



Commissie
van Toezicht
Leuven Hulp

JAARVERSLAG 2021
COMMISSIE VAN TOEZICHT
BIJ DE HULPGEVANGENIS TE LEUVEN

Inhoud

1.	De Commissie van Toezicht	1
1.1.	Samenstelling*	1
1.2.	Werking	2
1.3.	Behandeling van verzoeken van personen in detentie	6
2.	De penitentiaire inrichting.....	10
3.	Het toezicht.....	11
3.1.	Belangrijkste thema's die werden opgemerkt door de CvT's	11
3.2.	Transversaal thema van het jaar 2021 : infrastructuur	15
4.	Het beklagrecht.....	18
4.1.	Cijfergegevens	18
4.2.	Inhoudelijk verslag	20
5.	De drie belangrijkste besluiten en aanbevelingen van de CvT voor het jaar 2021	30
5.1.	Personen met psychische problemen	30
5.2.	Materiële behoeften	30
5.3.	Het overgooien van pakjes	30
6.	Belangrijkste uitdagingen van de CvT en belangrijkste werkdomeinen voor het jaar 2022	33
6.1.	Permanente vorming	33
6.2.	Infrastructuur	33
6.3.	Taalgebruik	33
6.4.	Klachtencommissie	34

1. De Commissie van Toezicht

1.1. Samenstelling*

BOONS Lena, Criminoloog/psychotherapeut

CARLE Jole, Jurist

DEBOUTTE Reinhilde - Voorzitster, jurist

DEMETER Kris - Ondervoorzitter, Pedagoog

DE PRETER Mathy, Toezichthouder Omgevingsinspectie

HEYVAERT Peter, Jurist**

MUSELAERS Helena, Criminoloog*

NYS Louis - Secretaris, Jurist

OTTE Johan, Jurist

RUTGEERTS Nina, beleidsmedewerker CM-Zorgkas.***

STALLAERT Elke

UTEN YORNE, Gewestelijk Stedenbouwkundig Inspecteur Omgevingsinspectie***

VANDEBRIEL Ziggy, Protection Officer Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

VANDENPUT ELLEN, criminologe - studente rechten***

VAN der VLIET Stefaan, Arts

VERHESSCHEN Katrien, Jurist

WOUTERS Katty, Beleidsadviseur Vlaams-Brabant

Klachtencommissie

OTTE Johan - Voorzitter

DEMETER Kris

VERHESSCHEN Katrien (tot 31/08/2021) - VANDEBRIEL Ziggy (vanaf 1/09/2021)

* Sigrid Nys en Helena Muselaers hebben de commissie in 2021 verlaten.

** Lid sinds 15 juli 2021

*** Lid sinds 16 september 2021

1.2. Werking

Algemene beschrijving

De commissie vergadert minimaal één keer per maand. In principe vinden de vergaderingen plaats in de gevangenis, maar ook in 2021 werd ten gevolge van de coronapandemie zeven van de twaalf keer digitaal vergaderd.

In het midden van de maand komen de voorzitter, de ondervoorzitter, een maandcommissaris en de secretaris samen om een tussentijdse stand van zaken op te maken en de maandvergadering voor te bereiden.

Voor de bezoeken aan de gevangenis worden telkens twee maandcommissarissen aangesteld, waarvan één verantwoordelijk is voor de opmaak van het maandverslag.

Tijdens het jaar 2021 werden door de leden van de commissie als maandcommissaris 52 bezoeken aan de gevangenis gebracht.

Maandelijks is er een overlegvergadering van de voorzitter en een maandcommissaris met de directie. De agendapunten die de commissie wenst te bespreken worden vooraf aan de directie meegedeeld. Het verslag van dit overleg is een vast agendapunt tijdens de maandvergaderingen.

Deze gesprekken verlopen in een positieve en transparante sfeer met wederzijds respect. De directie verstrekt de commissie, vaak op eigen initiatief, de gegevens die nuttig kunnen zijn bij het uitvoeren van haar opdrachten. Ook wanneer zich in de gevangenis ernstige incidenten hebben voorgedaan, worden die aan de commissie gemeld. De directie bezorgt de commissie eveneens de verslagen van het overlegorgaan in de gevangenis en via het CAW krijgt de commissie toegang tot de maandelijks kalender met de activiteiten voor de gedetineerden.

Over het algemeen verheugt de commissie zich over de positieve samenwerking met de verschillende actoren binnen de gevangenis.

De leden van de Klachtencommissie (KC) zijn nooit maandcommissaris. Zij nemen geen deel aan de overlegvergadering met de directie maar hebben op geregelde tijdstippen een eigen overlegmoment.

Zij nemen wel deel aan de maandvergaderingen van de commissie. Op de agenda hiervan is de werking van de KC een vast agendapunt. Hier wordt een algemeen inhoudelijk overzicht gegeven van de uitspraken van de KC en van de uitspraken van de Beroepscommissie die nuttige info kunnen bevatten voor de CvT.

Best practices en positieve aspecten van de werking

De leden van de commissie hebben toegang tot een Dropbox account waar alle achtergrondinformatie die nuttig kan zijn voor de maandcommissarissen wordt verzameld. Hier bevindt zich ook een document “informatie en goede praktijken voor de maandcommissaris”, dat constant wordt geactualiseerd.

Einde 2020 werd bij de leden een bevraging gedaan over hoe zij de werking van de commissie ervaren en beoordelen. De resultaten hiervan werden opgevolgd in 2021. In het voorjaar van 2022 is een nieuw evaluatiemoment gepland.

In de loop van het jaar 2021 werd, naast het opvolgen van individuele grieven meer aandacht besteed aan het systematisch verzamelen van informatie en gegevens over de gevangenis. Daardoor heeft de commissie een beter inzicht verworven in het organogram van en de dagelijkse gang van zaken in de instelling.

Omgekeerd werden ook initiatieven genomen om de Commissie van Toezicht en de Klachtencommissie meer bekendheid te geven in de instelling. Zo werden, in overleg met het CAW infosessies georganiseerd voor de personen in detentie. Die gebeurden in kleine groepen (per sectie). Ook met het personeel, beginnend met de adjudanten, waren er kennismakingsmomenten. Deze initiatieven hadden tot doel een correcter beeld te scheppen van de toezichtsorganen en de indruk weg te nemen dat zij de zoveelste inspectiedienst in de gevangenis zijn. Daarnaast bleek dat er nood was aan informatie over de precieze taakverdeling tussen de beide toezichtsorganen.

