



Procesprotocol M2.2 Nationale Ombudsman (No) - Zelfstandig Onderzoek

Datum	19 april 2022
Versie	1.4
Doel	Efficiënte en effectieve informatievoorziening en reactie op zelfstandige onderzoeken van de Nationale ombudsman (No).
Afbakening	Dit protocol ziet op de werkwijze bij zelfstandige onderzoeken door de No met betrekking tot een bepaald onderwerp of een bepaalde praktijk. Dit protocol ziet niet op individuele klachten door of namens een vreemdeling naar aanleiding van een gedraging van de DT&V. Dit wordt geregeld in PP M2.1
Bedoeld voor	medewerker advisering, (sr) adviseur SAJZ , (sr) regievoerder (bijzonder) vertrek, Strategisch Advies en Juridische Zaken , Bedrijfsvoering, secretariaat hoofdkantoor, management ondersteuner, procesdirecteuren, algemeen directeur
Protocol verantwoordelijk	directeur Strategisch Advies en Juridische zaken
Kwaliteitskring	SAJZ
Beheerder procesprotocol	Kwaliteitskring SAJZ
Orderingscategorie	10.02.2 Klachten via Nationale ombudsman (B)

Versiebeheer

Datum en versienummer	Auteur	Opmerking
20210325 1.1	Secretaris kk ASA	Wvz ASA 044 actualiseren procesprotocol doorgezonden naar dossierhouder kwaliteitskring.
20220419 1.2	5.1.2.e	PP doorgenomen en aangepast door SAJZ en voorgelegd aan KK SAJZ
20220516 1.3	Secretaris KK	Akkoord Topdesk, geplaatst in DigiJust
20220602 1.4	Secretaris KK	Akkoord DigiJust, publicatie Intranet

Goedkeuring

Datum	Naam	Functie
20190410	5.1.2.e	plv hSA
20220602	5.1.2.e	Directeur SAJZ

Procesprotocol -Inhoudsopgave

Pagina	Nr.	Activiteit/processtap	Functionaris
3		Inhoudsopgave	
4		Administratieve afhandeling	
5		Privacy	
6	0	Algemeen	
7	1	Initiatie	medewerker advisering, secretaresse SAJZ, adviseur SAJZ, coördinator Nationale ombudsman, DBO, DMB, PIV, ILC
8	2	Informatie inwinnen	(sr) adviseur SAJZ, coördinator Nationale ombudsman, (sr) regievoerder vertrek, afdelingsmanager, procesdirecteur, DMB, DBO
9	3	Consultatie en afstemming	(sr) adviseur SAJZ, (sr) regievoerder vertrek, directeur SAJZ, afdelingsmanager, procesdirecteur, algemeen directeur, SG
10	4	Controle en Goedkeuring	(sr) adviseur SAJZ, (sr) regievoerder vertrek, directeur SAJZ, afdelingsmanager, procesdirecteur, algemeen directeur
11	5	Afdoen	secretariaat directie, procesdirecteur, algemeen directeur, (sr) adviseur SAJZ, PIV, ILC, SG
13		Document titels	
13		Archief versiebeheer	

Administratieve afhandeling

Algemeen:

