



Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie

IrisZorg Reclassering

Inspectierapport

Doorlichting



IrisZorg Reclassering

Inspectierapport
Doorlichting

Juli 2012

Inhoudsopgave

	Voorwoord	6
	Samenvatting	8
1	Inleiding	16
1.1	Aanleiding en doel	17
1.2	Reikwijdte van de doorlichting	17
1.3	Toetsingskader	18
1.4	Opzet	19
1.5	Objectbeschrijving	20
1.6	Recent onderzoek	21
1.7	Leeswijzer	22
2	Rechtspositie en omgang	24
2.1	Identiteitsvaststelling	25
2.2	Informatieverstrekking	26
2.3	Functioneren beklagregeling	29
2.4	Privacy	31
2.5	Omgangsvormen	33
2.6	Conclusie	35
3	Advies	36
3.1	Maatschappelijke reïntegratie	37
3.1.1	Bijdrage aan maatschappelijke reïntegratie	37
3.1.2	Samenwerking met netwerkpartners	39
3.2	Maatschappijbeveiliging	42
3.2.1	Bijdrage aan de strafrechtketen	43
3.2.2	Risico-identificatie en –beheersing	49
3.3	Organisatieaspecten	51
3.3.1	Personeelsvereisten	51
3.4	Conclusie	53
4	Toezicht	54
4.1	Maatschappelijke reïntegratie	55
4.1.1	Inhoud van het reclasseringscontact	55
4.1.2	Samenwerking	57
4.2	Maatschappijbeveiliging	60
4.2.1	Bijdrage aan de strafrechtketen en risico-identificatie	60
4.2.2	Risicobeheersing toezicht	71
4.3	Conclusie	78

5	Werkstraf	80
5.1	Maatschappelijke reïntegratie	81
5.1.1	Bijdrage aan maatschappelijke reïntegratie	81
5.1.2	Projectplaatsvereisten	84
5.2	Maatschappijbeveiliging	87
5.2.1	Bijdrage aan de strafrechterketen	87
5.3	Rechtspositie	92
5.3.1	Informatieverstrekking	92
5.4	Veiligheid	95
5.4.1	Veiligheid projectplaatsen	95
5.5	Conclusie	98
6	Gedraginterventie	100
6.1	Maatschappelijke reïntegratie	101
6.1.1	Bijdrage aan maatschappelijke reïntegratie	101
6.1.2	Samenwerking	103
6.2	Maatschappijbeveiliging	106
6.2.1	Bijdrage aan de strafrechterketen	106
6.3	Organisatieaspecten	107
6.3.1	Personeelsvereisten	107
6.4	Conclusie	108
7	Organisatieaspecten	110
7.1	Personeelsvereisten	111
7.2	Communicatie	114
7.3	Integriteit	119
7.4	Veiligheid	120
7.4.1	Voorkomen intimidatie en agressie	120
7.4.2	Omgang met incidenten	124
7.5	Evaluatie	126
7.6	Conclusie	130
8	Slotbeschouwing	132
	Bijlage 1 Oordeel	136
	Bijlage 2 Aanbevelingen	138
	Bijlage 3 Afkortingen	142
	Bijlage 4 Bronnen	146
	Bijlage 5 Inspectieprogramma	152
	Bijlage 6 Geografische ligging locatie	156

Voorwoord

Het domein Sanctietoepassing van de Inspectie Veiligheid en Justitie heeft in de periode februari tot en met april de drie reclasseringsorganisaties in de regio Arnhem-Nijmegen doorgelicht. Deze regio bestaat uit Leger des Heils Arnhem, Reclassering Nederland Arnhem-Nijmegen en de reclasseringsafdeling van IrisZorg. Dit rapport gaat over de reclasseringsafdeling van IrisZorg. Tijdens deze doorlichting zijn de bevindingen die de Inspectie in 2009 heeft geconstateerd meegenomen, welke zijn afgezet tegen de huidige stand van zaken.

De Inspectie trof in 2009 een organisatie aan die een periode achter de rug had met veel problemen, waaronder een zeer groot verloop onder het personeel en een moeizame samenwerking met de ketenpartners. IrisZorg ontwikkelde zich destijds al opwaarts, wat zich duidelijk heeft voortgezet. De ketenpartners zijn tevreden over de samenwerking, er is stabiliteit en tevredenheid onder de reclasseringswerkers en het management, er is geïnvesteerd in het vastleggen van beleid, en de uitvoering is kwalitatief verbeterd. Desalniettemin blijft er ook ruimte voor verbetering. De belangrijkste verbetervoorstellen richten zich op de uitvoering van het reclasseringstoezicht en de werkstraf.

J.G. Bos
Hoofd Inspectie Veiligheid en Justitie

Samenvatting

Het domein Sanctietoepassing van de Inspectie Veiligheid en Justitie houdt onder meer toezicht op de reclasseringsinstellingen. In april 2012 heeft de Inspectie een doorlichting uitgevoerd bij de reclasseringsafdeling van IrisZorg. De reclasseringsafdeling heeft een locatie in Arnhem en in Nijmegen. Het doel van deze inspectie is om de reclasseringsafdeling op het functioneren te beoordelen aan de hand van het toetsingskader voor reclasseringsinstellingen. Hierin zijn de aspecten rechtspositie van reclasseringscliënten, maatschappelijke reïntegratie, maatschappijbeveiliging, veiligheid en de daarmee samenhangende organisatieaspecten opgenomen. De Inspectie beschouwt deze aspecten op de drie dimensies uitvoering, beleid en check op de uitvoering. IrisZorg voert alle reclasseringstaken uit, te weten advies, toezicht, werkstraf en gedragsinterventie.

In 2009 heeft de Inspectie IrisZorg doorgelicht. Er was sprake van een periode met veel problemen. IrisZorg zat in 2009 in een proces dat in opwaartse richting ging. Het huidige beeld van de reclasseringsafdeling is dat zij vrijwel alle aanbevelingen uit 2009 heeft opgevolgd. De Inspectie heeft enthousiaste medewerkers aangetroffen die tevreden zijn met de huidige aansturing. Daarnaast constateert de Inspectie dat IrisZorg een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt ten aanzien van de kwaliteit van de reclasseringsproducten en de samenwerking met de ketenpartners. Desalniettemin blijven er nog wel verbeterpunten. De Inspectie is kritisch op de lage scores ten aanzien van de criteria bij de uitvoering van het toezicht en de werkstraf.

Rechtspositie

De rechtspositie van de cliënt is voor een deel gewaarborgd. De aanbevelingen die de Inspectie in 2009 gaf heeft IrisZorg opgevolgd. Desondanks komen er nog enkele aandachtspunten naar voren.

Hoewel veel cliënten folders ontvangen over hun rechten en plichten op het gebied van hun privacy en de mogelijkheid tot het indienen van een klacht behoeft de wijze van informatieverstrekking verbetering. Ten eerste dienen alle cliënten deze folders te ontvangen. Ten tweede dient de inhoud van de folders standaard besproken te worden aan het begin van het reclasseringscontact en ten derde dient er een check uitgevoerd te worden op de wijze van informatieverstrekking.

Positief is de Inspectie over de wijze waarmee IrisZorg omgaat met de privacy van de cliënt. Reclasseringswerkers gebruiken de 'Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens' consequent voor het inwinnen en delen van informatie en actualiseren de verklaring bij een nieuw product en bij nieuwe contacten in het netwerk. De Inspectie adviseert IrisZorg om meer zicht te krijgen op de wijze waarop reclasseringswerkers hun taken met betrekking tot de rechtspositie uitvoeren. Positief is

dat de rechtspositie van de cliënt onderdeel is van cliënttevredenheidsonderzoek dat IrisZorg heeft uitgevoerd.

Advies

Binnen het taakspecialisme advies voldoet IrisZorg op alle criteria van de aspecten maatschappelijke reïntegratie en maatschappijbeveiliging, evenals op de criteria van de organisatieaspecten, overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Met name vanwege landelijke ontwikkelingen zijn alle aanbevelingen die de Inspectie in 2009 op het taakspecialisme advies gaf opgevolgd.

De reclasseringsadviezen dragen bij aan maatschappelijke reïntegratie doordat zij gebaseerd zijn op diagnostische instrumenten, waarbij veelal ook verdiepingsdiagnostiek wordt ingezet. IrisZorg is actief in het zoeken naar het juiste interventieaanbod, waarbij er met name toegeleid wordt naar zorginstellingen of andere hulpverleningsorganisaties, en in mindere mate naar intern beschikbare gedragsinterventies. IrisZorg gebruikt het Ifzo (Informatievoorziening forensische zorg) voor indicatiestelling naar passende vormen van ambulante zorg en/of beschermd wonen. Er is geen zorgkaart voor overige instanties met contactpersonen en hun aanbod, zoals bijvoorbeeld werk-, schuld-, of uitkeringsinstanties. De afdelingsmanager is inhoudelijk verantwoordelijk voor de uitgebrachte adviezen en ondertekent deze gezamenlijk met de rapporteur. De werkbegeleider en de teamleider hebben beide een gedelegeerde deelverantwoordelijkheid op respectievelijk inhoud en proces.

Ten aanzien van de maatschappijbeveiliging is de Inspectie positief over het planningsbureau dat IrisZorg heeft voor de juiste prioritering en verdeling van de adviesopdrachten. De reclasseringsadviezen voldoen overwegend aan de criteria en er is voldoende aandacht voor het inzetten van controlemiddelen en de inschatting van het recidiverisico. De reclasseringsadviezen worden zowel door de opdrachtgevers, als door andere reclasseringsorganisaties, voldoende beoordeeld. De Inspectie adviseert IrisZorg de fase van aanmelding van een cliënt bij een organisatie te vermelden in het reclasseringsadvies, opdat dit tijdens de zitting ook inzichtelijk is. Daarnaast beveelt de Inspectie aan om de termijnen waarbinnen reclasseringsadviezen geleverd moeten worden nauwlettend te monitoren, zodat deze termijnen minder worden overschreden.

De personeelsvereisten binnen het taakspecialisme advies zijn op orde. Adviseurs beschikken over de juiste licenties en het is in positieve zin opvallend dat het afnemen van verdiepingsdiagnostiek onderdeel is van de werkwijze van IrisZorg.

Toezicht

Ten opzichte van 2009 is binnen de uitvoering van het toezicht veel veranderd. Zo is er landelijk beleid opgesteld waardoor toezichten meer geprotocolleerd zijn. De meeste aanbevelingen uit 2009 zijn gerealiseerd. De aanbeveling met betrekking tot het opstellen van eisen aan de inhoud van het afloopbericht is nog niet uitgevoerd. De Inspectie beveelt aan om dit ook te formuleren voor de evaluaties en de voortgangsverslagen. De bijdrage van het toezicht aan de maatschappelijke reïntegratie voldoet bij IrisZorg overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen. De toezichten worden conform de opdracht uitgevoerd. In de casuïstiekbespreking en tijdens informeel overleg bespreken zij het zorgaanbod en met welke organisaties zij samenwerken. Een van de verbeterpunten is dat er niet altijd sprake is van een overdracht tussen de adviseur en de toezichthouder.

De uitvoering van de bijdrage van het toezicht aan de maatschappijbeveiliging voldoet beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Ondanks dat cliënten na ontvangst van de opdracht snel worden uitgenodigd, starten veel toezichten niet binnen de gestelde maximale starttermijn. Andere aandachtspunten betreffen de toezichtovereenkomsten die niet altijd binnen de termijn worden opgesteld. De Inspectie constateert tevens dat deze zijn niet altijd dynamisch zijn. Verder voldoen de meldplicht- en huisbezoekfrequentie niet aan de gestelde minimumnormen. Indien cliënten zich niet aan de afspraken of aanwijzingen houden, registreren toezichthouders niet duidelijk in IRIS¹ wat de consequenties daarvan zijn of waarom er wordt afgezien van het verbinden van consequenties hieraan. De Inspectie heeft geconstateerd dat een wijziging van het toezichtniveau niet wordt uitgevoerd zoals is vastgelegd in de instructies. Bovendien plannen en realiseren toezichthouders te weinig evaluaties en voortgangsverslagen. De check op het volgens de planning uitvoeren van evaluaties en voortgangsverslagen krijgt momenteel nog onvoldoende aandacht. Het valt de Inspectie op dat er verschillende beeldvorming is over de mogelijkheid tot voortijdig positief afsluiten van een toezicht. Het gebruiken van signaallijsten om de uitvoering van de toezichten te monitoren is een goede ontwikkeling. De Inspectie constateert wel dat hiermee alleen zicht is op zaken die niet goed gaan. Het verschilt per locatie of er ook zicht is op caseloads die niet uit deze signaallijsten naar voren komen. De Inspectie attendeert IrisZorg er op dat het van belang is om in algemene zin het verloop van een toezicht te monitoren, zodat ook een goed lopend toezicht in beeld is bij de werkbegeleider en er sprake is van behoud van een professionele standaard.

¹ Het voormalig digitale cliëntvolgsysteem (CVS) is sinds november 2011 3RO-breed vervangen door IRIS (Integraal Reclassering Informatiesysteem).

Er komen ook positieve punten naar voren. Onder andere dat de toezicht-houders veel contact hebben met het formele en informele netwerk van de cliënt en dat zij deze contacten uitgebreid registeren. Ook het wijzigen van bijzondere voorwaarden verloopt goed. Verder is er overleg met de opdrachtgever als er de intentie is om het toezicht voortijdig te staken.

Werkstraf

In het arrondissement Arnhem heeft IrisZorg een relatief klein aandeel in de ten uitvoerlegging van de werkstraf. Binnen IrisZorg is de aandacht voor de uitvoering van de werkstraf gering. De reclasseringswerkers werkstraf opereren vrijwel zelfstandig. De Inspectie ziet een beperkte betrokkenheid van leidinggevendenden in hun aansturende en controlerende taken. De Inspectie doet hier diverse aanbevelingen over. Ook in 2009 deed de Inspectie daar een aanbeveling over.

Het valt de Inspectie op dat het lang duurt voordat een cliënt een intakegesprek heeft, maar positief is dat cliënten na de intake snel met de uitvoering van de werkstraf kunnen aanvangen.

De Inspectie is kritisch over de wijze waarop IrisZorg zicht heeft op de projectplaatsvereisten, de veiligheid en het toezicht op deze projectplaatsen. IrisZorg gaat er van uit dat RN Arnhem de projectplaatsen controleert, maar heeft geen zicht op het daadwerkelijk plaatsvinden en de conclusies van deze controles.

De Inspectie ziet dat met de aanpak van IrisZorg cliënten met verslavingsproblematiek in staat zijn hun werkstraf uit te voeren. Zij krijgen veel kansen. De cliënten maken bij aanvang van de werkstraf afspraken over de uitvoering van de werkstraf en wanneer zij aanwezig moeten zijn. Bij afwezigheid van de cliënt of te laat komen, verwacht de Inspectie dat de cliënt zelf het project en de reclasseringswerker werkstraf belt, en de projecten nog op dezelfde dag een terugmelding aan de reclasseringswerkers werkstraf doen. Dit gebeurt nu niet altijd. Ondanks dat de Inspectie begrip kan opbrengen voor de ruimte die IrisZorg vanwege de doelgroep neemt tijdens het verloop van een werkstraf, verwacht de Inspectie ook dat IrisZorg ervoor waakt dat het strafkarakter behouden blijft.

Gedragsinterventie

In 2009 is het taakspecialisme gedragsinterventie niet meegenomen in de doorlichting, omdat IrisZorg nog geen erkende gedragsinterventies uitvoerde. Tijdens deze doorlichting concludeert de Inspectie dat IrisZorg op alle criteria overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen voldoet. Momenteel heeft IrisZorg een aanbod van drie erkende gedragsinterventies. Deze worden echter niet allemaal gegeven vanwege beperkte aanmeldingen. IrisZorg investeert in de uitvoering van haar gedragsinterventies, onder andere door meer trainers op te leiden.

Met betrekking tot de maatschappelijke reïntegratie constateert de Inspectie dat er sprake is van informatie-uitwisseling tussen de trainer en de toezichthouder of de trajectbegeleider. Wel behoeft de registratie van deze overlegmomenten aandacht.

Ten aanzien van de maatschappijbeveiliging adviseert de Inspectie aan IrisZorg om samen met de opdrachtgevers afspraken te maken over het aantal uit te voeren gedragsinterventies nu de instroom van deelnemers lijkt toe te nemen.

De personeelsvereisten ten aanzien van het taakspecialisme gedragsinterventie voldoen volledig. Positief is de Inspectie onder andere over de intensieve samenwerking met de interventiecoach waardoor de kwaliteit van de trainer wordt bewaakt en verbeterd.

Organisatieaspecten

In 2009 deed de Inspectie diverse aanbevelingen op het gebied van organisatieaspecten. Positief is de Inspectie over de wijze waarop IrisZorg omgaat met de personeelsvereisten en de integriteit. Hierin zijn veel verbeteringen te zien ten opzichte van 2009. Ook verloopt de interne en externe communicatie beter, en is er veel aandacht voor casuïstiekbespreking en intervisie. De Inspectie merkt wel op dat er meer aandacht moet zijn voor de registratie van de casuïstiekbespreking in IRIS. Dit betreft voornamelijk het tbs-casusoverleg.

In 2009 was de Inspectie zeer kritisch over de veiligheid van locatie Arnhem. IrisZorg heeft daar waar mogelijk verbeteringen doorgevoerd. De situatie is echter nog niet optimaal. De Inspectie acht het onwenselijk dat reclasseringswerkers de cliënten spreken uit het zicht van de baliemedewerkers. De Inspectie vindt het positief dat IrisZorg in 2012 naar het kantoorpand van RN Arnhem verhuist dat betere voorzieningen heeft. Verder beveelt de Inspectie locatie Nijmegen aan om het voorgenomen besluit om richtlijnen te formuleren hoe en wie er handelt bij het afgaan van een alarm, zo snel mogelijk te realiseren.

De Inspectie adviseerde in 2009 aandacht te schenken aan de incidentprocedures. IrisZorg gaat nu op adequate wijze om met de afhandeling van incidenten. Doordat de MIP-meldingen echter naar de overkoepelende organisatie IrisZorg gaan, beveelt de Inspectie aan om de afdelingsmanager te betrekken in het evaluatieproces. Ook adviseert de Inspectie om voor locatie Nijmegen een nieuwe RI&E op te stellen.

De Inspectie heeft ook bezien in hoeverre de organisatie de verscheidene reclasseringsprocessen en -producten evalueert. Op meerdere onderdelen hebben evaluaties plaatsgevonden. Positief is dat IrisZorg investeert in een representatief cliënttevredenheidsonderzoek.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen van de Inspectie aan IrisZorg luiden als volgt:²

- a. Zorg voor het behalen van de levertermijnen van de adviesopdrachten.
- b. Realiseer de voornemens tot het instellen van een piketdienst, zodat cliënten met een 'zelf-meldplicht' direct hun eerste face-to-face contact kunnen hebben.
- c. Stel de toezichtovereenkomst binnen de daarvoor gestelde termijn op. Zorg ervoor dat deze overeenkomst actueel blijft.
- d. Voer een controlemiddel, dat is opgenomen in de inrichting van het toezicht, ook uit of motiveer waarom dit niet gebeurt.
- e. Stuur aan op het vooruit plannen en daadwerkelijk uitvoeren van evaluaties en voortgangsverslagen. Stuur aan op het bespreken van deze documenten met de cliënt zodat voor hem/haar ook duidelijk is hoe het toezicht verloopt. Formuleer (inhoudelijke) criteria voor evaluaties, voortgangsverslagen en afsluitberichten, opdat het effect van het toezicht duidelijker is.
- f. Operationaliseer de taken van de duobegeleider bij toezichtniveau 3 en geef meer vorm aan taken van de tweede toezichthouder. Realiseer een check op de uitvoering hiervan.
- g. Verhoog de contactfrequenties tijdens het toezicht, zodat de minimale normen voor de meldplicht en het huisbezoek worden gehaald.
- h. Leg afspraken vast met RN Arnhem over het projectbankbeheer en de controlerende taken op het gebied van de vereisten aan de projectplaats en de goedkeuring van het OM.
- i. Draag ervoor zorg dat alle cliënten direct na ontvangst van de opdracht worden opgeroepen voor het voeren van een intakegesprek.
- j. Laat projecten direct, doch uiterlijk dezelfde dag, contact leggen met de reclasseringswerker werkstraf als een cliënt niet op de projectplaats verschijnt. Laat een afmelding van de cliënt altijd ten minste bij de reclasseringswerker werkstraf plaatsvinden.

² De volledige lijst met aanbevelingen is opgenomen in bijlage 2.

1

Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De Inspectie Veiligheid en Justitie houdt onder meer toezicht op de sanctietoepassing in Nederland. Zij doet dit ook door reclasseringsinstellingen met een zekere regelmaat op hun functioneren te beoordelen. De Inspectie heeft de reclasseringsafdeling van IrisZorg eerder in 2009 doorgelicht. Naar aanleiding van deze doorlichting is een vervolgonderzoek aangekondigd. In verband met vernieuwingen in het toetsingskader is echter besloten om een geheel nieuwe doorlichting uit te voeren.

Het doel van de inspectie is, net als in 2009, te beoordelen hoe het bij de reclasseringsafdeling van IrisZorg is gesteld met de aspecten rechtspositie van reclasseringscliënten, maatschappelijke reïntegratie, maatschappijbeveiliging, veiligheid en de daarmee samenhangende organisatieaspecten. Aan de hand van haar oordeel doet de Inspectie verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen.

1.2 Reikwijdte van de doorlichting

IrisZorg is een organisatie die zich specialiseert in preventie, behandeling en begeleiding van mensen met verslavingsproblematiek. Eén van de clusters binnen IrisZorg is het cluster 'Behandeling en Reclassering'. In het arrondissement Arnhem bevinden zich twee locaties van IrisZorg Reclassering, namelijk in Arnhem en in Nijmegen. Het werkgebied van deze locaties beslaat het gehele arrondissement Arnhem. Recent zijn de arrondissementsparketten Arnhem en Zutphen samengevoegd. Daarmee is ook één reclasseringsbalie Arnhem/Zutphen gevormd. Beide locaties voeren de taakspecialismen advies, toezicht, werkstraf en gedragsinterventie uit. De reclassering van IrisZorg behoort tevens tot de landelijke Stichting Verslavingsreclassering GGz (SVG).

In het vervolg van het rapport zal daar waar over IrisZorg wordt geschreven, de reclassering van IrisZorg worden bedoeld.

1.3 Toetsingskader

Het toetsingskader dat de Inspectie bij doorlichtingen van reclasseringsinstellingen hanteert, is gebaseerd op (inter)nationale wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid.³ Het toetsingskader wordt periodiek aangepast aan ontwikkelingen in regelgeving en uitvoeringsbeleid.

De Inspectie toetst op basis van de aspecten rechtspositie, maatschappelijke reïntegratie, maatschappijbeveiliging, interne veiligheid en personeel & organisatie hoe de instelling de reclasseringstaken uitvoert. Het toetsingskader bestaat uit vijf modules waarin deze aspecten, indien van toepassing, aan de orde komen. De basismodule bestaat uit de toetsingscriteria die voor het gehele reclasseringsproces gelden en dus niet specifiek op een reclasseringstaak van toepassing zijn. De overige vier modules beslaan de vier taakspecialismen: advies, toezicht, werkstraf en gedragsinterventie. In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven in welke module welk aspect wordt behandeld:

Tabel 1 Overzicht toetsingskader

	Rechtspositie	Maatschappijbeveiliging	Maatschappelijke reïntegratie	Interne Veiligheid	Personeel & Organisatie
Basismodule	X			X	X
Module 1: Advies		X	X		X
Module 2: Toezicht		X	X		X
Module 3: Werkstraf	X	X	X	X	X
Module 4: Gedragsinterventie		X	X		X





De Inspectie past de modules toe voor zover de te inspecteren reclasseringsorganisatie de desbetreffende taak uitvoert. Bij IrisZorg worden alle taken uitgevoerd.

³ Zie voor het volledige toetsingskader de website van de Inspectie (www.ist.nl), waar het als bijlage bij het inspectierapport is gevoegd.

Per module zijn de genoemde toetsingsaspecten opgedeeld in criteria die de Inspectie beoordeelt op de dimensies uitvoering, beleid en check op de uitvoering. De Inspectie komt aan de hand van elk criterium tot een oordeel op deze dimensies:

- bij de dimensie uitvoering stelt de Inspectie vast in hoeverre de uitvoering voldoet;
- bij de dimensie beleid beziet de Inspectie of in de inrichting ten aanzien van een te toetsen criterium (vastgelegd) beleid beschikbaar is dat voldoet aan geldende wet- en regelgeving;
- bij de dimensie check op de uitvoering gaat de Inspectie na in hoeverre op handelingniveau de toepassing van het beleid is zeker gesteld.

De Inspectie geeft haar oordeel weer in de volgende vier waarderingen:

	<i>Voldoet niet aan de relevante normen en verwachtingen.</i>
	<i>Voldoet in beperkte mate aan de relevante normen en verwachtingen.</i>
	<i>Voldoet overwegend maar niet volledig aan de relevante normen en verwachtingen.</i>
	<i>Voldoet aan de relevante normen en verwachtingen. Strekt tot voorbeeld voor andere inrichtingen.</i>

1.4 Opzet

Methode

De methode voor het uitvoeren van de doorlichting bestaat uit het verzamelen van gegevens uit documenten, dossiers en interviews. De Inspectie heeft in het dossieronderzoek tien adviesproducten, tien toezichten, twee gedragsinterventies en zeven werkstraffen bekeken. Het doel van het dossieronderzoek is om een indruk te krijgen van de werkwijze van de reclasseringsafdeling van IrisZorg. De selectie van dossiers beoogt geen representatieve steekproef te zijn. De Inspectie houdt interviews met medewerkers, leidinggevenden, cliënten⁴ en met lokale opdrachtgevers en ketenpartners. In dit geval vertegenwoordigers van de Penitentiaire Inrichting (PI) Arnhem, het Coördinatie Bureau Terugdringen Recidive (CBTR) te Arnhem, het Openbaar Ministerie (OM) te Arnhem, het Veiligheidshuis Arnhem en medewerkers van de reclasseringsbalie. Daarnaast bracht de Inspectie een bezoek aan twee projectplaatsen waar werkstraffen worden uitgevoerd. In bijlage 5 is het inspectieprogramma opgenomen.

⁴ De Inspectie interviewt, vanwege de beperkte mogelijkheden om cliënten te spreken, relatief weinig van hen in verhouding tot de gehele cliëntengroep.

Om een goede indruk te krijgen van de reclasseringsactiviteiten in de regio Arnhem-Nijmegen, heeft de Inspectie achtereenvolgens een bezoek gebracht aan de reclasseringsunits van Leger des Heils (LdH) Arnhem, Reclassering Nederland (RN) Arnhem-Nijmegen en de verslavingsreclassering van IrisZorg te Arnhem-Nijmegen. Zodoende heeft de Inspectie zicht op de onderlinge samenwerking van deze reclasseringsorganisaties. Maar tegelijkertijd krijgt de Inspectie ook een beeld van de samenwerking met en de waardering van de opdrachtgevers ten aanzien van de reclasseringsorganisaties.

Al deze informatie zet de Inspectie af tegen het gehanteerde toetsingskader (zie paragraaf 1.3). Dit leidt tot een oordeel van de te toetsen criteria op de dimensies uitvoering, beleid en check op de uitvoering.

Tijdsbestek

De Inspectie heeft de doorlichting op 11 januari 2012 aangekondigd. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van 24 april 2012 tot en met 26 april 2012, waarbij de Inspectie al op 13 en 21 februari 2012 een bezoek heeft gebracht aan de ketenpartners. Het concept-inspectierapport is op 31 mei 2012 voor wederhoor aangeboden aan de afdelingsmanager van de reclasseringsafdeling van IrisZorg. Het hoofd van de Inspectie Veiligheid en Justitie heeft op 5 juli 2012 het inspectierapport vastgesteld en aangeboden aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie.

1.5 Objectbeschrijving

IrisZorg bestaat uit twee locaties: Arnhem en Nijmegen. Er is één afdelingsmanager die de beide locaties aanstuurt. Zowel in Arnhem als in Nijmegen worden adviesproducten, toezichten, werkstraffen en gedragsinterventies gerealiseerd. Verspreid over de regio bevinden zich meerdere groepswerkplaatsen.

In Arnhem werken 23 reclasseringswerkers (18,99 fte). In Nijmegen werken 20 reclasseringswerkers (15,82 fte). Hiertoe behoren tevens de medewerkers werkstraf, waarvan beide locaties één medewerker tot hun beschikking hebben. Elke locatie wordt aangestuurd door een teamleider. Verder zijn er in totaal drie werkbegeleiders (2,42 fte). Meer informatie over de bezetting komt aan bod in paragraaf 7.1.

Tabel 2 geeft een overzicht van de productie van de reclasseringsafdeling van IrisZorg Arnhem-Nijmegen.

Tabel 2 Geleverde reclasseringsproducten 2011

Reclasseringproduct	Aantal
Advies	
Reclasseringsadvies	218
Reclasseringsadvies PIJ/tbs ⁵	16
Reclasseringsadviezen beknopt	234
Reclasseringsadvies beknopt (zonder diagnose)	112
Reclasseringsadviezen met verdiepingsdiagnostiek	100
Toezicht	
Niveau 1	180
Niveau 2	451
Niveau 2 met opslag PP ⁶	18
Niveau 3	45
Werkstraffen	
Werkstraffen individueel	67
Werkstraffen groepsproject	156
Gedraginterventie	
Korte Leefstijltraining	9

1.6 Recent onderzoek

In 2009 heeft de Inspectie de reclasseringsafdeling van IrisZorg doorgelicht. IrisZorg had op dat moment een moeilijke periode achter de rug, met veel managementwisselingen en een zeer hoge doorstroom van personeel. Hierdoor kon IrisZorg niet aan de afspraken en verwachtingen van de opdrachtgevers voldoen. Tegelijkertijd zag de Inspectie ook dat IrisZorg nieuwe medewerkers aantrok en de basisvoorwaarden voor de organisatie op orde aan het maken was. Op het moment van de inspectie was de kwaliteit echter nog onvoldoende ten aanzien van de afspraken met de opdrachtgevers en de zorginstellingen. Hetzelfde gold voor de protocollen van haar processen, alsmede de borging hiervan. Ook de veiligheid en de methodische werkwijze, waaronder het werken met plannen van aanpak en het beheersen van risico's, was onder de maat.

⁵ PIJ staat voor Plaatsing In Jeugdinstelling. Tbs staat voor ter beschikking stelling.

⁶ PP staat voor Penitentiaal Programma.

Op de resultaten van dit onderzoek komt de Inspectie in de volgende hoofdstukken terug en zet dit af tegen de huidige bevindingen. Overige onderzoeken die de organisatie zelf heeft uitgevoerd komen tevens in de hiernavolgende hoofdstukken aan bod.

1.7 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk komt de rechtspositie van de cliënt aan bod. De volgende vier hoofdstukken beslaan de taakspecialismen advies, toezicht, werkstraf en gedragsinterventie. In het daarop volgende hoofdstuk komen de organisatieaspecten aan bod die het gehele reclasseringsproces aangaan, evenals de veiligheid.

De toetsing op een criterium start met een korte samenvatting van de normen en verwachtingen bij het betreffende toetsingscriterium. Dan volgen een beschrijving van de bevindingen, het oordeel en eventuele aanbevelingen. De aanbevelingen zijn gericht aan de reclasseringsafdeling van IrisZorg, tenzij anders is aangegeven.

Elk hoofdstuk besluit met een conclusie over de toetsingsaspecten die in dat hoofdstuk aan bod zijn gekomen.

2

Rechtspositie en omgang

Met betrekking tot het aspect rechtspositie onderscheidt de Inspectie vijf criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: identiteitsvaststelling van de cliënt (2.1), informatieverstrekking aan de cliënt over zijn rechten en plichten (2.2), het functioneren van de beklagering (2.3), de wijze waarop de organisatie omgaat met de privacy van de cliënt (2.4) en de omgangsvormen van de reclasseringswerker met de cliënt (2.5). Elke paragraaf opent met een standaardtekst die kort de maatstaf beschrijft die de Inspectie hanteert. Daarna volgen haar bevindingen, oordeel en eventuele verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen. Het hoofdstuk sluit af met een conclusie over de criteria ten aanzien van de rechtspositie en de omgang (2.6).

2.1 Identiteitsvaststelling

criterium

De vaststelling van de identiteit met biometrie wordt conform de Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen (WIVVG) uitgevoerd. Deze identiteitsvaststelling vindt plaats bij een eerste contact met de reclassering en bij elk nieuw reclasseringsproduct met een andere reclasseringswerker. De organisatie beschikt over werkinstructies wie op welk moment de identiteit verifieert, hoe te handelen bij weigering van de cliënt, bij onduidelijkheid omtrent de identiteit en bij vermoedens van identiteitsfraude. De organisatie checkt of de identiteitsvaststelling op de juiste wijze plaatsvindt, conform de WIVVG en de eigen werkinstructies.

Bevindingen

De reclasseringswerkers maken tijdens het eerste gesprek een kopie van het identiteitsbewijs. Hierbij kijken zij naar de geldigheid van het document. Het controleren van de foto vindt in mindere mate plaats omdat cliënten snel veranderen. Heel soms bekijken ze een foto op de SKDB identiteitstaat.⁷

De locatie IrisZorg Arnhem beschikt over een verificatiestation ten behoeve van de biometrische identiteitsvaststelling, maar wegens problemen met de verbinding naar de SKDB database is het nog niet mogelijk het verificatiestation te gebruiken. IrisZorg Nijmegen heeft dit station nog niet. Een landelijk 3RO-breed⁸ document beschrijft hoe te handelen bij vaststelling

⁷ SKDB staat voor strafrechtsketendatabank. Hierin worden de administratieve persoonsgegevens van een justitiabele opgeslagen. Eén van de belangrijkste functionaliteiten die de SKDB biedt, is een overzicht van de (identiteits-)gegevens van een persoon, de zogenaamde identiteitsstaat.

⁸ 3RO staat voor 3 Reclasseringsorganisaties: Reclassering Nederland (RN), Leger des Heils Jeugdzorg en reclassering (LdH) en Stichting Verslavingsreclassering (SVG).

van de identiteit, bij weigering van medewerking van de cliënt of bij vermoedens van identiteitsfraude.

De administratie checkt bij het afsluiten van de casus of de identiteitsgegevens in het dossier aanwezig zijn.

Identiteit

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet overwegend. Het beleid en de check op de uitvoering voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De reclasseringswerkers controleren op de juiste momenten de identiteitsgegevens, er zijn actuele en volledige werkinstructies en er vindt een check plaats. Reclasseringswerkers controleren echter niet voldoende of de cliënt lijkt op de persoon, zoals afgebeeld op het identiteitsbewijs.

2.2 Informatieverstrekking

criterium

De organisatie informeert de cliënt bij het eerste contact begrijpelijk over zijn rechten en plichten. Hieronder worden in elk geval verstaan de beklagregeling, het privacyreglement, het recht op inzage in zijn dossier, de gedragsregels waar de cliënt aan moet voldoen en de consequenties bij overtreding daarvan. Ten behoeve hiervan beschikt de organisatie over werkinstructies hoe en op welk moment de cliënt hierover wordt ingelicht. De organisatie checkt of de cliënt op de hoogte is gesteld van zijn rechten en plichten.

Bevindingen

Uitvoering

In 2009 adviseerde de Inspectie dat IrisZorg de cliënten tijdens het eerste gesprek goed moet inlichten. Dit moest in beleid zijn vastgelegd en controleerbaar zijn. IrisZorg heeft tegenwoordig folders die de cliënten informeren over hun rechten en plichten. Er bestaat een algemene folder op het gebied van klachten en privacy. Daarnaast bestaan er specifieke folders met uitleg over de opdracht tot advies of toezicht en het volgen van een gedragsinterventie. Folders over de uitvoering van een werkstraf ontbreken omdat de cliënten de 'zo standaardregels voor de taakstraf krijgen'.

Afgesproken is dat cliënten bij de eerste uitnodiging voor het opstellen van een reclasseringsadvies of voor aanvang van het reclasseringstoezicht de benodigde folders krijgen opgestuurd. Uit de interviews blijkt dat de administratie altijd folders verstuurt naar de cliënten waarover een reclasseringsadvies geschreven moet worden. Adviseurs nemen echter geen folders mee naar de PI. Toezichthouders versturen zelf de uitnodigingen en

blijken daarbij niet altijd de folders toe te voegen. De folders staan tevens niet ter inzage in de wachtruimtes. De reclasseringswerkers gaan er van uit dat cliënten de folders hebben gelezen voordat zij op de eerste afspraak verschijnen. Tijdens het eerste gesprek komen niet alle reclasseringswerkers standaard terug op de informatie uit de folders. Velen doen dit alleen als de cliënt daarom vraagt. Vooral het actief uitdragen van het recht op inzage in het dossier ontbreekt bij vele reclasseringswerkers. Ook komen sommige adviseurs tijdens het eerste gesprek minder expliciet terug op de beklagregeling. Zij attenderen de cliënt hier wel op wanneer er bij de cliënt sprake is van onvrede. De geïnterviewde cliënten zijn niet op de hoogte van het bestaan van folders.

Tijdens het eerste gesprek, of snel daarna, laten de reclasseringswerkers de ‘Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens’ ondertekenen door de cliënt. Door de uitleg over deze verklaring zijn de cliënten op de hoogte gebracht wat wel en niet mag in het kader van privacy.

De gedragsregels en de consequenties bij overtreding worden duidelijk gemaakt bij de start van het toezicht of het tekenen van de toezichtovereenkomst en - in het geval van de werkstraf - bij de intake (zie paragraaf 5.3.1). In de gedragsregels van het toezicht en de standaardregels voor de taakstraf is de mogelijkheid tot het indienen van een klacht opgenomen, evenals de privacy van de cliënt. De cliënt ondertekent deze regels en krijgt hier een kopie van. Bij het opstellen van een reclasseringsadvies ontbreken deze regels. Wel leggen de adviseurs het doel van het reclasseringsadvies en de werkwijze omtrent de privacy en de ‘Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens’ uit.

De huisregels hangen in de wachtruimtes en beschrijven welk gedrag cliënten niet in het pand mogen vertonen. Cliënten geven aan dat zij voldoende zijn geïnformeerd over deze regels.

Beleid

Door de inhoud van de gedragsregels van het toezicht is het voor de toezichthouders duidelijk waarover zij de cliënt horen in te lichten. Er is geen werkinstructie voor de adviseurs. Vooral tijdens de inwerkperiode is aandacht voor het informeren van de cliënten.

