



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid
De minister voor Rechtsbescherming
De heer drs. S. Dekker
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Geachte heer Dekker,

Eind 2017 stuurde ik u een brief waarin ik mijn zorgen uitleg over problemen in de winkels in penitentiaire inrichtingen (hierna: PI-winkels). Aangezien ik nog steeds diverse signalen ontvang over aanhoudende problemen in de PI-winkels, vraag ik u in deze brief om meer informatie over de stand van zaken. Daarnaast verzoek ik u dringend om op korte termijn een duurzame oplossing te realiseren.

Hierna schets ik eerst de langdurige voorgeschiedenis van de problemen in de PI-winkels, vervolgens deel ik de signalen die mij nog steeds bereiken, vraag ik u te reageren op deze signalen en ten slotte licht ik mijn oproep toe.

Langdurige problemen in de PI-winkels

In 2015 deed de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek naar PI-winkels. Dit onderzoek ging vooral over winkelprijzen en wat gedetineerden van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) mogen verwachten. Aanleiding voor het onderzoek waren meerdere signalen die de ombudsman had ontvangen over onvrede over de winkelprijzen.

Mede vanwege het aantal beklagzaken (200 per jaar) besloot de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie destijds om over te stappen op een nieuw systeem, Winkel In-Made. Dit moest zorgen voor uniformiteit in prijs en kwaliteit. Ook zouden de producten daardoor goedkoper worden.¹

Nadat het nieuwe systeem in juli 2017 werd geïntroduceerd, ontving de ombudsman signalen dat er veel problemen waren: producten werden niet (juist) geleverd, geld werd niet (voortvarend) teruggestort, prijzen daalden niet, maar stegen. De ombudsman ging in september 2017 in gesprek met DJI, die de problemen herkende en aangaf bezig te zijn met het verhelpen van de opstartproblemen.

Eind 2017 deelde ik mijn zorgen met u. Ondanks de inspanning van DJI, bleven mij onverminderd signalen bereiken. Begin 2018 gaf u aan de problemen te herkennen en dat deze serieus werden opgepakt. Het zou inmiddels de goede kant op gaan: de prijzen daalden weer, van de 650 producten die de leverancier moest kunnen leveren waren slecht enkele producten niet leverbaar, er waren bijna geen naleveringen meer nodig en wanneer een gedetineerde meldde dat een product niet was geleverd, werd het geld de volgende dag op rekening teruggestort. Ten slotte zou DJI aan de slag gaan met de verbetervoorstellen volgend uit een externe evaluatie.²

Pagina 1

Datum

5 juni 2020

Onderwerp

onderzoek Nationale ombudsman

Ons nummer

2017.26834

Contactpersoon

xxx

T 070 356 xx xx

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ Zie www.nationaleombudsman.nl/rapporten/brief_winkelprijzen_gevangeniswinkels.

² Zie www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2018/winkelsysteem-gevangenis-verbeterd-maar-nog-niet-op-orde.

Aanhoudende signalen

Helaas moet ik nu – 2 jaar later - concluderen dat ik nog steeds dezelfde signalen van gedetineerden ontvang. Februari jl. heb ik bij de Commissies van Toezicht (CvT's) gevraagd of zij het beeld herkennen dat uit de klachten naar voren komt. Vier van de zes CvT's die reageerden, herkennen het klachtenbeeld. Deze CvT's geven aan nog steeds veel klachten te ontvangen. De aard van de klachten die zij beschrijven verschilt per PI. In grote lijnen stel ik echter vast dat de problemen niet heel anders zijn dan begin 2018, met de kanttekening dat de problemen zich dus niet overal (in dezelfde mate) voor lijken te doen.

De belangrijkste klachten zijn:

- Producten worden niet (juist) geleverd;
- Er wordt niet adequaat gereageerd op klachten. Zo loopt bijvoorbeeld de terugbetaling van niet-geleverde producten moeizaam;
- Prijzen zijn hoog ten opzichte van de buitenwereld;
- De kwaliteit van de (vers)producten is regelmatig slecht: producten zijn over de datum, groente en fruit zijn bedorven.
- Het aanbod is veel minder groot dan in 2018. Dit is een nieuw signaal.

Ten slotte blijkt uit uitspraken van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) dat directeuren van PI's met enige regelmaat verwijzen naar een interne klachtprocedure bij de PI-winkel voorafgaand of vervangend aan het beklagrecht. De RSJ heeft geoordeeld dat dit niet kan (zie bijvoorbeeld RSJ 28 januari 2020, R-19/4818/GA en RSJ 26 maart 2018, 17/2842/GA). Mijn zorg is dat door deze handelwijze de klachten van gedetineerden niet goed worden opgelost en dat structurele problemen in het functioneren van de PI-winkels mogelijk onder de radar blijven.

Verzoek om reactie op klachten

Graag verneem ik hoe aankijkt tegen de hiervoor beschreven klachten en signalen. Ik ontvang daarbij graag een reactie op de volgende vragen:

- Kunt u een reactie geven op de verschillende klachten en signalen van gedetineerden en de CvT's? Herkent u dit beeld?
- Hoeveel beklagzaken liepen er in 2019 over de PI-winkels? Gaan die zaken over dezelfde signalen en klachten zoals de ombudsman ontving? Hoe duidt u deze cijfers?
- Hoe gaat u om met de gesignaleerde problemen? Waarom is het volgens u nog niet gelukt om de structurele problemen op te lossen?

Oproep

De Nationale ombudsman heeft sinds 2015 meermaals aandacht gevraagd voor de problemen in de PI-winkels. Het nieuwe systeem dat is ingevoerd in 2017, Winkel In-Made, was bedoeld om de kwaliteit van de producten te vergroten en de prijzen te verlagen. De aanhoudende signalen roepen de vraag op of de problemen die begin 2018 als opstartproblemen werden geduid, een structureel karakter hebben gekregen. Voor gedetineerden ontstaat het gevoel dat de overheid onvoldoende gemotiveerd is om dit probleem serieus aan te pakken.

De Nationale ombudsman doet nogmaals een dringend beroep op de u – als verantwoordelijke voor de DJI en de vormgeving van de PI-winkels – om op korte termijn een duurzame oplossing te realiseren.

Ter informatie is een kopie van deze brief gestuurd naar de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen