



## **KLACHTENREGLEMENT RECLASSERING**

### **Reglement van orde van de landelijke Klachtencommissie Reclassering** (Definitief vastgesteld op 20 december 2012)

De Klachtencommissie Reclassering,

gelet op hoofdstuk 5 van de Reclasseringsregeling 1995,

overwegende dat:

- een klachtenregeling bijdraagt aan de rechtsbescherming van cliënten en aan de verbetering van de kwaliteit van de reclasseringswerkzaamheden;
- te allen tijde als eerste geprobeerd moet worden om een klacht van een cliënt op te lossen via overleg tussen de cliënt, degene tegen wie de klacht zich richt en diens direct leidinggevende;
- iedere reclasseringsorganisatie regels heeft opgesteld voor de interne behandeling van klachten, inclusief de wijze waarop het overleg over een klacht dient plaats te vinden;
- wanneer de interne klachtenbehandeling niet tot een oplossing van de klacht leidt, voor de cliënt de weg open staat om zich met zijn klacht te wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie;

besluit vast te stellen het navolgende reglement:

### **Begripsbepalingen**

#### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Reclasseringsorganisatie: een erkende reclasseringsinstelling als bedoeld in artikel 4 van de Reclasseringsregeling 1995.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon ten behoeve van wie een reclasseringsorganisatie reclasseringswerkzaamheden verricht of heeft verricht.
- c. Gedraging: een handelen of een nalaten.
- d. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen van of namens een cliënt over een gedraging die in het kader van



reclasseringswerkzaamheden is verricht en die niet direct of indirect voortvloeit uit vastgesteld beleid.

- e. Aangeklaagde: de medewerker van de reclasseringsorganisatie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- f. Leidinggevende: de direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- g. Interne klachtenregeling: de interne regeling voor de behandeling van klachten van cliënten van de reclasseringsorganisatie waar de aangeklaagde werkzaam is.

## **Organisatie klachtencommissie**

### Artikel 2. Klachtencommissie

Er is een landelijke commissie die klachten behandelt van cliënten die menen rechtstreeks in hun belang getroffen te zijn door gedragingen die in het kader van reclasseringswerkzaamheden zijn verricht en die niet direct of indirect voortvloeien uit vastgesteld beleid. Deze commissie wordt in dit reglement verder aangeduid als de klachtencommissie.

### Artikel 3. Omvang en samenstelling klachtencommissie

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9,13 en 14, houdt de klachtencommissie zitting en beslist met een voorzitter en twee andere leden. De leden en plaatsvervangend leden worden benoemd door de Minister van Veiligheid en Justitie.
2. De voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger zijn afkomstig uit de kring van met rechtspraak belaste leden van de rechterlijke macht. Een van de twee andere leden en diens plaatsvervanger zijn afkomstig uit de kring van het sociaalagogisch werk of geestelijke gezondheidszorg.
3. De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie mogen geen werknemer of vrijwilliger zijn bij of deel uitmaken van de directie, het bestuur, de raad van bestuur of raad van toezicht van een reclasseringsorganisatie.

### Artikel 4. Benoemingstermijn en ontslag

1. De leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van zes jaar. Zij kunnen eenmaal voor een gelijke termijn worden herbenoemd.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie kunnen door de Minister van Veiligheid en Justitie tussentijds worden ontslagen indien zij opgehouden hebben de hoedanigheid te bezitten die de grond is geweest voor hun benoeming als lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie, of wegens andere zwaarwegende gronden. Tussentijds ontslag wordt verder verleend als het lid of het plaatsvervangende lid daarom verzoekt dan wel wanneer dit lid de leeftijd van zeventig jaar heeft bereikt.

### Artikel 5. Secretariaat

1. De Minister van Veiligheid en Justitie voorziet in het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Het secretariaat van de klachtencommissie wordt bekleed door een door de raad van toezicht van Reclassering Nederland, na raadpleging van de Stichting Verslavingsreclassering GGZ Nederland (SVG) en het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering aan te wijzen secretaris en plaatsvervangend secretaris.
3. De secretaris en diens plaatsvervanger moeten de Masteropleiding Rechtsgeleerdheid met goed gevolg hebben afgerond.

### Artikel 6. Kosten verbonden aan de klachtencommissie

De vergoedingen en de onkostenvergoedingen voor de leden van de klachtencommissie alsmede de kosten van het secretariaat van de klachtencommissie komen ten laste van de Staat.

