



Procesprotocol

S8 Werkwijze kwaliteitskringen, Gebruikersraad, wijzigen en onderhouden van processen en protocollen

De Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V) gebruikt processen en protocollen om de werkprocessen te beschrijven. Dit protocol beschrijft de werkwijze van de kwaliteitskringen, de Gebruikersraad en waarop de processen en protocollen tot stand komen en onderhouden worden.

Het protocol valt onder de verantwoordelijkheid van de kwaliteitskring Strategisch Advies en Juridische Zaken (SAJZ). Mocht je suggesties of vragen hebben over dit protocol, dan kun je contact opnemen met de [secretarissen kwaliteitskringen](#)



Dienst Terugkeer en Vertrek – procesprotocol S8

Protocol -Inhoudsopgave

Pag.	nr.	Activiteit/ Processtap	Functionaris
2		Inhoudsopgave	
3	0	Algemeen	
6	1	Richtlijnen invulling protocol	Medewerkers DT&V
6		Bijlagen	
7		Privacy Disclaimer / Administratieve afhandeling	
8		Versiebeheer	



Procesdiagram – Activiteiten

Hoofdstuk 0 Algemeen

Nr.	Activiteit/processtap
	<p data-bbox="293 384 432 408">Algemeen</p> <p data-bbox="293 411 2029 469">Elke vreemdeling heeft recht op dezelfde behandeling door de DT&V, ongeacht wie de behandelend ambtenaar is. Het is daarom belangrijk dat medewerkers van de DT&V uniform werken en registreren. Om dit te borgen, werkt de DT&V met vastgestelde processen en protocollen.</p> <p data-bbox="293 501 1137 525">Door uniform te werken en te registreren kan de DT&V aantonen dat:</p> <ul data-bbox="293 528 1178 644" style="list-style-type: none">• Zorgvuldige besluitvorming plaatsvindt in elke vertrekprocedure;• De DT&V oog heeft voor de individuele situatie van een vreemdeling;• De DT&V zich houdt aan wet- en regelgeving;• Betrouwbare sturings- en verantwoordingsinformatie beschikbaar is. <p data-bbox="293 676 376 700">Kader</p> <p data-bbox="293 703 898 727">Uitgangspunten voor het gebruik van protocollen:</p> <ol data-bbox="293 730 2036 1054" style="list-style-type: none">1. Enkel het protocol wat op het portaal staat is de geldende, geaccordeerde versie.2. Het procesprotocol is de enige instructie die leidend is bij het uitvoeren en registreren van je werk.3. De protocollen zijn digitaal beschikbaar voor de gehele organisatie en voor externe partijen opvraagbaar.4. De protocollen beschrijven de stappen in het proces en de registratie in onze werksystemen (bijvoorbeeld ISTV).5. Een protocol geeft de praktische informatie over een werkwijze weer. Voor een inhoudelijke toelichting verwijst het protocol naar een geverifieerde of formele bijdrage op het DT&V Portaal (zie ook informatie onder 'Kennisgroep Portaal').6. Het is de verantwoordelijkheid van iedere DT&V-medewerker om gewenste of noodzakelijke aanpassingen aan processen en protocollen door te geven aan de kwaliteitskringen. Dit kan door middel van het indienen van een wijzigingsverzoek via TOPdesk, door contact op te nemen met de secretarissen van de kwaliteitskring (^{5.1.2.e} @dtv.minvenj.nl) of door contact op te nemen met leden van de kwaliteitskring.7. Een proces en het protocol wordt op zijn minst eens per 2 jaar opnieuw geactualiseerd. <p data-bbox="293 1086 533 1110">Kwaliteitskringen</p> <p data-bbox="293 1114 1926 1203">De kwaliteitskringen zijn verantwoordelijk voor het actualiseren van processen en protocollen. Daarnaast maken het signaleren van onjuistheden in de werkprocessen en het verwerken van de noodzakelijke aanpassingen deel uit van de verantwoordelijkheden van de kwaliteitskringen. Ook fungeert de kwaliteitskring als aanspreekpunt voor collega's in het land.</p>



De samenstelling van een kwaliteitskring is vastgesteld door de directie¹ en gedurende de tijd, steeds in overleg met de Gebruikersraad, aangepast. Voorwaarde is dat alle directies zijn vertegenwoordigd in een kwaliteitskring en dat de vaste kern bestaat uit; 1 afdelingsmanager (voorzitter), 1 secretaris kwaliteitskring, 2 regievoerders, 2 administratief medewerkers, 1 medewerker Internationale Aangelegenheden (DIA), 1 medewerker SAJZ², 1 medewerker Analyse & Kwaliteit (A&K) en 1 medewerker Planning & Control (P&C). De voorzitter kan stappen delegeren naar de secretarissen. De secretarissen dragen onder andere zorg voor registraties in TOPdesk en DigiJust. De medewerker procesoptimalisatie betreft de verantwoordelijke adviseur SAJZ.