Check op de uitvoering

Er vindt geen check plaats op het overhandigen van folders in de PI of het verzenden van folders door de toezichthouder. Wel is er een check of de toezichthouder de cliënt op de hoogte heeft gesteld van zijn rechten en plichten, namelijk de controle of er een getekende versie van de gedragsre-

gels aanwezig is in het dossier. Bij de adviseurs is dit niet van toepassing. De werkbegeleiders gaan niet mee naar cliëntgesprekken, tenzij er sprake is van een probleem met de cliënt. Op basis hiervan krijgt de werkbegeleider geen indruk of de reclasseringswerkers de cliënten voldoende informeren over hun rechten en plichten.

IrisZorg Reclassering heeft in 2011 de resultaten gepresenteerd van de Cliëntenthermometer IrisZorg Reclassering. Hier hebben echter slechts 14 van de 200 cliënten een respons op gegeven. Daarom wordt in het rapport gesteld dat de respons te laag is om betrouwbare uitspraken te doen over de gemeten tevredenheid. Uit dit cliëntonderzoek blijkt wel dat 93 tot 100 procent van de cliënten aangeeft dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de begeleidingsmogelijkheden, de aanpak van het reclasseringstraject en het te verwachten resultaat.

Informatie

Uitvoering



Beleed



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet beperkt, het beleid voldoet overwegend en de check op de uitvoering voldoet beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie.

In tegenstelling tot in 2009, bestaan er tegenwoordig folders die cliënten inlichten over hun rechtspositie. De administratie stuurt aan de cliënten deze folders met algemene informatie over de rechten en plichten en een specifieke folder over het reclasseringsadvies. Indien de toezichthouders de uitnodiging versturen, worden de folders echter niet altijd meegestuurd. Tevens komt het voor dat adviseurs de folders niet overhandigen in de PI. Ook zijn geen folders beschikbaar in de wachtruimtes van IrisZorg. Tijdens het eerste gesprek komen de reclasseringswerkers niet altijd terug op de inhoud van de folders.

Voor de adviseurs zijn er, in tegenstelling tot het taakspecialisme toezicht, geen duidelijke instructies waar zij een cliënt van op de hoogte moeten brengen bij een eerste kennismaking. Door de verstrekking van de folders is dit echter grotendeels gewaarborgd. Daarmee voldoet het beleid overwegend.

Er is geen check op de verzending van folders door toezichthouders, of op het overhandigen van folders aan cliënten in de PI. Bij het taakspecialisme toezicht is er een check of de cliënt daadwerkelijk informatie verstrekt krijgt door middel van een ondertekende versie van de gedragsregels in het fysieke dossier, bij adviseurs ontbreekt deze check. Daarnaast is er in beperkte mate zicht op de wijze van informatieverstrekking door de reclasseringswerkers aan de cliënten. Positief is daarentegen wel dat IrisZorg cliëntonderzoek afneemt waarvan de informatieverstrekking onderdeel is.

Aanbevelingen

- Zorg ervoor dat alle cliënten schriftelijk geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. Zie er op toe dat, indien toezichthouders de uitnodiging versturen, zij folders meesturen, of als adviseurs de cliënt in de PI bezoeken, zij folders overhandigen. Stel folders ook beschikbaar in de wachtruimtes.
- Zorg ervoor dat de werkbegeleider minimaal jaarlijks meegaat naar een eerste gesprek, zodat er zicht is op de wijze van informatieverstrekking.

2.3 Functioneren beklagregeling

Criterion

De cliënten en medewerkers zijn op de hoogte van het bestaan van de klachtenprocedure. De klachten worden binnen een redelijk termijn en conform de klachtenprocedure afgehandeld. Er is een heldere beklagregeling die naar behoren functioneert. Hierin is opgenomen waarover en op welke wijze de cliënt een klacht kan indienen. De reclassering stelt cliënten op de hoogte van het feit dat zij zich in een klachtenprocedure door een derde kunnen laten bijstaan. Er is een regeling met betrekking tot de werkwijze van bemiddeling en klachtafhandeling op unitniveau. De organisatie registreert de klachten en hun afhandeling en checkt of de klachten op de juiste wijze worden afgehandeld.

Bevindingen

Uitvoering

In 2009 adviseerde de Inspectie om duidelijk te maken aan de cliënten welke beklagregeling van toepassing is: de beklagregeling van de overkoepelende organisatie IrisZorg of van de reclassering. Door de verspreiding van folders met daarin de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en bij welke klachtencommissie dit kan, is dit gerealiseerd.

Reclasseringswerkers brengen de cliënt tijdens het gesprek niet standaard op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Wel wijzen zij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht als de cliënt ontevreden is. De cliënten die de Inspectie heeft gesproken waren wisselend geïnformeerd door de reclasseringswerker over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Eén cliënt zei in het geheel niet geïnformeerd te zijn, bij een tweede cliënt was dit tijdens het eerste gesprek en een derde cliënt was geïnformeerd na onvrede over het contact.

Wanneer er een klacht is, gaat de teamleider, eventueel samen met de reclasseringswerker, in gesprek met de cliënt. De klachtencommissie stuurt hier ook op aan. Het doel is om de onvrede bij de cliënt weg te nemen, en

tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, attendeert de teamleider de cliënt erop dat de klacht voortgezet kan worden bij de klachtencommissie. De reclasseringswerkers zijn op de hoogte van de werkwijze van de beklagregeling en zij zien dat de teamleider de klachten snel oppakt. Als het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen, dan laten de teamleiders dit aan de cliënt weten.

Sinds 2009 zijn er negen klachten ingediend, waarvan vijf in 2011. Enkele klachten zijn door de klachtencommissie behandeld, maar niet gegrond verklaard. De periode van het indienen van een klacht tot afhandeling duurde variërend van een week tot een jaar. Uit inzage van de klachten blijken overschrijdingen van de termijn veelal aan het laat of niet reageren van de cliënt te liggen.

Beleid

IrisZorg maakt gebruik van het Klachtenreglement Reclassering (1995) van Reclassering Nederland. Dit reglement geeft aan waartegen en op welke wijze een cliënt een klacht kan indienen. De mogelijkheid tot bemiddeling is hier onder andere onderdeel van. In het klachtenreglement is opgenomen dat de cliënt zich kan laten bijstaan door een derde. De folders die een cliënt bij een eerste uitnodiging krijgt thuisgestuurd maken melding van het klachtenreglement en vatten de belangrijkste onderwerpen samen.

Check op de uitvoering

De teamleiders handelen intern de klachten af. De teamsecretaresse verzamelt de klachten in een map. Deze map bevat onder andere de klacht, de correspondentie met de cliënt over de klacht, de inhoud van de interne bespreking, eventuele correspondentie van de klachtencommissie en de wijze van afhandeling. In paragraaf 7.5 komt de evaluatie van de klachtenafhandeling aan bod.

Beklag

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering van de klachtenafhandeling voldoet overwegend, het beleid en de check op de uitvoering voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Cliënten worden via een folder geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Reclasseringswerkers lichten cliënten niet standaard in over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Aangezien niet alle cliënten een folder overhandigd krijgen of lezen is dit wel nodig. Daarnaast zijn er van de klachten die tussen 2009 en 2011 zijn binnen gekomen, enkele niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Dit lag met name aan het te laat of niet reageren van de cliënt. Er is een volledige klachtenprocedure waardoor het beleid voldoet. De teamleiders zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten, de teamsecretaresse verzamelt de gegevens voor registratie van de klachtenafhandeling.

Aanbeveling

Zorg dat alle cliënten direct geïnformeerd worden over de mogelijkheid een klacht in te dienen.

2.4 Privacy

criterium

In het cliëntdossier opgenomen gegevens worden slechts bekend gemaakt aan personen/instellingen die hiertoe bevoegd zijn. De cliënt geeft schriftelijke toestemming voor het raadplegen van referenten en voor het geven van informatie aan derden, anders dan justitiële partners. Ten behoeve hiervan is er een document ‘Verklaring van geen bezwaar’. Verder is de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om het dossier in te zien. De organisatie heeft een privacyreglement waarin is opgenomen dat cliëntgegevens slechts bekend worden gemaakt aan personen die hiertoe bevoegd zijn. Deze gegevens dienen voor de desbetreffende autoriteit noodzakelijk te zijn om haar werk te kunnen doen. Ook is in het privacyreglement opgenomen dat de cliënt zich kan laten informeren over de inhoud van zijn eigen dossier. Omgaan met privacygevoelige informatie is onderdeel van een gedragscode, interne training en inwerkprogramma. De organisatie checkt in hoeverre de medewerkers handelen volgens het privacyreglement.

Bevindingen

Uitvoering

IrisZorg beschikt over een format voor een ‘Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens’. De reclasseringswerkers laten de cliënten deze verklaring ondertekenen indien zij gegevens willen inwinnen dan wel delen met personen of instellingen. Ook laten zij deze verklaring ondertekenen als toestemming voor het opstellen van een advies. De cliënten hebben de indruk dat de reclasseringswerkers zorgvuldig met hun gegevens omgaan. Zij hebben niet meegemaakt dat er gegevens werden gedeeld met mensen die niet op de verklaring stonden.

Uit het dossieronderzoek van de Inspectie blijkt dat in zowel de advies- als toezichtfase de verklaring in alle gevallen aanwezig, ondertekend en op de juiste wijze is gebruikt qua uitwisseling van gegevens. Indien (kort) na het opstellen van een advies een toezicht start, stellen toezichthouders een nieuwe ‘Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens’ op. Gedurende het toezicht vullen de toezichthouders de verklaring aan met actuele contactgegevens wat het document dynamisch maakt. De Inspectie is enkele dossiers tegengekomen waarbij de verklaring ook in IRIS was opgeslagen.

Sinds de invoering van het nieuwe digitale cliëntstelsel IRIS moeten reclasseringswerkers aangeven waarom zij het digitale dossier van een cliënt, dat geen onderdeel van hun eigen caseload is, willen inzien.

Cliënten maken geen gebruik van hun recht om hun dossier in te zien. Wel verzoeken cliënten soms een document in te zien dat recent verstuurd is, bijvoorbeeld een advies Ten Uitvoer Legging (TUL).

Beleid

IrisZorg maakt gebruik van het 'Privacyreglement Reclassering Nederland: Bescherming en uitwisseling cliëntgegevens' (2007) waarin is opgenomen dat er enkel aan instellingen e.d. informatie mag worden verstrekt waar de cliënt schriftelijk toestemming voor heeft gegeven en die noodzakelijk is voor de uitvoering van het werk. Dit houdt in dat, wanneer de cliënt de verklaring niet ondertekent, de reclasseringswerker alleen informatie kan verstrekken aan justitiële partners voor zover deze de gegevens nodig hebben en deze een aanvulling zijn op de gegevens die zij verwerken. Dit is ook vermeld op de 'Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens'. Er is een 'Beslisboom Gegevensuitwisseling', die reclasseringswerkers ondersteunt in hun beslissing om gegevens uit te wisselen.

In de 'Gedragscode voor medewerkers van IrisZorg' staat onder andere dat de medewerker gebonden is aan de geheimhoudingsplicht. Het lezen van het privacyreglement is onderdeel van het inwerkprogramma. Verder is er de 'Notitie E-werken Reclassering IrisZorg' (december 2011) waarin onder andere is opgenomen hoe reclasseringswerkers documenten met privacygevoelige informatie moeten vervoeren.

Dat een cliënt recht heeft op inzage in zijn dossier staat in diverse folders. IrisZorg houdt geen registratie bij van inzage van dossiers door cliënten, maar weet dat dit in 2011 niet aan de orde is geweest.

Check op de uitvoering

De administratie checkt bij afronding van een opdracht of er een getekende verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens aanwezig is.

Er vindt geen check plaats of gegevensuitwisseling op de juiste wijze plaatsvindt. Wel zijn de richtlijnen van de gedragscode en het privacyreglement onderwerp van gesprek, zowel tijdens overlegvormen als op de werkvloer. Verder overleggen de werkbegeleider en de reclasseringswerker regelmatig waardoor er zicht is op de wijze waarop reclasseringswerkers omgaan met de privacy van de cliënten.

Informatie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering, het beleid en de check op de uitvoering voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De reclasseringswerkers gebruiken de ‘Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens’ consequent voor het inwinnen en delen van informatie. De richtlijnen betreffende de privacy zijn volledig vastgelegd en dit onderwerp komt aan bod tijdens overlegvormen. Tijdens de afsluiting van het reclasseringsproduct vindt er een administratieve check plaats op de gegevensuitwisseling.

2.5 Omgangsvormen

criterium

Reclasseringswerkers bejegenen de cliënten respectvol, waarbij er inzicht is in de verschillende culturele achtergronden. Motiverende gespreksvoering, of soortgelijke methodes, behoren tot het handelingsrepertoire van de reclasseringswerkers.

De organisatie dient een vastgelegde visie op de bejegening van cliënten te hanteren. Er is beleid gericht op het voorkomen van discriminatie en op het betrekken van algemene kennis over de culturele achtergrond van cliënten bij diagnostiek en bejegening. De kwaliteit van de omgangsvormen met cliënten en de gedragscode zijn onderdeel van teamoverleg, intervisie en functioneringsgesprekken.

Bevindingen

Uitvoering

De cliënten waarmee de Inspectie heeft gesproken, zijn positief over de wijze waarop de reclasseringswerkers met hen omgaan en hen aanspreken. De training ‘Motiverende Gespreksvoering’ is onderdeel van het opleidingsaanbod. Tenminste twaalf reclasseringswerkers hebben een cursus gevolgd in de periode dat zij voor IrisZorg werkten voor het toepassen van de gespreksmethodiek ‘Motiverende Gespreksvoering in het reclasseringswerk’, waarvan één de opfriscursus. Ook wordt het zijdelings besproken tijdens casuïstiekbesprekingen en de agressietraining. Uit de interviews blijkt dat de reclasseringswerkers wel nog meer aandacht voor de uitvoering van Motiverende Gespreksvoering wenselijk zouden vinden, evenals een opfriscursus.

De reclasseringswerkers geven aan zich bewust te zijn van het omgaan met andere culturen. Dit is onderwerp van gesprek tijdens de casuïstiekbespreking. Ook zijn recent een paar medewerkers naar een symposium over eerwraak geweest.

Deze medewerkers hebben de informatie teruggekoppeld in het teamoverleg. Sommige geïnterviewde reclasseringswerkers geven echter aan over meer kennis te willen beschikken om in te kunnen spelen op de culturele diversiteit van de cliënten.

Beleid

In 2009 adviseerde de Inspectie om beleid te formuleren met betrekking tot interculturele aspecten. Dit is niet gerealiseerd. Wel beschikt IrisZorg over een 'Gedragscode voor medewerkers van IrisZorg' waarin is opgenomen dat medewerkers moeten handelen met respect voor de culturele integriteit.

Check op de uitvoering

Zoals al in paragraaf 2.2 is beschreven, gaan werkbegeleiders alleen bij uitzondering mee naar gesprekken van reclasseringswerkers. Wel is er sprake van veel dialoog tussen de werkbegeleiders en de reclasseringswerkers, hierdoor is er zicht op de wijze waarop reclasseringswerkers omgaan met cliënten. De werkbegeleiders proberen door vragen te stellen er achter te komen hoe de reclasseringswerker heeft gehandeld. Daarnaast is er sinds twee jaar intervisie waarbij eenmaal het onderwerp gesprekstechnieken aan bod gekomen is.

Van de respondenten die aan de Cliëntenthermometer (2011) hebben deelgenomen, hebben allen aangegeven dat de reclasseringswerker respectvol met hen omgaat en deze voldoende geïnteresseerd is en naar hun mening vraagt. Ook gaven alle respondenten aan dat ze de reclasseringswerker voldoende konden vertrouwen. In paragraaf 2.2 is aangegeven dat aan dit cliëntonderzoek onvoldoende cliënten hebben deelgenomen om hier betrouwbare uitspraken over te doen.

Informatie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering ten aanzien van de omgangsvormen voldoet overwegend, het beleid volledig en de check op de uitvoering voldoet beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De reclasseringswerkers lijken zich bewust van de omgangsvormen die zij hebben met de cliënten. De meeste medewerkers hebben de training Motiverende Gespreksvoering gevolgd. Motiverende gespreksvoering komt ook aan bod tijdens casuïstiekbesprekingen. De culturele diversiteit van de doelgroep krijgt, net als in 2009, niet systematisch aandacht tijdens overleggen. Sommige reclasseringswerkers vinden dat zij over onvoldoende kennis van andere culturen beschikken om het werken met de doelgroep goed uit te voeren. Richtlijnen over de omgangsvormen van de medewerkers met de cliënten zijn beschreven in de gedragscode en er is beleid ter voorkoming van discriminatie. Alhoewel het omgaan met cliënten aan bod komt tijdens besprekingen, heeft de werkbegeleider weinig tot geen zicht op de wijze waarop medewerkers

omgaan met de cliënten. Positief is daarentegen wel dat IrisZorg cliëntonderzoek afneemt waarvan de omgangsvormen onderdeel is.

Aanbevelingen

- Biedt meer informatieverstrekking en/of trainingen aan om de kennis over culturele diversiteit in het reclasseringswerk te vergroten.
- Zorg er voor dat de werkbegeleiders minimaal jaarlijks meegaan naar gesprekken zodat er zicht ontstaat op de kwaliteit van bejegening van cliënten door medewerkers.

2.6 Conclusie

De rechtspositie van de cliënt is voor een deel gewaarborgd. De aanbevelingen die de Inspectie in 2009 gaf heeft IrisZorg opgevolgd. Desondanks komen er nog enkele aandachtspunten naar voren.

De identiteitsvaststelling verloopt overwegend goed, al is er niet altijd voldoende aandacht voor het vergelijken van de cliënt met de afbeelding op het identiteitsbewijs.

Hoewel veel cliënten folders ontvangen over hun rechten en plichten op het gebied van hun privacy en de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, behoeft de wijze van informatieverstrekking verbetering. Ten eerste dienen alle cliënten deze folders te ontvangen. Ten tweede dient de inhoud van de folders standaard besproken te worden aan het begin van het reclasseringscontact en ten derde dient er een check uitgevoerd te worden op de wijze van informatieverstrekking.

Positief is de Inspectie over de wijze waarmee IrisZorg omgaat met de privacy van de cliënt. Reclasseringswerkers gebruiken de 'Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens' consequent voor het inwinnen en delen van informatie en actualiseren de verklaring bij een nieuw product en bij nieuwe contacten in het netwerk.

De Inspectie adviseert IrisZorg om meer zicht te krijgen op de wijze waarop reclasseringswerkers hun taken met betrekking tot de rechtspositie uitvoeren. Positief is wel dat de rechtspositie van de cliënt onderdeel is van cliënttevredenheidsonderzoek dat IrisZorg heeft uitgevoerd.

3 Advies

In het hoofdstuk Advies komen de aspecten maatschappelijke reïntegratie (3.1), maatschappijbeveiliging (3.2) en de organisatieaspecten (3.3) aan bod. Elke paragraaf opent met een standaardtekst die kort de maatstaf beschrijft die de Inspectie hanteert. Daarna volgen haar bevindingen, oordeel en eventuele verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk (3.4) volgt een conclusie over de drie aspecten ten aanzien van het taakspecialisme advies.

3.1 Maatschappelijke reïntegratie

Met betrekking tot het aspect maatschappelijke reïntegratie onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: de bijdrage van het adviesproduct aan de maatschappelijke reïntegratie van de cliënt en de samenwerking met de netwerkpartners tijdens de adviesfase.

3.1.1 Bijdrage aan maatschappelijke reïntegratie

Criterion

De interventies die het advies voorstelt, zijn onderbouwd met een gevalideerd instrument zoals RISc of Quickscan.⁹ Indien het advies afwijkt van de uitkomst van het gebruikte instrument, is dit helder onderbouwd en vastgelegd in het dossier.

Reclasseringsadviezen stellen bijzondere voorwaarden voor die reïntegratie van de cliënt en/of voorkoming van herhaling van delictgedrag tot doel hebben. Er vindt controle plaats of de reclasseringsadviezen hieraan voldoen. Er zijn heldere instructies voor het gebruik van de gevalideerde diagnose-instrumenten en het opstellen van de reclasseringsadviezen.

Bevindingen

Onderbouwing van de geadviseerde interventies

Het uitgangspunt is dat alle reclasseringsadviezen onderbouwd zijn met een RISc of QuickScan. Welk instrument adviseurs moeten gebruiken, hangt af van de opdracht en de beslissing op de reclasseringsbalie. Op basis van een QuickScan wordt een reclasseringsadvies (beknopt) geschreven en op basis van een RISc een reclasseringsadvies. Vanwege de doelgroep is het uitgangs-

⁹ RISc (Recidive Inschatting Schalen) is een instrument dat op basis van criminogene factoren het recidiverisico, mogelijkheden voor gedragsbeïnvloeding en de geschikte gedragsinterventies bepaalt.

De Quickscan is een selectie-instrument om in de eerste fase van het strafproces een inschatting te maken of een afname van de RISc wenselijk is en of de vervolgvactiteiten moeten worden ingezet.

punt dat er in principe bij iedere cliënt met een RiSc een MateCrimi¹⁰ wordt afgenomen. Een uitzondering is onder andere cliënten met een slechte beheersing van de Nederlandse taal waardoor er een tolk nodig is. Of cliënten waarbij sprake is van een ernstige verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek, of er nog een recente MateCrimi voorhanden is. De enige bijkomstigheid is dat een cliënt wel gemotiveerd moet zijn om mee te werken aan de afname van een MateCrimi. Wanneer de reclasseringswerker twijfelt over de inzet van het juiste diagnose-instrument, vindt er overleg plaats met de werkbegeleider. Uit het dossieronderzoek komt naar voren dat alle dossiers een diagnose met een QuickScan of RiSc bevatten.

De RiSc geeft de eerste indicatie voor het benodigde controle- en zorgaanbod. Het uitgangspunt is dat deze indicatie niet leidend is, maar een richtlijn. Wanneer de adviseur wil afwijken van deze indicatie, lopen de werkbegeleider en de adviseur samen de RiSc na om te bezien of er op de juiste wijze is gescoord in de RiSc. Als de afwijking stand houdt, beargumenteert de adviseur dit in de RiSc. De werkbegeleider geeft aan dat het beargumenteren van deze afwijking nog verbeterd kan worden, maar hier hebben de werkbegeleiders wel aandacht voor. Uit het dossieronderzoek komt naar voren dat afwijkingen overwegend goed zijn beargumenteerd. Deze argumentatie in de RiSc gaat voornamelijk over het afwijken van geïndiceerde gedragsinterventies en daarvoor in de plaats de cliënt toe te leiden naar zorg (zie paragraaf 3.1.2).

Als er een toezicht geïndiceerd is, gaat dit samen met bijzondere voorwaarden, die zijn gericht op gedragsverandering en voorkoming van recidive. Dit is vaak noodzakelijk vanwege de multiproblematiek van de IrisZorg cliënten.

Beleid

De reclasseringsbalie bepaalt aan de hand van een beslisboom welke diagnose ten grondslag moet liggen aan een reclasseringsadvies. IrisZorg maakt gebruik van het digitale 'Handboek Reclassering 3RO' waarin instructies staan hoe een reclasseringswerker de RiSc en de QuickScan invult, en wat er gedaan moet worden bij een overstap van de QuickScan naar de RiSc.

Voor beide soorten reclasseringsadviezen bestaan formats. Daarnaast zijn er landelijke criteria waaraan een rapport inhoudelijk moet voldoen. Deze criteria zijn vastgelegd in de 'Ketenafspraken Advies' (2009). IrisZorg heeft zelf ook aanvullende instructies opgesteld over hoe de adviseur een 'samenvattend beeld' moet formuleren in het reclasseringsadvies.

¹⁰ De MateCrimi bepaalt de ernst van de verslavingsproblematiek, de samenhang met psychische stoornissen en welke behandeling is geïndiceerd.

Check op de uitvoering

De werkbegeleider controleert de reclasseringsadviezen en let er op of het juiste diagnose-instrument is gebruikt en of de inhoud van het reclasseringsadvies overeenkomt met de eerdere besluiten tijdens de bespreking van de RISc. Tevens verwacht de werkbegeleider dat de inhoud van het rapport een logisch consistent en onderbouwd verhaal is. Daarnaast is er een tekstuele controle. De teamleider is minimaal betrokken bij de check op de uitvoering.

Bijdrage aan

reïntegratie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet overwegend, het beleid voldoet volledig en de check op de uitvoering voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De reclasseringsadviezen zijn onderbouwd met diagnose-instrumenten en vaak ook met verdiepingsdiagnostiek. Bij afwijkingen op de indicatie uit de RISc zoeken de adviseur en de werkbegeleider samen uit waar dit aan ligt, en is er aandacht voor het beargumenteren van deze afwijking. IrisZorg heeft naast de landelijke instructies nog nadere instructies geformuleerd om conclusies beter te formuleren. De werkbegeleider checkt de reclasseringsadviezen tekstueel en op inhoud.

De afdelingsmanager is inhoudelijk verantwoordelijk voor de uitgebrachte adviezen en ondertekent deze gezamenlijk met de rapporteur. De werkbegeleider en de teamleider hebben hier beide een gedelegeerde deelverantwoordelijkheid in; op respectievelijk inhoud en proces. De Inspectie merkt op dat de teamleider niet inhoudelijk verantwoordelijk is voor de reclasseringsadviezen.

3.1.2 Samenwerking met netwerkpartners

criterium

Bij de advisering maakt de reclassering gebruik van informatie of medewerking van instanties die kunnen bijdragen aan gedragsverandering en reïntegratie. Wanneer dat geïndiceerd is, vindt verwijzing plaats naar deze instanties, zoals maatschappelijke opvang of begeleiding, behandelinstellingen, (schuld-) hulpverlening, werk- of uitkeringsinstanties etc. Bij deze verwijzing wordt, indien nodig, gebruik gemaakt van een indicatiestelling forensische zorg. De reclasseringswerkers zijn op de hoogte van het zorgaanbod in hun regio en de heersende afspraken met de instellingen. De reclassering heeft, afgestemd op de doelgroep, afspraken gemaakt met lokale instellingen, bijvoorbeeld in de vorm van convenanten. Er vindt een check plaats of reclasseringswerkers de juiste afweging maken tussen toeleiden naar zorg of interne gedragsinterventies.

Bevindingen

Toeleiden naar zorg

In het Ifzo¹¹ is het zorgaanbod dat door justitie is ingekocht digitaal terug te vinden. Voor indicatiestelling en toeleiding naar (niet-klinische) zorg in het kader van een vonnis gebruiken de reclasseringswerkers dit systeem. Ifzo geeft aan welke zorginstelling de passende zorg biedt. Er is geen overzicht van de overige instanties, zoals werk-, schuld-, of uitkeringsinstanties. Wel hebben IrisZorg locatie Arnhem en locatie Nijmegen een kast met folders over de diverse instanties in de omgeving en hun aanbod. Daarnaast wisselen de reclasseringswerkers hun kennis op het zorggebied uit via de e-mail, tijdens overleggen of in de wandelgangen. Voor nieuwe medewerkers is er tijdens de inwerkperiode aandacht voor het zorgaanbod. Zij leggen onder andere informatieve bezoeken af bij instanties. Eén van de werkbegeleiders houdt zich ook deels bezig met kwaliteitsontwikkeling forensische zorg en de samenwerking met de reclassering. Hierdoor zijn de lijnen naar het veld kort, en komen ontwikkelingen in het zorgaanbod snel bij IrisZorg terecht.

Uit het dossieronderzoek komt naar voren dat in alle reclasseringsadviezen contact is met een zorginstantie. Vaak vindt er ook verwijzing plaats naar een instantie voor behandeling. De cliënten waarmee de Inspectie heeft gesproken, bevestigen dat zij door IrisZorg in contact zijn gekomen met verscheidene instanties die aansluiten bij de hulpvraag.

Uit de interviews blijkt daarentegen dat de adviseurs in verhouding weinig gedragsinterventies indiceren. Zij merken in de praktijk dat de gedragsinterventies vaak niet toereikend zijn voor de multiproblematiek van de doelgroep. Daarnaast hebben deze cliënten regelmatig al een behandelcontact. Hierdoor is het efficiënter om het behandel aanbod bij dezelfde contactpersoon te houden en te integreren in één behandelplan, dan een nieuw zorgtraject op te starten. Het verwijzen naar gedragsinterventies heeft desalniettemin wel de aandacht van de adviseurs, mede door de inzet van de gedragsinterventietrainer van IrisZorg. Ook is er informatieverstrekking vanuit de andere reclasseringsorganisaties over het aanbod van de gedragsinterventies.

Voor ambulante zorg kunnen de adviseurs cliënten zelf aanmelden. Hiervoor gebruiken zij sinds 1 januari 2011 het digitale indicatie-instrument Ifzo. Over het werken met dit systeem zijn veel klachten, desondanks lijken

¹¹ Het informatiesysteem Ifzo ondersteunt de hele keten van forensische zorg, van indicatiestelling tot en met facturatie. Het ondersteunt de indicatiestelling met een indicatiestellingsformat dat de indicerende organisaties kunnen invullen. Wanneer Ifzo de geschikte instelling aangeeft, impliceert dit ook dat de cliënt geschikt is voor de instelling en zij de cliënt moeten accepteren.

de adviseurs hier inmiddels redelijk hun weg in gevonden te hebben. Voor klinische behandeling is een indicatie van de Indicatiestelling Forensische Zorg (IFZ) nodig. De adviseurs hebben moeite met de administratieve last en de idee dat de IFZ de indicatie enkel ‘vanaf het papier beoordeelt’. Desalniettemin ervaren zij wel dat de IFZ bijna altijd de aanvraag accepteert. Om een vlot verloop van dit proces te bemoedigen, onderhouden de adviseurs proactief contact met de IFZ zodat de indicatie rond is voor de zittingsdatum. Toch ervaart IrisZorg dat de IFZ vaak vier tot zes weken nodig heeft om een indicatie af te geven, in plaats van de afgesproken twee tot drie weken.

Voorloopaanleiding

Een voorloopaanleiding is een manier om het reclasseringstoezicht te starten zonder dat er een opdracht is ontvangen. Dit kunnen reclasseringswerkers gebruiken om het gat tussen het uitbrengen van het advies en het starten van het toezicht voor ontvangst van een opdracht te verkleinen. Adviseurs geven aan eigenlijk nooit gebruik te maken van een voorloopaanleiding. Indien een cliënt zorg nodig heeft tijdens of na het opstellen van een advies, verwijst de adviseur vaak door naar vrijwillige zorg. De adviseur blijft dan wel de contactpersoon voor die instelling. De adviseurs zeggen dit soms als een belasting te ervaren, mede omdat de cliënt hen nog vaak kan benaderen.

Beleid

Er zijn vastgelegde afspraken over de samenwerking tussen de reclassering en de behandeling door de overkoepelende organisatie IrisZorg, onder andere ten behoeve van de adviesfase. Hierdoor wordt duidelijk tussen wie er contact is in de fase van aanmelding en tijdens de behandeling, maar ook wanneer er informatie-uitwisseling moet en mag plaatsvinden. Ook zijn er meer algemene afspraken en convenanten met instanties over de samenwerking, zoals de samenwerkingsovereenkomsten met de Veiligheidshuizen en het privacyreglement voor het casusoverleg in het Veiligheidshuis. Daarnaast zijn er convenanten die meer van toepassing zijn tijdens de uitvoering van het reclasseringstoezicht (paragraaf 4.1.2).

De Inspectie constateerde in 2009 dat IrisZorg met verschillende instellingen afspraken had over de samenwerking, maar dat de verwachtingen over en weer niet altijd helder waren vastgelegd. IrisZorg heeft nu heldere convenanten afgesloten met ketenpartners en Veiligheidshuizen van Arnhem, Nijmegen, Tiel en Ede.

Check op de uitvoering

Tijdens de RISC-bespreking komt de indicatie aan bod, waaronder de afweging tussen toeleiden naar zorg of aanmelden voor een gedragsinterventie. Daarnaast is dit onderwerp van gesprek tijdens de casuïstiekbespreking. Zodoende hebben de werkbegeleiders ook zicht op de kennis van de reclasseringswerkers over het zorgaanbod. Door de inzet van een werkbegeleider ten behoeve van het behoud en de ontwikkeling van de kwaliteit van de samenwerking tussen de forensische zorg en de reclassering, speelt IrisZorg hier een actieve rol in.

Netwerkpartners

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering en het beleid voldoen overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie, de check op de uitvoering voldoet volledig. IrisZorg gebruikt het Ifzo voor indicatiestelling naar passende vormen van ambulante zorg en/of beschermd wonen. Er is geen zorgkaart voor overige instanties met contactpersonen en hun aanbod, zoals bijvoorbeeld werk-, schuld-, of uitkeringsinstanties. IrisZorg heeft intern specifieke afspraken gemaakt over de samenwerking tussen de reclassering en de overige afdelingen. Met andere instanties en de Veiligheidshuizen zijn meer algemene afspraken die gelden voor het gehele reclasseringsproces. Positief is dat een werkbegeleider actief is ingezet om de samenwerking met de forensische zorg te optimaliseren, zodoende zijn de lijnen met het veld kort. De afweging tussen toeleiden naar zorg of het aanmelden voor gedragsinterventies toetsen de werkbegeleiders bij de adviseurs tijdens de RISC-bespreking.

Aanbeveling

Leg een (fysiek of digitaal) overzicht aan met daarop het aanbod aan instanties voor de cliënten, opdat ook voor nieuwe medewerkers duidelijk is wat het (zorg-)aanbod is en wie de contactpersonen zijn.

3.2 Maatschappijbeveiliging

Met betrekking tot het aspect maatschappijbeveiliging onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: bijdrage aan de strafrechtketen tijdens de adviesfase en de risico-identificatie en -beheersing met het adviesproduct.

3.2.1 Bijdrage aan de strafrechtketen

criterium

Prioriteitstelling vindt in overleg met de opdrachtgevers plaats en wanneer de adviseur niet kan voldoen aan de oplevertermijn, wordt de opdrachtgever tijdig volgens de afspraken op de hoogte gebracht. De reclasseringsadviezen beschrijven een reële en adequate sancti modaliteit, zij voldoen aan de inhoudelijke criteria en worden, afhankelijk van het doel en de opdracht, binnen de daarvoor gestelde termijn opgeleverd. De opdrachtgevers zijn tevreden over de inhoud van de reclasseringsadviezen. De reclassering maakt afspraken ten aanzien van de (tijdige) oplevering van de reclasseringsadviezen en vertaalt dit in werkinstructies. Er zijn vastgestelde criteria voor prioriteitstelling van de adviesopdrachten, ook voor de fase van in verzekeringstelling. De reclasseringsbalie beschikt over werkinstructies voor de verdeling van de adviesopdrachten aan de drie reclasseringsorganisaties. De reclassering checkt of de leveringstermijnen aan de opdrachtgever worden gehaald, evenals of de reclasseringsadviezen voldoen aan de inhoudelijke criteria.

Bevindingen

Verdeling en prioritering

De meldingen in verzekeringstelling voor de vroeghulpbezoeken krijgt de reclasseringsbalie per fax van de politie binnen. De reclasseringsbalie beslist welke cliënten bezocht moeten worden door de reclassering. Prioritering vindt in deze fase plaats op basis van de doelgroepen uit het Veiligheidshuis, waartoe plegers van huiselijk geweld en veelplegers behoren.

Ook de adviesopdrachten komen binnen bij de reclasseringsbalie. Ten behoeve hiervan zijn zogenaamde ‘verdeelpercentages’ opgesteld, opdat elke organisatie een juiste instroom heeft naar gelang de bezetting en productie. In Arnhem geldt voor de RN 66 procent, voor IrisZorg 22,5 procent en voor het LdH 11,5 procent. Inhoudelijk kijken de medewerkers op de reclasseringsbalie naar de reclasseringsgeschiedenis van de cliënt en of er al een reclasseringstoezicht loopt. De dak- en thuisloze cliënten gaan naar het LdH, evenals de meeste jeugd en multiproblematische cliënten. Cliënten met verslavingsproblematiek of die het delict onder invloed van drugs of alcohol hebben gepleegd, gaan naar IrisZorg. De reclasseringsbalie streeft naar dagelijkse verdeling van de adviesopdrachten, waarbij zij zoveel mogelijk uitgaan van verdeling op basis van de inhoud. Mede doordat de nieuwe digitale systemen meer tijd vergen en er aan het begin van de week meer instroom is van opdrachten dan aan het einde van de week, lukt het de reclasseringsbalie niet altijd om op dezelfde dag de opdracht toe te delen aan een reclasseringsorganisatie. Desalniettemin geven de geïnterviewden

aan dat adviesopdrachten uiterlijk aan het einde van dezelfde week van binnenkomst zijn verwerkt.

IrisZorg beschikt over een planningsbureau voor de reclasseringsadviezen. Het planningsbureau fungeert voor beide locaties en is verantwoordelijk voor de prioritering en verdeling van de reclasseringsadviezen. Het planningsbureau maakt een overzicht van de binnengekomen opdrachten en adviseert de teamleiders tijdens de wekelijkse verdeelvergadering over deze verdeling. De teamleider houdt in de gaten of de adviseurs voldoende cliënten hebben, alsmede een evenwichtige en diverse caseload ten aanzien van de ernst en het soort delict. De werkbegeleider is hier ook bij betrokken.

Indien er een wachtlijst is voor de reclasseringsadviezen, krijgen de opdrachten van Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) prioriteit. Daarnaast vindt prioritering plaats op basis van leverdatum, veelplegers en de zwaarte van het delict.

Het planningsbureau nodigt in overleg met de adviseur de cliënt uit. Wanneer een cliënt niet reageert op de eerste uitnodiging, voert de administratie een adresverificatie uit en stuurt een herhaling van de eerste uitnodiging naar de cliënt. Als het adres bij de eerste uitnodiging juist was, is dit ook direct de laatste uitnodiging.

Als er spoedopdrachten binnenkomen, stuurt het planningsbureau deze opdracht naar het team. Als er binnen twee dagen geen reactie is van één van de adviseurs, deelt de teamleider de opdracht toe aan een adviseur.

Termijnen

De richtlijn is dat de reclassering zes weken de tijd heeft om een reclasseringsadvies voor het OM op te stellen. Bij zaken die dienen voor de politierechter dient het reclasseringsadvies vervolgens minimaal vier weken voor de zitting aanwezig te zijn bij het OM, bij zaken voor de meervoudige kamer minimaal vijf weken voor de zitting. De zitting wordt dan ook in principe niet eerder dan tien, respectievelijk elf weken gepland na de aanvraag van het reclasseringsadvies.

In het kader van Justitiële Voorwaarden¹² is het levermoment voor de zitting regiobreed aangepast naar uiterlijk twee weken voor de zittingsdatum. IrisZorg heeft de afspraak gemaakt dat zij de levertermijn van zes weken aanhoudt, zelfs als dit betekent dat het reclasseringsadvies meer dan twee weken voor de zitting wordt aangeleverd. Voorts is de afspraak dat het

¹² Justitiële Voorwaarden is een beleidsprogramma van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Het uitgangspunt van dit beleid is dat korte vrijheidsstraffen beter kunnen worden vervangen door het meer opleggen van voorwaardelijke straffen met bijzondere voorwaarden.

planningsbureau contact opneemt met het OM als de adviseur van de leverdatum wil afwijken. Het arrondissement Arnhem heeft hiervoor, uniek in Nederland, een 'rapportageblok' binnen het OM, die deze informatie administratief verwerkt. Dit is een loketfunctie tussen het OM en de 3RO ten behoeve van één aanspreekpunt voor de reclasseringsadviezen.

Aan een besluit over Binnen Beginnen (BB), Penitentiair Programma (PP), voorwaardelijke invrijheidsstelling (v.i.) en regimegebonden verlof moet een reclasseringsadvies (risico-indicatie) ten grondslag liggen. Een selectiefunctionaris dient deze risico-indicatie te hebben om (mede) op basis hiervan een plaatsing met regimeverbonden verlof af te kunnen geven. Dit zorgt voor problemen wanneer een reclasseringsorganisatie zegt dat het hen niet lukt om op tijd (binnen 28 dagen) te leveren.

De termijn van 28 dagen voor de levering van deze opdrachten is voor de adviseurs krap. Een adviesopdracht gaat altijd langs verschillende schijven, waardoor er enige tijd overheen gaat voordat de opdracht daadwerkelijk bij de adviseur terecht komt. Indien een opdracht van de PI niet binnen de termijn wordt gehaald, neemt het planningsbureau contact op met het CBTR.

De levertermijn binnen de regio van CBTR Arnhem wordt gemiddeld bij vijftig procent gehaald (paragraaf 7.5). Hierin scoort arrondissement Arnhem ten opzichte van de andere arrondissementen het best. Doordat enkel de helft van de reclasseringsadviezen binnen de termijn worden opgeleverd, ontstaat er binnen PI Arnhem beklag vanuit de gedetineerden; de fasering van de gedetineerden kan niet plaatsvinden.

Ook ten aanzien van de PI geldt dat de reclassering overlegt met het CBTR als een leverdatum niet gehaald kan worden.

Volgens de adviseurs lukt het meestal wel om een reclasseringsadvies tijdig op te leveren. Het blijkt echter voor de reclassering lastig te zijn om de levertermijn te halen als het NIFP (Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie) ook rapporteert. De ervaring leert dat het NIFP vaak langer nodig heeft om een rapport op te stellen dan de zes weken die de reclassering heeft. De afspraak binnen IrisZorg is dat de adviseur conform de levertermijn het rapport oplevert, en eventueel aanvullend rapporteert wanneer het NIFP het rapport af heeft. Als IrisZorg toch wil wachten op het rapport van het NIFP, voordat zij zelf het reclasseringsadvies oplevert, is er overleg met de opdrachtgever.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de leverdatum niet altijd wordt gehaald. Als dit het geval is, is er wel altijd registratie van overleg met de opdrachtgever. Wanneer de leverdatum niet wordt gehaald, maar er is wel een

zittingsdatum bekend, dan is het reclasseringsadvies in de meeste gevallen twee weken voor de zittingsdatum opgeleverd.

Uit cijfers die IrisZorg heeft aangeleverd, blijkt dat zij in 2011 van de 376 aangevraagde reclasseringsadviezen er veertig retour hebben gezonden. Van de 336 uitgebrachte reclasseringsadviezen zijn er 127 (38 procent) na de beoogde realisatiedatum uitgebracht. Bij twintig opdrachten hiervan was het reclasseringsadvies wel nog steeds twee weken voor de zitting aangeleverd, bij 76 opdrachten was na oplevering nog geen zittingsdatum bekend. Bij de overige 32 reclasseringsadviezen (8,5 procent) was er sprake van levering na de termijn van twee weken voor de zitting.

Dit jaar zal in het arrondissement Arnhem-Zutphen ZSM¹³ worden opgestart. Dit betekent dat een zaak via selectietafels wordt ingedeeld, waarbij wordt bezien of zij via de ZSM-methode afgehandeld kan worden. De ZSM-zaken worden sneller op zitting geplaatst met als gevolg dat de reclassering ook sneller de reclasseringsadviezen moet gaan opleveren. Nadere afstemming hierover moet nog plaatsvinden.

Kwaliteit reclasseringadvies

Het OM geeft in de opdracht aan wat de strafverwachting is. Dit is voor IrisZorg een indicatie of er een mogelijkheid bestaat op een onvoorwaardelijke straf en hoe zwaar het plan van aanpak kan zijn. Uit de interviews komt naar voren dat een cliënt soms een grotere hulpbehoefte heeft dan de ernst van het delict in feite toelaat, bijvoorbeeld behoefte aan klinische behandeling, terwijl de cliënt een licht vermogensdelict heeft gepleegd. IrisZorg heeft overleg met de opdrachtgever of dat advies haalbaar is. Als een dergelijke inzet niet haalbaar is, zetten de adviseurs hun zorgen en hun indicatie uiteen in het reclasseringsadvies opdat de problematiek en de zorgbehoefte inzichtelijk blijft, maar zij adviseren dan wel conform de strafverwachting.

De adviseur en de werkbegeleider overleggen tijdens de RISC-bespreking of het advies reëel is, gegeven de ernst van het feit en de persoonlijke omstandigheden. De RISC geeft hiervan al een eerste indicatie. Tevens is er tijdens de casuïstiekbespreking ruimte voor het advies.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de reclasseringsadviezen overwegend aan de criteria voldoen. Het rapport is onder andere besproken met de cliënt of er is beargumenteerd waarom dit niet is gebeurd. Er is sprake van

¹³ ZSM wordt in 2012 een landelijke werkwijze om het proces van beoordelen, straffen en uitvoeren in elkaar te schuiven. In de ZSM-werkwijze wordt na aanhouding van de verdachte zo spoedig mogelijk een beslissing genomen over het afdoeningstraject.

onderbouwde adviezen en er is aangegeven op basis van welke informatie het rapport is geschreven. Daarnaast maken de adviseurs gebruik van referenten en diverse diagnostische instrumenten. De adviseurs proberen vaak contact te krijgen met behandelcontacten uit het verleden. Dit omdat zij in het verleden al langer met de cliënt hebben gewerkt en daardoor goed zicht hebben of, en op welke wijze, een cliënt een traject volhoudt. Opvallend is dat de uitvoerbaarheid van de interventie, of de fase van aanmelding/intake niet altijd is beschreven. Dit is door de komst van Ifzo ook niet altijd noodzakelijk, omdat Ifzo in feite impliceert dat een cliënt geschikt is voor de geïndiceerde instantie (paragraaf 3.1.2).

Zowel het OM als PI Arnhem zijn tevreden over de kwaliteit van de reclasseringsadviezen. Het OM neemt bijna altijd de adviezen van de reclassering over.

In 2011 heeft een kwaliteitsonderzoek plaatsgevonden naar de tevredenheid van de opdrachtgevers over de adviesproducten. Uit deze gegevens blijkt dat de opdrachtgevers de reclasseringsadviezen van IrisZorg (7,7) in het arrondissement Arnhem boven de regionale (7,2) en landelijke gemiddelden (7,1) beoordelen. Als enige reclasseringsorganisatie in Arnhem zijn van IrisZorg alle reclasseringsadviezen voldoende beoordeeld.

Ook hebben reclasseringsorganisaties onderling de kwaliteit van de reclasseringsadviezen en diagnose-instrumenten beoordeeld. Nadat in 2010 een eerste ronde met kwaliteitsonderzoek naar reclasseringsadviezen heeft plaatsgevonden, is er eind 2011 bij IrisZorg voor beide locaties opnieuw een interne kwaliteitstoets geweest. Hierbij zijn 3RO-breed de twee typen reclasseringsadviezen beoordeeld op een aantal kwaliteitscriteria, maar ook de kwaliteit van de RISc en de QuickScan. Regiomanagers, unitmanagers, beleidsmedewerkers, werkbegeleiders en reclasseringsswerkers uit Rotterdam/Dordrecht hebben de reclasseringsadviezen van Utrecht/Arnhem beoordeeld en andersom.

Locatie Arnhem scoort onder andere goed op de kwaliteit van de integrale conclusie in de RISc, de broninformatie in de reclasseringsadviezen en de inhoud van de reclasseringsadviezen. Verbeterpunten betreffen onder andere de vermelding van de uitvoerbaarheid van een interventie, onderbouwing van afwijkingen en de tijdige levering van reclasseringsadviezen. De reclasseringsadviezen en reclasseringsadviezen (beknopt) krijgen respectievelijk gemiddeld een 6,8 en een 6,9. Dit is hoger dan het gemiddelde van alle negentien arrondissementen.

Locatie Nijmegen scoort goed op de broninformatie in de reclasseringsadviezen, de uitwerking van de indicaties op risicomanagement in de RISc, en de aansluiting en uitwerking van de reclasseringsadviezen (beknopt).

Locatie Nijmegen heeft, naast nog enkele andere punten, dezelfde verbeterpunten als hierboven zijn genoemd voor locatie Arnhem. De

reclasseringsadviezen en reclasseringsadviezen (beknopt) krijgen respectievelijk gemiddeld een 6,2 en een 7,4. Hier geldt dat alleen de reclasseringsadviezen (beknopt) hoger worden beoordeeld dan het gemiddelde van alle negentien arrondissementen.

In paragraaf 7.5 wordt verder ingegaan op deze evaluaties.

De Inspectie heeft in 2009 aanbevolen dat IrisZorg de kwaliteit van de reclasseringsadviezen moest verbeteren door daarin plannen van aanpak met heldere concrete doelstellingen op te nemen. De huidige formats van de reclasseringsadviezen dwingen de adviseurs om plannen van aanpak op te stellen. De reclasseringsadviezen bevatten nu dan ook, indien geïndiceerd, een plan van aanpak.

Beleid

De reclasseringsbalie krijgt de adviesopdrachten binnen en verdeelt deze opdrachten over de drie reclasseringsorganisaties. In de 'Spelregels instroomverdeling 3RO' staat dat de 'Bilthovencriteria 1995'¹⁴ en de productieplanning leidend zijn.

In 2009 constateerde de Inspectie dat er geen eenduidige afspraken waren met het OM over levertermijnen van reclasseringsadviezen. Zowel door de landelijke ontwikkelingen als de regionale afspraken op dit gebied, is hier nu wel duidelijkheid over. De landelijke afspraken op basis van het programma Justitiële Voorwaarden, zijn namelijk regionaal aangepast in het 'Afsprakenregister Regio Arnhem-Zutphen' (28-12-2011). Een regionale aanpassing is dat de 3RO de reclasseringsadviezen uiterlijk twee weken voor de zitting mogen opleveren. Sinds 1 januari 2012 is het ook de afspraak dat het OM enkel een reclasseringsadvies aanvraagt wanneer een zittingsdatum bekend is. Alle partijen zijn hier tevreden over. Daarnaast staan in het Afsprakenregister zowel de termijnen voor de fase van verzekeringstelling als de termijnen voor de overige reclasseringsadviezen, maar ook de richtlijnen voor prioriteitstelling.

In het 3RO-brede Handboek Reclassering staan instructies voor het opstellen van de diverse reclasseringsadviezen.

Check op de uitvoering

In 2009 constateerde de Inspectie dat IrisZorg onvoldoende de levertermijnen monitorde. Het planningsbureau en de teamleider hebben nu zicht op de leverdata. Desalniettemin ligt de verantwoordelijkheid om op tijd het reclasseringadvies te leveren bij de adviseur. Er komt vanuit het CJIB een

¹⁴ In de Bilthovencriteria is geregeld hoe een zaak verdeeld moet worden naar een van de drie reclasseringsorganisaties die het best aansluit bij de problematiek van de cliënt.

rappèl als de leverdatum nadert en het reclasseringsadvies nog niet in JD-online is geplaatst. Het CBTR houdt ook de termijnen in de gaten. Inhoudelijk is er zelden overleg met de teamleider. De besluitvorming ligt voornamelijk bij de adviseur en de werkbegeleider. De werkbegeleider doet, zoals eerder is beschreven, een inhoudelijke check op de kwaliteit van het reclasseringsadvies. De werkbegeleider stuurt ook aan op het gebruik van referenten. Voordat de administratie het reclasseringsadvies in JD-online plaatst, checken zij het reclasseringsadvies op grammatica en stijlfouten.

Bijdrage

strafrechtsketen

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering en de check op de uitvoering voldoen overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Het beleid voldoet volledig. Positief is dat IrisZorg een planningsbureau heeft voor de juiste prioritering en verdeling van de adviesopdrachten. Voor hen is ook een rol weggelegd in het spoedig uitnodigen van de cliënt en het monitoren van de leveringstermijnen. Ook de teamleider vervult ten aanzien van laatstgenoemde een rol. De werkbegeleider is met name inhoudelijk verantwoordelijk voor de reclasseringsadviezen. De reclasseringsadviezen voldoen meestal aan de criteria. Een aandachtspunt betreft het vermelden van de fase van aanmelding bij een instelling zodat dit tijdens de zitting ook inzichtelijk is. Daarnaast adviseert de Inspectie aan IrisZorg om het percentage op tijd geleverde reclasseringsadviezen op peil te krijgen en te blijven monitoren opdat leveringstermijnen minder vaak worden overschreden.

Aanbevelingen

- Benoem de fase van aanmelding van een cliënt bij een organisatie opdat dit tijdens de zitting ook inzichtelijk is.
- Zorg voor het behalen van de leveringstermijnen van de adviesopdrachten.

3.2.2 Risico-identificatie en –beheersing

criterium

De reclassering beschrijft in haar adviezen de ernst en aard van de recidiverisico's en, indien geïndiceerd, controlemiddelen waarmee recidiverisico's beheerst kunnen worden. Als er geen bijzondere voorwaarden worden geadviseerd, is dit gemotiveerd beschreven in het reclasseringsadvies. Reclasseringswerkers zijn bekend met de mogelijkheden en de contra-indicaties van het inzetten van elektronische controle. Er zijn heldere instructies voor het beschrijven van recidiverisico's, en indien nodig voor het toepassen van controlemiddelen, alsmede voor de inzet van elektronische controle. De organisatie controleert of de risico-inschatting en de toepassing van controlemiddelen volgens de instructies plaatsvinden.

Bevindingen

Inzet van controlemiddelen

Uit het dossieronderzoek komt naar voren dat de adviseurs het recidiverisico beschrijven in het reclasseringsadvies, evenals het risico op letselschade en het risico op onttrekken aan de voorwaarden.

Volgens de geïnterviewden komt het nooit voor dat een reclasseringstoezicht wordt geadviseerd zonder bijzondere voorwaarden. De meldplicht maakt namelijk altijd onderdeel uit van een reclasseringstoezicht. Dit blijkt ook uit het dossieronderzoek. Het controlemiddel urinecontrole zetten de adviseurs in als het voor de cliënt haalbaar is om schoon te blijven van alcohol en drugs. Soms is iemand dusdanig verslaafd, dat urinecontrole enkel wordt ingezet om zicht te houden op het gebruik. Het inzetten van een alcohol- of drugsverbod is voor de doelgroep van IrisZorg vaak niet haalbaar.

Elektronische controle

RN Arnhem voert het controlegedeelte uit van de elektronische controle. Als IrisZorg elektronische controle overweegt, betekent dit dat RN Arnhem het vooronderzoek hiervoor uitvoert, en IrisZorg dit advies aan hun reclasseringsadvies toevoegt. Ondanks deze regeling, vraagt IrisZorg bijna nooit een vooronderzoek aan en adviseert IrisZorg dan ook zelden elektronische controle als bijzondere voorwaarde bij een voorwaardelijke straf met reclasseringstoezicht. Dit komt volgens de adviseurs mede doordat de cliënten van IrisZorg vaak ongeschikt zijn voor elektronische controle, bijvoorbeeld door afwezigheid van een vaste verblijfplaats. De geïnterviewden geven aan dat de inzet van elektronische controle een aandachtspunt is. Een huidige ontwikkeling is dat de SVG in 2012 zelf het vooronderzoek wil gaan doen, maar ook de controle wil gaan uitvoeren tijdens het reclasseringstoezicht.

Een medewerker van RN Arnhem-Nijmegen heeft recent voorlichting gegeven over elektronische controle bij IrisZorg Nijmegen. Hierdoor is de mogelijkheid tot het adviseren van elektronische controle onder de aandacht gebracht bij de adviseurs.

Beleid

De Inspectie constateerde in 2009 dat er geen beleid was hoe IrisZorg de inzet van controlemiddelen afstemde op het recidiverisico en dit kon opnemen in het advies. Door de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van het format van de RISc en het reclasseringsadvies, wordt de adviseur nu gedwongen om bij advisering van een reclasseringstoezicht controlemiddelen in te zetten die passend zijn bij het recidiverisico. Ook is concreet geformuleerd wanneer welke controlemiddelen toegestaan zijn.

De RISC geeft een eerste indicatie van het recidiverisico en van de inzet van controlemiddelen. Verder stimuleert de RISC de adviseurs om het recidiverisico en de in te zetten controlemiddelen gemotiveerd te beschrijven. Dit wordt automatisch overgenomen in het reclasseringsadvies. In het 3RO-brede 'Ontwerp Toezicht' (2009) en in de 'Gebruikershandleiding Ontwerp Toezicht' (2009) zijn gedetailleerde instructies gegeven met betrekking tot de inzet van controlemiddelen.

Check op de uitvoering

De inzet van controlemiddelen gaat altijd in overleg met de werkbegeleider en komt ook ter sprake tijdens de RISC-bespreking. Ook de inschatting van het recidiverisico is hier onderwerp van gesprek. Leidraad hiervoor zijn de criminogene en de delictgerelateerde factoren. De werkbegeleider controleert tijdens het lezen van het reclasseringsadvies nogmaals de consistentie van het advies.

Risico-identificatie/	
-beheersing	
Uitvoering	
Beleid	
Check	

Oordeel

De uitvoering en het beleid voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De check op de uitvoering voldoet overwegend.

Elektronische controle wordt nog in geringe mate geadviseerd, enerzijds omdat de doelgroep vaak ongeschikt is, anderzijds omdat deze mogelijkheid, ondanks de voorlichting, minder leeft onder de medewerkers.

Mogelijk dat hier door de introductie van elektronische controle binnen de SVG verandering in komt. Er zijn diverse documenten waarin de inzet van controlemiddelen is beschreven.

De inzet van controlemiddelen en de inschatting van het recidiverisico is onderwerp van gesprek tijdens de RISC-bespreking. Daarnaast is er nog een controlemoment bij de oplevering van het reclasseringsadvies.

3.3 Organisatieaspecten

Met betrekking tot de organisatieaspecten zijn hier ten aanzien van het taakspecialisme advies aanvullingen terug te vinden op de criteria die in hoofdstuk 7 aan bod zullen komen. De aanvullingen aangaande het taakspecialisme advies vallen onder het criterium personeelsvereisten.

3.3.1 Personeelsvereisten

Criterium

De uitvoerders van de RISC en de QuickScan zijn in het bezit van een recente licentie om deze instrumenten toe te passen. Hetzelfde geldt voor de gebruikers van instrumenten ten behoeve van verdiepingsdiagnostiek, zoals

MateCrimi en Static99¹⁵. Het geldt als een vereiste dat uitsluitend medewerkers met een licentie deze instrumenten mogen toepassen. Er is een registratiesysteem waarmee wordt bijgehouden of de uitvoerders van de diagnostische instrumenten in het bezit zijn van een geldige licentie.

Bevindingen

Alle adviseurs krijgen snel na hun aanstelling een cursus om de RiSc en QuickScan af te mogen nemen. Ook de toezichthouders zijn RiSc-gecertificeerd (paragraaf 4.2.1). Ondanks het feit dat er onder de doelgroep van IrisZorg weinig zedendelicten voorkomen en zij deze cliënten dus weinig krijgen toebedeeld, beschikken bijna alle adviseurs over een licentie om Static99 af te nemen.

Zoals eerder is aangegeven (paragraaf 3.1.1), is het uitgangspunt van IrisZorg dat bij alle cliënten een MateCrimi wordt afgenomen. Alle adviseurs beschikken dan ook over een licentie voor het instrument MateCrimi.

De administratie zorgt voor de aanmelding van medewerkers voor de cursussen voor het afnemen van de diagnose-instrumenten. Als een reclasseringswerker te weinig RiSc-en afneemt, krijgt de administratie van het hoofdkantoor van de SVG een melding. De administratie besluit vervolgens of de licentie wordt ingetrokken of voortgezet. Dit zal echter eerder aan de orde zijn bij toezichthouders dan bij adviseurs.

Personeels-

vereisten

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering, het beleid, en de check op de uitvoering voldoen aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De medewerkers zijn gecertificeerd voor diagnose-instrumenten. In positieve zin valt het op dat het afnemen van verdiepingsdiagnostiek is ingebed in de werkwijze van IrisZorg. Daarnaast is er door de administratie zicht op de geldigheid van de licenties.

¹⁵ Static99 is een risicotaxatie-instrument om het recidiverisico van zedendelinquenten te bepalen.

3.4 Conclusie

Binnen het taakspecialisme advies voldoet IrisZorg op alle criteria van de aspecten maatschappelijke reïntegratie en maatschappijbeveiliging, evenals op de criteria van de organisatieaspecten, overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Met name vanwege landelijke ontwikkelingen zijn alle aanbevelingen die de Inspectie in 2009 op het taakspecialisme advies gaf opgevolgd.

De reclasseringsadviezen dragen bij aan maatschappelijke reïntegratie, doordat zij gebaseerd zijn op diagnostische instrumenten en veelal ook met verdiepingsdiagnostiek. IrisZorg is actief in het zoeken naar het juiste interventieaanbod, waarbij er met name toegeleid wordt naar zorginstellingen of andere hulpverleningsorganisaties, en in mindere mate naar intern beschikbare gedragsinterventies. IrisZorg gebruikt het Ifzo voor indicatiestelling naar passende vormen van ambulante zorg en/of beschermd wonen. Er is geen zorgkaart voor overige instanties met contactpersonen en hun aanbod, zoals bijvoorbeeld werk-, schuld-, of uitkeringsinstanties. De afdelingsmanager is inhoudelijk verantwoordelijk voor de uitgebrachte adviezen en ondertekent deze gezamenlijk met de rapporteur. De werkbegeleider en de teamleider hebben beide een gedelegeerde deelverantwoordelijkheid; op respectievelijk inhoud en proces. De Inspectie merkt op dat de teamleider niet inhoudelijk verantwoordelijk is voor de reclasseringsadviezen.

Ten aanzien van de maatschappijbeveiliging is de Inspectie positief over het planningsbureau dat IrisZorg heeft voor de juiste prioritering en verdeling van de adviesopdrachten. De reclasseringsadviezen voldoen overwegend aan de criteria en er is voldoende aandacht voor het inzetten van controlemiddelen en de inschatting van het recidiverisico. De reclasseringsadviezen worden zowel door de opdrachtgevers, als door andere reclasseringsorganisaties, als voldoende beoordeeld. De Inspectie adviseert IrisZorg de fase van aanmelding van een cliënt bij een organisatie te vermelden in het reclasseringsadvies, opdat dit tijdens de zitting ook inzichtelijk is. Daarnaast beveelt de Inspectie IrisZorg aan om de termijnen waarbinnen de reclasseringsadviezen geleverd worden nauwlettend te monitoren, zodat deze termijnen minder worden overschreden.

De personeelsvereisten binnen het taakspecialisme advies zijn op orde. Adviseurs beschikken over de juiste licenties en het is in positieve zin opvallend dat het afnemen van verdiepingsdiagnostiek onderdeel is van de werkwijze van IrisZorg.

4 Toezicht

In het hoofdstuk Toezicht komen de aspecten maatschappelijke reïntegratie (4.1) en maatschappijbeveiliging (4.2) aan bod. Elke paragraaf opent met een standaardtekst die kort de maatstaf beschrijft die de Inspectie hanteert. Daarna volgen haar bevindingen, oordeel en eventuele verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk (4.3) volgt een conclusie over de twee aspecten ten aanzien van het taakspecialisme toezicht.

4.1 Maatschappelijke reïntegratie

Met betrekking tot het aspect maatschappelijke reïntegratie onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: de inhoud van het reclasseringscontact en de samenwerking met de netwerk- en ketenpartners tijdens het toezicht.

4.1.1 Inhoud van het reclasseringscontact

criterium

De invulling van het toezicht is gebaseerd op bijzondere voorwaarden, indien deze zijn opgelegd door de rechter. Het toezicht is onderbouwd met een RISc. Verder is er een aantoonbare overdracht van degene die het reclasseringsadvies heeft opgesteld aan de toezichthouder. Tijdens het toezicht is er naast controle ook ruimte voor begeleiding. De wijze waarop het toezicht bijdraagt aan gedragsverandering, recidivevermindering en reïntegratie van de cliënt is vastgelegd in beleid en vertaald naar procesbeschrijvingen of instructies. Er vindt controle plaats of het toezicht conform de procesbeschrijving een bijdrage levert aan gedragsverandering, recidivevermindering en reïntegratie van de cliënt, waarbij er sprake is van een recente diagnose, bijzondere voorwaarden en een balans tussen controle en begeleiding.

Bevindingen

Onderbouwing van het toezicht

De bijzondere voorwaarden die in het vonnis zijn vermeld, vormen de basis voor de uitvoering van het toezicht. In IRIS is het vonnis met vermelding van de bijzondere voorwaarden opgenomen. Uit het dossieronderzoek blijkt verder dat de toezichten altijd onderbouwd zijn met een RISc-diagnose. In de meeste gevallen is deze diagnose niet ouder dan een jaar op het moment van de start van het toezicht.

Invulling van het toezicht

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de overdracht van een cliënt van de adviseur aan de toezichthouder niet beschreven staat in IRIS. De reclasseringswerkers geven aan dat overleg meestal wel voorkomt, maar er is geen sprake van een formeel overdrachtsmoment. De teamleider in Nijmegen vertelt bij de verdeling van de zaak aan de toezichthouder wie de adviseur is geweest, zodat beide partijen elkaar snel kunnen vinden. Registratie van overleg vindt niet plaats, tenzij er specifieke afspraken worden gemaakt. De reclasseringswerkers zijn positief over het onderlinge contact, wat met name komt doordat zij met meerdere collega's, zowel adviseurs als toezichthouders, op een kamer werken. Ook is er sprake van overleg tussen de reclasseringswerker werkstraf en de toezichthouder als een cliënt een werkstraf moet uitvoeren. Tevens is er overleg tussen de trainer en de toezichthouder als de cliënt een gedragsinterventie volgt (paragraaf 6.1.2).

Uit het dossieronderzoek blijken toezichten zowel uit begeleiding als controle van de toezichthouder te bestaan. Soms zijn er specifieke aandachtspunten voor de begeleiding geformuleerd. Toezichthouders helpen cliënten met aanmeldingen bij instanties, bemiddelen in de thuissituatie, motiveren cliënten voor behandeling. Daarnaast oefenen zij ook controle uit door bijvoorbeeld huisbezoeken af te leggen. Toezichthouders geven aan dat zij in de uitvoering van het toezicht moeite hebben om een goede balans te vinden tussen controleren en begeleiden. Zij vinden dat de uitvoering van de toezichten erg is geprotocolleerd en dat er weinig ruimte is om naar eigen inzicht te handelen. Zij ervaren dat het computersysteem IRIS leidend is, en niet de cliënt. De geïnterviewde cliënten ervaren dit niet zo.

Beleid

Het uitgangspunt voor de uitvoering van het reclasseringstoezicht is het 3RO-brede Ontwerp Toezicht uit 2009. Dit document en de bijbehorende gebruikershandleiding (2009) geven heldere instructies over de uitvoering van het toezicht. Hierin staat onder andere beschreven dat er een diagnose aan het toezicht ten grondslag moet liggen. De reclasseringswerkers maken daarnaast gebruik van het 3RO-brede Handboek Reclassering.

In 2009 adviseerde de Inspectie om instructies op te stellen voor de overdracht van een adviseur aan een toezichthouder. Hoewel in het Ontwerp Toezicht en de bijbehorende gebruikershandleiding is opgenomen dat adviseurs en toezichthouders goed op de hoogte moeten zijn van elkaars werk, is niet vastgelegd hoe dit vormgegeven moet worden.¹⁶

¹⁶ Sinds de herziening van het Toetsingskader Reclassering (2011), legt de Inspectie de nadruk op de uitvoering en registratie van de overdracht en niet langer op de aanwezigheid van instructies hierover.

Check op de uitvoering

De verantwoordelijkheid om te checken of de toezichthouder het reclasseringstoezicht op de juiste wijze uitvoert, ligt bij de werkbegeleiders. De inrichting van het toezicht komt aan bod tijdens het opmaken van de toezichtovereenkomst (paragraaf 4.2.1). De werkbegeleider kijkt of de toezichthouders voldoende inzetten op recidivevermindering en gedragsverandering. Ook is de balans tussen begeleiden en controleren een gespreksonderwerp tijdens de casuïstiekbespreking of de caseloadbespreking.

Reclasserings-

contract

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Het beleid en de check op de uitvoering voldoen volledig.

De toezichthouders geven conform de opdracht invulling aan het reclasseringstoezicht. Tijdens het toezicht is er aandacht voor begeleiding en controle, alhoewel toezichthouders vinden dat de nadruk ligt op controle.

Er is geen standaardoverdracht van cliënten van de adviseur naar de toezichthouder. Indien er wel sprake is van een overdracht dan leggen reclasseringswerkers dit niet vast in het dossier, tenzij er specifieke afspraken worden gemaakt.

Er liggen duidelijke werkinstructies ten grondslag aan de invulling van het reclasseringscontact. De werkbegeleider heeft de verantwoordelijkheid over de inhoudelijke uitvoering van het reclasseringstoezicht.

Aanbeveling

Realiseer een standaard overdracht tussen adviseur en toezichthouder om bijzonderheden over te dragen. Draag zorg voor registratie, opdat inzichtelijk is wat er besproken is.

4.1.2 Samenwerking

criterium

Tijdens het reclasseringstoezicht vindt er samenwerking plaats met de politie en relevante instellingen die een bijdrage kunnen leveren aan de controle op en de begeleiding van de cliënt. Onder de reclasseringswerkers is bekend wat de desbetreffende afspraken hieromtrent zijn. De organisatie heeft ten behoeve hiervan afspraken gemaakt met lokale instellingen en de politie. Er vindt controle plaats of reclasseringswerkers voldoende kennis hebben omtrent het zorgaanbod en, indien geïndiceerd, de cliënt toeleiden naar zorg en gebruik maken van het aanbod van zorginstellingen.

Bevindingen

Uitvoering

In paragraaf 3.1.2 is beschreven hoe adviseurs op de hoogte blijven van en omgaan met het zorgaanbod in de regio. Dit komt grotendeels overeen met de toezichthouders. De toezichthouders wisselen onderling informatie uit over (zorg)instellingen tijdens de casuïstiekbespreking of in de wandelgangen. Ook ontvangen zij per e-mail regelmatig informatie over instellingen.

De toezichthouders zijn voldoende op de hoogte van het zorgaanbod.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de toezichthouders met diverse instellingen contact hebben. Bij alle bekeken toezichten ontvangt de cliënt behandeling of begeleiding van een (zorg-)instelling waarmee de toezichthouder contact onderhoudt. Dit overleg wordt in IRIS geregistreerd.

Indien nodig, stellen de toezichthouders een indicatie op door middel van Ifzo.

IrisZorg heeft overleg met de politie wanneer dit nodig is. Dit gebeurt op casusniveau, maar ook tijdens ketenoverleggen op het Veiligheidshuis (paragraaf 7.2).

Beleid

In 2009 adviseerde de Inspectie om vast te leggen met welke instanties samenwerkingsafspraken gemaakt moesten worden. Hieraan heeft IrisZorg gehoor gegeven door afspraken vast te leggen met diverse instanties.

Specifiek voor de uitvoering van het toezicht is er in 2011 een samenwerkingsovereenkomst op landelijk niveau afgesloten met de politie, de drie reclasseringsorganisaties en het OM in het kader van toezicht op de naleving van bijzondere voorwaarden. Hierin gaat het zowel om de informatie-uitwisseling als eenduidige afspraken over hoe de verschillende partijen moeten handelen bij overtreding door de cliënt van de bijzondere voorwaarden.

Daarnaast beschikt IrisZorg over een 'Afsprakenregister Justitiële Voorwaarden regio Arnhem-Zutphen' (2011) en een aanvulling hierop in verband met de wetswijziging per 1 april 2012. Deze documenten zijn afgeleid van de landelijke richtlijnen Justitiële Voorwaarden en regionaal aangepast. Een voorbeeld hiervan is de wijze waarop OM en ZM (Zittende Magistratuur) de bijzondere voorwaarden moet overnemen uit het reclasseringsadvies. In het kader van justitiële voorwaarden is de afspraak vastgelegd dat politie (wijkagent) en toezichthouder bij de start van elk toezicht met vrijheidsbeperkende voorwaarden contact hebben. Hier bestaan instructies over voor de toezichthouder.

Ten behoeve van de informatie-uitwisseling over tbs-gestelden en zedende-linquenten is er een convenant opgesteld tussen de 3RO in Arnhem, het OM en de politie Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid. Het doel hiervan is om de politie meer inzicht te geven in de cliënten en de trajecten die zij doorlopen, evenals het realiseren van aanspreekpunten binnen de politie voor de 3RO en het uitwisselen van informatie over de aanpak/het begeleidingsplan en het gedrag van de cliënten. Daarnaast is in dit convenant opgenomen welke gegevens de partijen mogen uitwisselen. Zoals al in paragraaf 3.1.2 is genoemd, zijn er voor het algemene reclasseringsproces samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de reclassering en behandeling binnen IrisZorg (2011). Ook zijn er samenwerkingsovereenkomsten en een privacyreglement opgesteld met betrekking tot deelname aan casusoverleg in Veiligheidshuizen.

Check op de uitvoering

De afdelingsmanager neemt deel aan verschillende overlegvormen waarin onder andere de samenwerking tussen de reclasseringsafdeling en de andere partijen aan bod komt (paragraaf 7.2). Ook de kwaliteit van informatie-uitwisseling is hierin onderwerp van gesprek. De werkbegeleider, en dan specifiek de werkbegeleider die belast is met de portefeuille zorg, houdt het zorgaanbod onder de aandacht bij de medewerkers. Verder houdt de werkbegeleider zicht op de kennis van het zorgaanbod tijdens casuïstiek- en andere overleggen.

Samenwerking

Uitvoering



Beleed



Check



Oordeel

De uitvoering van de samenwerking voldoet volledig, het beleid overwegend en de check op de uitvoering voldoet volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie.

Toezichthouders zijn goed op de hoogte van het zorgaanbod in de regio. In de casuïstiekbespreking en tijdens informeel overleg bespreken medewerkers met welke organisaties zij samenwerken. IrisZorg beschikt over diverse convenanten en protocollen waarin de samenwerking en informatie-uitwisseling met instanties en ketenpartners is beschreven. IrisZorg gebruikt het Ifzo voor indicatiestelling naar passende vormen van ambulante zorg en/of beschermd wonen. Er is geen zorgkaart voor overige instanties met contactpersonen en hun aanbod, zoals bijvoorbeeld werk-, schuld-, of uitkeringsinstanties. Tijdens interne overlegvormen is er aandacht voor het op niveau houden van de kennis van het zorgaanbod. De afdelingsmanager bewaakt de kwaliteit van de samenwerking in externe overlegvormen.

Aanbeveling

Zie aanbeveling paragraaf 3.1.2.

4.2 Maatschappijbeveiliging

Met betrekking tot het aspect maatschappijbeveiliging onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen. Ten eerste de bijdrage aan de strafrechtketen tijdens het toezicht en de risico-identificatie. Ten tweede de risicobeheersing tijdens het toezicht.

4.2.1 Bijdrage aan de strafrechtketen en risico-identificatie

Criterion

Oprachten voor reclasseringstoezicht worden, afhankelijk van de modaliteit, binnen de vastgestelde termijnen in uitvoering genomen. De uitvoering van toezichten vindt in het geval van krappe capaciteit plaats volgens een afgesproken prioriteitstelling. Binnen zes weken na aanvang van het toezicht heeft de cliënt de standaardgedragsregels, evenals de toezichtovereenkomst, ondertekend.

De doelen in de toezichtovereenkomst zijn SMART¹⁷ geformuleerd en dragen bij aan gedragsverandering, reïntegratie en recidivevermindering van de cliënt. De uitvoering van het toezicht sluit vervolgens aan op het opgestelde plan van aanpak of het reïntegratieplan voor gedetineerden en/of op de inhoud van en de bepalingen in het vonnis of in de schorsing van de voorlopige hechtenis. Bij de uitvoering van het toezicht wordt gebruik gemaakt van controlemiddelen die, afhankelijk van het toezichtniveau, landelijk zijn voorgeschreven.¹⁸ Deze controlemiddelen staan in verhouding tot het toezichtniveau. Indien een toezicht aanvangt terwijl er nog geen RISc voorhanden is, wordt die zo snel mogelijk uitgevoerd om gericht invulling te kunnen geven aan het toezicht. De reclassering rapporteert op de daarvoor vastgestelde momenten aan de opdrachtgever en aan andere betrokken partijen. Deze evaluaties en rapportages voldoen aan de daarvoor gestelde kwaliteitscriteria. Hierin komen in ieder geval de vorderingen van de cliënt aan bod op de leefgebieden die zijn aangemerkt als criminogene factor. Bij voortijdige (positieve) beëindiging van het toezicht, wanneer het toezicht niet tot stand is gekomen, indien er sprake is van overtreding van de bijzondere voorwaarde of als een toezicht niet tijdig kan aanvangen, vindt overleg met de opdrachtgever plaats. Dit gebeurt ook bij (dreigende) onbeheersbaarheid van de risico's. Naast de eerder genoemde vormen van beëindiging, krijgt de opdrachtgever eveneens bij het verstrijken van de

¹⁷ SMART staat voor Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden.

¹⁸ Het reclasseringstoezicht bestaat uit 3 niveaus van toezichthouden. Niveau 3 toezichten betreffen de zaken met een hoog recidiverisico en hebben daardoor de hoogste intensiteit van toezichthouden. Niveau 1 toezichten betreffen de zaken met het laagste recidiverisico en de minste intensiteit van toezichthouden.

proeftijd een afsluitbericht van het toezicht. De cliënt heeft recht op inzage in de verscheidene rapportages.

Het bovenstaande is vastgelegd in instructies en er wordt gecheckt of de uitvoering conform die instructies plaatsvindt.

Bevindingen

Voorloopaanleidingen

In paragraaf 3.1.2 is aan bod gekomen hoe adviseurs omgaan met cliënten die zorg nodig hebben, maar waarvoor nog geen toezichtopdracht is ontvangen. Toezichthouders geven aan dat zij een voorloopaanleiding toepassen, indien er gedurende een lopend toezicht een nieuw vonnis is uitgesproken maar de opdracht nog niet is ontvangen. Doorgaans vertelt de cliënt of de reclasseringsbalie over deze veroordeling. Volgens de toezichthouders mag een voorloopaanleiding alleen worden toegepast als er een uitspraak is geweest tot een toezicht, maar de opdracht nog niet ontvangen is. Het management geeft aan dat een voorloopaanleiding ook mogelijk is als er nog geen vonnis is uitgesproken.

Binnen IrisZorg Nijmegen wordt gebruik gemaakt van gemeentelijk casemanagement waarbij een toezichthouder een cliënt, meestal een veelpleger, begeleidt op vrijwillige basis. De gemeente financiert het toezicht.

Prioritering

Het planningsbureau van de adviseurs houdt ook de binnengekomen toezichtopdrachten bij. Er is momenteel geen wachtlijst voor toezichten. Eén keer per week is er een verdeelvergadering waarbij alle opdrachten worden verdeeld. De administratie mailt spoedopdrachten aan alle toezichthouders van de desbetreffende locatie. Er komt bijna altijd een reactie van een toezichthouder die de opdracht wil oppakken, zo niet, dan grijpt de teamleider in.

Tot begin 2012 is er wel sprake geweest van een wachtlijst voor toezichten. Alle bijzondere toezichten werden meteen gestart, zoals hoog risico zaken, schorsingen, opdrachten uit de PI of veelplegers. De wachtlijst is vooral teruggedrongen door nieuw personeel aan te nemen, er zijn in 2011 acht nieuwe medewerkers gestart.

De wachtlijst is daarnaast afgenomen doordat goed lopende toezichten op een 'laag pitje' zijn gezet of voortijdig positief zijn afgerond.

IrisZorg Arnhem is van plan op kort termijn aan te vangen met een piketdienst voor het starten van nieuw binnengekomen toezichten. Een cliënt zal dan het eerste contact met een soort intakemedewerker hebben waarna het toezicht verdeeld wordt aan een vaste toezichthouder. Door middel van de piketdienst hoopt IrisZorg ook cliënten met een 'zelf-meld-

plicht'¹⁹ beter op te kunnen vangen. Het instellen van een piketdienst is nodig wegens de 'Dadelijke uitvoerbaarheid van voorwaarden en toezicht' (DUT)²⁰, zoals vastgelegd in Justitiële Voorwaarden.

Starttermijnen

Er bestaan landelijke richtlijnen waarin is vastgelegd binnen welke termijn toezichten moeten starten.²¹ Eind 2010 (Arnhem) en begin 2011 (Nijmegen) heeft een 3RO-brede audit van het reclasseringstoezicht plaatsgevonden. Het tijdig starten van toezichten, ongeacht de modaliteit, was een punt van aandacht, dat hieruit naar voren kwam. Toen bleek 86 procent (Arnhem) en 70 procent (Nijmegen) van alle toezichten na de maximaal toegestane starttermijn te beginnen. In 2011 zijn deze cijfers van Arnhem en Nijmegen gezamenlijk verbeterd: 30 procent van de voorwaardelijke veroordelingen zijn te laat gestart en 4 procent van de voorwaardelijke schorsingen preventieve hechtenis. Dit beeld wordt bevestigd door het dossieronderzoek.

Zoals beschreven kunnen tegenwoordig alle toezichten snel na binnenkomst verdeeld worden en is er geen wachtlijst meer. Naast het hebben van een wachtlijst, werd te laat starten ook veroorzaakt door het niet tijdig aangeleverd krijgen van de opdrachten. Soms ontvangt IrisZorg vonnissen die een jaar oud zijn. Uit het dossieronderzoek blijkt ook dat enkele opdrachten binnen zijn gekomen nadat de maximaal toegestane starttermijn overschreden is. IrisZorg geeft aan dat opdrachten tot toezicht vanuit de PI (zoals PP, v.i.) soms binnenkomen op het moment dat alle toezichten net verdeeld zijn. De toezichthouders hebben dan een volle caseload en het behalen van de starttermijn van binnen een week is dan vaak niet meer haalbaar. De teamleider zoekt geen contact met de opdrachtgever als de starttermijn niet behaald wordt.

Start van het toezicht

Na verdeling van de opdracht start de toezichthouder zo spoedig mogelijk met het toezicht. De wijze waarop het eerste contact met de cliënt tot stand komt verschilt, meestal is er sprake van het maken van een telefonische afspraak waarna een schriftelijke bevestiging wordt verstuurd.

¹⁹ Het komt voor dat er in het vonnis een datum is opgenomen dat cliënten zich bij de reclassering moeten melden. Dit wordt een 'zelf-meldplicht' genoemd.

²⁰ Bij gewelds- en zedendelicten met een verhoogde kans op recidive kunnen de door de rechter opgelegde bijzondere voorwaarden direct van toepassing zijn. Hoger beroep heeft geen schorsende werking meer.

²¹ Een schorsingstoezicht moet volgens deze richtlijnen binnen een week na de schorsingsbeschikking starten, een regulier reclasseringstoezicht binnen een maand nadat het vonnis onherroepelijk is. In het geval van TR/BB of v.i. dient het toezicht direct na detentie aan te vangen.

In sommige vonnissen is een 'zelf-meldplicht' opgenomen, een datum en tijdstip waarop een cliënt zich moet melden bij de reclassering. Uit de praktijk blijkt dat de meeste cliënten niet zelf de verantwoordelijkheid nemen om bij een opgelegd toezicht zich te melden. Als de cliënt zich wel zelf meldt, zoekt de administratie een beschikbare toezichthouder of schrijft de administratie de contactgegevens op zodat een toezichthouder later contact kan leggen. Dit eerste contact met de administratie valt niet onder het eerste face-to-face contact.

Toezichtovereenkomst

De toezichtovereenkomst geeft onder andere een overzicht van de bijzondere voorwaarden, het toezichtniveau, de fase van het niveau, aanwijzingen, afspraken, aandachtspunten, en de meldplicht-/huisbezoekfrequentie. De toezichtovereenkomst wordt automatisch opgesteld aan de hand van de inrichting van het toezicht door de toezichthouder in IRIS. Na goedkeuring van de werkbegeleider laat de toezichthouder de overeenkomst ondertekenen door de cliënt. Toezichthouders geven aan dat de getekende versie van de toezichtovereenkomst aan de administratie moet worden gegeven, zij scannen deze versie dan in voor IRIS.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat bij alle bekeken toezichten een toezichtovereenkomst aanwezig is en dat deze compleet is. De toezichtovereenkomst wordt opnieuw gemaakt als er een nieuwe opdracht binnenkomt gedurende een lopend toezicht, of bijvoorbeeld als een toezicht bij schorsing wordt omgezet naar een toezicht bij voorwaardelijke veroordeling.

De overeenkomsten worden veelal niet binnen zes weken na het eerste face-to-face contact door de cliënt ondertekend. Uit het dossieronderzoek bleek dat dit oploopt tot acht maanden. Toezichthouders geven aan dat zij er wel naar streven dit binnen zes weken te realiseren, maar dat dit vaak niet haalbaar is, bijvoorbeeld omdat er geen RISc beschikbaar is bij de start van het toezicht. Soms stellen de toezichthouders een voorlopige toezichtovereenkomst op met daarin alleen de contactgegevens, de bijzondere voorwaarden en controlemiddelen, maar meestal wachten de toezichthouders tot de overeenkomst compleet ingevuld kan worden.

De geïnterviewde toezichthouders geven aan de toezichtovereenkomst te gebruiken als een dynamisch document gedurende het toezicht en veranderingen door te voeren in de overeenkomst. Uit het dossieronderzoek blijkt dat het voorkomt dat de toezichthouders één overeenkomst voor het gehele toezicht maken, wat inhoudt dat zij de overeenkomst niet aanpassen als er doelen zijn behaald of controlemiddelen niet meer nodig zijn.

In 2009 adviseerde de Inspectie om doelen SMART te formuleren met daarbij toe te passen controlemiddelen, activiteiten en een tijdsplan. Dit is tegenwoordig onderdeel van de toezichtovereenkomst. Toezichthouders moeten de doelen SMART, concreet en positief formuleren en daarnaast operationaliseren. Gedurende het casuoverleg bespreken zij dit onderwerp. Toezichthouders vinden het soms lastig om dit op deze manier uit te voeren, vooral indien er nog weinig cliëntcontact geweest is. Cliënten geven aan dat de hoofdlijnen van de toezichtovereenkomst werden uitgezet door de toezichthouder, maar dat zij wel inspraak hadden in de doelen, zoals het samen beslissen of doelen te behalen zijn. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de toezichthouders de doelen overwegend SMART formuleren en dat de eindsituatie van het te bereiken doel goed beschreven is. Met name bij toezichten in het kader van tbs is de formulering van de doelstellingen erg uitgebreid.

Inhoud van het toezicht

Uit het dossieronderzoek en de interviews blijkt dat de toezichten altijd aansluiten op de opdracht. De toezichthouders nemen de bijzondere voorwaarden en de duur van de proeftijd over. Als toezichthouders willen afwijken van de bijzondere voorwaarden, benadert de werkbegeleider de ketenprocesmedewerker van het OM.

Voor de inrichting van het toezicht is de RiSc leidend in de bepaling van het toezichtniveau. Wanneer er bij aanvang van het reclasseringstoezicht nog geen RiSc is opgesteld, plaatsen de toezichthouders de cliënt standaard in niveau 2 als het om een schorsingstoezicht gaat. Bij andere toezichten zonder RiSc wordt gekeken naar de ernst van het delict en de geschiedenis van de cliënt: mogelijk is er een oude RiSc aanwezig waarop het niveau gebaseerd kan worden. Indien de toezichthouder kiest voor een toezichtniveau 3 zonder een actuele RiSc, moet in IRIS worden vastgelegd waarom daartoe is besloten.

Het maken van een RiSc na de start van het toezicht wordt uitgevoerd door andere toezichthouders dan aan wie de zaak is toebedeeld. Ook al zijn alle toezichthouders RiSc gecertificeerd, het is lastig een RiSc te plannen en uit te voeren wegens de hoge werkdruk. Na een periode van een lange wachtlijst, bestaat de wachtlijst voor afname van de RiSc tegenwoordig uit ongeveer vijf cliënten in Arnhem, in Nijmegen zijn dit er minder. Om de wachtlijst te verkleinen laten de werkbegeleiders sinds kort het maken van de RiSc over aan de adviseurs. Het planningsbureau verdeelt de opdrachten. Het aantal cliënten op de wachtlijst loopt terug, hetzelfde geldt voor het aantal maanden dat cliënten op de wachtlijst staan.

Binnen IrisZorg geldt de richtlijn om negen tot twaalf maanden na de start van het toezicht een herdiagnose van de RiSc uit te voeren. Het is de

bedoeling dat dit ook in de inrichting van het toezicht in IRIS wordt vastgelegd en gepland. In Nijmegen wordt hier actief aan gewerkt, momenteel is dit in Arnhem niet haalbaar wegens de wachtlijst met cliënten waarbij nog geen RISC-diagnose is uitgevoerd.

Controlemiddelen

Uit de interviews blijkt dat in elk toezicht sprake is van het controlemiddel meldplicht. Daarnaast maken toezichthouders regelmatig gebruik van urinecontroles en blaastesten. In Arnhem nemen de toezichthouders zelf de blaastesten af. In Nijmegen doen medewerkers van de ambulante zorg dit, maar dit verloopt niet soepel omdat deze medewerkers dit niet onder hun taken vinden vallen. In Tiel is het mogelijk deze controles uit te laten voeren door medewerkers van de polikliniek. Dit verloopt zeer goed. De samenwerking met de polikliniek voor urinecontroles en blaastesten is in Nijmegen minder dan in Arnhem en Tiel.

Het locatieverbod/-gebod, komt in veel mindere mate voor. Zoals al in de paragrafen 3.2.2 en 4.1.2 is beschreven, voert RN Arnhem de elektronische controle uit, maar is het voornemen van de SVG om dit zelf te gaan doen. Uit het dossieronderzoek blijkt dat urinecontroles regelmatig in IRIS bij controlemiddelen zijn geregistreerd, maar niet zijn uitgevoerd. Ook blijkt dat de uiteindelijke inzet van controlemiddelen passend is bij het toezicht-niveau, maar de Inspectie heeft ook het voornemen tot urinecontroles waargenomen bij een niveau 1 toezicht.

Evaluatie en contact met opdrachtgever

Er zijn vastgestelde momenten waarop een opdrachtgever via een voortgangverslag informatie hoort te krijgen over het verloop van het toezicht. Dit is bij niveau 3 toezichten vastgesteld op elke drie maanden. Ook buiten deze vastgestelde momenten kan de opdrachtgever worden geïnformeerd, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een rechtszitting, een incident of een voorgeleiding.

Uit het dossieronderzoek kwamen slechts enkele toezichten naar voren waarbij er een voortgangverslag hoorde. Het blijkt dat bij één van deze toezichten geen voortgangverslagen zijn uitgebracht op de momenten dat dit hoorde, maar dat er per zes maanden in plaats van elke drie maanden werd gerapporteerd. Bij enkele andere toezichten zag de Inspectie daarentegen veel voortgangverslagen, bij één PP-toezicht zelfs elke maand. Ook zag de Inspectie dat voortgangverslagen zijn geschreven over het verloop van het toezicht na afwijzing van een TUL-advies.

Toezichthouders houden zelf bij wanneer het tijd is om een voortgangverslag te versturen. De werkbegeleider, of IRIS, bewaakt deze termijn niet. Werkbegeleiders checken de inhoud van het voortgangverslag voordat deze aan de opdrachtgever wordt verstuurd. Toezichthouders bespreken niet

altijd de voortgangsverslagen met de cliënt. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de geschreven voortgangsverslagen uitgebreid zijn.

Behalve de voortgangsrapportages kan de toezichthouder ook een zogenaamde evaluatie schrijven. Deze evaluaties zijn voor intern gebruik en zijn bedoeld om de voortgang en de kwaliteit van het toezicht te toetsen en waar nodig bij te sturen. Dit is bijvoorbeeld aan de orde bij het afronden van een doel, of bij faseverandering binnen het toezichtniveau. In tegenstelling tot de voortgangsverslagen zijn er geen vastgestelde evaluatiemomenten. De toezichthouder kan dit wel vooruit plannen en opnemen in de toezichtovereenkomst. Hoewel de toezichthouders zeggen dat zij dit plannen in IRIS, blijkt dit bij veel dossiers niet het geval te zijn. Daarnaast is de Inspectie dossiers tegengekomen waarbij een evaluatie wel gepland was, maar niet gerealiseerd. Uit IRIS blijkt dat er in veel toezichten geen evaluaties zijn opgesteld. Indien er wel sprake is van een evaluatie ziet de Inspectie dat deze uitgebreid is. Soms is de overlap tussen de toezichtovereenkomst en de eerste evaluatie groot, maar bevat de evaluatie een toelichting over de stand van zaken en het verloop van het contact.

Toezichthouders geven aan dat de eerste evaluatie vaak al erg snel na het opstellen van de toezichtovereenkomst moet plaatsvinden. Niet altijd hebben zij dan de indruk dat er al zaken te evalueren zijn. Uit IRIS blijkt niet dat de evaluaties met de cliënten zijn besproken.

Het OM geeft aan dat IrisZorg de voortgangsverslagen in het kader van een zitting uiterlijk twee weken voor de zitting aanlevert. Binnen PI Arnhem houdt de administratie bij op welke momenten de rapportages binnen moeten zijn. Het komt wel eens voor dat zij een rappel naar de reclassering moeten sturen. Zowel het OM als PI Arnhem zijn tevreden over de oplevering en de kwaliteit van de verslagen, hoewel PI Arnhem soms achteraf ervaart dat er gegevens ontbreken in de rapportages. De PI kan niet specificeren bij welke reclasseringsorganisatie dit voorkomt. Dit komt soms aan het licht bij incidenten. PI Arnhem spreekt hierdoor twijfel uit hoe het komt dat dergelijke informatie over risico's niet eerder bekend was.

In 2009 adviseerde de Inspectie om SMART doelstellingen op te nemen zodat te monitoren is in hoeverre een cliënt vorderingen maakt tijdens een toezicht. Zoals al eerder is beschreven gebruikt IrisZorg grotendeels SMART doelstellingen. Er is echter slechts beperkt sprake van het monitoren van vorderingen.

Informeren opdrachtgever

De toezichthouders van IrisZorg geven aan dat zij bij dreigende onbeheersbaarheid van de risico's intern overleggen met de werkbegeleider. Ook komt

het voor dat het incidententeam van de SVG op de hoogte wordt gebracht. Dit laatste heeft de Inspectie niet aangetroffen bij het dossieronderzoek. Uit het dossieronderzoek blijkt dat in een tbs-casus zeer gedetailleerd is beschreven wat risicosignalen zijn, in overige toezichten is dit vaak niet het geval.

Afsluiten

In 2011 heeft IrisZorg 213 toezichten afgesloten. Hiervan waren 75 toezichten (35%) voortijdig negatief beëindigd. Bij het voornemen tot voortijdig negatieve beëindiging overleggen de toezichthouders met de werkbegeleider. De werkbegeleider bespreekt dit vooraf met de ketenprocesmedewerker. Indien deze toestemming geeft sturen de toezichthouders een TUL-advies. Tijdens het dossieronderzoek zijn enkele TUL-adviezen bekeken. Deze waren uitgebreid en goed beargumenteerd. Ook heeft de Inspectie een 'advies verdere vervolging' bij het einde van een v.i. gezien. Dit rapport was van goede kwaliteit en besproken met de cliënt. In de bekeken dossiers is contact met de opdrachtgever beschreven.

In 2009 adviseerde de Inspectie aan IrisZorg om deel te nemen aan het stopzettingsoverleg, waarbij casussen aan het OM kunnen worden voorgelegd ter retournering. Door de komst van de ketenprocesmedewerker is de communicatie met het OM verbeterd en zijn de lijnen korter.

Om tot voortijdig positieve beëindiging over te gaan dient de cliënt eerst in toezichtniveau 1 geplaatst te zijn. Vervolgens kan de toezichthouder, met toestemming van de werkbegeleider en de ketenprocesmedewerker, een schriftelijk verzoek tot voortijdig positieve afsluiting voorleggen aan het OM. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers de ervaring hebben dat voortijdig positief beëindigen van een toezicht weinig voorkomt. Dit ligt enerzijds aan het type cliënt, maar ook omdat de werkbegeleiders dit niet stimuleren vanwege de lage instroom van nieuwe toezichten. De afdelingsmanager en de teamleiders geven aan onbekend te zijn met dit gedachtegoed. In 2011 zijn er desalniettemin toch nog 25 toezichten (12 procent) voortijdig positief afgesloten.

Toezichthouders schrijven een afloopbericht 'termijn voltooid toezicht afgerond' aan de opdrachtgever als het toezicht positief is afgesloten. Er bestaat ook een afloopbericht 'voortijdig negatieve beëindiging', wat toezichthouders sturen na toestemming van de opdrachtgever om te mogen stoppen met het toezicht. Uit dossieronderzoek blijkt dat cliënten soms op de hoogte zijn gebracht van de inhoud van deze documenten. Verder blijkt dat deze documenten een goede inhoud hebben. In één bericht over het

einde van de toezichttermijn is genoemd dat begeleiding en behandeling nodig blijft.

Toezichthouders geven aan over een afgesloten toezicht een eindverslag te schrijven. De wijze waarop zij hier invulling aan geven is wisselend: soms is het een evaluatie in combinatie met een afloopbericht, soms is het alleen een afloopbericht. De Inspectie is geen eindevaluatie in IRIS tegengekomen.

Beleid

In het 3RO-brede 'Ontwerp Toezicht' en de daarbij behorende gebruikershandleiding staan instructies beschreven met betrekking tot het gebruik van de voorloopaanleiding en het toepassen van maatwerk. Bovendien is hier in vastgelegd hoe het toezicht ingericht en uitgevoerd moet worden. Ook staat beschreven hoe de toezichthouder het toezichtniveau moet bepalen en is er per toezichtniveau aangegeven welke controlemiddelen toezichthouders mogen inzetten. De instructies over het opstellen en laten tekenen van de toezichtovereenkomst en gedragsregels komen hier in terug. De toezichthouders gebruiken vaste formats voor de toezichtovereenkomst, de gedragsregels en de diverse rapportages in het kader van een reclasseringstoezicht. In de gebruikershandleiding staat tevens beschreven hoe het proces verloopt bij positief of negatief afsluiten van een toezicht. In de gebruikershandleiding is opgenomen wat het doel is van het uitbrengen van een voortgangsverslag, evaluatie en (voortijdig) afronden van toezichten. Er zijn echter geen inhoudelijke eisen geformuleerd voor deze documenten. In 2009 adviseerde de Inspectie om, in overleg met de opdrachtgevers, eisen te formuleren aan het afloopbericht. Dit is niet gerealiseerd.

De maximale starttermijnen van toezichten zijn onder andere vastgelegd in het 'Afsprakenregister Regio Arnhem-Zutphen' (2011). Hierin zijn, in aanvulling op de landelijke richtlijnen, regionale afspraken opgenomen. De SVG heeft ook een 'Handreiking toezichtovereenkomst SVG' ontwikkeld. Deze model-toezichtovereenkomst dient als handreiking voor toezichthouders om de toezichtovereenkomst volgens de SVG-kwaliteitsstandaard op te stellen.

Check op de uitvoering

De werkbegeleider en de teamleider hebben hierin een controlerende en sturende rol. De teamleider en/of werkbegeleider houden onder meer zicht op de caseload door diverse ingebouwde controlemomenten, zoals goedkeuring toezichtovereenkomst of evaluaties. Daarnaast beschikt IrisZorg over zogenaamde signaallijsten. Deze lijsten geven diverse items

aan voor de hele afdeling, voor een unit of voor een medewerker. De items zijn productiviteit, caseloadzwaarte, welke cliënten al voor een eerste face-to-face contact gezien zijn, welke cliënten nog geen toezichtovereenkomst hebben, welke adviezen aan een opdrachtgever nog niet afgehandeld zijn, of de meldplicht en huisbezoek conform de norm is, of evaluaties zijn gemaakt, of casuïstiek is vastgelegd en of er sprake is van maatwerk. Deze overzichten worden door de teamleider, de werkbegeleider, de IRIS-ondersteuner of een combinatie van deze functionarissen met de toezichthouders besproken.

De werkbegeleiders geven aan dat er frequent overleg is met de toezichthouder, maar in Arnhem spreekt de werkbegeleider niet periodiek de gehele caseload met alle toezichthouders door.

De werkbegeleider beslist of een voorloopaanleiding noodzakelijk is en de teamleiders houden zicht op de starttermijnen en de toezichten die verdeeld moet worden. Zoals al eerder is beschreven, controleert de werkbegeleider de inhoud van de toezichtovereenkomst voordat de cliënt deze ondertekent. De werkbegeleider kijkt niet of de bijzondere voorwaarden in de overeenkomst gelijk zijn met het vonnis. De administratie controleert aan het eind van het toezicht of de toezichtovereenkomst aanwezig is. De teamleider voert aan de hand van de signaallijst een check uit op het tijdig laten ondertekenen van de toezichtovereenkomst en de standaard gedragsregels. Volgens de werkbegeleiders is er aandacht voor het dynamisch gebruiken van de toezichtovereenkomst, maar leeft dit nog onvoldoende bij de toezichthouders.

De toezichthouder en de werkbegeleiders checken of er aan het toezicht een RISC ten grondslag ligt. Indien dit niet het geval is, plaatsen zij de cliënt op een wachtlijst voor een RISC-afname. In overleg met de werkbegeleider mag een toezichthouder afwijken van het toezichtniveau.

De toezichthouders kunnen zelf aan de hand van de instructies over de uitvoering van toezichten zien welke inzet van controlemiddelen mogelijk is per toezichtniveau. De werkbegeleider controleert vervolgens de toezichtovereenkomst, waarin de controlemiddelen zijn opgenomen. Aan de hand van evaluaties controleert de werkbegeleider of de geplande controlemiddelen zijn ingezet.

Toezichthouders moeten in de toezichtovereenkomst opnemen wanneer zij van plan zijn te gaan evalueren of een voortgangsverslag uit te brengen. Vervolgens moeten zij zich aan deze planning houden, maar controle op deze planning ontbreekt. Aan de hand van de signaallijsten vindt er wel enige sturing plaats op het realiseren van deze documenten, omdat

zichtbaar is wanneer de laatste evaluatie plaats heeft gevonden. De werkbegeleiders lezen de evaluaties en de voortgangsverslagen.

De werkbegeleider controleert de documenten, zoals het TUL-advies en het bericht bij einde toezicht, voordat de administratie deze verstuurt aan de opdrachtgever.

Bijdrage

strafrechterken en

risico-identificatie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering van de toezichten voldoet beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie, evenals de check op de uitvoering. Het beleid voldoet overwegend.

Na ontvangst van de opdrachten nodigen toezichthouders de cliënten snel uit voor het eerste gesprek. IrisZorg prioriteert de toezichten en richt ze in conform de opdracht. Er is geen wachtlijst. De opdrachtgevers zijn overwegend tevreden over de levertermijnen en de kwaliteit van de rapporten. Er is sprake van overleg met de opdrachtgevers als er de intentie is om het toezicht voortijdig te staken.

De Inspectie constateert ook knelpunten. IrisZorg gebruikt de voorlopaanleiding sporadisch en er is nog geen bureau- of piketdienst die snel kan inspringen als een cliënt zich zelf meldt. IrisZorg heeft wel de intentie om een piketdienst op te starten.

Hoewel de starttermijnen zijn verbeterd ten opzichte van 2011, starten toezichten nog te laat. Daarnaast duurt het lang voordat de toezichtovereenkomsten zijn opgesteld. Hoewel de toezichtovereenkomsten over het algemeen van goede kwaliteit zijn, zijn zij vaak niet dynamisch. De daadwerkelijke inzet van controlemiddelen blijft soms achter op de planning, zoals opgenomen in de toezichtovereenkomst. Bij IrisZorg is er sprake van weinig inzet van elektronische controle, maar binnen de SVG is de intentie om dit in eigen beheer te gaan uitvoeren.

Indien een toezicht start zonder een RISC-diagnose, duurt het lang voordat deze gerealiseerd is. Sinds kort wordt het planningsbureau van advies ingezet om de RISC-diagnoses te verdelen. Daarnaast is het realiseren van herdiagnoses nog niet van de grond gekomen. Ook evaluaties en voortgangsverslagen worden te weinig gepland en uitgevoerd. De inhoud van de gerealiseerde evaluaties en voortgangsverslagen zijn van goede kwaliteit. Er zijn echter geen inhoudelijke eisen geformuleerd voor de verschillende rapporten die de reclassering in het kader van een toezicht moet opstellen. Het valt de Inspectie op dat er verschillende beeldvorming is over de mogelijkheid tot voortijdig positief afsluiten van een toezicht.

Sturing geschiedt op basis van signaallijsten. De Inspectie constateert wel dat hiermee alleen zicht is op zaken die niet goed gaan. Aan de hand hiervan vinden gesprekken plaats met de toezichthouder. Het verschilt per locatie of er ook zicht is op caseloads die niet uit deze signaallijsten naar

voren komen. De Inspectie attendeert IrisZorg er op dat het van belang is om in algemene zin het verloop van een toezicht te monitoren, opdat er ook een goed verlopend toezicht in beeld is bij de werkbegeleider en er sprake is van behoud van een professionele standaard. De check op het volgens de planning uitvoeren van evaluaties en voortgangsverslagen krijgt momenteel nog onvoldoende aandacht.

Aanbevelingen

- Vergroot de mogelijkheid tot inzet van voorloopaanleidingen en zorg voor een helderheid over het beleid hierin.
- Realiseer de voornemens tot het instellen van een piketdienst, zodat cliënten met een 'zelf-meldplicht' direct hun eerste face-to-face contact kunnen hebben.
- Stel de toezichtovereenkomst binnen de daarvoor gestelde termijn op. Zorg ervoor dat deze overeenkomst actueel blijft.
- Voer een controlemiddel dat is opgenomen in de inrichting van het toezicht ook uit, of motiveer waarom dit niet gebeurt.
- Houdt de mogelijkheid tot het voortijdig positief afsluiten van toezichten open, ongeacht de instroom van toezichten.
- Formuleer (inhoudelijke) criteria voor evaluaties, voortgangsverslagen en afsluitberichten, opdat het effect van het toezicht duidelijker is.
- Stuur aan op het vooruit plannen en daadwerkelijk uitvoeren van evaluaties en voortgangsverslagen. Stuur aan op het bespreken van deze documenten met de cliënt zodat voor hem/haar ook duidelijk is hoe het toezicht verloopt.

4.2.2 Risicobeheersing toezicht

criterium

Naast de vaste toezichthouder is er bij wijze van achtervang een tweede toezichthouder aangesteld. Bij toezichtniveau 3 is er sprake van een volledig duobegeleiderschap. De feitelijke contactfrequentie tussen de toezichthouder en de cliënt is afhankelijk van het toezichtniveau, met uitzondering van gevallen waarin sprake is van zogenaamd 'maatwerk'. Verder wordt tijdens het toezicht voldoende gebruik gemaakt van het (in)formele netwerk. Wijziging van het toezichtniveau of de bijzondere voorwaarden geschiedt volgens de uitgangspunten van het toezicht en vindt enkel plaats op basis van flattering van de leidinggevende en indien nodig de opdrachtgever. Er vindt dan herdiagnostiek plaats, zodat de invulling van het toezicht aansluit bij de ontwikkelingen van de cliënt. Wanneer er sprake is van overtreding van de voorwaarden, handelt de toezichthouder volgens de vastgelegde afspraken binnen het toezicht en adviseert/rapporteert hij zo nodig aan de opdrachtgever. Medewerkers zijn bekend met het 'Incidentenprotocol

SVG²² en incidenten die hieronder vallen worden op de voorgeschreven wijze gemeld.

Er zijn vastgelegde processen met betrekking tot het beheersen van risico's tijdens het toezicht en er is sprake van controle of het toezicht wel volgens de voorschriften verloopt.

Bevindingen

Toezichthouders

Uit het dossieronderzoek blijkt niet bij alle toezichten een tweede toezichthouder of duobegeleider geregistreerd te zijn. Indien er wel een tweede toezichthouder of duobegeleider geregistreerd is, blijkt uit IRIS niet wat zijn betrokkenheid is. Soms vindt registratie van een tweede toezichthouder pas een half jaar na de start van het toezicht plaats.

Bij de tbs-toezichten wordt invulling gegeven aan het duobegeleiderschap. Uit de interviews blijkt dat toezichthouders van de andere niveau 3 toezichten, wanneer het niet gaat om tbs- of PIJ-toezichten, geen invulling geven aan het duobegeleiderschap. Eén toezichthouder voert het toezicht uit, de ander volgt het toezicht, waarbij er geen sprake is van gezamenlijke begeleiding. De werkbegeleiders geven aan dat er bij toezichten in het kader van tbs sprake is van duobegeleiderschap. De duobegeleider hoeft niet altijd mee op huisbezoek, maar moet wel betrokken zijn.

Tijdens de gesprekken met de toezichthouders blijkt bij niveau 1 en 2 toezichten er standaard een tweede toezichthouder te zijn aangewezen, maar hier wordt geen invulling aan gegeven, tenzij er sprake is van vakantie of ziekte. Er is geen bureaudienst die in nood bijspringt.

Clënten geven aan dat afspraken worden afgebeld als de toezichthouder afwezig is. In nood krijgt de cliënt dan de mogelijkheid een andere toezichthouder te spreken. Zij hebben niet de ervaring dat er tijdens vakanties vaste vervangers zijn.

Bij een eerste huisbezoek gaat als het kan de tweede toezichthouder mee, bij verdere huisbezoeken wordt met de werkbegeleider besproken of er een tweede toezichthouder meegaat. Vervolgens wordt besloten of er niemand meegaat of een andere willekeurige collega, in Nijmegen vaak de stagiair.

Contactfrequentie

De toezichthouders van IrisZorg kunnen meldplichtgesprekken voeren in hun eigen vestigingen in Arnhem en Nijmegen of gebruik maken van de spreekkamers van de polikliniek van IrisZorg in Tiel en Ede. Uit de interviews blijkt dat afspraken worden vastgelegd op een afsprakenkaartje en in de agenda van de cliënten. Toezichthouders zeggen dat zij de cliënten vaak meerdere malen aan de afspraak moeten herinneren, bijvoorbeeld door te

²² Dit document is gebaseerd op het Incidentenprotocol Reclassering.

bellen of te sms'en. Toezichhouders plannen afspraken doorgaans niet ver vooruit, en maken de volgende afspraak aan het eind van een gesprek. Een enkele cliënt komt op een vaste dag met een vaste tijd.

Indien afspraken niet doorgaan, bijvoorbeeld wegens afwezigheid van de cliënt, dan plannen toezichhouders geen 'inhaalafpraak'. De teamleiders van IrisZorg houden via de signaallijsten de meldplicht- en huisbezoekfrequentie in de gaten. Zij spreken de toezichhouders er op aan als zij de frequentie niet halen. Vaak blijkt er sprake te zijn van een goede reden die echter niet in IRIS is geregistreerd. De afdelingsmanager geeft aan het onduidelijk te vinden met welke cijfers gerekend wordt, en vraagt zich bijvoorbeeld af of een cliënt, waarbij gedurende 'naleving' de frequentie niet behaald wordt, meetelt.

Tijdens de 3RO-brede audit van het reclasseringstoezicht (eind 2010 Arnhem en begin 2011 Nijmegen) bleek in Arnhem 38 procent van de toezichten aan de meldplichtnorm te voldoen en in Nijmegen 33 procent. De cijfers van de huisbezoeken die waren uitgevoerd bij toezichtniveau 2 en 3 waren respectievelijk 28 procent en 11 procent.

Op basis van de signaallijst blijkt in de periode december 2011 tot en met februari 2012 de meldplicht gestegen²³ te zijn naar 39 procent in Arnhem en 41 procent in Nijmegen. De huisbezoeken (bij toezichten die langer lopen dan twee maanden) voldoen voor 24 procent in Arnhem en voor 31 procent in Nijmegen.²⁴

Uit het dossieronderzoek blijkt dat enkele toezichten aan de contactfrequentie norm voldoen, enkele toezichten voldoen net niet. De Inspectie is geen toezichten tegengekomen waarbij sprake is van een grof tekort aan cliëntcontact.

Toezichhouders kunnen tijdelijk maatwerk²⁵ aanvragen bij de werkbegeleider als er sprake is van een goede reden. Indien een TUL-advies is geschreven plaatsen de toezichhouders de cliënten in afwachting van de zitting (vier tot zes weken) in maatwerk. Op deze manier maken toezichhouders duidelijk waarom zij de norm niet behalen.

²³ De Inspectie heeft voor zowel meldplicht als huisbezoek de cijfers aangehouden rekening houdend met detentie en maatwerk.

²⁴ Vanwege de overgang van CVS naar IRIS heerst er op landelijk niveau binnen de 3RO discussie over de juistheid van de cijfers. Derhalve moeten deze cijfers met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Uit de wederhoorreactie blijkt dat IrisZorg derhalve geen verklaring heeft voor de daling van het percentage huisbezoeken in Arnhem die voldoen aan de norm.

²⁵ Maatwerk kan in IRIS worden aangemaakt zodat van de contactfrequentie, behorend bij het toezichtniveau, kan worden afgeweken.

Contact met netwerk

Toezichthouders geven aan dat zij, indien aanwezig en de cliënt toestemming geeft, contact opnemen met het informele netwerk van de cliënt, zoals met ouders, vrienden of de partner. Ook contact met het formele netwerk, bijvoorbeeld de behandelaar, komt veel voor gedurende het toezicht. Vooral in Arnhem wordt vanuit het management gestuurd op contact opnemen met de wijkagent. In het geval van tbs- en zedenzaken is er standaard sprake van informatie-uitwisseling.

Uit de interviews blijkt dat de toezichthouders zich niet bewust zijn van richtlijnen die landelijk zijn geformuleerd over hoe vaak er contact moet plaatsvinden met het (in)formele netwerk. Uit het dossieronderzoek blijkt echter dat, op één niveau 1 toezicht na, allen voldoen aan de landelijke richtlijnen. Bij meerdere toezichten is sprake van (veel) meer contact met het netwerk dan de minimale norm. De registratie is over het algemeen van goede kwaliteit.

De cliënten waarmee de Inspectie heeft gesproken, bevestigen dat hun toezichthouders contact hebben met familie, behandelaars of begeleiders en de politie.

Wijzigen toezichtniveau²⁶

Bij opschaling naar niveau 3, of afschaling van niveau 3 naar niveau 2, hoort de organisatie contact op te nemen met de opdrachtgever. Iriszorg heeft vooraf geen overleg met de opdrachtgever om. Het management van IrisZorg is van mening dat de bepaling van het toezichtniveau tot het professionele domein van de reclassering hoort en niet tot de verantwoordelijkheid van het OM, tenzij dit expliciet in een vonnis opgenomen zou zijn. Aangezien hier geen klachten van de opdrachtgever over zijn ontvangen, gaat IrisZorg ervan uit dat dit akkoord is.

Tijdens het dossieronderzoek zijn enkele toezichten bekeken waarbij sprake was van een wijziging in toezichtniveau. Over het algemeen werd vastgelegd waarom hiertoe besloten was.

Het veranderingen van fase binnen een toezichtniveau kunnen de toezichthouders zelf uitvoeren zonder tussenkomst van een leidinggevende. De werkbegeleider is hier wel bij betrokken. Een evaluatie is hiervoor niet noodzakelijk.

Wijzigen bijzondere voorwaarden

Als toezichthouders willen afwijken van de bijzondere voorwaarden, benadert de werkbegeleider de ketenprocesmedewerker. Toezichthouders geven aan regelmatig een wijziging in bijzonder voorwaarden mee te

²⁶ Binnen de verschillende toezichtniveaus werkt de reclassering met een fase 1 (beginfase) en een fase 2.

maken, voornamelijk als er een drugsverbod is opgelegd aan een verslaafde cliënt. Volgens de toezichthouders zijn er regelmatig in het vonnis bijzondere voorwaarden opgenomen waarbij is aangegeven 'als de reclassering het nodig acht'. Hierdoor voelen de toezichthouders vrijheid bij het al dan niet uitvoeren van deze voorwaarden.

Uit het dossieronderzoek van de Inspectie blijkt in één toezicht sprake te zijn van een wijziging van de bijzondere voorwaarden. Hier heeft de opdrachtgever over besloten. Dit is duidelijk in IRIS geregistreerd.

