



IST

Functioneren
klachtenregeling
reclassering
Inspectierapport
Themaonderzoek

Justitie





Ministerie van Justitie

Inspectie voor de Sanctietoepassing

**Functioneren klachtenregeling
reclassering**

Inspectierapport
Themaonderzoek

Oktober 2006

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Samenvatting 5

1 Inleiding 12

- 1.1 Aanleiding en doel 12
- 1.2 Reikwijdte en object van het onderzoek 12
- 1.3 Opzet van het onderzoek 13
- 1.4 Gebruikte analysemethode 16
- 1.5 Tijdpad 17
- 1.6 Wet- en regelgeving 17
- 1.7 Het toetsingskader 18
- 1.8 Klachtenregeling Reclassering 18

2 Bevindingen 20

- 2.1 Inleiding 20
- 2.2 Doel en betekenis van de klachtenregeling 21
- 2.3 Klachtwaardige situaties en gedragingen 22
- 2.4 Procedurele uitwerking klachtenregeling reclassering 27
- 2.5 Toegankelijkheid klachtprocedure cliënten 37
- 2.6 Uitkomsten klachtafhandeling als verbeterinstrument 44

3 Samenvattende conclusie 50

4 Aanbevelingen 53

Bijlage A: Toetsingskader 55

Bijlage B: Enquêtevragen 62

Bijlage B1: Enquêteantwoorden RO 69

Bijlage C: Enquêtevragen klanten 92

Bijlage C1: Enquêteantwoorden klanten 96

Bijlage D: Bronnen 113

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van het themaonderzoek dat de Inspectie voor de Sanctietoepassing (ISt) heeft gedaan naar het functioneren van de klachtenregeling van de reclassering.

Het onderzoek had betrekking op de procedurele uitwerking van de klachtenregeling, haar bekendheid bij cliënten en medewerkers van de drie reclasseringsorganisaties, op de feitelijke behandeling van klachten en op de vraag of de uitkomst van klachtenbehandeling door de reclassering ook als kwaliteitsinstrument gebruikt wordt.

Op een aantal punten constateert de ISt dat verbeteringen mogelijk zijn. De belangrijkste daarvan zijn opgenomen in de aanbevelingen aan het slot van het rapport.

De lijst van aanbevelingen eindigt met een punt dat in het onderzoek slechts zijdelings aan de orde is geweest, maar naar de mening van de ISt zeker aandacht verdient: het geringe aantal klachten dat jaarlijks ingediend wordt. Bij een jaarlijks aantal cliënten van circa 100.000 bereiken de klachtencommissie slechts enkele tientallen klachten, waarvan er uiteindelijk minder dan tien formeel door de commissie afgehandeld worden. De Inspectie is van mening dat nader onderzoek naar een verklaring voor dit onwaarschijnlijk geringe aantal wenselijk is.

W.F.G. Meurs
hoofdinspecteur

Samenvatting

Dit onderzoek geeft inzicht in en antwoord op de vraag hoe de in hoofdstuk 5 van de Reclasseringsregeling 1995 neergelegde klachtenregeling voor cliënten procedureel is uitgewerkt, met welke waarborgen dit is omkleed en welke knelpunten en best-practices zich hierbij voordoen. Dit doel is in een aantal hoofdvragen over het functioneren van de klachtenregeling uitgewerkt. De hoofdvragen zijn:

- Hoe is het doel/ de betekenis van de klachtenregeling geoperationaliseerd?
- Welke situaties of gedragingen zijn klachtwaardig?
- Hoe is de klachtenregeling procedureel uitgewerkt?
- Is de klachtprocedure toegankelijk voor cliënten?
- Dienen de uitkomsten van klachtbehandeling ook als verbeter- of kwaliteitsinstrument?

Er zijn drie onderzoeksmethoden gehanteerd: schriftelijke feitenverzameling, interviews en enquêtes. Het doel van de enquêtes was om een aantal onderzoeksvragen breed aan een ruimer aantal units/instellingen en cliënten voor te leggen dan met een interview mogelijk is. Er is een enquête gehouden onder alle regio's van Reclassering Nederland (RN), het Leger des Heils (LdH) en de instellingen van de verslavingsreclassering (SVG). Daarnaast zijn in totaal 500 enquêtes onder de cliënten van de reclasseringsorganisaties, waar ook de interviews plaatsvonden, uitgezet.

De Ist heeft zich met name voor het enquêtedeel laten ondersteunen door een onderzoek- en adviesbureau.

De relevante bepalingen uit de Reclasseringsregeling 1995, de artikelen 29 tot en met 32, zijn uitgewerkt in een klachtenreglement. De doelen van de klachtenregeling die in de interviews zijn genoemd - het bieden van een klachtmogelijkheid aan cliënten, het creëren van een kwaliteitsinstrument, het garanderen van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid voor cliënten - zijn niet nadrukkelijk in de het klachtenreglement en het Handboek Reclassering te

vinden. De Ist meent dat een duidelijk doel, dat bekend is bij alle medewerkers en waaraan vooral gedurende de inwerkperiode aandacht wordt besteed, van belang is voor een goede rechtsgang voor cliënten. Een heldere visie waaraan vooral in opleiding/training aandacht wordt gegeven ontbreekt, terwijl dit naar het oordeel van de Ist aan meer transparantie van de bejegening van cliënten en van de uitvoering van het reclasseringswerk zou kunnen bijdragen. De Ist doet de aanbeveling om het doel van de klachtmogelijkheid en de inhoud van het klachtenreglement expliciet aandacht te geven tijdens in ieder geval de inwerkperiode van medewerkers en in de interne cursussen.

In zowel de Reclasseringsregeling 1995 als het klachtenreglement reclassering staat, zij het abstract, wat klachtwaardig is. De definities in deze documenten zijn niet nader uitgewerkt. De reclasseringswerkers geven enerzijds aan niet te weten wat zij zich bij de definitie zoals in het klachtenreglement neergelegd, moeten voorstellen en anderzijds dat zij wel weten waar cliënten over kunnen klagen. Deze tegenstelling heeft, zo blijkt uit de interviews, te maken met de onbekendheid met de inhoud van het klachtenreglement en het feit dat klachten van cliënten op het niveau van de units/instellingen veelal niet als een klacht maar een ongenoegen van cliënt over zijn situatie wordt beschouwd. Het begrip klacht is op unit-/instellingsniveau over het algemeen onbekend, het begrip leeft op dat niveau niet echt. Het is aan het inzicht van de individuele unitmanager overgelaten of hij een bepaalde kwestie als klacht wil aanduiden en hoe de klacht te behandelen.

Naast de afhandeling op unitniveau is de externe klachtencommissie formeel het orgaan voor de behandeling van klachten van cliënten. Bij de instellingen van de SVG is ook de interne klachtencommissie bevoegd zich over klachten van cliënten te buigen. Cliënten van deze instellingen kunnen zich hierbij door de patiëntvertrouwenspersoon laten ondersteunen. Een dergelijke mogelijkheid geldt niet voor cliënten van Reclassering Nederland en het LdH.

De klachtencommissie toetst of een klacht onder de formele definitie valt en toetst of de handelingen van de reclassering conform de interne voorschriften (het Handboek Reclassering) zijn uitgevoerd. Reclasseringswerkers en unitmanagers melden in de interviews dat cliënten over alle uitvoeringswerkzaamheden kunnen klagen, terwijl de reclasseringsorganisaties in de enquête een aantal beperkingen opnoemen. Als een van deze beperkingen worden “de regels uit het Handboek Reclassering” genoemd. Dit antwoord roept

vraagtekens op over de kennis van de respondenten, daar de klachtencommissie meedeelt wel te toetsen aan de voorschriften in het Handboek Reclassering.

Cliënten kunnen zich, ingeval ze het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie reclassering, tot de civiele rechter wenden. De Ist concludeert dat het klachtenreglement noch andere informatie van de reclassering op deze mogelijkheid wijst. Cliënten, uitgezonderd die enkelen die zich volgens de klachtencommissie wel tot de civiele rechter hebben gewend, en de reclasseringsfunctionarissen weten niet welk rechtscollege er naast de klachtencommissie bevoegd is. De strafrechters gaven aan dat zij klachten van justitiabelen over de bejegening door de reclassering, geuit gedurende de behandeling van de strafzaak, niet in behandeling nemen. Opvallend is dat twee regio's zeggen niet te weten of de cliënt zich na een bemiddelinggesprek nog tot de klachtencommissie reclassering kan wenden en dat één instelling antwoordt dat dit niet mogelijk is. Ook uit deze antwoorden ontstaat de indruk dat de inhoud van de klachtprocedure en van het klachtenreglement bij de leidinggevendenden niet goed bekend is.

Met betrekking tot haar onafhankelijkheid stelt de klachtencommissie in haar jaarverslag 2005 dat het van belang is dat zij steeds wordt voorgezeten door een met rechtspraak belast lid van de rechterlijke macht en dat het huidige aantal commissieleden in de praktijk voldoende blijkt te zijn. Desondanks wordt er in de praktijk de behoefte gevoeld om klachten enkelvoudig af te doen en gebeurt dit feitelijk ook. De Ist constateert dat enkelvoudige afdoening van klachten door de klachtencommissie niet formeel geregeld is en dus niet toegestaan. De Ist doet de minister van Justitie de aanbeveling om zorg te dragen voor een goede naleving van de procedures uit het klachtenreglement.

Registratie van klachten vindt alleen door de klachtencommissie plaats. Het aantal bij de klachtencommissie ingediende klachten alsook het aantal en de aard van de behandelde klachten wordt in het jaarverslag van de betreffende klachtencommissie opgenomen.

De units van RN en van het LdH alsook enkele instellingen van de SVG melden in de interviews dat ontvangen klachten niet worden geregistreerd. Er is op dat niveau geen (officieel) klachtenregistratiesysteem. In de enquête antwoordt 40% van de respondenten de klacht en/of de uitkomst van de klachtbehandeling te registreren.

Het klachtenreglement reclassering schrijft voor op welke wijze klachten bij de klachtencommissie moeten worden ingediend en hoe deze door de klachtencommissie behandeld moeten worden. De wijze waarop klachten op unit-/instellingsniveau ingediend en behandeld moeten worden, is echter niet formeel vastgelegd. Er is geen organisatiebrede afspraak hoe op hoofdlijnen met ontvangen klachten om te gaan: of klachten geregistreerd moeten worden, of de cliënt een ontvangstbewijs moet ontvangen et cetera.

Klachten kunnen op dat unitniveau schriftelijk of mondeling (telefonisch) bij de unitmanager worden ingediend. In de praktijk gebeurt dit veelal mondeling. Een unit van het LdH vraagt cliënten soms de klacht op papier te zetten. Volgens de betreffende unitmanager blijft de klacht dan meestal uit. Een unit van Reclassering Nederland meent echter dat van cliënten niet verwacht kan worden de klacht op papier te zetten: de cliënten missen daarvoor veelal de vaardigheid. Klachten worden incidenteel schriftelijk bij de unitmanager ingediend.

In de enquête onder de reclasseringsorganisaties antwoorden twee respondenten geen beleid (voorschriften) in dezen te hebben. De meerderheid - waaronder alle regio's van het Leger des Heils - geeft aan dat er wel sprake van beleid is. Veertien van de in totaal negentien respondenten die aangaven dat er beleid in dezen is, antwoorden dat het om schriftelijk vastgelegd beleid gaat en noemen het klachtenreglement en het Intranet (interne website) als bron. Daarnaast worden ook het interne casusoverleg en de werkbegeleiding genoemd.

De klachtbehandeling op unitniveau wordt bemiddeling genoemd. De Ist constateert dat deze vorm van klachtbehandeling (de bemiddelingsgesprekken) niet transparant is. Het is onduidelijk of en hoe de cliënt over dit gesprek wordt voorgelicht. Unitmanagers en reclasseringswerkers delen mee dat de werkwijze bij bemiddeling in de praktijk is ontwikkeld. De Ist doet de aanbeveling om de positie van de cliënt bij de klachtbehandeling op unitniveau duidelijk vast te leggen.

De klachtprocedure is naar het oordeel van de Ist op een wezenlijk onderdeel, tijdige en goede voorlichting, onvoldoende toegankelijk voor cliënten. Reclassering Nederland informeert haar cliënten sinds het begin van dit jaar per post over de klachtprocedure. Het LdH en de SVG informeren hun cliënten niet standaard in het eerste contact. Voorlichting vindt veelal pas plaats als de cliënt een klacht bij de klachtencommissie wil indienen.

De klachtencommissie wijst de cliënten niet actief op de mogelijkheid van bijstand in de klachtprocedure. De cliënt ontvangt bij de schriftelijke bevestiging van zijn klachtbrief wel de klachtfolder waarin deze mogelijkheid summier genoemd wordt. Uit het jaarverslag 2005 van de klachtencommissie blijkt dat er in twee van de zeven zaken bijstand door een vertrouwenspersoon was. De Ist meent dat het opsturen van de informatiefolder of het alleen overhandigen van de informatiefolder niet volstaat. De Ist meent dat cliënten op een actieve manier (mondeling) en bij het eerste contact met de reclassering over de belangrijkste elementen uit de klachtprocedure zouden moeten worden voorgelicht.

Een drempel voor goede en tijdige voorlichting is gelegen in het feit dat de reclasseringswerkers niet weten wat zij over dit onderwerp aan de cliënt melden moeten. Het idee dat actief voorlichten tot meer klachten zal leiden, wordt door de uitkomst van de enquête weersproken. De cliënten weten over het algemeen niet van het bestaan van de klachtencommissie, begrijpen de informatie niet en weten niet waar ze over kunnen klagen. De reclasseringsorganisaties leveren in deze ook geen (extra) inspanning om de cliënt de informatie toe te lichten.

De unitmanagers menen dat de informatiefolder over de klachtenregeling informatief is en dat die ook in andere talen dan de Nederlandse taal beschikbaar is. Zij weten echter niet zeker of deze informatiefolders aan cliënten worden opgestuurd en of die in de wachtkamer liggen. De vraag uit de enquête aan de reclasseringsorganisaties of de cliënten de informatie ook begrijpen, wordt met name door de SVG overwegend positief beantwoord. In de interviews melden de reclasseringswerkers dat zij de indruk hebben dat de klachtprocedure te ingewikkeld is voor de doelgroep. De meeste reclasseringswerkers kunnen zich voorstellen dat de klachtprocedure en de bespreking van klachten niet objectief op de cliënt overkomt en dat de cliënten ook de klachtencommissie als een onderdeel van de reclasseringsorganisatie ervaren. Sommige unitmanagers delen deze mening en menen dat een bemiddelingsgesprek niet echt objectief kan zijn daar de loyaliteit van de unitmanager toch bij de eigen medewerker ligt. Voorts wordt meegedeeld dat ook de afhankelijkheidsrelatie waarin de cliënt zich in bevindt een drempel kan zijn om een klacht in te dienen.

Op de vraag of de uitkomsten van klachtbehandeling ook als verbeter- of kwaliteitsinstrument dienen, werd gemeld dat de uitkomsten van de klachtbehandeling door de klachtencommissie reclassering aanleiding kunnen geven om de werkwijze aan te passen. De klachtencommissie doet in dat geval

aanbevelingen die een algemene strekking hebben en die de reclasseringsorganisaties landelijk kunnen invoeren en in het Handboek Reclassering opnemen.

De units en instellingen, uitgezonderd twee instellingen van de SVG maken geen analyse van de door hen bemiddelde klachten. De inspanningen en resultaten blijven bij het individuele geval. De unitmanagers stellen dat de uitkomsten van bemiddelingsgesprekken geen input vormen voor het beleid van het landelijk kantoor.

Het uitkomen van het jaarverslag van de klachtencommissie reclassering vormt voor de unit/instelling geen standaard moment om zelfstandig na te gaan of er meer in zijn algemeenheid aanleiding is tot verbetering en aanscherping van het werkproces.

De unitmanagers van het LdH delen mee het jaarverslag van de klachtencommissie bijna nooit te hebben ontvangen en/of gelezen. Twee instellingen van de SVG delen mee het betreffende jaarverslag nooit te hebben ontvangen. De medewerkers van Reclassering Nederland ontvangen het jaarverslag via de interne website.

Volgens de unitmanagers wordt er in de introductie cursus en de inwerkperiode aandacht gegeven aan de klachtenregeling. Er wordt echter niet aangegeven hoe en wanneer deze informatie aan de cliënt moet worden verstrekt noch hoe een klacht als zodanig moet worden herkend en behandeld.

De vraag wat respectvolle bejegening is, komt in interne trainingen aan de orde. Volgens de landelijke kantoren van de reclasseringsorganisaties krijgt het onderwerp “respectvolle bejegening ” in het inwerkprogramma en het interne handboek “ Werken in een gedwongen kader “ aandacht. Het LdH en de SVG hebben een gedragscode voor het omgaan met cliënten. Gedragingen van medewerkers kunnen hieraan worden getoetst. De ISt doet de aanbeveling om een gedragscode op te stellen waaraan cliënten en derden kunnen aflezen wat in het kader van de bejegening door de reclassering toegestaan is en waaraan een klacht wordt getoetst. Een gedragscode of een op hoofdlijnen opgestelde rechtspositieregeling is gelet op de aard van het reclasseringswerk gewenst. De ISt stelt voorts om vast te stellen welke essentiële elementen uit de op te stellen gedragscode expliciet aandacht moeten krijgen tijdens de inwerkperiode en de interne cursussen.

De vraag waarom er relatief gezien weinig klachten door cliënten worden ingediend, is indirect in het onderzoek aan de orde gekomen. De bevindingen geven wel aanwijzingen waaraan dit kan liggen. In het inspectierapport worden hiervoor een aantal factoren genoemd zoals het niet actief voorlichten van cliënten, het feit dat de meeste cliënten geen kennis hebben van de klachtmogelijkheid, het feit dat medewerkers op de werkvloer zich weinig bij de formele definitie van wat een klacht is kunnen voorstellen, dat klachten bij de unitmanagers ingediend niet systematisch worden geregistreerd en vaak niet als zodanig worden gekwalificeerd, dat cliënten door hun sociale en psychische omstandigheden niet weten hoe zij hun onvrede als klacht moeten formuleren en de afhankelijkheid en het gebrek aan objectiviteit die cliënten mogelijk kunnen ervaren. De ISt adviseert een onderzoek te doen naar de oorzaak van het geringe aantal klachten van cliënten over de bejegening door de reclassering.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

In het Inspectiejaarplan 2006 van de Inspectie voor de Sanctietoepassing is een aantal themaonderzoeken aangekondigd. De selectie van deze thema's vond plaats na een inventarisatie onder belanghebbenden in het najaar van 2005. Een van de thema's was het functioneren van de klachtenregeling reclassering. Het onderzoek moet inzicht in en antwoord geven op de vraag hoe de in hoofdstuk 5 van de Reclasseringsregeling 1995 neergelegde klachtenregeling voor cliënten procedureel is uitgewerkt, met welke waarborgen dit is omkleed en welke knelpunten en best-practices zich hierbij voordoen. Dit doel is in een aantal hoofdvragen over het functioneren van de klachtenregeling uitgewerkt. De hoofdvragen worden in hoofdstuk 2 van dit rapport beschreven en behandeld.

Het onderzoek heeft geen betrekking op het functioneren van de klachtencommissie in de zin van of zij al dan niet terecht een klacht in behandeling neemt noch op de juistheid van haar uitspraken.

1.2 Reikwijdte en object van het onderzoek

De Inspectie heeft ten aanzien van dit themaonderzoek een specifiek toetsingskader opgesteld. De toezichtcriteria voor dit onderzoek zijn: er is een procedurele uitwerking van de klachtprocedure zoals neergelegd in de Reclasseringsregeling 1995, het is duidelijk en schriftelijk vastgelegd welke handelingen klachtwaardig zijn, de klachtprocedure is toegankelijk voor de cliënten van de reclassering en de uitkomsten van de klachtbehandeling dragen bij aan de kwaliteit van het reclasseringswerk. Het toetsingskader is als bijlage A aan dit rapport toegevoegd. Het onderzoek vond wat het interviewdeel betrof plaats bij 5 units van de Reclassering Nederland (RN), 5 units van het Leger des Heils (LdH) en bij 5 instellingen van de Stichting verslavingsreclassering GGZ Nederland (SVG). In totaal zijn dus 15 toezichtobjecten (units/instellingen) onderzocht. Deze units en instellingen zijn in de volgende arrondissementen gelegen: Amsterdam, Den Haag, Zutphen, Assen en Eindhoven.

Bij de selectie van de arrondissementen is rekening gehouden met:

- regionale spreiding (grote stad, kleine stad) en de aanwezigheid van alle drie de reclasseringsorganisaties.

- de vraag of vorig jaar vanuit dat arrondissement een of meer klachten bij de klachtencommissie zijn ingediend.
- De enquêtes onder de cliënten zijn bij de reclasseringsorganisaties in de hiervoor genoemde arrondissementen gehouden.

1.3 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is voor een deel beschrijvend en voor een deel verklarend/ exploratief.

In het themaonderzoek zijn drie onderzoeksmethoden gehanteerd:

1) Feitenverzameling en analyse documenten

Dit onderdeel bestond uit een vooronderzoek waarin relevante documenten zijn verzameld en geanalyseerd, een specifiek toetsingskader is opgesteld en voorgesprekken met functionarissen van de hoofdkantoren van de reclasseringsorganisaties en het ministerie van Justitie zijn gevoerd. In de fase van het vooronderzoek heeft de Ist ook de klachten, opgenomen in de jaarverslagen uit 2002 tot en met 2005, van de klachtencommissie reclassering geanalyseerd en gebruikt voor het opstellen van haar toetsingskader. Nagegaan is of de klachten veelal over een specifieke situatie of reclasseringshandeling gingen. Deze analyse zal in hoofdstuk 2 onder Bevindingen worden opgenomen.

2) Interviews

De inspectie interviewde de volgende personen:

- (beleids)functionarissen van het landelijk kantoor van de reclasseringsorganisaties
- unitmanagers en teamleiders van de reclasseringsorganisaties
- reclasseringswerkers van de reclasseringsorganisaties
- cliënten van de reclasseringsorganisaties
- voorzitter, leden en secretaris van de klachtencommissie reclassering
- strafrechters
- functionaris van de Nationale ombudsman.

Bij iedere onderzochte unit of instelling werd gesproken met reclasseringswerkers, unitmanagers, teamleiders en cliënten. De opkomst van cliënten voor de interviews was niet groot. In totaal zijn 15 cliënten geïnterviewd. De cliënten werden op verzoek van de Inspectie door de reclasseringsunits en -instellingen uitgenodigd. Alleen in het arrondissement

Den Haag was de opkomst van cliënten conform het verzoek, zes cliënten per gesprek, van de Inspectie. In alle andere arrondissementen was de opkomst lager. Een aantal reclasseringswerkers gaf als verklaring voor de lage opkomst dat zij te laat of geen duidelijk verzoek van de unitmanager hierover hebben ontvangen.

Van de interviews met het landelijk kantoor van de reclasseringsorganisaties en met de units/instellingen is per arrondissement een deelrapport opgesteld. Dit geldt ook voor het interview met de klachtencommissie reclassering. De unitmanagers, de functionarissen van de landelijk kantoren en de klachtencommissie hebben het deelrapport ontvangen en konden een reactie op feitelijke onjuistheden geven.

De interviews met de strafrechters en de Nationale ombudsman vonden telefonisch en per e-mail plaats. Eén strafrechter is, omdat dat praktisch uitkwam, in een face-tot-face gesprek geïnterviewd.

3) Enquête

Het doel van de enquêtes was om een aantal onderzoeksvragen breed aan een ruimer aantal units/instellingen en cliënten voor te leggen dan met een interview mogelijk is. De Inspectie heeft, om een breder en gedegen beeld van het functioneren van de klachtenregeling te krijgen, een enquête onder alle regio's van Reclassering Nederland, het Leger des Heils en de instellingen van de verslavingsreclassering gehouden. Daarnaast zijn er in totaal 500 enquêtes onder de cliënten van de reclasseringsorganisaties, uit de arrondissementen waar ook de interviews plaatsvonden, uitgezet.

De Inspectie heeft zich met name voor dit onderdeel van het onderzoek laten ondersteunen door een onderzoek- en adviesbureau. Dit bureau heeft aangegeven kennis van het doen van onderzoek naar het functioneren van klachtregelingen en het uitvoeren van enquêteonderzoeken te hebben. De Inspectie heeft bij de opzet, maar in het bijzonder bij het analyseren van de antwoorden op de schriftelijke vragen van de expertise van dit bureau gebruik gemaakt. De gegevens in de tabellen zijn door het onderzoeksbureau geleverd. Bij de interpretatie en de conclusies over deze gegevens is op deze informatie vertrouwd.

Enquête onder de reclasseringsorganisaties

In totaal zijn er 28 enquêtes onder de regio's/instellingen verstuurd. De enquêtes werden aan de eindverantwoordelijken op regionaal of

instellingsniveau verstuurd: de regiomanagers van Reclassering Nederland en het LdH en de directeuren van de SVG-instellingen. Van deze 28 enquêtes zijn er 22 binnen de reactietermijn ingevuld geretourneerd.

Alle regio's van de Reclassering Nederland hebben gehoor gegeven aan de oproep van de Inspectie. Eén regio van deze reclasseringsorganisatie heeft de vragenlijst, om voor de Ist onbekende reden, voor een deel ingevuld. De regio's van het Leger des Heils en de instellingen voor verslavingsreclassering hebben niet allemaal gereageerd. Twee instellingen voor verslavingsreclassering hebben gezamenlijk één lijst geretourneerd. De antwoorden van deze instellingen zijn afzonderlijk in de resultaten verwerkt.

De vragenlijst bestond uit 28 voornamelijk gesloten vragen. De reden hiervoor was om de belasting voor de reclasseringsorganisaties zo beperkt mogelijk te houden en om de analyses en vergelijkingen van de antwoorden zo betrouwbaar mogelijk te houden.

De enquêtes onder de reclasseringsorganisaties zijn per post en per mail opgestuurd. De reactietermijn bedroeg twee weken. Na tien dagen is een rappelbrief verstuurd. De verzonden en ontvangen enquêtes zijn in een tabel weergegeven. Zie hiervoor de bijlage B en B1 bij dit rapport.

Enquête onder de cliënten

De 500 enquêtes onder de cliënten zijn in de 15 bij het interview betrokken units/instellingen uitgezet. Per arrondissement en per reclasseringsunit is dit als volgt uitgewerkt: RN 70, SVG 20 en LdH 10 enquêtes. De steekproef had betrekking op cliënten die lopende het Ist-onderzoek in het kader van een programma of interventie onder begeleiding van of in contact met de reclassering stonden. Het aantal van 500 te enquêteren cliënten was nodig voor een responspercentage dat groot genoeg zou zijn om tentatieve uitspraken te kunnen doen.

