

Regeling klachtenprocedure arrestantenzorg

Taak van de commissie

Artikel 2 van het landsbesluit van 23 januari 2015, no. 14/3152, geeft in het derde lid als een van de taken van de Commissie Monitoring en Toezicht Politiecellen Curaçao aan, dat de commissie een klachtenprocedure dient in te stellen voor politiearrestanten, voor de bewoners van Brasami en van de Justitiële Jeugdinstelling Curaçao (JJIC).

Aldus heeft de commissie aangaande de klachtenprocedure, tot taak:
Het instellen of doen instellen van onderzoek naar een door een arrestant die in een politiecel, waaronder mede verstaan wordt een of andere ophoudlocatie/inrichting, verblijft, danwel een patiënt die vanwege een strafrechtelijke maatregel in ruimtes van "Brasami" zit, evenals door een jeugdige die, alweer vanwege een strafrechtelijke maatregel, in ruimtes van de Justitiële Jeugdinstelling Curaçao (JJIC) verblijft;
Het opstellen van een rapport, waarin de bevindingen naar aanleiding van het ingestelde onderzoek inzake de ingediende klacht, worden weergegeven;
Het doen van voorstellen met betrekking tot eventueel te treffen maatregelen.

Onder de betekenis "politiecel" wordt steeds mede verstaan de onder de eerste alinea opgesomde ruimtes.

Het recht om een klacht in te dienen

Een ingeslotene in een van de politiecellen heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot de huisvesting, veiligheid, verzorging, bejegening en/of het transport.

Klachten kunnen worden ingediend door personen die in de onder de eerste alinea opgesomde ruimtes verblijven, danwel door een derde ten behoeve van de ingeslotene.

Het is altijd mogelijk dat een persoon een klacht indient op het moment dat hij niet meer is opgesloten; in een dergelijk geval dient de klacht betrekking te hebben op de periode dat hij ingesloten is geweest terwijl de indiening van de klacht binnen een maand na de insluitingsperiode dient plaats te vinden.

Onderwerp van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van ongenoegen over een gedraging of een beslissing of het nalaten hiervan.

De Commissie maakt gebruik van een toetsingskader (afgeleid van CPT-normkader) om de



aspecten van de zorg voor de huisvesting, veiligheid, verzorging en bejegening (tevens het vervoer) van de ingeslotene in de politiecellen te toetsen.

Een klacht kan betrekking hebben op o.a. het volgende:

Het vervoer ten behoeve van het verblijf in een van de ruimtes;
De fysieke infrastructuur van de ruimtes;
De materiële en medische verzorging;
Fouillering;
Het faciliteren van juridische bijstand;
De aanwending van geweld en geweldsmiddelen;
Fysieke en mentale veiligheid;
Het optreden van o.a. een politieambtenaar, zorgverlener of een persoon die al dan niet tijdelijk belast is met de verzorging en/of de bejegening;

In het algemeen zal bij het beoordelen van een klacht als uitgangspunt genomen worden het “best practices”-principe.

Indiening van een klacht

Een klacht kan door de klager direct bij een commissielid worden ingediend. Namens de klager kan dit ook geschieden door een familielid of door een andere derde. De klacht kan mondeling, dan wel schriftelijk worden ingediend. Eventueel kan de klacht op een elektronische wijze worden ingediend. In dat geval kan gebruik worden gemaakt van het email-adres van de commissie, info@toezichtarrestantenzorg.cw of de website van de commissie: www.toezichtarrestantenzorg.cw

Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, kan gebruik worden gemaakt van een klachtformulier dat aangehecht is aan dit document. Ingeval het gaat om een mondelinge klacht die niet terstond kan worden afgehandeld, wordt er door de arrestantenverzorger danwel de leiding van de inrichting gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht. De mondelinge klacht kan op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, indien de klager dit zelf niet kan.

Zo lang de klager zijn naam en adres niet volledig bekend maakt, wordt de klacht in beginsel niet in behandeling genomen. In plaats van het adres van klager kan deze een gekozen woonplaats opgeven voor de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld het adres van een gemachtigde.