Team Business Information Technology (BIT) en het Privacy Office maken geen deel uit van een kwaliteitskring, echter is het proces in TOPdesk zo ingericht dat hun adviezen worden meegenomen in de verwerking van wijzigingsverzoeken. Hiermee sluiten processen, protocollen en techniek op elkaar aan en zijn de processen beoordeeld op privacy en AVG-aspecten.

Leden van de kwaliteitskring:

1. Zijn afgevaardigd namens een directie/afdeling;
2. Hebben het mandaat om namens het volledige expertisegebied (bijvoorbeeld regievoerder TM) van waaruit wordt deelgenomen, in te stemmen met wijzigingen.

Van belang is daarom dat alle leden van de kwaliteitskring meelesen op het aangepaste protocol, de geldende richtlijn toetsen vanuit hun eigen expertise [zie hoofdstuk 1](#) en schriftelijk akkoord geven voor de wijzigingen.

De voorzitter van een kwaliteitskring is verantwoordelijk voor het proces en protocol wat onder diens kwaliteitskring valt. Onder deze verantwoordelijkheid valt actueel houden van het proces, protocol en de tijdige afhandeling van wijzigingsverzoeken. De aangewezen procesdirecteuren zijn eindverantwoordelijk voor de inhoud van de protocollen.

Opstellen, wijzigen of updaten

Een proces en/of protocol wordt opgesteld of aangepast:

- Na een (tijdelijke) wijziging van beleid;
- Na voorstellen in het kader van procesverbetering en optimalisatie;
- Wanneer blijkt dat de uitvoeringspraktijk dit vereist én het niet het beleid ondermijnt;
- Na een wijziging van een samenwerkingsovereenkomst met een partner in de keten;
- Wanneer een proces niet langer van toepassing is of samengevoegd is met een ander proces.

Een verzoek tot wijzigen/samenvoegen/vervallen van een bestaand proces of protocol of het opstellen van een nieuw proces(protocol) wordt digitaal ingediend via een wijzigingsvoorstel in [TOPdesk](#). Iedere medewerker binnen de organisatie kan een aanvraag tot wijziging doen via de Self Service Portal.

¹ DECOS/2015/Beleid/UIT-1095

² Een medewerker SAJZ kan zijn; medewerker procesoptimalisatie of adviseur SAJZ.



Een eerste concept van een nieuw protocol wordt geïnitieerd door een adviseur SAJZ, indien noodzakelijk in samenwerking met een lid of leden van de kwaliteitskring of experts uit het primaire proces. [Zie hoofdstuk 1](#).

Zodra het proces en protocol door de (proces)directeur is goedgekeurd in DigiJust, en indien van toepassing ISTV is aangepast, wordt het protocol door de secretaris kwaliteitskring op het DT&V Portaal gepubliceerd en toegelicht door middel van een nieuwsbericht.

Protocol S8, wordt als enig protocol zonder ICT-component ter goedkeuring voorgelegd aan de Gebruikersraad, omdat dit protocol de leidraad is voor alle kwaliteitskringen. Dit procesprotocol valt onder de kwaliteitskring SAJZ.

Gebruikersraad

De [Gebruikersraad](#) is kader stellend en richtinggevend voor de kwaliteitskringen. Daarnaast informeert of adviseert de GR het Directieteam over de implementatie van primaire processen, het gebruik van systemen en protocollen.

Kernleden van de Gebruikersraad zijn de voorzitters van de kwaliteitskringen, de manager P&C, de manager BIT (CIO) en de secretaris van de Gebruikersraad. De secretarissen van de kwaliteitskringen, de strategisch informatieanalist (BIT) en de Privacy Officer behoren niet tot de kernleden, maar kunnen wel deelnemen aan de Gebruikersraad.

Besluitvorming: indien de leden van de Gebruikersraad niet tot een unaniem besluit komen, neemt de voorzitter Gebruikersraad een beslissing over de te nemen vervolgstap(pen).

De secretaris Gebruikersraad registreert alle besluiten van de (voorzitter van de) Gebruikersraad in TOPdesk (in het geval van wijzigingsverzoeken) en DigiJust (overige besluitvorming).

Kennisgroep DT&V Portaal

Toelichtende informatie over een processtap – achtergrond of contextuele informatie – wordt door de secretaris van de kwaliteitskring vermeld op een Kennisgroep op het DT&V Portaal. Indien een Kennisgroep ontbreekt, wordt deze opgestart door de voorzitter van de kwaliteitskring na akkoord van de Gebruikersraad. De informatie waaraan op een Kennisgroep wordt gelinkt (gepubliceerde bijdragen) zijn besproken, goedgekeurd en beheerd door de inhoudelijk portefeuillehouder uit de betreffende kwaliteitskring en/of een adviseur SAJZ.



