



Rapport

Zou het waar kunnen zijn?

Een interventie die het belang van behoorlijke klachtbehandeling illustreert

Datum: 1 december 2014

Rapportnummer: 2014/188

INLEIDING

De Nationale ombudsman besteedt naast de inhoud van de klachten ook aandacht aan de kwaliteit van klachtenafhandeling door overheidsinstanties. Voor een goede klachtbehandeling is van belang dat de klachtbehandelaar de feiten die de klager stelt, onderzoekt en niet bij voorbaat ontkent.

Een sprekend voorbeeld van hoe het niet moet kwam de Nationale ombudsman tegen in de volgende casus van Danny¹. Hij benaderde de Nationale ombudsman met een klacht over hoe hij tijdens een bezoek aan zijn moeder in de penitentiaire inrichting was behandeld. Dit is zijn verhaal.

De klacht van Danny

Danny's moeder zit in de gevangenis. Hij wil haar bezoeken en neemt een bos bloemen mee. Bij de ingang wordt hij door de bewakers tegengehouden. Bloemen mogen niet mee naar binnen, want dat is tegen de regels. Terwijl Danny's moeder andere informatie heeft ontvangen van de Dienst Justitiële Inrichtingen waarin staat dat hij juist wél bloemen mee mag nemen. Tot grote ergernis moet hij de bloemen inleveren, als hij zijn moeder wil zien.

Danny klaagt hierover vervolgens bij de directeur van de gevangenis. Hij stuurt de informatie die zijn moeder heeft ontvangen mee. De directeur geeft in zijn antwoordbrief aan dat het verboden is om bloemen mee te nemen. Over de informatie die de moeder van Danny heeft ontvangen, zegt hij dat deze hem niet bekend is en dus niet geldt. Nu is Danny in de gordijnen. Een directeur van een gevangenis die zomaar naar eigen goeddunken handelt en beslist!

Danny stuurt hierover een klacht naar de Nationale ombudsman. Danny vindt dat de directeur zijn klacht niet zomaar naast zich neer kan leggen, zonder enige uitleg en onderbouwing.

Interventie van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft ervoor gekozen om zich in deze zaak te richten op de klachtbehandeling door de directeur. Die vond de Nationale ombudsman namelijk wat 'kort door de bocht'. En bovendien had de Inspectie voor Veiligheid en Justitie in een rapport² al aandacht gevraagd voor de informatie over bezoekregels bij penitentiaire inrichtingen.

Zou het waar kunnen zijn wat Danny beweert?

De Nationale ombudsman heeft hiertoe bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie nagevraagd, welke informatie gedetineerden of bezoekers ontvangen over bezoekregels.

¹ Gefingeerde naam.

² *Slechts op bezoek*, Inspectie voor Veiligheid en Justitie, 19 februari 2013.

Ook heeft hij gevraagd of het document waar Danny aan refereert bij het Ministerie bekend is. Uit het antwoord van het Ministerie blijkt dat Danny's moeder inderdaad informatie heeft gehad waar in staat dat het meenemen van bloemen is toegestaan. Het Ministerie geeft ook aan dat de informatie op dit punt inmiddels is aangepast. Een bezoeker mag geen bloemen meenemen, omdat deze moeilijk te controleren zijn op zogenaamde 'contrabande'³.

Omdat Danny een klacht had over de directeur van de penitentiaire inrichting, heeft de Nationale ombudsman de directeur verzocht om persoonlijk te reageren op bovenstaande bevindingen. In reactie daarop heeft de directeur Danny een brief gestuurd waarin hij toegeeft dat hij onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van de klacht. Hij biedt Danny zijn excuses aan voor de onduidelijke informatie die hij heeft gekregen.

Waarom is dit belangrijk? Beschouwing van de Nationale ombudsman

Het gaat bij deze klacht over wat behoorlijke klachtbehandeling door de overheid is . De directeur heeft in feite bij voorbaat ontkend dat Danny gelijk zou kunnen hebben, dat zijn moeder andere informatie heeft ontvangen van Justitie over het meenemen van bloemen dan de regels waarmee Danny te maken kreeg. Dit is weliswaar een vaak voorkomende en menselijke reactie op een verwijt of beschuldiging, maar behoort niet tot wat een burger van de overheid mag verwachten. Een burger mag verwachten dat de overheid bij klachtbehandeling zorgvuldig onderzoek doet. In dit geval was sprake van verwarrende informatie. Daar had de directeur ten minste onderzoek naar kunnen –laten–doen, vervolgens er opheldering over moeten geven en afhankelijk van de uitkomst ook zijn excuses kunnen maken.

Dat is na een interventie van de Nationale ombudsman gelukkig wel gebeurd.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

³ Smokkelwaar.