend medewerker meldt dit via DigiJust aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zendt hierover een brief naar de klager en registreert dit in DigiJust .	DigiJust	medewerker DT&V (plv) klachtencoördinator
5	Informeel behandeling van een klacht		
5.0	Het heeft de voorkeur om een klacht direct informeel af te handelen, met inachtneming van de uitgangspunten zoals neergelegd in de behoorlijkheidswijzer (zie bijlage 7), als deze mondeling of telefonisch binnenkomt. Kan de klacht direct, mondeling en naar beider tevredenheid worden opgelost dan stelt de behandelend medewerker aan de klager de vraag of deze wil dat de klacht en de uitkomst formeel worden geregistreerd. Indien dit het geval is stelt de behandelend medewerker een korte (telefoon)notitie van de klacht en afhandeling op. Na goedkeuring hiervan door de klager wordt de notitie per e-mail naar de klachtencoördinator gestuurd. Indien de klager dat wil stuurt de klachtencoördinator de klager een bericht van deze afhandeling per post of e-mail en registreert dit in DigiJust .	E-mail DigiJust	medewerker DT&V (plv) klachtencoördinator
5.1	Kan de klacht niet direct mondeling worden opgelost dan schrijft de behandelend medewerker de klacht op om het in kunnen dienen voor de klager zo makkelijk mogelijk te maken. Na goedkeuring van de klager e-mailt de behandelend medewerker de klacht naar de klachtencoördinator . Vervolgens vindt afhandeling plaats conform activiteit 6 .	E-mail	medewerker DT&V



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	Functionaris
6	Formele behandeling van de klacht		
6.0	<p>Als de klager gemachtigd is en de klacht voldoet aan de voorwaarden dan wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk door de behandelend medewerker aan de klager bevestigd (zie bijlage 2).</p> <p>Ook bij schriftelijke klachten geldt dat het de voorkeur heeft om deze zoveel mogelijk direct en informeel op te lossen, met inachtneming van de uitgangspunten zoals neergelegd in de behoorlijkheidswijzer (zie bijlage 7). Daarvoor kan de behandelend medewerker contact opnemen met de klager om de klacht te bespreken.</p> <p>Anders dan bij activiteit 5 registreert de behandelend medewerker de uitkomst van deze afhandeling in DigiJust. De klager heeft immers zijn klacht op schrift gesteld.</p>	DigiJust	medewerker DT&V
6.1	De behandeling van een klacht moet conform artikel 9:11 Awb plaatsvinden binnen zes weken . Die termijn mag op grond van artikel 9:11, tweede lid, met vier weken worden verdaagd. De behandelende medewerker brengt de klager hiervan middels een brief op de hoogte (zie bijlage 3) en registreert dit in DigiJust .	DigiJust	medewerker DT&V
6.2	De behandelend medewerker registreert de gedane verdaging als journaalmelding in ISTV als de klacht te relateren is aan een vertrekprocedure. Het kan immers zijn dat de verdaging voor de regievoerder relevante informatie is. Dit geldt ook als de vertrekprocedure van de vreemdeling al is afgesloten. Dit gebeurt dan onder nabranders.	Journaal Nabranders	medewerker DT&V
6.3	<p>Bij een formele afhandeling van een klacht geldt dat de klager gehoord moet worden.</p> <p>Van horen conform artikel 9:10 Awb kan worden afgezien indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> – de klager aangeeft daarvan af te zien. Na een check of de klager tevreden is met de informele afdoening dan wel na de expliciete vraag of de klager gehoord wil worden; – de klacht kennelijk ongegrond is. Dit kan alleen als er sprake is van een uitzonderlijke situatie. <p>De behandelend medewerker zendt een schriftelijke en gemotiveerde mededeling hierover aan de klager en registreert dit in DigiJust.</p>	DigiJust	medewerker DT&V



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	Functionaris
6.4	De behandelend medewerker spreekt met de klager af of het horen telefonisch, schriftelijk of in persoon plaatsvindt. Vindt het horen in persoon of telefonisch plaats dan maakt de secretaris van de hoorcommissie hiervan verslag op. De behandelend medewerker stuurt het verslag, met de uiteindelijke afhandeling van de klacht, naar de klager en registreert dit in DigiJust . Zie toelichting .	DigiJust	medewerker DT&V
7	Beoordelen van de klacht – Mogelijkheden van afdoening		
7.0	De behandelend medewerker beoordeelt of de klacht: gegrond is. Indien wordt geoordeeld dat de gedraging, waarover is geklaagd, niet behoorlijk is. Dat is bijvoorbeeld het geval bij het schenden van geschreven en ongeschreven regels of de klager is geschaad. – ongeground is. Indien wordt geconcludeerd dat de gedraging behoorlijk was. – kennelijk (on)gegrond is. Indien op voorhand direct duidelijk is dat de klacht (on)gegrond is. D.w.z. zonder horen of onderzoek. In geval van een kennelijk ongegrond moet er sprake zijn van een zeer uitzonderlijke situatie. – informeel afgehandeld wordt, als de klacht mondeling/ telefonisch is afgedaan door bijv. het verschaffen van opheldering of het aanbieden van excuses. – buiten behandeling gesteld wordt. Bijvoorbeeld als de vreemdeling niet bekend is bij de DT&V of de advocaat geeft aan geen belang meer te hechten aan een inhoudelijke afhandeling. – niet ontvankelijk is als deze (ook na een herstel verzuim van twee weken) niet aan de vormvereisten conform artikel 9:4 Awb voldoet.		medewerker DT&V
7.1	In het geval een klacht gegrond is, beziet de leidinggevende of en, zo ja, welke vervolgstappen tegen de beklagde DT&V-medewerker genomen worden.		afdelingsmanager



