

Vragen van NRC en antwoorden van Reclassering Nederland

- Via de website van Reclassering Nederland begrijp ik dat het klachtenproces uit twee stappen bestaat.

🏠 → Ik moet naar de reclassering → Ik heb een klacht

Ik heb een klacht

Als u ontevreden bent over Reclassering Nederland kunt u een klacht indienen. Wij behandelen uw klacht altijd zorgvuldig.

De klachtenprocedure bestaat uit twee onderdelen.

1. De eerste stap is de [interne klachtenregeling](#). Daarin heeft u een gesprek met uw contactpersoon en zijn of haar leidinggevende. U moet uw klacht binnen 3 maanden indienen.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan volgt stap twee en kunt u [een officiële klacht indienen](#) bij de onafhankelijke Klachtencommissie Reclassering. Na de interne klachtafhandeling heeft u zes weken om een officiële klacht in te dienen.

Kunnen jullie mij de cijfers verstrekken over het aantal ingediende klachten in 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 en 2022?

Ik verzoek hierbij ten minste te vermelden:

-het aantal ingediende klachten

-het aantal eindoordelen

-een typering van de uitspraken (ik neem aan dat deze uitspraken zijn onder te verdelen in categorieën als (deels)gegrond, ongegrond en niet-ontvankelijk)

Deze informatie is op te vragen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie. Helaas lukt het niet om de cijfers van de interne klachtenprocedures te verstrekken, omdat deze niet structureel bijgehouden worden.

- *Wat is globaal de aard van deze klachten?*

Voor de externe procedure: zie jaarverslagen van de onafhankelijke externe commissie. Voor wat betreft intern: dit zal ongeveer vergelijkbaar zijn met die van de externe commissie.

- *Waarom vermeldt Reclassering Nederland deze cijfers niet in het jaarverslag?*

De externe commissie publiceert de cijfers wel in een jaarverslag. Zij maken deze cijfers openbaar door ze o.a. te verstrekken aan het ministerie van J&V en de Nationale Ombudsman. De cijfers van de interne procedure zijn er niet en komen daarom ook niet in een jaarverslag.

- *Volgens artikel 4 van de Interne klachtenregeling Reclassering Nederland dient Reclassering Nederland het aantal en de aard van de klachten alsmede de gevolgen die Reclassering Nederland daaraan heeft verbonden, jaarlijks in geanonimiseerde vorm te publiceren. Kunnen jullie mij op de publicaties van de afgelopen vijf jaar wijzen?*

Dit is lastig want waarschijnlijk houden we die niet structureel bij. Een mogelijke verklaring van het niet bijhouden van de aantallen interne klachten, is dat we ervan uit zijn gegaan dat de aard niet wezenlijk verschilt van de klachten die de externe commissie behandelt. Voor de klachten die naar tevredenheid zijn afgedaan, is het belang kennelijk minder groot geacht om ze te registreren. Voor de klachten die niet naar tevredenheid zijn afgedaan, verwijzen we altijd door naar de externe procedure en die komen dus wel in een openbare rapportage.

-Mogelijk vindt deze publicatie niet plaats (ik kan online althans geen publicaties vinden). Kan Reclassering Nederland in dat geval toelichten waarom publicatie niet plaatsvindt of waarom ervoor is gekozen die publicaties niet online te plaatsen?

Zie boven, als de cijfers er niet zijn, kunnen ze ook niet gepubliceerd worden. Ik zal nagaan of er andere redenen voor zijn.

- In artikel 6 lid 3 van de interne klachtenregeling staat dat die regeling binnen 2 jaar geëvalueerd zou moeten worden. Kunnen jullie mij de evaluatie verstrekken?

Nee want we evalueren doorlopend en als daar aanleiding voor is, passen we processen aan. We hebben geen 'papieren' evaluatie.

- Kan Reclassering het totaal aantal ontvangen klachten in perspectief plaatsen ten opzichte van het hoge totaal aantal cliënten van Reclassering Nederland en een verklaring voor het relatief geringe aantal geven?

(ik neem hier gemakshalve aan dat het aantal ingediende klachten ten opzichte van het aantal cliënten gering is. Dit was bij de Klachtencommissie Reclassering in het verleden ook het geval).

Nee. Wij wijzen reclassenten bij aanvang van hun traject op de klachtenregeling en zien in het algemeen dat mensen hun ontevredenheid ter sprake durven te brengen. Wij hebben geen signalen dat hiervoor een drempel ervaren wordt.

- In hoeverre denkt Reclassering Nederland dat de afhankelijkheidsrelatie van een cliënt ten opzichte van Reclassering Nederland (en het feit dat de Reclassering ervoor kan zorgen dat een cliënt alsnog een celstraf moet uitzitten) meespeelt in het geringe aantal klachten?

We hebben hier geen signalen voor. Jouw vragen hebben wel tot gevolg dat we deze werkwijze gaan bespreken om te kijken of dit anders moet.