De ervaringen met deze infosessies zijn bijzonder positief. Omdat zij plaatsvonden in kleine groepen hadden ook de personen in detentie de gelegenheid op een aantal structurele toestanden te wijzen. De bijeenkomsten droegen bij de commissie ook bij tot een meer genuanceerd beeld van de context waarin het gevangenispersoneel moet functioneren.

Belangrijkste vaststellingen bij de werking van de commissie

Verhouding tussen de Commissie van Toezicht en de Klachtencommissie

Tijdens de maandvergaderingen in 2021 is veel aandacht besteed aan de verhouding en de taakverdeling tussen de Commissie van Toezicht en de Klachtencommissie.

De voornaamste vragen hierbij waren:

- In welke mate kan een maandcommissaris de persoon in detentie adviseren over het al dan niet indienen van een klacht;
- Kan de maandcommissaris de gedetineerde persoon bijstaan bij het formuleren van de klacht of helpen bij de vertaling;
- Kan de maandcommissaris ingaan op een vraag van de gedetineerde persoon naar de stand van zaken in de behandeling van zijn klacht c/q beroep;
- Kan de gedetineerde persoon toelichting vragen bij een uitspraak van de KC en wie kan die bezorgen.

Het is moeilijk op deze vragen in de praktijk een eenduidig en duidelijk antwoord te geven maar in grote lijnen neemt de commissie de volgende houding aan.

- Het is niet aan de maandcommissaris om een persoon in detentie voor te stellen een klacht in te dienen. Ook wanneer de maandcommissaris oordeelt dat een klacht manifest niet-ontvankelijk is, mag hij niet vooruitlopen op een beslissing hierover door de KC. Hij of zij kan wel de formele voorwaarden voor het indienen van een klacht en de procedure toelichten en een klachtenformulier ter beschikking stellen indien dat niet voorhanden is;
- Het is niet aan de maandcommissaris om de klacht voor de indiener op papier te zetten. Aangezien de persoon die een klacht heeft ingediend tijdens de hele procedure vrij is een tolk of vertaler te kiezen, kan de maandcommissaris die rol wel opnemen. De vertaling van de klacht moet worden afgeleverd voor het verstrijken van de indieningstermijn. De maandcommissaris kan wel de klacht in ontvangst nemen en doorzenden. Sommige klachten worden trouwens in de brievenbus van de commissie gedeponerd;
- Informatie over de stand van zaken bij de behandeling van een klacht of toelichting bij een uitspraak kunnen alleen door een lid van de KC worden verstrekt.

Bemiddeling

De commissie is van oordeel dat bemiddeling een nuttig instrument is in de relatie tussen de verschillende actoren binnen de gevangenis, niet alleen informeel maar ook formeel in het kader van een klachtenprocedure.

Dit is onderwerp van discussie met de directie, die van oordeel is dat formele bemiddelingsprocedures, als die er komen, moeten worden gestuurd door een onafhankelijke instantie. Zij acht de CvT onvoldoende neutraal om die rol op te nemen.

De directie beklemtoont dat bemiddeling, zij het op informele wijze, wel degelijk deel uitmaakt van de praktijk in de gevangenis. Tussen de vaststelling van

bepaalde feiten en het nemen van beslissingen ten aanzien van personen in detentie zitten een hele reeks filters die alternatieve reacties mogelijk maken.

In de loop van 2021 hebben een aantal leden van de CvT de bemiddelingscursus georganiseerd door de CTRG gevolgd. Een opvolgmoment dat in het vooruitzicht werd gesteld is nog niet gepland.

Zij vraagt de CTRG dit probleem op de agenda te houden en initiatieven te nemen om in overleg met het DG EPI een cultuur van bemiddeling in de gevangenissen te stimuleren.

Bereiken van gevangenisbevolking

De commissie is er zich van bewust dat zij via de individuele contacten slechts een beperkt deel van de personen in detentie bereikt en dat dit haar beeld van het leven in de gevangenis beïnvloedt.

Daarom zal de commissie in de toekomst nog meer inzetten op het bekendmaken van haar werking binnen de gevangenis.

Beperkte impact van de commissie

De commissie stelt vast dat de structurele impact van haar tussenkomsten vaak beperkt is. De commissie houdt toezicht en meldt vaststellingen aan de directie of aan de CTRG. Het remediëren aan bepaalde toestanden vergt opvolging en daar heeft de commissie niet altijd de middelen voor.

Naar aanleiding van een incident met de dood van een persoon in detentie tot gevolg dat zich voordeed op 25 augustus 2020 heeft de commissie een verslag opgesteld met een reeks vragen en aanbevelingen voor de gevangenisdirectie en het beleid. Op een aantal, zoals aanpassingen aan de infrastructuur, is het voorbije jaar ingegaan (cf. het zwakstroomproject, zie verder), maar voor andere ligt dat moeilijker (risicoanalyse, registratie van incidenten, het dragen van de badges, crisisbeheer). Sommige aanbevelingen gaan ruimer dan de bevoegdheid van de lokale gevangenisdirectie. De commissie hoopt bij de opvolging te kunnen rekenen op de steun van de CTRG.

1.3. Behandeling van verzoeken van personen in detentie

In 2021 behandelde de commissie 159 grieven, die voor het overgrote deel via rapportbriefjes werden ingediend; een aantal dossiers werd gestart naar aanleiding van informatie door derden zoals penitentiaire beambten, het CAW of op eigen initiatief van de commissie. Dit laatste was meestal het gevolg van een bezoek aan de strafcellen.

In het verleden was er in de gevangenis één brievenbus waar de briefjes konden worden gedeponereerd. In 2021 werd er een tweede bij geplaatst.

