



> Retouradres Postbus 30132 2500 GC Den Haag

Aan de directeuren van de

- penitentiaire inrichtingen;
- rijks forensisch psychiatrische centra;
- dienst NIFP;
- rijks justitiële jeugdinrichtingen;
- detentie- en uitzetcentra;
- landelijke diensten;
- shared service centra;

de sectordirecteuren GW; DForZo; JJI en DBV.

Datum 15 december 2011  
Onderwerp KlachtenLoket-DJI

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij vraag ik uw spoedige aandacht voor het volgende.

Bij brief van 8 februari 2011 (kenmerk 5684779/DJI/11), heb ik u geïnformeerd over een herziening van de klachtenregeling, die burgers - als gebruiker van uw dienst/inrichting - in staat stelt een formele klacht in te dienen. Het betreft hier zogeheten bejegeningssklachten; klachten over de wijze waarop een onderdeel of medewerker(s) van uw inrichting/dienst zich in een bepaalde gelegenheid jegens een burger heeft gedragen<sup>1</sup>. Dit is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), waarin is bepaald dat het bestuursorgaan verplicht is een bepaalde procedure voor de klachtenbehandeling, de registratie en rapportage daarvan, te hanteren.

Om deze wettelijke taak zo goed mogelijk in de DJI-organisatie te borgen, heb ik besloten enkele wijzigingen in de huidige praktijk aan te brengen. Met ingang van 1 januari 2012 komt de totale regie inzake de afhandeling van alle bejegeningssklachten in handen van het Klanten Contact Centrum (KCC) van het Shared Service Center SSC DJI. Dit betreft uiteraard vooral de klachten over het gedrag van medewerkers tegenover burgers, maar ook de klachten over het gedrag tussen DJI-medewerkers onderling worden hier in behandeling genomen.

Onder de naam "KlachtenLoket-DJI" kunnen burgers én DJI-medewerkers hier vanaf 1 januari 2012 zowel schriftelijk, telefonisch als digitaal (via [www.dji.nl](http://www.dji.nl)) hun klachten melden.

Het KlachtenLoket-DJI werkt volgens een goed geregelde klachtenprocedure. De medewerkers zijn inmiddels getraind in het ondersteunen bij het in behandeling nemen van een klacht, het registreren en het doorzetten daarvan naar een DJI-

<sup>1</sup> Klachten over integriteitschending en seksuele intimidatie worden niet behandeld door het KlachtenLoket zelf, maar worden doorverwezen naar het betreffende loket/behandelaar.

**Directie Personeel-,  
Management-, en  
Organisatieontwikkeling**  
P&O Advies  
Arbeidsvoorwaarden en  
Arbeidsverhoudingen

Schedeldoekshaven 101  
2511 EM Den Haag  
Postbus 30132  
2500 GC Den Haag  
[www.dji.nl](http://www.dji.nl)

**Contactpersoon**

Beleidsadviseur

**Ons kenmerk**  
5716271/11/DJI

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

onderdeel. Voorts bewaakt het KlachtenLoket-DJI de wettelijke termijnen en attendeert u binnen welke termijn bepaalde processtappen moeten zijn uitgevoerd.

De correspondentie tussen u – het bevoegd gezag – en het KlachtenLoket-DJI gaat via mail. U ziet er vervolgens op toe dat de complete klacht niet alleen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn wordt afgehandeld, maar ook aan het KlachtenLoket-DJI wordt teruggekoppeld.

U ziet dat de verantwoordelijkheid voor de interne klachtenbehandeling een taak blijft van de afzonderlijke dienstonderdelen van DJI. Echter, met het oog op een zorgvuldige borging is het noodzakelijk dat u binnen uw organisatie een interne klachtenbehandelaar aanwijst en de naam van deze betrokkene uiterlijk 15 januari 2012 door laat geven aan DPMO (voor contactgegevens, zie verder). Deze medewerker wordt vanaf 1 januari 2012 belast met het terstond in gang zetten van de behandelingprocedure, nadat de klacht door de klager bij het KlachtenLoket-DJI is ingediend.

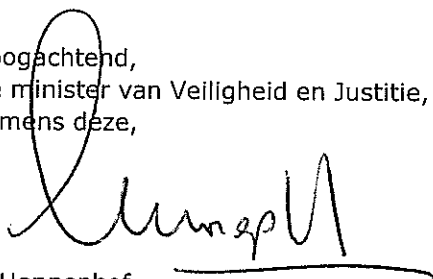
Juridische advisering en verdere ondersteuning bij de afhandeling van klachten op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht worden – als gebruikelijk – verzorgd door de afdeling Juridische Zaken van het Hoofdkantoor DJI (08807 25 682).

Het is van belang dat het KlachtenLoket-DJI na afhandeling een classificatie over de aard van de klacht ontvangt en op welke wijze de klacht is afgedaan.

Ten slotte spreek ik de wens uit dat u uw organisatieonderdeel qua proces én inhoud goed aan laat sluiten op het KlachtenLoket-DJI, daarmee een belangrijke bijdrage levert aan een goede interne klachtenafhandeling en daarmee aan een betrouwbaar DJI.

Over de daadwerkelijke gang van zaken wordt u nog afzonderlijk benaderd door het KlachtenLoket DJI bij het KCC. Mocht u in de tussentijd nog vragen hebben, dan kunt u te allen tijde contact opnemen met de projectleider KlachtenLoket-DJI, de heer [REDACTED] (DPMO-Hoofdkantoor), telefonisch te bereiken op [REDACTED].

Hoogachtend,  
De minister van Veiligheid en Justitie,  
namens deze,



P. Hennephof  
Hoofddirecteur Dienst Justitiële Inrichtingen

**Directie Personeel-,  
Management-, en  
Organisatieontwikkeling**  
P&O Advies  
Arbeidsvoorwaarden en  
Arbeidsverhoudingen

**Datum**  
15 december 2011

**Ons kenmerk**  
5716271/11/DJI