Er zijn 112 enquêtes volledig ingevuld en binnen de reactietermijn geretourneerd.

26 Cliënten hebben de enquête wel geretourneerd maar aangegeven niet te willen meewerken aan het onderzoek. 16 Enquêtes kwamen onbestelbaar retour. 20 Enquêtes kwamen ruim na de sluitingsdatum ingevuld retour. Deze enquêtes konden niet meer in het onderzoek worden meegenomen. Het verwachte responspercentage was 10 %. De feitelijke respons lag daar ruim boven.

Selectie van cliënten ten behoeve van de enquête

Aan de te interviewen units en instellingen werd verzocht om een lijst van de op dat moment bestaande caseload te mailen. Het overzicht gaf informatie over de leeftijd, het cliëntnummer, het type programma dat de cliënt doorliep en de start en einddatum van het programma. Op basis van die informatie selecteerde de Ist de cliënten die voor het enquêteonderzoek zijn benaderd.

De enquêteformulieren, zowel die aan de cliënten als die aan de reclasseringsorganisaties, waren voorzien van een begeleidend schrijven en een gefrankeerde retourenvelop. In het begeleidende schrijven aan de cliënten is onder meer aangegeven wat het doel van de enquête was en dat zij bij vragen contact met de Ist konden opnemen: het telefoonnummer van de Ist stond in de brief vermeld.

Zes cliënten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Twee cliënten wilden een mondelinge toelichting op het doel van het onderzoek. Met vier cliënten is de enquête op hun verzoek telefonisch ingevuld.

De units en instellingen zijn verzocht om de enveloppen ten behoeve van de enquête onder de cliënten van naam en adres te voorzien en die te versturen. Bij het opstellen van de vragenlijst is rekening gehouden met de sociale (opleidings)achtergrond van de cliënten. De vragenlijst bevatte 18 gesloten vragen en bestond uit twee delen. Het eerste deel bestond uit vragen over de wijze waarop cliënten geïnformeerd zijn over de klachtprocedure, de klachtencommissie reclassering en of zij gedurende het contact met de reclassering aanleiding hadden om een klacht in te dienen. Het tweede deel was bedoeld voor cliënten die een grief of klacht bij de betreffende unit/instelling of de klachtencommissie hadden ingediend.

1.4 Gebruikte analysemethode

Voor de analyse van de vragenlijsten is gebruik gemaakt van het statistische programma SPSS. De vragen uit de vragenlijsten zijn als numerieke variabelen in SPSS ingevoerd en de mogelijke antwoorden zijn gecodeerd. Op die manier is het mogelijk geworden om het programma rekenkundige bewerkingen te laten uitvoeren.

Zo zijn bijvoorbeeld de antwoorden op de eerste vraag aan de reclasseringsorganisaties “op welk moment worden cliënten gewezen op het bestaan van de klachtprocedure ” als volgt gecodeerd:

- 1 = voor het eerste gesprek via schriftelijke stukken
- 2 = bij hun intake/tijdens het eerste gesprek
- 3 = wanneer blijkt dat zij ontevreden zijn of te kennen geven een klacht te willen indienen
- 4 = op een ander moment
- 5 = cliënten worden niet op de klachtprocedure gewezen.

In de analyse is voorts gebruik gemaakt van frequentieverdelingen: verdeling of telling van hoe vaak bijvoorbeeld antwoord 1 voorkomt. Daarnaast is een splitsingsvariabele aangemerkt. Deze variabele is gebruikt om te zien in hoeverre de antwoorden samenhangen met deze variabele door middel van kruistabellen. Als splitsingsvariabele is het type organisatie (Reclassering Nederland, Leger des Heils of verslavingsreclassering) gebruikt. Daarnaast is bij enkele vragen gekeken naar de samenhang met antwoorden op de voorgaande vragen. In de enquête onder cliënten is het wel of niet indienen van een klacht als een splitsingsvariabele aangemerkt. Voor een uitvoerige beschrijving van de gehanteerde analysemethode wordt naar de bijgevoegde bijlage met de antwoorden op de enquêtevragen verwezen.

1.5 Tijdpad

Het dossieronderzoek vond in mei plaats. De interviews zijn in week 24 gestart en liepen door tot en met week 28. De enquêtes zijn in week 25 verstuurd. Het rapport is op 7 september 2006 voor wederhoor aan de algemeen directeuren van de reclasseringsorganisaties voorgelegd. Reclassering Nederland, het Leger des Heils en SVG verslavingsreclassering hebben op respectievelijk 26 september 2006, 29 september 2006 en 2 oktober 2006 hun reacties toegezonden. Op 18 oktober 2006 heeft de hoofdinspecteur het rapport vastgesteld en aangeboden aan de minister van Justitie.

1.6 Wet- en regelgeving

Bij de voorbereiding van het onderzoek is een aantal documenten zoals (inter)nationale wet- en regelgeving als basis voor het toetsingskader gebruikt. De Ist heeft van enkele units en instellingen van de SVG schriftelijke informatie

over de (interne) klachtregeling ontvangen. Ook deze informatie is onder het hoofdstuk Bevindingen verwerkt. Voor de opsomming van alle bij het onderzoek gebruikte documentatie wordt verwezen naar bijlage D van dit rapport.

1.7 Het toetsingskader

Aan de basis van de onderzoeksvragen ligt een toetsingskader. Hierin zijn vijf hoofdvragen met betrekking tot het thema “functioneren van de klachtregeling reclassering” geformuleerd. De hoofdvragen zijn in de interviews en in de enquêtes aan de orde gesteld.

De feitenverzameling, de analyse van de documentatie alsook de analyse van de informatie uit de interviews en de enquêtes vormen de basis voor de bevindingen.

1.8 Klachtenregeling Reclassering

De klachtprocedure reclassering is neergelegd in de Reclassering 1995, hoofdstuk 5, artikelen 29 tot en met 32. In deze artikelen wordt op hoofdlijnen het volgende geregeld: samenstelling van de klachtencommissie, termijn voor het indienen van een klacht, wat klachtwaardig is, het horen van partijen bij een klacht door de klachtencommissie en het afhandelen van klachten door de klachtencommissie. Hieronder worden enkele relevante passages, artikelen uit onder meer de nota van toelichting op de Reclasseringsregeling 1995 en het klachtenreglement van de reclassering opgenomen. Deze passages zijn bedoeld om inzicht te geven hoe de klachtprocedure formeel is geregeld.

In de nota van toelichting bij de Reclasseringsregeling 1995 wordt het volgende meegedeeld over de klachtenregeling reclassering:

“De klachtenregeling zoals opgenomen in de artikelen 39 tot en met 42 van de reclasseringsregeling 1986 moet worden gekarakteriseerd als uiterst summier. Overwogen is thans (lees 1995) de klachtenregeling te herzien en zowel inhoudelijk als procedureel van meer waarborgen te voorzien. Daarvan is echter afgezien, gelet op het tijdelijke karakter van het Reclasseringsbesluit en gelet op het feit dat de klachtenregeling in de praktijk voldoet. Wel is het wenselijk dat de klachtenregeling wordt herzien in het kader van de voorbereiding en de totstandbrenging van een wet op de reclassering, mede in verband met de vraag of voorzien zou moeten worden in een meer onafhankelijke klachteninstantie, zoals ook door de Centrale Raad is gesuggereerd in zijn advies van juni 1994.”

In de nota van toelichting bij het Besluit van 4 december 2003 tot wijziging van de Reclasseringsregeling 1995 staat in onderdeel AA het volgende over de klachtenregeling reclassering:

“De klachtenregeling zoals omschreven in hoofdstuk 5 Reclasseringsregeling 1995 blijft inhoudelijk in stand. In plaats van het bestuur van de SRN (Stichting Reclassering Nederland) zal de minister de leden van de klachtencommissie benoemen. Het ministerie zal voorts voorzien in het secretariaat van de klachtencommissie.”

Bij brief van 5 september 2003 heeft de MvJ de Tweede Kamer geïnformeerd dat enkele taken van de Stichting Reclassering Nederland door het ministerie van justitie worden overgenomen. In afwachting van deze definitieve regeling worden taken van de Stichting Reclassering Nederland naar het ministerie overgebracht. Op dit moment bestaan er drie reclasseringsinstellingen: Reclassering Nederland, Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering en de verslavingsreclassering (als onderdeel van GGZ Nederland).

Klachtenreglement / Reglement van Orde klachtencommissie reclassering
In de bestuursverandering van, toen nog de Stichting Reclassering Nederland, is in februari 1995 het klachtenreglement reclassering vastgelegd. De reclasseringsorganisaties hanteren dit reglement nog steeds. In het reglement wordt de omvang en samenstelling van de klachtencommissie geregeld, de rechtsgang bij de klachtencommissie, de behandeling (onbevoegdheid, ongegrondheid en niet-ontvankelijkheid) en verdere behandeling van de klacht. De zittingen van de klachtencommissie vinden achter gesloten deuren plaats (artikel 15 onder 1 van het reglement). De klachtencommissie brengt, op grond van artikel 17 van het reglement en artikel 32 onder 4 van de Reclasseringsregeling 1995, jaarlijks een openbaar verslag uit van haar werkzaamheden.

In artikel 19 onder 3 staat dat het reglement kan worden aangehaald als “klachtenreglement reclassering”. De Ist hanteert in dit rapport deze term. De klachtencommissie wordt, eveneens conform het reglement, aangeduid als “klachtencommissie” of daar waar nodig is ter onderscheiding van andere klachtencommissies, als klachtencommissie reclassering.

2 Bevindingen

2.1 Inleiding

Dit rapport beschrijft per hoofdvraag de bevindingen uit het documentonderzoek, de interviews en de enquêtes die gehouden zijn.

De hoofdvragen zijn:

- Hoe is het doel/ de betekenis van de klachtenregeling geoperationaliseerd?
- Welke situaties of gedragingen zijn klachtwaardig?
- Hoe is de klachtenregeling procedureel uitgewerkt?
- Is de klachtprocedure toegankelijk voor cliënten?
- Dienen de uitkomsten van klachtbehandeling ook als verbeter- of kwaliteitsinstrument?

De bevindingen uit de interviews en de enquêtes worden per hoofdvraag weergegeven. Bij iedere hoofdvraag wordt voorts een korte conclusie geformuleerd. Bij de behandeling van de derde hoofdvraag, hoe is de klachtenregeling procedureel uitgewerkt, wordt voor de helderheid en leesbaarheid op twee plaatsen een korte conclusie geformuleerd.

Na behandeling van de hoofdvragen volgen een samenvattende conclusie en aanbevelingen.

De volledige enquêtevragen alsook de antwoorden en analyses (uitgewerkt in tabellen) worden als bijlage in het rapport opgenomen. Zie bijlage B en C. In dit hoofdstuk worden uit een oogpunt van leesbaarheid alleen de belangrijkste bevindingen uit de enquêtes vermeld.

Het rapport geeft een samenvattend beeld van de uitvoering door de drie reclasseringsorganisaties. Daar waar nodig zal naar een bepaalde reclasseringsorganisatie of daarbinnen naar een bepaalde unit/instelling worden verwezen.

In dit rapport wordt met de term “ de reclasseringsorganisaties ” verwezen naar de onderzochte units/instellingen van de drie reclasseringsorganisaties. Met “de reclassering” worden de drie reclasseringsorganisaties samen bedoeld.

De justitiabelen die in het kader van een programma of interventie contact met de reclassering hebben, worden aangeduid met de term “cliënt”. De Inspectie sluit daarmee aan bij de door de reclassering gehanteerde term.

De functie van unitmanager wordt bij de instellingen van de verslavingsreclassering teamleider genoemd. Voor de leesbaarheid hanteert de Inspectie in dit rapport steeds de term unitmanager als er een gemeenschappelijk standpunt van deze functionarissen wordt gegeven.

2.2 Doel en betekenis van de klachtenregeling

Noch de nota van toelichting op de Reclasseringsregeling 1995 noch de nota van toelichting bij het Besluit van 4 december 2003 tot wijziging van de Reclasseringsregeling 1995 geeft aan wat het doel is of welk doel er met de klachtenregeling voor de reclassering wordt beoogd.

De reclasseringsorganisaties noemen in de interviews de volgende doelen die met de klachtenregeling worden beoogd:

- Het landelijk kantoor van Reclassering Nederland noemt als doel het bieden van een klachtmogelijkheid aan cliënten en het creëren van een kwaliteitsinstrument voor de organisatie. De doelen zijn, aldus de functionaris van het landelijk kantoor, terug te vinden in het Handboek Reclassering.
- Het landelijk kantoor van de SVG onderschrijft de door Reclassering Nederland genoemde doelen en voegt eraan toe dat de klachtenregeling ook tot doel heeft om cliënten de mogelijkheid te geven zich tot een onafhankelijke en onpartijdige partij (i.c. de klachtencommissie reclassering) te wenden.
- De functionaris van het landelijk kantoor van het LdH voegt eraan toe dat de klachtregeling ook tot doel heeft om rechtszekerheid en rechtsgelijkheid voor cliënten te garanderen.

De functionarissen konden niet aangeven waar of in welke onderdelen uit het Handboek deze doelen terug te vinden zijn.

Volgens de reclasseringswerkers is er gedurende de inwerkperiode summier aandacht voor de inhoud van het klachtenreglement. Zie hierover meer onder de laatste hoofdvraag. Aan de onderliggende gedachte van de klachtenregeling

(doel en betekenis van de klachtenregeling) wordt, aldus de reclasseringswerkers en de unitmanagers, gedurende de inwerkperiode noch later aandacht gegeven.

Conclusie:

De Ist stelt vast dat de bepalingen uit de Reclasseringsregeling 1995, de artikelen 29 tot en met 32, uitgewerkt zijn in een klachtenreglement. De doelen die in de interviews zijn genoemd zijn niet nadrukkelijk in de het klachtenreglement en het Handboek Reclassering te vinden.

De Ist meent dat een duidelijk doel, dat bekend is bij alle medewerkers en waaraan vooral gedurende de inwerkperiode aandacht wordt besteed, van belang is voor een goede rechtsgang voor cliënten en het toepassen van de klachtenregeling. Een heldere visie waaraan vooral in opleiding/training aandacht wordt gegeven, zal bijdragen aan meer transparantie van de bejegening van cliënten en van de uitvoering van het reclasseringswerk.

2.3 Klachtwaardige situaties en gedragingen

In deze paragraaf wordt beschreven welke situaties of gedragingen van de reclassering klachtwaardig zijn en waar deze klachtwaardige handelingen formeel zijn vastgelegd.

Een formulering van wat klachtwaardig is, staat in de Reclasseringsregeling 1995.

Op grond van artikel 30 onder 1 van de Reclasseringsregeling 1995 kan “degene ten aan zien van wie reclasseringswerkzaamheden zijn verricht of ten onrechte zijn nagelaten, bij de klachtencommissie een klacht indienen over het uitvoeren of nalaten van reclasseringswerkzaamheden.”

In artikel 1 onder F van het klachtenreglement reclassering staat:

“ (een) klacht is een bezwaar van een cliënt tegen een gedraging die in het kader van reclasseringswerkzaamheden is verricht en die niet direct of indirect voortvloeit uit het vastgestelde beleid”

De in deze documenten genoemde klachtwaardige situaties of handelingen kunnen aan de unitmanager (via bemiddeling) of aan de klachtencommissie worden voorgelegd. De reclasseringswerkers alsook een aantal unitmanagers geven aan niet te weten wat zij zich bij “...die niet direct of indirect voortvloeit uit het vastgestelde beleid” moeten voorstellen. Er wordt noch in de interne

cursussen noch op unit- of regioniveau aangegeven welke handelingen of situaties onder deze definitie gerekend moeten worden.

Wanneer spreekt de unit/instelling van een klacht

De Ist heeft bij ieder interview eerst duidelijk moeten aangeven dat het in dit onderzoek niet alleen gaat om klachten die bij de klachtencommissie zijn neergelegd, maar dat het ook gaat om klachten die op unit-/instellingsniveau worden ingediend en behandeld. Deze toelichting was nodig, daar de geïnterviewden alleen de invalshoek van de bij de klachtencommissie ingediende klachten aan de orde stelden, terwijl de Ist ook inzicht wilde in wie er allemaal bevoegd zijn een klacht in behandeling te nemen, wie er bepaalt of er sprake is van een klacht en hoe klachten door de verschillende bevoegde functionarissen worden behandeld.

Klachten bij de klachtencommissie ingediend, worden als formele klachten aangeduid en conform de in de klachtenregeling genoemde procedure behandeld. De landelijke kantoren van de reclasseringsorganisaties spreken van een klacht als die bij de klachtencommissie wordt ingediend.

De meeste unitmanagers kwalificeren ook een bij hen neergelegde ontevredenheid van een cliënt als een klacht. Desondanks delen zij mee dat het begrip “klacht” op unit- en instellingsniveau niet echt leeft. Klachten op unitniveau ingediend worden veelal gerelateerd aan de psychische en sociale omstandigheden van de cliënt. Klagen behoort, aldus de meeste geïnterviewde unitmanagers en reclasseringswerkers, tot de “aard van de doelgroep en de algehele situatie waarin cliënten verkeren”. Om die reden beschouwen de meeste unitmanagers en reclasseringswerkers een klacht als een uitlaatklep van de cliënt.

Dat wat tussen de cliënt en de reclasseringswerker wordt uitgepraat, wordt over het algemeen niet als klacht benoemd. Volgens de reclasseringswerkers is er sprake van een klacht als de cliënt aangeeft zich over het “geschil” of de kwestie tot de unitmanager of de klachtencommissie te zullen wenden. Het maakt niet uit of dit mondeling of schriftelijk wordt geuit. In één arrondissement spreken de reclasseringsorganisaties alleen van een klacht als de cliënt zich tot de klachtencommissie reclassering wendt. Daar worden klachten die op unit-/instellingsniveau zijn ingediend veelal als grief of ontevredenheid van de cliënt aangeduid.

Sommige unitmanagers menen dat de synergie tussen cliënt en reclasseringswerker mede bepalend is of een bepaalde kwestie tot een klacht leidt. Een aantal unitmanagers meent dat onvrede/klachten veelal verdwijnen als de rol en de werkwijze van de reclassering duidelijk aan de cliënt wordt uitgelegd.

De unitmanagers delen mee zelden een klacht te ontvangen. Het gaat jaarlijks om hooguit twee of drie klachten die onder de aandacht van de unitmanagers worden gebracht. Om deze redenen (aard doelgroep en beperkt aantal klachten op unitniveau) leeft het begrip klacht niet echt op unit-/instellingsniveau.

In de enquête werd aan de regio's/instellingen gevraagd of zij klachten of gevoelens van onvrede van cliënten ontvangen. De meeste respondenten (21) antwoorden klachten of ontevredenheid van cliënten te ontvangen. Het merendeel van de regio's/instellingen ontvangt 10 of minder klachten per jaar. Het gemiddelde aantal klachten per regio of instelling lag op zes, het minimum op nul en het maximum op dertig.

Uit de enquête onder de cliënten valt op te maken dat het aantal cliënten dat in 2005 en later een klacht heeft ingediend gering is (11%). 89% antwoordt géén klacht te hebben ingediend. De meeste cliënten dienden hun klacht in tussen december 2005 en juni 2006.

Wanneer is een klacht klachtwaardig

De klachtencommissie deelt mee dat cliënten kunnen klagen over de manier waarop de reclasseringswerker uitvoering heeft gegeven aan haar werkzaamheden ten behoeve van de cliënt. De klachtencommissie toetst bijvoorbeeld of een voorlichtingsrapport beantwoordt aan de daarvoor opgestelde normen.

Volgens de unitmanagers en de reclasseringswerkers kunnen cliënten over alle uitvoeringswerkzaamheden die op hen betrekking hebben, klagen. Klachten gaan, aldus deze functionarissen, vaak over de manier waarop de reclassering uitvoering geeft aan de opgelegde voorwaarden in het vonnis of over de inhoud van en/of de werkwijze bij het opstellen van een voorlichtingsrapport: over de professionele opvatting en werkwijze van de reclassering. Klachten over de bejegening zijn in deze klachten verweven. Op de vraag in hoeverre de reclassering het bejegeningaspect eruit kan halen, wordt geantwoord dat dat op unit-/instellingsniveau niet gebeurt.

Volgens de klachtencommissie is het aantal ingediende klachten de afgelopen jaren stabiel. De klachtencommissie ontvangt tussen de 20 en 40 klachten per jaar. Hieruit leidt de klachtencommissie af, dat zich geen bijzondere of zorgelijke ontwikkelingen met betrekking tot de bejegening voordoen. De klachtencommissie reclassering heeft in 2005 in totaal zeven klachten behandeld. Twee klachten gingen over de inhoud en de werkwijze bij het opstellen van een voorlichtingsrapport, een over de inhoud en werkwijze bij het opstellen van een maatregelrapport, een klacht ging over de manier waarop cliënt bejegend is, een klacht had betrekking op de manier waarop cliënt in het kader van tbs met voorwaarden werd begeleid, een klacht ging over fouten in het afloopbericht en een klacht over het feit dat de reclassering een gereserveerde plaats in een psychiatrisch ziekenhuis door een ander heeft laten innemen. In 2004 zijn er acht klachten, in 2003 zeven en in 2002 zijn er twee klachten door de klachtencommissie behandeld. De klachten hadden betrekking op de inhoud van en de werkwijze bij het uitbrengen van een voorlichtingsrapport, op het besluit tot voortijdig stopzetten van de werkstraf, het zonder toestemming van cliënt uitwisselen van informatie met een andere hulpverlener, op de bejegening, op het niet adequaat reageren op een briefje van een gedetineerde cliënt die de reclasseringswerker wilde spreken en op het gebrek aan reclasseringsbegeleiding. Van de in 2005 behandelde klachten zijn er vier op bepaalde onderdelen gegrond en op bepaalde onderdelen ongegrond verklaard, twee klachten zijn ongegrond verklaard en van één klacht is het niet duidelijk komen vast te staan wie er gelijk had. In 2004 zijn zes klachten ongegrond verklaard en één klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. In 2003 is één klacht gegrond verklaard, drie klachten ongegrond en drie klachten zijn op bepaalde onderdelen gegrond en op bepaalde onderdelen ongegrond verklaard. Voor 2002 geldt dat er in dat jaar één klacht ongegrond is verklaard en twee klachten zijn op onderdelen gegrond en ongegrond verklaard.

In de enquête antwoordt het overgrote deel van de respondenten (95%) dat medewerkers bekend zijn met wat klachtwaardig is. Eén respondent van Reclassering Nederland antwoordt dat medewerkers niet weten over welke zaken cliënten kunnen klagen.

In de enquête werd ook gevraagd of er onderwerpen zijn waarover cliënten niet kunnen klagen.

Zes regio's van Reclassering Nederland, één van het LdH en zes SVG-instellingen antwoorden dat cliënten niet over alle onderwerpen kunnen klagen.

Eén regio van de Reclassering Nederland weet niet of er onderwerpen zijn uitgesloten. Drie regio's van Reclassering Nederland, twee van het LdH en drie instellingen van de SVG antwoorden dat cliënten over alle onderwerpen kunnen klagen.

De respondenten die 'ja, over sommige onderwerpen kan niet geklaagd worden' opgaven, werd naar voorbeelden gevraagd. De volgende voorbeelden zijn genoemd:

1. Betreffende de justitiële routing en afhandeling;
2. Als het functionarissen betreft die buiten onze organisatie werken (2 maal);
3. De omvang van een werkstraf;
4. Justitiële procesgang of kliniek; alleen over bejegening en werkwijze reclasseringswerker;
5. Dat iemand op de veelplegerslijst staat;
6. Over zaken die geen relatie hebben met het werk;
7. Inhoudelijk advies in een rapport (2 maal);
8. Regels conform handboek reclassering;
9. Over het inwinnen van informatie: b.v. sec informatie-uitwisseling met OM; klant kan echter wel klagen over de inhoud van de informatie-uitwisseling.

Conclusie:

In zowel de Reclasseringsregeling 1995 als het klachtenreglement reclassering staat, zij het abstract, wat klachtwaardig is. De definities in deze documenten zijn niet nader uitgewerkt. De reclasseringswerkers geven enerzijds aan niet te weten wat zij zich bij de definitie zoals in het klachtenreglement neergelegd moeten voorstellen en anderzijds dat zij wel weten waar cliënten over kunnen klagen. Deze tegenstelling heeft, zo blijkt uit de interviews, met de onbekendheid met de inhoud van het klachtenreglement en het feit dat klachten van cliënten op het niveau van de units/instellingen veelal niet als een klacht maar een ongenoegen van cliënt over zijn situatie worden beschouwd. De klachtencommissie toetst of een klacht onder de formele definitie valt en toetst of de handelingen van de reclassering conform de interne voorschriften (het Handboek Reclassering) zijn uitgevoerd.

Het is echter niet duidelijk of klachten die bij de unitmanager worden neergelegd ook consequent aan de interne voorschriften worden getoetst. Het is aan de unitmanagers om te bepalen of zij een kwestie als klacht willen aanduiden en hoe zij die klacht willen behandelen. In de interviews geven de meeste unitmanagers aan een bij hen neergelegde ontevredenheid als klacht te

behandelen, maar merken ook op dat klagen tot de aard van de doelgroep gerekend moet worden.

Opvallend is dat reclasseringswerkers en unitmanagers in de interviews melden dat cliënten over alle uitvoeringswerkzaamheden kunnen klagen, terwijl de reclasseringsorganisaties in de enquête een aantal beperkingen opnoemen. Een van deze beperkingen worden “de regels uit het Handboek Reclassering” genoemd. Dit antwoord roept vraagtekens op over de kennis van de respondenten, daar de klachtencommissie meedeelt wel te toetsen aan de voorschriften in het Handboek Reclassering.

2.4 Procedurele uitwerking klachtenregeling reclassering

Is er een procedure voor het indienen van een klacht

Het klachtenreglement reclassering schrijft voor op welke wijze klachten bij de klachtencommissie moeten worden ingediend en hoe deze door de klachtencommissie behandeld moeten worden.

De wijze waarop klachten op unit-/instellingsniveau ingediend en behandeld moeten worden, is niet formeel vastgelegd. Er is geen organisatiebrede afspraak over hoe met ontvangen klachten om te gaan: of klachten geregistreerd moeten worden, of de cliënt een ontvangstbewijs moet ontvangen et cetera.

Klachten kunnen op dat niveau schriftelijk of mondeling (telefonisch) bij de unitmanager worden ingediend. In de praktijk gebeurt dit veelal mondeling. Een unit van het LdH vraagt cliënten soms de klacht op papier te zetten. Volgens de betreffende unitmanager blijft de klacht alsdan meestal uit. Een unit van Reclassering Nederland meent echter dat van cliënten niet verwacht kan worden de klacht op papier te zetten: de cliënten missen daarvoor veelal de vaardigheid. Klachten worden incidenteel schriftelijk ingediend.