Naleving²⁷

Wanneer een cliënt zich niet aan de afspraken houdt, dient de toezichthouder op te treden. De toezichthouders zeggen in het interview rekening te houden met de situatie en de problematiek van de cliënt om de mate van verwijtbaarheid te bepalen. Niet alle toezichthouders registreren de stappen die zij nemen in het kader van het niet houden aan afspraken of aanwijzingen onder 'naleving' in IRIS. Sommige registreren, bijvoorbeeld, een berisping onder meldplichtcontact. De toezichthouders hebben bij elke stap die zij nemen in het nalevingsproces overleg met de werkbegeleider. Documenten aan de opdrachtgever of de cliënt met betrekking tot naleving, zoals een waarschuwing, beoordeelt de werkbegeleider voor verzending. Uit het dossieronderzoek komen enkele toezichten naar voren waarin cliënten zich niet aan de aanwijzingen en afspraken houden. Vervolgens gaan toezichthouders hier verschillend mee om: soms is de reactie van de toezichthouder duidelijk en consequent met een nalevingsgesprek en bij herhaling een waarschuwing. Soms ontbreekt echter (een geregistreerde) actie.

Incidenten met betrekking tot overtreding van de bijzondere voorwaarden

In 2009 adviseerde de Inspectie om overtredingen van bijzondere voorwaarden te melden aan de opdrachtgever. IrisZorg voert dit nu uit.

Bij incidenten, waarbij sprake is van overtreding van de bijzondere voorwaarden of problemen met mediagevoelige zaken, vindt er een melding plaats aan het landelijk kantoor van de SVG. IrisZorg is bekend met het Incidentenprotocol Reclassering. In februari 2012 was het de laatste keer dat IrisZorg een incident had dat zij volgens dit protocol moest melden. De toezichthouder heeft, in overleg met de teamleider en de afdelingsmanager, deze melding gedaan.

²⁷ Tijdens het reclasseringstoezicht is er sprake van naleving als de cliënt de afspraken en/of bijzondere voorwaarden niet nakomt.

Beleid

In het 3RO-brede 'Ontwerp Toezicht' (2009) en de bijbehorende gebruikershandleiding staat gedetailleerd beschreven hoe toezichthouders invulling moeten geven aan het toezicht. Hier is echter niet in opgenomen wat de taken zijn van de tweede toezichthouder en de duobegeleider. Wel is hierin vastgelegd hoe vaak, afhankelijk van het toezichtniveau, de toezichthouder minimaal contact moet hebben met de cliënt en het netwerk. Verder staat hierin het proces van niveauwijziging evenals het wijzigen van bijzondere voorwaarden. Ook het nalevingsproces staat hier gedetailleerd in beschreven evenals wanneer er overleg moet zijn met de opdrachtgever. Deze instructies staan ook uitgewerkt in het 'Afsprakenregister Regio Arnhem-Zutphen' (2011). Voor de afhandeling van incidenten is er het 'Incidentenprotocol Reclassering'.

In aanvulling op de 3RO-brede instructies, heeft de SVG een werkwijze beschreven hoe toezichthouders om moeten gaan met het signaleren en inrichten van hoog risicozaken: 'Handreiking risicobeheersing SVG' (2011). Ook is er een 'Handreiking contactregistratie toezicht SVG' waarin wordt ingegaan op hoe de toezichthouders in IRIS de contactmomenten moeten registreren in 'voortgang' en 'naleving'.

Check op de uitvoering

IrisZorg stuurt de toezichthouders aan op basis van signaallijsten. In Nijmegen heeft de werkbegeleider daarnaast ook caseloadgesprekken met de toezichthouder. Tijdens de caseloadgesprekken controleren de werkbegeleiders of aan de hand van de signaallijst de wijze waarop de reclasseringwerker invulling geeft aan het toezicht. De werkbegeleider richt zich niet op controle van de registratie en betrokkenheid van een tweede toezichthouder of duobegeleider.

De cijfers van de meldplicht en het huisbezoek blijken ook uit de signaallijst. Deze resultaten en de achterliggende verklaringen worden besproken. Verder blijkt uit de indicatoren van IRIS met welke frequentie er contact is opgenomen met het netwerk. De werkbegeleiders spreken toezichthouders hierover aan. De inhoud van het contact heeft minder de aandacht van de werkbegeleiders.

Het wijzigen van een toezichtniveau is niet toegestaan zonder het eerst besproken te hebben met de werkbegeleider. Het bespreken van voorgenoemde wijzigingen in de bijzondere voorwaarden met de ketenprocesmedewerker ligt bij de werkbegeleider. Daarnaast leest de werkbegeleider het verzoek tot wijzigen van de bijzondere voorwaarden voordat dit verzonden wordt aan de opdrachtgever.

Indien er sprake is van naleving wil de werkbegeleider daarover geïnformeerd worden door de toezichthouder en alle stappen in het nalevingsproces moet de toezichthouder met de werkbegeleider bespreken. Brieven aan

de opdrachtgever of de cliënt, zoals een waarschuwing, leest de werkbegeleider voor versturing. In Nijmegen komt in het caseloadgesprek aan bod of het nalevingsproces goed verloopt. In Arnhem is dat niet het geval. De werkbegeleider meldt aan de opdrachtgever indien er sprake is van overtreding van de bijzondere voorwaarden.

Het melden van incidenten gaat in overleg met de werkbegeleider, de teamleider of de afdelingsleider.

Risicobeheersing

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet beperkt, het beleid en de check op de uitvoering voldoen overwegend en aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Positief is de frequentie waarmee toezichthouders contact hebben met het formele en informele netwerk. Ook het wijzigen van bijzondere voorwaarden verloopt goed. Bij beiden is er sprake van een goede registratie.

IrisZorg geeft enkel bij de tbs-toezichten invulling aan het duobegeleiderschap, hiervan is geen sprake bij de overige niveau 3 toezichten. Zowel bij deze niveau 3 toezichten, als bij de niveau 1 en 2 toezichten, is er geen sprake van gezamenlijke uitvoering van het toezicht. Hoewel een tweede toezichthouder wel in IRIS is geregistreerd, ontbreekt in de praktijk een invulling van zijn rol. Daarnaast voldoet de meldplicht- en huisbezoekfrequentie niet aan de norm, deze is te laag. Toezichthouders plannen vaak niet verder vooruit dan één afspraak. Meerdere afspraken zou, bij uitval van de toezichthouder, de continuïteit zeker stellen omdat het dan duidelijk is wanneer een collega moet invallen.

Bij het wijzigen van een niveau 3 toezicht naar een niveau 2 toezicht is er geen overleg met de opdrachtgever. Ten aanzien van het nalevingsproces nemen de toezichthouders voldoende de situatie van de cliënt in ogenschouw. Echter, uit dossieronderzoek blijkt dat toezichthouders soms niet optreden bij het niet nakomen van afspraken of aanwijzingen of dat registratie hiervan ontbreekt.

Incidenten met betrekking tot het overtreden van bijzondere voorwaarden of mediagevoelige zaken worden gemeld bij het landelijk kantoor van de SVG.

Het beleid is in meerdere documenten beschreven, maar voornamelijk in het 3RO-brede Ontwerp Toezicht (2009) en de bijbehorende gebruikershandleiding. Er ontbreken instructies over de taken van de tweede toezichthouder en de duobegeleider.

De werkbegeleider voert de check op de uitvoering uit. Er is meer controle nodig op de betrokkenheid van de duobegeleider en de invulling van naleving.

Aanbevelingen

- Operationaliseer de taken van de duobegeleider bij toezichtniveau 3 en geef meer vorm aan taken van de tweede toezichthouder. Realiseer een check op de uitvoering hiervan.
- Verhoog de contactfrequenties tijdens het toezicht, zodat de minimale normen voor de meldplicht en het huisbezoek worden gehaald.
- Vraag toestemming aan de opdrachtgever om een niveau 3 toezicht te wijzigen naar niveau 2.
- Zorg voor volledige verslaglegging van de besluitvorming in het nalevingsproces. Streef ook naar een controlemoment in IRIS.

4.3 Conclusie

Ten opzichte van 2009 is binnen de uitvoering van het toezicht veel veranderd. Zo is er landelijk beleid opgesteld waardoor toezichten meer geprotocolleerd zijn. De meeste aanbevelingen uit 2009 zijn gerealiseerd. Eén aanbeveling dient nog van een vervolg te worden voorzien, namelijk het opstellen van eisen aan de inhoud van het afloopbericht. De Inspectie beveelt aan om dit ook te formuleren voor de evaluaties en de voortgangsverslagen.

De bijdrage van het toezicht aan de maatschappelijke reïntegratie voldoet bij IrisZorg overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen. De toezichten worden conform de opdracht uitgevoerd. In de casuïstiekbespreking en tijdens informeel overleg bespreken zij het zorgaanbod en met welke organisaties zij samenwerken. Een van de verbeterpunten is dat er niet altijd sprake is van een overdracht tussen de adviseur en de toezichthouder.

De uitvoering van de bijdrage van het toezicht aan de maatschappijbeveiliging voldoet beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Enkele positieve punten die naar voren komen zijn, onder andere, dat de toezichthouders veel contact hebben met het formele en informele netwerk van de cliënt wat zij uitgebreid registeren. Ook het wijzigen van bijzondere voorwaarden verloopt goed. Verder is er overleg met de opdrachtgever als er de intentie is om het toezicht voortijdig te staken.

Er komen echter ook meerdere aandachtspunten naar voren. Ondanks dat cliënten na ontvangst van de opdracht snel worden uitgenodigd, starten veel toezichten niet binnen de gestelde maximale starttermijn. Daarnaast zijn de toezichtovereenkomsten niet altijd binnen de termijn opgesteld en zijn deze niet dynamisch. Verder voldoen de meldplicht- en huisbezoekfrequentie niet aan de gestelde minimumnormen. Indien cliënten zich niet

aan de afspraken of aanwijzingen houden, registreren toezichthouders niet duidelijk in IRIS wat de consequenties daarvan zijn of waarom er wordt afgezien van het verbinden van consequenties daaraan. De Inspectie heeft geconstateerd dat een wijziging van het toezichtniveau niet wordt uitgevoerd, zoals is vastgelegd in de instructies.

Doordat plannen en realiseren toezichthouders te weinig evaluaties en voortgangsverslagen. De check op het volgens de planning uitvoeren van evaluaties en voortgangsverslagen krijgt momenteel nog onvoldoende aandacht. Het valt de Inspectie op dat er verschillende beeldvorming is over de mogelijkheid tot voortijdig positief afsluiten van een toezicht. Het gebruiken van signaallijsten om de uitvoering van de toezichten te monitoren is een goede ontwikkeling. De Inspectie constateert wel dat hiermee alleen zicht is op zaken die niet goed gaan. Het verschilt per locatie of er ook zicht is op caseloads die niet uit deze signaallijsten naar voren komen. De Inspectie attendeert IrisZorg er op dat het van belang is om in algemene zin het verloop van een toezicht te monitoren, zodat ook een goed lopend toezicht in beeld is bij de werkbegeleider en er sprake is van behoud van een professionele standaard.

5 Werkstraf

In het hoofdstuk Werkstraf komen de aspecten maatschappelijke reïntegratie (5.1), maatschappijbeveiliging (5.2), rechtspositie (5.3) en veiligheid (5.4) aan bod. Elke paragraaf opent met een standaardtekst die kort de maatstaaf beschrijft die de Inspectie hanteert. Daarna volgen haar bevindingen, oordeel en eventuele verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk (5.5) volgt een conclusie over deze vier aspecten ten aanzien van het taakspecialisme werkstraf.

5.1 Maatschappelijke reïntegratie

Met betrekking tot het aspect maatschappelijke reïntegratie onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: bijdrage van de werkstraf aan de maatschappelijke reïntegratie van de cliënt en de projectplaatsvereisten.

5.1.1 Bijdrage aan maatschappelijke reïntegratie

criterium

De organisatie houdt bij de plaatsing van een cliënt rekening met het gepleegde delict, de capaciteiten, mogelijkheden en specifieke omstandigheden van de cliënt, evenals de reisafstand tot de projectplaats. Er zijn voldoende projectplaatsen om alle cliënten te kunnen plaatsen en er is voldoende variatie in beschikbare projectplaatsen om verschillende doelgroepen te kunnen plaatsen. Er is een overzicht met werkstrafprojecten waarvan de reclassering gebruik kan maken. Deze is per instelling of organisatie voorzien van de naam, het doel en de aard van de werkzaamheden die kunnen worden verricht. Uit beleidsstukken, protocollen of procesbeschrijvingen blijkt hoe uitvoering wordt gegeven aan de plaatsing van cliënten en in welke mate er aandacht is voor de maatschappelijke reïntegratie van de cliënt. De reclassering checkt of de wijze van plaatsing passend is bij de persoon en het delict en of er rekening wordt gehouden met reïntegratie. Verder controleert de organisatie of de kwantitatieve beschikbaarheid van projectplaatsen nog voldoet.

Bevindingen

IrisZorg heeft de beschikking over twee reclasseringswerkers werkstraf. De cliënten van IrisZorg kunnen de werkstraf ten eerste uitvoeren bij een groepsproject van IrisZorg Werk & Activiteiten. Op deze groepsprojecten zijn de cliënten vanuit de overkoepelende organisatie IrisZorg, die bijvoorbeeld een behandeling volgen of woonbegeleiding ontvangen, gemengd met cliënten die de werkstraf uitvoeren en dus een justitiële titel hebben. Ten tweede kunnen cliënten van IrisZorg de werkstraf uitvoeren bij externe

projecten. Dit vindt plaats bij andere bedrijven of instellingen. In de projectbank, die gedeeld wordt met RN Arnhem, staat een overzicht van alle projectplaatsen. De meeste cliënten van IrisZorg gaan werken op het groepsproject, omdat zij niet geschikt zijn voor de externe projecten. Er staan dan ook meer externe projecten in de projectbank dan dat IrisZorg gebruikt. De reclasseringswerkers werkstraf merken dat het aantal externe projecten terugloopt, wat mogelijk te maken heeft met terughoudendheid voor de doelgroep. Daarnaast is er sprake van schaalvergroting bij instellingen waar de cliënten kunnen werken, waardoor er soms minder menskracht nodig is, bijvoorbeeld wanneer kleine keukens van instellingen worden vervangen door centrale catering.

In Arnhem ontstaat er soms een tijdelijke wachtlijst voor plaatsing op een groepsproject. Ook is er een gebrek aan projectplaatsen op de zaterdag. De groepsprojecten zijn dan namelijk dicht. De reclasseringswerkers werkstraf geven aan dat er in Nijmegen en Tiel genoeg projectplaatsen beschikbaar zijn. De doelgroep is daar minder problematisch dan in Arnhem, waardoor er meer gebruik kan worden gemaakt van externe projectplaatsen. Ook is er in Nijmegen een groot groepsproject, waar alle soorten cliënten geplaatst kunnen worden.

Vrouwelijke cliënten worden veelal op één van de groepsprojecten geplaatst. Zowel in Arnhem als in Nijmegen zijn er weinig vrouwelijke cliënten. Ook cliënten met een fysieke beperking kunnen terecht op de groepsprojecten en daar bijvoorbeeld zittend werk uitvoeren. Cliënten moeten hier echter wel zelfstandig kunnen komen.

Plaatsing

De reclasseringswerker werkstraf nodigt cliënten uit voor een gesprek nadat het vonnis tot een werkstraf is opgelegd of een transactie is aangeboden. Tijdens het intakegesprek onderzoekt één van de twee reclasseringswerkers werkstraf de plaatsingsmogelijkheden. Hierbij kijken zij onder andere naar het delict, vervoersmogelijkheden, middelengebruik, werkzaamheden, de vaardigheden van de cliënt en de reistijd. Het komt zelden voor dat een plaatsing niet lukt binnen de maximale reistijd van drie uur per dag. Cliënten moeten zelf voor vervoer zorgen naar het werkstrafproject.

In de WSM²⁸ bestaat een intakemodule om een goed beeld van de cliënt te krijgen en zo een goede plaatsing te realiseren. De reclasseringswerkers werkstraf maken gebruik van een eigen intakeformulier waarop meer items staan dan in de standaard vragenlijst uit de WSM. De registratie van de informatie uit het intakegesprek in de WSM vindt op een later moment plaats. Indien de cliënt al bekend is met de uitvoering van een eerdere

²⁸ WSM staat voor Werkstraf Module. WSM is een digitaal registratiesysteem.

werkstraf via IrisZorg registreren de reclasseringswerkers werkstraf alleen de hoognodige gegevens in de WSM.

Bij plaatsing van een cliënt op een groepsproject, kan de reclasseringswerker werkstraf de cliënt direct na de intake inlichten bij welk groepsproject de cliënt gaat werken. Als de cliënt op een extern project gaat werken, belt de reclasseringswerker werkstraf de cliënt op een later moment om aan te geven op welke projectplaats de cliënt gaat werken. Bij groepsprojecten is het voeren van een plaatsingsgesprek met het project niet standaard, maar komt wel voor. Bij plaatsing op een extern project vindt altijd een plaatsingsgesprek plaats, tenzij de eerste werkdag op een zaterdag is.

De contra-indicaties voor projectplaatsen staan vermeld in de projectbank. Bij projecten waarbij een zedendelict een contra-indicatie is, bekijken de reclasseringswerkers werkstraf het UJD of de cliënt mogelijk in het verleden een zedendelict heeft begaan.

De werkstraf mag een zorgtraject niet in de weg staan. Het doel van IrisZorg is dan ook om met de uitvoering van een werkstraf zoveel mogelijk resultaat te bereiken op het gebied van zorg. De uitvoering binnen een groepsproject van IrisZorg kan bijvoorbeeld zorgen voor een goed contact tussen de cliënt en IrisZorg. Mogelijk is de cliënt daardoor meer bereid op vrijwillige basis zorg te accepteren, bijvoorbeeld in de vorm van wonen, verslavingsbehandeling of dagbesteding.

Beleid

In de 'Basisnotitie werkstraffen IrisZorg' (juni 2011) staat beschreven dat de uitvoering van de werkstraf de zorgtrajecten niet mag doorkruisen en dat het doel is om zorg en de uitvoering van de werkstraf te combineren. De overige instructies met betrekking tot de plaatsing zijn opgenomen in de 'Concept procesbeschrijving 3RO Uitvoeren werkstraf' (2009).

In 2009 adviseerde de Inspectie aan IrisZorg om vast te leggen op welke wijze de uitvoering van de werkstraf een bijdrage kan leveren aan de maatschappelijke reïntegratie van de cliënt. In landelijk beleid is verwoord dat de werkstraf niet nadelig mag zijn voor de maatschappelijke reïntegratie van de cliënt. Verder heeft IrisZorg verwoord dat tijdens de werkstraf de cliënt kennis kan maken met IrisZorg en mogelijk toegeleid kan worden naar zorg.

Check op de uitvoering

De reclasseringswerker werkstraf deelt informatie met de contactpersoon van het project over bijvoorbeeld het delict. Hierdoor kan de contactper-

soon controleren of de cliënt aan de eisen voldoet. De plaatsing van een cliënt op een project wordt niet gecontroleerd door de werkbegeleider of de teamleider.

Ook kan een reclasseringswerker werkstraf aan de werkbegeleider vragen of deze mee wil kijken bij plaatsing. Tevens is er overleg tussen de werkbegeleider en de reclasseringswerker werkstraf. De werkbegeleider hamert er dan op om cliënten te motiveren om zorg te ontvangen. Als de werkbegeleider of de teamleider signalen opvangt dat er iets niet goed verloopt, gaan zij het gesprek aan met de reclasseringswerker werkstraf. De werkstraffen zijn echter slechts een heel klein onderdeel van de taken van IrisZorg en daarnaast in afbouw, omdat per 2014 de uitvoering van de werkstraffen bij de RN komt te liggen.

Bijdrage

reïntegratie

Uitvoering



Beleed



Check



Oordeel

De uitvoering en het beleid voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie, de check op de uitvoering voldoet beperkt.

De reclasseringswerker werkstraf houdt rekening met de omstandigheden van de cliënt bij het plaatsen op een projectplaats. Het aantal en de variatie in projectplaatsen is groot genoeg om alle cliënten snel te kunnen plaatsen. Er is beleid waar de procedures rondom plaatsing in beschreven staan. Ook is er een intakeformulier, waardoor de reclasseringswerker werkstraf weet naar welke eigenschappen van een cliënt hij moet vragen. In de projectbank is aangegeven wat de werkzaamheden behelzen en wat de contra-indicaties zijn voor plaatsing.

De werkbegeleider en teamleider zijn beperkt betrokken bij de controle van het werk van de reclasseringswerkers werkstraf. Er vindt door hen geen controle plaats op de plaatsing van een cliënt op een project. Hoewel de Inspectie heeft waargenomen dat IrisZorg zorgvuldig werkt, is het hierdoor mogelijk dat een reclasseringswerker werkstraf een cliënt plaatst op een project, terwijl de cliënt hiervoor een contra-indicatie heeft, en niemand dit signaleert.

Aanbeveling

Zorg voor een vorm van controle op de plaatsing van cliënten op projectplaatsen (steekproefsgewijs).

5.1.2 Projectplaatsvereisten

Criterion

Alle projectplaatsen voldoen aan de gestelde voorwaarden en zijn goedgekeurd door het OM. Wanneer een projectplaats niet meer aan de gestelde eisen voldoet, beëindigt de reclassering de samenwerking met de projectplaats. De organisatie heeft beleid, inclusief taak- en verantwoordelijk-

heidsverdeling, waarin is vastgelegd hoe de kwalitatieve beschikbaarheid van projectplaatsen wordt gerealiseerd. De organisatie controleert of de groeps- en individuele projectplaatsen nog aan de gestelde voorwaarden voldoen en of de totale kwalitatieve beschikbaarheid van projectplaatsen nog voldoet.

Bevindingen

Eisen aan de projectplaatsen

RN Arnhem beheert de projectbank. Daarmee gaat IrisZorg er van uit dat RN Arnhem zorgt voor controle op de eisen van de projectplaatsen. De reclasseringswerkers werkstraf van IrisZorg nemen aan dat de projecten waar zij op plaatsen goedgekeurd zijn.

De reclasseringswerkers werkstraf komen ook zelf op de projectplaatsen, zodoende houden zij ook een beeld van de kwaliteit van de projectplaatsen. Deze bezoeken registreren zij niet in de WSM.

Tijdens de bezoeken van de Inspectie aan twee projectplaatsen blijkt dat het te verrichten werk additioneel is, er geen sprake is van het bezetten van arbeidsplaatsen die anders ter beschikking zouden komen van de reguliere arbeidsmarkt en het werk zo veel mogelijk een publiek doel heeft.

Daarnaast zijn de werkzaamheden op de projectplaats zinvol en in voldoende mate aanwezig. Op de bezochte externe projectplaats voeren de cliënten bijvoorbeeld schoonmaak- en schilderwerkzaamheden uit op een camping. Op het groepsproject werken cliënten onder andere in de groenvoorziening, houtbewerking of zij voeren inpakwerkzaamheden uit.

Als een nieuw project zich aandient bij IrisZorg, verwijzen de reclasseringswerkers werkstraf het project naar RN Arnhem, omdat de aanmelding van nieuwe projecten daar wordt afgehandeld. Medewerkers van IrisZorg geven aan dat zij vaak niets terughoren van RN Arnhem over de instellingen die zij doorverwijzen, noch vragen zij om een terugkoppeling. Soms melden cliënten ook zelf een werkplek aan. De medewerkers zijn echter terughoudend als het gaat om de (betalende) werkgever van de cliënt.

De reclasseringswerkers werkstraf geven aan dat het voorkomt dat er opeens een project, waar IrisZorg wel gebruik van maakt, uit de projectbank is verdwenen. RN Arnhem kan deze echter weer activeren.

Goedkeuring OM

In 2009 adviseerde de Inspectie dat alle projecten door het OM moesten zijn goedgekeurd. De reclasseringswerkers werkstraf van IrisZorg gaan er van uit dat de projecten die in de projectbank zijn opgenomen, de goedkeuring van het OM hebben ontvangen. IrisZorg heeft geen bemoeienis met de procedure van toestemming vragen aan het OM met betrekking tot nieuwe projecten, omdat het beheer van de projectbank bij RN Arnhem ligt.

Beleid

In 2009 adviseerde de Inspectie om voorwaarden aan projectplaatsen vast te leggen. De eisen waar een projectplaats aan moet voldoen, zijn vastgelegd in de 'Wettelijke selectiecriteria werkstrafprojecten' (2011). De RN sluit een overeenkomst af met de betreffende projectplaats. In deze overeenkomst is opgenomen dat de projectplaats werkgever is in de zin van de Arbo-wet.

In 2009 adviseerde de Inspectie ook om aan te geven hoe de kwalitatieve en kwantitatieve beschikbaarheid, inclusief taak en verantwoordelijkheidsverdeling, gerealiseerd wordt. Dit is niet in beleid verwoord.

IrisZorg heeft geen afspraken met RN Arnhem vastgelegd over het beheren van de projectbank. Het is niet vastgelegd welke taken onder het beheer vallen.

Check op de uitvoering

In 2009 adviseerde de Inspectie dat IrisZorg moest evalueren of projecten wel aan de vereisten voldoen. Ook toen lag de verantwoordelijkheid van de projectbank bij RN Arnhem en had IrisZorg weinig zicht op het voldoen aan de eisen. Uit de huidige interviews blijkt dat IrisZorg er ook nu van uit gaat dat RN Arnhem de controles juist uitvoert en de projecten aan de eisen voldoet. Echter, er is geen sprake van informatie-uitwisseling of terugkoppeling naar aanleiding van deze controles. IrisZorg is niet op de hoogte van de inhoud of het daadwerkelijk plaatsvinden van controles.

Projectplaats-

vereisten

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering, het beleid en de check op de uitvoering voldoen beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. IrisZorg gaat er van uit dat RN Arnhem de projectplaatsen controleert en dat alle projectplaatsen in de projectbank zijn goedgekeurd door het OM. Zekerheid hierover ontbreekt echter. Verder heeft IrisZorg geen schriftelijke afspraken gemaakt met RN Arnhem over welke verantwoordelijkheden onder het projectbankbeheer vallen. Tevens vergewist IrisZorg zich niet van de inhoud van de controles die op de projectplaatsen zijn uitgevoerd.

Aanbevelingen

- Leg afspraken vast met RN Arnhem over het projectbankbeheer en de controlerende taken op het gebied van de vereisten aan de projectplaatsen en de goedkeuring van het OM.
- Maak afspraken met RN Arnhem dat zij de reclasseringswerkers werkstraf op de hoogte stellen van de conclusies die blijken uit de controles die zijn uitgevoerd bij projecten waar IrisZorg cliënten plaatst.

5.2 Maatschappijbeveiliging

Met betrekking tot het aspect maatschappijbeveiliging komt ten aanzien van het taakspecialisme werkstraf één criterium aan bod, namelijk de bijdrage aan de strafrechtketen tijdens de uitvoering van de werkstraf.

5.2.1 Bijdrage aan de strafrechtketen

Criterium

De cliënt wordt na ontvangst van het vonnis binnen twee weken opgeroepen, waarna de werkstraf binnen een half jaar (transactie) of een jaar (rechterlijk vonnis) ten uitvoer wordt gelegd. In geval van onvoorziene omstandigheden wordt eenmalig, tijdig en met opgaaf van redenen, om uitstel gevraagd. De uitvoering van de werkstraf geschiedt volgens het opgelegde urenprogramma. Binnen twee weken na afronding van de werkstraf stelt de reclassering het OM, door tussenkomst van het CJIB, op de hoogte door middel van een afloopbericht. De reclassering legt in elk arrondissement ten minste eenmaal per jaar verantwoording aan het OM af over het gevoerde beleid inzake de tenuitvoerlegging van werkstraffen, waaronder de begeleiding, het toezicht, de genomen beslissingen en de afhandeling van klachten. Er zijn werkinstructies om te waarborgen dat de werkstraf conform de wettelijke kaders wordt uitgevoerd. Tevens is er een werkinstructie hoe om te gaan met cliënten die niet reageren op een oproep of de werkstraf niet naar behoren uitvoeren. De reclassering hanteert een duidelijk controlesysteem waarmee zij controleert of de cliënt het volledige aantal uren opgelegde werkstraf uitvoert. De reclassering controleert verder de uitvoeringstermijn van de werkstraffen.

Bevindingen

Start en termijnen

Als een cliënt een werkstraf krijgt opgelegd, geeft het OM dit door aan het CJIB. De opdracht voor de uitvoering van de werkstraf gaat vervolgens rechtstreeks van het CJIB naar het verdeelpunt van RN Arnhem waar zaken aan IrisZorg moeten worden toebedeeld. Dit gaat niet via de reclasseringsbalie. IrisZorg is niet tevreden over de inhoudelijke verdeling van deze zaken en merkt bijvoorbeeld dat cliënten met een lopend toezicht bij IrisZorg, aan RN Arnhem zijn toebedeeld voor de uitvoering van de werkstraf.

Over het algemeen zijn de reclasseringswerkers werkstraf tevreden over de snelheid waarmee de opdrachten binnenkomen, politierechtovervonden blijken daarbij het snel te zijn. Door de betrokkenheid van het CJIB krijgen de reclasseringswerkers werkstraf veel extra informatie binnen, zoals het

juiste adres van de cliënt of verblijf in detentie. Na ontvangst van het vonnis heeft IrisZorg twee weken de tijd om de cliënt op te roepen. In de praktijk blijkt het langer te duren voordat het eerste contact tussen de reclassering en de cliënt is gelegd. De belangrijkste oorzaak hiervan is dat het lang duurt voordat de opdracht bij IrisZorg binnen is, vaak gaan hier minimaal twee weken overheen. Dit blijkt ook uit het dossieronderzoek: tussen de datum beslissing en de datum van binnenkomst opdracht zit vijftien dagen tot een maand.

Als IrisZorg de opdracht ontvangt, controleren de reclasseringswerkers werkstraf of er sprake is van een lopend contact binnen IrisZorg. Indien dit het geval is, nemen de reclasseringswerkers werkstraf contact op met de collega waarbij het contact loopt: dit kan een ambulante contact zijn, of een reclasseringstoezicht. Indien dit het geval is, vragen de reclasseringswerkers werkstraf aan de collega om de cliënt te berichten over de werkstraf. In Nijmegen verstuurt de reclasseringswerker werkstraf, na binnenkomst van de opdracht, vaak nog dezelfde dag een uitnodiging voor een intakegesprek. In Arnhem is er sprake van een langere tijd tussen binnenkomst vonnis en het versturen van een uitnodiging voor een intakegesprek. Zodra er plekken beschikbaar zijn op het groepsproject, verstuurt de reclasseringswerker werkstraf uit Arnhem de uitnodiging, met als doel de tijd tussen intake en plaatsing zo kort mogelijk te houden.

De medewerkers geven aan tussen de uitnodiging voor de intake en de daadwerkelijke intake vaak twee tot drie weken aan te houden, zodat een cliënt eventuele andere afspraken kan afzeggen. Als een cliënt niet op het intakegesprek verschijnt, voert de reclasseringswerker werkstraf een adresverificatie uit. Indien het adres juist blijkt, dan wachten de reclasseringswerkers nog twee tot drie weken om de cliënt de kans te geven te reageren. Mocht het adres veranderd zijn, dan versturen zij een nieuwe uitnodiging.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de periode tussen binnenkomst van de opdracht en de datum waarop de uitnodiging voor de intake wordt verstuurd, varieert tussen de vijf dagen tot drie en een halve maand. Verder blijkt uit het dossieronderzoek meerdere malen dat de uitnodiging voor de intake is gemaakt nadat de intake plaats heeft gevonden. Dit komt doordat de reclasseringswerker werkstraf soms geen uitnodiging verstuurt, maar de cliënt aanspreekt tijdens een bezoek aan IrisZorg. In die gevallen vindt het aanmaken van de uitnodiging in de WSM achteraf plaats, omdat het systeem de registratie van een uitnodiging noodzakelijk acht.

Nadat het intakegesprek heeft plaatsgevonden met de reclasseringswerker werkstraf, volgt het eventuele plaatsingsgesprek. De plaatsing op het

project vindt snel hierna plaats. Vervolgens moet de werkstraf binnen een half jaar (transactie) of een jaar (rechterlijk vonnis) ten uitvoer worden gelegd. In 2011 zijn er 77 verzoeken tot verlenging ingediend. Indien de verlenging inhoudelijk goed beargumenteerd is door de reclasseringswerker werkstraf, honoreert het OM deze meestal. Uit de interviews blijkt dat afronding van de werkstraf in dat geval binnen de verlenging plaatsvindt. Als het OM het verlengingsverzoek niet honoreert, schrijven de reclasseringswerkers een rapport voor retourzending.

Van de in 2011 binnengekomen werkstraffen vindt bij tien procent geen intake plaats. Vijf procent van de cliënten start na de intake niet met de werkstraf.

Uren

De reclasseringswerker werkstraf maakt samen met de cliënt de afspraken over werkdagen en tijden. Deze afspraken worden doorgegeven aan de projectplaats. In de standaardregels is opgenomen dat bij ziekte of afwezigheid de cliënt de reclasseringswerker werkstraf daarover in moet lichten. In Arnhem is dit echter niet het geval en mag de cliënt volstaan met het melden van de afwezigheid aan de projectplaats. Ook hoeven de projectplaatsen de reclasseringswerker werkstraf in Arnhem niet dezelfde dag in te lichten als de cliënt te laat of helemaal niet komt. De projectplaatsen melden bijvoorbeeld een dag later of aan het einde van de week dat een cliënt niet verschenen is. Aan de reclasseringswerkers werkstraf in Nijmegen wordt wel direct teruggekoppeld.

Elke projectplaats heeft een fysieke urenlijst in bezit. Bij alle projecten tekent zowel de cliënt als een medewerker van de projectplaats aan het einde van een werkdag de urenlijst. Dit blijkt ook tijdens een bezoek van de Inspectie aan de projectplaatsen. De reclasseringswerker werkstraf bekijkt deze lijsten tijdens een bezoek aan het project. Soms zijn deze bezoeken onaangekondigd.

Na het behalen van de benodigde uren versturen de medewerkers van de projecten de urenlijsten naar het kantoor van IrisZorg of overhandigen dit aan de reclasseringswerker werkstraf als die aanwezig is.

Afronding

Zodra een werkstraf is afgerond, en de reclasseringswerker werkstraf de complete urenlijst heeft ontvangen, stelt IrisZorg het OM hiervan op de hoogte. Uit de interviews blijkt dat zij dit binnen een week, maar vaak nog binnen een dag, afhandelen.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat tussen de afronding van de werkstraf en het opstellen van het afloopbericht over het algemeen een periode van zes

dagen tot twee weken zit. Opvallend is dat het afloopbericht tussen de één en dertien dagen goedgekeurd wordt in de WSM. Het komt dan dus ook voor dat de opdrachtgever niet binnen twee weken na afronding op de hoogte wordt gebracht van het voltooiën van de werkstraf.

Verantwoording aan het OM

In 2009 adviseerde de Inspectie jaarlijkse verantwoording aan het OM over het gevoerde beleid met betrekking tot de werkstraffen. Dit is gerealiseerd. Er is jaarlijks overleg tussen het CJIB, het OM, IrisZorg en de RN over hoe de uitvoering van de werkstraffen verloopt in het arrondissement. Het CJIB levert data aan en de aanwezigen bespreken dit. Zij bespreken onder andere de duur van de werkstraffen, de doorlooptijden, het opleggen van vonnis of transactie etc. Klachten en incidenten komen hier niet aan bod. Er zijn geen notulen van dit overleg.

Beleid

In de 'Concept procesbeschrijving 3RO Uitvoeren werkstraf' (2009) is beschreven hoe de reclasseringswerker werkstraf moet handelen in de uitnodiging- en intakefase. Tevens is hierin opgenomen wat de reclasseringswerkers werkstraf moeten doen als cliënten niet op de uitnodiging reageren of hun werkstraf niet naar behoren uitvoeren. Ondanks dat dit document in 2009 is opgesteld, is dit een concept waarin vragen zijn geformuleerd die beantwoord moeten worden voordat deze procesbeschrijving vastgesteld kan worden. In 'Werk maken van straf' (2007) is vastgelegd hoe de urenregistratie verloopt en binnen welke termijn de werkstraf moet worden uitgevoerd.

In de 'Basisnotitie werkstraffen IrisZorg' (2011) staat gedetailleerd beschreven hoe de reclasseringswerker werkstraf en de groepsprojecten met elkaar samenwerken en bij wie welke verantwoordelijkheid ligt. Hierin is onder andere opgenomen dat de projectplaats dagelijks het gewerkte aantal uren noteert en dat één of twee maal per week de projectplaats overleg voert met de reclasseringswerker werkstraf over de voortgang van alle cliënten. Ook bevat dit document instructies voor de reclasseringswerker werkstraf met betrekking tot het niet nakomen van afspraken door de cliënt.

Check op de uitvoering

In 2009 adviseerde de Inspectie om zorg te dragen voor controle op het werkproces door bijvoorbeeld taakscheiding, collegiale uitwisseling en monitorinformatie. De verantwoordelijkheid met betrekking tot de uitvoering van de werkstraf ligt bij de reclasseringswerker werkstraf. De teamleiders geven aan zicht te hebben op het werk van de reclasseringswerker werkstraf, maar geven geen sturing.

De reclasseringswerkers werkstraf houden de termijnen voor de uitvoering van de werkstraf in de gaten. Het CJIB stuurt ruim voor het verstrijken van de termijn een herinnering aan IrisZorg. Op de overige termijnen (de periode tussen vonnis/transactie en binnenkomst opdracht of binnenkomst opdracht en intake) vindt geen controle plaats.

De urenlijst ligt bij de projectplaats. Tijdens een bezoek van de reclasseringswerker werkstraf aan een projectplaats is er inzage in de urenlijsten, om op die manier te controleren wat de voortgang van de werkstraf is en of de projectplaats een goede administratie voert. Er vindt geen registratie van deze inzage plaats. Er vindt geen verdere sturing plaats op de controle van urenregistratie.

Indien een werkstraf is voltooid, schrijven de reclasseringswerkers werkstraf een afloopbericht werkstraf. Dit leest de teamleider voor versturing naar de opdrachtgever. Er is geen controle op het spoedig opleveren van de afloopberichten.

Bijdrage

strafrechtenketen

Uitvoering



Beleed



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet beperkt, het beleid voldoet overwegend en de check op de uitvoering voldoet eveneens beperkt aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. In de meeste gevallen vindt de plaatsing op een project snel na het intakegesprek plaats. Ook ronden de meeste cliënten hun werkstraf binnen de termijn af. IrisZorg heeft jaarlijks overleg met het OM en het CJIB over de uitvoering van de werkstraffen in het arrondissement en legt zo verantwoording af over het gevoerde beleid.

