

Dames en heren, goedemorgen,

Uiteraard is het mij een eer en genoegen u hier te mogen toespreken. Het verzoek dat ik kreeg was die voor een uiteenzetting over het belang van het in de wet vastgelegde accent op de bemiddeling in het werk van de commissies van toezicht, dit gezien vanuit het perspectief van de inrichting zelf. De uitdaging werd daaraan toegevoegd ook vooral niet te schromen de ongemakkelijke kanten over het voetlicht te brengen. Op beide verzoeken wil ik natuurlijk graag ingaan.

Allereerst wil ik mij kort voorstellen. Mijn naam is, zo begreep u al, Peter Winkelman. Nu bijna 7 jaar geleden begon mijn loopbaan bij DJI als directielid in de P.I. Krimpen a.d. IJssel, een van de grotere en moderne inrichtingen binnen DJI. Sinds kort ben ik werkzaam in de P.I. Rotterdam, locatie Noordsingel. Dit is de oudste inrichting van Nederland, bouwjaar 1872, en aan mij de uitdagende opdracht hier de sluiting in 2013 te leiden.

In deze inrichtingen heb ik gewerkt met de reguliere regimes en kort met een jeugdinstelling welke tijdelijk was gehuisvest in Krimpen. Voor mijn tijd bij DJI was ik als leidinggevende werkzaam in het bedrijfsleven in de zakelijke dienstverlening. Ervaringen uit die tijd gebruik ik nog steeds graag binnen mijn huidige werk, ook zo dadelijk binnen deze inleiding.

Terug naar de bemiddeling.

Graag wil ik samen met u eerst de formele omgeving schetsen waarbinnen de bemiddeling plaatsvindt.

Zoals u bekend wordt in de PBW in de artikelen 60-71 de positie en rol van de commissie van toezicht geregeld. In art. 63.4 wordt vermeld dat de beklagcommissie een klaagschrift kan – en ik benadruk kan – voorleggen aan de maandcommissaris ter bemiddeling.

In de Beginselen wet justitiele jeugdinstellingen wordt in art. 64 een veel striktere en formelere bemiddeling geregeld welke vooraf kan gaan aan het formele beklag. Het beklagrecht zelf kent een zelfde wijze van bemiddeling als in de PBW.

Tot slot in het Reglement verpleging ter beschikking gestelden: daar heb ik geen formele grondslag voor bemiddeling kunnen vinden.

Daarnaast heb ik getracht een aantal getallen naast elkaar te krijgen. De gemiddelde detentieduur in de inrichtingen ligt onder de 4 maanden. Als voorbeeld de P.I. Noordsingel: met 190 beschikbare cellen wordt verwacht dit jaar 800 gedetineerden te mogen ontvangen. Als ik dit gemiddelde afzet tegenover het gemiddelde aantal beklagzaken in een inrichting dan leert mij dat, op basis van een beperkt aantal inrichtingen, dat één gedetineerde gedurende zijn detentie van 4 maanden zo'n 0,7 beklagzaak veroorzaakt. Ik ben ervan overtuigd dat menig organisatie buiten DJI de handen dicht zou knijpen bij een dergelijk kengetal.

Tevens heb ik op basis van een weliswaar niet representatieve steekproef gezien wat het rendement lijkt te zijn van bemiddeling, waarbij ik onder rendement heel sec versta het aantal ingetrokken klachten. 51 besproken klachten hebben geleid tot 12 intrekkingen, iets minder dan een kwart dus. Ik heb de ervaring dat het percentage intrekkingen per commissaris sterk verschilt en ik laat mij vertellen door het secretariaat dat het ook per inrichting scheelt.

Over de bemiddeling. De PBW geeft nadrukkelijk aan, zo stelde ik al, dat bemiddeling voorgelegd kan worden. In de praktijk zie ik echter gebeuren dat iedere beklagzaak, behalve die over opgelegde sancties, ter bemiddeling wordt aangeboden.

