

De Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) maakt gebruik van CYOU, een dienst van Telio Nederland B.V.

The Dutch Custodial Institutions (DJI) uses CYOU, a service provided by Telio Nederland B.V.

CYOU zorgt ervoor dat jouw contact dat verblijft binnen een locatie van de Dienst Justitiële Inrichtingen voor jou bereikbaar is.

CYOU ensures that your contact who is staying at a facility of the Dutch Custodial Institutions is accessible by you.

Beschikbaar in meerdere talen onder andere in het Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans, Arabisch en Turks.



Available in multiple languages such as Dutch, English, German, French, Spanish, Arabic and Turkish.

Scan de QR-codes om de mobiele applicatie te downloaden vanuit de App Store of Play Store.



Scan the QR codes to download the mobile application from the app store or play store



Apple AppStore



Google Play

cyou



Blijf dicht bij elkaar, zelfs als je uit elkaar bent

Stay close, even when apart



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

CYOU account aanmaken

Met een CYOU account kun je

- ♦ Contacten aanmaken
- ♦ Collect Call gesprekken activeren of de-activeren
- ♦ Voicemail berichten achterlaten

Zo ga je aan de slag met CYOU.

- 1 Navigeer naar www.cyou.org of download de mobiele applicatie uit de stores. Volg de onderstaande stappen om een account aan te maken.
- 2 **Klik op "Account aanmaken".**
Je wordt gevraagd je naam en e-mailadres in te voeren en een wachtwoord te kiezen.
- 3 **Bevestig je e-mailadres** door op de link te klikken in de verificatie e-mail in je inbox. Geen e-mail ontvangen? Check de spam folder.
- 4 **Voer je mobiele telefoonnummer in.**
Let op dat je de juiste landcode invoert.
- 5 **Voer de 4-cijferige code** in die je via sms hebt ontvangen om je mobiele telefoonnummer te verifiëren.
- 6 Accepteer de **Algemene Voorwaarden** en het **Privacybeleid**.

CYOU account creation

With a CYOU account, you can

- ♦ Create contacts
- ♦ Activate or de-activate Collect Calls
- ♦ Leave voicemail messages

Getting started with CYOU is straightforward and user-friendly.

- 1 Navigate to www.cyou.org or download the mobile application from the stores. Follow the steps below to create an account.
- 2 **Click on "Create account".**
You will be asked to enter your name and email address and to choose a password.
- 3 **Confirm your email address** by clicking the link in the verification email in your inbox. Didn't receive an email? Check your spam folder.
- 4 **Enter your mobile phone number.** Make sure to include the correct country code.
- 5 **Enter the 4-digit code** that you've received via SMS to verify your mobile phone number.
- 6 Accept the **Terms and Conditions** and the **Data Privacy Policy**.

Uw contactpersonen toevoegen

Om een nieuw contact toe te voegen in je CYOU account, volg onderstaande instructies:

- 1 Navigeer naar www.cyou.org en meld je aan bij je account of open de mobiele app.
- 2 Klik op de pagina Contactpersonen op de knop **" + Contact toevoegen "** in de rechterbovenhoek.
- 3 Voer de naam van je contactpersoon in. Deze naam is alleen zichtbaar voor jou en kan later worden gewijzigd.
- 4 Kies het land waar je contactpersoon zich bevindt.
- 5 Voer het 8-cijferige accountnummer in dat uw contactpersoon gebruikt om in te loggen op de telefoontoestellen in de Nederlandse Penitentiare Inrichtingen.
- 6 Klik op de knop **"Contactpersoon toevoegen"** en de kaart van de contactpersoon verschijnt op het hoofdscherm.

Adding your contact(s)

For adding a new contact on CYOU, simply follow these instructions:

- 1 Navigate to www.cyou.org and log in to your account or open the mobile app.
- 2 On the Contacts page, **click the "+ Add contact" button** located at the top right corner.
- 3 **Enter your contact's name.** This name will be visible only to you and can be changed later.
- 4 **Choose the country** where your contact is located.
- 5 **Enter the 8-digit account number** that your contact person is using to sign in to the telephone sets in the Dutch Custodial institutions.
- 6 **Click the "Add contact" button**, and the contact's card will appear on the main screen.