Vervolg vragen

- Zoals ik telefonisch aangaf ben ik van plan om ook een artikel te maken nav een zaak van een cliënt waar door de reclassering fouten zijn gemaakt. Het betreft in dit geval XXX met wie de reclassering uiteindelijk een schikking (VSO) heeft getroffen van 35.000 euro nadat er door de reclassering meermaals ten onrechte tov het OM, de rechter en in een integraal eindverslag is vermeld dat hij zijn behandeling heeft geweigerd (met implicatie dat zijn voorwaardelijke celstraf ten uitvoer gelegd moest worden). Voor Vd XXX heeft dit vervelende gevolgen gehad: hij miste doordat hij ten onrechte werd opgepakt omdat hij zijn bijzondere voorwaarde niet zou naleven de gezagszitting van zijn kinderen. De naleving van de VSO in deze zaak was onderwerp van een rechtszaak die ik destijds heb bijgewoond ([ECLI:NL:RBMNE:2022:4161](#)) In de uitspraak tref je ook de naam van de interne jurist van de reclassering aan die bij de zaak betrokken was. Bij de zitting was ook de regiodirecteur Reclassering Nederland, regio Zuid-West aanwezig.

-kun je globaal schetsen hoe vaak het voorkomt dat de reclassering met een cliënt een schikking sluit en/of een (schade)vergoeding betaalt wegens fouten van de reclassering? (Tijdens de rechtszaak gaf mevrouw W (reclassering) aan "Wij hebben niet eerder in die mate zo'n schikking getroffen".)

We zijn terughoudend in onze beantwoording, omdat het de relatie met een voormalig reclassent betreft en omdat de zaak onder de rechter ligt. In principe doen we geen uitspraken over individuele gevallen. Bovendien is het gebruikelijk dat bij vaststellingsovereenkomsten geheimhoudingsclausules worden opgenomen. We verwijzen daarom graag naar wat in de uitspraak staat en hetgeen ter openbare zitting is besproken. Wij gaan hierna dan ook alleen in op de meer algemene, zaak overstijgende vragen.

Het is uitzonderlijk dat wij schikkingen treffen met reclassanten. Een VSO kan alleen tot stand komen als er sprake is van een uitzonderlijke samenloop van omstandigheden.

-Wil de reclassering inhoudelijk op de kwestie rond en schikking met XXX ingaan? Ik proefde tijdens de rechtszaak bijvoorbeeld dat de schikking ook was gesloten om van XXX af te zijn omdat hij zich vervelend richting werknemers van de reclassering opstelde.

Wij kunnen niet op deze individuele zaak ingaan.

In zijn algemeenheid geldt dat wij per jaar met tienduizenden mensen in een gedwongen kader werken, in opdracht van rechters, officieren van justitie en de Dienst Justitiële Inrichtingen. Reclassenten komen dus verplicht met ons in aanraking. Dit leidt vaker tot onvrede bij reclassenten. Soms leidt het contact dat we met hen hebben tot klachten. We komen er in de meeste gevallen samen weer uit na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Ook de onafhankelijke externe klachtencommissie of de nationale ombudsman kunnen een gang van zaken tegen het licht houden.

-Heeft de reclassering intern (disciplinaire of andere) maatregelen genomen nav de gang van zaken bij XXX? Ik kan in algemene zin zeggen dat gebeurtenissen in individuele zaken geregeld aanleiding zijn om onze werkprocessen tegen het licht te houden en zo nodig te verbeteren. Leren van klachten is een continu proces.

N.a.v. deze zaak zijn geen disciplinaire maatregelen getroffen, wel hebben we ook van deze zaak geleerd en dit binnen de organisatie gedeeld. We kunnen nu niet op details ingaan zonder in te gaan op de zaak.

- Ik begrijp dat XXX recent aangifte wegens meined heeft gedaan tegen de reclassering/reclasseringsmedewerkers. Wat is jullie reactie daarop?

Dit is ons niet bekend.

Vragen en antwoorden aan voorzitter Raad van Toezicht

Waarom heeft de RvT deze omissie de afgelopen jaren niet geconstateerd dat de reclassering zich niet aan het eigen klachtenreglement houdt?

De raad van toezicht laat zich periodiek informeren over de klachtafhandeling aan de hand van het jaarverslag van de onafhankelijke klachtencommissie. Daaruit volgt dat veruit de meeste klachten intern worden opgelost. In de gevallen dat de commissie een uitspraak doet, leidt dit in een gering aantal gevallen tot een (gedeeltelijke) grondverklaring. Er zijn op geen signalen van fundamentele oorzaken voor klachten of een zorgwekkende ontwikkeling daarin. Daarmee is voor de raad van toezicht geen aanleiding geweest om zich bezig te houden met de wijze waarop het reglement wordt uitgevoerd.

Wat vindt zij dat moet gebeuren met betrekking tot de openbaarmaking van het aantal, de aard en gevolgen die aan de klachten worden verbonden (zoals het interne reglement voorschrijft)?

Transparantie over klachten en de afhandeling daarvan is van belang voor organisaties met een publieke taak. De raad van toezicht hecht in dit kader aan de cijfers en het onafhankelijke oordeel van de klachtencommissie. Het jaarverslag wordt gedeeld met het ministerie van JenV en inspectie justitie en veiligheid. Actieve openbaarmaking van het jaarverslag is een nuttige aanvulling om rechtstreeks publiek te verantwoorden. De directie heeft aangegeven hierover in gesprek te gaan met de klachtencommissie en de twee andere reclasseringsorganisaties. Ook heeft de directie aangegeven te bezien of publicatie van interne klachtgegevens meerwaarde heeft en de consequenties voor het reglement te beoordelen. De raad van toezicht wacht de uitkomst van beide acties af.