In sommige gevallen is het de cliënt die zich rechtstreeks tot de unitmanager wendt en in sommige gevallen is het de reclasseringswerker die de klacht onder de aandacht van de unitmanager brengt.

Bij schriftelijk ingediende klachten neemt de unitmanager telefonisch of schriftelijk contact met de cliënt op en nodigt deze uit voor een gesprek op kantoor.

In de enquête onder de reclasseringsorganisaties antwoorden twee respondenten (Reclassering Nederland en één SVG instelling) geen beleid (voorschriften) in dezen te hebben. Eén respondent van Reclassering Nederland

antwoordt niet te weten of er een beleid voor het behandelen van klachten is. De meerderheid — waaronder alle regio's van het Leger des Heils — geeft aan dat er wel sprake van beleid is. Veertien van de in totaal van negentien respondenten die aangaven dat er beleid in dezen is, antwoorden dat het om schriftelijk vastgelegd beleid gaat en noemen het klachtenreglement en het Intranet (interne website) als bron. Daarnaast wordt ook het interne casus-overleg en de werkbegeleiding genoemd.

Worden ontvangen klachten geregistreerd

De klachtencommissie reclassering registreert de bij haar ingediende klachten. Het aantal ingediende klachten alsook het aantal en de aard van de behandelde klachten, waarover een uitspraak is gedaan, worden in haar jaarverslag opgenomen.

De units van Reclassering Nederland en van het LdH alsook enkele instellingen van de SVG melden in de interviews dat ontvangen klachten niet worden geregistreerd. Er is op dat niveau geen (officieel) klachtenregistratiesysteem. Een schriftelijke klacht is meestal gericht aan de unitmanager en laatstgenoemde ontvangt de klacht rechtstreeks van de administratie. Als er hierover al iets wordt vastgelegd, dan gebeurt dat in het cliëntvolgsysteem en niet onder de term klacht.

Een aantal unitmanagers heeft voor eigen gebruik een map, waarin de klachten en de correspondentie rond de behandeling worden bewaard. De map is uit praktische overwegingen gemaakt. "Als de klacht toch aan de klachtencommissie wordt voorgelegd, dan is alle informatie snel op te leveren".

In de enquête antwoordt 40% van de respondenten de klacht en/of de uitkomst van de klachtbehandeling te registreren: vier regio's van Reclassering Nederland, twee van het LdH en negen instellingen van de SVG. Drie regio's van Reclassering Nederland en een van het LdH antwoorden dat er géén registratie plaatsvindt. Eén regio van Reclassering Nederland antwoordt het niet te weten. Alle instellingen van de SVG antwoorden dat registratie plaatsvindt.

Op de vraag waar registratie plaatsvindt wordt het volgende gemeld:

- drie regio's van Reclassering Nederland noemen een klachtregistratiesysteem evenals vijf instellingen van de SVG
- drie regio's van Reclassering Nederland en een van het LdH noemen het cliëntvolgsysteem

- één regio van het LdH en vier instellingen van de SVG kiezen voor het antwoordalternatief “een andere plaats”
- één regio van Reclassering Nederland geeft aan dat er geen registratie plaatsvindt en twee regio's van deze organisatie antwoorden dat zij niet weten of klachten/grievens worden geregistreerd.

De antwoorden op deze beide vragen (worden klachten geregistreerd en waar vindt registratie plaats) zijn op consistentie en betrouwbaarheid vergeleken. De vergelijking leverde het volgende op:

- één respondent geeft aan dat klachten niet worden geregistreerd en dat klachten in het CVS worden geregistreerd
- één respondent is consistent in zijn antwoord en geeft op beide vragen aan dat er geen registratie plaatsvindt
- twee respondenten antwoorden dat er geen registratie plaatsvindt en vervolgens niet te weten of registratie plaatsvindt.

Het verschil kan in de waardering of interpretatie van de antwoordalternatieven zijn gelegen. Deze respondenten kunnen het antwoordalternatief “er vindt geen registratie plaats” en het antwoordalternatief “dat weet ik niet ”op dezelfde manier hebben gewaardeerd.

Wie kan een klacht in behandeling nemen

De klachtencommissie is op grond van de Reclasseringsregeling 1995 en het klachtenreglement reclassering bevoegd een klacht van een cliënt in behandeling te nemen.

Op unit-/instellingsniveau is het de unitmanager die hiertoe bevoegd is. Als de reclasseringswerker en de cliënt het “conflict ” niet kunnen oplossen, dan kan dat bij de unitmanager worden neergelegd. De meeste reclasseringswerkers attenderen de cliënt erop dat zij met hun klacht of onvrede bij de unitmanager terecht kunnen. Een verwijzing naar de klachtencommissie gebeurt op zo'n moment veelal niet.

De cliënt kan zijn klacht echter ook rechtstreeks aan de klachtencommissie voorleggen. De klachtencommissie gaat na of er een bemiddelingsgesprek is gevoerd. Ingeval dat niet is gebeurd, verzoekt de klachtencommissie partijen om de klacht eerst langs overleg op te lossen.

De instellingen van de verslavingsreclassering hebben ook een interne klachtencommissie (als onderdeel van de werkwijze van GGZ Nederland) die in

beginsel ook toegankelijk is voor de reclasseringscliënten. Ingeval de klacht specifiek betrekking heeft op het reclasseringswerk, zal de cliënt veelal doorverwezen worden naar de klachtencommissie reclassering. Daarnaast hebben de instellingen van de SVG ook de figuur van de patiëntvertrouwenspersoon. De cliënten kunnen zich ook tot deze figuur wenden.

De patiëntvertrouwenspersoon is een onafhankelijke klachtondersteuner in dienst van een landelijke Stichting, de stichting Patiëntvertrouwenspersoon. De patiëntvertrouwenspersoon treedt op als belangenbehartiger of klachtondersteuner van de cliënt: hij luistert, adviseert en ondersteunt cliënt bij de behandeling van de klacht door onder meer door het verstrekken van informatie over rechten, het adviseren over vervolgstappen en het begeleiden van de klacht naar de klachtencommissie.

Niet iedere instelling van de SVG geeft in haar informatiefolder over de interne klachtregeling (uitvoerig) informatie over de figuur van de patiëntvertrouwenspersoon.

De vragen uit de enquête onder de reclasseringsorganisaties leverden de volgende antwoorden op.

Alle respondenten geven aan dat het op unitniveau de leidinggevende is die bevoegd is klachten in behandeling te nemen. Opvallend is dat twee regio's, een van Reclassering Nederland en een van het LdH, antwoorden niet te weten of de cliënt na de bemiddeling nog naar de klachtencommissie kan. Eén instelling van de SVG antwoordt op deze vraag dat het voor cliënt niet mogelijk is om zich na bemiddeling tot de klachtencommissie te wenden. In het klachtenreglement van de reclassering staat in artikel 10 onder 5 dat de cliënt binnen twee weken na het vernemen van het bemiddelingsresultaat schriftelijk moet aangeven of hij de ingediende klacht al dan niet wil intrekken. Twee instellingen van de SVG antwoorden dat (ook) een daarvoor speciaal aangestelde klachtmedewerker bevoegd is.

In de enquête onder de cliënten is gevraagd of zij weten bij wie zij met een klacht over de reclassering terecht kunnen. De helft van de cliënten (50% van het aantal dat deze vraag heeft beantwoord) antwoordt niet te weten bij wie zij met onvrede terecht kunnen. Ruwweg eenderde meent bij zijn reclasseringswerker en eenvijfde bij de klachtencommissie terecht te kunnen. De antwoordalternatieven “de directie, unitmanager of strafrechter”, worden veelal niet gezien als een mogelijke functionaris waar de onvrede/klacht

neergelegd kan worden. Verder valt op te maken dat de groep respondenten die aangeven ooit een klacht te hebben ingediend, vaker hebben geantwoord niet te weten bij wie zij een klacht moeten indienen: in totaal 55 respondenten antwoorden niet te weten bij wie een klacht in te dienen. Zes van de twaalf respondenten die aangaven ooit een klacht te hebben ingediend, hebben dit antwoordalternatief ingevuld.

Op de vraag “wie heeft uw klacht behandeld” antwoorden vier uit de groep van twaalf die ooit een klacht hebben ingediend, dat de klacht door de reclasseringswerker is behandeld. Het antwoordalternatief “unitmanager” is door één cliënt aangekruist.

Conclusie:

Het indienen van klachten bij de klachtencommissie is procedureel vastgelegd. Dit geldt, afgaande op de mededelingen in de interviews, niet voor de behandeling van klachten door de unitmanagers. De manier waarop klachten op unit-/instellingsniveau worden afgehandeld, wordt aan het inzicht van de individuele unitmanager overgelaten. De respondenten die schriftelijk aangaven dat de klachtbehandeling op unitniveau wel procedureel is vastgelegd, noemden het klachtenreglement als bron. Het klachtenreglement, dat alleen de behandeling door de klachtencommissie regelt, is ook op de interne website te vinden. De ISt constateert dat deze respondenten de vraag of niet goed hebben begrepen of onzorgvuldig hebben gelezen.

De klachtencommissie is formeel het intern aangewezen orgaan voor de behandeling van klachten van cliënten en registreert de ingediende klachten. Klachten kunnen echter ook op unitniveau bij de unitmanager worden ingediend. Bij de instellingen van de SVG is ook de interne klachtencommissie bevoegd zich over klachten van cliënten te buigen. Cliënten van deze instellingen kunnen zich hierbij door de patiëntvertrouwenspersoon laten ondersteunen. Een dergelijke mogelijkheid geldt niet voor cliënten van Reclassering Nederland en het LdH.

De antwoorden op de mondeling en schriftelijk gestelde vragen over de registratie van klachten verschillen sterk. In de interviews is nadrukkelijk stilgestaan bij de vraag in welke vorm klachten mogen worden ingediend en de vraag of klachten worden geregistreerd. In de interviews is met name door alle units van het LdH en Reclassering Nederland gemeld dat er geen registratie van de klacht plaatsvindt. De ISt heeft op dit onderdeel dat in de deelrapportages

was opgenomen geen commentaar/correctie van de geïnterviewde units ontvangen. Vreemd is het dan ook dat een aantal regio's van Reclassering Nederland, waar deze units onder vallen, antwoorden dat klachten geregistreerd worden.

Cliënten geven in de enquête aan veelal niet te weten bij wie zij hun onvrede/klacht kunnen neergelegd. In de interviews en in de enquêtes wordt meegedeeld dat het veelal de unitmanager/teamleider is die de klacht op unit/instellingsniveau afdoet.

Wie kan er naast de (interne) klachtencommissie een klacht over de reclassering in behandeling nemen

Strafrechter

Volgens enkele unitmanagers en reclasseringswerkers kunnen cliënten hun grieven/klachten over de reclassering bij de verdere behandeling van hun strafzaak ook aan de rechter voorleggen. Deze geïnterviewden menen dat de strafrechter de klachten van cliënten indirect in zijn beoordeling van de zaak meeneemt. Andere unitmanagers en reclasseringswerker stellen dat de strafrechter klachten over de bejegening door de reclassering niet in behandeling neemt. "Als de cliënt daarover begint, gaat de rechter daar niet op in". De strafrechters zelf delen mee niet in te gaan op klachten over de bejegening door de reclassering. Zij doen nu zij geen bevoegdheid in dezen hebben, daar geen uitspraak over. De rechter doet alleen een uitspraak over het advies opgenomen in bijvoorbeeld een afloopbericht over het voortijdig stopzetten van de werkstraf en beoordeelt alleen of er al dan niet redenen zijn om verder te gaan met de tenuitvoerlegging. Er wordt uitsluitend geoordeeld over de omstandigheid of er wel of geen verdere uitvoering aan de sanctie kan worden gegeven.

In de enquête meldt 90% van de cliënten dat zij hun klacht niet aan de (straf)rechter hebben voorgelegd. Eén cliënt heeft dat wel gedaan en merkt op dat de rechter de klacht over de reclassering niet in behandeling heeft genomen.

Civiele rechter

Volgens de klachtencommissie kunnen cliënten zich, als zij het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie, tot de civiele rechter wenden. Volgens de klachtencommissie is dit incidenteel voorgekomen. De unitmanagers

alsook de functionarissen van de landelijke kantoren geven aan niet te weten welke rechtsgang er naast de interne klachtregeling openstaat.

Nationale ombudsman

In de nota van toelichting bij de Reclasseringsregeling 1995 wordt in hoofdstuk 3 “toepasselijkheid van de Algemene wet bestuursrecht” het volgende vermeld: ‘reclasseringswerkzaamheden vinden voor een belangrijk deel evenwel plaats in het kader van de vervolging van strafbare feiten en de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen, waarop de Awb buiten toepassing is verklaard’. De Nationale ombudsman geeft aan niet bevoegd te zijn om klachten over de reclassering in behandeling te nemen. De Nationale ombudsman ontvangt incidenteel wel klachten van (familie van) cliënten over de reclassering

Conclusie:

Cliënten kunnen zich, ingeval ze het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie reclassering, tot de civiele rechter wenden. Cliënten, uitgezonderd die enkelen die zich volgens de klachtencommissie wel tot de civiele rechter hebben gewend, en de functionarissen weten niet welk rechtscollege er naast de klachtencommissie bevoegd is. De IST concludeert dat het klachtenreglement noch andere informatie van de reclassering op deze mogelijkheid wijst.

Bemiddeling

Is er een vastgelegde werkwijze om klachten langs bemiddeling op te lossen

Er is sprake van een bemiddelingsgesprek als de klacht bij de unitmanager wordt neergelegd en deze naar aanleiding hiervan een gesprek organiseert. Er zijn geen beleid of landelijk vastgestelde procedureafspraken over de bemiddelingsprocedure: er zijn geen afspraken over hoe de cliënt over het doel van het bemiddelingsgesprek moet worden geïnformeerd, of het een twee- of driegesprek moet zijn en of het resultaat moet worden vastgelegd.

Volgens een unitmanager gebeurt het voeren van een bemiddelingsgesprek “intuïtief en behoort het kunnen voeren van een dergelijk gesprek tot de competenties van een unitmanager”.

Unitmanagers en reclasseringswerkers menen dat de werkwijze bij bemiddeling in de praktijk ontwikkeld is. Niet iedere unitmanager en reclasseringswerker weet of het klachtenreglement een bemiddelingsgesprek voorschrijft.

Bemiddelingsgesprekken zijn over het algemeen driegesprekken tussen unitmanager, cliënt en reclasseringswerker. Bij sommige units/instellingen is dit een bewuste keus. De unitmanagers van deze units/instellingen menen dat de aanwezigheid van de reclasseringswerker nodig is omdat er naar wordt gestreefd om cliënt en reclasseringswerker weer samen verder te laten gaan. Drie unitmanagers (twee van Reclassering Nederland en van de SVG) voeren het bemiddelingsgesprek bewust alleen met de cliënt, opdat laatstgenoemde de gelegenheid krijgt om vrij en onbelemmerd zijn verhaal te doen. De betreffende reclasseringswerker is vooraf door de unitmanager gesproken.

De klachtencommissie heeft in 2005 24 klachten ontvangen waarvan er 7 door de betreffende commissie zijn behandeld: het ging om 17 klachten van Reclassering Nederland, 4 van de SVG en 3 van het LdH. De klachtencommissie deelt mee er vanuit te gaan dat de niet verder door haar in behandeling genomen klachten langs de weg van bemiddeling zijn opgelost.

In de enquête onder de reclasseringsorganisaties is een aantal vragen over bemiddeling voorgelegd. De vraag “probeert u in een conflict te bemiddelen of te interveniëren” werd door alle respondenten met “ja” beantwoord. Uit de antwoorden op deze vraag valt het volgende op:

- dat het overleg tussen reclasseringswerkers en cliënt bij 40% van de regio's/instellingen plaatsvindt. Dat betekent dat 40% het gesprek tussen reclasseringswerker en cliënt ook als een klachtbehandeling ziet.
- Er wordt in 15% van de gevallen telefonisch of schriftelijk contact met de cliënt gelegd en 5% antwoordt dat de cliënt voor een gesprek wordt uitgenodigd. Het schriftelijk of telefonisch contact opnemen of überhaupt het uitnodigen van de cliënt vindt in een zeer beperkt aantal regio's/instellingen plaats.
- Het is altijd de leidinggevende die het bemiddelingsgesprek met de cliënt voert en bij 20% heeft de leidinggevende overleg hierover met de reclasseringswerker.
- 5% van de respondenten antwoordt dat cliënten bij tevredenheid een verklaring van beëindiging klacht moeten ondertekenen. Dit antwoord of deze werkwijze is in de interviews niet genoemd.
- 35% van de ondervraagden meldt dat de cliënt op de klachtprocedure wordt gewezen en/of de klachtenregeling krijgt uitgereikt. In de interviews werd meegedeeld dat de cliënt na of voor het bemiddelingsgesprek op de klachtencommissie wordt gewezen. In de interviews werd door het merendeel

van de ondervraagden meegedeeld dat cliënt aan het begin van het bemiddelingsgesprek wordt geïnformeerd of hij/zij de informatiefolder heeft ontvangen. Opvallend is dan ook dat het antwoord hier 35% is en niet hoger.

45% van de respondenten antwoordt dat cliënten verplicht zijn de klacht eerst met de reclasseringswerker te bespreken. Het klachtenreglement reclassering spreekt niet van een dergelijke verplichting noch is dat in andere documenten van de reclasseringsorganisaties terug te vinden.

In de interviews werd gemeld dat het praktijk is dat cliënt en reclasseringswerker het “conflict” eerst zelf proberen oplossen, maar dat er geen beletsel is als cliënt zich direct tot de leidinggevende of klachtencommissie wil wenden.

Op de vraag wie bij een bemiddelings- of interventiepoging betrokken is, valt op dat hierbij betrokken zijn: de cliënt, de betreffende reclasseringswerker en de leidinggevende van laatstgenoemde. Zeven respondenten antwoorden dat “iemand anders” betrokken wordt namelijk bij Reclassering Nederland de medewerker werkstraffen, de regiomanager (twee maal genoemd) en bij het LdH wordt ook de werkbegeleider genoemd. De instellingen van de SVG noemen ook de patiëntvertrouwenspersoon, de behandelcoördinator of een lid van de interne klachtencommissie.

Wordt het resultaat van de bemiddeling vastgelegd

De reclasseringsorganisaties maken geen verslag van het bemiddelingsgesprek. In gevallen waarin dat wel gebeurt, heeft dit de status van een kort geformuleerd gespreksverslag dat in het cliëntvolgsysteem wordt opgeslagen. De cliënt ontvangt, aldus de unitmanagers en reclasseringswerkers, geen exemplaar van het gespreksverslag. Een unitmanager meldt dat cliënt alleen bij aanpassing van de uitvoeringsafspraken tussen hem en de reclassering een “verslag” of lijst van nieuwe afspraken ontvangt.

De klachtencommissie ontvangt alleen een verslag als de bemiddeling op haar verzoek heeft plaatsgevonden of als de cliënt de klacht na bemiddeling alsnog aan de klachtencommissie voorlegt. De klachtencommissie geeft, ingeval de bemiddeling op haar voorstel gebeurt, niet aan aan welke criteria de verslaglegging moet voldoen. De klachtencommissie deelt mee geen partij te zijn bij de bemiddeling en niet uit eigen beweging naar het resultaat te informeren. De klachtencommissie gaat ervan uit dat als zij niets meer verneemt de zaak tot een goede oplossing is gebracht.

Op de schriftelijke vraag aan de reclasseringsorganisaties of de uitkomst van het bemiddelingsgesprek wordt vastgelegd, antwoorden alle regio's van Reclassering Nederland en acht instellingen van de SVG bevestigend. Twee regio's van het LdH melden dat de uitkomst niet wordt vastgelegd en een regio merkt op het antwoord niet te weten.

Verder geven acht regio's van Reclassering Nederland, twee regio's van het LdH en zeven instellingen van de SVG aan dat de cliënt een exemplaar van het schriftelijke stuk ontvangt. Eén regio van Reclassering Nederland en twee instellingen van de SVG melden dat dit niet gebeurt. Eén regio van het LdH meldt het antwoord niet te weten.

De meerderheid van de cliënten antwoordt op de schriftelijke vraag niet te weten wat er met de door hen ingediende klacht is gebeurd. Twee van de zeven cliënten die deze vraag beantwoordt heeft, geeft aan dat de reclasseringswerker hen mondeling over de uitkomst heeft geïnformeerd.

Op de vraag of cliënten zich na het bemiddelingsgesprek alsnog tot de klachtencommissie kunnen wenden, antwoorden 18 van de respondenten positief: acht regio's van RN, twee regio's van het LdH en acht instellingen van de SVG. Een SVG-instelling kiest voor het antwoordalternatief "nee". Een regio van RN alsook een regio van het LdH meldt niet te weten of de weg naar de klachtencommissie alsdan mogelijk is. De instellingen van de SVG die "ja" aankruisten, melden dat zij de cliënt schriftelijk op deze mogelijkheid wijzen. Een van deze respondenten merkt op dat dit echter niet altijd gebeurt. Eén regio van Reclassering Nederland en een van het LdH meldt dat cliënt hier niet schriftelijk op wordt gewezen.

Conclusie:

Bemiddeling is over het algemeen een gesprek tussen de unitmanager, reclasseringswerker en de cliënt. De Ist constateert dat dit gesprek, dat een vorm van behandeling van een klacht is, niet transparant is. Het is onduidelijk of en hoe de cliënt over dit gesprek wordt voorgelicht: het is niet duidelijk en zeker niet te toetsen hoe de cliënt voor een afspraak wordt uitgenodigd, of en hoe hij er op wordt gewezen dat hij zich kan laten bijstaan in dit gesprek en of en hoe cliënt zijn verhaal kan doen. Een duidelijk (op hoofdlijnen) vastgestelde bemiddelingsprocedure ontbreekt.

Verder is het opvallend dat ook hier het antwoord op de mondeling en schriftelijk gestelde vragen, of het resultaat van de bemiddeling wordt

vastgelegd, verschilt. In de interviews werd zowel door de unitmanagers als door de reclasseringswerkers expliciet aangegeven dat dit over het algemeen niet gebeurt. In die zin is het vreemd dat alle regio's van Reclassering Nederland en de meeste SVG-instellingen schriftelijk antwoorden dat de uitkomst wordt vastgelegd. Onder deze regio's/installaties bevinden zich ook de units die in de interviews meedeelden dat er geen verslaglegging plaatsvindt. Dit geldt ook voor de vraag of de cliënt een exemplaar van het verslag ontvangt.

Opvallend is voorts dat twee regio's niet weten of de cliënt zich na een bemiddelingsgesprek nog tot de klachtencommissie kan wenden en dat een instelling antwoordt dat dit niet mogelijk is. Ook uit deze antwoorden ontstaat de indruk dat de inhoud van de klachtprocedure en van het klachtenreglement bij de leidinggevenden niet goed bekend is.

2.5 Toegankelijkheid klachtprocedure cliënten

Op welk moment wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtprocedure

De klachtencommissie reclassering doet in haar jaarverslag 2005 de aanbeveling om cliënten reeds in het eerste contact met de reclassering voor te lichten over het bestaan van de klachtenregeling. Naar aanleiding van deze aanbeveling stuurt Reclassering Nederland sinds het begin van 2006 de informatiefolder mee met de uitnodiging voor het eerste gesprek.

Vóór deze aanpassing van de werkwijze was het bij Reclassering Nederland de reclasseringswerker die erop moest toezien dat de cliënt de informatie(-folder) over de klachtenregeling ontving. Volgens de reclasseringswerkers is er géén vaste en duidelijke afspraak of de informatie over de klachtenregeling in het eerste gesprek wel of niet gegeven moet worden. Nu het de administratie is die de informatiefolder aan de cliënt opstuurt, krijgt het aspect van voorlichting over de klachtprocedure, aldus de reclasseringswerkers en de unitmanagers, geen aandacht in het intakegesprek of in latere contacten met de cliënt. In de praktijk gebeurt dit alleen als cliënt aangeeft een klacht te willen indienen.

Bij het LdH en de instellingen van de SVG ontvangen de cliënten de informatiefolder niet standaard met de schriftelijke uitnodiging voor het intakegesprek. Het zijn, aldus de unitmanagers, de reclasseringswerkers die de cliënt in het eerste intakegesprek over de klachtprocedure moeten informeren. De reclasseringswerkers van deze organisaties melden dat de werkwijze in deze niet duidelijk voor hen is. Het informeren in het intakegesprek blijft over het algemeen achterwege of gebeurt heel summier: cliënt wordt erop gewezen de

informatie uit de folder thuis door te nemen. De reclasseringswerkers gaan er voorts vanuit dat de cliënt de informatiefolder in de wachtkamer ziet liggen en deze dan leest.

Een aantal van deze reclasseringswerkers meent dat er om meerdere redenen (onder meer analfabetisme, stress) niet kan worden verwacht dat cliënten de folder op eigen initiatief lezen. Echter ook zij melden geen bijzondere aandacht aan de inhoud van de klachtfolder te geven.

Een aantal units en instellingen deelden in de interviews mee dat zij in het kader van het inspectieonderzoek nagingen of en hoe de cliënt over de klachtprocedure wordt geïnformeerd. Daarbij constateerden zij dat de informatiefolder al jaren niet meer conform de werkwijze in de wachtkamer ligt. In één unit van het LdH constateerde de unitmanager dat cliënten al geruime tijd ook niet per post of mondeling over de klachtprocedure worden geïnformeerd.

De reclasseringswerkers van alle drie de geïnterviewde reclasseringsorganisaties melden niet te weten of de klachtfolder ook in de wachtkamer ligt. Verder stellen zij dat er in het intakegesprek al “zoveel moet worden besproken met de cliënt, dat deze informatie onderbelicht of achterwege blijft”. Over het algemeen wordt de informatie door de unitmanager gegeven als de bemiddeling niet tot een goed resultaat heeft geleid. Verder associëren de reclasseringswerkers de klachtprocedure als een mogelijkheid om kritiek op hun werk te leveren. Om die reden vinden zij het bespreken van dit onderwerp, vooral in een eerste gesprek, “onnatuurlijk en een uitnodiging om te klagen”. Dat het ook als een kwaliteitsinstrument kan worden gezien, leeft bij hen niet. Op dit aspect wordt in de volgende hoofdvraag verder ingegaan.

Uit de uitkomsten van de enquête onder de cliënten valt op dat cliënten die wel geïnformeerd zijn over de klachtprocedure en weten wat te doen bij klachten/onvrede minder vaak of bijna geen klachten hebben ingediend. Bijna tweederde (63%) van de cliënten, met name van de SVG, antwoordt geen informatie over de klachtprocedure of de klachtencommissie te hebben ontvangen.