Saldo aanvullen

Hoe geld toevoegen en Automatisch opwaarderen instellen:

- 1 Ga naar "Portemonnees".
- 2 Om handmatig geld toe te voegen, selecteer "Portemonnee Opwaarderen" en kies het gewenste bedrag.
- 3 Om te zorgen dat u nooit zonder tegoed komt te zitten, kunt u Automatisch opwaarderen inschakelen.
- 4 Bij het instellen van Automatisch opwaarderen kiest u:
 - Het minimumbedrag (het laagste saldo dat u in uw portemonnee wilt hebben).
 - Het opwaardeerbedrag (hoeveel geld u moet opwaarderen telkens wanneer het minimale saldo is bereikt).
- 5 Zodra dit is ingesteld, zal de wallet automatisch het gekozen bedrag toevoegen telkens wanneer uw saldo onder het ingestelde minimumbedrag komt.

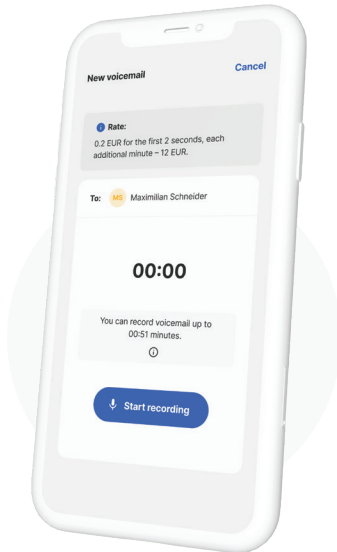
Wallet balance top-up

How to add money and set up Auto Top-Up:

- 1 Go to "My Wallet".
- 2 To add money manually, select "Top Up" and choose the amount of your preference.
- 3 To make sure you never run out of funds, you can turn on Auto Top-Up.
- 4 When setting up Auto Top-Up, choose:
 - The minimum balance (the lowest amount you want in your wallet).
 - The top-up amount (how much money to add each time the minimum balance is reached).
- 5 Once set, whenever your balance goes below your chosen minimum, the wallet will automatically add the amount you selected.

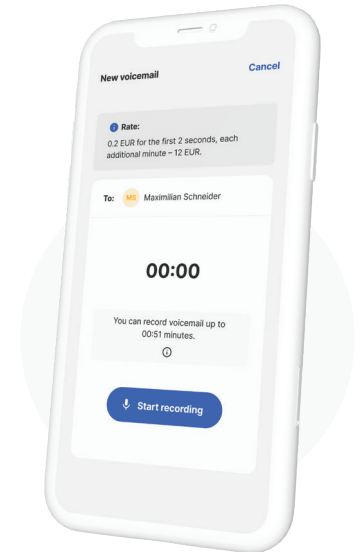
Een voicemail opnemen

- 1 Klik op **"Gesprek openen"** bij de gegevens van je contactpersoon. Of open het tabblad Connect.
- 2 Navigeer naar het tabblad "Voicemail" en **klik op de knop "Nieuwe voicemail"** om een bericht op te nemen.



Recording a voicemail

- 1 Click **"Open conversation"** on your contact's card. Or open the Connect tab.
- 2 Navigate to the "Voicemail" tab and **click the "New voicemail" button** to record a message.



Je contactpersoon ontvangt een melding van een nieuwe voicemail zodra je contact zich aanmeldt bij het telefoonsysteem in de locatie van de Dienst Justitiële Inrichtingen.

Your contact receive a notification of a new voicemail once logged into the telephone system of the location of the Dutch Custodial Institutions.

CYOU Collect Call service

Je contactpersoon kan ervoor kiezen om een Collect Call op te zetten. In deze situatie word je gevraagd de kosten voor het telefoongesprek te betalen.

