



Het Ministerie van Justitie en Veiligheid  
De minister voor Rechtsbescherming  
De heer drs. S. Dekker  
Postbus 20301  
2500 EH DEN HAAG

Geachte heer Dekker,

In 2015 heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek gedaan naar wat gedetineerden mogen verwachten van de wijze waarop de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) zorg draagt voor redelijke winkelprijzen in penitentiaire inrichtingen. Dit onderzoek werd gestart, omdat de Nationale ombudsman meerdere signalen had ontvangen over onvrede over deze winkelprijzen. De inrichtingen werden toentertijd bevoorrad door verschillende externe leveranciers.

Op grond van de onvrede bij gedetineerden, de grote hoeveelheid beklagzaken per jaar en de ook door de DJI zelf geconstateerde diversiteit in producten, prijzen en kwaliteit, kwam ik tot het oordeel dat niet werd voldaan aan de gerechtvaardigde verwachtingen van gedetineerden. Ik heb dit bij brief van 16 december 2015 meegedeeld aan de toenmalige staatssecretaris van Veiligheid en Justitie.<sup>1</sup>

Tijdens dit onderzoek liet de staatssecretaris al weten dat de DJI alle gedetineerdenwinkels in eigen beheer zou gaan nemen. Aanleiding hiervoor waren onder meer de onderlinge prijsverschillen en problemen met de prijs-/kwaliteitverhouding en het aantal beklagzaken over de winkels (circa 200 beklagzaken per jaar). Voorts had de DJI de wens om meer gedetineerden in het arbeidsproces van de winkels in te zetten, omdat dit zou leiden tot vergroting van hun zelfstandigheid. Door de winkels op 5 of 6 penitentiaire inrichtingen te centraliseren en de producten van daaruit op bestelling te leveren aan de andere inrichtingen, het proces te digitaliseren en het merendeel van de werkzaamheden door gedetineerden zelf te laten verrichten, zou op termijn een eenduidig en consistent winkelproces kunnen worden gerealiseerd. Daarbij zouden

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

**Datum**

7 november 2017

**Ons nummer**

201726834

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

Verzoek

<sup>1</sup> Rapportbrief 201501522 van de Nationale ombudsman van 16 december 2017, zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

**Ons nummer**

201726834

2

winkellijsten worden geüniformeerd en administratieve taken worden ondergebracht bij één partij. Dit zou tot verschillende voordelen leiden, waaronder een gunstig effect op de prijs-/kwaliteitverhouding en een vermindering van beklagzaken. Dit nieuwe concept, 'Winkel In-Made' genaamd, zou per 31 december 2016 worden ingevoerd.

Ik heb met instemming kennisgenomen van deze inspanningen en de staatssecretaris aanbevolen om in de tussentijd, maar ook vanaf 2017 erop toe te zien dat het prijspeil redelijk is en blijft, evenals de verhoudingen tussen prijs/kwaliteit en prijs/gewicht van de producten. De toenmalige staatssecretaris heeft hierop bij brief van 4 april 2016 laten weten hiervoor zorg te dragen. Kortgezegd heeft hij aangegeven nog in 2016 alle gedetineerdenwinkels in eigen beheer te nemen, waardoor hij de volledige regie zou krijgen over de exploitatie ervan. Door grootschaliger te kunnen inkopen, zou dit een gunstig effect hebben op de prijzen. Voorts zou de staatssecretaris er hierdoor zelf op kunnen toezien dat de gerechtvaardigde verwachtingen van gedetineerden ten aanzien van de prijs en kwaliteit worden waargemaakt.

**Nieuwe signalen**

In augustus 2017 heeft de Nationale ombudsman vanuit gedetineerden, medewerkers en vanuit de media wederom serieuze signalen ontvangen over problemen met het winkelsysteem in de penitentiaire inrichtingen. Naast te hoge prijzen en onzorgvuldige administratie afhandeling, zou het nu ook gaan om problemen met de levering van de producten. Regelmatig blijken bestelde producten vanuit de distributiecentra niet bij de inrichtingen geleverd te worden, omdat ze op zijn. Ook blijken de producten vaak niet te worden nageleverd, waardoor andere bestelde producten vaak hun waarde verliezen (bijv. vlees wordt geleverd, maar bakboter niet). Een verklaring hiervoor blijft uit. Wél zijn de niet-geleverde producten vooraf van de rekening van de gedetineerde afgeschreven. Het terugstorten van deze bedragen blijkt moeizaam te gaan.