De Inspectie constateert echter ook verbeterpunten. Tussen binnenkomst van de opdracht en het eerst face-to-face contact kan een te lange periode zitten. Verder is er niet altijd snelle terugkoppeling door het project aan de reclasseringswerker werkstraf als een cliënt niet volgens afspraak verschijnt. Tevens ontbreekt het soms aan een afmelding door de cliënt aan de reclasseringswerker werkstraf als hij niet op de afspraak kan komen. Daarnaast duurt het soms lang na het voltooiën van de werkstraf voordat de opdrachtgever op de hoogte wordt gesteld.

Er bestaan schriftelijke en digitale instructies over de uitvoering van de werkstraf. Deze zijn niet allemaal actueel.

Er is sprake van een zeer summiere check op de uitvoering. De teamleider is betrokken bij de fase van afronding: hij keurt het afloopbericht voor verzending. Er vindt echter geen check plaats op de termijnen of de realisatie van uren. Tevens is er geen zicht op de wijze waarop reclasseringswerkers werkstraf omgaan met de afwezigheid van de cliënten op de projectplaats.

Aanbevelingen

- Draag ervoor zorg dat alle cliënten direct na ontvangst van de opdracht worden opgeroepen voor het voeren van een intakegesprek.
- Laat projecten direct, doch uiterlijk dezelfde dag, contact leggen met de reclasseringswerker werkstraf als een cliënt niet op de projectplaats verschijnt. Laat een afmelding van de cliënt altijd ten minste bij de reclasseringswerker werkstraf plaatsvinden.
- Informeer het OM tijdig over het voltooiën van de werkstraf. Doe dit onder meer door sneller de afloopberichten in de WSM goed te keuren.
- Voer een check op de uitvoering in ten aanzien van de starttermijnen, de controle op gewerkte uren van cliënten, en het tijdig afronden van een werkstraf in de WSM.

5.3 Rechtspositie

Met betrekking tot het aspect rechtspositie volgt ten aanzien van het taakspecialisme werkstraf een aanvulling op het criterium informatieverstrekking dat al in hoofdstuk 2 aan bod is gekomen.

5.3.1 Informatieverstrekking

Criterion

Voor aanvang van de werkstraf stelt de organisatie de cliënt op de hoogte van zijn rechten en plichten, de huisregels en het karakter van de te verrichten werkzaamheden. De beslissing tot plaatsing is schriftelijk vastgelegd en voor akkoord getekend door de cliënt. Bij voortijdige beëindiging van de werkstraf wordt de cliënt op een voor hem begrijpelijke manier geïnformeerd over het voorgenomen en het definitieve besluit tot voortijdige beëindiging. Er zijn werkinstructies waarin staat beschreven waarover en op welke wijze de cliënt wordt geïnformeerd. Tevens zijn er formats aanwezig voor de accordering van de plaatsing van de cliënt. De organisatie checkt of de informatievoorziening aan de cliënt en accordering door de cliënt op de juiste wijze geschiedt.

Bevindingen

Regels

Zoals al in paragraaf 5.2.1 is beschreven, stuurt de reclasseringswerker werkstraf een uitnodiging naar de cliënten voor het intakegesprek. De brief is vergezeld door de '20 standaardregels voor de taakstraf'. Tijdens het intakegesprek bespreekt de reclasseringswerker werkstraf in grote lijnen de standaardregels, met name het contact opnemen met de reclassering bij afwezigheid, de gedragsregels voor op de projectplaats en het informeren

indien er sprake is van een adresverandering. De cliënten ondertekenen vervolgens de regels.

Tijdens het intakegesprek laten de reclasseringswerkers werkstraf ook een 'Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens' tekenen, zodat zij eventuele hulpverleners kunnen raadplegen.

Na ondertekening van de standaardregels volgt bijna altijd een plaatsingsgesprek op de projectplaats. Hierbij komen de regels nog een keer aan de orde.

Plaatsingsovereenkomst en werkzaamheden

De cliënt tekent de plaatsingsovereenkomst voordat hij start met de werkzaamheden. Indien de cliënt gaat werken op een extern project, tekent hij de plaatsingsovereenkomst tijdens het plaatsingsgesprek. Bij werkzaamheden op een groepsproject tekent de cliënt de overeenkomst op kantoor. Zowel de cliënt, de reclasseringswerker werkstraf, als de medewerker van het project tekent de overeenkomst.

De getekende plaatsingsovereenkomst wordt bewaard in het dossier van de cliënt op het kantoor.

De taken van een cliënt op de projectplaats worden niet schriftelijk medegedeeld aan de cliënt. In Nijmegen bestaat een uitleg over de werkzaamheden op het groepsproject vaak uit een rondleiding op het project. Bij plaatsing op de overige projecten licht de reclasseringswerker werkstraf de cliënten mondeling in over de werkzaamheden.

Tijdens het intakegesprek of het plaatsingsgesprek zal een formulier worden ingevuld, waarop de gemaakte afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot de startdatum, de werkdagen en werktijden, de einddatum, wat te doen bij ziekte of verhindering en wat de gevolgen van verzuim kunnen zijn. De cliënt ondertekent dit formulier en ontvangt een exemplaar hiervan. Indien er sprake is van plaatsing op een groepsproject ontvangt de cliënt ook een formulier met de huisregels, zoals dat zij op het project nuchter moeten zijn, op tijd moeten komen en geen geweld mogen gebruiken.

Voortijdige beëindiging

Van de werkstraffen die gestart zijn, is zeven procent voortijdig beëindigd (op verzoek van het OM of door IrisZorg). Het slagingspercentage is 79 procent.

De reclasseringswerkers werkstraf geven aan dat vanwege de doelgroep van IrisZorg het soms moeilijk is om een cliënt een werkstraf te laten voltooien. Daarom zal een eerste keer te laat komen of afwezig zijn ook niet altijd direct tot een waarschuwing leiden. Wanneer de uitvoering van de werkstraf niet voorspoedig verloopt, heeft de reclasseringswerker werkstraf vaak

face-to-face contact met de cliënt op kantoor of op de projectplaats. Indien dit stagnatiegesprek geen effect heeft volgt een officiële waarschuwing. Mocht ook dit niet tot resultaat leiden dan gaat de opdracht retour. Indien de aanleiding ernstig is, kan de reclassering ook tot directe stopzetting beslissen, zonder waarschuwing vooraf.

De reclasseringswerker werkstraf licht de cliënt in wanneer er een retourmelding zal plaatsvinden. Indien er contact met de cliënt mogelijk is dan stellen zij de cliënt telefonisch op de hoogte, anders gaat deze mededeling per post. Dat laatste is meestal het geval. De reclasseringswerkers werkstraf geven aan dat cliënten vaak goed weten dat de grens bereikt is. De beslissing tot beëindiging neemt de reclasseringswerker werkstraf in overleg met de werkbegeleider. De werkbegeleider leest het negatieve afloopbericht voor versturing. Als de cliënt bij het OM bezwaar maakt tegen de stopzetting van de werkstraf volgt er een 'bezwaar omzetten taakstraf' zitting (bezot-zitting). De reclasseringswerkers werkstraf zijn altijd aanwezig op deze zitting.

Beleid

Een groot deel van de informatievoorziening aan cliënten gebeurt door de '20 standaardregels voor de taakstraf' die bij de eerste uitnodiging zijn bijgevoegd. Hierin staat bijvoorbeeld dat de cliënt één keer een waarschuwing kan krijgen en dat daarna de werkstraf direct kan worden gestopt. Bij ernstige overtreding kan de reclassering de werkstraf direct stoppen. De cliënt dient deze regels te ondertekenen voordat de werkstraf kan aanvangen. Omdat al veel zaken zijn opgenomen in de '20 standaardregels' bestaat er geen folder met informatie over de uitvoering van de werkstraf. Werkstrafcliënten krijgen ook niet de algemene folder van de reclassering toegestuurd of overhandigd. Hierdoor worden cliënten minder of niet op de hoogte van hun rechten zoals privacy, inzage in dossier en waar zij een klacht kunnen indienen.

Er is een format voor de plaatsingsovereenkomst. De reclasseringswerkers werkstraf gebruiken dit format.

In de Basisnotitie werkstraffen IrisZorg (31a) staat wat er in het intakegesprek wordt besproken en wat de cliënt moet ondertekenen. Tevens zijn hierin instructies opgenomen hoe de reclasseringswerkers werkstraf moet handelen als de cliënt de afspraken niet nakomt.

Check op de uitvoering

Omdat cliënten de '20 standaardregels voor de taakstraf' thuisgestuurd krijgen, is de veronderstelling dat cliënten op de hoogte zijn van hun rechten en plichten voordat de intake plaatsvindt. Zoals eerder is beschreven, komen de reclasseringswerkers werkstraf enkel terug op de praktische zaken.

De administratie controleert bij het afsluiten van het dossier of aan de productie-eisen is voldaan. Dan kijken zij onder andere of de plaatsingsovereenkomst en de getekende versie van de ‘20 standaardregels’ aanwezig zijn. Dit gebeurt bij afsluiting van de werkstraf.

Voortijdige beëindiging van de werkstraf gaat in overleg met de werkbegeleider. Deze leest het afloopbericht voor versturing.

De teamleider of de werkbegeleider schuift niet steekproefsgewijs aan bij intakegesprekken om te checken of reclasseringswerkers werkstraf de cliënten goed inlichten.

Informatie-
verstrekking

Uitvoering

Beleid

Check

Oordeel

De uitvoering, het beleid en de check op de uitvoering voldoen overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Cliënten ontvangen de ‘20 standaardregels’ en de reclasseringswerkers werkstraf bespreken enkele onderdelen daarvan met hen. De reclasseringswerkers werkstraf laten deze standaardregels en de plaatsingsovereenkomst tekenen. Er zijn geen folders voor cliënten die een werkstraf uitvoeren. Indien van toepassing gaan de medewerkers goed om met voortijdige beëindiging van de werkstraf. Er bestaan instructies met betrekking tot de intake- en plaatsingsprocedure en het voortijdig beëindigen van de werkstraf. De plaatsingsovereenkomst is een standaard format. Er ontbreken werkinstructies over het inlichten van cliënten over hun rechten. De check op de uitvoering bestaat uit een controle op de aanwezigheid van de getekende standaardregels en plaatsingsovereenkomst. Dit wordt echter pas bij het afsluiten van het dossier gecontroleerd. Er is geen sturing of zicht op de wijze van bespreken van regels.

5.4 Veiligheid

In deze paragraaf komt enkel de veiligheid ten aanzien van de projectplaatsen van de werkstraf aan bod. In paragraaf 7.4 komen de overige criteria van het aspect veiligheid aan bod, namelijk het voorkomen van intimidatie en agressie, en de wijze waarop de organisatie met incidenten omgaat.

5.4.1 Veiligheid projectplaatsen

criterium

De projectplaats dient te voldoen aan de gezondheids- en veiligheidsvoorschriften en er dient een recente RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) te hebben plaatsgevonden. De projectplaats houdt zelf voldoende toezicht op de cliënten gedurende de uitvoering van de werkstraf. De wijze van begeleiding van de cliënt is vastgelegd en een verklaring aangaande de bereidheid

van de instelling of organisatie om controlerende taken uit te voeren is getekend. De reclassering bezoekt regelmatig, ook onaangekondigd, de projectplaats op momenten dat er cliënten aanwezig zijn. De organisatie registreert incidenten en 'bijna-incidenten' op het gebied van veiligheid op de projectplaatsen. De cliënten zijn tijdens de uitvoering van de werkstraf verzekerd in het geval zich een ongeval of een incident voordoet. Er dient in beleid en in schriftelijke afspraken met projectplaatsen vastgelegd te zijn hoe het eerstelijns toezicht door de projectplaats op de cliënt wordt uitgeoefend, alsmede hoe het tweedelijns toezicht door de reclassering op de projectplaats is vormgegeven. De organisatie controleert of er voldoende en kwalitatief goed toezicht is op de veiligheid van de projectplaatsen en of deze projectplaatsen voldoen aan de gezondheids- en veiligheidsregelgeving.

Bevindingen

Veiligheid

Bij het bezochte groepsproject zijn nooduitgangen aangegeven, is blusmateriaal aanwezig en dragen de cliënten – indien nodig – veiligheidskleding. Er zijn voor cliënten geen kluisjes aanwezig. Als cliënten waardevolle zaken bij zich hebben kunnen zij deze afgeven bij een personeelslid. De personeelsleden van de groepsprojecten zijn opgeleid in BHV en EHBO. Dit project is eind april 2012 geopend. Er is nog geen RI&E opgesteld, maar de arbo- en brandweercontrole zijn gepland voor mei 2012.

De externe projecten dienen een veilige werkplek te bieden. Bij het bezochte externe project mogen cliënten niet met elektrische apparaten werken. Het opstellen van een RI&E valt hier niet onder de verantwoordelijkheid van IrisZorg.

De reclasseringswerkers werkstraf letten tijdens een bezoek op de veiligheid. Deze verantwoordelijkheid ligt verder echter bij RN Arnhem, aangezien zij de projectbank beheren, waartoe ook het toetsen van de veiligheidssituatie op de projectplaatsen behoort.

Toezicht

Er zijn op de groepsprojecten één tot drie werkmeesters die toezicht houden op de cliënten. Op externe projecten is er één medewerker van de desbetreffende locatie die toezicht houdt op de cliënt. Bij externe projecten is er minder toezicht dan bij het groepsproject.

Naast dit eerstelijns toezicht is er ook tweedelijns toezicht. Zoals al eerder is beschreven, bezoeken de reclasseringswerkers werkstraf de projectplaatsen. Minimaal één of twee keer per jaar is er sprake van een (onaangekondigd) bezoek. Een van de punten waar de reclasseringswerkers werkstraf op letten, is de aanwezigheid van toezicht en controle op de cliënt. Naast de bezoeken die de reclasseringswerkers werkstraf afleggen, is er frequent telefonisch of per e-mail overleg met de projectplaats.

RN Arnhem voert, in het kader van het projectbankbeheer, ook (onaangekondigde) controles op het toezicht uit.

Incidenten

Incidenten met betrekking tot de veiligheid komen zelden voor. Wel is er soms sprake van agressie of verbale bedreiging als cliënten het niet eens zijn met een beslissing. Indien zich een incident voordoet, maken de medewerkers daar een melding van.

Wanneer zich incidenten voordoen op een project, zoals diefstal, agressie of geweld dan moet de cliënt het project verlaten. De reclasseringswerker werkstraf neemt vervolgens de beslissing om de uitvoering van de werkstraf stop te zetten en het OM krijgt hiervan een bericht dat IrisZorg adviseert de werkstraf om te zetten in de voorwaardelijke hechtenis.

Cliënten zijn via de reclassering WA-verzekerd tijdens de uitvoering van de werkstraf.

Beleid

Het beleid met betrekking tot veiligheid, aan welke eisen de projecten moeten voldoen en het toezicht op de werkstraf zijn vastgelegd. Het beleid bestaat uit de 'Arbo Bijlage Toetsing Projectplaats' en de overeenkomst die RN Arnhem met projecten afsluit in het kader van het beheer van de projectbank. In deze overeenkomst is vastgelegd dat de projectplaatsen toezicht houden op de cliënten en verantwoordelijkheid dragen voor (de kwaliteit van) de uit te voeren werkzaamheden. Op de groepsprojecten zijn incidentenprotocollen aanwezig. Sommige externe projecten hebben incidentenprocedures, maar deze zijn niet specifiek gericht op reclasseringcliënten en beschrijven bijvoorbeeld niet wat te doen bij agressie door een cliënt.

In 2009 adviseerde de Inspectie om beleid te realiseren met betrekking tot eerstelijns en tweedelijns toezicht op de projectplaatsen. Richtlijnen voor eerstelijns toezicht, dus van de projectplaats op de cliënt, zijn vastgelegd. Hierin is geen specifieke aandacht voor intimidatie en integriteit. Richtlijnen voor tweedelijns toezicht, van de reclassering op de projectplaats, zijn alleen voor de groepsprojecten gerealiseerd.

De directies van de 3RO hebben besloten dat het beheer van de projectbank bij de RN ligt. IrisZorg heeft hiervoor geen autorisaties.

Check op de uitvoering

Doordat het beheer van de projectbank bij RN Arnhem ligt, voert IrisZorg maar beperkte controles uit op de veiligheid en het toezicht op de project-

plaatsen. Er vindt geen terugkoppeling plaats over de conclusies van deze controles en of deze daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. De controles die de eigen reclasseringswerkers werkstraf bij een project uitvoeren tijdens een bezoek worden niet in de WSM geregistreerd. Er vindt geen sturing plaats op de reclasseringswerkers werkstraf met betrekking tot veiligheid of toezicht. De werkbegeleider of teamleider is betrokken indien er signalen zijn van de reclasseringswerker werkstraf of wanneer er sprake is van een incident. In dat geval is er sprake van overleg tussen het management met de projectplaats over deze onderwerpen.

Veiligheid

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering op het gebied van veiligheid van de projectplaatsen voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Het beleid en de check op de uitvoering voldoen beperkt. Het beheer van de projectbank is op grond van besluitvorming van de landelijke directies van de 3RO belegd bij de RN. IrisZorg is niet geautoriseerd om de projectbank bij te houden. IrisZorg ontvangt geen terugkoppeling van RN Arnhem over uitgevoerde controles. Hierdoor heeft IrisZorg geen zicht in hoeverre de RN daadwerkelijk controles uitvoert. De reclasseringswerkers werkstraf van IrisZorg bezoeken de projectplaatsen waarbij zij onder andere letten op de veiligheid en het toezicht. Er is geen sprake van registratie van deze bezoeken. De wijze waarop de reclasseringswerkers werkstraf incidenten moeten afhandelen die zich op de projectplaats afspelen, is niet vastgelegd.

Aanbevelingen

- Registreer het contact dat de reclasseringswerker werkstraf met de projectplaats heeft, zoals telefonische gesprekken en bezoeken.
- Inventariseer de afspraken die met de RN zijn gemaakt op het gebied van het beheer van de projectbank met betrekking tot het uitvoeren van controles op de gebied van veiligheid en het toezicht.
- Creëer afspraken over het terugkoppelen van controles die zijn uitgevoerd bij projecten waar IrisZorg cliënten plaatst.
- Leg afspraken met projectplaatsen over de afhandeling van incidenten vast.

5.5 Conclusie

In het arrondissement Arnhem heeft IrisZorg een relatief klein aandeel in de ten uitvoerlegging van de werkstraf. Binnen IrisZorg is de aandacht voor de uitvoering van de werkstraf gering. De reclasseringswerkers werkstraf opereren vrijwel zelfstandig. De Inspectie ziet een beperkte betrokkenheid van leidinggevenden in hun aansturende en controlerende taken. De

Inspectie doet hier diverse aanbevelingen over. Ook in 2009 deed de Inspectie daar een aanbeveling over.

Het valt de Inspectie op dat het lang duurt voordat een cliënt een intakegesprek heeft, maar positief is dat cliënten na de intake snel met de uitvoering van de werkstraf kunnen aanvangen.

De Inspectie is kritisch over de wijze waarop IrisZorg zicht heeft op de projectplaatsvereisten, de veiligheid en het toezicht op deze projectplaatsen. IrisZorg gaat er van uit dat RN Arnhem de projectplaatsen controleert, maar heeft geen zicht op het daadwerkelijk plaatsvinden en de conclusies van deze controles.

De Inspectie ziet dat met de aanpak van IrisZorg cliënten met verslavingsproblematiek in staat zijn hun werkstraf uit te voeren. Zij krijgen veel kansen. De cliënten maken bij aanvang van de werkstraf afspraken over de uitvoering van de werkstraf en wanneer zij aanwezig moeten zijn. Bij afwezigheid van de cliënt of te laat komen, verwacht de Inspectie dat de organisatie de afspraak met de cliënt maakt dat de cliënt zelf het project en de reclasseringswerker werkstraf belt, en de projecten nog op dezelfde dag een terugmelding aan de reclasseringswerkers werkstraf doen. Dit gebeurt nu niet altijd. Ondanks dat de Inspectie begrip kan opbrengen voor de ruimte die IrisZorg vanwege de doelgroep neemt tijdens het verloop van een werkstraf, verwacht de Inspectie ook dat IrisZorg ervoor waakt dat het strafkarakter behouden blijft.

6

Gedragsinterventie

In het hoofdstuk Gedragsinterventie komen de aspecten maatschappelijke reïntegratie (6.1), maatschappijbeveiliging (6.2) en organisatieaspecten (6.3) aan bod. Elke paragraaf opent met een standaardtekst die kort de maatstaf beschrijft die de Inspectie hanteert. Daarna volgen haar bevindingen, oordeel en eventuele verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk (6.4) volgt een conclusie over de drie aspecten ten aanzien van het taakspecialisme gedragsinterventie.

6.1 Maatschappelijke reïntegratie

Met betrekking tot het aspect maatschappelijke reïntegratie onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: bijdrage van de gedragsinterventie aan de maatschappelijke reïntegratie van de cliënt en de samenwerking met directe betrokkenen tijdens de gedragsinterventie.

6.1.1 Bijdrage aan maatschappelijke reïntegratie

criterium

De gedragsinterventies die de organisatie aanbiedt, zijn goedgekeurd door de Erkenningscommissie Gedragsinterventies.²⁹ De groepsgrootte, het aantal, de duur, de inhoud en de uitvoering van de trainingssessies zijn conform de richtlijnen van de Erkenningscommissie. De accommodatie en de gebruikte materialen dienen geschikt te zijn voor het geven van de gedragsinterventie. De onderbouwing voor deelname aan een gedragsinterventie is gebaseerd op een RISC of een ander met wetenschappelijk onderzoek onderbouwd instrument. Er zijn bij de deelnemers geen contra-indicaties aanwezig voor het uitvoeren van de gedragsinterventie, tenzij onderbouwd en besproken tussen afnemers van de RISC en de gedragsinterventietrainer. De organisatie beschikt over beleid waarin is vastgelegd wat de instroomcriteria, de contra-indicaties en de doelgroepen zijn voor de aangeboden gedragsinterventies. Ook zijn er richtlijnen ten behoeve van de uitvoering van de gedragsinterventies en het behoud van de programma-integriteit.

Er is een systeem van monitoring waarmee wordt vastgesteld of de kwaliteit en de programma-integriteit is gewaarborgd. Hierbij is onder andere aandacht voor de kwaliteit van de trainer.

²⁹ In de praktijk kan het voorkomen dat gedragsinterventies worden gegeven die nog niet zijn goedgekeurd omdat er een verzoek hiertoe bij de Erkenningscommissie loopt, of ter overbrugging tot een nieuwe interventie is goedgekeurd.

Bevindingen

Uitvoering

IrisZorg heeft één opgeleide gedragsinterventietrainer. Omdat de trainingen altijd in duo's worden gegeven, is IrisZorg afhankelijk van de beschikbaarheid van trainers van de verslavingsreclassering Maliebaan te Utrecht. Op het moment van de inspectie wordt een tweede trainer van IrisZorg opgeleid.

IrisZorg kan drie erkende gedragsinterventies uitvoeren. De eerste gedragsinterventie die IrisZorg aanbiedt is de Training Alcohol & Geweld. De gedragsinterventietrainer van IrisZorg is hier in 2011 voor opgeleid. Voor de training Alcohol & Geweld zijn op het moment van de inspectie vijf kandidaten aangemeld. Bij aanmelding van zes kandidaten kan de training starten, deze start zal naar verwachting rond september 2012 zijn. De tweede interventie, de Leefstijltraining, wordt op het moment van de inspectie niet gegeven. De derde interventie, de korte Leefstijltraining, vindt daarentegen frequenter doorgang. Deze training wordt op het moment van de inspectie extramuraal gegeven aan negen deelnemers op het hoofdkantoor van IrisZorg in Arnhem. Dit voorjaar start er in de PI ook intramuraal een korte Leefstijltraining.

In 2011 zijn er twee intramurale en een extramurale korte Leefstijltraining gegeven.

De trainer checkt de aanmelding van de cliënt, dat houdt in dat de trainer tevens controleert of de aanmelding op basis van een RISC is gedaan.

Op de reclasseringslocatie van Arnhem worden geen trainingen gegeven, omdat daar de faciliteiten niet voor zijn. De trainingen vinden dan ook plaats in het hoofdkantoor van IrisZorg te Arnhem. Cliënten van locatie Nijmegen komen voor hun training naar Arnhem. De trainer geeft aan dat het aantal cliënten van locatie Nijmegen ver weg woont dusdanig gering is, dat er is besloten de trainingen in Arnhem te centraliseren. Nijmegen beschikt wel over de trainingsfaciliteiten. Deze kunnen worden ingezet als het aantal cliënten uit de regio Nijmegen toeneemt.

In PI Arnhem komt het voor dat er in de trainingsruimte vlak voorafgaand aan de training of daarna andere activiteiten zijn gepland. Om niet in de knel te komen met de voorbereiding of afronding van de training, boekt de trainer de ruimte langer dan de training duurt.

Beleid

De erkende gedragsinterventies zijn volledig geprotocolleerd. Daarnaast zijn de inclusie- en exclusiecriteria grotendeels in de RISC opgenomen, zodat op basis van de RISC-score automatisch een voorstel voor deze gedragsinterventies wordt gedaan.

Check op de uitvoering

Het systeem van monitoring wordt geregeld door het landelijk Facilitair Interventie Team (FIT).³⁰ Het FIT draagt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de training. Het FIT gebruikt hiertoe onder andere evaluatie-verslagen en video-opnames. Verder is er een regionale interventiecoach van het FIT die gesprekken voert met de trainers.

De interventiecoach neemt door middel van een vragenlijst een voormeting af voorafgaand aan de training, en een nameting na afloop. De interventiecoach vergelijkt deze resultaten om zo de toegevoegde waarde van de training vast te stellen.

De trainers maken video-opnames van alle trainingen die zij uitvoeren. Per trainingsreeks bekijkt de interventiecoach een aantal sessies. Naar aanleiding van de bekeken video-opnames vindt een coachingsgesprek plaats met de trainer. Verder schrijven de twee trainers die de training samen geven een beoordeling over elkaar. Zij geven tevens aan of zij zijn afgeweken van het programma.

Bijdrage

reïntegratie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie, het beleid en de check op de uitvoering voldoen volledig. IrisZorg heeft op het moment van de Inspectie één opgeleide trainer, voor de doorgang van de trainingen is het daarom een goede ontwikkeling dat er binnen IrisZorg nog een trainer wordt opgeleid. De drie gedragsinterventies die IrisZorg kan aanbieden, zijn volledig geprotocolleerd en de interventiecoach heeft een positieve rol in het behoud van de programma-integriteit en de coaching van de trainer. De instroom van deelnemers voor de trainingen is redelijk.

6.1.2 Samenwerking

criterium

De inhoudelijke relatie tussen de gedragsinterventie en het reclasseringstoezicht of de trajectbegeleiding van een cliënt is in een plan van aanpak of reïntegratieplan beschreven. Deze documenten zijn aanwezig in het dossier. De communicatie en informatieoverdracht tussen de toezicht-houder/trajectbegeleider enerzijds en de trainer en de interventiecoach anderzijds, is vastgelegd in het dossier in de vorm van een tussenverslag of een eindverslag. Er vindt overleg plaats tussen deze personen en schrifte-

³⁰ Het FIT informeert, adviseert en ondersteunt de regio en waarborgt dat de gedragsinterventies op de juiste wijze worden uitgevoerd (programma-integriteit). Het FIT is gevestigd in het hoofdkantoor van Reclassering Nederland te Utrecht.

lijke vastlegging indien er sprake is van een afwijkende score, contra-indicaties of beperkte motivatie van de cliënt voor deelname. De organisatie beschikt zowel over werkinstructies op welke wijze de gedragsinterventie onderdeel is van het toezicht, als hoe de overdracht en communicatie tussen de trajectbegeleider/toezichthouder, de trainer en de interventiecoach moet verlopen. De organisatie checkt in verslagen of de gedragsinterventie is opgenomen in een plan van aanpak/reïntegratieplan, of er motivering van de cliënt plaatsvindt en hoe de samenwerking tussen de betrokken werknemers verloopt.

Bevindingen

Uitvoering

De trainer van IrisZorg is tevens aangewezen als regiocoördinator voor de trainingen die IrisZorg verzorgt. Dit houdt in dat zij het trainingsaanbod zowel intern, als bij de andere reclasseringsorganisaties in de regio onder de aandacht brengt door middel van presentaties of e-mails over de opzet en het doel van de gedragsinterventies. Daarnaast houdt zij samen met de interventiecoach voorlichtingsbijeenkomsten bij het OM en de PI.

Uit de interviews komt naar voren dat de trainer er belang aan hecht dat er overleg is tussen de toezichthouder en de trainer, met name opdat het voor de toezichthouder inzichtelijk is waar de cliënt mee bezig is. De trainer geeft aan dat wanneer haar collega eveneens is opgeleid om trainingen te geven, zij met elkaar meer willen investeren in vaste overlegmomenten met de toezichthouder en zodoende de toezichthouder nog meer te betrekken bij de training. De trainer koppelt het verloop van de gedragsinterventie ook terug aan de trajectbegeleider in de PI.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat er overleg is tussen de toezichthouder en de trainer. Uit de verslaglegging hiervan blijkt dat dit in een geval aan de orde was omdat de toezichthouder de cliënt moest motiveren voor deelname, een andere keer omdat de cliënt zich moest melden bij de politie en daardoor voortzetting van de training mogelijk niet haalbaar was. In de gespreksverslagen van de meldplichtcontacten is ook terug te vinden dat de toezichthouder het verloop van de training bespreekbaar maakt. Daarnaast is er geregistreerd dat de toezichthouder aanwezig is bij de intake van de training.

De trainer legt een overlegmoment met de toezichthouder of trajectbegeleider niet vast in IRIS. De trainer ziet dit als een verantwoordelijkheid van de toezichthouder. Dit betekent dat de overlegmomenten tussen de trainer en de trajectbegeleider helemaal niet worden vastgelegd.

Uit de interviews blijkt dat de reclasseringswerkers contact opnemen met de trainer als er twijfel is bij de aanmelding over de haalbaarheid van deelname aan een gedragsinterventie. De trainer heeft op haar beurt overleg met de interventiecoach als er twijfel is over de capaciteiten en groeps geschiktheid van de cliënt.

Beleid

In het 3RO-brede Ontwerp Toezicht (2009) en de daarbij horende gebruikershandleiding is vastgelegd dat de uitvoering van een gedragsinterventie geen onderdeel is van het toezicht zelf. Het toezicht ziet er uitsluitend op toe dat de gedragsinterventies daadwerkelijk en binnen de termijn plaatsvinden. Verder staat hierin dat de trainer en toezichthouder veel moeten communiceren. De trainer moet leereffecten en vorderingen doorgeven aan de toezichthouder, de toezichthouder moet de trainer informeren over mogelijke afwezigheid van de deelnemer, ontwikkelingen die deelname en leerrendement kunnen belemmeren en geconstateerde leereffecten van de training of behandeling.

Check op de uitvoering

Bij de trainingen horen een tussentijdse evaluatie en een eindevaluatie. Op deze wijze informeert de trainer, naast het mondelinge overleg, de toezichthouder / trajectbegeleider. De werkbegeleider checkt deze evaluaties, maar heeft geen zicht op de tussentijdse overlegmomenten.

Samenwerking

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering en de check op de uitvoering voldoen overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie, het beleid voldoet volledig. Er is sprake van informatie-uitwisseling tussen de trainer en de toezichthouder of de trajectbegeleider. Positief is dat IrisZorg het aanbod en de kennis over de gedragsinterventies zowel intern als extern uitdraagt. Binnen de reclassering is er sprake van vastlegging van de informatie die de toezichthouder en de trainer uitwisselen. Dit is echter niet het geval bij informatie-uitwisseling met de trajectbegeleider in de PI. De mate van samenwerking is vastgelegd in instructies. De werkbegeleider heeft zicht op de evaluaties van de training, maar minder of de training volledig geïntegreerd is in het toezicht en of overleg daadwerkelijk plaatsvindt tussen de trainer en de toezichthouder/trajectbegeleider.

Aanbeveling

Zorg voor vastlegging van de informatie-uitwisseling tussen de toezichthouder en/of trajectbegeleider en de trainer, opdat voor iedereen duidelijk is hoe de training verloopt.

6.2 Maatschappijbeveiliging

Met betrekking tot het aspect maatschappijbeveiliging onderscheidt de Inspectie één criterium aangaande de uitvoering van de gedragsinterventies, namelijk de bijdrage aan de strafrechtketen tijdens de gedragsinterventie.

6.2.1 Bijdrage aan de strafrechtketen

Criterion

De gedragsinterventies worden tijdig en volledig uitgevoerd. Tevens gebeurt dit conform de afspraken en in overleg met de ketenpartners. De organisatie heeft afspraken met het gevangeniswezen over het aantal uit te voeren gedragsinterventies en checkt of de uitvoering conform de ketenafspraken plaatsvindt.

Bevindingen

Uitvoering

Zowel uit de interviews als uit het dossieronderzoek blijkt dat cliënten de gedragsinterventies binnen de toezichttermijn kunnen volgen en afronden. Vanwege de hoge doorstroom in de PI is het lastiger om gedetineerden deel te laten nemen.

Afspraken met ketenpartners

IrisZorg heeft vanwege de wisselende instroom geen concrete afspraken gemaakt met de opdrachtgevers over het aantal uit te voeren gedragsinterventies. IrisZorg heeft wel afspraken met DJI gemaakt dat twee medewerkers worden opgeleid om te ondersteunen bij de uitvoering van de intramurale Terugkeeractiviteiten (TRA). Dit wordt vanuit DJI geïnitieerd.

Check op de uitvoering

Er zijn maandelijks overzichten over het aantal aangevraagde en uitgevoerde reclasseringsproducten in PI Arnhem. Hierop zijn ook de gedragsinterventies aangegeven die de reclasseringsorganisaties in PI Arnhem geven. Op deze wijze heeft IrisZorg zicht op openstaande aanvragen uit PI Arnhem als opdrachtgever en de uiteindelijke realisatie.

Bijdrage

strafrechtketen

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering en de check op de uitvoering voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Het beleid voldoet overwegend. IrisZorg heeft vanwege de wisselende instroom geen afspraken met de opdrachtgevers over het aantal uit te voeren gedragsinterventies. Doordat de instroom aan deelnemers echter lijkt toe te nemen, adviseert de Inspectie om toch afspraken te maken met de opdrachtgevers opdat de verwachtingen over en

weer duidelijk zijn. IrisZorg zorgt er wel voor de gedragsinterventies tijdens het reclasseringstoezicht volbracht kunnen worden.

Aanbeveling

Maak met de opdrachtgevers afspraken over de jaarlijks uit te voeren gedragsinterventies.

6.3 Organisatieaspecten

Met betrekking tot de organisatieaspecten volgen hieronder ten aanzien van het taakspecialisme gedragsinterventies aanvullingen op de criteria die in paragraaf 7.1 aan bod zullen komen. Deze aanvullingen aangaande het taakspecialisme gedragsinterventies vallen onder het criterium personeelsvereisten.

6.3.1 Personeelsvereisten

Criterium

De trainers van de gedragsinterventies zijn in het bezit van een recente licentie om de trainingen uit te voeren (maximaal één jaar oud). De trainers voldoen derhalve aan de eisen die gesteld worden in de programmahandleiding die is ingediend bij de goedgekeurde aanvraag aan de Erkenningscommissie Gedragsinterventies.

Er is een werkend systeem (administratie / landelijk Facilitair Interventie Team) waarmee gemonitord kan worden of de trainers in het bezit zijn van een recente licentie. Tevens wordt de kwaliteit van de trainers gecontroleerd waarbij gebruik wordt gemaakt van video-opnames van de training.

Bevindingen

Uitvoering

IrisZorg heeft de beschikking over één trainer. Een tweede trainer wordt opgeleid.

De SVG houdt een overzicht bij van alle trainers van de SVG-instellingen. Trainers die bij de SVG staan geregistreerd beschikken over de vereiste basisopleidingen en zijn aan een interventiecoach gekoppeld.

Beleid

Het beleid is dat de trainer haar licentie behoudt door regelmatig de gedragsinterventies te geven en zich hierop door middel van video-opnames te laten coachen door de interventiecoach. Per gedragsinterventie heeft de trainer twee coachingsgesprekken. Ook wordt er van de trainer verwacht dat zij zich leerbaar op blijft stellen.

Check op de uitvoering

De interventiecoach houdt per trainer scoringsformulieren bij over de goede vaardigheden en de leerpunten. De SVG verzamelt deze scores opdat zij dit centraal kunnen monitoren en digitaliseren. De bewaking van de kwaliteit van de trainers is gebaseerd op de eisen die zijn vastgesteld in de theoretische handleiding van de erkende gedragsinterventies.

Personeels-

vereisten

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering, het beleid en de check op de uitvoering voldoen aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Er is een intensieve samenwerking met de interventiecoach waardoor de kwaliteit van de trainer wordt bewaakt en verbeterd. Het landelijk bureau van de SVG houdt tevens overzichten van de licenties en het functioneren van haar trainers bij.

6.4 Conclusie

In 2009 is het taakspecialisme gedragsinterventie niet meegenomen in de doorlichting, omdat IrisZorg nog geen erkende gedragsinterventies uitvoerde. Momenteel heeft IrisZorg een aanbod van drie erkende gedragsinterventies, deze worden echter niet allemaal gegeven wegens het beperkte aantal cliënten dat hiervoor in aanmerking komt. IrisZorg investeert in de uitvoering van haar gedragsinterventies, onder andere door meer trainers op te leiden. Het taakspecialisme gedragsinterventie voldoet op alle criteria overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie.

Ten aanzien van de maatschappelijke reïntegratie constateert de Inspectie dat er sprake is van informatie-uitwisseling tussen de trainer en de toezichthouder of de trajectbegeleider. Wel behoeft de registratie van deze overlegmomenten aandacht.

Ten aanzien van de maatschappijbeveiliging adviseert de Inspectie aan IrisZorg om samen met de opdrachtgevers afspraken te maken over het aantal uit te voeren gedragsinterventies nu de instroom van deelnemers lijkt toe te nemen.

De personeelsvereisten ten aanzien van het taakspecialisme gedragsinterventie voldoen volledig. Positief is de Inspectie onder andere over de intensieve samenwerking met de interventiecoach waardoor de kwaliteit van de trainer wordt bewaakt en verbeterd.

7 Organisatieaspecten

Met betrekking tot de organisatieaspecten onderscheidt de Inspectie vijf criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: personeelsvereisten (7.1), communicatie (7.2), integriteit (7.3), veiligheid (7.4) en evaluatie (7.5). Elke paragraaf opent met een standaardtekst die kort de maatstaf beschrijft die de Inspectie hanteert. Daarna volgen haar bevindingen, oordeel en eventuele verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk (7.6) volgt een conclusie ten aanzien van de organisatieaspecten.