Het saldo van je CYOU portemonnee zal worden gebruikt voor betaling bij het accepteren van een Collect Call gesprek.

Hoe accepteer je een Collect Call?

- 1 Je ontvangt een Collect Call op je geregistreerde mobiele telefoonnummer bij CYOU.

Zorg voor voldoende saldo in je wallet.

- 2 Druk op toets 3 om uw portemonnee te gebruiken en de verbinding wordt direct tot stand gebracht.

De prijslijst voor CYOU Collect Call is beschikbaar op de website.



CYOU Collect Call service

Your contact may choose to set up a Collect Call. In this situation you will be asked to bear the cost for the telephone call.

Your CYOU wallet balance will be used for payment when accepting Collect Calls.

How to accept a Collect Call?

- 1 You will receive a Collect Call on your registered mobile phone number at CYOU.

Keep enough credits in your wallet.

- 2 Press number 3 to use your wallet, and the connection will be established instantly.

The pricelist for CYOU Collect Call is available on the webpage.



In contact komen zonder CYOU te gebruiken?

Als je geen toegang hebt tot CYOU, zijn er alternatieve manieren om contact te hebben. De servicenummers hieronder zijn alleen binnen Nederland bereikbaar.

Voicemail 0900-0400679

Neem een voicemailbericht op en verstuur het naar je contact.

- 1 Bel 0900-0400679.
- 2 Voer het accountnummer van jouw contactpersoon in.
- 3 Spreek een bericht in. De kosten zijn € 0,10 per minuut, er is geen starttarief.

Collect Call 0900-8668

Met Collect Call betaal jij de kosten van het gesprek, je contact betaalt niets.

- 1 Als je een oproep ontvangt van je contact dat verblijft in een locatie van de Dienst Justitiële Inrichtingen, word je gevraagd of je de kosten voor het gesprek aanvaardt.
- 2 Druk op 1 om de kosten en de oproep te aanvaarden.
- 3 Bel nu 0900-8668 vanaf de telefoon waarop je het gesprek hebt ontvangen. De kosten zijn € 0,10 per minuut, er is geen starttarief.

Getting in touch without using CYOU?

If you don't have access to CYOU, alternative ways of getting in touch are available. The service numbers listed below are accessible only within the Netherlands.

Voicemail 0900-0400679

Record a voicemail to leave your message.

- 1 Call 0900-0400679.
- 2 Enter the account number of your contact.
- 3 Leave your voicemail message. The cost is € 0,10 per minute with no starting tariff.

Collect Call 0900-8668

Collect Call is the way for your contact to be able to make calls and the charges are paid by the receiver of the call.

- 1 If you receive a call from your contact who is staying at a location of the Dutch Custodial Institutions, you will be asked if you accept the cost of the call.
- 2 Press 1 to accept the cost and answer the call.
- 3 Now call 0900-8668 from the telephone on which you have received the call. The cost is € 0,10 per minute with no starting tariff.

Saldo overboeken van MyTelio naar CYOU

Als u uw portemonnee-saldo van MyTelio naar CYOU wilt overzetten, volgt u deze stappen:

- 1 **Maak een CYOU-account aan.**
- 2 **Log in op MyTelio en open het venster Saldo Overdragen.**
- 3 **Voer de vereiste informatie in en voltooi de overdracht.**
- 4 **Na de overdracht kunt u Voicemail- en Collect Call-diensten blijven gebruiken met uw nieuwe CYOU-account.**

Transfer wallet balance from MyTelio to CYOU

If you would like to transfer your wallet balance from MyTelio to CYOU take the following steps:

- 1 **Create a CYOU account.**
- 2 **Sign in to Mytelio and open the Balance Transfer window.**
- 3 **Enter the required information and complete the transfer.**
- 4 **After the transfer, you can continue using Voicemail and Collect Call services now, with your new CYOU account.**