Inhoudelijk

Detentieomstandigheden: 27

- De belangrijkste grieven hielden rechtstreeks of onrechtstreeks verband met de overbevolking van de gevangenis. Er zijn onvoldoende bedden met als gevolg dat inkomende personen soms gedurende meerdere nachten op een matras op de grond moeten slapen. Het gebeurt ook dat een niet-roker noodgedwongen met een roker in dezelfde ruimte moet verblijven.
- Verder waren er grieven over de kledij. Binnenkomende personen krijgen soms kleren die niet passen, de gevangenskledij is vaak in slechte staat en versleten. Omwille van covid moest alles ter plaatse worden gewassen en werd het aantal kleren dat men om de twee weken in de was mocht doen, beperkt. In de plaats van 15 stuks mochten er maar 10 stuks van elk (T-shirts, sokken of boxershorts) worden meegegeven. Personen die in het werkhuis werkten of gingen sporten en zich daarna wensten om te kleden, hadden onvoldoende kleren op cel en moesten een aantal stuks met de hand wassen.
- Door de beperking van het bezoek liepen de telefoonrekeningen hoger op dan normaal.
- Over de voeding werd opgemerkt dat het vlees niet halal was. Hierop aangesproken verklaarde de directie dat zij een menu zonder varkensvlees aanbiedt. Er wordt geen controle uitgeoefend op de samenstelling van de andere eetwaren. Het is niet uitgesloten dat er sporen van dierlijke producten worden gevonden (bijvoorbeeld gelatine). Er is ook een vegetarisch menu.

Detentieplan: 12

Door de covidbeperkingen was het niet altijd mogelijk om uitgaansvergunningen op te nemen. Het voorbereiden van het einde van de detentie (werk, woonst) verloopt dan ook veel minder gemakkelijk, sommige werkgevers doen online sollicitatiegesprekken, andere doen dat niet.

Garanties: 5

- Als gevolg van de covidbeperkingen konden personen in detentie gedurende geruime tijd de gevangenis niet verlaten om hun dossier in te zien. Zij moesten dat online doen.
- SURB-dossiers die niet klaar waren als gevolg van de gezondheidsmaatregelen moesten worden uitgesteld.

Gezondheidszorg: 20

- Er zijn meerdere grieven over het gedrag van een van de artsen. Die wordt ervaren als zou hij niet geïnteresseerd zijn in de patiënten en ze niet ernstig nemen.
- De quarantainemaatregelen voor binnenkomende personen waren lange tijd zeer ingrijpend: 10 dagen medische isolatie, soms met meerdere personen in eenzelfde verblijfsruimte, is uitzonderlijk zwaar.
- De wachtlijsten voor tandzorg blijven lang.
- Meerdere personen in detentie hebben psychische problemen. Zij wendden zich tot de commissie omdat ze zich in een schijnbaar uitzichtloze toestand bevinden. De commissie kan weinig meer doen dan een luisterend oor bieden.

Incidenten: 15

- Als de commissie kennis kreeg van incidenten met personeelsleden ging het vaak over dezelfde personen. In sommige gevallen waren er grieven over racistische opmerkingen. De directie werd altijd op de hoogte gebracht en nam deze zaken ook ernstig.
- Op haar beurt bracht de directie de commissie uit eigen beweging op de hoogte van ernstige incidenten die zich hadden voorgedaan. De commissie werd in die gevallen zo volledig mogelijk geïnformeerd.

Orde en veiligheid: 14

- Er waren geregeld grieven over het doorzoeken van de verblijfsruimte, die niet correct zouden verlopen.
- Sommige penitentiaire beambten zouden zonder reden persoonlijke documenten van de persoon in detentie bekijken als die afwezig is. Deze grieven werden aan de directie gemeld.

- De commissie werd ook aangesproken over een onduidelijkheid betreffende de rekeningen. De betrokkenen waren er niet van op de hoogte dat zogenaamd verdachte overschrijvingen op de persoonlijke rekening (transacties waarvan wordt vermoed dat ze als tegenprestatie voor illegale activiteiten zijn bedoeld) worden tegengehouden. Hierover werd niet tijdig gecommuniceerd. De communicatie werd door de gedetineerde personen als onduidelijk ervaren.
- Regime en activiteiten: 18
 - De meeste grieven betreffen het opgelegde strikte regime als gevolg van een tuchtprocedure.
 - Hoewel de temperatuur in de verblijfsruimtes over het algemeen goed is, zijn sommige zeer slecht gelegen en is het er vrij koud en somber. Dit geldt ook voor de strafcellen. In februari was het daar zo koud dat de gedetineerde personen een extra trui en deken kregen.
 - Een rolstoelpatiënt beklagde zich over de onaangepaste infrastructuur.

Personeel: 30

- Bij grieven over het personeel hoort de commissie meestal dezelfde namen. Soms gaat het om een gerichte actie tegen één bepaald personeelslid. De commissie behandelt deze grieven zo voorzichtig mogelijk uit vrees voor manipulatie. Dergelijke klachten worden allemaal – anoniem – aan de directie voorgelegd. De directie vraagt terecht dat die grieven ook behoorlijk worden gestaafd door feitelijke elementen. Een groot probleem blijft de nonchalante houding met betrekking tot het dragen van een badge. Hoewel dit verplicht is, wordt de badge slechts door een kleine minderheid van de leden van het bewakingspersoneel gedragen.
- De commissie wordt geregeld aangesproken over het overdreven autoritaire gedrag van sommige penitentiaire beambten. Die grieven betreffen vaak maar niet alleen- personen met beperkte ervaring. De directie merkt in dit verband op dat beambten in het begin van hun loopbaan door de gedetineerde personen vaak getest worden en dat die zich door gebrek aan ervaring niet kunnen veroorloven om de regels wat soepeler toe te passen, zoals oudere collega's wel eens doen.

Behandeling van de grieven

Wanneer ze in kennis worden gesteld van een probleem, gaan de maandcommissarissen een gesprek aan met de persoon die contact heeft genomen. Indien het probleem een loutere vraag om informatie betreft, zal de maandcommissaris in eerste instantie op zoek gaan naar een antwoord en dit in

een vervolgggesprek of schriftelijk aan de persoon in detentie bezorgen. Gaat het om een grief over de bejegening in de gevangenis, dan zal die worden aangekaart tijdens het maandelijks overleg van de voorzitter en de maandcommissaris met de directie. Indien de grief betrekking heeft op een individuele beslissing die ten aanzien van de persoon in detentie werd genomen, zal die worden ingelicht over de werking van de Klachtencommissie en wordt hem desgewenst een klachtenformulier overhandigd. De formulieren zijn ook beschikbaar via de gevangenisadministratie.

Alle dossiers worden opgenomen in de week- en maandverslagen van de maandcommissaris en, indien nodig, besproken tijdens de maandelijke vergaderingen van de commissie. De persoon die contact heeft genomen met de commissie wordt op de hoogte gehouden van het gevolg dat aan zijn grief of vraag wordt gegeven.

