

KLACHTENREGELING NEDERLANDS INSTITUUT VOOR FORENSISCHE PSYCHIATRIE EN PSYCHOLOGIE (NIFP)

Inleiding

Deze klachtenregeling is geldend voor klachten die zijn ingediend op of na 1 februari 2023 en is in het leven geroepen om personen die in enige relatie staan tot het NIFP en die zich niet kunnen beroepen op de klachtenregeling van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) een laagdrempelige en kosteloze voorziening te bieden om onvrede te uiten. Klachten tegen NIFP-medewerkers vallen in beginsel onder de klachtenregeling van de DJI. Klachten tegen freelance rapporteurs die niet in dienst zijn van het NIFP en klachten tegen rapporteurs die in dienst van het NIFP rapporteren, kunnen onder onderhavige klachtenregeling vallen. In welke gevallen een klacht kan worden ingediend en behandeld, wordt hieronder beschreven. De klacht wordt ingediend bij het klachtenloket van het NIFP (NIFP-klachten@dji.minjus.nl) dat de klacht doorstuurt naar het management van de NIFP-locatie waar de klager mee te maken heeft of heeft gehad.

Overwegende door de directie NIFP dat:

- voor een eenduidige en adequate klachtafhandeling een interne klachtenregeling wenselijk is;
- klachten zorgvuldig dienen te worden afgehandeld;
- geprobeerd moet worden om tot een oplossing van de klacht te komen via overleg tussen klager, het management en/of beklaagde. Deze bemiddeling is vormvrij.

Begripsbepaling

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. klacht: elke met redenen omklede schriftelijke uiting van onvrede ten aanzien van de gedraging door een rapporteur in de uitoefening van zijn of haar beroep.
- b. klager: - de persoon ten aanzien van wie door bemiddeling van het NIFP een onderzoek en rapportage pro Justitia tot stand komt of is gekomen of diens wettelijk vertegenwoordiger;
- de persoon die als referent in een pro Justitia onderzoek is betrokken.
- c. klachtbehandeling: het bemiddelen bij de afdoening van de klacht, mogelijk resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

- d. rapporteur: de door een (rechterlijke) opdrachtgever benoemde en door het NIFP bemiddelde gedragsdeskundige, waaronder de gedragsdeskundige in loondienst van het NIFP in zijn hoedanigheid van rapporteur, niet zijnde rapporteurs (freelance of in loondienst) werkzaam bij het Pieter Baan Centrum (PBC)
- e. NIFP: het management van de NIFP-locatie (manager Zorg en Rapportage of manager Bedrijfsvoering en Algemene zaken) of de algemeen directeur van het NIFP

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling heeft primair tot doel: het recht doen aan de individuele klager. Teneinde deze doelstelling te verwezenlijken voorziet de klachtenregeling in de volgende mogelijkheden:

- a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klager en rapporteur door middel van bemiddeling en/of;
- b. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de (niet) ontvankelijkheid of (on)gegrondheid van een klacht

De klacht

Artikel 3

- a. De klacht heeft betrekking op een gedraging door een rapporteur die niet langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden en waartegen niet op grond van de Algemene wet bestuursrecht reeds een klacht is ingediend bij het NIFP dan wel de Dienst Justitiële Inrichtingen.
- b. De klacht moet met redenen zijn omkleed en schriftelijk worden ingediend bij het klachtenloket van het NIFP (NIFP-klachten@dji.minjus.nl).
- c. Over gedragingen direct of indirect voortvloeiend uit vastgesteld beleid door het NIFP of de beroepsethiek kan op basis van deze klachtenregeling niet worden geklaagd.
- d. De klacht is niet eerder op grond van deze klachtenregeling in behandeling genomen.
- e. Indien het onderzoek nog niet is afgerond kan niet geklaagd worden op grond van deze klachtenregeling, tenzij het een klacht betreft over het proces van het onderzoek door de rapporteur.

Klachtbehandeling door NIFP

Artikel 4

- a. Binnengekomen klachten worden door de medewerker van het klachtenloket doorgestuurd naar de betreffende dienst waar de klacht betrekking op heeft. De klacht wordt ter kennis gebracht van de jurist en de manager. De manager is eindverantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige klachtafhandeling.
- b. Wanneer een klacht niet voldoet aan de in het vorige artikel omschreven vereisten, wordt de

Klachtenregeling NIFP geldend vanaf 1 februari 2023
Vastgesteld door het directieoverleg NIFP op 19 januari 2023

klacht niet in behandeling genomen. Dit wordt klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld.

c. De jurist is inhoudelijk het eerste aanspreekpunt bij klachtzaken. Deze jurist inventariseert waar de klacht over gaat en tegen wie de klacht is gericht. Vervolgens licht de jurist de manager in over de klacht. Binnen de regio kan een collega-jurist de klacht overnemen wanneer de jurist bij de zaak betrokken is (geweest). Dit geldt mutatis mutandis voor het management.

d. Wanneer de klacht zich richt tegen een lid van het managementteam in diens hoedanigheid van rapporteur, wordt de klacht – ter verdere behandeling – gezonden aan een manager van een andere dienst.

e. Klachtafhandeling door het NIFP betreft een zelfstandige procedure en laat voor klager onverlet elders een klacht in te dienen. Het NIFP behoudt zich het recht voor om de behandeling van de klacht op te schorten indien reeds elders dezelfde klacht is ingediend.

Artikel 5

Het management handelt de klacht af conform de volgende procedure.

a. Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

b. Na ontvangst van de klacht bij de lokale NIFP-dienst, wordt de klacht door of onder verantwoordelijkheid van de manager onderzocht en wordt geprobeerd om tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen, tenzij de klager kennelijk niet ontvankelijk is of de klacht kennelijk ongegrond is.

c. De manager komt niet tot zijn oordeel zonder klager en beklagde te hebben gehoord. De manager besluit of klager en beklagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of niet.

Van horen kan worden afgezien door de manager:

- wanneer klager en/of beklagde schriftelijk hebben aangegeven van dit recht geen gebruik te willen maken; en/of
- wanneer uit inhoudelijke schriftelijke reacties voldoende informatie naar voren is gekomen om tot een oordeel te komen; en/of
- wanneer op voorhand al duidelijk is dat een klacht kennelijk ongegrond is.

d. Het NIFP streeft naar een zorgvuldige klachtafhandeling binnen drie maanden na ontvangst van de klacht. Door of onder verantwoordelijkheid van de manager wordt de uitkomst van de klachtafhandeling gemotiveerd op schrift gesteld.

e. Indien de klacht (deels) gegrond is verklaard door de manager, wordt hierin tevens opgenomen of hieraan gevolgen zijn verbonden voor het NIFP en/of de rapporteur en zo ja welke.

Artikel 6

Wanneer klager niet tevreden is met de uitkomst van bovengenoemde klachtafhandeling kan hij zich binnen zes weken na afhandeling van de klacht richten tot de directie van het NIFP. De directie gaat na of de klachtafhandeling conform deze regeling heeft plaatsgevonden en doet hierover een uitspraak. Mocht de klachtafhandeling niet conform deze regeling hebben plaatsgevonden dan zal de directie de klacht zelf opnieuw beoordelen binnen drie maanden na ontvangst van de klacht bij de directie. Na de uitspraak van de directie van het NIFP over de (niet) ontvankelijkheid of

(on)gegrondheid van een klacht eindigt de klachtafhandeling binnen het NIFP.