

HANDLEIDING BEMIDDELINGSPROCEDURES



Commissie van Toezicht
Kenniscentrum

Handleiding bemiddelingsprocedures

De geformaliseerde bemiddelingsprocedure is sinds de intreding van de Veegwet op 01 januari 2021 vastgelegd in artikel 59a van de Penitentiaire beginselenwet (hierna: Pbw). In deze handleiding worden als eerst de begrippen klacht, grief en sprekersbriefje toegelicht. Deze begrippen komen terug in de rest van de handleiding. Daarna volgt een stroomschema met de stappen van de bemiddelingsprocedures en de daarbij behorende toelichting. Verder een stroomschema dat de situatie sinds 01 januari 2021 weergeeft met toelichting. Tot slot een korte omschrijving van de schriftelijke mededeling. In de bijlage is er een format van de schriftelijke mededeling voor de maandcommissarissen bijgesloten.

Begrippen klacht, grief en sprekersbriefje

Klacht – Artikel 60 Pbw (evt. Formele bemiddeling – Artikel 63 lid 4 jo. artikel 59a Pbw)

Als een gedetineerde het niet eens is met een hem betreffende door of namens de directeur genomen beslissing, dan kan hij daartegen in beklag gaan bij de beklagcommissie. Met een beslissing wordt gelijkgesteld een verzuim of weigering om te beslissen. Daar is sprake van als een beslissing niet binnen de wettelijke of, bij het ontbreken daarvan, binnen een redelijke termijn is genomen. De gedetineerde doet beklag door de indiening van een klaagschrift bij de beklagcommissie bij de inrichting waar de beslissing waarover hij klaagt is genomen.

Naar aanleiding van een klacht kan een formele bemiddeling overeenkomstig artikel 59a Pbw volgen. De behandeling van het klaagschrift wordt door de voorzitter van de beklagcommissie (in de praktijk gedelegeerd aan de secretaris) voor onbepaalde tijd uitgesteld, indien hij van oordeel is dat het klaagschrift zich leent voor bemiddeling of indien de bemiddelingsprocedure nog niet is afgesloten. Aan de maandcommissaris (hierna: mc) wordt een afschrift van het klaagschrift in handen gesteld met het verzoek om te bemiddelen (artikel 63 lid 4 Pbw).

Grief (formele bemiddeling) – Artikel 59a Pbw

Als een gedetineerde door of namens de directeur onheus is bejegend of een bij of krachtens de Penitentiaire beginselenwet gestelde zorgplicht heeft betracht, dan heeft de gedetineerde het recht zich mondeling of schriftelijk tot de CvT te wenden met het verzoek te bemiddelen terzake van een grief. De CvT stelt de gedetineerde en de directeur in de gelegenheid, al dan niet in elkaars bij zijn, hun standpunten mondeling toe te lichten. Naderhand legt de CvT de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling en zendt een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de gedetineerde.

Sprekersbriefje (informele bemiddeling)

De gedetineerde kan een gesprek met de mc aanvragen om een probleem aan te kaarten en om daar een oplossing voor te vinden. Als de gedetineerde een gesprek bij de mc heeft aangevraagd middels een sprekersbriefje, dan komt de mc (dezelfde week) langs de inrichting om de gedetineerde en eventuele betrokkenen te spreken. Ook wel: de informele bemiddeling.

Stappenplan bemiddelingsprocedures

Stap 1 Ontvangst formulier

Als maandcommissaris ontvangt u één van de volgende verzoeken:

Via de inrichting (brievenbus):

- Verzoek tot informele bemiddeling n.a.v. een sprekersbriefje

Via de secretaris:

- Verzoek tot formele bemiddeling n.a.v. een klacht
- Verzoek tot formele bemiddeling n.a.v. een grief

Ga verder naar stap 2a.

Sprekersbriefje =
Informeel bemiddeling

Stap 2a: Informele bemiddeling

Fysiek, digitaal of telefonisch
gesprek met gedetineerde.

Gedetineerde is tevreden.
Ga verder naar stap 4:
Afwikkeling informele
bemiddeling.

Gedetineerde is nog niet tevreden. Ga verder naar stap 2b: Informele bemiddeling - Betrokkenen.

Stap 2b: Informele bemiddeling - Betrokkenen

Reactie en standpunt van betrokkenen
fysiek, digitaal of telefonisch opvragen.

Stap 3: Terugkoppeling

Terugkoppeling aan gedetineerde.