7.1 Personeelsvereisten

criterium

Het functioneel welbevinden en de ontwikkeling van medewerkers zijn belangrijke voorwaarden, die zich onder meer manifesteren in voldoende (bij-)scholing en minimaal jaarlijkse functioneringsgesprekken. Ook dienen reclasseringswerkers beëdigd te zijn, een Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overhandigen en over het juiste opleidingsniveau te beschikken. Leidinggevenden stellen zich actief coachend op naar de medewerkers. De organisatie beschikt over een personeelsformatieplan dat overeenkomt met de geplande productie, een (jaarlijks) opleidingsplan voor medewerkers en competentieprofielen voor alle functies.

Er vindt registratie en controle plaats of functioneringsgesprekken worden gehouden. Daarnaast vindt er controle plaats of overhandiging van de Verklaring Omtrent Gedrag en beëdiging heeft plaatsgevonden en of de planformatie kloppend is met de beoogde productie.

Bevindingen

Personeelsbezetting

Locatie Arnhem beschikt over 18,99 fte aan uitvoerende medewerkers, bestaande uit drie tbs-medewerkers, zes adviseurs, twaalf toezichthouders en een reclasseringswerker werkstraf.

Locatie Nijmegen is met 15,85 fte iets kleiner dan Arnhem. Zij hebben de beschikking over vijf adviseurs, dertien toezichthouders en ook een reclasseringswerker werkstraf. IrisZorg heeft daarnaast een tbs-contactfunctionaris die voor de 3RO werkt. Het managementteam (6,22 fte) bestaat uit drie werkbegeleiders, een teamsecretaresse, twee teamleiders en de afdelingsmanager. De administratie, inclusief het planningsbureau, bestaat uit vijf medewerkers (4,78 fte).

Diverse medewerkers hebben naast hun specialisme ook werkzaamheden op de reclasseringsbalie, in de Veiligheidshuizen, zijn trainer van gedragsinterventies of projectleider zorg.

De personeelsbezetting is op het moment van de inspectie in overeenstemming met de formatie. Desalniettemin staat er wel een vacature open. De reden hiervoor is dat het management beter wil kunnen inspelen op de fluctuerende instroom van opdrachten of het vertrek van een medewerker. Wel is er sprake geweest van een aantal langdurig afwezige medewerkers. Uit de interviews blijkt dat de werkdruk hier, onder andere door de uitbreiding, niet echt onder lijdt en deze nu wordt omschreven als 'redelijk hard werken, maar te behappen'. Uit het jaarverslag van 2011 blijkt dat er in Arnhem sprake was van 4,8 procent verzuim, in Nijmegen 6,0 procent. De doelstelling van IrisZorg is een verzuimpercentage van maximaal 5,3 procent.

Het management houdt de caseloads van de toezichthouders, en daarmee ook de werkdruk, in de gaten met behulp van 'signaallijsten'. Op de signaallijst is de productiviteit van adviseurs opgenomen. De productiviteit is gebaseerd op het aantal en de aard van de rapportages die adviseurs hebben geleverd.

Personeelsvereisten

Uit de interviews blijkt dat de medewerkers snel na hun aanstelling zijn beëdigd en iedereen een Verklaring Omtrent Gedrag heeft moeten inleveren. IrisZorg beschikt over functiebeschrijvingen voor de verschillende functies.

(Interne) Opleidingen

De opleidingsbehoeften komen onder andere aan bod tijdens de functioneringsgesprekken. De teamleider informeert hier ook de werkbegeleider over. Gedurende het jaar inventariseren en stimuleren werkbegeleiders het volgen van een opleiding bij de reclasseringswerkers. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers het opleidingsaanbod als voldoende en divers ervaren. Recent is onder andere de agressietraining en de opleiding tot getuigedeskundige gevolgd, en is er een informatiemiddag over psychopathologie georganiseerd. Zoals in paragraaf 2.5 al aan de orde kwam, zijn enkele medewerkers naar een symposium over eerwraak geweest. Deze medewerkers hebben de informatie teruggekoppeld in het teamoverleg. Sommige geïnterviewde reclasseringswerkers geven desalniettemin aan over meer kennis van de culturele diversiteit te willen beschikken om hierop in te kunnen spelen bij de cliënten.

In tegenstelling tot de bevindingen die de Inspectie in 2009 deed, beschikt IrisZorg nu over diverse documenten aangaande het opleidingsaanbod en –beleid. Er zijn 3RO-brede documenten met de opleidingsprofielen van de taakspecialisten. In het Opleidingenbeleid IrisZorg (2010-2012) is vastge-

legd wat er van het management wordt verwacht ten aanzien van de ontwikkeling van personeel, met daarin tevens een overzicht van het cursusaanbod. Dit is gericht op al het personeel van IrisZorg, en niet specifiek voor IrisZorg Reclassering.

De SVG heeft een inwerkprogramma waarin staat wat een nieuwe reclasseringswerker in de eerste 26 weken moet doen en wie daarin een rol speelt. IrisZorg heeft daarnaast ook zelf een inwerkprogramma voor de reclasseringswerkers (2009) en evaluatiecriteria opgesteld op basis waarvan de inwerkperiode geëvalueerd kan worden. Het 3RO-brede 'Opleidingshuis' moet nog geïntegreerd worden met het inwerk- en opleidingsprogramma van IrisZorg. Iedere nieuwe medewerker krijgt wel al een mentor aangewezen.

Het management van de reclassering houdt een overzicht bij van de gevolgde cursussen van de medewerkers. Dit betreffen zowel cursussen die 3RO breed door de RN worden aangeboden, zoals de RISc, maar ook interne opleidingen vanuit IrisZorg, zoals forensische verslavingszorg.

Aansturing

De huidige afdelingsmanager van de reclassering is sinds september 2010 in dienst bij IrisZorg. Daarvoor is er sprake geweest van een turbulente periode met extreme doorstroom van medewerkers (60 tot 75 procent), ziekte en managementwisselingen. Uit de interviews blijkt dat alle geledingen positief zijn over de ontwikkelingen die IrisZorg sindsdien heeft doorgevoerd, zowel qua aansturing als qua professionalisering. Typering die worden gegeven voor de afdelingsmanager zijn 'betrouwbaar en professioneel betrokken bij de uitvoering'. Ook de teamleiders worden beschreven als 'direct en coachend' in de aansturing.

De teamleiders voeren jaarlijks functioneringsgesprekken met de reclasseringswerkers. Naast de opleidingsbehoeften komen onder andere ook de productiviteit en het functioneren in het algemeen aan bod. IrisZorg beschikt over het document 'Jaargesprekken IrisZorg' waarin staat dat de gesprekken jaarlijks moeten plaatsvinden. Ook bevat het document een checklist voor het gesprek.

Registratie

De afdeling HRM (Human Resource Management) van IrisZorg initieert en registreert de aanvraag van beëdiging en Verklaring Omtrent Gedrag. IrisZorg beschikt ten behoeve hiervan over het document 'Procedure Verklaring Omtrent Gedrag' (2011).

Personeels-

vereisten

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering, het beleid, en de check op de uitvoering voldoen aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. IrisZorg heeft zich sinds de inspectie in 2009 qua personele bezetting en aansturing gestabiliseerd. Er is nu ook voldoende aandacht voor functioneringsgesprekken en opleidingsbehoeften. De uitvoering hiervan is geprotocolleerd en registratie vindt plaats.

7.2 Communicatie

criterium

Er vinden op regelmatige basis teamoverleg en intervisie/casuïstiekbesprekingen plaats en er is regelmatig overleg tussen de direct leidinggevende, de werkbegeleider en de reclasseringswerker. Hierin is tevens ruimte voor supervisie of werkbegeleiding. De medewerkers zijn tevreden over de verticale en horizontale communicatie binnen de organisatie en zij worden betrokken bij (nieuwe) ontwikkelingen binnen de organisatie. Verder is er een tbs-casusoverleg (TCO) waarbij de tbs-contactfunctionaris en een psycholoog of psychiater aanwezig zijn. Daarnaast neemt de organisatie deel aan overleg over de kwaliteit van de informatie-uitwisseling ten behoeve van de indicatiestelling forensische zorg. De organisatie is vertegenwoordigd in het Veiligheidshuis en op de reclasseringsbalie. Zowel tijdens overlegvormen op voornoemde twee locaties, als tijdens overleggen met het Openbaar Ministerie en het gevangeniswezen, hebben zij een actieve deelname. Daarnaast vindt er informatie-uitwisseling met de politie plaats. De ketenpartners waarderen de bereikbaarheid, de kwaliteit van de inhoudelijke overdracht van de informatie en de deelname aan overlegvormen van de organisatie. De communicatiestructuur dient te zijn vastgelegd en naar behoren te functioneren. Met behulp van verschillende media informeert de organisatie medewerkers en externe partners over de gang van zaken binnen de organisatie. De organisatie checkt de deelname aan en het doorgaan van de diverse overlegvormen.

Bevindingen

Algemeen

IrisZorg beschikt over een overzicht van de overleg- en communicatiestructuur (2012).

De medewerkers zijn tevreden over de interne communicatie. Nieuwe ontwikkelingen worden voornamelijk via e-mail bekend gemaakt. Daarnaast komen ontwikkelingen aan de orde tijdens het maandelijks teamoverleg. IrisZorg ontvangt ook presentaties over het zorgaanbod van andere instanties of van de andere reclasseringsorganisaties over hun specialismen, zoals elektronische controle.

Zowel in Arnhem als in Nijmegen is er sprake van veel ad hoc overleg tussen de werkbegeleider en de reclasseringwerker. In Nijmegen hebben de toezichhouders daarnaast caseloadoverleg met de werkbegeleider. In Arnhem gaan de teamleider en een medewerker van de administratie in IRIS gericht op zoek naar knelpunten en op basis hiervan spreken zij de reclasseringswerker aan.

Op beide locaties is de werkbegeleider vooral het aanspreekpunt voor inhoudelijke kwesties en het opstellen van rapportages. De teamleider is met name het aanspreekpunt voor organisatorische vraagstukken, de productie en het welzijn van de medewerker. De reclasseringwerkers ervaren zowel de werkbegeleiders als de teamleiders als toegankelijk. Ook ervaren zij een plezierige samenwerking tussen de reclasseringwerkers onderling.

De SVG organiseert eens in de twee maanden een landelijke bijeenkomst voor de werkbegeleiders. Hier komt nieuw beleid aan bod, maar er worden ook thema's besproken.

Teamoverleg en casuïstiekbespreking

Zowel in Arnhem als in Nijmegen vindt maandelijks een teamoverleg plaats. Hierin staan onder andere de productie, ontwikkelingen en de samenwerking centraal. Op onregelmatige basis is er ook afdelingsoverleg waar beide locaties bij aanwezig zijn. De afdelingsmanager bespreekt op deze wijze overkoepelende zaken die te maken hebben met de visie en missie en een impact hebben op de gehele reclasseringsafdeling. Ook worden dan regionale en landelijke ontwikkelingen besproken.

In 2009 adviseerde de Inspectie aan IrisZorg om meer te investeren in de kwaliteit van medewerkers door onder andere meer ruimte te maken voor intervisie. IrisZorg heeft hier door casuïstiekbesprekingen en intervisie invulling aan gegeven.

Eens in de twee weken hebben zowel de adviseurs als de toezichhouders op hun eigen locatie casuïstiekbespreking met de werkbegeleider. Deze besprekingen kennen een vast stramien met een agenda en de reclasseringwerkers rouleren voor de inbreng van casussen. Reclasseringwerkers horen bespreking van hun casus vast te leggen in IRIS. Hier is door middel van de signaallijsten zicht op. Hier is echter geen controle op. Tijdens de casuïstiekbespreking met de toezichhouders worden de niveau 3 zaken standaard ingebracht. Uit het dossieronderzoek blijkt echter dat vastlegging van casuïstiekbespreking bij niveau 3 zaken niet altijd in IRIS gebeurt. Naast deze vorm van casuïstiekbespreking hebben de adviseurs en de toezichhouders eenmaal per maand een gezamenlijke casuïstiekbespreking. Deze

bijeenkomst kent een vrijwillige inbreng en is met name gericht op de samenwerking met elkaar en afstemming op de cliënt. De reclasseringswerkers werkstraf nemen niet deel aan casuïstiekbespreking. Zij geven aan dit niet te missen, omdat er onderling voldoende overleg is. Op beide locaties is er eens in de acht weken gemengd intervisie tussen de adviseurs en de toezichthouders.

Tijdens de interne overleggen is aanwezigheid in principe verplicht. Het komt voor dat medewerkers deze bijeenkomst overslaan als het werk het niet toelaat, ook zijn er medewerkers die hier helemaal niet bij aanwezig zijn. Medewerkers die niet aanwezig zijn kunnen de besproken onderwerpen teruglezen in de notulen. Uit de interviews komt naar voren dat zowel de adviseurs, de toezichthouders, als de werkbegeleiders tevreden zijn over het verloop van de casuïstiekbesprekingen, de intervisie en de teamoverleggen.

Tbs

De 3RO hebben een tbs-contactfunctionaris voor de Pompekliniek in Nijmegen. De tbs-contactfunctionaris is vanaf drie maanden voorafgaand aan een opdracht tot proefverlof of voorwaardelijke beëindiging betrokken bij overleggen in de kliniek over de desbetreffende cliënt. De tbs-contactfunctionaris brengt deze cliënten vanaf dat moment in tijdens het 3RO-brede TCO. De deelnemers van IrisZorg nemen zowel aan het TCO in Arnhem als het TCO in Nijmegen deel. De afdelingsmanager van IrisZorg is de voorzitter van dit overleg. Naast de tbs-contactfunctionaris neemt er ook een psychiater van het NIFP deel aan het TCO. Van dit TCO worden notulen gemaakt. Naast het TCO komen de tbs-medewerkers van IrisZorg om de week bij elkaar voor interne casuïstiekbespreking onder leiding van de werkbegeleider.

Uit de interviews en het dossieronderzoek blijkt dat registratie van de bespreking van de casuïstiek uit het TCO in IRIS nog niet altijd consequent gebeurt.

Veiligheidshuis

IrisZorg is sinds de oprichting van het Veiligheidshuis Arnhem hierin vertegenwoordigd.³¹ IrisZorg neemt daarnaast deel aan de overleggen in de Veiligheidshuizen van Tiel, Nijmegen en Ede. Andere partijen die deelnemen aan deze overleggen zijn onder andere de gemeente, de politie en het OM. De reclasseringswerkers hebben geen vaste werkplekken in de Veiligheidshuizen en zijn daar dus enkel voor het bijwonen van de casuover-

³¹ Samenwerkingsverband van gemeenten, Provincie Gelderland, Openbaar Ministerie, politie en instellingen op het gebied van zorg, welzijn, veiligheid en justitie.

leggen. Uit de interviews blijkt dat de reclasseringswerkers hun collega's in het Veiligheidshuis weten te vinden. De Veiligheidshuismedewerkers versturen overzichten naar de reclasseringswerkers welke cliënten er die week worden besproken. Zodoende kan de reclasseringswerker zijn collega benaderen voor informatie-uitwisseling. Er vindt overleg plaats op casusniveau.

De manager van het Veiligheidshuis Arnhem ervaart een plezierige samenwerking met de reclasseringsafdeling van IrisZorg. IrisZorg is vertegenwoordigd tijdens de verschillende casuoverleggen en brengt volgens de manager van het Veiligheidshuis Arnhem kwalitatief goede informatie in. De manager van het Veiligheidshuis heeft periodiek overleg met de voorzitters van de casuoverleggen. Hier worden eventueel ook knelpunten van de deelnemende partijen besproken.

Reclasseringsbalie

IrisZorg is anderhalve dag per week vertegenwoordigd op de reclasseringsbalie. Het OM is tevreden over de bereikbaarheid van de reclasseringsbalie. Ook uit de interviews met IrisZorg komt naar voren dat de adviseurs en de administratie tevreden zijn over de samenwerking. Wel hebben zij de indruk dat de toenemende werkdruk op de reclasseringsbalie de bereikbaarheid niet ten goede komt. Periodiek heeft het OM met de 3RO overleg over de reclasseringsbalie.

Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en psychologie (NIFP)

Tijdens de adviesfase ten behoeve van de rechtszitting verloopt het contact met het NIFP goed en vindt er overleg plaats om de adviezen af te stemmen. Een knelpunt in deze samenwerking is de lange doorlooptijd van de NIFP-rapportages die tot vertraging van de reclasseringsadviezen kan leiden. IrisZorg houdt zich aan de eigen levertermijnen, en stelt na afronding van het NIFP-rapport een aanvullend reclasseringsadvies op. De afdelingsmanager brengt deze problemen onder de aandacht in het Cogras-overleg³² waarin het NIFP ook is vertegenwoordigd. Daarnaast heeft de afdelingsmanager eens in de twee maanden overleg met het NIFP / IFZ over de indicatiestellig klinische zorg.

Tweemaal per jaar komt er een afvaardiging van het NIFP bij IrisZorg langs om met de reclasseringswerkers de samenwerking of organisatorische veranderingen te bespreken. Ook kunnen hier casussen aan bod komen waarin deze samenwerking minder goed of juist heel goed verliep.

³² Coördinatiegroep alternatieve sancties. Deelnemers zijn OM, 3RO, ZM, NIFP, DJI en advocatuur.

Gevangeniswezen

In 2009 constateerde de Inspectie dat er onvoldoende afspraken waren over de samenwerking en de communicatie. Nu blijkt dat er diverse overlegvormen plaatsvinden. Er vinden per kwartaal meerdere overleggen plaats waarin de samenwerking met het gevangeniswezen en hun visie op de kwaliteit van de reclasseringsproducten aan bod komt. Er is een strategisch overleg tussen de vestigingsdirectie van PI Arnhem, de regiomanagers van de 3RO en de leiding van het CBTR. Daarnaast is er tactisch overleg tussen de unitmanagers van de 3RO en het CBTR. Ook is er per kwartaal een regionaal afstemmingsoverleg tussen de reclasseringswerkers en de trajectbegeleiders van Binnen Beginnen. Ten behoeve van de gedragsinterventies vindt er een overleg plaats tussen de interventiecoaches van de 3RO, de trainers en de leiding van het CBTR. Eenmaal per zes weken heeft PI Arnhem het Regionaal Overleg PP met de managers van de 3RO, dit overleg is op casusniveau. Hierin komen casussen aan bod waarin bijvoorbeeld een cliënt de bijzondere voorwaarden heeft overschreden.

PI Arnhem ervaart een plezierige samenwerking met IrisZorg. De reclasseringsafdeling is goed bereikbaar en de lijnen naar de afdelingsmanager zijn kort. Zij geven ook aan dat de samenwerking de laatste jaren sterk is verbeterd. Kritische en 3RO-brede punten van de kant van PI Arnhem zijn de doorlooptijden van de reclasseringsadviezen, de communicatie op hoger niveau waarbij er een betere vertaling kan zijn van beleid naar de uitvoerders, en een snellere verdeling van de opdrachten op de reclasseringsbalie. Deze onderwerpen komen ook aan de orde tijdens de verschillende overleggen.

Openbaar Ministerie

Het OM Arnhem is tevreden over de samenwerking met IrisZorg en de producten die zij opleveren. Ook het OM geeft aan dat de samenwerking met IrisZorg de laatste jaren is verbeterd. Het OM heeft met de managers van de 3RO periodiek overleg over de reclasseringsbalie. Daarnaast treft het OM de reclassering frequent tijdens de overleggen in het Veiligheidshuis. Doordat het OM in samenwerking met onder andere de 3RO het 'Afsprakenregister Justitiële Voorwaarden' heeft opgesteld als regionale aanvulling op de landelijke richtlijnen, is het voor alle partijen duidelijk wat er van elkaar wordt verwacht. IrisZorg is ook tevreden over de samenwerking met het OM. Met name de korte lijnen en de snelle afhandeling van vragen en rapporten door de ketenprocesmedewerker worden hierin genoemd. Zoals in paragraaf 3.2.1 al aan bod kwam, draagt het 'rapportageblok' van het OM als aanspreekpunt voor de reclasseringsadviezen hier ook aan bij.

Communicatie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering van de communicatie voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie, net als de check op de uitvoering. Het beleid voldoet volledig. Er is een document met een overzicht van de communicatiestructuur en wie daaraan deelneemt. IrisZorg neemt deel aan diverse externe overleggen met de (keten)partners waardoor de samenwerking en de communicatie sinds 2009 is verbeterd. Ook intern is er overleg, met veel ruimte voor casuïstiekbespreking en intervisie. De medewerkers zijn tevreden over de wijze waarop de communicatie plaatsvindt. De Inspectie merkt wel op dat er, ondanks de signaallijsten en de (TCO-)notulen, meer aandacht en controle moet zijn voor verslaglegging in IRIS van de besluitvorming tijdens de casuïstiekbespreking, met name van het TCO.

Aanbeveling

Leg de bevindingen van de casuïstiekbespreking vast en controleer of dit ook gebeurt.

7.3 Integriteit

Criterion

De organisatie heeft een integriteitsbeleid waar het management actief invulling aan geeft. Het integriteitsbeleid omvat minimaal een gedragscode en voorziet in de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon. De medewerkers zijn hiermee bekend. Het management betracht zoveel mogelijk transparant te zijn ten aanzien van de aanpak en afhandeling van integriteitsschendingen. Het integriteitsbewustzijn wordt getoetst tijdens geformaliseerd overleg.

Bevindingen

In 2009 constateerde de Inspectie dat IrisZorg meer systematisch en pro-actief aandacht kon besteden aan het integriteitsonderwerp. Integriteit is nu onderwerp van gesprek tijdens diverse overlegvormen. Ook komt dit frequent aan de orde wanneer cliënten bijvoorbeeld cadeaus aanbieden of er een reclasseringswerker moeite heeft met de 'afstand-nabijheid' van een cliënt.

De reclasseringsafdeling van IrisZorg heeft de laatste jaren niet te maken gehad met integriteitsschendingen.

IrisZorg heeft een gedragscode (2009) en een vertrouwenspersoon voor de medewerkers van alle clusters. De medewerkers van de reclassering zijn hiermee bekend. De gedragscode gaat onder andere in op respectvol

handelen, privacy en geheimhouding, middelengebruik en het ontvangen van cadeaus. Verder bevat de gedragscode instructies over de relatie tussen medewerker en cliënt, maar ook de relatie tussen de medewerkers onderling. IrisZorg beschikt tevens over een 'Klachtenregeling ongewenst gedrag IrisZorg' (2009). Deze klachtenregeling is bedoeld voor ongewenst gedrag bij medewerkers onderling. De Raad van Bestuur is belast met het toezicht op de toepassing van de klachtenregeling.

Integriteit

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering, het beleid en de check op de uitvoering voldoen volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Er zijn de afgelopen jaren geen integriteitsschendingen geweest, waardoor de kwaliteit van de afhandeling niet te beoordelen is. De Inspectie is van mening dat het onderwerp integriteit bij medewerkers voldoende leeft. Er is beleid in de vorm van een gedragscode.

7.4 Veiligheid

Met betrekking tot het aspect veiligheid onderscheidt de Inspectie twee criteria die achtereenvolgens in deze paragraaf aan de orde komen: het voorkomen van intimidatie en agressie, en de wijze waarop de organisatie met incidenten omgaat. Zoals al in paragraaf 5.4 is aangegeven, is de veiligheid op de projectplaatsen van de werkstraf opgenomen in het hoofdstuk Werkstraf wordt dat hier buiten beschouwing gelaten.

7.4.1 Voorkomen intimidatie en agressie

criterium

Veiligheidsinstructies ten aanzien van intimiderende of agressieve cliënten, huisbezoek of andere contactmomenten zijn bij de medewerkers bekend en worden nageleefd. Ten behoeve hiervan zijn er fysieke veiligheidsvoorzieningen zoals toezicht op spreekkamers of alarmknoppen en beschikken medewerkers over voldoende opleiding en training om adequaat te reageren op risicovolle situaties. Veiligheidsrisico's zijn onderwerp van gesprek op individueel en unitniveau.

Er zijn huisregels over ongewenst gedrag van bezoekers en cliënten. Deze zijn zichtbaar aanwezig en bij hen bekend. Er dienen veiligheidsinstructies te zijn hoe om te gaan met de veiligheidsvoorzieningen, maar tevens ten aanzien van risico's bij huisbezoek, ontvangst van cliënten in het gebouw en ten aanzien van agressieve of intimiderende cliënten. De organisatie checkt of de veiligheidsinstructies worden nageleefd en de voorzieningen operationeel zijn.

Bevindingen

Gebouw

Zowel in Arnhem als in Nijmegen is de reclassering gehuisvest in een gebouw van de polikliniek van IrisZorg. De baliemedewerkers zijn medewerkers van de overkoepelende organisatie IrisZorg en de reclassering is van hen afhankelijk voor de veiligheidsvoorzieningen. Voor beide locaties geldt dat de reclassering geen gebruik maakt van de avondopenstelling.

Locatie Arnhem heeft de beschikking over drie spreekkamers op de begane grond, de kantoorruimten bevinden zich op de hoger gelegen etages. Het aantal spreekkamers is soms niet toereikend, in die gevallen voeren medewerkers gesprekken met cliënten op de eerste etage. Dit doen de reclasseringswerkers alleen met cliënten die al langer bekend zijn bij de reclassering en die geen agressieve indruk maken. Op deze ruimte is echter geen toezicht en medewerkers moeten hier naar toe met de lift of de trap. Locatie Arnhem heeft nergens in het pand cameratoezicht. Bij de receptie liggen draagbare piepers, deze geven een stil alarm af. De piepers zijn gekoppeld aan een verdieping en niet aan een kamer. Voor de kamers boven zijn dus andere piepers nodig dan voor de kamers beneden. Deze nemen de reclasseringswerkers niet altijd mee.

Vier medewerkers van IrisZorg zijn ontvanger voor dit signaal. In de spreekkamers zijn geen vaste alarmknoppen. De afspraak is dat de cliënt het verst bij de deur vandaan zit. De deuren van de spreekkamers zijn voorzien van een glazen ruit. De spreekkamers zijn desondanks uit het zicht van de receptie. In de gang achter de spreekkamers zitten nog werkruimtes van de polikliniek. De gang wordt hier gescheiden door een deur, er is echter geen passysteem om de deur te vergrendelen.

De Inspectie oordeelde in 2009 zeer kritisch over de veiligheid van de locatie Arnhem. De veiligheid is door middel van glas in de deuren en een beter werkend alarmsysteem verbeterd, maar het management erkent dat de veiligheid nog steeds niet optimaal is. Mede daarom verhuist de reclasseringsafdeling van IrisZorg locatie Arnhem in 2012 naar het kantoor van RN Arnhem. Die locatie grenst aan het pand van IrisZorg. Voor de spreekkamers gaan zij gebruik maken van de faciliteiten van RN Arnhem.

Ook op locatie Nijmegen maken de reclasseringswerkers gebruik van de spreekkamers op de begane grond. De kantoorruimte is op de bovengesloten etage en gescheiden door een deur met passysteem. Er zijn vier spreekkamers direct in het zicht van de ontvangstbalie, deze moeten de reclasseringswerkers gebruiken. De overige spreekkamers zijn voor de polikliniek. De reclasseringswerkers tekenen in voor het gebruik van een spreekkamer. Zowel hierdoor, als door het ruime aantal spreekkamers, is er altijd plek.

Ook in de deuren van deze spreekkamers zit glas, zodat inkijken mogelijk is. De spreekkamers hebben twee deuren, één aan de kant van de centrale hal, en één aan de kant van de gang naar de kantoorruimte. De reclasseringswerkers gaan hier het verst weg zitten van de centrale hal. Op deze manier kan de reclasseringswerker in geval van nood via de gang naar de kantoorruimte weglopen. Deze deur zit echter standaard op slot en de reclasseringswerker moet de deur voor aanvang van het gesprek ontgrendelen.

Alle spreekkamers zijn voorzien van een alarmknop onder de tafel. De reclasseringswerkers hebben geen draagbare piepers. Bij een alarm klinkt er een luid signaal bij de administratie en door heel het gebouw. Omdat er ontevredenheid is over de huidige afspraken, namelijk dat iedereen op het alarm afgaat en het niet duidelijk is wie dan de leiding neemt, worden deze afspraken op het moment van de inspectie geëvalueerd. IrisZorg heeft de intentie om nieuwe afspraken op korte termijn vast te leggen. Tot hierover een beslissing genomen is gaat iedereen op dit alarm af: zowel medewerkers van de polikliniek als van de reclassering.

Bij binnenkomst houdt de receptie de bezoekers in de gaten en waarschuwt de reclasseringswerker of teamleider als een cliënt zich vreemd gedraagt. Van cliënten die een pandverbod hebben hangen foto's achter de balie van de receptie.

Veiligheidsgevoelens

Uit de interviews blijkt dat de reclasseringswerkers zich zelden onveilig hebben gevoeld op de locaties. Desalniettemin vinden de reclasseringswerkers uit Arnhem de verhuizing naar RN Arnhem een positieve ontwikkeling.

Huisbezoek

In Arnhem gelden dezelfde regels voor de uitvoering van het huisbezoek dan in Nijmegen. Hier wordt op beide locaties echter anders uitvoering aan gegeven. In Nijmegen gaan de reclasseringswerkers altijd met zijn tweeën op huisbezoek. In Arnhem gebeurt dit in eerste instantie ook, maar reclasseringswerkers kunnen hier met toestemming van de werkbegeleider van afwijken.

Agressietraining

De training in het omgaan met en voorkomen van agressie is onderdeel van het inwerkprogramma. De medewerkers van IrisZorg herhalen vervolgens om de twee jaar deze training. Ook de teamleiders volgen deze training. De administratie van de reclassering volgt deze training niet, omdat zij geen direct cliëntcontact hebben. Wel krijgen zij een telefoontraining.

De medewerkers zijn erg positief over de opzet van de training waarin een acteur hen bewust maakt van gespreks- en deëscalatietechnieken en het herkennen van signalen. Deze training is met tweemaal twee dagen intensief.

Beleid

IrisZorg beschikt over een 'Raamregeling huisregels, cluster behandeling & reclassering IrisZorg' (2012). Deze raamregeling biedt een kader voor het opstellen van huisregels voor cliënten met daarin wat er van hen wordt verwacht en datgene wat niet mag. Daarnaast biedt het een kader voor het opstellen van procedures ten aanzien van de consequenties bij overtreding van de huisregels. De reclassering heeft huisregels en de consequenties bij overtreding opgesteld. Deze huisregels hangen op beide locaties in de wachtruimte.

IrisZorg beschikt over een 'Protocol Huisbezoek Reclassering IrisZorg' (2011). Hierin staat dat het huisbezoek door twee medewerkers wordt uitgevoerd. Dit geldt zonder uitzondering voor het eerste huisbezoek. Ook staat hierin vermeld met welke afweging, in overleg met de werkbegeleider, van deze regeling kan worden afgeweken. In dit protocol is niet opgenomen of de medewerker die alleen op huisbezoek gaat de aanvang en de afloop van het toezicht meldt, opdat er controle is dat het huisbezoek veilig verloopt.

IrisZorg beschikt over diverse protocollen voor de kliniek, die grotendeels ook gelden voor de reclassering. Hierin staat onder andere beschreven hoe men om moet gaan met agressie, welke veiligheidsmaatregelen er preventief worden genomen en richtlijnen voor het management om het veiligheidsbeleid voor de eigen afdeling in te richten. In Arnhem zijn er handelingsprotocollen voor het piepersysteem. In Nijmegen ontbreken deze richtlijnen.

Locatie Arnhem beschikt over een 'QuickScan agressiebeheersmaatregelen IrisZorg' (2009). Dit betreft een inventarisatie van de veiligheidsaspecten in het pand. Op basis hiervan is een 'Plan van Aanpak Safe Secure en Compliance' opgesteld (2010).

Check op de uitvoering

Veiligheidsrisico's zijn onderwerp van gesprek op individueel niveau, maar ook tijdens de casuïstiekbespreking. Veiligheid staat tijdens de maandelijkse teamvergadering op de agenda.

Voorkomen

agressie

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering in het voorkomen van agressie voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Het beleid voldoet in beperkte mate, de check op de uitvoering voldoet volledig. Locatie Arnhem heeft sinds de laatste inspectie maatregelen doorgevoerd om de veiligheid te optimaliseren. Desalniettemin zijn de spreekkamers onvoldoende in het zicht van de receptie en is het een onwenselijke situatie dat medewerkers de cliënten in andere ruimten spreken dan de spreekkamers, soms zelfs zonder pieper. De Inspectie ziet het dan ook als een positieve ontwikkeling dat locatie Arnhem verhuist naar het gebouw van RN Arnhem. Locatie Nijmegen is beter geoutilleerd op het terrein van veiligheid. De Inspectie spoort IrisZorg echter wel aan om het voorgenomen besluit om richtlijnen te formuleren hoe er gehandeld moet worden bij een alarm, te realiseren. Binnen IrisZorg is er voldoende aandacht om agressie te voorkomen. Medewerkers gaan op training en het is frequent onderwerp van gesprek. De Inspectie merkt op dat er in Nijmegen strikter wordt omgegaan met de richtlijnen voor huisbezoek. De Inspectie mist instructies voor medewerkers die alleen op huisbezoek gaan.

Aanbevelingen

- Voer in Arnhem enkel gesprekken in de daarvoor bestemde spreekkamers op de begane grond. Stel zo nodig intakelijsten op om de planning van de spreekkamers te verbeteren.
- Realiseer in Nijmegen het voorgenomen besluit om richtlijnen te formuleren hoe en wie er handelt bij het afgaan van een alarm.
- Stel instructies op voor medewerkers die alleen op huisbezoek gaan en zorg dat er belafspraken voorafgaand en na afloop zijn.

7.4.2 Omgang met incidenten

criterium

De organisatie beschikt over een actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) waarvan zij de verbeterpunten oppakt. Daarnaast is er een incidenten- en een nazorgprotocol. Deze zijn bekend onder de medewerkers en zij handelen daarnaar. Incidenten worden vastgelegd en beschreven, deze worden volgens het protocol gemeld en naar aanleiding hiervan vinden er evaluaties plaats en worden verbeteracties geformuleerd. De organisatie checkt of de incidenten- en nazorgprocedures daadwerkelijk worden nageleefd.

Bevindingen

RI&E

Zowel locatie Arnhem als locatie Nijmegen hebben een RI&E die in 2007 is opgesteld. Beide versies zijn in 2008 en 2011 op de aandachtspunten

geëvalueerd. Knelpunten die hieruit naar voren kwamen zijn opgelost. Een aantal punten, zoals de werkdruk, zijn nog aangemerkt als aandachtspunten. Tijdens deze evaluaties is echter niet opnieuw naar alle onderdelen van een RI&E gekeken.

Incidenten

De werkbegeleider signaleert tijdens gesprekken met de reclasseringswerker of zich incidenten hebben voorgedaan, opdat agressie van cliënten inzichtelijk wordt. Dit dient ook ter voorkoming dat reclasseringswerkers incidenten bagatelliseren en hier geen actie op ondernemen. Wanneer een incident zich voordoet, vangt de teamleider de reclasseringswerker op. Het incident bespreken en de impact op de reclasseringswerker inschatten staat tijdens dit gesprek centraal. In het kader van de nazorg kan er contact op worden genomen met het Bedrijfsopvang team (BOT) van IrisZorg.

Vervolgens besluit de teamleider of het noodzakelijk is om een andere reclasseringswerker aan de cliënt toe te wijzen en of er sancties moeten plaatsvinden tegen de cliënt. Wanneer er sprake is van agressie tegen een medewerker of tegen goederen volgt aangifte bij de politie. De teamleider doet dat namens de organisatie.

De reclasseringswerker meldt een incident via een MIP-melding (Melding Incidenten Patiëntenregeling). Deze MIP-melding gaat door de werkwijze van het meldingssysteem rechtstreeks naar de overkoepelende organisatie IrisZorg, zonder dat de afdelingsmanager hier inzage in heeft. Zij geven geen terugkoppeling aan de reclassering over de afhandeling of evaluatie van deze MIP-meldingen. De afspraak is nu dat de betrokken teamleider de melding ook bij de afdelingsmanager inlevert, zodat hij op de hoogte is wat er is gebeurd.

Beleid

In 2009 constateerde de Inspectie dat incident- en nazorgprotocollen onvoldoende actueel en bekend waren onder de medewerkers. De Inspectie constateert nu dat dit op orde is.

IrisZorg beschikt over een 'Overeenkomst Protocol Geweld tegen Medewerkers met een Publieke Functie' (2010). Dit betreft een document dat in het Arrondissementaal Justitieel Beraad (AJB) Arnhem is opgesteld, met als doel dat er eenduidig wordt gehandeld bij incidenten tegen medewerkers die tot de organisaties van het AJB behoren. Maar ook dat er registratie en evaluatie van de incidenten is. IrisZorg heeft ook een nazorgprotocol 'Bedrijfsopvang binnen IrisZorg' (2009). Deze bedrijfsopvang bestaat uit speciaal daarvoor opgeleide medewerkers. Tevens is er een folder voor het slachtoffer met informatie over de bedrijfsopvang. Daarnaast is er een procedure 'Prikaccidenten IrisZorg' (2008) en 'Beleid Infectieziekten IrisZorg' (2008).

Check op de uitvoering

De incidenten worden ter lering en ter voorkoming van herhaling in het managementteam geëvalueerd. IrisZorg registreert de MIP-meldingen. In 2011 hebben zich vijf incidenten voorgedaan, in 2010 negen incidenten en in 2009 twee incidenten. De incidenten betreffen voornamelijk vernieling of het gooien met spullen.

Incidenten

Uitvoering



Beleid



Check



Oordeel

De uitvoering voldoet overwegend aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Het beleid voldoet volledig en de check op de uitvoering voldoet overwegend. Beide locaties beschikken over een verouderde RI&E die enkel op de knelpunten is geëvalueerd. IrisZorg gaat op een adequate wijze om met incidenten, werkwijzen zijn geprotocolleerd, er is aandacht voor het slachtoffer, er wordt melding gemaakt van het incident en er is een interne evaluatie. De MIP-meldingen gaan naar de overkoepelende organisatie IrisZorg, waar ook een evaluatie plaatsvindt. Daarnaast evalueert de reclassering intern het incident. Er is geen afstemming en terugkoppeling over deze evaluatiemomenten.

Aanbeveling

Realiseer een nieuwe RI&E voor locatie Nijmegen, en na verhuizing ook van locatie Arnhem.

Aanbeveling aan de overkoepelende organisatie IrisZorg

Betrek de afdelingsmanager in het evalueren van een MIP-melding.