Op de vraag hoe cliënten worden voorgelicht over de klachtprocedure antwoorden in totaal twintig respondenten dat dit mondeling door de reclasseringswerker gebeurt: acht regio's van RN, drie regio's van het LdH en

negen instellingen van de SVG. Het voorgelicht zijn over de klachtprocedure en het bestaan van de klachtencommissie leidt, aldus de uitkomsten uit de enquête, niet tot meer klachten. Uit de groep van klagers is het percentage dat niet van het bestaan van de klachtencommissie afwist en toch een klacht indiende veel hoger dan zij die wel van het bestaan afwisten. Zie vooral vraag 2, 3, 5, 6 en 8 uit de enquête.

In de enquêtes is een aantal vragen gesteld over wanneer, wie en hoe de cliënt over de klachtprocedure wordt geïnformeerd. Vier regio's van Reclassering Nederland en een regio van het LdH informeren de cliënten schriftelijk bij het versturen van de uitnodiging voor het eerste gesprek. Zes regio's van Reclassering Nederland, twee regio's van het LdH en drie instellingen van de SVG antwoorden deze informatie tijdens het intakegesprek te geven. Vijf instellingen van de SVG informeren cliënten wanneer deze aangeven ontevreden te zijn of een klacht te willen indienen. Eén instelling van de SVG stelt dat de cliënten op een ander moment op de hoogte worden gebracht namelijk nadat een klacht is ingediend.

De meeste cliënten (64%) antwoorden géén informatie te hebben ontvangen over wat te doen bij ontevredenheid of een klacht. 22% geeft aan hierover in het eerste gesprek met de reclasseringswerker te zijn geïnformeerd. Dit antwoord komt overeen met het antwoord van de regio's/instellingen. Bij de meeste regio's/instellingen is het de reclasseringswerker die de cliënten over de klachtprocedure informeert: acht regio's van RN, drie regio's van het LdH, negen instellingen van de SVG. In één regio van Reclassering Nederland is het de administratie die de informatie geeft en een andere regio antwoordt dat het de medewerker werkstraffen is die de cliënt informeert.

Is de informatie op een eenvoudige, begrijpelijke wijze voor cliënt verwerkt

De unitmanagers menen dat de informatiefolder over de klachtenregeling informatief is en dat die ook in andere talen dan de Nederlandse taal beschikbaar is. Noch zij noch de reclasseringswerkers weten zeker of ook deze informatiefolders aan cliënten worden opgestuurd of dat die in de wachtkamer liggen. De aan de Ist opgestuurde informatiefolders waren allemaal in het Nederlands.

De reclasseringswerkers en unitmanagers weten niet of de cliënten de schriftelijke informatie over de klachtenregeling begrijpelijk vinden of problemen hebben om de informatie te begrijpen. Cliënten stellen heel zelden vragen hierover. De reclasseringswerkers hebben wel de indruk dat de

klachtprocedure te ingewikkeld is voor de doelgroep: de klachtprocedure wordt een bijkomend papierenprobleem voor cliënten die al met zoveel papierwerk over hun strafzaak te maken hebben en met andere zaken die zij regelen moeten.

De vraag uit de enquête of de cliënten de informatie ook begrijpen, wordt met name door de SVG overwegend positief beantwoord. Een respondent van het LdH antwoordt dat cliënten de informatie over de klachtprocedure niet begrijpen. Vier respondenten weten niet of de cliënten de informatie begrijpen. Een respondent van Reclassering Nederland merkt op dat er geen onderzoek wordt gedaan naar de mate waarin de verschaft informatie wordt begrepen. Eén respondent van de SVG geeft aan dat de organisatie niet stilstaat bij de vraag of de informatie door cliënten begrepen wordt, omdat daarvoor de tijd ontbreekt.

Bijstand van cliënt door een derde, vertrouwenspersoon

Cliënten kunnen zich bij het bemiddelingsgesprek of in de procedure voor de klachtencommissie door een advocaat of andere derde laten bijstaan. In de informatiefolder van Reclassering Nederland staat onder het hoofdstuk over wat te doen bij klachten vermeld dat “een advocaat of vertrouwenspersoon kan helpen”. De cliënten worden echter niet actief (mondeling) op deze mogelijkheid gewezen. De klachtencommissie stuurt bij schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht de klachtfolder mee. Daarin staat vermeld dat de cliënt zich kan laten bijstaan. Bij de klachtbehandeling op unitniveau is het de unitmanager die de cliënt op deze bijstand kan wijzen. Het gebeurt echter zelden dat de cliënt hier mondeling op wordt gewezen.

De reclasseringsorganisaties antwoorden schriftelijk dat cliënten zich door een door hen gekozen derde kunnen laten bijstaan. Twee respondenten, één van de Reclassering Nederland en één van het Leger des Heils, antwoorden niet te weten of de cliënt zich kan laten bijstaan.

Aan de twintig respondenten die het antwoord “ja” gaven, is voorts gevraagd aan te geven hoe vaak cliënten zich in 2005 door een derde hebben laten bijstaan. Negentien van deze twintig respondenten vulden de vraag in. Twaalf respondenten antwoorden dat cliënten zich in dat jaar niet hebben laten bijstaan. Zeven respondenten hebben aangegeven dat dit in het afgelopen jaar éénmaal in hun regio/instelling is voorgekomen en twee antwoorden dat bijstand door een advocaat plaatsvond.

Uit de schriftelijke antwoorden van de cliënten wordt opgemaakt dat geen van de respondenten zich, in de periode 2005 tot en met heden, door een tolk, advocaat of andere derde in de klachtprocedure heeft laten bijstaan. Op de vraag of een tolk bij het bemiddelingsgesprek kan worden uitgenodigd, antwoorden 19 van de 22 regio's/instellingen positief. 18 respondenten hebben aangegeven dat er in 2005 géén tolk aanwezig was. Dit antwoord komt overeen met wat er in de interviews werd meegedeeld.

Vindt de reclassering de klachtprocedure toegankelijk voor cliënten

De meeste reclasseringswerkers kunnen zich voorstellen dat de klachtprocedure en de bespreking van klachten niet objectief op de cliënt overkomt en dat cliënten ook de klachtencommissie als een onderdeel van de reclasseringsorganisatie ervaren. Sommige unitmanagers delen deze mening en menen dat een bemiddelingsgesprek niet echt objectief kan zijn daar de loyaliteit van de unitmanager toch bij de eigen medewerker, de reclasseringswerker ligt. “Het kan lastig zijn om zowel het belang van de cliënt als de positie van de reclasseringswerker bij een conflict goed in het oog te houden”.

Voorts wordt meegedeeld dat ook de afhankelijkheidsrelatie waarin de cliënt zich bevindt een drempel kan zijn om een klacht in te dienen: er kunnen voor de cliënt ernstige gevolgen optreden als de reclassering de interventie besluit te stoppen. Vooral cliënten die nog niet afgestraft zijn voelen, aldus de reclasseringswerkers, die afhankelijkheidspositie.

De meeste cliënten delen in het interview mee zich afhankelijk te voelen van de reclassering en om die reden niet snel een klacht te zullen indienen. Overigens gaven de cliënten, op een na, in het mondelinge interview aan geen reden gehad te hebben een klacht over de reclassering in te dienen. Van de vijftien geïnterviewde cliënten hadden er vier een informatiefolder over de klachtenregeling ontvangen.

In de enquête melden vijftien van de tweeëntwintig regio's/instellingen dat cliënten hun onvrede of klacht onder de aandacht aan de organisatie zullen brengen. Twee respondenten van de Reclassering Nederland, twee instellingen van de SVG en één van het LdH antwoorden dat cliënten hun klachten niet onder de aandacht zullen brengen. Verder antwoorden twee respondenten niet te weten of cliënten dit zullen doen. De organisaties die het antwoord ‘nee’ gaven, is gevraagd aan te geven waarom zij menen dat cliënten dit niet onder de

aandacht van de reclassering zullen brengen. De volgende redenen zijn genoemd:

1. sommigen denken geen gelijk te kunnen krijgen;
2. ze zijn met andere zaken bezig;
3. ze zullen eerder bij een ander over ons klagen, dan rechtstreeks bij ons. Bij andere klant of bij een collega/medewerker van andere organisatie;
4. sommigen zien zo'n procedure niet zitten, zijn blij als ze van RN af zijn;
5. schroom;
6. cliënten denken dat klagen niets uitmaakt.

Unitmanagers stellen in de interviews dat het cliënten niet altijd duidelijk is wat hun rechten zijn, waar ze over kunnen klagen en hoe ze de klacht aan de orde moeten stellen. Om die reden werken een aantal instellingen van de SVG met gedragscodes waarin staat wat de cliënt van de reclassering kan verwachten. Niet iedere SVG-instelling brengt deze gedragscode actief onder de aandacht van de cliënten.

De meerderheid van de cliënten (72%) antwoordt schriftelijk dat er duidelijker en vaker informatie over wat te doen bij ontevredenheid/klachten gegeven moet worden. Deze behoefte wordt vooral bij de cliënten van het LdH en de SVG gevoeld. De cliënten die een klacht hebben ingediend, hebben meer behoefte aan betere voorlichting. Verder geeft 62% aan niet te weten waarover zij een klacht kunnen indienen en 72% geeft aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van de klachtencommissie.

Toegankelijkheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie stelt dat er geen belemmeringen voor cliënten zijn om een klacht bij haar in te dienen. Volgens de commissie is er sprake van een goede rechtsgang als cliënten goed geïnformeerd worden over de klachtenprocedure en zij niet belemmerd worden in de procesgang. De klachtencommissie informeert ter zitting niet of de cliënt de klachtenprocedure begrepen heeft of daarin hinder heeft ervaren. De klachtprocedure wordt door de klachtencommissie laagdrempelig genoemd.

Met betrekking tot de onafhankelijkheid (objectiviteit) stelt de klachtencommissie in haar jaarverslag 2005 dat "het van belang is dat zij steeds wordt voorgezeten door een met rechtspraak belast lid van de rechterlijke macht." Verder wordt in het jaarverslag vermeld dat het huidige aantal commissieleden in de praktijk voldoende blijkt te zijn. Desondanks wordt gesteld dat er in de praktijk de behoefte ontstaat om klachten enkelvoudig door

de voorzitter te kunnen laten behandelen en te beslissen en dat dit feitelijk al gebeurt. De cliënt/klager kan ter zitting hiertegen bezwaar maken en wordt schriftelijk met de uitnodigingsbrief over de enkelvoudige afdoening geïnformeerd. Het is, aldus de klachtencommissie, nog nooit voorgekomen dat een cliënt hiertegen bezwaar heeft gemaakt. In 2005 heeft de klachtencommissie twee zaken enkelvoudig afgedaan. Uit het jaarverslag valt niet op te maken of en op welk moment de cliënt over de enkelvoudige behandeling van de zaak is geïnformeerd en hoe klager in de gelegenheid is gesteld daartegen bezwaar te maken.

Noch de Reclasseringsregeling 1995 noch het klachtenreglement van de klachtencommissie voorziet in enkelvoudige afdoening. Artikel 29 onder 2 van de Reclasseringsregeling stelt dat de klachtencommissie uit een oneven aantal leden bestaat.

Conclusie:

De klachtprocedure is op een wezenlijk onderdeel, tijdige en goede voorlichting, onvoldoende toegankelijk voor cliënten. Reclassering Nederland informeert haar cliënten sinds het begin van dit jaar per post over de klachtprocedure. Het LdH en de SVG informeren hun cliënten niet standaard in het eerste contact. Voorlichting vindt veelal pas plaats als de cliënt een klacht bij de klachtencommissie wil indienen.

De Ist meent dat het opsturen van de informatiefolder of het alleen overhandigen van de informatiefolder niet volstaat. De Ist meent dat cliënten op een actieve manier (mondeling) over de belangrijkste elementen uit de klachtprocedure zouden moeten worden voorgelicht.

Een drempel voor goede en tijdige voorlichting is gelegen in het feit dat de reclasseringswerkers niet weten wat zij over dit onderwerp aan de cliënt melden moeten. Het idee dat actief voorlichten tot meer klachten zal leiden, wordt door de uitkomst van de enquête weersproken. De cliënten weten over het algemeen niet van het bestaan van de klachtencommissie, begrijpen de informatie niet en weten niet waar ze over kunnen klagen. De reclasseringsorganisaties leveren in deze ook geen (extra) inspanning om de cliënt de informatie toe te lichten.

Enkelvoudige afdoening van klachten door de klachtencommissie is niet formeel geregeld, en dus niet toegestaan. Dit aspect vraagt met het oog op gedegen onafhankelijke en objectieve toetsing aandacht.

2.6 Uitkomsten klachtafhandeling als verbeterinstrument

De klachtencommissie kan naar aanleiding van de door haar behandelde klachten algemene aanbevelingen doen tot aanpassing of verbetering van het werkproces. Deze aanbevelingen worden langs de landelijke kantoren geïmplementeerd. Aanbevelingen worden in het Handboek Reclassering opgenomen.

De units en instellingen, uitgezonderd twee instellingen van de SVG maken geen analyse van de door hen bemiddelde klachten. De inspanningen en resultaten blijven bij het individuele geval. De unitmanagers stellen dat de uitkomsten van bemiddelingsgesprekken geen input vormen voor het beleid van het landelijk kantoor: het wordt niet (standaard) doorgegeven. Doorgegeven worden alleen die klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Bij twee instellingen van de SVG (Parnassia en Tactus) wordt de interne klachtencommissie geïnformeerd over het resultaat van het bemiddelingsgesprek en welk gevolg er aan gegrond verklaarde klachten is gegeven.

De klachtencommissie reclassering heeft, aldus de voorzitter, slechts één doel namelijk het doen van ordentelijke uitspraken. Wat er met de aanbevelingen van de klachtencommissie gebeurt, is volgens de betreffende voorzitter voor de klachtencommissie niet relevant. De klachtencommissie is wel geïnteresseerd in wat de reclassering met de uitspraken doet, maar heeft hiertoe geen instrumenten noch behoefte om dit dwingend te volgen. De klachtencommissie reclassering meldt echter in haar jaarverslag 2005 dat zij met haar jaarverslag niet alleen verantwoording wil afleggen over haar werkzaamheden, maar ook een bijdrage wil leveren aan de verdere professionalisering van de reclasseringspraktijk.

Het uitkomen van het jaarverslag van de klachtencommissie reclassering vormt voor de unit/instelling geen standaard moment om zelfstandig na te gaan of er meer in zijn algemeenheid aanleiding is tot verbetering en aanscherping van het werkproces.

Bij Reclassering Nederland ontvangen de medewerkers het jaarverslag van de klachtencommissie via de interne website (intranet). De unitmanagers attenderen de reclasseringswerkers in het werkoverleg erop dat het jaarverslag is uitgebracht. Inhoudelijke bespreking van of aandacht voor de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten is er niet. Bespreking vindt alleen plaats als de aanbevelingen van de klachtencommissie direct invloed hebben op

het werkproces of als het jaarverslag een klacht voortkomend uit de eigen unit/instelling bevat.

De geïnterviewde unitmanagers van het LdH hebben het jaarverslag van de klachtencommissie bijna nooit ontvangen of gelezen. De reclasseringswerkers van deze organisatie delen mee dat er in het werkoverleg geen melding van of aandacht aan het uitkomen van het jaarverslag van de klachtencommissie wordt gegeven.

Twee van de vijf geïnterviewde instellingen van de SVG melden het jaarverslag van de klachtencommissie reclassering niet (standaard) te ontvangen. De reclasseringswerkers van deze instellingen melden dat er in het werkoverleg ook niet altijd aandacht is voor het jaarverslag van de interne klachtencommissie. Over de inhoud van het jaarverslag van de klachtencommissie reclassering wordt, aldus de reclasseringswerkers, niet gesproken. Het jaarverslag van de klachtencommissie reclassering is bij hen ook veelal onbekend.

Wordt er in het interne scholingsaanbod aandacht gegeven aan de klachtenregeling

Volgens de unitmanagers wordt er in de introductiecursus en de inwerkperiode aandacht gegeven aan de klachtenregeling. Er wordt echter niet aangegeven hoe en wanneer deze informatie aan de cliënt moet worden verstrekt noch hoe een klacht als zodanig moet worden herkend en behandeld. De reclasseringswerkers stellen dat er gedurende de inwerkperiode nauwelijks aandacht aan de klachtenregeling wordt besteed. Het wordt aan de individuele reclasseringswerker overgelaten zich in deze materie te verdiepen. Unitmanagers en reclasseringswerkers stellen dat de klachtprocedure niet echt leeft bij reclasseringsfunctionarissen en dat de klachtencommissie reclassering ver van hen af staat. Dit geldt ook voor het klachtenreglement en de uitspraken van de klachtencommissie reclassering.

Wordt er vanuit kwaliteitsoogpunt een analyse gemaakt van de aard van de (bemiddelde) klachten

Volgens het landelijk kantoor van Reclassering Nederland verneemt zij langs de regiomanager of een bepaalde type klacht op unitniveau vaak voorkomt. Deze informatie kan als input voor eventuele verbetering van het reclasseringswerk dienen. De unitmanagers delen echter mee dat er noch op unitniveau noch op regioniveau een analyse van de aard van de bemiddelde klachten wordt

gemaakt. Het informeren van de regiomanager vindt, zoals eerder in het rapport vermeld, alleen in individuele gevallen plaats namelijk als de cliënt zich (alsnog) tot de klachtencommissie wendt.

De landelijk kantoren van de SVG en het LdH stellen dat zij niet standaard worden geïnformeerd over de aard van en het aantal bemiddelde klachten. De instellingen van de SVG proberen, aldus het landelijk kantoor, langs het landelijk managementoverleg zoveel mogelijk een uniforme lijn over de bejegening van cliënten te ontwikkelen.

Twee instellingen van de SVG hebben, mede met het oog op de kwaliteit van het werk, een duidelijke interne procedure over hoe met klachten en de uitkomsten van klachtafhandeling om te gaan. Volgens deze instellingen worden klachten en de uitkomsten van de behandeling hiervan als een belangrijke graadmeter voor kwaliteitsverbetering gezien. Tot de procedure van een van deze instellingen behoort onder meer het hebben van een kwaliteitsmedewerker die per afdeling een analyse van alle geregistreerde incidenten/klachten maakt, het opnemen van alle klachten/grievens in een incidentenformulier en het jaarlijks publiceren van alle klachten.

Heeft een gegrond verklaarde klacht gevolgen voor de reclasseringsunit of -werker
Een gegrond verklaarde klacht betekent niet automatisch dat er nog acties richting de betrokken medewerker (unitmanager/ reclasseringwerker) volgen. Bij evidente fouten kan in het kader van een functioneringsgesprek op de werkwijze worden teruggekomen. De klachtencommissie volgt niet zelfstandig welke acties de reclassering bij een gegrond verklaarde klacht neemt.

Welke verwachtingen zijn er van medewerkers over het fatsoenlijk/respectvol omgaan met cliënten

De vraag wat respectvolle bejegening is, komt in trainingen zoals de training agressiehantering aan de orde. Houdingsaspecten komen indirect in de aangeboden opleidingen/trainingen aan de orde. Volgens de landelijk kantoren van de reclasseringsorganisaties krijgt het onderwerp ‘respectvolle bejegening’ in het inwerkprogramma en het interne handboek “werken in gedwongen kader” aandacht. Er kan echter niet aangegeven worden hoe en hoe intensief dit onderwerp aandacht krijgt in scholing en training. De verwachtingen van reclasseringswerkers staan voorts in de functieomschrijving en het Handboek

Reclassering omschreven. Daarnaast krijgt dit onderwerp aandacht in de werkbegeleiding en intervisie.

Het LdH biedt haar medewerkers sinds het begin van dit jaar een cursus over de bejegening van cliënten. Daarnaast heeft zij een gedragscode voor de bejegening van cliënten opgesteld.

Ook de instellingen van de SVG hebben gedragscodes voor het omgaan met cliënten. Gedragingen van medewerkers kunnen aan deze code worden getoetst. Een unitmanager van een unit van Reclassering Nederland deelt mee een gedragscode te hebben die twee jaar geleden door de unit is opgesteld en besproken. De drie geïnterviewde reclasseringswerkers van de betreffende unit zijn echter niet bekend met het bestaan van die regels. Verder werd van een unit van Reclassering Nederland begrepen dat de organisatie een landelijk geldende gedragscode voor alle medewerkers heeft ontwikkeld. De gedragscode moet nog worden geïmplementeerd.

Informatie uit de enquête onder de reclasseringsorganisaties

Volgens 80% van de respondenten worden klachten ook gebruikt om veranderingen of verbeteringen in werkprocessen of de werkwijze aan te brengen.

Aan de respondenten die “ja, het dient ook als kwaliteitsinstrument” antwoordden is om een concreet voorbeeld uit de afgelopen twee jaar gevraagd. Zestien respondenten hebben deze vervolgvraag beantwoord. Zes daarvan merkten op dat zij geen concreet voorbeeld kunnen noemen, omdat verbetering van processen naar aanleiding van klachten in de afgelopen twee jaar niet plaatsvond. De anderen gaven de volgende voorbeelden van ingevoerde veranderingen:

- aanpassingen van of sluiting van een werkstraftproject
- overdracht naar een andere werker
- aanscherping van het werkproces met betrekking tot rapportage en de rol van de cliënt daarin
- verbetering van de dossiervorming
- indeling en format van rapportages
- maatregelen ter verbetering van de telefonische bereikbaarheid
- verbetering van processen en het opstellen van werkinstructies
- aanscherping en protocollering van het beleid rondom het bewaren van eigendommen van cliënten (in dit geval specifiek op de zorgafdeling).

Dit zijn op één na structurele veranderingen. De overdracht van een cliënt van de ene reclasseringswerker naar de andere kan niet direct een (structurele) verbetering van een werkproces of werkwijze worden genoemd.

Geantwoord wordt voorts dat het klachtenreglement en/of de klachtencommissie reclassering onder de aandacht van de medewerkers wordt gebracht. Enkele respondenten hebben hierbij opmerkingen geplaatst. Een instelling van de SVG merkt op dat het klachtenreglement reclassering pas dan onder de aandacht wordt gebracht als de interne klachtenregeling niet van toepassing (meer) is of wanneer een cliënt daarnaar informeert. Een andere respondent stelt dat het klachtenreglement reclassering tijdens het inwerken van medewerkers aan de orde komt.

Verder wordt gemeld dat 48% van de respondenten géén getalsmatig overzicht van de in hun regio/instelling ingediende klachten te hebben. Het zijn vooral de instellingen van de SVG die een degelijk overzicht hebben.

De respondenten (38%) die aan hebben gegeven wel over een getalsmatig overzicht te beschikken, is om een exemplaar verzocht. Drie respondenten hebben hieraan gevolg gegeven. De opgestuurde overzichten hadden echter geen betrekking op klachten op of over de reclassering.

Conclusie:

De uitkomsten van de klachtbehandeling door de klachtencommissie reclassering kunnen aanleiding geven om de werkwijze aan te passen. De klachtencommissie doet in dat geval aanbevelingen die een algemene strekking hebben en die de reclasseringsorganisaties landelijk kunnen invoeren. De uitkomsten van de bemiddelingsgesprekken op unit/instellingsniveau vormen, afgaande op de interviews, géén bron om na te gaan of werkprocessen of de werkwijze aangepast zouden moeten worden. Klachten die de klachtencommissie niet bereiken en die langs bemiddeling door de unitmanager zijn opgelost worden namelijk niet systematisch aan het landelijk kantoor doorgegeven.

Uit de enquête onder de reclasseringsorganisaties valt op te maken dat een aantal respondenten voorbeelden geeft van verbeteringen van het werk die naar aanleiding van klachten zijn ingevoerd. Uit de antwoorden valt niet op te maken of deze verbeteringen op aanbeveling van de klachtencommissie zijn ingevoerd of op eigen initiatief naar aanleiding van de bemiddelingsgesprekken.

Leidinggevenden op unit-/instellingsniveau nemen geen of passief kennis van de inhoud van het jaarverslag, tijdens het inwerken en in de interne cursussen is er nauwelijks of heel summier aandacht voor de klachtprocedure, de klachtenregeling.

3 Samenvattende conclusie

Met betrekking tot de vraag hoe de in hoofdstuk 5 van de Reclasseringsregeling 1995 neergelegde klachtenregeling procedureel is uitgewerkt, met welke waarborgen die is omkleed en welke knelpunten en best practices zich hierbij voordoen concludeert de Ist nog het volgende.

De klachtenregeling zoals neergelegd in hoofdstuk 5 van de Reclasseringsregeling 1995 is procedureel uitgewerkt in een klachtenreglement. In het klachtenreglement is onder meer de werkwijze van de klachtencommissie en de manier waarop een klacht bij haar ingediend moet worden, geregeld. De Ist constateert dat de klachtencommissie zelfstandig besluit welke klachten enkelvoudig (door voorzitter en secretaris) afgedaan kunnen worden. Deze vorm van afdoening is echter niet formeel geregeld.

De Ist onderschrijft de opmerking van de klachtencommissie dat het van belang is om de onafhankelijkheid (en volgens de Inspectie ook de objectiviteit) te bewaken. De Ist is om die reden van mening dat klachten meervoudig behandeld zouden moeten worden. Gelet op het aantal klachten dat de klachtencommissie jaarlijks behandelt, zou dit niet tot een onwerkbaar situatie leiden.

De klachtencommissie wijst de cliënten niet actief op de mogelijkheid van bijstand in de klachtprocedure. De cliënt ontvangt bij de schriftelijke bevestiging van zijn klachtbrief wel de klachtfolder, waarin de zinsnede voorkomt “een advocaat of vertrouwenspersoon kan helpen”. Uit het jaarverslag 2005 van de klachtencommissie valt op dat er in twee van de zeven zaken bijstand door een vertrouwenspersoon was.

De klachtbehandeling door de afzonderlijke units/instellingen is procedureel niet vastgelegd. De Ist constateert dat het aan het inzicht van de individuele unitmanager is overgelaten hoe hij met een klacht van een cliënt om wil gaan: of hij/zij de zaak in een persoonlijk gesprek met de cliënt wil oplossen, of het

nodig is de cliënt op de mogelijkheid van bijstand door een tolk of een vertrouwenspersoon te wijzen et cetera.

Het begrip klacht is op unit-/instellingsniveau over het algemeen onbekend, het leeft daar niet. Dit alsook het ontbreken van een procedure of afspraak over hoe klachten aan de unitmanager voorgelegd en behandeld moeten worden, kan mede een verklaring zijn voor het relatief lage aantal klachten dat wordt ingediend.