Gedetineerde is niet tevreden. Ga verder naar stap 4: Afwikkeling informele bemiddeling.

Gedetineerde is tevreden.
Ga verder naar stap 4:
Afwikkeling informele bemiddeling.

Stap 4: Afwikkeling informele bemiddeling

- Beëindiging informele bemiddeling
- Opstellen kort verslag
- Wel/niet geslaagd doorgeven aan secretaris
- Wel/niet sprekersbriefje doorzetten als klacht doorgeven aan secretaris

Klacht of grief =
Formele bemiddeling
ex art. 59a lid 1 Pbw

Stap 2a: Formele bemiddeling

Fysiek, digitaal of telefonisch
gesprek met gedetineerde.
Eventueel bijstand van een tolk .
(art. 59a lid 4 Pbw)

Gedetineerde is tevreden.
Ga verder naar stap 4:
Afwikkeling formele bemiddeling.

Gedetineerde is nog niet tevreden. Ga verder naar stap 2b: Formele bemiddeling - Betrokkenen

Stap 2b: Formele bemiddeling - Betrokkenen

Reactie en standpunt van betrokkenen
fysiek, digitaal of telefonisch opvragen.

Stap 3: Terugkoppeling

Terugkoppeling aan gedetineerde.

Gedetineerde is niet tevreden. Ga verder naar stap 4: Afwikkeling formele bemiddeling.

Gedetineerde is tevreden.
Ga verder naar stap 4:
Afwikkeling formele bemiddeling.

Stap 4: Afwikkeling formele bemiddeling

- Beëindiging formele bemiddeling
 - Opstellen schriftelijke mededeling
 - Wel/niet geslaagd
 - Wel/niet klacht handhaven of grief doorzetten als klacht (zie bijlage I)
- (art. 59a lid 5 Pbw).

Toelichting “Stappenplan bemiddelingsprocedures”

Het stroomschema behandelt de stappen die de mc neemt voor de informele en formele bemiddeling. Stap 1 is om te bepalen om wat voor formulier van de gedetineerde het gaat. Die keuze bepaalt welke volgende stappen in het stroomschema dienen te worden genomen. Belangrijk is dat de informele bemiddeling enkel geldt als het gaat om een gesprek naar aanleiding van een sprekersbriefje. Gaat het om een klacht of een grief, dan volgt de formele bemiddelingsprocedure zoals bedoeld in artikel 59a Pbw.

Bij stap 2a voert de mc gesprekken met de gedetineerde over de inhoud van het sprekersbriefje, klaagschrift of grief. Dit kan digitaal, fysiek of telefonisch. Indien de gedetineerde de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, zorgt de mc voor de bijstand van een tolk. De tolk kan tijdens de bemiddeling worden opgebeld en via de luidsprekerfunctie deelnemen aan de bemiddeling.

Als de gedetineerde niet direct tevreden is en graag reactie wil van personen die betrokken zijn bij zijn probleem, dan voert de mc bij stap 2b gesprekken met die betrokkenen. Ook deze gesprekken kunnen zowel digitaal, fysiek als telefonisch plaatsvinden. Denk hierbij aan de directie, een afdelingshoofd, PIW'ers, de medische dienst en/of medegedetineerden.

De terugkoppeling aan de gedetineerde volgt in stap 3. In het stroomschema zie je dat ongeacht de bemiddeling naar tevredenheid van de gedetineerde is verlopen, de afwikkeling (stap 4) plaatsvindt. De mc schrijft voor de informele bemiddeling een kort verslag en voor de formele bemiddeling een uitgebreidere schriftelijke mededeling (zie bijlage I). Verder geeft de mc aan of de (in)formele bemiddeling is geslaagd en wat er verder met het sprekersbriefje, klacht of grief moet gebeuren. Bij een niet geslaagde bemiddeling kan een sprekersbriefje op verzoek van de gedetineerde worden doorgezet als klacht. Een klacht waarin is geprobeerd te bemiddelen kan worden gehandhaafd en een grief kan worden doorgezet als klacht. De beklagprocedure zoals bedoeld in artikel 60 Pbw wordt dan gestart of bij onderbreking verder doorlopen.