Hoewel een groot aantal dossiers besproken wordt met de directie, heeft in 2021 geen formele bemiddeling plaatsgevonden in het kader van een klachtenprocedure.

2. De penitentiaire inrichting

Belangrijkste wijzigingen tegenover het jaar 2020

Er werd gedurende het ganse jaar uitvoering gegeven aan een belangrijk onderdeel van het zgn. “Zwakstroomproject”, meer bepaald de plaatsing van IP-camera’s en intercoms verspreid over het gevangeniscomplex waarvoor er een netwerk van glasvezelkabel werd geïnstalleerd. Dit project laat toe bepaalde veiligheidsprocessen efficiënter en effectiever te laten verlopen, wat ook de leefbaarheid ten goede komt.

Ook ter hoogte van de wachtcellen vooraan in het complex (onbewaakte locatie waar in 2020 een incident met dodelijke afloop is gebeurd) zijn er aanpassingen gebeurd. Zowel in de gang als in de 2 wachtcellen zelf werden IP-camera’s geïnstalleerd (toezicht via scherm in het planton, de toezichtkamer bij de inkom van het gevangeniscomplex); in de wachtkamers werden er ook noodknoppen geplaatst.

Het douchelokaal in sectie 4 was wegens defecte waterleidingen al geruime tijd buiten gebruik. Het lokaal ertegenover (vroegere ‘rooklokaal’) werd begin 2021 omgevormd tot sanitaire ruimte met douchegelegenheid zodat het niet meer nodig was om zich te verplaatsen naar andere secties.

3. Het toezicht

3.1. Belangrijkste thema's die werden opgemerkt door de CvT's

Overbevolking en personeelstekort

Leuven Hulp telt 131 verblijfsruimtes (78 monocellen en 53 duo's) en 184 bedden. Gedurende het hele jaar was de maximumcapaciteit gebruikt en vaak overschreden, met als gevolg dat personen op matrassen op de grond slapen. Vooral naar het jaareinde heeft dit onaanvaardbare proporties aangenomen. Als een van de oorzaken hiervan wordt verwezen naar de herverdeling van gedetineerde personen vanuit andere instellingen waar gelijkaardige problemen zijn.

		Totale Bevolking	Personen die op de grond slapen	Personen in de strafcel
18/01/2021		190	8	1
21/02/2021		179	6	0
18/03/2021		197	13	2
14/04/2021		190	9	1
12/05/2021		179	3	2
08/06/2021		189	9	1
13/07/2021		181	3	0
17/08/2021		174	3	0
17/09/2021		171	4	0
12/10/2021		180	6	1
17/11/2021		189	9	2
16/12/2022		190	12	0

Tegen het jaareinde werden plannen bekend gemaakt waarbij de capaciteit van de gevangenis zou worden verhoogd tot 204 personen, door het plaatsen van stapelbedden in bepaalde verblijfsruimtes. Die capaciteitsuitbreiding zou niet gepaard gaan met een uitbreiding van het personeelskader, dat nu overigens permanent onderbezet is. Voor een deel is die het gevolg van de problemen om bijkomend personeel te rekruteren. Om de ergste noden te lenigen werd onder meer een beroep gedaan op de zgn. "rossettacontracten"

De commissie stelt vast dat bepaalde grieven over en conflicten met leden van het bewakingspersoneel het gevolg kunnen zijn van een gebrek aan ervaring en onvoldoende opleiding van nieuwe personeelsleden en personeelsleden in een bijzonder statuut. “Oudere” beambten hebben door deze situatie het gevoel dat het beroep inhoudelijk steeds minder naar waarde wordt geschat.

De commissie heeft het probleem van de overbevolking aangekaart bij een reeks beleidsinstanties en organisaties: het stadsbestuur van Leuven, parlementsleden (van de commissie Justitie en/of uit de provincie Brabant), het Federaal Instituut voor de Mensenrechten en de Liga voor de rechten van de mens).

De Commissie pleit er eveneens voor dat meer aandacht en energie wordt besteed aan de opleiding van de leden van het bewakingspersoneel en dat wordt gewerkt aan een inhoudelijke herwaardering van het beroep.

Tolken en vertaling

Als arresthuis en instelling voor korte straffen heeft Leuven Hulp een erg diverse populatie. De gevangenis geldt tevens als ‘hub’ voor de uitzetting van veroordeelde personen die illegaal in het land verblijven.

De commissie stelt dan ook vast dat een relatief groot aantal personen in detentie het Nederlands niet machtig is. Dit wordt op de meest directe wijze ervaren in de werking van de Klachtencommissie, zowel bij het formuleren van de klacht als tijdens de procedure. Het probleem stelt zich nog op andere terreinen: de vertaling van stukken voor de SURB, gesprekken met maandcommissarissen of de arts van de commissie, etc.

Om dit te verhelpen staan een aantal informele kanalen ter beschikking (andere gedetineerde personen, personeelsleden) maar die zijn niet altijd toereikend. Er is het privacy-aspect, de betrokkenen zijn de taal niet voldoende machtig om alle nuances te vatten en voor een aantal -vooral oost Europese- talen is hoe dan ook niemand binnen de gevangenis te vinden.

De PSD behelpt zich soms met de tolkentelefoon; de directie zegt ook wel DeepL te gebruiken. Probleem is wel dat een azerty-klavier niet geschikt is voor bijvoorbeeld het Cyrillisch schrift.

De commissie blijft daarom van oordeel dat personen in detentie in bepaalde gevallen een beroep moeten kunnen doen op de bijstand van een tolk of vertaler. Omdat die mogelijkheid er momenteel niet is, pleit de commissie voor het samenstellen van een pool vrijwilligers buiten de gevangenis. Zij heeft hiertoe

contact genomen met het centrum voor Levende Talen in Leuven, maar geen reactie gekregen. De commissie beseft dat een dergelijke werkwijze juridische of praktische consequenties kan hebben en vraagt de CTRG hierover na te denken.

Personen met zware psychische stoornissen

De commissie stelt vast dat in Leuven Hulp nog steeds -een weliswaar beperkt aantal- personen met zeer zware psychische stoornissen terecht komt omdat de bijzondere zorg die zij nodig hebben elders niet voorhanden is of omdat de betrokkenen er om juridische redenen niet terecht kunnen. De directie heeft hierin geen zeggenschap.