Bij de klachtbehandeling op unit-/instellingsniveau ontbreekt een aantal waarborgen. De cliënten worden niet actief over de klachtenregeling geïnformeerd. De Ist meent dat dit wel zou moeten gebeuren. Cliënten weten over het algemeen niet van het bestaan van de klachtencommissie, begrijpen de informatie niet en weten niet waar ze over kunnen klagen. De reclasseringsorganisaties leveren in deze ook geen (extra) inspanning om de cliënt de informatie toe te lichten. Een drempel in goede en tijdige voorlichting vormt het feit dat de reclasseringswerkers niet weten wat zij over dit onderwerp aan de cliënt melden moeten. In de inwerkperiode en de interne cursussen wordt te summier aandacht gegeven aan de doelen en de essentiële elementen van de klachtenregeling. Reclasseringswerkers zien de klachtmogelijkheid niet als een neutraal en objectief instrument om tot verbetering van het werk te komen. De Ist meent dat ook de medewerkers op de werkvloer goed bekend moeten zijn met de doelen en de inhoud van de klachtenregeling, daar dit een waarborg is voor een goede rechtsgang voor cliënten. Vanuit de positie van de cliënt geredeneerd zou de ingediende klacht maar vooral ook de uitkomst van het bemiddelingsgesprek duidelijk vastgelegd moeten worden. De cliënt zou standaard een exemplaar van dit verslag moeten krijgen, waarin ook de bij de bemiddeling gehanteerde werkwijze of procedure staat vermeld: hoe cliënt is uitgenodigd, of en wanneer hij op de mogelijkheid van bijstand door een derde of een tolk is gewezen, of nagegaan is of hij de klachtprocedure reclassering kent. Dit alles gebeurt nu niet en voor zover het wel gebeurt is dat niet na te gaan. Het is niet betrouwbaar na te gaan, niet transparant hoe de klachtafhandeling op de werkvloer plaatsvindt.

Op de vraag of de klachtbehandeling ook als kwaliteitsinstrument dient, concludeert de Ist het volgende. De uitkomsten van de klachtbehandeling door de klachtencommissie kunnen in de vorm van gedane aanbevelingen tot verbetering van het werkproces dienen. Dit geldt niet voor de uitkomsten van de bemiddelingsgesprekken die door de unitmanagers worden gevoerd. De opvatting dat deze gesprekken ook een input voor kwaliteit kunnen zijn, leeft

niet op de werkvloer. De SVG-instellingen gaan daar anders mee om daar zij deel uitmaken van een veel grotere instelling met een specifieke opvatting over de kwaliteit van zorg.

De Ist constateert dat de mondeling en schriftelijk gegeven antwoorden van de reclasseringsorganisaties, met name als het gaat om de afhandeling van klachten op de werkvloer, soms opvallend verschillen. Uit de schriftelijke antwoorden valt op te maken dat de respondenten de vraag niet altijd begrepen of ruim interpreteerden. In het interview kon dieper op de gestelde vragen worden ingegaan.

De vraag waarom er relatief gezien weinig klachten door cliënten worden ingediend, is indirect in het onderzoek aan de orde gekomen. De bevindingen geven wel aanwijzingen waaraan dit kan liggen. Hiervoor is reeds een aantal factoren genoemd die in de interviews naar voren zijn gekomen zoals het niet actief voorlichten van cliënten, het feit dat de meeste cliënten geen kennis hebben van de klachtmogelijkheid, het feit dat medewerkers op de werkvloer zich weinig bij de formele definitie van wat een klacht is kunnen voorstellen, dat klachten bij de unitmanagers ingediend niet systematisch worden geregistreerd en vaak niet als zodanig worden gekwalificeerd, dat cliënten door hun sociale en psychische omstandigheden niet weten hoe zij hun onvrede als klacht moeten formuleren en de afhankelijkheid en het gebrek aan objectiviteit die cliënten mogelijk kunnen ervaren. De sociale en psychische omstandigheden, het niet weten hoe de klacht goed te formuleren en het niet actief wijzen op de mogelijkheid van bijstand kan naar de indruk van de Ist ook een verklaring zijn voor het feit dat klachten door de klachtencommissie veelal ongegrond worden verklaard.

4 Aanbevelingen

Het onderzoek naar het functioneren van de klachtenregeling reclassering leidt tot de volgende aanbevelingen. De aanbevelingen worden voor een deel aan de minister van Justitie en voor een deel aan de reclasseringsorganisaties gedaan.

Minister van Justitie:

- Geef in de regelgeving de rechtspositie van cliënten in de klachtprocedure van de reclassering duidelijker aan: waar ze recht op hebben en hoe, wanneer en door wie zij hierover geïnformeerd moeten worden.
- Leg de positie van de cliënt bij de klachtbehandeling op unitniveau duidelijk vast.

Minister en reclasseringsorganisaties:

- Stel een gedragscode op waaraan cliënten en derden maar ook de medewerkers kunnen aflezen wat in het kader van de bejegening door de reclassering toegestaan is. Laat de gedragscode een document zijn waaraan een klacht in ieder geval getoetst wordt. Een gedragscode of een op hoofdlijnen opgestelde rechtspositieregeling is gelet op de aard van het reclasseringswerk en de (juridische) gevolgen die beslissingen van de reclassering voor de cliënt kunnen hebben, gewenst.
- Stel vast welke essentiële elementen uit de op te stellen gedragscode, het doel van de klachtmogelijkheid en de inhoud van het klachtenreglement expliciet aandacht moeten krijgen tijdens in ieder geval de inwerkperiode en de interne cursussen.
- Stel een regeling op voor de bemiddeling en de klachtbehandeling op unitniveau.
- Draag er zorg voor dat cliënten actief en bij het eerste contact over de voor hem/haar belangrijkste zaken uit de klachtprocedure worden voorgelicht.
- Zorg voor een goede, uniforme registratie van alle klachten.
- Laat nader onderzoek doen naar de oorzaak van het — naar de mening van de ISt - onwaarschijnlijk geringe aantal klachten.

Bijlage A: Toetsingskader

Algemeen			
Specifiek toezichtcriterium	Hoofdvraag	Aanzet tot norm en bron	Informatievraag
Het doel van de klachtregeling is helder in de organisatie uitgewerkt.	Hoe is het doel/de betekenis van de klachtregeling geoperationaliseerd?	Doel en uitgangspunt van de klachtregeling moeten met het oog op een goede rechtsgang helder zijn: hoofdstuk II ERC en norm ISt	Wat is de (juridische) kapstok waaraan de klachtregeling Reclassering is opgehangen?
			Welk doel wordt met de klachtregeling beoogd?
			En hoe is dat in de organisatie uitgewerkt?
			In welke (interne) documenten is dit doel terug te vinden?
			Welke verwachtingen zijn er van medewerkers over het omgaan met, de bejegening van cliënten?
			Heeft u een v.b. van correcte bejegening van cliënten?
			Hoe is die verwachting uitgewerkt in scholing/training van reclasseringsmedewerkers?
			Hoe is die verwachting uitgewerkt in scholing/training van reclasseringsmedewerkers?
			Hoe is de klachtencommissie samengesteld?
			Wie benoemt en ontslaat leden van de klachtencommissie?

(Procedurele) uitwerking klachtregeling in de praktijk			
Specifiek toezichtcriterium	Hoofdvraag	Aanzet tot norm en bron	Informatievraag
De klachtregeling reclassering kent een heldere, uitgewerkte procedure.	1. Hoe is de klachtregeling procedureel uitgewerkt?	Er is een duidelijke en goed geïmplementeerde klachtprocedure: hoofdstuk II ERC en norm ISt, Reclasseringsregeling 1995, Reglement van Orde Klachtencommissie.	Is er een procedure voor het indienen van een klacht?: hele proces van binnenkomst klacht, registratie etc. ?
			Is de procedure vastgelegd?
			Voldoet de klachtprocedure aan (inter)nationale regels / afspraken over functioneren van colleges belast met rechtspraak?
			Hoe is de klachtregeling in de organisatie geïmplementeerd?
			Hanteren alle RO's de klacht-procedure Reclassering?
			Mag van deze klacht-procedure worden afgeweken en zo ja, op welke gronden?
			Zijn er andere klacht-regelingen?
			Staat de weg naar de klachtencommissie Reclassering nog open ingeval er sprake is van een andere klachtregeling?
De klachtregeling reclassering kent een heldere, uitgewerkte procedure.	2. Wie kan een klacht in behandeling nemen?	Het is vooraf vastgelegd wie een klacht in behandeling mag nemen: hoofdstuk II ERC, norm ISt, Reglement van Orde kl.commissie.	Wie is/zijn naast de klachtencommissie bevoegd een klacht in behandeling te nemen?
			Waar is dit vastgelegd?
			Is er een (dwingende) aanwijzing voor cliënten en medewerkers om een klacht eerst met de reclasserings-functionarissen te bespreken/ voor te leggen?

			Is er beleid om klachten via bemiddeling op te lossen?
			Welke klachten worden via bemiddeling opgelost?
			Wie zijn bij een bemiddeling betrokken?
			Wordt er, wanneer een klacht bemiddeld is, een uitspraak over de klacht gedaan? Zo ja, wie doet die een uitspraak?
De klachtregeling reclassering kent een heldere, uitgewerkte procedure.	3. Worden klachten via bemiddeling afgedaan ook als klacht geregistreerd?	Alle klachten worden geregistreerd: norm ISt.	Hoeveel klachten zijn het afgelopen jaar door bemiddeling afgedaan?
			Staat de weg naar de klachtencommissie ook na bemiddeling open?
			Indien na bemiddeling, het mogelijk is om naar de klachtcommissie te stappen, worden cliënten hierover geïnformeerd?
			Wie informeert de cliënt over deze mogelijkheid?
			Wordt de uitkomst van bemiddeling schriftelijk aan de cliënt meegedeeld?
			Worden klachten via bemiddeling afgedaan altijd geregistreerd?
			Wat gebeurt er als de cliënt zich niet in de uitkomst van de bemiddeling kan vinden?
			In welke gevallen wordt de klachtencommissie geïnformeerd over de klachten die tot bemiddeling hebben geleid?

De klachtregeling reclassering kent een heldere, uitgewerkte procedure.	4. welke situaties of gedragingen zijn klachtwaardig?	Het is schriftelijk en duidelijk vastgelegd waartegen geklaagd kan worden: hoofdstuk II ERC, norm ISt, Reclasseringsregeling 1995, Reglement van Orde klachtcommissie.	Zijn de situaties waartegen geklaagd kan worden nader uitgewerkt?
			Staat er een rechtsgang open indien de klachtencommissie niet bevoegd is over de klacht te beslissen? Zo ja, welke rechtsgang staat open?
			Staat er een rechtsgang open wanneer de cliënt zich niet kan vinden in het besluit van de klachtencommissie? Zo ja, welke rechtsgang staat open?
			Welke criteria hanteert de klachtencommissie om een klacht al dan niet gegrond te verklaren?
			Hoe wordt de beslissing van de klachtencommissie aan de organisatie en de cliënt meegedeeld?
			Welke actie(s) onderneemt de reclassering wanneer de klacht van een gegrond wordt verklaard?
			Heeft dit gevolgen voor de individuele medewerker of unit?
Over uitvoerings-situaties die de privacy van cliënten raken, kan altijd worden geklaagd.	Zijn er situaties in de uitvoering van het reclasseringswerk die nadrukkelijk onder de klachtregeling zouden moeten vallen?	Handelingen van de reclassering die fundamentele rechten van cliënten raken vallen onder de klachtregeling / klachtprocedure: Hoofdstuk II ERC, norm ISt.	Kan de cliënt over alle handelingen die in het kader van een Toezicht, taakstraf of andere interventie worden genomen, klagen?
			Welke handelingen, uitvoeringssituaties vallen niet onder het bereik van de klachtencommissie?

			Worden klachten over die situaties intern toch behandeld? Zo ja, hoe?
			Kan er bij een extern college geklaagd worden? Zo ja, bij welk rechterlijk of buiten de organisatie staand college kan hierover worden geklaagd.

De Klachtprocedure is toegankelijk voor cliënten			
Specifiek toezichtcriterium	Hoofdvraag	Aanzet tot norm en bron	Informatievraag
Cliënten worden op een heldere en eenduidige manier over de klachtregeling geïnformeerd.	Hoe en op welk moment worden cliënten over de klachtregeling geïnformeerd?	Cliënten worden bij het eerste contact met de reclassering over de klachtprocedure geïnformeerd: Hoofdstuk II ERC, norm ISt	op welk moment wordt een cliënt geïnformeerd over de klachtprocedure?
			Wat is het beleid t.a.v. het informeren/voorlichten van cliënten in dezen?
			Hoe en door wie wordt de cliënt geïnformeerd?
			Wat is de inhoud van deze informatie?
			Is de informatie op een eenvoudige, voor cliënten begrijpelijke manier verwerkt?
			Zijn de cliënten tevreden over informatievoorziening. Waar liggen knel- en verbeterpunten?
Is de klacht-procedure helder voor de cliënt.	Weten cliënten waartegen en hoe ze een klacht kunnen indienen?	Een heldere goed omschreven klachtprocedure draagt bij aan rechtspositie cliënt: hoofdstuk II ERC, norm ISt.	Weet de cliënt waartegen hij/zij een klacht kan indienen? Zijn de criteria in de klachtregeling / het Reglement van Orde voldoende duidelijk voor cliënten?

			Is er een tevredenheids-onderzoek gehouden over de toegankelijkheid van de procedure?
			Vindt de reclassering en de cliënt de klachtprocedure toegankelijk? Waar liggen knel- en verbeterpunten?
Cliënten kunnen zich in de procedure laten bijstaan.	Kan de cliënt zich door een raadsman /derde laten bijstaan?	Cliënten moeten zich in een klachtprocedure door een derde kunnen laten bijstaan: ERC, norm ISt, Reglement van Orde KI.commissie.	In welke situaties kan een cliënt zich (niet) door een raadsman of door hem gekozen derde laten bijstaan?
			Wordt de cliënt op die mogelijkheid gewezen?
			Geldt dit ook bij bemiddeling?
			Hoe vaak hebben cliënten zich in deze twee situaties laten bijstaan?
			In welke situaties kan aan cliënt een tolk worden toegevoegd?
			Hoe vaak is dat het afgelopen jaar gebeurd?

Uitkomsten dragen bij aan kwaliteit reclasseringswerk			
Specifiek toezichtcriterium	Hoofdvraag	Aanzet tot norm en bron	Informatievraag
De uitkomsten van de klacht-afhandeling dienen ook als verbeter-instrument.	Hoe gaat de reclassering om met de uitkomsten van de klacht-afhandeling?	De uitkomsten van de klacht-afhandeling dienen ook als verbeter-instrument.	Maakt de reclassering een analyse van de aard van de klachten en de besluiten van de kl.commissie? Met welk doel gebeurt dat?
			Wordt deze analyse en de aanbeveling van de klachten-commissie gebruikt bij de opleiding/scholing van medewerkers en/of bij het verbeteren van werkprocessen?
			Maakt het omgaan met klachten en de uitkomsten van een klachtafhandeling deel uit van het werkproces? Zo ja, hoe?

Bijlage B: Enquêtevragen

Vragenlijst voor regiomanagers en directeuren van instellingen.

Hieronder treft u een vragenlijst aan. De meeste vragen kunt u beantwoorden door het antwoord dat op uw organisatie van toepassing is aan te kruisen. Bij sommige vragen is het mogelijk een eigen alternatief in te vullen. Ook kunt u bij een aantal vragen meerdere antwoorden geven. Wanneer dit het geval is, staat dit bij de betreffende vraag vermeld. Wanneer u onvoldoende ruimte heeft open vragen in te vullen kunt u altijd extra bladzijden toevoegen. Geef dan wel duidelijk aan op welke vraag het antwoord betrekking heeft.

In deze vragenlijst spreken we telkens over klachten. Daaronder verstaan we niet alleen de officiële klachten die bij de klachtencommissie zijn ingediend, maar ook alle 'uitingen van ontevredenheid' van uw cliënten die te maken hebben met de manier waarop zij worden bejegend, benaderd en hoe uw organisatie zijn werk uitvoert. Het gaat dus niet om de onvrede van uw cliënt over zijn sanctie op zijn contact met justitie *op zich*, maar om de onvrede van de cliënt die te maken heeft met de werkwijze van uw organisatie en medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn: het niet beantwoorden van telefoontjes door uw medewerkers, het te laat komen van medewerkers bij afspraken of het onbehoorlijk of onfatsoenlijk te woord staan van uw cliënten door medewerkers.

Vragenlijst

1. Op welk moment worden cliënten gewezen op het bestaan van de klachtprocedure?
 - o Voor het eerste gesprek via schriftelijke stukken.
 - o Bij hun intake / tijdens het eerste gesprek.
 - o Wanneer blijkt dat zij ontevreden zijn of te kennen geven een klacht te willen indienen.
 - o Op een ander moment,
 namelijk.....
 - o Cliënten worden niet op de klachtprocedure gewezen.

2. Wie informeert cliënten over het bestaan van de klachtprocedure?
 - ☐ Hun reclasseringswerker.
 - ☐ De administratie.
 - ☐ Iemand anders, namelijk
.....(functie)
 - ☐ Cliënten worden niet op de klachtprocedure gewezen.

3. Hoe worden cliënten gewezen op de klachtprocedure?
Meerdere antwoorden mogelijk.
 - ☐ Schriftelijk door middel van folders.
 - ☐ Mondeling door hun reclasseringswerker.
 - ☐ Ze worden verwezen naar een internetpagina.
 - ☐ Cliënten informeren elkaar zonder tussenkomst van onze organisatie.
 - ☐ Anders, namelijk
.....

4. Nemen uw cliënten kennis van de informatie over de klachtprocedure?
Lezen ze de schriftelijke stukken en/of luisteren ze naar datgene wat hen
daarover verteld wordt?
 - ☐ Ja.
 - ☐ Nee.

5. Krijgen uw medewerkers wel eens vragen over de klachtprocedure?
 - ☐ Ja.
 - ☐ Nee.

6. Begrijpen de cliënten de informatie over de klachtprocedure?
 - ☐ Ja.
 - ☐ Nee.

7. Is bij uw medewerkers duidelijk over welke zaken cliënten kunnen
klagen?
 - ☐ Ja.
 - ☐ Nee.

8. Zijn er onderwerpen waarover cliënten niet kunnen klagen?
 - ☐ Ja, over sommige onderwerpen kan niet geklaagd worden. → kunt u
hiervan een concreet voorbeeld noemen?
.....
 - ☐ Nee, over alle onderwerpen kunnen cliënten klagen.
 - ☐ Dat weet ik niet.

9. Denkt u dat cliënten die ontevreden zijn over de manier waarop uw organisatie met hen omgaat, dit onder uw aandacht brengen?
- ☐ Ja.
 - ☐ Nee. → Waarom denkt u dat cliënten dit niet doen?.....
 - ☐ Dat weet ik niet.
10. Ontvangt u wel eens klachten van cliënten of merken cliënten wel eens op dat ze ergens ontevreden over zijn?
- ☐ Ja. → Hoe vaak gebeurde dit in het afgelopen kalenderjaar (2005)?
 - ☐ Nee.
11. Is er een duidelijk beleid over hoe om te gaan met klachten of ‘uitingen van ontevredenheid’ van cliënten?
- ☐ Ja. → Is dit beleid schriftelijk vastgelegd (bv. In beleidsregels, werkinstructies of procesbeschrijving)? Ja/Nee
 - ☐ Nee.
 - ☐ Dat weet ik niet.
12. Wie is in uw regio/binnen uw instelling bevoegd tot ontvangst en behandeling van klachten of het reageren op en omgaan met ontevredenheid van cliënten over uw organisatie?
- Meerdere antwoorden mogelijk.
- ☐ De reclasseringswerker van de betreffende cliënt.
 - ☐ Een daarvoor speciaal aangestelde (klacht)medewerker.
 - ☐ De unitmanager/directeur/leidinggevende van de unit of instelling waarover de klacht gaat.
 - ☐ De klachtencommissie.
 - ☐ Iemand anders, namelijk.....(functie)
13. Wanneer cliënten een klacht hebben ingediend, of te kennen hebben gegeven over uw organisatie ontevreden te zijn, proberen u of uw medewerkers dan in het conflict te bemiddelen of te interveniëren om tot een oplossing te komen?
- ☐ Ja.
 - ☐ Nee.

14. Kunt u kort de stappen van een dergelijke interventie- of bemiddelingspoging beschrijven?
(bv. Indiening klacht, telefonisch contact klager, gesprek, afsluitende brief)
.....
.....
.....
.....
15. In de vorige vraag heeft u een korte beschrijving gegeven van de stappen in een bemiddelingspoging. Moet een bemiddelings- of interventiepoging altijd dit stappenplan volgen? Of mag hiervan afgeweken worden?
o Ja, een bemiddelings- of interventiepoging moet altijd volgens deze stappen verlopen.
o Nee, van dit stappenplan kan worden afgeweken, namelijk
wanneer.....
.....
.....
o Dat weet ik niet.
o Wij ondernemen geen bemiddelings- of interventiepogingen.
16. Zijn de cliënten van uw organisatie verplicht klachten of ongenoegen over uw organisatie eerst met een reclasseringswerker te bespreken?
o Ja.
o Nee.
o Dat weet ik niet.
17. Wanneer u overgaat tot een bemiddelings- of interventiepoging naar aanleiding van een klacht of ongenoegen van een cliënt, wie zijn daar dan bij betrokken? Meerdere antwoorden mogelijk.
o De cliënt.
o De reclasseringswerker van de klagende/ontevreden cliënt.
o De leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt.
o De unitmanager.
o Een speciale klachtenfunctionaris.
o Iemand anders, namelijk
.....(functie)
o Niemand; wij bemiddelen of interveniëren niet.
o Niemand; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.

18. Wanneer u overgaat tot een bemiddelings- of interventiepoging naar aanleiding van een klacht of ongenoegen van een cliënt, kunnen cliënten zich dan laten bijstaan door een advocaat of door hen gekozen derde?
o Ja. → Hoe vaak is dit in het afgelopen kalenderjaar (2005) gebeurd?
.....
o Nee.
o Dat weet ik niet.
o Dat is niet aan de orde; wij bemiddelen of interveniëren niet.
o Dat is niet aan de orde; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.
19. Wanneer u overgaat tot een bemiddelings- of interventiepoging naar aanleiding van een klacht of ongenoegen van een cliënt, kan aan de cliënt dan een tolk worden toegevoegd?
o Ja. → Hoe vaak is dit in het afgelopen kalenderjaar (2005) gebeurd?
.....
o Nee.
o Dat weet ik niet.
o Dat is niet aan de orde; wij bemiddelen of interveniëren niet.
o Dat is niet aan de orde; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.
20. Wordt na afloop van een bemiddelings- of interventiepoging — ongeacht of deze is geslaagd — een schriftelijk stuk opgesteld waarin staat wat de uitkomst van de bemiddelings- of interventiepoging is?
o Ja. → Wie stelt dit stuk op?
.....(functie)
o Nee.
o Dat weet ik niet.
o Dat is niet aan de orde; wij bemiddelen of interveniëren niet.
o Dat is niet aan de orde; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.
21. Ontvangt de cliënt een schriftelijk stuk waarin de uitkomst van de bemiddelings- of interventiepoging is verwoord?
o Ja. → Wie stelt dit stuk op?
.....(functie)
o Nee.
o Dat weet ik niet.
o Dat is niet aan de orde; wij bemiddelen of interveniëren niet.
o Dat is niet aan de orde; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.

22. Kan een cliënt alsnog naar de klachtencommissie SRN stappen nadat uw organisatie een poging tot bemiddeling of interventie heeft ondernomen?
- ☐ Ja. → Deelt u dit ook schriftelijk aan de cliënt mee? Ja/Nee
 - ☐ Nee.
 - ☐ Dat weet ik niet.
 - ☐ Dat is niet aan de orde; wij bemiddelen of interveniëren niet.
 - ☐ Dat is niet aan de orde; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.
23. Worden klachten of 'uitingen van ongenoegen' van cliënten over uw organisatie geregistreerd?
- ☐ Ja, alleen de klacht / 'uiting van ongenoegen'.
 - ☐ Ja, zowel de klacht / 'uiting van ongenoegen' als de uitkomst van bemiddeling of interventie.
 - ☐ Nee, er vindt geen registratie plaats.
 - ☐ Dat weet ik niet.
24. Waar vindt registratie plaats?
- ☐ In een speciaal klachtenregistratiesysteem.
 - ☐ In het cliëntvolgsysteem (CVS).
 - ☐ Op een andere plaats, namelijk
.....
 - ☐ Klachten en 'uitingen van ontevredenheid' worden niet geregistreerd.
 - ☐ Dat weet ik niet.
25. Is er binnen uw regio/instelling een (getalsmatig) overzicht van alle ingediende klachten en alle 'uitingen van ontevredenheid' over uw regio/instelling?
- ☐ Ja. → Wilt u dit meezenden?
 - ☐ Nee.
 - ☐ Dat weet ik niet.
 - ☐ Dat is niet aan de orde; wij bemiddelen of interveniëren niet.
 - ☐ Dat is niet aan de orde; cliënten melden nooit dat ze ontevreden zijn of een klacht hebben.
26. Voert uw organisatie wel eens een onderzoek uit naar de ervaringen van cliënten met uw organisatie?
- ☐ Ja. → Wilt u de resultaten van deze onderzoeken meezenden?
 - ☐ Nee.
 - ☐ Dat weet ik niet.

27. Brengt uw organisatie, naar aanleiding van klachten of ‘uitingen van ontevredenheid’ wel eens veranderingen aan in werkprocessen of werkwijzen?
 o Ja. → Kunt hiervan een concreet voorbeeld geven uit de afgelopen twee jaar geven?

 o Nee
 o Dat weet ik niet.
28. Wordt de klachtregeling uit de reclasseringsregeling 1995 of de klachtcommissie SRN onder de aandacht van uw medewerkers gebracht, bijvoorbeeld in een teamoverleg, de inwerkperiode of in trainingen?
 o Ja.
 o Nee.

Door welke regio/instelling van welke reclasseringsorganisatie is deze vragenlijst ingevuld?

Regio/Instelling.....

Reclasseringsorganisatie:

- o Reclassering Nederland
- o Leger des Heils
- o Stichting Verslavingsreclassering GGZ Nederland

Wilt u zelf nog iets aan de orde stellen?

.....
.....
.....
.....

Met wie kunnen wij contact opnemen voor meer informatie?

dhr./mw.

Postadres.....

.....

.....

telefoon.....

e-mail

Bijlage B1: Enquêteantwoorden RO

Antwoorden uit de enquête gehouden onder de reclasseringsorganisatie Regio's van Reclassering Nederland, Leger des Heils en de instellingen van de Stichting Verslavingsreclassering.

Inleiding

In totaal zijn er 28 enquêtes onder de regio's/instellingen verstuurd. In totaal hebben 22 instellingen een vragenlijst geretourneerd. Dit betekent een responspercentage van 79 %.

Alle regio's van de Reclassering Nederland hebben gehoor gegeven aan de oproep van de Inspectie. Daarbij moet wel worden aangetekend dat één regio een half ingevulde vragenlijst retourneerde. De regio's van het Leger des Heils en de instellingen voor verslavingsreclassering hebben niet allemaal gereageerd. Twee instellingen voor verslavingsreclassering hebben gezamenlijk één lijst geretourneerd. De antwoorden van deze instellingen zijn in die zin verwerkt, dat zij beide een evenredig deel van de onderzoeksgroep uitmaken.