**Gesprek met DJI**

In een gesprek op 15 september gaf de DJI aan medewerkers van de Nationale ombudsman aan dat de signalen worden herkend. De DJI gaf hierover de volgende uitleg.

De DJI is uiteindelijk op 1 juli 2017 overgestapt op het nieuwe concept 'Winkel In-Made'. Dit systeem biedt één winkellijst met voor alle vestigingen dezelfde prijzen.

**Ons nummer**

201726834

3

Dankzij deze uniformering kunnen de producten goedkoper worden aangeboden en zijn de prijzen landelijk voor alle gedetineerden gelijk.

De DJI gaf echter aan de afgelopen periode te maken te hebben gehad met opstartproblemen, met name op het gebied van voorraad en leveringen door de vorige leverancier. Hierdoor zijn bepaalde producten niet of minder goed bezorgd. De DJI zei er met kunst- en vliegwerk alles aan te hebben gedaan om de leveringen zo snel mogelijk conform bestelling te doen plaatsvinden, zodat de gedetineerden hun bestelde winkelproducten in goede orde ontvingen. Maar deze verwachtingen zijn in de eerste periode nog onvoldoende waargemaakt.

**Verbetering?**

Om dit te verbeteren is de DJI precies op 15 september overgegaan op bevoorrading door één nieuwe leverancier, die is ingespeeld op leveringen van dit soort omvang. Verwachting is dat de leveringen vanaf dat moment een stuk beter gaan verlopen en dat de prijzen verder omlaag zullen gaan. Dit proces zou door de DJI nauwgezet worden gevolgd. Voorts wordt het gehele logistieke proces in november weer onder de loep genomen, aldus de DJI.

Helaas blijft de Nationale ombudsman ook ná 15 september signalen ontvangen over de wijze waarop het Winkelconcept In-Made functioneert. Kortgezegd worden de volgende problemen aan ons doorgegeven:

- Producten worden onjuist, niet geheel of helemaal niet geleverd. De reden hiervoor is vaak dat de producten niet voorradig zijn. Dit stuit op onbegrip bij gedetineerden, vooral omdat de bestellijsten ruim een week van tevoren door gedetineerden moeten worden aangeleverd. Hier zou op moeten kunnen worden ingekocht.
- Niet-geleverde producten worden vaak niet (op korte termijn) nageleverd.
- De betalingen voor niet-geleverde producten worden niet, laat of onjuist teruggestort op rekening van de gedetineerde.
- De winkelprijzen van producten, vooral die voor frisdranken, koffie/thee en versproducten, zijn na 15 september flink gestegen in plaats van gedaald.

**Verzoek Nationale ombudsman**

De staatssecretaris heeft toegezegd dat de gerechtvaardigde verwachtingen van gedetineerden met betrekking tot de prijs en kwaliteit per 31 december 2016

**Ons nummer**

201726834

4

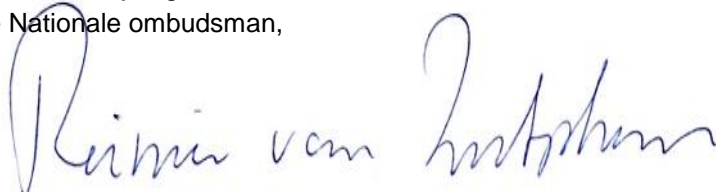
konden worden waargemaakt door de winkels in eigen beheer te nemen. Uiteindelijk is dit nieuwe winkelsysteem 'Winkel In-Made' pas in juli 2017 geheel ingevoerd. Op 15 september 2017 liet de DJI weten dat de verwachtingen, ondanks de invoering van het nieuwe systeem, in de eerste periode nog onvoldoende zijn waargemaakt. Door op die datum over te gaan op levering vanuit één nieuwe leverancier, die is ingespeeld op leveringen van dit soort omvang, zouden de leveringen van de producten een stuk beter gaan verlopen en de prijzen omlaag gaan.

Omdat ik echter nog steeds signalen ontvang over de levering en prijzen van de producten, verzoek ik u om aan te geven of na 15 september nu wél of niet aan de verwachtingen omtrent correcte levering van de producten en het gunstige effect op de prijzen wordt voldaan.

Ik zie uw reactie graag binnen vier weken tegemoet.

Een afschrift van deze brief wordt gestuurd naar de heer xxx bij de DJI. Deze brief wordt ook op onze website geplaatst.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is fluid and cursive, with the first name "Reinier" being the most prominent part.

Reinier van Zutphen