

## Klachtafhandeling informele aanpak

Van 5-11-2011 tot 1-5-2013 is een pilot klachtafhandeling informele aanpak uitgevoerd in 3 inrichtingen. Onderzocht werd of een informele aanpak van klachten van gedetineerden tot een afname in klachten in het formele traject zou leiden.

De resultaten van de pilot zijn bemoedigend te noemen. Een aantal van 239 situaties is gemeld waarvan nog geen 25% na de interventie is doorgezet als formele klacht.

Uit interviews met gedetineerden blijkt dat zij zich door de gesprekken gehoord voelen. Dit heeft een grotere tevredenheid tot gevolg.

De pilot leverde ook inzicht op m.b.t. een proces van implementatie in de inrichting. Met deze kennis bieden wij nu aan ook in uw inrichting te begeleiden bij implementatie van klachtafhandeling informele aanpak.

### *Doelgroep*

Teams, liefst in samenwerking met Commissie van Toezicht.

### *Resultaat*

Na afloop zijn alle deelnemers bekend met het formele traject van klachtafhandeling, de interventiemomenten en –wijzen en is het vanzelfsprekend voor deelnemers om met gedetineerden te zoeken naar een informele wijze van klachtafhandeling zonder daarbij de rechten van de gedetineerde aan te tasten.

### *Inhoud*

In een kick-off/workshop worden nut en noodzaak, evenals inbedding in de dagelijkse werkzaamheden besproken. Het formele traject wordt in kaart gebracht, interventiemomenten en –manieren worden geïnventariseerd en er worden afspraken gemaakt m.b.t. werkwijzen. Gesprekstechnieken, relatie met mediation en motiverende bejegening worden inzichtelijk gemaakt.

### *Data en locatie*

Op aanvraag

### *Duur*

In overleg met de opdrachtgever: workshop 1 á 2 dagdelen; mogelijkheid tot verdere begeleiding in de vorm van coaching of begeleide intervisie.

### *Prijs*

Op aanvraag

### *Overige informatie*

- Na de kick-off/workshop kan het Opleidingsinstituut, ter begeleiding, voorzien in voortgangsbijeenkomsten waarin de voortgang besproken wordt en handvatten aangereikt worden voor de zaken waar men tegenaan is gelopen.
- Aanwezigheid van leden van Commissie van Toezicht is bevorderlijk en wenselijk voor samenwerking in het informele traject.

*Meer weten?*

Neem contact op met Ondersteuning Accountmanagement:

E [info-oi@dji.minjus.nl](mailto:info-oi@dji.minjus.nl)

T 088 072 70 29

[www.oidji.nl](http://www.oidji.nl)