

# EEN **VERTROUWELIJKE** KLACHT **INDIENEN**

Het indienen van een klacht bij de  
Gevangenis-en Reclasseringsombudsman

# Een vertrouwelijke klacht indienen

## Wie kan er een klacht indienen?

Alle gedetineerden – veroordeelden en diegenen in voorlopige hechtenis, mannen en vrouwen, volwassenen en jonge gedetineerden – hebben het recht om een klacht bij ons in te dienen.

## Waar kunt u over klagen?

U kunt klagen over bijna alles wat te maken heeft met de manier waarop de Gevangenisdienst (Prison Service) u heeft behandeld, met uitzondering van beslissingen over voorwaardelijke vrijlating en een aantal andere omstandigheden die zelden van toepassing zijn. (We laten het u weten als dat wel het geval is.)

# Wanneer kunt u bij ons een klacht indienen?



Probeer het probleem eerst op te lossen via het klachtensysteem van de gevangenis.

- Praat met de medewerkers op de vleugel en kijk of zij het informeel kunnen oplossen.
- Als zij niet kunnen helpen, dien dan een formele klacht in door een klachtenformulier in te vullen.
- Als dat niet helpt, vul dan een bezwarenformulier in.

Als u niet tevreden bent met het antwoord dat u krijgt, kunt u een klacht indienen bij ons, maar dit moet u wel doen binnen **een maand** na ontvangst van het antwoord. Als u binnen zes weken nog steeds geen antwoord hebt gekregen op uw bezwaar dan kunt u nog steeds een klacht bij ons indienen.

## Hoe dient u een klacht in bij ons?

Vul het formulier in dat aan deze folder vastzit, of, als u dat liever doet, schrijf ons met de bijzonderheden over uw klacht. We hebben in eerste instantie alleen maar beknopte gegevens nodig, maar het helpt wel als u ons het bezwarenformulier met de klacht kunt opsturen. Wij zullen contact met u opnemen als we meer informatie nodig hebben.

Als u niet wilt dat iemand uw brief leest voordat die de gevangenis verlaat, dan kunt u schrijven met gebruikmaking van '**Confidential Access**'. De gevangenis betaalt de postzegel, ongeacht of u het formulier gebruikt of ons een brief stuurt.

Als u moeite hebt met het lezen of schrijven van een brief, vraag dan een vriend of familielid of een lid van de Bezoekersraad (Board of Visitors) om hulp.

# Wat gebeurt er **nadat** u een klacht hebt ingediend?

Wij gaan de klacht lezen en schrijven binnen 10 dagen terug om u te laten weten of we uw klacht accepteren. Als we uw klacht niet accepteren, dan zullen we uitleggen waarom.

# Wat gebeurt er als we uw klacht wel gaan **onderzoeken**?

We zullen meer informatie over uw klacht verzamelen bij u, de Gevangenisdienst en al diegenen waarvan wij denken dat ze behulpzaam kunnen zijn. Wij zullen vervolgens proberen om uw klacht op een van de volgende manieren op te lossen.

- **Plaatselijke oplossing** – Dit betekent dat we proberen een oplossing te vinden waar u en de gevangenis mee akkoord gaan. Dit is vaak de snelste manier om een klacht op te lossen.
- **Een kort verslag of brief** – Dit doen we als de twee partijen het niet met elkaar eens kunnen worden. Dit kan ook vrij snel gebeuren.
- **Een volledig rapport** – Dit gebruiken we eveneens als beide partijen het niet met elkaar eens kunnen worden. Het is veel uitgebreider dan het korte verslag en het duurt langer om het te schrijven.

# Hoe beslissen we **Of** we het eens zijn met uw klacht?

Wij behandelen alle klachten door het bewijsmateriaal geheel opnieuw te bekijken en vervolgens tot een oordeel te komen over de beste manier van handelen. Wat het resultaat van uw klacht ook moge zijn, wij zullen altijd uitleg geven over de redenen die aan ons besluit ten grondslag liggen.

Ons doel is om uw klacht op een van de volgende drie manieren te behandelen en wel binnen 12 weken na het opstarten van het onderzoek. Als wij het met uw klacht eens zijn, zal het rapport een aanbeveling bevatten aan de Gevangenisdienst over wat er moet gebeuren om alles weer recht te zetten.

**Prisons and Probation Ombudsman**  
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ

Telefoon: 020 7035 2876

E-mail: [mail@ppo.gsi.gov.uk](mailto:mail@ppo.gsi.gov.uk)

[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)

# Aanvraagformulier

Vul onderstaand formulier in en stuur dat aan ons op.

## Uw persoonlijke gegevens

Achternaam:

Titel (Mr, Mrs, Ms, Miss.):

Voornaam:

Gevangenisnummer:

Geboortedatum:     /     /

Vul hier de naam van de gevangenis in en de vleugel waar u gedetineerd bent, of uw thuisadres als u uit de gevangenis ontslagen bent.

Geef hier bijzonderheden over speciale voorzieningen waar we rekening mee moeten houden tijdens de behandeling van uw klacht of de communicatie met u.

Als u nog steeds gedetineerd bent, op welke datumwordt u uit de gevangenis ontslagen?

     /     /

## Uw klacht (Indien nodig kunt u verder schrijven op een ander vel papier.)

In welke gevangenis verbleef u toen de zaak waar u een klacht over indient zich voordeed?

Heeft de Gevangenisdienst uw klacht in behandeling genomen?    Ja      Nee

Heeft u een bezwaarschrift ingediend bij de Gevangenisdienst?    Ja      Nee

Zo 'Ja', wilt u ons dan een kopie sturen van het antwoord. Indien u geen antwoord heeft ontvangen is het niet waarschijnlijk dat wij uw klacht kunnen onderzoeken.

Indien uw klacht gaat over verloren of beschadigde eigendommen, stuur ons dan een volledige omschrijving van de betreffende voorwerpen, met informatie over wanneer en waar deze zijn gekocht, met eventuele kassabonnen.

Indien uw klacht gaat over een gerechtelijke toewijzing, vul hier dan het aanklachtnummer in.

Aanklachtnummer:

Datum:     /     /

Waar gaat uw klacht over?

Wanneer heeft het plaatsgevonden?    /    /

Wat vindt u dat er gedaan moet worden om de zaak weer recht te zetten?

# Waar kunt u meer informatie krijgen?

■ Telefoon:

**020 7035 2876**

■ Schrijf aan:

**Prisons and Probation Ombudsman  
Ashley House  
2 Monck Street  
London  
SW1P 2BQ**

■ Bezoek onze website op:

**[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)**

Deze folder is ook beschikbaar op audioband en in de volgende talen: Arabisch, Bengalees, Chinees, Nederlands, Frans, Duits, Grieks, Gujerati, Hindi, Italiaans, Pools, Portugees, Punjabi, Russisch, Spaans, Tamil, Turks, Urdu, Vietnamees, Welsh.

Vraag een exemplaar aan bij het kantoor op uw vleugel, of bel naar 020 7035 2876.



Het Kristalmerk van de campagne Duidelijk Engels heeft alleen betrekking op het woordgebruik.

Uitgegeven door het Communicatiedirectoraat van het Britse ministerie van Binnenlandse Zaken (Home Office Communication Directorate), augustus 2001