In welke organisatie, en dan maak ik de uitstap naar mijn vorige werkgevers, is het nodig dat praktisch iedere klacht door onafhankelijke derden wordt bemiddeld in dit stadium van het dossier. Ik moet u zeggen, ik ken de organisaties niet. En natuurlijk realiseer ik mij dat Penitentiair Nederland slecht te vergelijken is met welke organisatie dan ook. Maar waarom moet u zich als maandcommissaris moeten bemoeien met, en ik citeer uit verslagen, 'het opwarmen van gebakken zalm' 'te lang wachten nadat hij op de intercom heeft gedrukt' 'wil er niet over praten met afdelingshoofd want dat heeft geen zin'.

Waarom bent u als maandcommissaris soms als intermediair aan het pendelen tussen klager en diverse personeelsleden. Waar blijft, zo vraag ik mijzelf regelmatig af en zo vraag ik ook aan afdelingshoofden, het oplossende vermogen op de afdeling. Waar is

de normale interactie tussen volwassen mensen, gedetineerden en personeel, om de kleine en grote irritaties van alledag op te lossen.

Eerder in dit betoog hield ik u voor dat de gemiddelde gedetineerde tijdens zijn verblijf gemiddeld nog niet één beklagzaak indient.

Zet daar eens tegenover de grote hoeveelheid activiteiten welke er rondom een gedetineerde plaatsvindt. Iedere dag weer zijn er in de mêlee van alledag vele tientallen momenten waar fouten dan wel misverstanden richting een individuele gedetineerde kunnen ontstaan. Als er dan een keer, in de ogen van de gedetineerde, iets fout gaat mag hij daar aandacht voor vragen via het beklagrecht en krijgen.

Mijn stelling is wel dat die aandacht primair vanuit het personeel dient te komen. Mijn verzoek aan afdelingshoofden is dan ook altijd: hoor aan, licht toe en corrigeer of compenseer, maar koop niet af. Een extra BZT moment is geen standaard oplossing voor een klacht. Klagen moet immers oplossen en het kan nooit de bedoeling zijn dat klagen wordt beloond.

Slechts indien hierna klager nog steeds van mening is dat zijn klacht niet afdoende is opgelost zou bemiddeling ingezet dienen te worden, zo is mijn overtuiging.

Wellicht bent u van mening dat er een contradictie is tussen deze procedure en wat ik eerder meldde over het lage aantal klachten per gedetineerde. Die contradictie is er wat mij betreft. De wet van de grote getallen zorgt er nog steeds voor dat er per gemiddelde inrichting vele honderden beklagzaken worden ingediend.

Wel leeft bij mij sterk de overtuiging dat bemiddeling pas wordt ingezet als het echt ergens om gaat.

Bemiddeling zou daarna een nauwe en directe samenwerking tussen maandcommissaris en afdelingshoofd dienen te zijn. U zou het zich, zo is mijn advies, niet moeten laten overkomen dat u de inrichting ingaat voor bemiddelingen zonder dat u vooraf weet of u een leidinggevende aantreft die ook nog bij voorkeur het dossier kent en met u tot afspraken kan komen. Natuurlijk zult u altijd goedwillende PIW'er dan wel groepsleiders aantreffen op de afdeling die u willen assisteren. Is een beklagzaak echter uitgezet voor bemiddeling dan heeft het afdelingshoofd daar al bericht van gekregen en is het logisch dat hij de maandcommissaris persoonlijk terzijde staat.

Ook bestaat nog de categorie klachten waarvan de klager aangeeft deze niet met het afdelingshoofd besproken te hebben. De bemiddeling zou zich in eerste aanleg dienen te beperken tot een schriftelijke oproep aan klager zich eerst eens met het afdelingshoofd te gaan verhouden, dit met een afschrift aan de directeur. Laat de klager zich melden bij de persoon die kan helpen bij de oplossing, leg de actie bij de klager neer. Maakt hij daar geen gebruik van, dan roep ik beklagcommissies op vaker de alleensprekend rechter conform art. 64.1 uitspraak te laten doen.