De verschillen in de uitvoering van de informele en de formele bemiddeling, zit hem in de personen die de gelegenheid moeten krijgen om hun standpunt mondeling toe te lichten (stap 2) en de afwikkeling (stap 4). Voor de formele bemiddeling is de mc volgens artikel 59a lid 4 Pbw verplicht om zowel de gedetineerde als de directeur in de gelegenheid te stellen om hun standpunt mondeling toe te lichten. Voor de afwikkeling daarvan legt de mc de resultaten van de formele bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling zoals bedoeld in artikel 59a lid 5 Pbw die de gedetineerde en de directeur krijgen te lezen. De wet stelt dat de CvT ernaar streeft binnen vier weken een voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te bereiken (artikel 59a lid 3 Pbw). Wat betreft de informele bemiddelingsprocedure is de mc niet gebonden aan de netgenoemde punten.

Tip! Plan een spreekmoment in en bepaal of u het gesprek digitaal, fysiek of telefonisch wil/ kan voeren. Hou hierbij rekening met het dagprogramma en religieuze gebeurtenissen van de gedetineerde. Als u langs komt terwijl de gedetineerde bijvoorbeeld aan het luchten, sporten, eten is of een religieuze verplichting heeft, dan kan het erg veel tijd kosten voordat u de gedetineerde te spreken krijgt. In sommige gevallen, ziet de gedetineerde dan af van een gesprek waarna het probleem van de gedetineerde op de afdeling blijft bestaan.

Tip! Hou gedurende de gehele formele bemiddelingsproces goed bij wat er door alle partijen gezegd en afgesproken wordt. Maak notities. Al uw bevindingen worden voorts opgenomen in een schriftelijke mededeling zoals bedoeld in artikel 59a lid 5 Pbw, die zowel de gedetineerde als de directie te lezen krijgt. Wees daarbij voorzichtig met bepaalde woordkeuzes.

Situatie sinds 01 januari 2021

Klacht

- Door of namens de directeur genomen beslissing
- Verzuim of weigering om te beslissen (art. 60 lid 1 en lid 2 Pbw).

Bemiddeling

Klacht leent zich voor bemiddeling op verzoek van de voorzitter (secretaris) van de beklagcommissie (art. 63 lid 4 Pbw).

Beklagprocedure

Op zitting bij een beklagcommissie ex art. 62 lid 1 Pbw.

Formele bemiddeling

- Behandeling klaagschrift onbepaalde tijd uitgesteld
- Mc verzocht te bemiddelen
- Art. 59a Pbw overeenkomstige toepassing

Formele bemiddeling slaagt niet

Beklagwaardig ex art. 60 lid 1 Pbw

Klacht handhaven

- Op verzoek van gedetineerde
- De beklagprocedure ex art. 60 lid 1 Pbw

Niet beklagwaardig ex art. 60 lid 1 Pbw

Klacht kennelijk niet-ontvankelijk

- Voldoet niet aan art. 60 lid 1 Pbw
- Besluit buiten zitting: in beginsel kennelijk niet-ontvankelijk

Geslaagde formele bemiddeling

- Beëindiging formele bemiddeling
- Schriftelijke mededeling
- Zendt dan wel reikt uit aan directeur en gedetineerde
- Mogelijkheid van beklag binnen 7 dagen na beslissing (art. 59a lid 5 Pbw)

Grief

- Bejegeningssklachten
- Schending zorgplicht door of namens de directeur (art. 59a lid 1 Pbw).

Formele bemiddeling

- Gedetineerde en directeur lichten standpunt mondeling toe
- Schriftelijke mededeling
- Zendt dan wel reikt uit aan directeur en gedetineerde (art. 59 lid 4 en 5 Pbw).

Formele bemiddeling slaagt niet

Niet beklagwaardig ex art. 60 lid 1 Pbw

Grief is niet beklagwaardig

- Schriftelijke mededeling
- Zendt dan wel reikt uit aan directeur en gedetineerde
- Bij doorzetten grief als klacht, in beginsel niet-ontvankelijk

Beklagwaardig ex art. 60 lid 1 Pbw

Grief is beklagwaardig

- Schriftelijke mededeling
- Zendt dan wel reikt uit aan directeur en gedetineerde
- Mogelijkheid van beklag binnen 7 dagen na beslissing (art. 59a lid 2 en lid 5 Pbw)

Formele bemiddeling slaagt

Geslaagde formele bemiddeling

- Beëindiging formele bemiddeling
- Schriftelijke mededeling
- Zendt dan wel reikt uit aan directeur en gedetineerde
- Mogelijkheid van beklag binnen 7 dagen na beslissing (art. 59a lid 5 Pbw)