Deze situatie is niet alleen onaanvaardbaar ten aanzien van de betrokkenen maar zij weegt ook op het personeel dat niet de opleiding en de middelen heeft om hiermee om te gaan. Het personeel van de zorg kan soms deelnemen aan intervisiegroepen.

De commissie vraagt meer aandacht van de beleidsverantwoordelijken voor deze problematiek. Indien voor deze personen inderdaad geen andere opvang dan de gevangenis mogelijk zou zijn, zou die de middelen en de mensen moeten krijgen om voor deze personen de zorg die zij nodig hebben te verzekeren.

Drugs

Zoals dat wellicht ook in andere instellingen het geval is, kampt ook Leuven Hulp permanent met een drugprobleem.

Naast de klassieke "repressieve" maatregelen tracht de directie ook in te zetten op preventie en zorg en werkt daarbij samen met externe organisaties.

Zo is de gevangenis gestart met een project om de personen in detentie weerbaarder te maken tegen drugs in samenwerking met De Spiegel en MSOC-Vlaams Brabant. Het project is om financiële redenen toegankelijk voor een beperkt aantal deelnemers. De commissie sluit zich aan bij de vraag van de directie om dergelijke initiatieven een structureel karakter te geven.

Medische zorgverlening

Algemeen

Het grootste probleem bij de medische dienst betreft het elektronisch gevangenispatiëntendossier (EPICURE).

De applicatie werkt traag en is niet gebruiksvriendelijk. Er is een groot risico op fouten bij het inbrengen van gegevens. Voorbeeld: als TBC-planning in het verkeerde vakje wordt genoteerd, is er geen foutmelding. De betreffende instanties worden dan ook niet gewaarschuwd.

De koppeling met het dossier van de reguliere huisarts is eveneens problematisch. Die krijgt één of meerdere PDF-en met de gegevens en moet die vervolgens in zijn dossier inbrengen (en vice versa). Bij telefonisch contact willen de huisartsen geen gegevens doorgeven aan de verpleegkundige en moet een arts nog eens bellen.

Gedrag arts

Er zijn meerdere artsen in de instelling die de consultaties beurtelings verzekeren.

De commissie ontving heel wat grieven over één van de artsen. Patiënten hadden het gevoel dat de dokter “meer naar zijn telefoon kijkt dan naar de persoon die voor hem zit”. Ernstige medische klachten zouden niet tijdig en adequaat worden opgevolgd. Het probleem is gekend en werd uitgebreid met de gevangenisdirectie besproken. Wel wordt opgemerkt dat het niet gemakkelijk is om een arts te vinden die in de gevangenis wil werken.

Doorzoeken van de verblijfsruimtes

De commissie ontving een aantal grieven waarbij werd verklaard dat tijdens het doorzoeken van de verblijfsruimten niet altijd de voorgeschreven procedures worden gevolgd. Meer bepaald zou bij afwezigheid van de persoon in detentie, geen bericht worden achtergelaten zoals voorgeschreven door het DG EPI (bijlage 4 bij de collectieve brief nr. 141).

Dit werd met de directie besproken, die zich voorneemt hier een aandachtspunt van te maken en het intern op te nemen.

Rolstoelgebruikers

Naar aanleiding van een grief in dit verband wenst de commissie de aandacht te vestigen op het feit dat de gevangenisinfrastructuur erg te wensen overlaat voor rolstoelgebruikers.

Het is begrijpelijk dat dit in een oude infrastructuur zoals Leuven Hulp niet evident is en wellicht zal dit wel in rekening worden gebracht bij de bouw van nieuwe gevangenissen. Dit neemt niet weg dat de rechten van personen met een handicap ook in een detentieomgeving dienen te worden gewaarborgd.

Halal voeding

De commissie ontving grieven over de halal-voeding. Sommige personen wantrouwen het vlees dat als halal wordt aangeboden en zeggen dat het niet correct werd bereid. De directie zegt dat ze alle voorzorgen neemt, maar dat ze op dit vlak geen volledige garantie kan geven.

De commissie had hierover een gesprek met de Imam in de gevangenis die het niet eens is met de opvatting van sommigen, als zouden moslims in de gevangenis voedsel mogen eten dat niet halal is omdat er geen andere voeding beschikbaar is. Hij is in tegendeel van oordeel dat de personen in detentie die dat wensen halal moeten kunnen eten. De directie moet er volgens hem ook op toezien dat de etikettering van de producten correct is.

Het vegetarisch maaltijd menu is volgens hem geen volwaardig alternatief. Het vegetarisch menu voorziet niet in vis. Het eten van vis is niet in strijd met de voorschriften inzake halalvoeding.

3.2. Transversaal thema van het jaar 2021 : infrastructuur

Verblijfsruimtes

De penitentiaire instelling Leuven Hulp dateert van midden 19e eeuw; de beschikbare ruimtes zijn sindsdien structureel amper aangepast. Aangezien men muren niet kan of mag slopen, kunnen de vooropgestelde minimumnormen (die op Europees vlak mensenrechtelijk zijn erkend, maar in België nog niet van toepassing) inzake afmetingen van de verblijfsruimte niet worden gehaald. Deze normen zouden gelden voor ruimten waarin maximum twee personen verblijven, terwijl er in Leuven Hulp dagelijks toch gemiddeld 10 zgn. 'grondslapers' zijn (i.e. normale bezettingscapaciteit +10 personen). Dit betekent dat men geregeld met drie in een krappe leefruimte dient te verblijven hetgeen extra spanningen kan teweeg brengen en ook bezwarend kan zijn naar privacy toe.

Voorzieningen in de verblijfsruimtes

Inzake voorzieningen zijn de verblijfsruimtes eerder 'basic' ingericht. Wasbak, toilet en (stapel)bed zijn aanwezig; de afscheiding tussen toilet en de gesteldheid van de rest van de ruimte is in de meeste gevallen verouderd. Wanneer er 's avonds een matras wordt bijgelegd, is er amper manoeuvreerruimte. Er is doorgaans ook weinig opbergruimte. Gedetineerde personen beschikken over

voldoende mogelijkheden om hun verblijfsruimtes zelf op geregelde basis te kuisen, ze zijn bijgevolg zelf verantwoordelijk voor de hygiëne op hun kamer.

Doorgang naar de individuele wandelruimtes

In de doorgang richting individuele wandelruimtes werd in het verleden wateroverlast vastgesteld en gemeld (2020); de directie had dit reeds als probleem doorgegeven aan de Regie der Gebouwen. In tussentijd lijkt dit hersteld te zijn.

Strafcellen

De drie strafcellen voldoen qua afmetingen (= ca. 6,6 m²) niet aan de (toekomstige, wettelijke) normen. Er is weinig (dag)licht en de algemene staat is sowieso erg primitief. Het is er soms te warm of te koud. De bouw van nieuwe strafcellen incl. individuele wandelruimte op een andere locatie binnen het complex zou reeds zijn goedgekeurd.

Bezoekzaal

De bezoekzaal is sober ingericht doch gerieflijk genoeg ; er staan automaten waar drank en snoepgoed kunnen worden aangeschaft. De ruimtes voor 'bezoek achter glas' bestaan uit afzonderlijke 'hokjes' waarin het meestal erg warm en 'duf' is door gebrek aan verse lucht.

Keuken

Aangaande de keuken werden opmerkingen gemaakt over . verouderde keukenapparatuur en toestellen die niet aangepast zijn aan maaltijdbereiding voor 'grootkeuken'. Ondanks het karige dagelijkse budget per persoon in detentie slaagt de keukenploeg er toch in om iedereen dagelijks van maaltijden van aannemelijke kwaliteit te voorzien.

Douchelokaal sectie 4

Zie terug. Punt 2.1

Buitenruimtes

Leuven Hulp telt twee buitenruimtes. Hiervan wordt thans slechts één benut voor de 'wandeling'. De andere buitenruimte ligt er vandaag de dag verwilderd bij. De buitenruimte die heden niet in gebruik is, is de grootste van de twee. Gezien de uitbreiding van de gevangenispopulatie lijkt het niet slecht om deze extra buitenruimte in te richten en te gebruiken als bijkomende buitenruimte om zo meer plaats te creëren voor de nodige ontspanning. Eén van de problemen is dat

de gevangensmuur op die plaats te laag is. De CvT beseft dat de directie hieraan in se niet veel kan doen zonder de nodige budgetten van hogerhand (inrichting + extra personeel voor toezicht). De CvT vindt het wel aangewezen om dit aan te kaarten. Daarenboven dient te worden vermeld dat de buitenruimte die thans gebruikt wordt goed uitgerust is.

Anderzijds kampt de gevangenis in de gebruikte buitenruimte met een probleem van mensen die illegale smokkelwaar zoals drugs over de buitenmuur gooien. Dit werd door enkele gedetineerde personen en door het personeel gemeld. De CvT heeft een gesprek gehad met de directie over de manier waarop hierop wordt gereageerd. Er zijn in deze buitenruimte extra (hoge) netten voorzien om aan dit probleem tegemoet te komen. Hierdoor wordt een deel van het smokkelwaar reeds onderschept maar het probleem is zeker nog niet van de baan.

4. Het beklagrecht.

4.1. Cijfergegevens

In 2020 behandelde de klachtencommissie van Leuven-Hulp 3 klachten, in 2021 waren dat er 45.

De cijfers voor de jaren 2020 en 2021 zijn als volgt:

- Klachten die op 31 december 2021 nog niet behandeld waren en waarover dus nog een beslissing moest worden genomen: 1
- Klachten die niet afgehandeld zijn: 1
- Klacht die 2 maal werd ingediend, en waarvan er maar 1 behandeld is: 1
- Klachtafstand: 4 op 48 klachten (8,4 %).
- Aantal klachten waarvoor een zitting georganiseerd werd: 22 (50 % van de klachten waarvoor de klacht niet werd ingetrokken).
- Aantal klachten waar de voorzitter als alleenzettelend rechter beslist heeft: 4 (9,1 % van de klachten waarvoor de klacht niet werd ingetrokken).
- Aantal ontvankelijke klachten: 33,5 (76,1 % van de klachten waarvoor de klacht niet werd ingetrokken).
- Aantal gegronde klachten: 6,5 (19,4 % van de ontvankelijke klachten)¹.
- Aantal niet gegronde klachten: 27,5 (82,1 % van de ontvankelijke klachten)¹.
- Er werden geen klachten doorverwezen voor bemiddeling, omdat de directie zich daar telkens uitdrukkelijk tegen verzette.
- Er zijn enkele personen in detentie die meer dan één klacht indienden, het grootste aantal was 3 per gedetineerde persoon.

¹ Dit cijfer is wat vertekend door het feit dat een klacht gedeeltelijk ontvankelijk was en gedeeltelijk gegrond.

De ontvankelijke klachten hadden betrekking op de volgende thema's²:

categorieën	Aantal	% van ontvankelijke klachten
Agressie	5	14,9
Bedreigingen	1	3,9
Bezoek	3	11,8
Bezit van niet toegestane voorwerpen	1	3,9
Binnenbrengen voorwerpen	1	3,9
celmutatie	1	3,9
Drugs	15	58,8
Fouille	1	3,9
Gedrag t.o.v. PB	3	11,8
Lawaaihinder	2	7,8
Schade	4	15,7

Het is duidelijk dat drugs, agressie, bezoek en schade aan materiaal de pijnpunten zijn waarover de meeste klachten worden ingediend. Dit is goed te begrijpen, het gaat om thema's die voor personen in detentie en directie erg belangrijk zijn.

De beroepscommissie over beslissingen van de KC Leuven Hulp.

Het gaat om 6 beslissingen waartegen beroep werd ingediend, allemaal in 2021.

De helft werd ingediend door de directie, de andere helft door de persoon die de oorspronkelijke klacht had ingediend.

² Een opmerkelijke lezer zal zien dat het totaal aantal klachten in de verschillende categorieën groter is dan het aantal ontvankelijke klachten. Voor een aantal klachten werd meer dan één thema geregistreerd.

Er is nog maar één beslissing genomen over de klachten die voorgelegd werden aan de beroepscommissie. In die beslissing werd het beroep van de directie tegen de beslissing van de klachtencommissie aanvaard en werd die beslissing vernietigd.