7.5 Evaluatie

Criterium

De Inspectie verwacht dat de algemene werkprocessen die voor het gehele reclasseringsproces gelden worden geëvalueerd, zoals de rechtspositie en de veiligheid. Netwerk-, ketenpartner-, werknemers- en cliënttevredenheidsonderzoeken zijn hier onderdeel van. Onder andere de evaluatie van de werking van de adviesproducten, het reclasseringstoezicht, de controlemiddelen en de gedragsinterventies, betreffen meer een vraagstuk voor landelijk onderzoek en effectmetingen. Wel verwacht de Inspectie dat de organisatie aangaande de taakspecialismen advies en toezicht minimaal aandacht heeft voor het evalueren van de tevredenheid van de netwerkpartners over de samenwerking. Hetzelfde geldt voor de tevredenheid van de opdrachtgevers ten aanzien van de tijdigheid van aanleveren en de kwaliteit van de adviesproducten, de uitvoering van en de verantwoording over het verloop van de toezichten, maar ook de uitvoering van de gedragsinterventies. Daarnaast dient de

organisatie zowel de wijze waarop de risico-identificatie plaatsvindt te evalueren, evenals het verloop van de toezichten en het aantal vroegtijdige positieve en negatieve beëindigingen van het reclasseringstoezicht. Met betrekking tot de werkstraf verwacht de Inspectie dat de verscheidene werkprocessen die voor de werkstraf gelden worden geëvalueerd. Hierin dienen in ieder geval de werkrelatie met, of klanttevredenheid van de projectplaatsen aan bod te komen, maar ook de geregistreerde (bijna-)incidenten. Tevens verwacht de Inspectie dat de organisatie aandacht heeft voor het evalueren van de ervaringen van de cliënt ten aanzien van de verscheidene reclasseringsproducten. Indien nodig stelt de organisatie op basis van de bevindingen haar werkwijze en het beleid bij.

Bevindingen

Aanbevelingen inspectie 2009

In 2009 gaf de Inspectie een aantal aanbevelingen met betrekking tot het uitvoeren van evaluaties. Deze aanbevelingen zijn nu meer vraagstukken voor landelijk onderzoek en effectmetingen, die dan ook op deze wijze worden opgepakt. Dit maakt dan ook geen onderdeel meer uit van het huidige toetsingskader. Daarom neemt de Inspectie deze aanbevelingen niet meer op in de huidige doorlichting van IrisZorg.

Netwerk-/ketenpartnertevredenheid

In paragraaf 3.2.1 is al ingegaan op de resultaten die uit een landelijk 3RO-breed kwaliteitsonderzoek naar de tevredenheid van de opdrachtgevers over de adviesproducten. Hierbij dienden de opdrachtgevers (rechters, officieren van justitie en het gevangeniswezen) vragenlijsten in te vullen over de reclasseringsadviezen. In tabel 3 zijn de rapportcijfers over de verscheidene reclasseringsadviezen weergegeven.

Tabel 3 Rapportcijfers Arrondissement Arnhem

	Gemiddeld rapportcijfer reclasseringsadvies	Gemiddeld rapportcijfer reclasseringsadvies (beknopt)	Gemiddeld rapportcijfer reclasseringsadvies (beknopt) zonder diagnose	Gemiddeld rapportcijfer Totaal
IrisZorg	7,7 (N=14)	-	-	7,7 (N=14)
Gemiddelde Arrondissement Arnhem	7,2 (N=65)	7,5 (N=2)	-	7,2 (N=67)
Gemiddelde getoetste arrondissementen	7,1 (N=129)	7,1 (N=34)	7,5 (N=2)	7,1 (N=165)

Het CBTR levert maandelijks regionale overzichten aan, genaamd 'Maandrapportage Samenwerkingsmodel GW-3RO, TR/ISD.'³³ Deze overzichten zijn echter per regio en niet per reclasseringsorganisatie beschreven. Hierop is de samenstelling van de doelgroep TR/ISD beschreven, evenals de instroom- en uitvalaantallen. Ook zijn de doorlooptijden van de reclasseringsadviezen met een reïntegratieplan/verblijfsplan genoteerd. Het overzicht van december 2011 laat zien dat het gevangeniswezen van de 3RO in Arnhem vijftien reclasseringsadviezen binnen de norm van 28 kalenderdagen kreeg opgeleverd, acht reclasseringsadviezen tussen de 29 en 42 kalenderdagen en zestien reclasseringsadviezen later dan 42 kalenderdagen kreeg opgeleverd. Ondanks dat nog geen vijftig procent binnen de termijn wordt opgeleverd, blijkt uit dit overzicht dat de regio Arnhem hiermee nog het best van alle arrondissementen is.

In 2009 adviseerde de Inspectie om met de justitiële autoriteiten te evalueren of zij tevreden zijn over de kwaliteit en tijdigheid van meldingen van overtredingen, de kwaliteit van het toezicht en de kwaliteit van de rapportages van advies en toezicht. Ook adviseerde de Inspectie om meer stelselmatig de bestaande afspraken met de netwerkpartners te onderzoeken of deze nog voldoen.

IrisZorg onderzoekt dit in het tevredenheidsonderzoek dat hiervoor is beschreven. Daarnaast komt de tevredenheid over de reclasseringsproducten en de samenwerking met netwerk- en ketenpartners aan bod tijdens de diverse overlegvormen.

Medewerkerstevredenheid

IrisZorg heeft onder haar medewerkers een tevredenheidsonderzoek afgenomen (2011). Binnen de reclasseringsafdeling zijn de medewerkers redelijk tevreden over hun werkgever. Knelpunten die onder andere naar voren komen zijn de veiligheid en de doorgroei- en ontwikkelmogelijkheden. Uit de interviews blijkt dat er meer aandacht is gekomen voor opleidingen en cursussen. Ook zijn er recent twee reclasseringswerkers doorgegroeid tot werkbegeleider.

Cliënttevredenheid

In 2009 adviseerde de Inspectie om de kwaliteit van de bejegening van cliënten te evalueren. Zoals al in meerdere paragrafen aan bod kwam, heeft IrisZorg Reclassering in 2011 een tevredenheidsonderzoek bij haar cliënten afgenomen. Ook de bejegening is onderdeel van dit tevredenheidsonderzoek. De respons onder de reclasseringscliënten is met zeven procent echter

³³ GW-3RO, TR/ISD staat voor gevangeniswezen-3 reclasseringsorganisaties, Terugdringen Recidive/Inrichting Stelselmatige Daders.

te laag (14 van de 200 cliënten) om betrouwbare uitspraken te doen. Het gemiddeld gegeven cijfer dat uit het onderzoek is gekomen is een 8,3. Uit de interviews blijkt dat IrisZorg met het onderzoeksbureau in overleg is hoe de respons bij een volgend onderzoek hoger kan zijn.

Klachten

Er zijn de afgelopen twee jaar geen gegrond verklaarde klachten geweest. De klachten die zich hebben voorgedaan zijn intern geëvalueerd; bijstelling van het beleid bleek niet nodig te zijn.

Incidenten

De incidenten die zich hebben voorgedaan zijn intern geëvalueerd; bijstelling van het beleid bleek niet nodig te zijn. De oorspronkelijke RI&E is gedateerd (2007), maar wel in 2008 en 2011 geëvalueerd. De kritische punten die uit deze RI&E kwamen, zijn opgenomen in een plan van aanpak en zodoende ook opgepakt of houdt de organisatie onder de aandacht.

Evaluatie advies

In paragraaf 3.2.1 is al aangegeven dat er een 3RO-breed onderzoek naar de twee typen reclasseringsadviezen heeft plaatsgevonden. IrisZorg scoorde hier over het algemeen zowel regionaal als landelijk bovengemiddeld. Uit de interviews blijkt dat de werkbegeleiders samen met de reclasseringswerkers de beoordeelde reclasseringsadviezen hebben doorlopen. Hier is toen nagegaan welke keuzes er zijn gemaakt en of hier leerpunten uit naar voren komen.

Evaluatie toezicht

In 2009 adviseerde de Inspectie om te evalueren in hoeverre toezichten al dan niet succesvol verlopen. IrisZorg houdt bij hoeveel toezichten (voortijdig) worden afgesloten (paragraaf 4.2.1). Op basis van deze informatie onderneemt IrisZorg echter geen vervolgstappen.

De afgelopen jaren hebben er audits plaatsgevonden voor het taakspecialisme toezicht. De laatste 3RO-brede audits vonden plaats in december 2010 (Arnhem) en januari 2011 (Nijmegen). De aandachtspunten uit deze audits zijn in augustus 2011 geëvalueerd en er is een 'Verbeterplan contactfrequentie Reclassering IrisZorg' opgesteld. Naast de in hoofdstuk 4 besproken bevindingen uit deze audit, komen de volgende aandachtspunten naar voren: er is onvoldoende monitoring van het toezichtproces en caseloadgesprekken ontbreken. IrisZorg heeft dit nu ondervangen met signaallijsten die in het managementteam worden besproken. Ook worden deze lijsten verstrekt aan de reclasseringswerkers. In Nijmegen worden daarnaast ook

nog caseloadgesprekken georganiseerd. Het registreren van de casuïstiekbespreking in IRIS is ook opgenomen in de signaallijst. Hier moet echter meer op gestuurd worden.

Naast de registratie van de casuïstiekbespreking, was de registratie in IRIS in het algemeen een ander aandachtspunt. De administratie ondersteunt de reclasseringswerkers nu meer. Daarnaast zijn er meer medewerkers aangenomen zodat de formatie beter aansluit bij het productieplan.

Evaluatie werkstraf

IrisZorg heeft jaarlijks met het OM overleg over de uitvoering van de werkstraf. Hieraan nemen ook RN Arnhem en het CJIB deel. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in de kwaliteit en kwantiteit van de tenuitvoerlegging van de werkstraffen in het arrondissement. Volgens de 'Basisnotitie Werkstraffen' (2011) evalueren de werkmeester/plaatsingscoördinator en de reclasseringswerker werkstraf na afloop van een werkstraf kort het verloop van het traject waarbij ook eventuele vervolgzorg wordt besproken. Hier geven de medewerkers niet altijd uitvoering aan.

Evaluatie gedragsinterventie

De programmakwaliteit en -integriteit worden geëvalueerd door de interventiecoach. Aan het einde van een training evalueren de cliënten zowel de training als de trainers en welke bijdrage deze deelname voor hen heeft betekend. Ook is er een nulmeting en een nameting (paragraaf 6.1.1).

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Reclassering (HKR)

De SVG is bezig om, samen met de andere reclasseringsorganisaties, een HKR op te zetten voor de reclassering. Dit is een kwaliteitssysteem waarmee de organisatie kan monitoren en aantonen dat zij voldoet aan de basiscriteria voor een goede uitvoering van de reclasseringsactiviteit

Aanbeveling

Evalueer het verloop van toezichten die voortijdig worden afgesloten en stel zo nodig de uitvoering bij.

7.6 Conclusie

In 2009 deed de Inspectie diverse aanbevelingen op het gebied van organisatieaspecten. Positief is de Inspectie over de wijze waarop IrisZorg omgaat met de personeelsvereisten en de integriteit. Hierin zijn veel verbeteringen te zien ten opzichte van 2009. Ook verloopt de interne en externe communicatie beter, en is er veel aandacht voor casuïstiekbespre-

king en intervisie. De Inspectie merkt wel op dat er meer aandacht moet zijn voor de registratie van de casuïstiekbespreking in IRIS, voornamelijk het TCO.

In 2009 was de Inspectie zeer kritisch over de veiligheid van locatie Arnhem. IrisZorg heeft daar waar mogelijk verbeteringen doorgevoerd. De situatie is echter nog niet optimaal. De Inspectie acht het onwenselijk dat reclaseringswerkers de cliënten spreken uit het zicht van de baliemedewerkers. De Inspectie vindt het positief dat IrisZorg in 2012 naar het kantoorpand van RN Arnhem verhuist dat betere voorzieningen heeft. Verder beveelt de Inspectie locatie Nijmegen aan om het voorgenomen besluit om richtlijnen te formuleren hoe en wie er handelt bij het afgaan van een alarm, zo snel mogelijk te realiseren.

De Inspectie adviseerde in 2009 aandacht te schenken aan de incidentprocedures. IrisZorg gaat nu op adequate wijze om met de afhandeling van incidenten. Doordat de MIP-meldingen naar de overkoepelende organisatie IrisZorg gaan, beveelt de Inspectie aan om de afdelingsmanager te betrekken in het evaluatieproces. Ook adviseert de Inspectie om voor locatie Nijmegen een nieuwe RI&E op te stellen.

De Inspectie heeft ook gezien in hoeverre de organisatie de verscheidene reclaseringsprocessen en -producten evalueert. Op meerdere onderdelen hebben evaluaties plaatsgevonden. Positief is dat IrisZorg investeert in een representatief cliënttevredenheidsonderzoek.

8

Slotbeschouwing

Het doel van de doorlichting was om te bezien hoe het bij de reclasseringsafdeling van IrisZorg is gesteld met de rechtspositie van de cliënten, de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan maatschappelijke reïntegratie en maatschappijbeveiliging, de veiligheid, en de daarmee samenhangende organisatieaspecten.

De reclasseringsafdeling van IrisZorg voert de taakspecialismen advies, toezicht, werkstraf en gedragsinterventie uit. Deze uitvoering vindt zowel op een locatie in Arnhem als in Nijmegen plaats.

In 2009 heeft de Inspectie een doorlichting uitgevoerd bij IrisZorg. Destijds had IrisZorg een turbulente periode achter de rug en waren zij bezig verbeterlagen te maken. Desondanks oordeelde de Inspectie op veel punten kritisch. Deze bevindingen zijn meegenomen in het huidige onderzoek. Hieruit blijkt dat IrisZorg vrijwel alle aanbevelingen heeft overgenomen. De Inspectie heeft waardering voor de wijze waarop veranderingen in gang zijn gezet. De Inspectie trof nu namelijk een reclasseringsafdeling aan die zichzelf heeft ontwikkeld, geprofessionaliseerd en beter op de kaart heeft gezet. Er is stabiliteit in het personeelsbestand en het personeel uit zich positief over de wijze waarop het management de reclasseringsafdeling aanstuurt en de uitvoering professionaliseert. Desondanks constateert de Inspectie ook nog ruimte voor verbetering.

IrisZorg voldoet met betrekking tot de taakspecialismen advies en gedragsinterventie op alle criteria overwegend tot volledig aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. Ten aanzien van de uitvoering van het toezicht en de werkstraf is de Inspectie kritischer. Hierover doet de Inspectie dan ook de meeste aanbevelingen.

In Inspectie concludeert dat IrisZorg voldoende rekening houdt met de rechtspositie van haar cliënten. Een aandachtspunt betreft het volledig en direct informeren van de cliënten over zijn rechten en plichten.

Ten aanzien van de maatschappelijke reïntegratie valt op dat IrisZorg het zorgaanbod goed betreft tijdens de advies- en toezichtfase. Alleen op het criterium projectplaatsvereisten voldoet IrisZorg in beperkte mate aan de normen en verwachtingen van de Inspectie. De verantwoordelijkheid van het projectbankbeheer ligt bij Reclassering Nederland. Desalniettemin is het voor IrisZorg niet duidelijk hoe de controlewerkzaamheden op de projectplaatsen worden uitgevoerd.

Op het aspect maatschappijbeveiliging komen meerdere aandachtspunten naar voren. Dit aspect voldoet op de uitvoering van het toezicht en de werkstraf in beperkte mate aan de normen en verwachtingen. Ten aanzien

van het toezicht liggen de aandachtspunten onder andere bij het opstellen van evaluaties en voortgangsverslagen en het zich daarbij houden aan de planning, en de termijnen voor het starten van de toezichten en het opstellen van toezichtovereenkomsten. Positieve onderdelen zijn de werking van het planningsbureau, de kwaliteit van de reclasseringsadviezen, het overleg met de opdrachtgever en de signaallijsten. De Inspectie is ten aanzien van de uitvoering van de werkstraf kritisch over het melden van de projectplaats aan de reclasseringswerker werkstraf dat de cliënt te laat was of niet is gekomen. Dit dient snel, doch uiterlijk de zelfde dag, te worden gedaan. Daarnaast verwacht de Inspectie dat cliënten zowel de projectplaats als reclasseringswerker werkstraf op de hoogte stellen van zijn voorgenomen afwezigheid.

De Inspectie was in 2009 erg kritisch over de veiligheid op de locatie Arnhem. IrisZorg heeft hier voor zover mogelijk veranderingen doorgevoerd. Desalniettemin trekt IrisZorg op kort termijn in bij het kantoorpand van RN Arnhem.

De overige organisatieaspecten voldoen overwegend of volledig aan de normen en verwachtingen. IrisZorg heeft zich sinds de inspectie in 2009 qua personele bezetting en aansturing gestabiliseerd. Er is nu ook voldoende aandacht voor functioneringsgesprekken en opleidingsbehoeften. De interne en externe communicatie is verbeterd en er is meer aandacht voor casuïstiekbespreking en intervisie.

Bijlage 1

Oordeel

	Uitvoering	Beleid	Check
Rechtspositie en omgang			
Identiteit			
Informatie			
Beklag			
Privacy			
Omgang			
Advies			
Bijdrage aan reïntegratie			
Netwerkpartners			
Bijdrage strafrechtketen			
Risico-identificatie/-beheersing			
Personeelsvereisten			
Toezicht			
Reclasseringscontact			
Samenwerking			
Bijdrage strafrechtketen en risico-identificatie			
Risicobeheersing			
Werkstraf			
Bijdrage reïntegratie			
Projectplaatsvereisten			
Bijdrage strafrechtketen			
Informatieverstrekking			
Veiligheid			
Gedraginterventie			
Bijdrage reïntegratie			
Samenwerking			
Bijdrage strafrechtketen			
Personeelsvereisten			
Organisatieaspecten			
Personeelsvereisten			
Communicatie			
Integriteit			
Voorkomen agressie			
Incidenten			

Bijlage 2

Aanbevelingen

De Inspectie beveelt IrisZorg het volgende aan:

Rechtspositie en omgang

- 1 Zorg ervoor dat alle cliënten schriftelijk geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. Zie er op toe dat, indien toezichthouders de uitnodiging versturen, zij folders meesturen, of als adviseurs de cliënt in de PI bezoeken, zij folders overhandigen. Stel folders ook beschikbaar in de wachtruimtes.
- 2 Zorg ervoor dat de werkbegeleider minimaal jaarlijks meegaat naar een eerste gesprek, zodat er zicht is op de wijze van informatieverstrekking.
- 3 Zorg dat alle cliënten direct geïnformeerd worden over de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- 4 Biedt meer informatieverstrekking en/of trainingen aan om de kennis over culturele diversiteit in het reclasseringswerk te vergroten.
- 5 Zorg er voor dat de werkbegeleiders minimaal jaarlijks meegaan naar gesprekken zodat er zicht ontstaat op de kwaliteit van bejegening van cliënten door medewerkers.

Advies

- 6 Leg een (fysiek of digitaal) overzicht aan met daarop het aanbod aan instanties voor de cliënten, opdat ook voor nieuwe medewerkers duidelijk is wat het (zorg-)aanbod is en wie de contactpersonen zijn.
- 7 Benoem de fase van aanmelding van een cliënt bij een organisatie opdat dit tijdens de zitting ook inzichtelijk is.
- 8 Zorg voor het behalen van de levertermijnen van de adviesopdrachten.

Toezicht

- 9 Realiseer een standaard overdracht tussen adviseur en toezichthouder om bijzonderheden over te dragen. Draag zorg voor registratie, opdat inzichtelijk is wat er besproken is.
- 10 Vergroot de mogelijkheid tot inzet van voorloopaanleidingen en zorg voor een helderheid over het beleid hierin.
- 11 Realiseer de voornemens tot het instellen van een piketdienst, zodat cliënten met een 'zelf-meldplicht' direct hun eerste face-to-face contact kunnen hebben.
- 12 Stel de toezichtovereenkomst binnen de daarvoor gestelde termijn op. Zorg ervoor dat deze overeenkomst actueel blijft.
- 13 Voer een controlemiddel dat is opgenomen in de inrichting van het toezicht ook uit, of motiveer waarom dit niet gebeurt.
- 14 Houdt de mogelijkheid tot het voortijdig positief afsluiten van toezichten open, ongeacht de instroom van toezichten.
- 15 Formuleer (inhoudelijke) criteria voor evaluaties, voortgangsverslagen en afsluitberichten, opdat het effect van het toezicht duidelijker is.

- 16 Stuur aan op het vooruit plannen en daadwerkelijk uitvoeren van evaluaties en voortgangsverslagen. Stuur aan op het bespreken van deze documenten met de cliënt zodat voor hem/haar ook duidelijk is hoe het toezicht verloopt.
- 17 Operationaliseer de taken van de duobegeleider bij toezichtniveau 3 en geef meer vorm aan taken van de tweede toezichthouder. Realiseer een check op de uitvoering hiervan.
- 18 Verhoog de contactfrequenties tijdens het toezicht, zodat de minimale normen voor de meldplicht en het huisbezoek worden gehaald.
- 19 Vraag toestemming aan de opdrachtgever om een niveau 3 toezicht te wijzigen naar niveau 2.
- 20 Zorg voor volledige verslaglegging van de besluitvorming in het nalevingsproces. Streef ook naar een controlemoment in IRIS.

Werkstraf

- 21 Zorg voor een vorm van controle op de plaatsing van cliënten op projectplaatsen (steekproefsgewijs).
- 22 Leg afspraken vast met RN Arnhem over het projectbankbeheer en de controlerende taken op het gebied van de vereisten aan de projectplaats en de goedkeuring van het OM.
- 23 Maak afspraken met RN Arnhem dat zij de reclasseringswerkers werkstraf op de hoogte stellen van de conclusies die blijken uit de controles die zijn uitgevoerd bij projecten waar IrisZorg cliënten plaatst.
- 24 Draag ervoor zorg dat alle cliënten direct na ontvangst van de opdracht worden opgeroepen voor het voeren van een intakegesprek.
- 25 Laat projecten direct, doch uiterlijk dezelfde dag, contact leggen met de reclasseringswerker werkstraf als een cliënt niet op de projectplaats verschijnt. Laat een afmelding van de cliënt altijd ten minste bij de reclasseringswerker werkstraf plaatsvinden.
- 26 Informeer het OM tijdig over het voltooiën van de werkstraf. Doe dit onder meer door sneller de afloopberichten in de WSM goed te keuren.
- 27 Voer een check op de uitvoering in ten aanzien van de starttermijnen, de controle op gewerkte uren van cliënten, en het tijdig afronden van een werkstraf in de WSM.
- 28 Registreer het contact dat de reclasseringswerker werkstraf met de projectplaats heeft zoals telefonische gesprekken en bezoeken.
- 29 Inventariseer de afspraken die met de RN zijn gemaakt op het gebied van het beheer van de projectbank met betrekking tot het uitvoeren van controles op de gebied van veiligheid en het toezicht.
- 30 Creëer afspraken over het terugkoppelen van controles die zijn uitgevoerd bij projecten waar IrisZorg cliënten plaatst.
- 31 Leg afspraken met projectplaatsen over de afhandeling van incidenten vast.

Gedragsinterventie

- 32 Zorg voor vastlegging van de informatie-uitwisseling tussen de toezicht-
houder en/of trajectbegeleider en de trainer, opdat voor iedereen
duidelijk is hoe de training verloopt.
- 33 Maak met de opdrachtgevers afspraken over de jaarlijks uit te voeren
gedragsinterventies.

Organisatieaspecten

- 34 Leg de bevindingen van de casuïstiekbespreking vast en controleer of dit
ook gebeurt.
- 35 Voer in Arnhem enkel gesprekken in de daarvoor bestemde spreekka-
mers op de begane grond. Stel zo nodig intakelijsten op om de planning
van de spreekkamers te verbeteren.
- 36 Realiseer in Nijmegen het voorgenomen besluit om richtlijnen te
formuleren hoe en wie er handelt bij het afgaan van een alarm.
- 37 Stel instructies op voor medewerkers die alleen op huisbezoek gaan en
zorg dat er belafspraken voorafgaand en na afloop zijn.
- 38 Realiseer een nieuwe RI&E voor locatie Nijmegen, en na verhuizing ook
van locatie Arnhem.
- 39 Evalueer het verloop van toezichten die voortijdig worden afgesloten en
stel zo nodig de uitvoering bij.

Aanbeveling aan de overkoepelende organisatie IrisZorg

- 40 Betrek de afdelingsmanager in het evalueren van een MIP-melding.

Bijlage 3

Afkortingen

3RO	De drie reclasseringsorganisaties (Reclassering Nederland, Leger des Heils, Stichting Verslavingsreclassering GGz)
AJB	Arrondissementaal Justitieel Beraad
Arbo	Arbeidsomstandigheden
BB	Binnen Beginnen
bezot	bezwaar omzetten taakstraf
BHV	Bedrijfs hulpverlening
BOT	Bedrijfsopvangteam
CBTR	Coördinatie Bureau Terugdringen Recidive
CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
Cogras	Coördinatiegroep alternatieve sancties
CVS	Cliënt Volg Systeem
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DUT	Dadelijke uitvoerbaarheid van voorwaarden en toezicht
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongelukken
FIT	Facilitair Interventie Team
Fte	Full-time equivalent
GGz	Geestelijke Gezondheidszorg
GW	Gevangeniswezen
HKR	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Reclassering
HRM	Human Resource Management
IFZ	Indicatiestelling Forensische Zorg
Ifzo	Informatievoorziening forensische zorg
IRIS	Integraal Reclassering Informatiesysteem
ISD	Inrichting Stelselmatige Daders
LdH	Leger des Heils
MIP	Melding Incidenten Patiëntenregeling
NIFP	Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en psychologie
OM	Openbaar Ministerie
PI	Penitentiare Inrichting
PIJ	Plaatsing In Jeugdinrichting
PP	Penitentiair Programma
RI&E	Risico Inventarisatie & Evaluatie
RISc	Recidive Inschattings Schalen
RN	Reclassering Nederland
RT	Redesign Toezicht
SKDB	Strafrechtsketendatabank
SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden
SVG	Stichting Verslavingsreclassering GGz
Tbs	ter beschikking stelling
TCO	Tbs Casus Overleg
TR	Terugdringen Recidive

TRA	Terugkeeractiviteit
TUL	Ten uitvoer legging
v.i.	Voorwaardelijke invrijheidsstelling
WIVVG	Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen
WSM	Werkstraf module
	ZM Zittende Magistratuur
ZSM	Zo Snel Mogelijk

Bijlage 4

Bronnen

- 3RO Auditrapportage SVG IrisZorg Arnhem toezichtunit (december 2010)
- 3RO Auditrapportage SVG IrisZorg Nijmegen toezichtunit (januari 2011)
- 3RO-brede gebruikershandleiding Ontwerp Toezicht (2009)
- 3RO-brede Ontwerp toezicht
- Aanvraagformulier onderzoek op gebruik van middelen
- Afsprakenregister Justitiële Voorwaarden regio Arnhem-Zutphen (2011) + aanvulling i.v.m. wetswijziging 1 april 2012
- Agressievoorbeeldprotocol IrisZorg (2009)
- Agressievoorbeeldprotocol bespreken tijdens werkoverleg, format voor leidinggevenden
- Algemene huisregels polikliniek Arnhem
- Arbo Bijlage Toetsingprojectplaats
- Artikel 'Werkstraf en recidive'. H. Wermink, A. Blokland, P. Nieuwbeerta & N. Tollenaar. Tijdschrift voor Criminologie 2009 (51) 3
- Basisnotitie werkstraffen IrisZorg (juni 2011)
- Bedrijfsopvang binnen IrisZorg (2009)
- Beleid infectieziekten IrisZorg (februari 2008)
- Beslisboom Gegevensuitwisseling Reclassering Nederland
- Bijlagen (4) bij Kwaliteitstoets Reclasseringsadvies
- Bilthovencriteria 1995
- Brief SVG aan Ministerie van Veiligheid en Justitie inzake verbeterplan (28-06-2011)
- Brief van reclasseringsmanager IrisZorg aan Veiligheidshuis Arnhem (07-07-2011)
- Casuïstiekbespreking – 4 perspectieven bij reflectie
- Cliëntenthermometer 2011 IrisZorg Reclassering (januari 2012)
- Concept Agressieprotocol Polikliniek Nijmegen
- Concept Algemeen privacyreglement casuoverleg Veiligheidshuis Arnhem
- Concept Jaarplan 2012 reclassering IrisZorg
- Concept Procesbeschrijving 3RO uitvoeren werkstraf (2009)
- Convenant Informatie-uitwisseling m.b.t. tbs-gestelden en zedendelinquenten Gelderland-Zuid
- Convenant Informatie-uitwisseling m.b.t. tbs-gestelden en zedendelinquenten Gelderland-Midden
- De 20 standaardregels voor de taakstraf
- Derde viermaandsrapportage 2011 reclassering IrisZorg t.b.v. SVG
- Dienstverleningsovereenkomst IrisZorg afdeling reclassering, en afdeling werk en activiteiten (12-09-2011)
- Eerste viermaandsrapportage 2011 reclassering IrisZorg t.b.v. SVG
- Evaluatiecriteria Basisopleiding reclasseringswerk SVG
- Folder klachtenprocedure (januari 2012)
- Folder Reclassering Advies; informatie voor cliënten
- Folder Reclassering IrisZorg; algemene informatie voor cliënten

- Folder Reclassering Toezicht; informatie voor cliënten
- Functiebeschrijving reclasseringswerker 1 (25-03-2011)
- Functiebeschrijving reclasseringswerker 2 (25-03-2011)
- Functiebeschrijving werkbegeleider reclassering (25-03-2011)
- Gedragscode voor medewerkers van IrisZorg (2009)
- Gedragsregels Patiënten Vertrouwens Persoon (15-08-2005)
- Handboek reclassering (digitaal)
- Handreiking contactregistratie toezicht SVG
- Handreiking risicobeheersing SVG (augustus 2011)
- Handreiking toezichtovereenkomst SVG
- Incidentenprotocol SVG
- Informatiemap Basisopleiding reclasseringswerkers Advies en Toezicht SVG (2011)
- Inwerkprogramma Reclassering IrisZorg 2009
- Inwerkprogramma SVG
- Jaargesprekken IrisZorg (25-05-2011)
- Jaarplan 2011 reclassering IrisZorg
- Jaarverslag 2011 IrisZorg
- Ketenafspraken advies (2009)
- Klachtenregeling ongewenst gedrag IrisZorg (2009)
- Klachtenreglement SRN (1995)
- Kwaliteitstoets Reclasseringsadvies en diagnostiek GGZ Arnhem Bijlage 1: Resultaten alle Kwaliteitscriteria en toetsingscriteria
- Kwaliteitstoets Reclasseringsadvies en diagnostiek GGZ Nijmegen Bijlage 1: Resultaten alle Kwaliteitscriteria en toetsingscriteria
- Kwaliteitsonderzoek Reclasseringsadvies - Door opdrachtgevers Arnhem
- Managementsamenvatting Ketenafspraken Advies (juli 2009)
- Medewerkertevredenheidsonderzoek IrisZorg (september-oktober 2011)
- Melding Incidenten Patiëntenregeling
- Mislukkingpercentages toezicht (2011)
- Mislukkingpercentages werkstraf (2011)
- Notitie E-werken Reclassering IrisZorg (december 2011)
- Organogram IrisZorg
- Organogram afdeling reclassering IrisZorg
- Opleidingsbeleid IrisZorg 2010-2012
- Opleidingsprofiel Reclasseringswerker advies SVG
- Opleidingsprofiel Reclasseringswerker toezicht SVG
- Overdracht frontoffice - backoffice (december 2011)
- Overeenkomst protocol geweld tegen medewerkers met publieke functie (19-05-2010)
- Overzicht doorlooptijden reclasseringsadviezen (2011)
- Overzicht doorlooptijden werkstraf Arnhem (2011)
- Overzicht doorlooptijden werkstraf Nijmegen (2011)

- Overzicht formatie 2011 en 2012
- Overzicht gevolgde cursussen reclasseringswerkers
- Overzicht incidenten 2011-2012 gemeld aan SVG
- Overzicht inzet verantwoord van de genormeerde planproductie 2011 Arrondissement Arnhem
- Overzicht inzet verantwoord van de genormeerde planproductie 2011 IrisZorg
- Overzicht klachten cliënten 2009-2011
- Overzicht licentiehouders van RISC, QuickScan en Static99
- Overzicht licenties trainers gedragsinterventies
- Overzicht overleg- en communicatiestructuur voor de reclassering van IrisZorg (2012)
- Overzicht reclasseringspashouders
- Overzicht reclasseringsproducten 01-03-2011 – 01-04-2012
- Overzicht tijdigheid toezichten (2011)
- Overzicht verbeteracties Reclassering IrisZorg n.a.v. SVG audit september 2010
- Overzicht verzuim medewerkers
- Overzicht werkstraffen
- Persoonlijk alarmsysteem en handelingsprotocol bij (dreigende) agressie (Arnhem) (1 juni 2011)
- Plan van Aanpak Safe Secure and compliance W10 opgesteld (februari 2010)
- Planproductie 2011
- Planproductie 2012
- Privacyreglement Reclassering Nederland. Bescherming en uitwisseling cliëntgegevens (2007)
- Procedure Prikaccidenten IrisZorg (augustus 2008)
- Procedure Verklaring omtrent Gedrag (18-10-2011)
- Protocol Huisbezoek Reclassering IrisZorg (2011)
- QuickScan agressiebeheersmaatregelen IrisZorg locatie W10 (december 2009)
- Raamregeling huisregels, cluster behandeling & reclassering IrisZorg (2012)
- Rapportage kwaliteitstoets reclasseringsadvies GGz IrisZorg unit Arnhem (najaar 2010)
- Rapportage kwaliteitstoets reclasseringsadvies GGz IrisZorg unit Nijmegen (najaar 2010)
- Rapportage kwaliteitstoets reclasseringsadvies en diagnostiek GGz Arnhem (januari 2012)
- Rapportage kwaliteitstoets reclasseringsadvies en diagnostiek GGz Nijmegen (januari 2012)
- Rapportage opzet SVG Totaal (04-11-2011)
- Rapport CQI-meting Totaal IrisZorg (december 2011)
- Registratie incidentmeldingen 2009-2011
- RI&E Plan van Aanpak Polikliniek verslavingszorg Arnhem (2007)
- RI&E Polikliniek Nijmegen (2007)
- Samenwerkingsafspraken Reclassering en Behandeling IrisZorg (2011)

- Samenwerkingsovereenkomst Veiligheidshuis regio Arnhem
- Samenwerkingsovereenkomst tussen de politie, de drie reclasseringsorganisaties en het openbaar ministerie in het kader van toezicht op de naleving van bijzondere voorwaarden (20-05-2011)
- Signaallijsten overzicht reclasseringsproducten
- Spelregels Instroomverdeling 3RO
- Standaard gedragsregels
- Trendlijn RT Dashboard IrisZorg t/m oktober 2011. Overzicht reclasseringstoezicht (t/m september 2011)
- Tweede viermaandsrapportage 2011 reclassering IrisZorg t.b.v. SVG
- Uitnodiging OM jaarlijkse afspraak uitvoering werkstraf (03-01-2012)
- Verbeterplan contactfrequentie Reclassering IrisZorg (juni 2011)
- Verbeterplan IrisZorg n.a.v. audit toezichten april 2011 - stand van zaken augustus 2011
- Verklaring omtrent inwinnen en verstrekken van persoonlijke gegevens
- Voortgangsrapportage IrisZorg reclassering (januari 2010)
- Werkinstructie 3RO ID verificatie (10-02-2012)
- Werk maken van straf (2007)
- Wettelijke Selectiecriteria Werkstrafprojecten

Bijlage 5

Inspectieprogramma

13 februari 2012

Tijd	Programma
13.00 - 14.30	Interview PI Arnhem

21 februari 2012

Tijd	Programma
11.00 - 12.30	OM Arnhem
13.00 - 14.30	Reclasseringsbalie Arnhem
15.30 - 17.00	Veiligheidshuis Arnhem

18 april 2012

Tijd	Programma
09.00 - 13.00	Dossieronderzoek

19 april 2012

Tijd	Programma
09.00 - 13.00	Dossieronderzoek

23 april 2012

Tijd	Programma
09.00 - 13.00	Dossieronderzoek

24 april 2012

Tijd	Programma (locatie Arnhem)
09.15 - 09.30	Korte kennismaking contactpersoon, installatie van de werkkamer
09.30 - 11.30	Interview met afdelingsmanager reclassering en teamleiders Arnhem & Nijmegen
11.45 - 12.15	Rondleiding door het gebouw in Arnhem (gespreks-/trainingsruimtes, beveiliging)
12.15 - 12.45	Lunch

12.45 - 14.45	Interview met drie medewerkers advies, waarvan minimaal 1 werkzaam is in Nijmegen	12.45 - 13.30 Interview met twee medewerkers administratie/planningsbureau 13.30 - 14.45 Inzage fysieke dossiers Arnhem + Nijmegen
15.00 - 17.00	Interview met drie medewerkers toezicht, waarvan minimaal 1 werkzaam is in Nijmegen	15.00 - 17.00 Inzage fysieke dossiers Arnhem + Nijmegen

25 april 2012

Tijd	Programma (locatie Nijmegen)
09.15 - 09.30	Korte kennismaking contactpersoon, installatie van de werkkamer
09.30 - 10.00	Rondleiding door het gebouw in Nijmegen (gespreks-/trainingsruimtes, beveiliging)
10.00 - 11.00	Interview met de trainer
11.15 - 12.30	Interview met vier cliënten van Nijmegen
12.30 - 13.00	Lunch
13.00 - 15.00	Interview met de drie werkbegeleiders

26 april 2012

Tijd	Programma (locatie Arnhem)
09.00	Verzamelen
09.15 - 11.30	Bezoek aan twee werkstrafprojecten
11.45 - 13.00	Interview met twee medewerkers werkstraf
13.00 - 13.30	Lunch
13.30 - 14.30	Vorbereiding terugkoppeling
14.30 - 16.00	Terugkoppeling eerste bevindingen inspectie aan management

Bijlage 6

Geografische ligging locatie

Iriszorg Reclassering locaties Arnhem en Nijmegen





Missie Inspectie VenJ

“De Inspectie Veiligheid en Justitie houdt toezicht op instellingen en organen die actief zijn op het terrein van veiligheid en justitie.

Hierdoor draagt de Inspectie VenJ bij aan verbetering van de kwaliteit van de taakuitvoering binnen haar toezichtdomein en aan een veilige samenleving.”

Dit is een uitgave van:
Inspectie Veiligheid en Justitie
Kalvermarkt 53 | 2511 CB Den Haag
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag
www.ivenj.nl

Juli 2012 | Publicatie-nr. J-15085