Van grief naar klacht

- Geslaagde of niet-geslaagde bemiddeling: mogelijkheid van beklag (art. 59a lid 2 Pbw)
- Mits voldoet aan art. 60 lid 1 Pbw
- Beklagprocedure wordt in gang gezet

Sprekersbriefje

Informeel gesprek over verschillende onderwerpen

Informele bemiddeling

- Informeel gesprek met gedetineerde

Informele bemiddeling slaagt niet

Beklagwaardig ex art. 60 lid 1 Pbw

Sprekersbriefje is beklagwaardig

- Op verzoek van gedetineerde
- Beklagprocedure (art. 60 lid 1 Pbw)

Niet beklagwaardig ex art. 60 lid 1 Pbw

Sprekersbriefje is niet beklagwaardig

- In beginsel kennelijk niet-ontvankelijk

Informele bemiddeling slaagt

Geslaagde informele bemiddeling

- Beëindiging informele bemiddeling
- Geslaagde bemiddeling doorgeven aan secretaris

Van informele bemiddeling- naar klachtprocedure

- Mogelijkheid van beklag binnen 7 dagen na beslissing (art. 60 lid 1 en lid 5 Pbw)

Toelichting stroomschema “Situatie sinds 01 januari 2021”

Voor de gedetineerde zijn er sinds 01 januari 2021 drie mogelijkheden om een probleem binnen de inrichting aan te kaarten, namelijk door een klacht, een grief of een sprekersbriefje in te dienen. Het stroomschema “Situatie sinds 01 januari 2021” dient u inzicht te geven in de drie verschillende mogelijkheden.

De stroming “Klacht” laat zien dat er buitenom de beklagprocedure zoals bedoeld in artikel 60 lid 1 en lid 2 en artikel 62 lid 1 Pbw, ook de weg van de formele bemiddeling overeenkomstig artikel 59a Pbw bewandeld kan worden. De behandeling van de beklagprocedure wordt in dat geval voor onbepaalde tijd uitgesteld in afwachting van het resultaat van de formele bemiddeling. Als de formele bemiddeling slaagt, dan is de beklagprocedure niet meer nodig. Als de formele bemiddeling wel slaagt, dan legt de mc volgens artikel 59a lid 5 Pbw de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling die hij doorstuurt naar het secretariaat. De secretaris van de CvT van de inrichting waar de gedetineerde verblijft zendt dan wel reikt een gedagtekend afschrift uit aan de directeur en de gedetineerde (artikel 59a lid 5 Pbw). De gedetineerde wordt in een brief die bij de schriftelijke mededeling wordt bijgesloten (let op: ook als de formele bemiddeling is geslaagd) gewezen op de mogelijkheid van beklag en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan. De gedetineerde wordt enkel op deze mogelijkheid geattendeerd als de klacht beklagwaardig is zoals bedoeld in artikel 60 lid 1 Pbw. De gedetineerde kan zich binnen de wettelijke termijn van zeven dagen nadat hij kennis heeft gekregen van de beslissing zijn klacht handhaven (artikel 59a lid 2 Pbw). Als de formele bemiddeling niet slaagt en de gedetineerde wil zijn klacht handhaven, dan is het antwoord op de vraag of de klacht beklagwaardig is of niet bepalend voor het verloop van de procedure. Bij een beklagwaardige klacht zoals bedoeld in artikel 60 lid 1 Pbw, wordt de klacht door de beklagcommissie verder behandeld. Bij een niet beklagwaardige klacht, wordt de klacht met een beslissing buiten zitting kennelijk niet-ontvankelijk verklaard.

De stroming “Grief” geeft dezelfde formele processuele stappen als zojuist omschreven gezien het gaat om dezelfde formele bemiddelingsprocedure zoals beschreven in artikel 59a Pbw. Een toevoeging in deze stroming is dat bij een niet beklagwaardige grief zoals bedoeld in artikel 60 lid 1 Pbw, er in de brief die met de schriftelijke mededeling wordt meegestuurd niet wordt gewezen op de mogelijkheid van beklag. Gebeurt dat wel en de gedetineerde zet zijn grief door als klacht, dan wordt deze door de beklagcommissie in beginsel niet-ontvankelijk verklaard. Een andere toevoeging is dat de mc op verzoek van de gedetineerde een grief kan laten doorzetten als een klacht waarna de beklagprocedure conform artikel 60 Pbw volgt. Dit kan zowel bij een geslaagde als een niet geslaagde formele bemiddeling waarbij de grief beklagwaardig is.