Indien de klager de klacht niet direct bij de commissie kan indienen, dient hij zijn klacht in via een toezichthouder; onder toezichthouder wordt verstaan eenieder die verantwoordelijk is voor toezicht in het cellencomplex. De toezichthouder draagt dan zorg dat de commissie, in gedrukte vorm, of per email, binnen vierentwintig uur over de klacht beschikt.

Een commissielid kan de klager desgewenst behulpzaam zijn bij het opstellen van diens schriftelijke klacht.

Het ambtelijk secretariaat van de commissie registreert de klacht en houdt een register bij van de klachten en van de afhandeling ervan.

Behandeling van de klacht

Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht kan door de klachtbehandelaar overleg worden gevoerd met de klager, indien de klacht vanwege onduidelijkheid toegelicht moet worden; eveneens zal dit kunnen geschieden in het geval dat de klachtbehandelaar van mening is dat een oplossing in de informele sfeer ((bemiddeling) kan worden gevonden.

De klager wordt erop gewezen dat gebruikmaking van bemiddeling niet afdoet aan zijn recht op behandeling van de klacht in een formele setting.

De betrokken verzorger en zijn leidinggevende worden zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangen een afschrift daarvan.

In de informele sfeer wordt getracht om middels bemiddeling het knelpunt op te lossen. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtbehandeling daarmee afgerond.

De klachtbehandelaar maakt een verslag aangaande de klachtbehandeling in de informele fase.

Klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de klacht; de minister en de KPC-leiding ontvangen een exemplaar van het verslag.

Indien in de informele fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de formele fase.

De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht dan volgens onderstaande procedure:

De klacht wordt door de commissie zelf behandeld of doorverwezen naar een andere geëigende instanties. Indien de klacht door de commissie zelf wordt behandeld, geeft de commissie een oordeel over de klacht.

De commissie bericht de klager binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht wat het oordeel is van de commissie danwel wat de stand van zaken is met betrekking tot de afhandeling indien de klacht is doorverwezen.

Urgente aangelegenheden dienen binnen tweemaal vierentwintig uur behandeld te worden.

Rapportage

Nadat de klacht door de commissie is afgehandeld of is doorverwezen naar een geëigende instantie, maakt de commissie een rapport op, waarin weergegeven de bevindingen naar aanleiding van het ingestelde onderzoek inzake de ingediende klacht (het oordeel van de commissie), de voortgang van de behandeling van de klacht, danwel dat de klacht is doorverwezen naar een daartoe bevoegde instantie. Indien noodzakelijk doet de commissie voorstellen aan de Minister met betrekking tot eventueel te treffen maatregelen.

Dit rapport, samen met het betreffende klachtformulier, wordt als aanhangsel van het kwartaalverslag naar de Minister verzonden.

Tevens wordt een kopie van het rapport opgestuurd naar de KPC-leiding of in voorkomende gevallen, naar de leiding van de gevangenis, of van Brasami of van de Justitiële Jeugdinstelling Curaçao.

Klachtformulier

Bijgaand wordt een model van een klachtformulier als bijlage bij dit document opgenomen; hij vormt onderdeel van dit document. Klachten kunnen vergezeld gaan van een digitale opname voorzover dit mogelijk en noodzakelijk is.



Klachtformulier behorende bij de Regeling klachtenprocedure arrestantenzorg

Naam klager/ingeslotene: _____

Geboortedatum: _____

Permanent adres: _____

Verblijvende in: _____

Persoon en functie (of instantie) tegen wie de klacht is gericht: _____

Onderwerp van de klacht: _____

Eventuele bewijsstukken: _____

Omschrijving van de klacht (indien nodig extra bladen toevoegen):

Datum van de klacht: _____

Handtekening klager: _____

Contactgegevens klager:

email: _____ telefoon: _____

Ten behoeve van de indiening van deze klacht heeft klager bijstand ontvangen van:

Naam van de persoon: _____

Functie: _____

Handtekening: _____

Contactgegevens: email: _____ telefoon: _____

Dit formulier dient in handen van een commissielid te worden gesteld, of ingediend te worden middels de website of emailadres van de CTA-CW:

<http://www.toezichtarrestantenzorg.cw> / klachten@toezichtarrestantenzorg.cw