De verwachte respons was hier 100%. De enquêtes aan de reclasseringsorganisaties zijn per post en per mail opgestuurd. De reactietermijn bedroeg twee weken. Er is na tien dagen een rappelbrief verstuurd. De enquêtes zijn als bijlage B aan dit rapport gevoegd.

Enquête onder de reclasseringsorganisaties (regio's en instellingen)

Organisatie	aantal verzonden	Aantal terugontvangen	aantal terugontvangen (%)
Reclassering Nederland	10	10	100
Reclassering Leger des Heils	5	3	60
Verslavingsreclassering	13	9	69
Totaal	28	22	79

Leeswijzer enquête Reclasseringsorganisaties

Bij de analyse zijn de vragen en antwoorden in tabellen verwerkt met daarin de frequentieverdeling; de getallen buiten de haakjes zijn de absolute aantallen, de

getallen binnen de haakjes percentages. Er is veelal gebruik gemaakt van kolompercentages. Dit is niet het geval bij vragen waarop meerdere antwoorden mogelijk waren. Bij die vragen is het aantal respondenten dat het antwoord geeft, afgezet tegen het totale aantal respondenten. De percentages zijn, bij de enquêtes onder de reclasseringsorganisaties, afgerond waardoor de optellingen in een enkel geval op 99 uitkomt. In de kop van een kolom staat telkens RN, LdH, SVG of totaal. Dit moet worden gelezen als: het aantal keren geantwoord door de RN, LdH of de SVG en het totale aantal maal geantwoord.

Bij een aantal vragen aan de reclasseringsorganisaties was een antwoordoptie toegevoegd, waarin de respondenten een alternatief antwoord konden geven. Er een volledig open vraag gesteld: respondenten werd gevraagd de stappen bij een bemiddeling te beschrijven (vraag 14). Deze vraag is open gesteld omdat ten tijde van het opstellen van de vragen de indruk ontstond dat de werkwijze bij bemiddeling ook binnen eenzelfde reclasseringsorganisatie mogelijk anders verloopt. Twaalf vragen kende een gelaagde structuur; na de keuze voor een bepaald antwoordalternatief is de respondenten om aanvullende informatie gevraagd. Voorbeelden hiervan zijn de antwoorden 10, 18 en 19. Als de respondenten op deze vragen het antwoord "ja" heeft ingevuld, is het vervolgens de gevraagd aan te geven hoe vaak de betreffende situatie is voorgekomen in het afgelopen kalenderjaar.

Bevindingen uit de enquête

Vraag (1): Op welk moment worden cliënten gewezen op het bestaan van de klachtprocedure?

Wanneer worden cliënten gewezen op de klachtenprocedure	RN	LdH	SVG	totaal
Voor het eerste gesprek via schriftelijke stukken	4 (40 %)	1 (33 %)	-	5 (23 %)
Bij hun intake / tijdens het eerste gesprek	6 (60 %)	2 (67 %)	3 (33 %)	11 (50 %)
Wanneer ze ontevreden zijn of een klacht willen indienen	-	-	5 (56 %)	5 (23 %)
Op een ander moment	-	-	1 (11 %)	1 (4 %)
Cliënten worden niet op de klachtenprocedure gewezen	-	-	-	-
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Uit de schriftelijke antwoorden valt op dat de regio's van Reclassering Nederland en het LdH de cliënten tijdens het intake- of eerste gesprek informeren. De instellingen van de SVG sturen cliënten geen schriftelijke informatie over de klachtenprocedure. Drie instellingen van de SVG wijzen de cliënten in het eerste gesprek op de klachtprocedure. Vijf doen dat pas wanneer duidelijk wordt dat de cliënt ontevreden is en/of een klacht wil indienen. Eén instelling van de SVG stelt de cliënten op een ander moment op de hoogte namelijk *nadat* een klacht is ingediend. Dit antwoord werd door de betreffende instelling gegeven.

Vraag (2): Wie informeert cliënten over het bestaan van de klachtprocedure?

Wie informeert cliënten over de klachtenprocedure	RN	LdH	SVG	totaal
Hun reclasseringswerker	8 (80 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	20 (90 %)
De administratie	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Iemand anders	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Cliënten worden niet op de klachtenprocedure gewezen	-	-	-	-
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Uit de antwoorden valt op dat het merendeel van de cliënten door hun reclasseringswerker worden geïnformeerd. In de regio's van het LdH en de instellingen van de SVG zijn het alsdan vooral de reclasseringswerker die de cliënten informeren. Dit geldt ook voor acht regio's van Reclassering Nederland. In één regio van Reclassering Nederland is het de administratie die de informatie geeft en een andere regio antwoordt dat het de medewerker werkstraffen is die de cliënt informeert.

Vraag (3): Hoe worden cliënten op het bestaan van de klachtprocedure gewezen?

Hoe worden cliënten gewezen op de klachtenprocedure?	RN	LdH	SVG	Totaal	% van de 22 respondenten dat dit antwoord heeft genoemd
Mondeling door hun reclasseringswerker	8	3	9	20	91
Schriftelijk door middel van folders	9	3	5	17	77
Cliënten worden anders geïnformeerd	1	0	1	2	9
Zij worden verwezen naar een internetpagina	-	-	-	-	-
Cliënten informeren elkaar zonder tussenkomst van onze organisatie	-	-	-	-	-

De mondelinge overdracht door de reclasseringswerker is het meest gegeven antwoord. Het mondeling informeren van cliënten geschiedt in totaal in 20 regio's/instellingen. Schriftelijk informeren door middel van de informatiefolders gebeurt in totaal door 17 regio's en instellingen. In 15 gevallen wordt een combinatie van mondelinge en schriftelijke informatie aangeboden. De regio's van het Leger des Heils antwoorden zowel het mondelinge als het schriftelijke kanaal te gebruiken. Twee respondenten geven aan cliënten ook op een andere manier namelijk bij brief of in een gesprek tussen leidinggevende, cliënt en reclasseringswerker. Niet duidelijk is of hiermee een bemiddelingsgesprek wordt bedoeld.

Vraag (4): Nemen uw cliënten kennis van de informatie over de klachtprocedure?

Nemen cliënten kennis van de informatie?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	5 (71 %)	2 (67 %)	8 (89 %)	15 (79 %)
Nee	-	-	-	-
Onbekend	2 (29 %)	1 (33 %)	1 (11 %)	4 (21 %)
Totaal	7 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	19 (100 %)

Een aantal respondenten heeft aangegeven niet te weten of cliënten kennis nemen van de informatie die hen aangereikt wordt. Eén regio van Reclassering

Nederland merkt op dat de cliënten de informatiefolder mee naar huis nemen, maar dat het niet duidelijk is of cliënten die ook lezen. Dit geldt ook voor een regio van het LdH. Deze respondent geeft als antwoord dat het niet bekend is of cliënten kennis nemen van de informatie die hen over de klachtenregeling wordt uitgereikt. Een andere regio Reclassering Nederland antwoordt 'ja', maar plaatst daarbij vraagtekens en de opmerking dat dit niet wordt nagegaan. Eén instelling van de SVG merkt op dat het van het bevattingsvermogen van de cliënt afhangt of hij de informatie begrijpt.

Eén regio van de Reclassering Nederland antwoordt op deze vraag zowel het antwoord 'ja' als 'nee', zonder verdere toelichting. Twee andere regio's van de Reclassering Nederland hebben in het geheel geen antwoord op de vraag gegeven. De antwoorden van deze drie regio's zijn in de berekeningen niet meegenomen.

Vraag (6): begrijpen cliënten de informatie over de klachtprocedure?

Begrijpen cliënten de informatie over de klachtenprocedure?	RN	LdH	SVG	Totaal
Ja	7 (78 %)	1 (33 %)	8 (89 %)	16 (76 %)
Nee	-	1 (33 %)	-	1 (5 %)
Onbekend	2 (22 %)	1 (33 %)	1 (11 %)	4 (19 %)
Totaal	9 (100 %)	3 (99 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

Ook op deze vraag antwoorden de reclasseringsorganisaties met name de SVG overwegend positief. Een respondent van het LdH antwoordt dat cliënten de informatie over de klachtprocedure niet begrijpen. Vier respondenten weten niet of de cliënten de informatie begrijpen. Verder plaatsen enkele respondenten nog wat opmerkingen bij deze vraag. Eén respondent van Reclassering Nederland geeft ook hier zowel het antwoord 'ja' als 'nee' en merkt op dat werkgestrafte vaak klachten indienen, maar dat klachten veelal voortkomen uit het feit dat cliënten de informatie over e werkwijze van de reclassering niet goed kunnen begrijpen. Een andere respondent van Reclassering Nederland merkt op dat er geen onderzoek wordt gedaan naar de mate waarin de verschaft informatie wordt begrepen. Eén respondent van de SVG geeft ook beide antwoorden en voegt daaraan toe dat de organisatie niet stilstaat bij de vraag of de informatie door cliënten begrepen wordt, omdat daarvoor de tijd ontbreekt. Een respondent van het LdH heeft het antwoordalternatief 'onbekend' toegevoegd. Om die reden is in de tabel het

antwoordalternatief onbekend” opgenomen. Eén respondent heeft zowel het antwoord ‘ja’ als ‘nee’ gegeven *zonder verdere toelichting*. De antwoorden van deze respondent zijn in de berekeningen niet meegenomen.

De antwoorden op de hiervoor genoemde vragen zijn in de volgende tabel tegen elkaar uitgezet om na te gaan of dan hetzelfde resultaat volgt.

Begrijpen cliënten de informatie over de klachten-procedure?	cliënten nemen kennis van de informatie over de klacht-procedure	cliënten nemen geen kennis van de informatie over de klacht-procedure	Het is onbekend of cliënten kennis van de klachtprocedure nemen	Totaal
Ja	14	-	-	14
Nee	-	-	1	1
Onbekend	1	-	3	4
Totaal	15	-	4	19

Inderdaad blijken drie respondenten op beide vragen het antwoord ‘onbekend’ te geven. Een vierde respondent geeft aan niet te weten of de cliënten kennis nemen van de hen aangereikte informatie, maar hij weet zeker dat deze informatie door de cliënten niet begrepen wordt.

Eén respondent meent dat cliënten wel kennis nemen van de klachtprocedure. Het is deze respondent niet duidelijk of de verschaft informatie ook begrepen wordt.

Vraag(5): Krijgen uw medewerkers wel eens vragen van cliënten over de klachtprocedure?

Het aantal en soort vragen die cliënten over de klachtprocedure stellen, kan een indicatie zijn voor de vraag in hoeverre de informatie wordt begrepen en in hoeverre dit onderwerp onder cliënten leeft.

Krijgen uw medewerkers wel eens vragen over de klachtprocedure?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	8 (80 %)	3 (100 %)	7 (78 %)	18 (82 %)
Nee	2 (20 %)	-	2 (22 %)	4 (18 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Uit de antwoorden wordt afgeleid dat het merendeel van de reclasseringsorganisaties vragen van cliënten over de klachtprocedure ontvangt. Op basis van deze antwoorden ontstaat het beeld dat cliënten, ondanks het feit dat ze niet veel klagen of nauwelijks formeel een klacht indienen, toch vaak vragen stellen over de klachtprocedure.

Vraag (7); is het bij de medewerkers duidelijk over welke zaken cliënten kunnen klagen?

Is bij uw medewerkers duidelijk over welke zaken cliënten kunnen klagen?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	9 (90 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	21 (95 %)
Nee	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Een respondent van Reclassering Nederland antwoordt dat medewerkers niet weten over welke zaken cliënten kunnen klagen. Het overgrote deel van de respondenten antwoordt dat de medewerkers dit wel weten.

Vraag (8): zijn er onderwerpen waarover cliënten niet kunnen klagen?

Zijn er onderwerpen waarover cliënten niet kunnen klagen?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja, over sommige onderwerpen kan niet geklaagd worden.	6 (60 %)	1 (33 %)	6 (67 %)	13 (59 %)
Nee, over alle onderwerpen kan geklaagd worden.	3 (30 %)	2 (67 %)	3 (33 %)	8 (36 %)
Dat weet ik niet	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Zes regio's van de Reclassering Nederland, één regio van het LdH en zes instellingen van de SVG antwoorden dat cliënten niet over alle onderwerpen kunnen klagen. Eén regio van de Reclassering Nederland weet niet of er onderwerpen zijn uitgesloten. De overige regio's van de Reclassering Nederland, van het LdH en de overige instellingen van de SVG antwoorden dat cliënten over alle onderwerpen kunnen klagen.

De respondenten die 'ja, over sommige onderwerpen kan niet geklaagd worden' antwoorden, werden om voorbeelden gevraagd. De volgende voorbeelden zijn genoemd:

Betreffende de justitiële routing en afhandeling;

Als het functionarissen betreft die buiten onze organisatie werken (2 maal);

De omvang van een werkstraf;

Justitiële procesgang of kliniek; alleen over bejegening en werkwijze reclasseringswerker;

Dat iemand op de verplegerlijst staat;

Over zaken die geen relatie hebben met het werk;

Inhoudelijk advies in een rapport (2 maal);¹

Regels conform handboek reclassering;

Over het inwinnen van informatie: bv. sec informatie-uitwisseling met OM; klant kan echter wel klagen over de inhoud van de informatie-uitwisseling.

Vraag (9): denkt u dat cliënten die ontevreden zijn dit onder uw aandacht brengen?

Bij het opstellen van de vraag is onder meer vanuit gegaan dat cliënten mogelijk drempels kunnen ervaren om een klacht in te dienen. De vraag leverde het volgende antwoord op.

Denkt u dat cliënten die ontevreden zijn, dit onder uw aandacht brengen?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	7 (70 %)	2 (67 %)	6 (67 %)	15 (68 %)
Nee	2 (20 %)	1 (33 %)	2 (22 %)	5 (23 %)
Dat weet ik niet	1 (10 %)	-	1 (11 %)	2 (9 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Tweederde van de respondenten denkt dat cliënten hun ontevredenheid of klacht onder de aandacht van de organisatie zal brengen. Twee respondenten van de Reclassering Nederland, twee instellingen van de SVG en één van het LdH antwoorden dat cliënten hun klachten *niet* onder de aandacht zullen brengen. Verder antwoorden twee respondenten niet te weten of cliënten dit zullen doen. De organisaties die het antwoord 'nee' gaven, is gevraagd aan te

¹ Een van de respondenten merkt terecht op dat de mening van de cliënt wel bij het advies gevoegd dient te worden.

geven waarom zij menen dat cliënten dit niet onder de aandacht van de reclassering zullen brengen. De volgende redenen zijn genoemd:
sommigen denken geen gelijk te kunnen krijgen;
ze zijn met andere zaken bezig;
ze zullen eerder bij een ander over ons klagen, dan rechtstreeks bij ons. Bij andere klant of bij een collega/medewerker van andere organisatie;
sommigen zien zo'n procedure niet zitten, zijn blij als ze van RN af zijn; schroom;
cliënten denken dat klagen niets uitmaakt.

Vraag (10): ontvangt u weleens klachten van cliënten/ merken cliënten wel eens op ergens ontevreden over te zijn?

Om een beeld te krijgen van het aantal klachten dat cliënten (op unit/instellingsniveau) indienen, werd aan de respondenten gevraagd of zij klachten van cliënten ontvangen.

Ontvangt u wel eens klachten van cliënten/merken cliënten wel eens op ergens ontevreden over te zijn?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	10 (100 %)	3 (100 %)	8 (89 %)	21 (95 %)
Nee	-	-	1 (11 %)	1 (5 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

De respondenten antwoorden, op een na, allen te maken te hebben met klachten of ontevredenheid van cliënten.

Respondenten die "ja" antwoorden werd verzocht hoe vaak er in 2005 een klacht is ingediend. 19 van de 23 respondenten vulden deze vraag in. Het merendeel van de organisaties ontvangt 10 of minder klachten per jaar, slechts twee organisaties ontvangen meer dan 10 klachten per jaar. Het gemiddelde aantal klachten per regio of instelling lag op 6, het minimum op 0 en het maximum op 30.

Vraag (11): is er een duidelijk beleid over hoe om te gaan met klachten of uitingen van ontevredenheid van cliënten?

Deze vraag is gesteld om inzicht te krijgen in hoe regio's/instellingen ontevredenheid/grievens kwalificeren en daarmee omgegaan: als klacht met een duidelijk hiervoor bedoelde behandelprocedure of als een kwestie dat deel uitmaakt van het reclasseringswerk.

Is er een duidelijk beleid over hoe om te gaan met klachten of 'uitingen van ontevredenheid' van cliënten?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	8 (80 %)	3 (100 %)	8 (89 %)	19 (86 %)
Nee	1 (10 %)	-	1 (11 %)	2 (9 %)
Dat weet ik niet	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Is er een duidelijk beleid over hoe om te gaan met klachten of 'uitingen van ontevredenheid' van cliënten?	Wij ontvangen klachten	wij ontvangen geen klachten	totaal
Ja	18 (86 %)	1 (100 %)	19 (86 %)
Nee	2 (10 %)	-	2 (9 %)
Dat weet ik niet	1 (4 %)	-	1 (5 %)
totaal	21 (100 %)	1 (100 %)	22 (100 %)

Twee respondenten (Reclassering Nederland en één instelling van de SVG) antwoorden in dezen geen beleid te hebben. Eén respondent van de Reclassering Nederland weet niet of er een beleid voor het behandelen van klachten is. De meerderheid — waaronder alle regio's van het Leger des Heils — geeft aan dat hier beleid over is. 14 respondenten antwoorden dat het om schriftelijk vastgelegd beleid gaat en noemen de volgende documenten en situaties op: de klachtenregeling, Internet (interne website). Daarnaast wordt ook het interne casusoverleg en de werkbegeleiding genoemd.

Vraag (12): Wie in uw regio/instelling is bevoegd tot het in behandeling nemen van klachten?

Wie in uw regio/instelling is bevoegd tot het in behandeling nemen van klachten?	RN	LdH	SVG	totaal	% van de 22 respondenten dat dit antwoord heeft genoemd
De reclasseringswerker van de betreffende cliënt.	4	3	9	16	73
Een daarvoor speciaal aangestelde (klacht)medewerker.	-	-	2	2	9
De unitmanager/directeur/leidinggevende	10	3	9	22	100
De klachtencommissie	7	2	8	17	77
Iemand anders	-	-	-	-	-

Alle respondenten geven aan dat het de leidinggevende is die klachten in behandeling neemt, hiertoe de bevoegde functionaris is. Bij Reclassering Nederland is het niet altijd de reclasseringswerker die klachten in behandeling te nemen. Opvallend is voorts dat dat de respondenten niet allen aangeven dat ook de klachtencommissie hiertoe bevoegd is. Twee instellingen van de SVG antwoorden dat (ook) een daarvoor speciaal aangestelde klachtmedewerker bevoegd is.

Het antwoord dat de klachtencommissie niet bevoegd is, kan te maken hebben met de vraag dat gevraagd is naar “wie er op regio/instellingsniveau bevoegd is en de vraag eng geïnterpreteerd is. In de interviews werd meegedeeld dat het gesprek tussen cliënt en reclasseringswerker niet altijd de status van klachtbespreking/ of klachtbehandeling wordt gezien.

Vraag(13): Wanneer cliënten een klacht hebben ingediend of te kennen hebben gegeven ontevreden te zijn over uw organisatie, proberen u of uw medewerkers in het conflict te bemiddelen?

Probeer u in een conflict te bemiddelen of te interveniëren?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)
Nee	-	-	-	-
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

De uitkomst is dat alle regio's/instellingen bij een klacht/conflict bemiddelen.

Vraag (14): kunt u kort de stappen van zo'n interventie- of bemiddeling beschrijven?

De respondenten noemden in totaal 14 element van bemiddeling. In de tabel wordt aangegeven hoeveel respondenten een bepaald element als onderdeel van bemiddeling zien. De elementen zijn zoveel mogelijk in dezelfde volgorde opgenomen als door de respondenten aangegeven.

Element bemiddelings- of interventiepoging	RN	LdH	SVG	Aantal maal genoemd
Klacht wordt bevestigd.	1 (10 %)	-	1 (11 %)	2 (10 %)
Reclasseringswerker treedt in overleg met cliënt	1 (10 %)	-	7 (78 %)	8 (40 %)
Er wordt telefonisch of schriftelijk contact met cliënt gezocht.	2 (20 %)	1 (100 %)	-	3 (15 %)
Van de klacht wordt melding gemaakt aan de klachten-commissie	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Uitnodiging cliënt	6 (60 %)	-	2 (22 %)	8 (40 %)
Een leidinggevende gaat een bemiddelingsgesprek aan met cliënt	10 (100%)	1 (100%)	9 (100%)	20 (100 %)
Leidinggevende overlegt met de reclasseringswerker	4 (40 %)	-	-	4 (20 %)
Er wordt een rapportage opgemaakt en aan de klachtencommissie gezonden	1 (10 %)	-	-	1 (5 %)
Klacht wordt afgesloten, eventueel per brief.	4 (40 %)	-	1 (11 %)	5 (25 %)
Als cliënt tevreden is, wordt hij verzocht te verklaren dat zijn klacht beëindigd is.	-	-	1 (11 %)	1 (5 %)

Cliënt wordt gewezen op de klachtprocedure en/of krijgt de klachtenregeling uitgereikt en/of uitgelegd	3 (30 %)	1 (100 %)	3 (33 %)	7 (35 %)
Indien cliënt niet tevreden is, kan de klacht bij de interne klachtencommissie worden ingediend	-	-	1 (11 %)	1 (5 %)
Indien cliënt niet tevreden is, kan de klacht bij de klachtencommissie SRN worden ingediend	6 (60 %)	-	3 (33 %)	9 (45 %)

Deze vraag is ingevuld door 10 regio's van Reclassering Nederland, 1 regio van het LdH en 9 instellingen van de SVG.

Percentages zijn telkens percentage ten opzicht van het totale aantal respondenten in die categorie. Uit de antwoorden op deze vraag valt het volgende op: dat het overleg tussen reclasseringswerkers en cliënt bij 40% van de regio's/instellingen plaatsvindt. Dit betekent dat 40% het gesprek tussen reclasseringswerker e cliënt ook als een klachtbehandeling beziet.

Er wordt in 15% van de gevallen telefonisch of schriftelijk contact met de cliënt gelegd en 5% antwoord dat cliënt voor een gesprek wordt uitgenodigd. Het schriftelijk of telefonisch of überhaupt het uitnodigen van de cliënt vindt in zeer beperkt aantal regio's/instellingen plaats.

Het is altijd de leidinggevende die het bemiddelingsgesprek met de cliënt voert, en bij 20% heeft de leidinggevende overleg hierover met de reclasseringswerker. 5% van de respondenten antwoordt dat cliënten bij tevredenheid een verklaring van beëindiging klacht moeten ondertekenen. Dit antwoord of deze werkwijze is in de interviews niet genoemd.

35% van de ondervraagden meldt dat de cliënt op de klachtprocedure wordt gewezen en/of de klachtenregeling krijgt uitgereikt. In de interviews werd meegedeeld dat de cliënt na of voor het bemiddelingsgesprek op de klachtencommissie wordt gewezen. In de interviews werd door het merendeel van de ondervraagden meegedeeld dat cliënt aan het begin van het bemiddelingsgesprek wordt geïnformeerd of hij/zij de informatiefolder heeft ontvangen. Opvallend is dan ook dat het antwoord hier 35% is en niet hoger.

Vraag (15): Moet een bemiddelings- of interventiepoging altijd het hiervoor genoemde stappenplan volgen?

Moet een bemiddelingspoging altijd dit stappenplan doorlopen?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	6 (60 %)	-	5 (56 %)	11 (50 %)
Nee	4 (40 %)	3 (100 %)	4 (44 %)	11 (50 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

50% van de ondervraagde regio's/instellingen antwoordt dat de beschreven procedure altijd gevolgd moet worden. De andere 50% stelt dat het in de volgende situaties mogelijk is van het geschetste stappenplan af te wijken: als de werkgestrafte een klacht heeft over het functioneren van een medewerker werkstraffen. In dergelijke gevallen neemt de leidinggevende de zaak direct ter hand.

als het belang van cliënt een andere volgorde rechtvaardigt.

als de bemiddeling daarmee meer kans van slagen heeft (3 maal).

de aard en de inhoud van de klacht afwijking rechtvaardigt (2 maal).

als de cliënt of de werksituatie hierom vraagt en als het wenselijk is (2 maal).

als de cliënt besluit zich rechtstreeks tot de klachten commissie (2 maal) te willen wenden.

Vraag (16): Zijn cliënten van uw regio/instelling verplicht klachten/ongenoegen eerst met de reclasseringswerker te bespreken?

Zijn cliënten verplicht klachten eerst met een reclasseringswerker te bespreken?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	5 (50 %)	2 (67 %)	3 (33 %)	10 (45 %)
Nee	5 (50 %)	1 (33 %)	6 (67 %)	12 (55 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

45% van de respondenten antwoordt dat cliënten verplicht zijn de klacht eerst met de reclasseringswerker te bespreken. Het klachtenreglement reclassering spreekt niet van een dergelijke verplichting noch is dat in andere documenten van de reclasseringsorganisaties terug te vinden.

Verder valt op dat het bij 5 regio's van Reclassering Nederland, bij 2 regio's van het LdH en bij 3 instellingen van de SVG cliënt verplicht is de klacht eerst met

de reclasseringswerker te bespreken. In de interviews werd gemeld dat het praktijk is dat cliënt en reclasseringswerker het “conflict” eerst zelf proberen oplossen, maar dat er geen beletsel is als cliënt zich direct tot de leidinggevende of klachtencommissie wil wenden.

Bij vraag 12 uit de enquête antwoorden in totaal 16 regio's/instellingen dat de reclasseringswerker bevoegd is tot het behandelen van de klacht. Bij vraag 16 antwoorden in totaal 10 regio's/instellingen dat cliënt verplicht is de klacht eerst met de reclasseringswerker te bespreken.

Vraag(17): Wie zijn bij een bemiddeling- of interventiepoging betrokken?

Wie zijn in uw organisatie betrokken bij een bemiddelingspoging?	RN	LdH	SVG	totaal	% van de 22 respondenten dat dit antwoord heeft genoemd
De cliënt	9	3	9	21	95
De reclasseringswerker van de betreffende cliënt	8	3	9	20	90
De leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt	6	1	8	15	68
De unitmanager	9	3	2	14	64
Iemand anders	3	1	3	7	32
Een speciale klachtenfunctionaris	-	-	1	1	5
Niemand, omdat wij niet bemiddelen	-	-	-	-	-
Niemand, want wij ontvangen nooit klachten	-	-	-	-	-

Uit dit antwoord valt op dat de unitmanager niet altijd ook als betrokken functionaris bij de bemiddeling wordt genoemd.