Het is opvallend dat alle beroepen van personen in detentie waren ingediend tegen beslissingen van de Klachtencommissie, genomen zonder dat er een zitting had plaatsgevonden. In twee van de drie gevallen was de klacht ook niet ontvankelijk. Men kan zich de vraag stellen of het feit dat de persoon die de klacht had ingediend niet de kans had om zijn klacht mondeling toe te lichten voor de KC, een element is dat gespeeld heeft bij het indienen van het beroep. Het beperkte aantal beroepen laat enkel toe om hypothesen te formuleren die in de loop van de volgende jaren en op grotere schaal bij de andere klachtencommissies eventueel getoetst kunnen worden.

4.2. Inhoudelijk verslag

Het is noodzakelijk hierbij te vertrekken van de doelstellingen van het klachtenrecht in de gevangenissen en dat als criterium te gebruiken om de huidige stand van zaken te beoordelen.

De doelstellingen bij het oprichten van de klachtencommissies waren o.a.:

- Een laagdrempelige procedure;
- De mogelijkheid bieden aan de personen in detentie om beslissingen die over hen genomen zijn te betwisten;
- Rechtsbescherming van gedetineerden + verbetering van de kwaliteit van de beslissingen van de directeurs → verbetering van de behandeling van gedetineerden.

Vanuit deze achtergrond kan de praktijk van het afgelopen jaar worden geëvalueerd.

- Vinden de personen in detentie de weg naar de klachtencommissie?
 - o Welke stappen werden gezet?
 - Regelmatig werd met de directie overlegd over het verspreiden van informatie over de klachtencommissie en het klachtenformulier. Gedetineerden kunnen dagelijks een klachtenformulier verkrijgen via een dagelijkse bedeling.

Daarnaast zorgen de maandcommissarissen van de Commissie van Toezicht voor een vlotte doorstroming richting klachtencommissie.

- In 2021 werden alle geïnteresseerde gedetineerde personen uitgenodigd voor één informatiemoment. Er waren 12 deelnemers. Het is de bedoeling volgend jaar op regelmatige basis (om de drie maanden) een dergelijk informatiemoment te organiseren.
 - Het blijft een uitdaging om aan nieuwe personen in detentie de informatie te bezorgen over het bestaan van de klachtencommissie en hoe deze werkt. Daarbij moet men voor ogen houden dat velen onder hen, zeker in het begin van hun detentieperiode (dikwijls nog in voorlopige hechtenis in afwachting van het proces), andere en meer dringende zorgen hebben.
- Resultaat:
- Sinds de invoering van het formele klachtrecht in oktober 2020 is er een gestage groei van het aantal dossiers. Dit leidt er wél toe dat klachten veelal niet binnen de wettelijke termijnen en streefnormen kunnen worden afgehandeld.
 - De ‘klagen-om-te-klagen-cultuur’ lijkt vooralsnog beperkt in de Hulpgevangenis van Leuven Hulp, wat positief is.
 - De gedetineerde personen doen nog vrij veel beroep op de maandcommissaris van de commissie van toezicht. Daarnaast worden er ook rechtstreeks klachten ingediend. In het begin was er onduidelijkheid over de taal die mag gebruikt worden. Maar ook hier zien we dat de personen in detentie proberen om hun klacht steeds in het Nederlands in te dienen, al dan niet met behulp van de maandcommissaris. We informeerden de directie over de recente rechtspraak van de beroepscommissie aangaande het gebruik van een andere taal bij de motivering van een klacht. Hiertoe zal de klachtencommissie handelen naar de wijsheid van de beroepscommissie en dus een klacht waarbij de motivering in een andere taal dan het Nederlands opgesteld werd, ontvankelijk verklaren.

- Een laagdrempelige procedure: het betekent ook dat de communicatie vlot kan verlopen en daar zijn er toch een aantal moeilijkheden.
 - Voor een aantal gedetineerde personen in Leuven Hulp is het een probleem om te begrijpen wat in het Nederlands gezegd en geschreven wordt. Zeker tijdens een zitting kan dit aanleiding geven tot moeilijkheden. Het lukt meestal nog wel om tijdens een zitting te vertalen naar en uit het Frans en het Engels. Maar andere talen zijn een probleem, zeker als dit pas duidelijk wordt op het moment van de zitting. Op dat moment is het geen sinecure om neutraal iemand te vinden die kan vertalen. De Klachtencommissie blijft ijveren om gedetineerden de mogelijkheid te bieden om op het klachtenformulier aan te geven dat hij moeite heeft om het Nederlands te verstaan en zichzelf in deze taal uit te drukken. Een voorstel werd enkele maanden geleden overgemaakt aan de CTRG.
 - Het woordgebruik moet een respectvolle houding uitstralen. Dat betekent dat iemand niet gereduceerd wordt tot een gedetineerde, maar een persoon in detentie of gedetineerde persoon genoemd wordt. Woorden die in de samenleving een negatieve bijklank hebben moeten vermeden worden. Iemand die een klacht indient mag niet beschreven worden als “klager”, maar “als een persoon die een klacht indient” en bij voorkeur de naam van de persoon.
 - Archaisch taalgebruik en vakjargon dienen zo veel mogelijk vermeden te worden.
 - Het taalgebruik moet weerspiegelen dat een klachtenprocedure niet gaat over partijen die enkel tegenover elkaar staan. De persoon in detentie en de directie moeten na een beslissing weer verder leven binnen de context van de gevangenis.
 - Zinnen moeten eenvoudig zijn, zodat ze goed verstaanbaar zijn.
- De lay-out van een beslissing moet het gemakkelijk maken om de belangrijke gegevens te vinden.

De Klachtencommissie was bijzonder verheugd met de vorming Helder Recht. De vorming werd als bijzonder inspirerend en motiverend ervaren. De Klachtencommissie wenst snel de handvatten te implementeren, en wil graag het voorgestelde sjabloon verder testen en evalueren.