In tegenstelling tot bij de stromingen “Klacht” en “Grief”, gaat het bij de stroming “Sprekersbriefje” over de informele bemiddeling. Zoals het woord “informeel” al zegt, zijn er voor de informele bemiddelingsprocedure geen wettelijke vereisten. Naar aanleiding van een sprekersbriefje gaat de mc langs de inrichting om een gesprek met de gedetineerde te voeren. Het is mogelijk om het sprekersbriefje op verzoek van de gedetineerde door te zetten als klacht. De mc geeft dit door aan de secretaris waarna de beklagprocedure zoals bedoeld in artikel 60 Pbw wordt gestart. Anders dan bij de formele bemiddeling waarin een schriftelijke mededeling moet worden opgemaakt, is de mc vrij in de manier waarop hij de resultaten van de informele bemiddeling terugkoppelt aan de secretaris. In de meeste gevallen maakt de mc een kort verslagje. Nog een verschil met de formele bemiddeling is dat het schriftelijk verslag bij de informele bemiddeling niet wordt verstuurd aan door de directeur en de gedetineerde.

Uitgebreide uitkomstresultaten stroomschema (oranje vakken)

Stroming Klacht

Klacht handhaven: Op verzoek van de gedetineerde kan de klacht worden gehandhaafd. De beklagprocedure ex art. 60 lid 1 Pbw wordt verder doorlopen.

Klacht kennelijk niet-ontvankelijk: Als de klacht niet voldoet aan art. 60 lid 1 Pbw en de klacht wordt toch gehandhaafd, dan wordt de klacht door de beklagcommissie met een besluit buiten zitting in beginsel kennelijk niet-ontvankelijk verklaard.

Geslaagde formele bemiddeling: De formele bemiddelingsprocedure wordt beëindigd. De mc legt de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling. De secretaris zendt dan wel reikt uit via de administratie een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de gedetineerde. In de gevallen bedoeld in artikel 60 lid 1 Pbw, wordt de gedetineerde gewezen op de mogelijkheid van beklag en de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan (art. 59a lid 5 Pbw).

Stroming Grief

Grief is niet beklagwaardig: De mc legt de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling en zendt dan wel reikt uit een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de gedetineerde (art. 59a lid 5 Pbw). Daarin wordt de gedetineerde niet geattendeerd op de mogelijkheid van beklag. Als de gedetineerde zijn grief alsnog laat doorzetten als klacht, dan wordt de klacht door de beklagcommissie in beginsel niet-ontvankelijk verklaard.

Grief is beklagwaardig: De mc legt de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling en zendt dan wel reikt uit een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de gedetineerde. In de gevallen bedoeld als in artikel 60 lid 1 Pbw, wordt de gedetineerde gewezen op de mogelijkheid van beklag en de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan (art. 59a lid 5 Pbw). De gedetineerde kan tot uiterlijk op de zevende dag na die waarop hij kennis heeft gekregen van de beslissing een verzoek om in beklag te gaan indienen. De beklagprocedure wordt in gang gezet (art. 59a lid 2 Pbw).

Geslaagde formele bemiddeling: De formele bemiddelingsprocedure wordt beëindigd. De mc legt de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling. De secretaris zendt dan wel reikt uit via de administratie een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de gedetineerde. In de gevallen bedoeld in artikel 60 lid 1 Pbw, wordt de gedetineerde gewezen op de mogelijkheid van beklag en de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan (art. 59a lid 5 Pbw).

Van grief naar klacht: Ongeacht of de bemiddeling is geslaagd, kan de gedetineerde binnen zeven dagen nadat hij kennis heeft gekregen van de beslissing er alsnog voor kiezen om in beklag te gaan (art. 59a lid 2 Pbw). De grief wordt dan omgezet naar een klacht mits de grief beklagwaardig is ex art. 60 lid 1 Pbw. De beklagprocedure wordt in gang gezet.

Stroming Sprekersbriefje

Sprekersbriefje is beklagwaardig: Op verzoek van de gedetineerde wordt het sprekersbriefje door de mc doorgezet als klacht. De klachtprocedure zoals bedoeld in art. 60 lid 1 Pbw wordt in gang gezet.

Sprekersbriefje is niet beklagwaardig: Als de gedetineerde ervoor kiest zijn sprekersbriefje door te zetten als klacht, dan wordt deze door de beklagcommissie in beginsel kennelijk niet-ontvankelijk verklaard.