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	functionaris
7.2	<p>De behandelend medewerker stuurt per post of e-mail een afdoeningsbrief (zie bijlage 6) aan de klager om deze op de hoogte te stellen van de acties die naar aanleiding van een gegronde klacht zijn genomen.</p> <p>Het is aan te raden in de afdoeningsbrief een of meer van de volgende elementen terug te laten komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erkenning van wat is mis gegaan; - duidelijkheid over vervolgstappen; - inzicht in de overwegingen van en beoordeling door de DT&V; - afspraken over eventuele nazorg. <p>In hoeverre elk van deze aspecten een rol spelen is afhankelijk van de specifieke zaak.</p>	E-mail	medewerker DT&V
8	Administratief afhandelen van de klacht		
8.0	<p>De behandelend medewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bewaakt de voortgang van gedane verdaging; • zendt de klachtencoördinator een klachtafdoeningsbrief (zie bijlage 6), voorzien van het DigiJust-nummer, met verslag van horen, de beoordeling van de klacht met waar mogelijk uitleg over de oorzaak van de gedraging die tot de klacht heeft geleid en eventueel getroffen maatregelen; • wijst in de afdoeningsbrief op de mogelijkheid dat bij ontevredenheid over de afdoening de klager zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman of de commissie voor Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer; • maakt een journaalmelding in ISTV dat de klacht is afgedaan als deze vreemdeling gerelateerd is. 	DigiJust Journaal	medewerker DT&V
8.1	De klachtencoördinator voert in ISTV het subproces M10 op, vult het en sluit de subprocessen en de zaak af.	Op- en uitvoeren subproces M10 "Afhandelen klacht" Afsluiten zaak "Klacht"	(plv) klachtencoördinator
8.2	De klachtencoördinator controleert of er aan de klacht gerelateerde documenten in SharePoint zijn opgenomen en verzoekt het ILC deze te laten vervallen. Zie procesprotocol A2 administratieve behandeling op afdelingen van door ILC verwerkte documenten	SharePoint	(plv) klachtencoördinator



Nr.	Activiteit/ processtap	ICT	functionaris
8.2	De klachtencoördinator controleert of alle relevante stukken in DigiJust staan en sluit de zaak af.	DigiJust	(plv) klachtencoördinator

Procesprotocol – Toelichting

Activiteiten	
6.4	<p>De leidinggevende kan voorzitter zijn van de hoorcommissie en de behandelend medewerker de secretaris. Vanzelfsprekend kan de leidinggevende ook anderen benoemen voor deze ad hoc hoorcommissie. De locatie voor het horen is als uitgangspunt een DT&V-locatie.</p> <p>Indien de vreemdeling zelf de klager is en in bewaring verblijft, dan dient het horen op de bewaringslocatie waar de klager zich bevindt plaats te vinden.</p> <p>De klager (niet zijnde een vreemdeling die in bewaring zit) en de behandelend medewerker kunnen na overleg ook besluiten om het horen op een andere locatie te laten plaatsvinden.</p>

Procesprotocol – Bijlagen (op intranet)

1. Stroomschema klachtenregistratie
2. Ontvangstbevestiging
3. Verdagingsbrief
4. Minuut
5. Brief niet in behandeling nemen klacht
6. Afdoeningsbrief
7. Behoorlijkheidswijzer



Archiefversiebeheer

Datum en versienummer	Auteur	Opmerking
20210112 3.8	Secretaris kk ASA	Procesprotocol met bijlage voorgelegd in de lijn
20210119 3.9	Secretaris kk ASA	Procesprotocol is goedgekeurd en kan op intranet worden gezet.
20210903 3.10	5.1.2.e	Aangepast door ASA en Juridisch medewerkers nav wvz DTVW2109 049 en voorgelegd aan leden KK
20211217 3.11	Secretaris kwaliteitskring	Akkoord DigiJust, geplaatst op Intranet

Goedkeuring archief

Datum	Naam	Functie
20160314	5.1.2.e	AD DT&V
20190403	5.1.2.e	Plv HSA
20200422	5.1.2.e	HSA
20200610	5.1.2.e	HSA
20210118	5.1.2.e	HSA
20211217	5.1.2.e	HSA