1. De DT&V gebruikt het zaakondersteunende systeem DigiJust bij de afhandeling van secundaire processen én ten behoeve van (digitale) parafering van stukken. 📄
2. Het ILC kan een zaakvoorstel maken en doorsturen naar de werkverdelers van SAJZ. Tevens kan elke behandelaar in DigiJust zaken aanmaken, mocht de klacht niet geregistreerd zijn in DigiJust. 📄
3. De behandelaar is verantwoordelijk voor de inhoud van het zaakdossier. Gedurende de behandeling van de zaak worden alle stukken die worden ontvangen, gemaakt en verzameld, door de behandelaar in DigiJust opgeslagen en gemetadateerd. Dit geldt ook voor e-mails die relevante inhoudelijk informatie bevatten over de zaak. 📄
4. Voor stukken betreffende het dossier van de zaak (het zaakdossier) wordt de naamgeving gehanteerd die in het procesprotocol is vastgelegd. Voor het aanmaken van de stukken worden altijd de sjablonen gebruikt die op intranet zijn opgenomen bij het betreffende procesprotocol.
5. Het ILC filtert binnenkomende fysieke poststukken voor het primair en secundair proces. Fysieke poststukken voor het secundair proces worden via de centrale JenV scanstraat gedigitaliseerd en vervolgens door het ILC verwerkt. Het ILC voegt het stuk aan een bestaande zaak toe, of start een nieuw zaakvoorstel dat wordt aangeboden aan een werkverdelers. Het ILC handelt op deze manier ook de stukken af uit de info@dtv.minvenj.nl en ilc@dtv.minvenj.nl mailboxen. 📄
6. Alle stukken die binnen de DT&V worden goedgekeurd (paraaf en eindparaaf), worden via een DigiJust werkstroom afgehandeld. Deze stappen worden door DigiJust in een parafenlijst vastgelegd die het formele bewijs van goedkeuring vormt met dezelfde formele status als de vroegere fysieke paraaf. 📄
7. De behandelaar controleert het zaakdossier alvorens de zaak ter afsluiting aan te bieden aan het ILC. Het ILC voert op het zaakdossier de eindcontrole uit ten aanzien van de juiste metadatering en sluit de zaak definitief af. 📄
8. Bij interactie tussen het secundair proces en het primair proces worden de onderliggende stukken en besluiten die een relatie hebben met de zaak vastgelegd in het zaakdossier. De behandelaar neemt in het ISTV vertrek dossier de stukken uit het DigiJust zaakdossier over **die van invloed zijn op het verloop van de vertrekprocedure en/of die besluiten bevatten die relevant zijn voor de betreffende vreemdeling**, inclusief de digitale parafenlijst (indien van toepassing).
9. Er worden binnen de DT&V geen stukken als bijlage gemailld, maar alleen links verstuurd naar stukken in het DigiJust zaakdossier, tenzij de ontvanger niet beschikt over een DigiJust gebruikersaccount. 📄

Privacy

In dit procesprotocol is sprake van de verwerking van persoonsgegevens.

Het uitgangspunt van het Privacy beleid 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 Privacy beleid 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.

Procesprotocol – Activiteiten

Nr.	Activiteit/ processtap
0	Algemeen
	<p>Naast het behandelen van individuele klachten over een gedraging van de DT&V, kan de Nationale ombudsman (No) besluiten om een onderzoek uit te voeren ten aanzien van een bepaald onderwerp of een bepaalde (uitvoerings)praktijk. Dit procesprotocol ziet op de situatie waarin de No aankondigt zo'n onderzoek te zullen starten. Dit begint met een brief, waarin wordt aangekondigd waar het onderzoek betrekking op heeft, een aantal vragen worden gesteld, en verzocht wordt om een contactpersoon.</p>

Nr.	Activiteit/ processtap	ICT ondersteuning	Functionaris
1	Initiatie		
1.1	<p>Registreren ontvangst, toebedelen en versturen ontvangstbevestiging</p> <p>De aankondiging van een zelfstandig onderzoek door de Nationale ombudsman (No) kan langs veel ingangen bij de DT&V binnenkomen. JenV breed wordt gewerkt aan een portaal om inkomende post van de No te ontvangen.</p> <p>Indien de aankondiging van het zelfstandige onderzoek wordt ontvangen door de DT&V, regelt de ontvanger dat het stuk via e-mail of de interne post (in geval van fysieke post) terecht komt bij de afdeling Productie Informatie Voorziening (PIV) van het dienstencentrum JenV. PIV zorgt voor het inscannen van het stuk. Het ILC zorgt voor het metadateren en doet vervolgens een zaakvoorstel aan de werkverdelers SAJZ.</p> <p>De werkverdelers SAJZ controleert of het ILC het juiste zaakvoorstel heeft gedaan en kan hiervoor overleggen met de coördinator No. Er zijn twee mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klacht; • Zelfstandig onderzoek. <p>Zelfstandig onderzoek (M2.2) en klacht (M2.1) hebben een eigen protocol.</p> <p>Het kan ook voorkomen dat Directie Bestuursondersteuning (DBO) de zaak start en coördinator No van de DT&V verzoekt om de afhandeling van de zaak op zich te nemen.</p> <p>De werkverdelers SAJZ zet de zaak op naam van de coördinator No van de DT&V.</p> <p>De coördinator No bevestigt de ontvangst per e-mail aan de No en neemt deze e-mail op in het dossier.</p>	<p>DigiJust Outlook Mail</p>	<p>medewerker advisering secretaresse SAJZ adviseur SAJZ coördinator No DT&V PIV administratief medewerker ILC DBO</p>