Geslaagde informele bemiddeling: De mc geeft aan de secretaris door dat de informele bemiddeling is geslaagd. Hierbij wordt de procedure beëindigd.

Van informele bemiddeling- naar klachtprocedure: Als de gedetineerde van gedachte verandert, kan hij binnen zeven dagen nadat hij kennis heeft gekregen van de beslissing er alsnog voor kiezen om in beklag te gaan. De beklagprocedure zoals bedoeld in art. 60 lid 1 Pbw wordt in gang gezet.

Schriftelijke mededeling

De mc legt de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling en zendt dan wel reikt uit een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de gedetineerde zoals bedoeld in artikel 59a lid 5 Pbw. Als de gedetineerde de Nederlandse taal niet voldoende begrijpt, draagt de CvT zorg voor een vertaling van de mededeling. Als het probleem van de gedetineerde gaat over een hem betreffende beslissing door of namens de directeur zoals bedoeld in artikel 60 Pbw, dan wordt de gedetineerde in de bijgaande brief gewezen op de mogelijkheid van beklag en de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan.

Zie bijlage I: Format CvT mededeling maandcommissariaat.

COMMISSIE VAN TOEZICHT BIJ [naam inrichting]
MEDEDELING MAANDCOMMISSARIAAT

Periode:

Maandcommissaris:

Datum bezoek/gesprek:

Naam gedetineerde (detentienummer):

Afdeling + cel nummer:

Aanleiding: (kruis aan wat van toepassing is en vul bij een grief/klacht het nummer in)

☐ sprekersbriefje	☐ grief:	☐ klacht:	☐ anders, namelijk:
--	---------------------------------	----------------------------------	--

Verslag:

- Noteer hier het verslag van het bemiddelingsgesprek. Indien er is gesproken n.a.v. een klacht/grief, hoeft hier niet te worden herhaald wat reeds in de klacht/grief vermeld staat. Van belang is om de klacht/grief te verduidelijken en aan te vullen door het achterhalen van de feiten/omstandigheden. Denk hierbij aan data, wat is reeds door de gedetineerde geprobeerd + uitkomst etc.
- Noteer ook een weergave van de bemiddeling: met wie is er gesproken en wat is daar uitgekomen. Kortom, welke acties zijn ondernomen en wat was het resultaat. Waarom is de bemiddeling wel/niet geslaagd etc. Van belang is dat het secretariaat een goed beeld krijgt van wat er is gebeurd zodat zij verder kunnen met de klacht/grief/verslag op basis van actuele en complete informatie.
- NB: een afschrift van dit verslag zal aan klager en de directie worden verstuurd!

Uitkomst: (kruis aan wat van toepassing is en licht eventueel toe)

☐ geen klacht/grief	☐ sprekersbriefje doorzetten als klacht/ grief	☐ grief succesvol bemiddeld	☐ grief on-succesvol bemiddeld	☐ klacht ingetrokken	☐ klacht handhaven	☐ anders, namelijk:
--	---	--	---	---	---	--

Toelichting:

- Geen klacht/grief: aankruisen wanneer sprekersbriefje besproken is en er verder geen actie ondernomen hoeft te worden.
- Als een sprekersbriefje op verzoek van de gedetineerde wordt doorgezet als grief, is het de bedoeling dit direct op te pakken en de uitslag daarvan in het verslag te vermelden. Indien dat echter vanwege omstandigheden niet kan, kan het sprekersbriefje als grief via het secretariaat worden doorgezet naar de volgende week. In dat geval graag het sprekersbriefje bij het verslag boeken, deze zal moeten worden ingeboekt als grief.
- Indien gedetineerde heeft aangegeven dat hij zijn sprekersbriefje wil doorzetten voor als klacht, graag het sprekersbriefje bij het verslag voegen (deze zal namelijk moeten worden ingeboekt als klacht).
- Indien de klacht/grief wordt aangehouden (in afwachting van bijv. een terugkoppeling), heeft het de voorkeur dat deze wordt afgewacht alvorens het verslag af te maken. Indien het verslag reeds is opge maakt, dient de terugkoppeling te worden gemaild naar het secretariaat.
- Na een bemiddelingspoging op een grief die niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan een gedetineerde aangegeven dat hij de grief door wil zetten als klacht. Indien de gedetineerde dit aan heeft gegeven, graag vermelden op het verslag.
- Indien een bemiddelingspoging in een klacht niet tot succes heeft geleid zal deze als klachten worden gehandhaafd, zo niet wordt de klacht ingetrokken