7 respondenten antwoorden “dat iemand anders” betrokken wordt namelijk bij Reclassering Nederland de medewerker werkstraffen, de regiomanager (2x genoemd) en bij het LdH wordt ook de werkbegeleider genoemd. De instellingen van de SVG noemen ook de patientenvertrouwenspersoon, de behandelcoördinator of een lid van de interne klachtencommissie. Deze antwoorden komen overeen met wat in de interviews is meegedeeld over wie/welke functionaris bij de bemiddeling betrokken kan worden.

Vraag (18): kan cliënt zich in een bemiddelingsgesprek door advocaat of door hen gekozen derde laten bijstaan?

Zijn cliënten verplicht klachten eerst met een reclasseringswerker te bespreken?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	5 (50 %)	2 (67 %)	3 (33 %)	10 (45 %)
Nee	5 (50 %)	1 (33 %)	6 (67 %)	12 (55 %)
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Zijn cliënten verplicht klachten eerst met een reclasseringswerker te bespreken?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	5 (50 %)	2 (67 %)	3 (33 %)	10 (45 %)
Nee	5 (50 %)	1 (33 %)	6 (67 %)	12 (55 %)

Volgens het grootste deel van respondenten kunnen cliënten zich laten bijstaan door een door hen gekozen derde. Twee respondenten, één van de Reclassering Nederland en één van het Leger des Heils, weten niet of de cliënt zich bij kan laten staan.

Aan de 20 respondenten die het antwoord “ja” gaven is voorts gevraagd aan te geven hoe vaak cliënten zich in 2005 door een derde hebben laten bijstaan. 19 respondenten vulden deze vraag in. Twaalf respondenten antwoorden dat cliënten zich in dat jaar niet hebben laten bijstaan. 7 respondenten hebben aangegeven dat dit in het afgelopen jaar éénmaal in hun regio/instelling is voorgekomen en dat de bijstand door een advocaat werd geleverd. De andere 5 respondenten geven niet aan of het om een advocaat of om een andere derde ging.

Vraag (19): Kan, in geval cliënt de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, een tolk bij het bemiddelingsgesprek worden toegevoegd?

Kan aan cliënten een tolk worden toegevoegd?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	9 (90 %)	3 (100 %)	7 (78 %)	19 (86 %)
Nee	-	-	1 (11 %)	1 (5 %)
Dat weet ik niet	1 (10 %)	-	1 (11 %)	2 (9 %)
Dat is niet aan de orde, omdat wij niet bemiddelen	-	-	-	-
Dat is niet aan de orde, want wij ontvangen nooit klachten	-	-	-	-
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Bijna alle respondenten geeft aan dat het mogelijk is een tolk toe te voegen. 18 respondenten hebben aangegeven dat er in 2005 géén tolk aanwezig was. Dit antwoord komt overeen met wat er in de interviews werd meegedeeld.

De enquête onder de reclasseringsorganisaties leverde de volgende informatie bij deze (sub)vraag op.

Vraag (20): Wordt de uitkomst van het bemiddelingsgesprek schriftelijk vastgelegd?

Wordt de uitkomst van de bemiddeling op schrift gesteld?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	10 (100 %)	-	8 (89 %)	18 (81 %)
Nee	-	2 (67 %)	1 (11 %)	3 (14 %)
Dat weet ik niet	-	1 (33 %)	-	1 (5 %)
Dat is niet aan de orde, omdat wij niet bemiddelen	-	-	-	-
Dat is niet aan de orde, want wij ontvangen nooit klachten	-	-	-	-
Totaal	10 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	22 (100 %)

Uit de antwoorden wordt afgeleid dat alle regio's van Reclassering Nederland de uitkomst van het bemiddelingsgesprek vastleggen. De respondenten die "ja" antwoorden melden dat de volgende functionarissen de verlaging verzorgen: de unitmanager of leidinggevende (12 maal);

een betrokken medewerker werkstraffen of leidinggevende;
behandelaar van de klacht (2 maal);
ambtelijk secretaris;

Vraag (21): ontvangt de cliënt een exemplaar van het op schrift gestelde resultaat van het bemiddelingsgesprek?

Ontvangt de cliënt een schriftelijk stuk waarin de uitkomst van de bemiddelingspoging is verwoord?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	8 (89 %)	2 (67 %)	7 (78 %)	17 (81 %)
Nee	1 (11 %)	-	2 (22 %)	3 (14 %)
Dat weet ik niet	-	1 (33 %)	-	1 (5 %)
Dat is niet aan de orde, omdat wij niet bemiddelen	-	-	-	-
Dat is niet aan de orde, want wij ontvangen nooit klachten	-	-	-	-
Totaal	9 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

81% van de respondenten antwoordt dat de cliënt een exemplaar van het op schrift gestelde resultaat van het bemiddelingsgesprek ontvangt.

Vraag (22): kan de cliënt zich na een bemiddeling alsnog tot de klachtencommissie wenden?

Kan cliënt nog terecht bij de klachtencommissie reclassering na bemiddeling of interventie?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja; deelt dit schriftelijk aan cliënt mee	8 (89 %)	2 (67 %)	8 (89 %)	18 (86 %)
Nee	-	-	1 (11 %)	1 (5 %)
Dat weet ik niet	1 (1 %)	1 (33 %)	-	2 (9 %)
Dat is niet aan de orde, omdat wij niet bemiddelen	-	-	-	-
Dat is niet aan de orde, want wij ontvangen nooit klachten	-	-	-	-
Totaal	9 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

Opvallend is dat een instelling van de SVG antwoordt dat het na bemiddeling niet mogelijk is om nog naar de klachtencommissie te gaan en dat twee regio's aangeven niet te weten of de gang naar de klachtencommissie dan nog openstaat. De instellingen van de SVG die ja antwoorden, melden dat zij de cliënt schriftelijk op deze mogelijkheid wijzen. Een van deze respondenten merkt op dat dit niet altijd gebeurt. Een regio van Reclassering Nederland en een van het LdH meldt dat cliënt hier niet schriftelijk op wordt gewezen.

Vraag (23): worden klachten van cliënten geregistreerd?

Worden klachten of uitingen van ontevredenheid van cliënten over uw organisatie geregistreerd?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja, alleen de klacht/ontevredenheid	1 (13 %)	-	6 (67 %)	7 (35 %)
Ja, zowel de klacht/ontevredenheid als de uitkomst van bemiddeling of interventie.	3 (37 %)	2 (67 %)	3 (33 %)	8 (40 %)
Nee, er vindt geen registratie plaats	3 (37 %)	1 (33 %)	-	4 (20 %)
Dat weet ik niet	1 (13 %)	-	-	1 (5 %)
Totaal	8 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	20 (100 %)

Bij 4 regio's van Reclassering Nederland vindt registratie plaats; één registreert alleen de klacht, drie anderen ook de uitkomst van bemiddeling of interventie. Drie andere regio's registreren klachten in het geheel niet en één regio weet niet of klachten geregistreerd worden. Eén respondent van de Reclassering Nederland heeft alle antwoordalternatieven gekozen. Ter toelichting merkte deze respondent op dat verschillende unitmanagers een eigen beleid voeren en dat alle antwoordalternatieven van toepassing zijn op deze regio. In de tabel is deze respondent buiten beschouwing gelaten, omdat het niet duidelijk is onder welk antwoordalternatief hij ondergebracht moet worden.² Uit de respons van

² Bij zogenaamde gesloten vragen is het de bedoeling dat repondenten een antwoord aankruisen dat volgens hen juist is. De door de respondenten gekozen antwoordalternatieven worden opgeteld en voor rekenkundige bewerkingen gebruikt.

het LdH kan worden afgeleid dat er in één regio geen registratie van klachten of van de klachtbehandeling plaatsvindt. In twee andere regio's van het LdH worden zowel de klachten als de klachtbehandeling geregistreerd. De instellingen van de SVG antwoorden dat registratie plaatsvindt. Bij 6 van deze instellingen wordt alleen de klacht geregistreerd terwijl de andere 3 instellingen ook de uitkomst van de klachtafhandeling registeren.

Vraag (24): waar vindt registratie plaats?

Waar vindt registratie plaats?	RN	LdH	SVG	totaal
In een klachtregistratiesysteem	3 (33 %)	-	5 (55 %)	8 (38 %)
In het cliëntvolgsysteem	3 (33 %)	1 (33 %)	-	4 (19 %)
Op een andere plaats	-	1 (33 %)	4 (45 %)	5 (24 %)
Registratie vindt niet plaats	1 (12 %)	-	-	1 (5 %)
Dat weet ik niet	2 (22 %)	1 (33 %)	-	3 (14 %)
Totaal	9 (100 %)	3 (99 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

vraag 24 dat er geen registratie plaatsvindt.

Om na te gaan of de 4 respondenten in regel 4 van vraag 23 ook bij vraag 24 eenzelfde antwoord geven, zijn de antwoorden uit beiden vragen in een tabel uitgezet.

De antwoorden uit de vragen 23 en 24 zijn vergeleken en in een tabel uitgewerkt.

Waar vindt registratie plaats?	Alleen klacht wordt geregistreerd	Klacht en uitkomst worden geregistreerd	Er vindt geen registratie plaats	Weet niet of registratie plaatsvindt	Totaal
Klachtregistratiesysteem	4	4	-	-	8
CVS	-	2	1	1	4
Ergens anders	3	2	-	-	5
Geen registratie	-	-	1	-	1
Dat weet ik niet	-	-	2	1	3
Totaal	7	8	4	2	21

Uit de vergelijking van de antwoorden valt op dat:

één respondent geeft in vraag 23 aan dat klachten niet worden geregistreerd en op vraag 24 dat klachten in het CVS worden geregistreerd
een respondent is consistent in zijn antwoord en geeft op beide vragen aan dat er geen registratie plaatsvindt.

Twee respondenten antwoorden op vraag 23 dat er geen registratie plaatsvindt en op vraag 24 niet te weten of registratie plaatsvindt.

Het verschil kan in de waardering of interpretatie van de antwoordalternatieven zijn gelegen. Deze respondenten kunnen het antwoordalternatief in vraag 23 “er vindt geen registratie plaats” en het antwoordalternatief in vraag 24 “dat weet ik niet” op dezelfde manier hebben gewaardeerd.

Verbazing wekt het antwoord “ik weet het niet” omdat het hier om de leidinggevende van de regio gaat die om antwoord is verzocht.

Vraag (25): is er binnen uw regio/instelling een (getalsmatig) overzicht van alle ingediende klachten en uitingen van ontevredenheid “over uw regio/instelling?”

Hebt u een (getalsmatig) overzicht van alle klachten en ontevredenheid over uw regio/instelling?	RN	LdH	SVG	Totaal
Ja	1 (11 %)	-	7 (78 %)	8 (38 %)
Nee	6 (67 %)	2 (67 %)	2 (22 %)	10 (48 %)
Dat weet ik niet	2 (22 %)	1 (33 %)	-	3 (14 %)
Dat is niet aan de orde, omdat wij niet bemiddelen	-	-	-	-
Dat is niet aan de orde, want wij ontvangen nooit klachten	-	-	-	-
Totaal	9 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

De meeste regio's van Reclassering Nederland (6) en van het LdH (2) antwoorden geen getalsmatig overzicht van de ingediende klachten te hebben. Dit geldt ook voor twee instellingen van de SVG. Het doet vreemd aan dat een aantal regiomanagers antwoordt niet te weten of de betreffende regio een getalsmatig overzicht van klachten heeft. Het zijn, zo valt uit de antwoorden op te maken, vooral de instellingen van de SVG die een degelijk overzicht hebben. De respondenten die “ja” antwoordden is om een klachtenoverzicht verzocht. Drie respondenten hebben hieraan gevolg gegeven. De opgestuurde overzichten hadden echter geen betrekking op klachten op of over de reclassering. De

overzichten maakten veelal deel uit van het integrale jaarverslag van een verslavingsreclasseringsinstelling. Uit het jaarverslag van een van de instellingen van de SVG valt niet op te maken in hoeverre het in het klachtenoverzicht over reclasseringsklachten betrof.

Vraag (27): Brengt uw organisatie, naar aanleiding van klachten of “uitingen van ontevredenheid” wel eens veranderingen aan in werkprocessen of werkwijzen?

Brengt uw organisatie naar aanleiding van klachten veranderingen aan in werkprocessen of werkwijzen?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	7 (78 %)	1 (33 %)	9 (100 %)	17 (80 %)
Nee	-	2 (67 %)	-	2 (10 %)
Dat weet ik niet	2 (22 %)	-	-	2 (10 %)
Totaal	9 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

Volgens 17 respondenten worden klachten gebruikt om veranderingen of verbeteringen in werkprocessen of werkwijzen aan te brengen. Dit gebeurt in 7 regio's van de Reclassering Nederland, één regio van het LdH en de instellingen van de SVG. Twee regio's van het LdH antwoorden klachten *niet* te gebruiken als kwaliteitsinstrument. 2 respondenten van Reclassering Nederland antwoorden niet te weten niet of klachten in deze zin worden gebruikt.

Aan de respondenten die “ja” antwoordden is om een concreet voorbeeld uit de afgelopen twee jaar gevraagd. 16 respondenten hebben deze vervolgvraag beantwoord. Zes daarvan merkten op dat zij geen concreet voorbeeld kunnen noemen, omdat verbetering van processen naar aanleiding van klachten in de afgelopen twee jaar niet plaatsvond. De andere antwoorden luiden als volgt:
 aanpassingen van of sluiting van een werkstraject;
 overdracht naar een andere werker;
 aanscherping van het werkproces met betrekking tot rapportage en de rol van de cliënt daarin;
 verbetering van de dossiervorming en de bezoekbaarheid;
 indeling en format van rapportages;
 maatregelen ter verbetering van de telefonische bereikbaarheid;
 verbetering van processen en het opstellen van werkinstructies;

aanscherping en protocollering van het beleid rondom het bewaren van eigendommen van cliënten (in dit geval specifiek op de zorgafdeling). Op één na zijn dit allemaal structurele veranderingen. De overdracht van een cliënt van de ene reclasseringswerker naar de andere kan niet direct als een (structurele) verbetering van een werkproces of werkwijze worden genoemd.

Vraag (28) wordt het klachtenreglement en/of de klachtencommissie reclassering onder de aandacht van uw medewerkers gebracht?

Wordt het klachtenreglement en/of de klachtcommissie reclassering onder de aandacht van uw medewerkers gebracht?	RN	LdH	SVG	totaal
Ja	9 (100 %)	2 (67 %)	9 (100 %)	20 (95 %)
Nee	-	1 (33 %)	-	1 (5 %)
Totaal	9 (100 %)	3 (100 %)	9 (100 %)	21 (100 %)

De meeste regio's/instellingen antwoorden dat het klachtenelement en/of de klachtencommissie reclassering onder de aandacht van de medewerkers wordt gebracht. Enkele respondenten hebben hierbij opmerkingen geplaatst. Een instelling van de SVG merkt op dat het klachtenreglement reclassering pas dan onder de aandacht wordt gebracht als de interne klachtenregeling niet van toepassing (meer) is of wanneer een cliënt daarnaar informeert. Een andere respondent stelt dat het klachtenreglement reclassering tijdens het inwerken van medewerkers aan de orde komt.

Bijlage C: Enquêtevragen klanten

Onderzoek naar de ontevredenheid van cliënten over de reclassering en de informatie daarover.

Voorbeeld

U kunt het antwoord dat u op de vragen wilt geven aanstrepen of omcirkelen. Het antwoord 'Nee' geeft u dus zo:

☐ Ja Of: ☐ Ja
☐ Nee ☒ Nee

Bij sommige vragen mag u meer antwoorden aanstrepen. Dit staat bij die vragen waarbij dat zo is.

Als u toch niet mee wilt werken aan dit onderzoek, vul dan de vraag hieronder **en** stuur de lege vragenlijst terug.

Ik werk niet mee aan dit onderzoek omdat:

- ☐ Ik niets met justitie te maken wil hebben
- ☐ Ik geen tijd heb
- ☐ Ik de vragen niet begrijp
- ☐ Om een andere reden, namelijk

Door welke reclasseringsinstelling wordt u op dit moment begeleid?

- ☐ Reclassering Nederland
- ☐ Leger des Heils
- ☐ Stichting Verslavingszorg Nederland
- ☐ Dat wil ik niet zeggen
- ☐ Dat weet ik niet

Heeft u gehoord wat u kunt doen als u ontevreden bent over de reclassering of reclasseringswerkers?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.

Hoe kwam u aan de informatie over hoe u kunt klagen of wat u moet doen als u niet tevreden bent?

U mag meerder antwoorden aanstrepen.

- ☐ Ik heb geen informatie ontvangen.
- ☐ Dat is me door mijn reclasseringswerker verteld.
- ☐ Ik heb een foldertje gekregen.
- ☐ Ik heb informatie op internet gevonden.
- ☐ Dat is me door vrienden/kennissen/familie verteld.
- ☐ Dat heb ik op een andere manier ontvangen, namelijk

Wanneer heeft u de informatie gekregen over wat u moet doen als u ontevreden bent over de reclassering of een reclasseringswerker?

- ☐ Bij de brieven die ik van de reclassering heb gekregen.
- ☐ In het eerste gesprek dat ik met een reclasseringswerker heb gevoerd.
- ☐ Toen ik ontevreden was of een klacht wilde indienen.
- ☐ Ik heb nooit informatie gekregen.
- ☐ Op een ander tijdstip, namelijk

Heeft u alle informatie begrepen?

- ☐ Ja, ik begreep alles.
- ☐ Ik begreep niet alles, maar wel een deel.
- ☐ De reclasseringswerker heeft het mij uitgelegd.
- ☐ Nee.
- ☐ Ik heb geen informatie gekregen.

Vindt u dat vaker en duidelijker moet worden verteld wat je kunt doen als je ontevreden bent over de reclassering?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.
- ☐ Weet ik niet.

Weet u waarover u kunt klagen?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.

Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent over de reclassering of een reclasseringswerker? U mag meerdere antwoorden aanstrepen.

- ☐ Mijn eigen reclasseringswerker.
- ☐ De directie van de reclassering.
- ☐ De unitmanager van de unit waaronder ik val.
- ☐ De klachtencommissie.
- ☐ De (straf)rechter die mijn zaak behandelt.
- ☐ Ik weet niet bij wie ik een klacht kan indienen.

Weet u dat er een speciale klachtcommissie voor klachten over de reclassering of reclasseringswerkers is?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.

Heeft u wel eens een klacht over de reclassering of een reclasseringsmedewerker ingediend? Heeft u weleens gezegd dat u ergens ontevreden over was?

- ☐ Ja. → ga verder met de volgende vragen.
- ☐ Nee. → u hoeft de rest van vragen niet meer in te vullen.

De volgende vragen zijn voor mensen die een conflict of meningsverschil met de reclassering hebben gehad of die een klacht over de reclassering hebben ingediend.

Wanneer heeft u uw klacht ingediend of gezegd dat u ontevreden was?

..... (maand)(jaar)

Wat is er gebeurd nadat u een klacht indiende?

- ☐ Niets, mijn klacht is niet in behandeling genomen. → u hoeft de rest van de vragen niet in te vullen
- ☐ Mijn klacht is door de klachtencommissie officieel behandeld. → u hoeft de rest van de vragen niet in te vullen.
- ☐ Mijn reclasseringswerker heeft met mij een gesprek gehad over de klacht of datgene waarover ik ontevreden was. → ga verder met de volgende vragen
- ☐ Ik heb met iemand anders gesproken over mijn klacht of datgene waarover ik ontevreden was. → ga verder met de volgende vragen
- ☐ Iets anders,
namelijk.....
..... → ga verder met de volgende vragen

Wie heeft uw klacht behandeld? Met wie heeft u gepraat over datgene waarover u ontevreden was?

U mag meerdere antwoorden aanstrepen.

- ☐ Mijn eigen reclasseringsmedewerker.
- ☐ Een andere reclasseringsmedewerker.
- ☐ Een hogere medewerker van de reclassering.
- ☐ De unitmanager van de reclassering.
- ☐ De klachtencommissie.
- ☐ Ik weet niet wie mijn klacht heeft behandeld.
- ☐ Iemand anders

Heeft u zich laten bijstaan door een tolk, een advocaat of iemand anders?

- ☐ Ja, door(vult u de functie/het beroep in)
- ☐ Nee.
- ☐ Dat weet ik niet meer.

Hoe heeft u gehoord wat er uiteindelijk is gebeurd met uw klacht? Hoe heeft u gehoord wat er is gebeurd met datgene waar u ontevreden over was?

- ☐ Dat is mij door een reclasseringswerker tijdens een gesprek verteld.
- ☐ Ik heb een brief gekregen waar het in stond.
- ☐ Dat heb ik van mijn tolk of advocaat gehoord.
- ☐ Dat is mij niet verteld.
- ☐ Dat heb ik op een andere manier gehoord, namelijk

Vindt u dat de reclassering uw klacht goed heeft behandeld?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.
- ☐ Dat weet ik niet meer.

Is u verteld wat u kunt doen, wanneer u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.

Bent u na bespreking en behandeling van uw klacht door de reclassering ook nog naar de klachtencommissie gegaan?

- ☐ Ja.
- ☐ Nee.

Heeft u uw klacht of dingen waarover u ontevreden was ook aan de (straf)rechter verteld?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Bijlage C1: Enquêteantwoorden cliënten

Antwoorden uit de enquête onder de cliënten van de reclasseringsorganisaties

Inleiding

Respons op de enquête

Organisatie	aantal uitgezette vragenlijsten per arrondissement	totaal aantal uitgezette vragenlijsten	totaal aantal ingevulde geretourneerde vragenlijsten
Reclassering Nederland	70	350	82 (23 %)
Leger des Heils	10	50	7 (14 %)
Stichting verslavings-reclassering GGZ Nederland	20	100	9 (9 %)
Onbekend	-	-	14 (-)
Totaal	100	500	112 (22 %)

Overzicht respons enquêtes die binnen de reactietermijn zijn ontvangen.	respons in absolute aantallen	Quotering
Reclassering Nederland	82	73 %
Leger des Heils	7	6 %
Stichting verslavingsreclassering GGZ Nederland	9	8 %
Onbekend	14	13 %
Totaal	112	100 %

Overzicht respons	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Vragenlijst volledig ingevuld geretourneerd	82 (100 %)	7 (100%)	9 (100 %)	14 (3 %)	112 (22 %)
Vragenlijst geretourneerd, maar cliënt wil niet meewerken	-	-	-	27 (7 %)	27 (6 %)
Vragenlijst is onbestelbaar retour gekomen	-	-	-	16 (4 %)	16 (3 %)
Vragenlijst is niet geretourneerd	-	-	-	345 (86 %)	345 (69 %)
Totaal	82 (100 %)	7 (100 %)	9 (100 %)	402 (100 %)	500 (100 %)

Cliënten konden ook invullen waarom ze niet mee willen werken aan dit onderzoek. Hiertoe was een vraag met vijf mogelijke redenen om niet aan dit onderzoek mee te willen werken opgenomen. Daarnaast konden cliënten een eigen alternatief invullen. In de onderstaande tabel is aangegeven hoe vaak een reden door een cliënt is genoemd.

Redenen waarom vragenlijst niet is ingevuld.	Door hoeveel cliënten genoemd
Ik wil niets met justitie te maken hebben.	13 (48 %)
Ik begrijp de vragen niet.	8 (30 %)
Ik heb een andere reden om de vragenlijst niet in te vullen	4 (15 %)
Ik heb geen tijd.	2 (7 %)
Totaal	27 (100 %)

De cliënten die invulden dat zij de vragen niet begrepen, voegen daaraan soms opmerkingen toe. Een aantal zegt de Nederlandse taal niet beheersen of niet kunnen lezen en/of schrijven. Vier cliënten geven andere redenen op om deze enquête niet in te vullen. Deze redenen zijn: de straf is bijna volbracht, geen klachten over de reclassering, cliënt van een dergelijke enquête onrustig wordt. Een cliënt schrijft geen behoefte aan een dergelijk onderzoek te hebben.

Leeswijzer enquête cliënten

Over het algemeen is gebruik gemaakt van kolompercentages; de percentages tellen verticaal op tot honderd. Dit is niet het geval bij vragen waarop meerdere antwoorden mogelijk zijn, omdat de percentages in die gevallen optellen tot meer dan 100% en geen informatie verschaffen. Bij die vragen is het aantal respondenten dat het antwoord geeft, afgezet tegen het totale aantal respondenten in die categorie. De percentages zijn afgerond waardoor de optelling in een enkel geval op 99 uitkomt.

In de kop van een kolom staat telkens RN, LdH, SVG, onbekend of totaal. Dit moet gelezen worden als: het aantal maal geantwoord door cliënten van RN, LdH, of de SVG of cliënten van wie onbekend is door welke reclasseringsorganisatie ze worden begeleid (onbekend) en het totaal aantal keer dat er is geantwoord.

De getallen in de kolommen zijn steeds uitgezet tegen het aantal ingevulde en binnen de reactietermijn retour ontvangen enquêtes (112) en het aantal dat het onderdeel van de vragenlijst “ heeft u een klacht of grief ingediend ” (12).

De genoemde percentages moeten dus steeds in deze verhoudingen worden gelezen.

Daar de respondenten niet altijd alle vragen uit de enquête (volledig) hebben ingevuld, komt het totaal niet altijd op 112 (het aantal retour ingevulde enveloppen) uit.