Nr.	Activiteit/ processtap	ICT ondersteuning	Functionaris
1.2	Aanbieden, bestuderen en gezamenlijke beoordeling De coördinator No bestudeert de inhoud van het zelfstandig onderzoek. Als het verzoek meerdere diensten raakt, verzoekt de coördinator DBO en/of Directie Migratiebeleid (DMB) om een gezamenlijke beoordeling.	DigiJust	coördinator No DT&V DBO DMB
1.3.	Toewijzen aan een behandelaar De coördinator No draagt de zaak via DigiJust over aan de behandelaar.	DigiJust	coördinator No DT&V (sr) adviseur SAJZ
2	Informatie inwinnen		
2.1	Behandelplan starten De behandelaar start met het onderzoek naar de inhoud van het zelfstandig onderzoek van de No en overlegt met de coördinator No over de informatie en werkwijze die nodig is om in de behoefte van de ombudsman te voorzien. De behandelaar maakt "de minuut" via de Rijkshuisstijl en legt deze zaken vast.	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ coördinator No DT&V
2.2	Verzamelen informatie en stukken De behandelaar verzamelt op basis van de gekozen aanpak de benodigde informatie en stukken.	DigiJust Outlook Mail	(sr) adviseur SAJZ
2.3	Verzamelen Aanleveren informatie en stukken Degenen die om informatie en stukken zijn gevraagd, leveren deze aan via de procesdirecteuren. Dit kan via DigiJust of via Outlook Mail als betrokkenen niet over een DigiJust-account beschikken. Indien de behandelaar telefonisch informatie verkrijgt, maakt de behandelaar een "telefoonnotitie" aan en slaat deze op in DigiJust. De behandelaar slaat de aangeleverde stukken en mails met inhoudelijke informatie op in de zaak in DigiJust. Alleen DT&V of meerdere diensten? Het verloop van de consultatie en afstemming is afhankelijk van de	DigiJust Outlook Mail	(sr) adviseur SAJZ (sr) regievoerder vertrek afdelingsmanager procesdirecteur DMB DBO

Nr.	Activiteit/ processtap	ICT ondersteuning	Functionaris
	<p>vraag of de DT&V de leiding heeft of niet. Als bij de uitvoering van het zelfstandig onderzoek meerdere diensten zijn betrokken, coördineert DMB. Dit betekent dat DMB de zaak opstart en de DT&V werkstappen krijgt aangeboden via DigiJust.</p> <p>Alleen DT&V De behandelaar stelt op basis van de analyse en beoordeling van de ontvangen informatie en stukken een concept "reactie" op (zie stap 2.4 en 2.5)</p> <p>Meerdere diensten De behandelaar voorziet DMB/DBO van de verzamelde informatie en stukken van de DT&V. Ga verder vanaf stap 4.2. De behandelaar informeert de coördinator van de No van de DT&V hierover per mail.</p>		
2.4	<p>(Indien alleen DT&V) Analyse en beeldvorming De behandelaar analyseert en beoordeelt de binnengekomen informatie en stukken. Indien nodig zet de behandelaar aanvullende of vervolgvragen uit.</p>	DigiJust Outlook Mail	(sr) adviseur SAJZ
2.5	<p>(Indien alleen DT&V) Opstellen concept "reactie" zelfstandig onderzoek No De behandelaar stelt de concept "reactie" zelfstandig onderzoek No op.</p>	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ
3.	Consultatie & Afstemming		
3.1	<p>(Indien alleen DT&V) Afstemmen "concept reactie zelfstandig onderzoek No" De behandelaar stelt de werkstroom afstemmen samen voor de "reactie" zelfstandig onderzoek No. Degenen die opgenomen zijn in de werkstroom beoordelen het concept en geven commentaar.</p>	DigiJust Outlook Mail	(sr) adviseur SAJZ (sr) regievoerder vertrek Afdelingsmanager directeur SAJZ procesdirecteur algemeen directeur