## **Rechtsgang**

### Artikel 7. Het recht op en de wijze van indiening van een klacht

1. De cliënt ten aanzien van wie reclasseringswerkzaamheden zijn verricht of zijn nagelaten, kan bij de klachtencommissie een klacht indienen over het uitvoeren of nalaten van reclasseringswerkzaamheden.
2. De klacht richt zich formeel tegen de reclasseringsorganisatie.
3. De klacht wordt schriftelijk en met redenen omkleed ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Bij het klaagschrift wordt, voor zover dat redelijkerwijs van de klager kan worden gevergd, een afschrift toegevoegd van het oordeel van de leidinggevende van de aangeklaagde(n) naar aanleiding van de behandeling van de klacht volgens de interne klachtenregeling.
4. De klacht wordt ingediend binnen zes weken na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de definitieve uitkomst van de behandeling van de klacht volgens de interne klachtenregeling.
5. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht wordt toch in behandeling genomen, indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de klager in verzuim is geweest.
6. De klachtencommissie neemt de klacht niet in behandeling indien de procedure zoals vastgelegd in de interne klachtenregeling niet is gevolgd.

### Artikel 8. Bevestiging ontvangst en verweer reclasseringsorganisatie

1. Na ontvangst van de klacht zendt de secretaris van de klachtencommissie binnen twee weken een bevestiging daarvan aan de klager.
2. Is de voorzitter direct van mening dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, dan laat zij dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.

3. Indien de klacht in behandeling kan worden genomen, zendt de secretaris van de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht een afschrift van het klaagschrift aan de directeur van de reclasseringsorganisatie waar de klacht zich tegen richt dan wel aan de regiomanager van de reclasseringsorganisatie binnen wiens regio de klacht speelt. Hij stelt de directeur dan wel de regiomanager van de reclasseringsorganisatie daarbij in de gelegenheid binnen vier weken na toezending van dit afschrift schriftelijk te reageren op de klacht.
4. De directeur dan wel de regiomanager zorgt er voor dat de aangeklaagde en diens leidinggevende op de hoogte worden gebracht van de klacht.
5. De secretaris zendt, tenzij de voorzitter anders oordeelt, van een in het derde lid van dit artikel bedoelde reactie binnen twee weken een afschrift aan de klager. Bij die gelegenheid wordt de klager verzocht om schriftelijk kenbaar te maken of hij naar aanleiding van deze reactie zijn klacht wenst te handhaven of niet.

#### Artikel 9. Vereenvoudigde behandeling

1. Indien de klager een klaagschrift indient tegen een gedraging waarover de klachtencommissie niet mag beslissen, dan kan de voorzitter van de klachtencommissie namens de klachtencommissie beslissen dat deze 'kennelijk niet ontvankelijk is'.
2. Indien de termijn is verstreken waarbinnen de klacht kan worden ingediend en er geen sprake is van de situatie als beschreven in artikel 7 lid 5 of de klager geen belang meer heeft bij de uitspraak van de klachtencommissie, kan de voorzitter van de klachtencommissie namens de klachtencommissie beslissen dat de klacht 'kennelijk niet ontvankelijk is'.

#### Artikel 10. Voorbereiding behandeling

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijd van de zitting van de klachtencommissie waar de klager en de functionarissen die namens de reclasseringsorganisatie optreden, in de gelegenheid worden gesteld zich in elkaars tegenwoordigheid te doen horen. Partijen kunnen zich daarbij door een gemachtigde laten bijstaan.
2. Voor de behandeling ter zitting worden partijen ten minste twee weken tevoren bij brief met ontvangstbevestiging uitgenodigd.
3. De klachtencommissie houdt waar mogelijk zitting in het hofressort waar de klager zijn woon- of verblijfplaats heeft.
4. De naam van een eventuele gemachtigde dient een week voor de zittingsdag door de partij die de machtiging afgeeft, schriftelijk aan de klachtencommissie en aan de wederpartij bekend te worden gemaakt.
5. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.

6. De klager kan zich laten bijstaan door een raadsman. Deze moet ten minste de leeftijd van achttien jaar hebben bereikt en mag geen werknemer of vrijwilliger van een reclasseringsorganisatie zijn.
7. De klachtencommissie kan al dan niet op verzoek van de klager of de reclasseringsorganisatie, andere personen dan de in het eerste lid van dit artikel bedoelde horen, bij hen nadere inlichtingen inwinnen of op de klacht betrekking hebbende stukken opvragen.