Wil een klager eenvoudigweg een lid van de commissie van toezicht spreken, dan zijn daar andere wegen voor dan het beklagrecht.

Op het fenomeen alleensprekend rechter in relatie tot bemiddeling wil ik graag nog even doorgaan.

Beklagcommissies zijn terughoudend in het laten doen van uitspraken door de alleensprekend rechter, veelal ingegeven door het feit dat een klager gehoord dient te worden. Moet dit horen, zo is mijn vraag, echter plaatsvinden in een volledig opgetuigde beklagzitting in aanwezigheid van drie leden, de griffier alsmede de directeur.

Ik geef u het volgende in overweging.

Indien een zaak kennelijk niet-ontvankelijk dan wel kennelijk ongegrond is dit ook zo uit te laten spreken door de alleensprekend rechter. Laat vervolgens echter deze uitspraak door de maandcommissaris uitreiken aan klager en zo nodig kort toelichten, bij voorkeur in aanwezigheid van het afdelingshoofd.

Mijn stelling is dat dit voor alle partijen voordelen op zal leveren.

1. de klager wordt toch gehoord, zo u wilt gesproken, door een lid van de commissie
2. hij kan zijn verhaal kwijt en weet dat de beklagcommissie kennis heeft genomen van zijn grieven
3. De klager wordt op kortere termijn gesproken dan wanneer hij op een zitting ingepland moet worden en dit levert meer kans op oplossingen op
4. Door de snelheid van afhandelen minder kans op rogatoire verhoren en gedetineerden die al met ontslag zijn
5. Minder zaken ter zitting van de volledig beklagcommissie
6. Tot slot ook minder belasting in tijd voor de inrichting

Het beklagrecht van gedetineerden is een goed iets. De wetgever geeft de directeur dermate veel bevoegdheden dat via de commissie van toezicht en het beklagrecht de directeur kritisch gevolgd wordt.

Wel blijf ik hameren op de zelfstandigheid van de gedetineerden, jeugdigen dan wel verpleegden zo u wilt.

In mijn ogen kan het niet zo zijn dat alleen het in een paar minuten invullen van een beklagschrift er toe toe kan leiden dat volautomatisch de machineren van bemiddeling in beweging komt welke vervolgens weken maar veelal maanden later pas tot stilstand komt bij de uitspraak van de beklagcommissie.

Samenvattend stel ik voor terughoudender te zijn in het bij ieder beklag direct inschakelen van bemiddeling en dwingender richting klager en inrichting te zijn door middel van de oproep eerst in gezamenlijkheid de oplossing te vinden.

Bemiddeling begint als de communicatie is gestopt.

Gebruik daarnaast de tandem alleensprekend rechter – maandcommissaris voor een inhoudsvolle afhandeling van kennelijke zaken.

Ik ben ervan overtuigd dat dat zal leiden tot een hoger percentage intrekkingen en meer inhoudsvolle bemiddelingen.

Ik hoop dat ik met mijn betoog niet de suggestie oproep als dat ik het werk van de maandcommissaris niet hoogacht. Integendeel.

Ik zie wekelijks bevlogen en bewogen commissarissen aan de slag waarbij zij duidelijk en confronterend zijn naar de klager en de inrichting, trachtend oplossingen te vinden.

Als directeur geeft de wetgever mij veel bevoegdheden en taken.

Bevoegdheden en taken welke verantwoording en controle behoeven en waarover geklaagd mag worden. En wordt er dan terecht geklaagd dan is het goed te weten dat er maandcommissarissen zijn welke zo nodig willen bemiddelen. Zonder al te zeer een waardeoordeel uit te spreken wens ik u dan wel toe dat het minder over het 'opwarmen van de gebakken zalm' gaat en meer over de echte problemen binnen detentie.

Ik dank u voor uw aandacht.