Hoofdstuk 1 Richtlijnen invulling protocol

Nr.	Activiteit/processtap	PP-verwijzing	ICT
1.1	<p>Het Wat: De activiteit/processtap. Beschrijf dit in de kolom activiteit of processtap.</p> <p>Het Hoe: Beschrijft in korte en bondige taal de activiteit/processtap. Beschrijf dit in de kolom activiteit of processtap.</p> <p>Het Wie: Welke medewerker verantwoordelijk is voor de activiteit. Wie de beschreven activiteit of processtap uitvoert (conform O&F-benaming). Wanneer een stap door meerdere medewerkers kan worden uitgevoerd, dan wordt dit duidelijk vermeld. Beschrijf dit in de kolom activiteit of processtap.</p> <p>De termijn: Beschrijf wanneer er afspraken gelden over wanneer een activiteit dient te worden uitgevoerd, vanwege bijvoorbeeld datakwaliteit, wettelijke kaders en/of voortgang, de termijn waar binnen de activiteit moet zijn uitgevoerd in de kolom activiteit of processtap.</p> <p>Tekstuele kaders: Werk met trackchanges en arceer nieuwe of gewijzigde tekst geel. Gebruik, indien mogelijk, hyperlinks en bladwijzers als het om verwijzingen gaat.</p> <p>Gebruik duidelijke taal. Vraag je af: hoe zou ik over dit onderwerp vertellen aan iemand die hier weinig over weet? Leg vaktermen uit en schrijf afkortingen (de eerste keer) voluit.</p> <p>Schrijf actief. Schrap de woorden zullen, kunnen, worden, zijn, hebben en proberen. "Je kunt contact opnemen met...", maar "Neem contact met xx op via...". "Een conceptplan wordt eerst behandeld in de betreffende Klantenraad", maar "De Klantenraad behandelt het conceptplan". Actieve teksten roepen een beeld op en maken concreet wie wat en wanneer doet.</p>	<p><u>De relatie met andere processen & protocollen:</u> Wanneer de activiteit relatie heeft met een ander proces/protocol, wordt een verwijzing, voorzien van een hyperlink daar naar toe, opgenomen in de kolom PP-verwijzing.</p>	<p><u>De manier waarop er met informatie wordt omgegaan:</u> Specificeer wanneer er informatie voortkomt uit een activiteit hoe er met deze informatie wordt omgegaan en waar deze wordt opgeslagen in de kolom ICT.</p>



Dienst Terugkeer en Vertrek – procesprotocol S8

Bijlagen:

1. Blanco protocol format voor primair proces
2. Werkinstructie TOPdesk
3. Privacy compliance template



Privacy Disclaimer

In dit protocol 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 protocol.

1. Verzamel alleen die persoonsgegevens die nodig zijn (need to know) voor het uitvoeren van het proces zoals beschreven in het protocol.
2. Verzamel niet meer (nice to have) gegevens dan strikt noodzakelijk voor het uitvoeren van het proces zoals beschreven in het protocol.
3. Voor het gebruik van de persoonsgegevens in dit protocol is een rechtmatigheidsgrond nodig. Daarop is het protocol gereviewed en akkoord bevonden.
4. Indien het proces 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.

Dit protocol wordt periodiek gereviewed. Hierbij wordt eveneens bekeken of de werkwijze nog in overeenstemming is met de geldende privacywetgeving.

Administratieve afhandeling

1. De DT&V werkt met een digitaal vreemdelingendossier.
2. Het Informatie en Logistiek Centrum (ILC) verwerkt 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 aangeboden, 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.



Versiebeheer

Datum en versienummer	Auteur	Opmerking
20220720 0.1	5.1.2.e en 5.1.2.e	Aangepast n.a.v. nieuw format en nieuwe werkwijze m.b.t. kennispagina. Daarnaast een algehele update uitgevoerd. DTVW2207 044
20220825 0.2	5.1.2.e en 5.1.2.e	Akkoord TOPdesk, in DigiJust geplaatst
20220916 0.3	5.1.2.e en 5.1.2.e	Afgekeurd in DigiJust met verzoek om PP S8 te herschrijven
20221017 0.3	5.1.2.e en 5.1.2.e	Start herschrijven van PP S8
20221221 0.4	5.1.2.e en 5.1.2.e	Akkoord leden KK en geplaatst in DigiJust
20230118 1.0	5.1.2.e en 5.1.2.e	Akkoord DJ en publicatie DT&V Portaal
20230701 1.1	5.1.2.e en 5.1.2.e	Aangepast in opdracht van de Gebruikersraad
20230906 1.2	Secretaris KK	GR akkoord. PP geplaatst in DigiJust
20230920 1.3	Secretaris KK	Akkoord procesdirecteur. Plaatsing DT&V Portaal

Goedkeuring

Datum	Naam	Functie
20230118	5.1.2.e	dSAJZ
20230920	5.1.2.e	dSAJZ