#### Artikel 11. Wraking en verschoning

1. Elk lid van de klachtencommissie kan zich verschonen.
2. Vóór de behandeling ter zitting kan elk van de leden van de klachtencommissie door een of meer van de bij de klacht betrokken partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden bemoeilijken.
3. De andere leden van de klachtencommissie, inclusief de plaatsvervanger van het lid dat gewraakt wordt, beslissen zo spoedig mogelijk of de wraking wordt toegestaan.

#### Artikel 12. Het horen

1. De klachtencommissie stelt de klager en de functionarissen die namens de reclasseringsorganisatie optreden in de gelegenheid hun zienswijze naar voren te brengen.
2. De zittingen van de klachtencommissie vinden plaats achter gesloten deuren.
3. Bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie kan zowel de klager als de reclasseringsorganisatie zich – voor eigen rekening - door een raadsman of vertrouwenspersoon doen bijstaan.
4. De klachtencommissie kan, al dan niet op verzoek van partijen, besluiten betrokkenen buiten elkaars tegenwoordigheid te horen. In dat geval worden zij op de hoogte gesteld van hetgeen buiten hun tegenwoordigheid heeft plaatsgevonden.
5. Voordat de hoorzitting wordt gesloten, deelt de voorzitter van de klachtencommissie partijen mede wanneer een uitspraak op de klacht wordt gedaan. Deze uitspraak wordt binnen 6 weken gedaan.

#### Artikel 13. Enkelvoudige behandeling

De voorzitter of een door hem aangewezen lid van de klachtencommissie kan de klacht enkelvoudig afdoen, indien de voorzitter de klacht van eenvoudige aard, dan wel kennelijk niet-ontvankelijk, kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond acht. In geval van een enkelvoudige behandeling bezit de voorzitter dan wel het door hem aangewezen lid tevens de bevoegdheden die aan de voltallige klachtencommissie toekomen. De voorzitter dan wel het door hem aangewezen

lid kan de behandeling te allen tijde verwijzen naar de voltallige klachtencommissie.

#### Artikel 14. Telefonisch horen en schriftelijke afdoening

1. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan de voorzitter besluiten partijen telefonisch te horen.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien in geval van toepassing van artikel 9, als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### Artikel 15. Gronden voor het oordeel

1. De klachtencommissie grondt haar oordeel op de vraag of de gedraging waartegen de klacht zich richt:
  - al dan niet in strijd is met een wettelijk voorschrift en/of binnen de reclasseringsorganisatie geldende regelingen; en/of
  - bij afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid niet toelaatbaar moet worden geacht.
2. De klachtencommissie kan oordelen dat een klacht gegrond, (kennelijk) ongegrond of (kennelijk) niet ontvankelijk is. De klachtencommissie kan bovendien aan de reclasseringsorganisaties aanbevelingen doen.
3. Het oordeel van de klachtencommissie, door de voorzitter en secretaris getekend, wordt in afschrift toegezonden aan partijen.

#### Artikel 16. Intrekken klacht

Tot aan het moment van de in het vorige artikel bedoelde oordeel van de klachtencommissie kan een klager zijn klacht intrekken.

### **Slotbepalingen**

#### Artikel 17. Bewaartermijn klachtdossier

Het klachtdossier wordt twee jaar na het jaar waarin over de klacht is geoordeeld door de secretaris van de klachtencommissie vernietigd. De uitspraken van de klachtencommissie kunnen in geanonimiseerde vorm bewaard blijven.

#### Artikel 18. Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de secretaris en andere personen die ten behoeve van de klachtencommissie werkzaamheden verrichten, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, behoudens

voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19. Openbaar verslag

Ingevolge artikel 32, vierde lid van de Reclasseringsregeling 1995 brengt de klachtencommissie jaarlijks een - niet tot individuele personen herleidbaar - openbaar verslag uit.

Artikel 20. Onvoorziene omstandigheden

In die gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 21. Inzage

Dit reglement is openbaar en ligt in ieder geval ter openbare inzage bij het secretariaat van de klachtencommissie en bij de reclasseringsorganisaties.

Artikel 22. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2013 en komt in de plaats van het klachtenreglement van 15 februari 1995.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken.
3. Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Reclassering'.