Het antwoordpercentage op de vragen, met name bij vraag 4, kunnen sterk verschillen. De verschillen worden als volgt verklaard:

- cliënten hebben niet altijd consistente antwoorden gegeven. Een aantal antwoordt bij de ene vraag geen informatie te hebben ontvangen, terwijl dat antwoord bij een andere, soortgelijke vraag niet wordt geven.
- in de vragenlijst zijn de antwoordopties niet uniform aangeboden. Bij vraag 2 is de eerste antwoordoptie: ik heb geen informatie gekregen. Bij de vragen 3 en 4 is de antwoordoptie: ik heb geen informatie ontvangen pas later genoemd. Dit kan eraan bijdragen dat cliënten al een ander antwoord hebben gegeven, niet verder hebben gelezen en dit antwoord alternatief niet hebben gezien en geantwoord.
- het aantal respondenten dat een vraag heeft beantwoord, is bij elke vraag verschillend. Dit komt doordat de cliënten niet altijd alle vragen hebben ingevuld. De percentages in de tabellen zijn dan ook telkens afgezet tegen het totaal aantal cliënten dat de vraag heeft beantwoord. Dit is onder meer terug te lezen in vraag 2, tabel 1 en vraag 3, tabel 2. Het absolute aantal cliënten dat schrijft geen informatie te hebben ontvangen is in beide gevallen 65.
 Bij vraag 2 tabel 1 is dit afgezet tegen het totaal van 112, waardoor het percentage $65/112 * 100 = 58 \%$ is.
 Bij vraag 3 tabel 2 is dit afgezet tegen het totaal van 104, waardoor het percentage $65/104 * 100 = 62,5 \%$ (afgerond naar 62 %).
- Het aantal ondervraagde cliënten is beperkt. Dat geldt vooral voor de groep cliënten dat zegt een klacht te hebben ingediend. De percentages zijn dan ook erg gevoelig voor veranderingen. Een kleine verschuiving in de absolute aantallen geeft een ander percentage. Ter vergelijking, wanneer minder cliënten bij hetzelfde totaal aantal cliënten (112) hetzelfde antwoord geven, zijn de percentages als volgt verdeeld:

Als 112 cliënten hetzelfde antwoord geven	$12/112 * 100 = 100 \%$
Als 110 cliënten hetzelfde antwoord geven	$110/112 * 100 = 98 \%$
Als 105 cliënten hetzelfde antwoord geven	$105/112 * 100 = 94 \%$

Bij een totaal van 108:
 Als 69 cliënten hetzelfde antwoord geven (vraag 3 tabel 1) $69/108 * 100 = 64 \%$
 Als 62 cliënten hetzelfde antwoord geven (vraag 2 tabel 2) $62/108 * 100 = 57 \%$

Dit geldt met name voor de groep cliënten die antwoordt een klacht te hebben ingediend. Het totaal ligt daar op 12. Het antwoord van 1 cliënt vormt $1/12 * 100 = 8 \%$ van het totaal. Als 1 cliënt zijn antwoord veranderd, betekent dat dus een verschil van 16 % (antwoord A 8% minder en antwoord B 8% meer). De percentages vormen daarom ook een indicatie.

Enquêtes onder de cliënten

Vraag (1): heeft u gehoord wat te doen als u ontevreden bent over de reclassering of de reclasseringswerker?

Heeft u gehoord wat u kunt doen wanneer u ontevreden bent over de reclassering?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	36 (44 %)	1 (14 %)	-	4 (31 %)	41 (37 %)
Nee	46 (56 %)	6 (86 %)	9 (100 %)	9 (69 %)	70 (63 %)
Totaal	82 (100 %)	7 (100 %)	9 (100 %)	13 (100 %)	111 (100 %)

Toelichting op vraag: er zijn cliënten die wel en cliënten die geen klacht hebben ingediend: van de 107 die dit antwoord hebben ingevuld, hebben er 12 een klacht ingediend. Van de 107 cliënten antwoorden er 40 dat zij weten wat te doen bij onvrede over de reclassering.

Bijna tweederde van de cliënten, met name van de SVG, antwoordt geen informatie over de klachtprocedure of de klachtencommissie reclassering te hebben ontvangen. Dat aantal is iets lager onder cliënten van de Reclassering Nederland, maar ligt hoger onder de overige cliënten. Dit kan te maken hebben met het feit dat Reclassering Nederland sinds het begin van dit jaar de informatiefolder standaard met de uitnodigingsbrief voor het eerste intakegesprek meestuurt.

De antwoorden zijn in de volgende tabel uitgesplitst naar cliënten die een klacht hebben ingediend en cliënten die geen klacht hebben ingediend:

Heeft u gehoord wat u kunt doen wanneer u ontevreden bent over de reclassering?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ja	4 (33 %)	36 (38 %)	40 (37 %)
Nee	8 (67 %)	59 (62 %)	67 (63 %)
Totaal	12 (100 %)	95 (100 %)	107 (100 %)

Uit de antwoorden valt op dat het bekend zijn met wat te doen bij ontevredenheid over de reclassering niet tot een groot aantal klachten leidt. Cliënten die geen informatie of niet weten wat te doen bij eventuele ontevredenheid hebben vaker een klacht ingediend dan zij die dat wel wisten.

Vraag (2): hoe kwam u aan informatie over hoe te klagen of wat te doen als u niet tevreden bent?

Hoe kwam u aan informatie over hoe u kunt klagen of wat u moet doen als u niet tevreden bent?	RN	LdH	SVG	onbekend	Totaal
Ik heb geen informatie ontvangen	42 (51 %)	5 (71 %)	9 (100 %)	9 (64 %)	65 (58 %)
Dat is me door mijn reclasseringswerker verteld	20 (24 %)	1 (14 %)	-	2 (14 %)	23 (21 %)
Ik heb een folder gekregen	11 (13 %)	-	-	-	11 (10 %)
Ik heb informatie op Internet gevonden	7 (9 %)	-	-	-	7 (6 %)
Dat is me door vrienden / kennissen/familie verteld	3 (4 %)	-	-	3 (21 %)	6 (5 %)
Dat heb ik op een andere manier ontvangen	5 (6 %)	1 (14 %)	-	-	6 (5 %)

De meeste cliënten (58%) antwoorden geen informatie over de klachtprocedure te hebben ontvangen. Als deze informatie wordt verstrekt dan gebeurt dit, zo valt uit de antwoorden op te maken, vooral door de reclasseringswerker (21%). 6 cliënten antwoorden de informatie “op een andere manier” te hebben ontvangen namelijk van medegedetineerden en van de penitentiare inrichting.

Antwoorden uitgezet tegen klagers versus niet-klagers³

Hoe kwam u aan informatie over hoe u kunt klagen of wat u moet doen als u niet tevreden bent?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ik heb geen informatie ontvangen	8 (66 %)	54 (56 %)	62 (57 %)
Dat is me door mijn reclasseringswerker verteld	1 (8 %)	22 (23 %)	23 (21 %)
Ik heb een foldertje gekregen	-	11 (11 %)	11 (10 %)
Ik heb informatie op internet gevonden	1 (8 %)	5 (5 %)	6 (6 %)
Dat is me door vrienden / kennissen/familie verteld	-	6 (6 %)	6 (6 %)
Dat heb ik op een andere manier ontvangen	3 (25 %)	3 (3 %)	6 (6 %)

Vraag (3): wanneer heeft u de informatie ontvangen?

Wanneer heeft u informatie gekregen over wat te doen wanneer u ontevreden bent?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Bij de brieven die ik van de reclassering heb gekregen.	9 (11 %)	1 (14 %)	-	-	10 (9 %)
In het eerste gesprek dat ik met een reclasseringswerker heb gevoerd	19 (24 %)	-	-	5 (38 %)	24 (22 %)
Toen ik ontevreden was of een klacht wilde indienen	2 (2 %)	-	-	-	2 (2 %)
Ik heb nooit informatie gekregen	47 (59 %)	6 (86 %)	8 (100 %)	8 (62 %)	69 (64 %)
Op een ander tijdstip	3 (4 %)	-	-	-	3 (3 %)
Totaal	80 (100 %)	7 (100 %)	8 (100 %)	13 (100 %)	108 (100 %)

³ De getallen in de kolommen zijn afgezet tegen het totaal aantal cliënten dat die vraag heeft ingevuld.

De meeste cliënten (64%) antwoorden geen informatie te hebben ontvangen over wat te doen bij ontevredenheid. Verdere antwoorden zij dat zij hierover veelal in het eerste gesprek met de reclasseringswerker worden geïnformeerd. Bij het antwoordalternatief “op een ander tijdstip” werden de volgende opmerkingen gemaakt: op het moment dat zij het enquêteformulier van de ISt ontvingen, op het “bureau”(niet uitgelegd welk “bureau” hiermee wordt bedoeld). De cliënten van de SVG antwoorden allen geen informatie te hebben ontvangen.

Antwoorden uitgezet tegen klagers versus niet-klagers

Wanneer heeft u informatie gekregen over wat te doen wanneer u ontevreden bent?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Bij de brieven die ik van de reclassering heb gekregen.	2 (17 %)	7 (8 %)	9 (9 %)
In het eerste gesprek dat ik met een reclasseringswerker heb gevoerd	-	24 (26 %)	24 (23 %)
Toen ik ontevreden was of een klacht wilde indienen	1 (8 %)	1 (1 %)	2 (2 %)
Ik heb nooit informatie gekregen	8 (67 %)	57 (62 %)	65 (62 %)
Op een ander tijdstip	1 (8 %)	3 (3 %)	4 (4 %)
Totaal	12 (100 %)	92 (100 %)	104 (100 %)

Opvallend is hier het verschil tussen ‘klagers’ en ‘niet-klagers’. Geen van de klagers onder de respondenten is in het eerste gesprek door de reclasseringswerker geïnformeerd. Zij die wel door de reclasseringswerker zijn geïnformeerd, hebben geen klacht ingediend. Verder valt op dat klagers iets vaker dan niet-klagers per brief worden geïnformeerd. ‘Klagers’ antwoorden ook iets vaker geen informatie te hebben ontvangen.

Vraag (4): heeft u alle informatie begrepen?

Heeft u alle informatie begrepen?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja, ik begreep alles.	28 (35 %)	-	1 (13 %)	3 (23 %)	32 (30 %)
Ik begreep niet alles, maar wel een deel.	6 (8 %)	1 (14 %)	-	5 (38 %)	12 (11 %)
De reclasseringswerker heeft het mij uitgelegd.	2 (3 %)	1 (14 %)	1 (13 %)	2 (15 %)	6 (6 %)
Nee.	4 (5 %)	1 (14 %)	1 (13 %)	1 (8 %)	7 (7 %)
Ik heb geen informatie gekregen.	39 (50 %)	4 (57 %)	5 (62 %)	2 (15 %)	50 (47 %)
Totaal	79 (100 %)	7 (100 %)	8 (100 %)	13 (100 %)	107 (100 %)

Uit de antwoorden valt op dat het alternatief “geen informatie ontvangen” steeds hoog scoort, in totaal 47%. Onder de groep die antwoordt de informatie begrepen te hebben, bevinden zich vooral cliënten van Reclassering Nederland. Uitleg door de reclasseringswerkers gebeurt, zo wordt uit de antwoorden opgemaakt, bij de reclasseringsorganisaties beperkt.

Antwoord uitgezet tegen klagers versus niet-klagers

Heeft u alle informatie begrepen?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ja, ik begreep alles.	3 (25 %)	29 (32 %)	32 (31 %)
Ik begreep niet alles, maar wel een deel.	-	12 (13 %)	12 (12 %)
De reclasseringswerker heeft het mij uitgelegd.	-	6 (7 %)	6 (6 %)
Nee.	2 (17 %)	5 (5 %)	7 (7 %)
Ik heb geen informatie gekregen.	7 (58 %)	40 (44 %)	47 (45 %)
Totaal	12 (100 %)	92 (100 %)	104 (100 %)

Het valt op dat de groep van niet-klagers vaker dan de groep klagers antwoordt de informatie (voor een deel) begrepen te hebben. De niet-klagers antwoorden als enige dat zij uitleg van de reclasseringswerker hebben gekregen. Het aantal cliënten dat de informatie over de klachtprocedure niet begrepen heeft, is relatief groter onder de klagers dan onder de niet-klagers.

Vraag (5): vindt u dat vaker en duidelijker moet worden verteld wat je kunt doen als je ontevreden bent over de reclassering?

Vindt u dat vaker en duidelijker moet worden verteld wat je kunt doen wanneer je ontevreden bent?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	54 (68 %)	6 (86 %)	7 (78 %)	12 (86 %)	79 (72 %)
Nee	19 (24 %)	-	1 (11 %)	-	20 (18 %)
Weet ik niet	7 (9 %)	1 (14 %)	1 (11 %)	2 (14 %)	11 (10 %)
Totaal	80 (100 %)	7 (100 %)	9 (100 %)	14 (100 %)	110 (100 %)

De meerderheid van de cliënten is van mening dat er duidelijker en vaker informatie over wat te doen bij ontevredenheid moet worden gegeven. Deze behoefte wordt vooral bij de cliënten van het LdH en de SVG gevoeld.

Antwoord uitgezet tegen klagers versus niet-klagers

Vindt u dat vaker en duidelijker moet worden verteld wat je kunt doen wanneer je ontevreden bent?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ja	11 (92 %)	68 (71 %)	79 (73 %)
Nee	1 (8 %)	18 (19 %)	19 (18 %)
Weet ik niet	-	10 (10 %)	10 (9 %)
Totaal	12 (100 %)	96 (100 %)	108 (100 %)

De cliënten die een klacht hebben ingediend hebben meer behoefte aan betere voorlichting over de klachtprocedure.

Vraag (6): weet u waarover u kunt klagen?

Weet u waarover u kunt klagen?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	36 (46 %)	1 (14 %)	-	4 (29 %)	41 (38 %)
Nee	42 (54 %)	6 (86 %)	8 (100 %)	10 (71 %)	66 (62 %)
Totaal	78 (100 %)	7 (100 %)	8 (100 %)	14 (100 %)	107 (100 %)

Het grootste deel van de cliënten antwoordt niet te weten waarover zij een klacht kunnen indienen. De cliënten van de SVG bevinden zich allen onder deze groep.

Antwoorden uitgezet tegen klagers versus niet-klagers

Weet u waarover u kunt klagen?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ja	6 (50 %)	34 (37 %)	40 (38 %)
Nee	6 (50 %)	59 (63 %)	65 (62 %)
Totaal	12 (100 %)	93 (100 %)	105 (100 %)

Onder cliënten die eens een klacht bij de reclassering indienden, liggen die verhoudingen iets anders, de helft van hen antwoordt te weten over welke onderwerpen zij klagen kunnen.

Vraag (7): bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent over de reclassering/reclasseringswerker?

De respondenten mochten hier meerdere antwoorden geven.

Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent over de reclassering of een reclasseringswerker?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ik weet niet bij wie ik een klacht kan indienen	37 (45 %)	5 (71 %)	6 (75 %)	8 (57 %)	54 (50 %)
Mijn eigen reclasseringswerker	31 (38 %)	1 (14 %)	1 (13 %)	6 (43 %)	38 (35 %)
De klachtencommissie	21 (26 %)	1 (14 %)	-	1 (7 %)	23 (21 %)

De directie van de reclassering	9 (11 %)	1 (14 %)	-	1 (7 %)	11 (10 %)
De unitmanager van de unit waaronder ik val	8 (10 %)	-	1 (13 %)	-	9 (8 %)
De (straf)rechter die mijn zaak behandelt	3 (4 %)	1 (14 %)	-	-	4 (3 %)

De helft van de cliënten antwoordt niet te weten bij wie terecht te kunnen bij ontevredenheid. Ruwweg eenderde meent bij zijn reclasseringswerker en eenvijfde bij de klachtencommissie terecht te kunnen. De directie, unitmanager en de strafrechter worden door de meeste cliënten niet gezien als een instantie tot wie zij zich bij onvrede of een klacht kunnen wenden.

Antwoorden uitgezet tegen klagers versus niet-klagers

Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent over de reclassering of een reclasseringswerker?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ik weet niet bij wie ik een klacht kan indienen	6 (50 %)	48 (50 %)	55 (50 %)
Mijn eigen reclasseringswerker	1 (8 %)	37 (39 %)	38 (34 %)
De klachtencommissie	3 (25 %)	20 (21 %)	23 (21 %)
De directie van de reclassering	1 (8 %)	10 (10 %)	11 (10 %)
De unitmanager van de unit waaronder ik val	3 (25 %)	6 (6 %)	9 (8 %)
De (straf)rechter die mijn zaak behandelt	-	4 (4 %)	4 (3 %)

Uit de antwoorden valt op dat de groep die weleens een klacht heeft ingediend, aangeeft niet te weten bij wie een klacht in te dienen.

Voorts valt op te maken dat de helft van de “klagers” niet weten bij wie ze een klacht kunnen indienen. Cliënten die een klacht hebben ingediend noemen de unitmanager vaker als een persoon bij wie een klacht kan worden ingediend. De reclasseringswerker wordt door hen minder vaak genoemd. Voorts denkt geen van de ‘klagers’ dat de strafrechter de plek is om een klacht aanhangig te maken. De gevonden verschillen zijn niet statistisch significant.

Vraag (8): weet u dat er een klachtencommissie reclassering is?

Weet u dat er een klachtencommissie voor klachten over de reclassering of reclasseringswerkers is?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	25 (31 %)	1 (14 %)	1 (11 %)	3 (23 %)	30 (28 %)
Nee	55 (69 %)	6 (85 %)	8 (89 %)	10 (77 %)	79 (72 %)
Totaal	80 (100 %)	7 (100 %)	9 (100 %)	13 (100 %)	109 (100 %)

Van de 109 cliënten die deze vraag beantwoord hebben, meldt 72 procent niet van het bestaan van de klachtencommissie reclassering af te weten. Onder de cliënten van Reclassering Nederland ligt dit percentage iets lager, op 69 procent.

Antwoorden uitgezet tegen klagers versus niet-klagers

Weet u dat er een klachtencommissie voor klachten over de reclassering of reclasseringsmedewerkers is?	Wel klachten ingediend	Geen klachten ingediend	Totaal
Ja	3 (25 %)	27 (28 %)	30 (28 %)
Nee	9 (75 %)	68 (72 %)	77 (72 %)
Totaal	12 (100 %)	95 (100 %)	107 (100 %)

Het bekend zijn met het bestaan van de klachtencommissie leidt niet tot meer klachten. Uit de groep van klagers is het percentage dat niet van het bestaan van de klachtencommissie afwist en toch een klacht indiende veel hoger dan zij die wel van het bestaan afwisten en een klacht indienden. Verder valt op dat bijna een even groot percentage klagers als niet-klagers onbekend is met het bestaan van de klachtencommissie.

Vraag 9: heeft u weleens een klacht over de reclassering ingediend?

Heeft u wel eens een klacht over de reclassering ingediend?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	7 (9 %)	1 (14 %)	3 (33 %)	1 (7 %)	12 (11 %)
Nee	71 (91 %)	6 (86 %)	6 (67 %)	13 (93 %)	96 (89 %)
Totaal	78 (100 %)	7 (100 %)	9 (100 %)	14 (100 %)	108 (100 %)

Het aantal cliënten dat een klacht heeft ingediend is gering. De meeste cliënten dienden hun klacht in tussen december 2005 en juni 2006. Twee cliënten wisten niet meer wanneer zij hun klacht hebben ingediend en één cliënt heeft zijn klacht in juni 2004 ingediend.

Vanaf vraag 11 is het formulier door de klagers beantwoord.

Vraag (11): wat is er gebeurd nadat u een klacht indiende?

Wat is er gebeurd nadat u een klacht indiende?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Niets, mijn klacht is niet in behandeling genomen.	2 (33 %)	-	1 (50 %)	-	3 (30 %)
Mijn klacht is door de klachtencommissie officieel behandeld.	-	-	-	-	-
Mijn reclasseringswerker heeft met mij een gesprek gehad over de klacht.	2 (33 %)	-	1 (50 %)	-	3 (30 %)
Ik heb met iemand anders gesproken.	2 (33 %)	-	-	-	2 (20 %)
Iets anders.	-	1 (100 %)	-	1 (100 %)	2 (20 %)
Totaal	6 (100 %)	1 (100 %)	2 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)

De cliënten antwoorden dat de klacht veelal met de reclasseringswerker is besproken. Een even groot aantal antwoordt dat de klacht niet in behandeling is

genomen. Geen van de respondenten meldt dat de klacht door de klachtencommissie is behandeld. Bij het antwoordalternatief “iets anders” wordt een directeur van een penitentiaire inrichting genoemd die, aldus de respondent, meldde dat cliënt niet zo moeilijk moest doen. De betreffende respondent meldt verder niet of hij zijn klacht al dan niet heeft ingetrokken of hoe de klacht verder behandeld is. Een van de respondenten die het eerste antwoordalternatief “niets,...”invulde, schreef dat hij na een ruzie door de telefoon met zijn reclasseringswerker niets meer over zijn klacht heeft vernomen. De respondent schrijft voorts de klacht ook bij de behandeling van zijn zaak aan de strafrechter te hebben voorgeld. De rechter antwoordde, aldus de respondent, dat hij met zijn klacht niet bij het juiste orgaan was.

Vraag (12): wie heeft uw klacht behandeld?

Wie heeft uw klacht behandeld?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Eigen reclasseringswerker	2 (40 %)	-	2 (67 %)	-	4 (40 %)
Andere reclasseringswerker	1 (20 %)	-	1 (33 %)	-	2 (20 %)
Hogere medewerker	1 (20 %)	-	1 (33 %)	-	2 (20 %)
Unitmanager	1 (20 %)	-	-	-	1 (10 %)
Klachtencommissie	-	1 (100 %)	-	-	1 (10%)
Ik weet niet wie mijn klacht heeft behandeld	2 (29 %)	-	-	-	2 (20 %)
Iemand anders.	2 (29 %)	-	-	-	3 (30 %)

Klachten worden, aldus de respondenten, veelal door de reclasseringswerker behandeld. Opvallend is dat het antwoordalternatief “unitmanager” beperkt (minimaal) wordt genoemd. In de interviews werd meegedeeld dat de unitmanager/teamleider de klacht op unit/instellingsniveau veelal afdoet. Het verschil kan in de beleving van het begrip klacht bij cliënt en bij de reclasseringsfunctionarissen liggen.

Vraag (13): heeft u zich laten bijstaan door een tolk, advocaat of iemand anders?

Heeft u zich laten bijstaan door een tolk een advocaat of iemand anders?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	-	-	-	-	-
Nee	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)
Dat weet ik niet meer	-	-	-	-	-
Totaal	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)

Deze vraag werd door 10 van de 112 respondenten ingevuld.

Uit de schriftelijke antwoorden van cliënten wordt opgemaakt dat geen van de respondenten zich, in de periode 2005 tot en met heden, door een tolk, advocaat of andere derde bij de klachtbehandeling heeft laten bijstaan.

Vraag (14): heeft u gehoord wat er met uw klacht is gebeurd?⁴

Hoe heeft u gehoord wat er uiteindelijk met uw klacht is gebeurd?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Dat is mij door een reclasseringswerker tijdens een gesprek verteld.	2 (50 %)	-	-	-	2 (29 %)
Ik heb een brief gekregen waar het instond.	-	-	-	-	-
Dat heb ik van mijn tolk of mijn advocaat gehoord.	-	-	-	-	-
Dat is mij niet verteld.	2 (50 %)	1 (100 %)	-	1 (100 %)	4 (57 %)
Dat heb ik op een andere manier gehoord.	-	-	1 (100 %)	-	1 (14 %)
Totaal	4 (100 %)	1 (100 %)	1 (100 %)	1 (100 %)	7 (100 %)

⁴ Het gaat hier niet uitsluitend om klachten behandeld door de klachtencommissie, maar ook door de instellingen/units.

De meeste cliënten (4 van e 7) antwoorden niet te weten wat er met de door hen ingediende klacht, is gebeurd. Wanneer ze wel over de uitkomst van hun klacht worden geïnformeerd gebeurt dit mondeling door de reclasseringswerker.

Vraag (15): vindt u dat de reclassering uw klacht goed heeft behandeld?

Vindt u dat de reclassering uw klacht goed heeft behandeld?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	2 (40 %)	-	-	-	2 (20 %)
Nee	3 (60 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	8 (80 %)
Dat weet ik niet meer	-	-	-	-	-
Totaal	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)

Deze vraag is door 10 van de 12 respondenten beantwoord die aangaven ooit een klacht te hebben ingediend. Twee van de tien respondenten antwoorden dat hun klacht, naar hun idee, goed is afgehandeld. Dit zijn ook de respondenten die antwoorden dat de reclasseringswerker hen over de behandeling van de klacht heeft geïnformeerd.

Vraag (16): is u verteld wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over de klachtbehandeling?

Is u verteld wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over de behandeling/uitkomst van uw klacht?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	1 (20 %)	-	-	-	1 (10 %)
Nee	4 (80 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	9 (90 %)
Totaal	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)

De meerderheid van de cliënten antwoordt niet geïnformeerd te zijn over wat te doen als zij niet tevreden zijn en de behandeling/uitkomst van de klacht.

Vraag (17): heeft u zich u na bespreking en behandeling van uw klacht door de unitmanager ook tot de klachtencommissie gewend?

Bent u na bespreking van uw klacht door de reclassering ook nog naar de klachtencommissie gegaan?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	-	-	-	-	-
Nee	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)
Totaal	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)

Geen van de 12 respondenten heeft zijn klacht na behandeling op unit-/instellingsniveau aan de klachtencommissie reclassering voorgelegd. De respondenten hebben niet aangegeven waarom zij dat niet hebben gedaan.

Vraag (18): heeft u uw klacht ook onder de aandacht van de strafrechter gebracht?

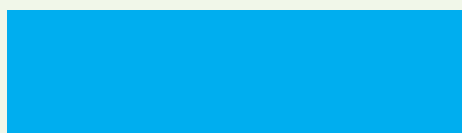
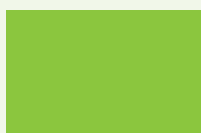
Heeft u uw klacht of zaken waarover u ontevreden was ook aan de (straf)rechter verteld?	RN	LdH	SVG	Onbekend	Totaal
Ja	1 (20 %)	-	-	-	1 (10 %)
Nee	4 (80 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	9 (90 %)
Totaal	5 (100 %)	1 (100 %)	3 (100 %)	1 (100 %)	10 (100 %)

In de enquête geeft het merendeel van de cliënten aan de klacht niet aan de (straf)rechter te hebben voorgelegd. De cliënt die dat wel gedaan heeft, merkt op dat de rechter de klacht over de reclassering niet in behandeling heeft genomen.

Bijlage D: Bronnen

Het toetsingskader voor het onderzoek is op de volgende documenten gebaseerd:

- European Rules on community sanctions and measures
- Reclasseringsregeling 1995 en bijbehorende nota van Toelichting
- Besluit van 4 december 2003 tot wijziging van de reclasseringsregeling 1995 en bijbehorende nota van Toelichting
- Klachtreglement / Reglement van orde van de klachtencommissie reclassering van 1995
- Handboek Reclassering
- Overzicht ingediende klachten bij klachtencommissie reclassering 1999-2004
- Functieomschrijving reclasseringswerker van Reclassering Nederland
- Jaarverslag Klachtencommissie reclassering 2002 t/m 2005
- Jaarverslag Reclassering Nederland 2005
- Jaarverslag 2005 klachtencommissie Noordelijk Verslavingszorg
- Reglement Klachtenbehandeling cliënten van de Brijder Verslavingszorg
- Klachtenregeling cliënten Novadic-Kentron
- Klachtenreglement Mondriaan Zorggroep
- Jaarboek Samen Werken Tactus 2004 met overzicht van klachten
- Informatiefolder Reclassering Nederland ten behoeve van cliënten
- Informatiefolder Justitiële verslavingszorg Noord- en Midden Limburg
- Klachtenregeling voor cliënten Verslavingszorg Noord Nederland



Justitie werkt aan een veiliger samenleving

Justitie voorkomt en bestrijdt criminaliteit.

Adequate opsporing, snelle berechting en

consequente uitvoering van straffen en

maatregelen zorgen dat Nederland veiliger

wordt.