Nr.	Activiteit/ processtap	ICT ondersteuning	Functionaris
	<p>De behandelaar start de werkstroom afstemming en de visie vooraf voor de "reactie op zelfstandig onderzoek No" zoals is beschreven in <i>De Schrijfwijzer</i>, paragraaf 3.6.3 de tekenlijn <i>brief te tekenen door de algemeen directeur</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Let op: wanneer in de "reactie op zelfstandig onderzoek No" wordt gereageerd op een aanbeveling en de aanbeveling wordt <u>niet</u> overgenomen, dan moet de brief door de SG worden ondertekend. 		DDMB DGM DBO SG
3.2	<p>(Indien alleen DT&V) Toetsing bij DBO – coördinator Nationale Ombudsman De behandelaar verwerkt het commentaar uit de afstemming en start de werkstroom visie vooraf voor de "reactie op zelfstandig onderzoek No" naar de coördinator No van DBO.</p>	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ coördinator No DT&V
3.3	<p>(Indien alleen DT&V) (Optioneel) Opstellen en verzenden "verzoek om uitstel" De behandelaar stelt een "verzoek om uitstel" op indien voorzien wordt dat de behandeltermijn dreigt te worden overschreden. Dit kan telefonisch of per e-mail door de coördinator No met de No worden afgestemd. De coördinator No maakt een telefoonnotitie en neemt deze of de e-mail op in het dossier. De coördinator No informeert de behandelaar hierover per mail.</p>	DigiJust Outlook Mail	(sr) adviseur SAJZ coördinator No DT&V
4	Controle en goedkeuring		
4.1	<p>(Indien alleen DT&V) Opstellen standpunt De behandelaar verwerkt de reacties uit de visie vooraf in de "reactie op zelfstandig onderzoek No".</p>	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ
4.2	<p>Goedkeuren "reactie op zelfstandig onderzoek No". De behandelaar start de werkstroom goedkeuren op voor de "reactie op zelfstandig onderzoek No". De behandelaar bepaalt welke stukken als <i>bijlage</i> en welke stukken als <i>achtergronddocument</i> worden meegezonden.</p> <p>Indien het zelfstandig onderzoek <i>het beleid van de DT&V</i> betreft:</p>	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ (sr) regievoerder vertrek Afdelingsmanager directeur SAJZ procesdirecteur algemeen directeur

Nr.	Activiteit/ processtap	ICT ondersteuning	Functionaris
	<p>De behandelaar start de werkstroom voor de "reactie op zelfstandig onderzoek No" zoals beschreven in <i>De Schrijfwijzer</i>, paragraaf 3.6.3 de tekenlijn <i>brief te tekenen door de algemeen directeur</i>.</p> <p>Als laatste twee stappen in de werkstroom voegt de behandelaar de werkstappen "behandelen" en "tekenklaar maken en verzenden" toe.</p> <p>De betrokkenen plaatsen hun parafen via DigiJust.</p>		
5	Afdoen		
5.1.	<p>Opstellen, ondertekenen en verzenden antwoord</p> <p>Na het plaatsen van de eindparaaf verkrijgen van goedkeuring is de brief gereed voor ondertekening.</p> <p>De "reactie op zelfstandig onderzoek No" moet worden ondertekend door de algemeen directeur DT&V (bij het niet overnemen van een aanbeveling van de No moet de SG het stuk tekenen, zie punt 3.1).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Let op: dit stuk dient te worden voorzien van een juridisch noodzakelijke "natte" handtekening. De brief en de minuut worden door SAJZ aangeboden aan de algemeen directeur, geprint en in het tekenboek opgenomen. Het tekenboek wordt door de interne post naar de afdeling PIV gebracht. Hier wordt de brief gescand, en in de map "werkstroominformatie" van de desbetreffende zaak in DigiJust geplaatst en verzonden. Het getekende stuk wordt door afdeling PIV gescand, in DigiJust geplaatst en verzonden. <p>De behandelaar informeert de Coördinator No van de DT&V dat de brief is verzonden.</p>	DigiJust	secretariaat directie algemeen directeur SG PIV (sr) adviseur SAJZ
5.2	<p>Zaak aanbieden ter afsluiting</p> <p>De behandelaar controleert de individuele stukken en de metadata in het dossier en controleert of het dossier volledig is, dat wil zeggen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevat het dossier het startdocument dat de aanleiding was van de zaak? • Bevat het dossier het uiteindelijke antwoord van de DT&V? • Bevat het dossier de stukken die in het antwoord van de DT&V als 	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ

Nr.	Activiteit/ processtap	ICT ondersteuning	Functionaris
	bijlage worden genoemd? • Bevat het dossier alle stukken die het antwoord van de DT&V onderbouwen? De behandelaar controleert of de stukken in de zaak de juiste naam hebben. Na de controle biedt de behandelaar de zaak ter afsluiting aan door bij zaakacties "aanbieden ter afsluiting te selecteren".		
5.3	Zaak afsluiten Het zaakdossier wordt door het ILC op kwaliteit getoetst aan de hand van de Kwaliteitschecklist "Afsluiting DigiJust Zaken". Als het dossier voldoet aan alle kwaliteitscriteria, wordt de zaak daadwerkelijk afgesloten. Er is daarna nog een periode van 6 weken waarbinnen via PIV eventueel nog stukken kunnen worden toegevoegd en/of metadata gewijzigd kunnen worden. Als er tijdens de kwaliteitscontrole afwijkingen worden geconstateerd, worden deze teruggekoppeld aan de behandelaar.	DigiJust	administratief medewerker ILC
5.4	Opmerkingen verwerken De behandelaar corrigeert de door het ILC geconstateerde afwijkingen en biedt de zaak opnieuw ter afsluiting aan.	DigiJust	(sr) adviseur SAJZ

Procesprotocol document titels

Opbouw zaaktitel: [zaaktype]		[onderwerp]	[kenmerk indiener]	Opbouw zaaktitel: [zaaktype] [onderwerp] [kenmerk indiener]
	Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek	<i>Wat is het onderwerp?</i>	Kenmerk indiener	[Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek] [onderwerp] [kenmerk indiener]
	Opbouw: [Formeel type]			Opbouw: [documenttitel]
1.1	Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek	[onderwerp]	DigiJustnummer	[Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek] [onderwerp] [DigiJustnummer]
1.1	Ontvangstbevestiging (e-mail)		DigiJustnummer	[Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek] [Ontvangstbevestiging] [DigiJustnummer]
2.3	Benodigde informatie en stukken (e-mail of telefoonnotitie)	Informatie [onderwerp]	DigiJustnummer	[Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek] [Informatie [onderwerp]] [DigiJustnummer]
2.5	Reactie op Zelfstandig onderzoek No		DigiJustnummer	[Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek] [Reactie op Zelfstandig Onderzoek No] [DigiJustnummer]
3.3	Verzoek om uitstel (e-mail of telefoonnotitie)		DigiJustnummer	[Nationale Ombudsman Zelfstandig Onderzoek] [Verzoek om uitstel] [DigiJustnummer]

Archief versiebeheer

Datum en versienummer	Auteur	Opmerking
20160707 0.1	5.1.2.e	Herontwerp i.v.m. digitaliseren beleidspost
20181102 0.2	5.1.2.e	Controleren en vaststellen procesprotocol
20190131 0.3	5.1.2.e	PP voorgelegd aan de kwaliteitskring ASA
20190401 0.4	5.1.2.e	PP aangepast n.a.v. opmerkingen ASA en kwaliteitskring. Nogmaals voorgelegd ter goedkeuring aan de kwaliteitskring.
20190405 0.5	5.1.2.e	Aangepast n.a.v. opmerkingen leden kwaliteitskring en voorgelegd aan hSA ter goedkeuring.
20190410 1.0	5.1.2.e	Procesprotocol is goedgekeurd en kan op intranet geplaatst worden