

U HEEFT NU HET RECHT OM EEN  
**VERTROUWELIJKE**  
**KLACHT** IN TE **DIENEN**

Het indienen van een klacht bij de  
Gevangenis-en Reclasseringsombudsman

# U heeft nu het recht om een vertrouwelijke klacht in te dienen

## Wie kan er een klacht indienen?

Indien er een rapport over u is geschreven voorafgaand aan uw veroordeling of u bent onder supervisie of op proefverlof, dan kunt u bij ons een klacht indienen over de manier waarop u bent behandeld.

## Waar kunt u over klagen?

U kunt klagen over bijna alles wat te maken heeft met de manier waarop de Reclasseringsdienst (Probation 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?

Informele klachten  
aan het  
reclasseringspersoneel

Niet tevreden

Formele klachten aan  
het Hoofd Reclassering

Niet tevreden

Bezwaarschriften aan  
het Regionale  
Reclasseringsbestuur

Niet tevreden

Klacht aan ons

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

- Praat met medewerkers op uw Reclasseringskantoor (Probation Office) en kijk of zij het informeel kunnen oplossen.
- Als zij niet kunnen helpen, dien dan een formele, schriftelijke klacht in bij het Hoofd Reclassering (Chief Probation Officer).
- Als dat niet helpt, stuur dan een schriftelijk verzoek aan uw 'Area Probation Board'.

Als u niet tevreden bent met het antwoord dat u krijgt van de Area Board, kunt u een klacht indienen bij ons, maar u moet dit wel doen binnen **een maand** na ontvangst van het antwoord van de Area Board. Indien de Area Board niet binnen zes weken heeft geantwoord, kunt u nog steeds bij ons een klacht 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 als u kopieën opstuurt van de oorspronkelijke klacht en uw bezwaarschrift. Wij zullen contact met u opnemen als we meer informatie nodig hebben.

Als u moeite hebt met het lezen of schrijven van een brief, vraag dan een vriend of familielid om hulp.

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

Wij zullen uw klacht lezen en schrijven binnen 10 dagen terug om u te laten weten of we uw klacht accepteren. Als we uw klacht niet accepteren, 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 Reclasseringsdienst 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 'Area Probation Board' het mee eens zijn. Dit is vaak de snelste manier om een klacht op te lossen.
- **Een kort verslag of brief** – Dit doen we als beide partijen het niet met elkaar eens kunnen worden. Dit kan ook vrij snel gebeuren.
- **Een volledig rapport** – Dit gebruiken we ook 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, dan zal het rapport een aanbeveling bevatten aan de Area Board 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:

Adres (inclusief postcode):

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Geboortedatum:

/ /

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

## Gegevens over uw reclassering

Adres van uw reclasseringskantoor:

Indien u onder toezicht bent:

Type toezicht waar u onder valt:

Wanneer is uw toezicht begonnen:

/ /

Wanneer deze eindigt:

/ /

Naam van uw reclasseringsfunctionaris:

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

Waar gaat uw klacht over?

Wanneer heeft het plaatsgevonden?       /       /

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

Heeft de Reclasseringsdienst uw klacht in behandeling genomen?       Ja        Nee

Heeft u een bezwaarschrift ingediend bij de Reclasseringsdienst?       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 de Ombudsman uw klacht kan onderzoeken.

# Waar kan ik 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, Vietnamese, 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