- De Klachtencommissie werd er, zoals te verwachten was, door de directie op gewezen dat de klachtenprocedure bijdraagt aan een gewijzigd klimaat binnen de gevangenis waarbij personen in detentie veelvuldig dreigen met procedures, waardoor de sfeer harder wordt en een bemiddelende houding minder aanslaat. Dit lijkt toch niet louter een ervaring te zijn binnen de Leuvense hulpgevangenis³. Een taalgebruik dat de kans op verharding van de contacten en escalatie van het meningsverschil vermindert is dan ook zeker aangewezen.
- Een beslissing moet getoetst worden aan de (basis-)wet en redelijk zijn. De toetsing van het al dan niet redelijk zijn is niet altijd gemakkelijk, en het risico op arbitraire criteria of subjectief aanvoelen moet verkleind worden.
 - De Klachtencommissie werkt aan een leidraad om op een “hygiënische manier” te beslissen. Zij blijft zich bewust van de uniciteit van elk dossier. Deze leidraad moet de klachtencommissie helpen om consequent te zijn in haar beslissingen. Concrete ervaringen zullen gebruikt worden als toetssteen om verder de leidraad aan te vullen en verduidelijken.
 - Om tot een goed oordeel te komen is, zoals in het eindverslag van de parlementaire commissie over de basiswet staat, het belangrijk dat de klachtencommissie vertrouwd geraakt met de penitentiaire praxis⁴. Op dit domein heeft de klachtencommissie reeds een lange weg afgelegd. In het begin bestond inderdaad het risico op beslissingen niet gehinderd door enige kennis van de context. Door periodiek overleg met de directie is het duidelijker geworden binnen welke omstandigheden de directie beslissingen neemt.
 - Naast de kennis van de penitentiaire praxis de Klachtencommissie ook voor het aanbieden van een passend en gestructureerd opleidingsaanbod aan de leden van de Klachtencommissie. Haar leden

³ *Daems Tom (2020) Het klachtenrecht voor gedetineerden trad in werking: wat nu? Panopticon, 41 (6), p 510*

⁴ *BELGISCHE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS, DOC 50 1076/1 van 2 februari 2001. Verslag van de commissie voor de Justitie over het eindverslag van de commissie «basiswet gevangeniswezen en rechtspositie van gedetineerden», p 69.*

komen uit diverse sectoren van de samenleving en de kennis over administratief en het penitentiair recht, psychologie en sociologie mogen alleen al daarom niet als vanzelfsprekend beschouwd worden.

- Het feit dat de leden van de klachtencommissie deel uitmaken van de Commissie van Toezicht zorgt er daarnaast ook voor dat zij goed op de hoogte zijn van wat er allemaal leeft binnen deze context en daarmee kunnen rekening houden. Dit kan positief zijn. Anderzijds kan de betrokkenheid binnen de CvT en de informatie die er gedeeld wordt zorgen voor vooringenomenheid. Daarom heeft de commissie van bij de aanvang besloten dat leden van de KC geen maandcommissaris kunnen zijn en niet deelnemen aan bepaalde activiteiten, zoals het overleg met de directie. Indien een lid van de KC moet worden vervangen, gebeurt dit door een lid van de CvT dat in het recente verleden geen rechtstreekse contacten met gedetineerden had.

Aandachtspunten

- Het blijft zoeken hoe de persoon die een klacht indient tegenbewijs kan leveren en zo aantonen dat de beslissing die genomen is, niet terecht is. Occasioneel wordt door de indiener van de klacht of zijn raadsman gevraagd camerabeelden te bekijken. De Klachtencommissie houdt rekening met de rechtspraak van de Raad van State en de beroepscommissie bij de beoordeling van de aanvragen. Vaak betreft het woord tegen woordsituaties en zijn er géén getuigen aanwezig.
- Een duidelijk rapport aan de directie (RAD) kan voor de directie een voldoende basis zijn om een beslissing te nemen.
- Tijdens het periodiek overleg met de directie is herhaaldelijk gewezen op de zeer hoge werklast voor directie en het personeel. De werklast is al jaren hoog. Bovendien is de doelgroep complexer geworden. Alhoewel men tracht te investeren in de werving van nieuw personeel, is de personele bezetting (nog) niet voldoende aangepast aan deze veranderde situatie.
- De vaardigheden van de penitentiaire beambten voor sommige taken zijn niet altijd toereikend. Dit geldt onder meer voor rapportagetaken en voor de omgang met de complexere doelgroep, die soms ook aan zware, psychische problematiek lijdt. Dit knelpunt verdient de nodige

aandacht want het heeft onvermijdelijk ook impact op het detentieklimaat en de kwaliteit van rapporten.

Deze aandachtspunten hebben gevolgen voor de veiligheid in de gevangenis. Het feit dat de relationele taak en daarmee de bejegening in de verdrukking komt kan ertoe leiden dat onenigheid in de toekomst eerder formeel wordt beslecht via het klachtrecht dan langs informele weg via contacten en gesprekken.

Van procedurele rechtvaardigheid in detentie is sprake bij rechtvaardige procedures die onpartijdig en consistent worden toegepast. Daarbij is het van belang dat gedetineerde personen respectvol en humaan worden bejegend en dat de omgang met penitentiaire beampten constructief en positief is. Wanneer personen in detentie de macht binnen detentie als legitiem ervaren, accepteren zij eerder de beslissingen die uit deze macht voortvloeien.

- Er kan een fout in een RAD staan. Eénmaal werd vastgesteld dat een fout gecorrigeerd werd op vraag van de persoon die de klacht had ingediend. Dit ondersteunt de opmerking van de directie dat zij navraag doet over een RAD dat aanleiding kan geven tot een tuchtsanctie.
- Dit neemt niet weg dat een fout mogelijk is, onvrijwillig of vrijwillig, of dat het RAD onvolledig blijkt. De Klachtencommissie vraagt bij het periodiek overleg om aandacht te hebben voor de kwaliteit van de rapporten. Zij merkt dat de directie feedback geeft aan de penitentiaire beampten en dat de kwaliteit van de RAD's is toegenomen: meer relevante details en duidelijker.
- Een specifiek probleem is wat men moet doen met feiten in een duocel. De directie beroept zich op de regels van deelneming. Dit probleem wordt meer prangend als het gaat om twee personen in detentie die niet gekozen hebben om samen in een ruimte door te brengen, maar uit noodzaak samen gezet zijn.

Samenvattend: Detentie zal altijd gepaard gaan met spanning. Vrijheidsdrang laat zich immers niet eenvoudig temmen. Mensen die in de gevangenis worden opgesloten moeten leren omgaan met een drastische beperking van hun comfort, hun bereikbaarheid en bewegingsvrijheid en hun contacten. Materiële rechten en vrijheden zijn hen voor een groot deel ontnomen, waar verplichtingen en beperkingen voor in de plaats zijn gekomen.

Het contact tussen personen in detentie en penitentiaire beampten komt meestal tot stand bij vragen of frustraties van de gedetineerde personen, wat zich soms

vertaalt in feiten van verbale agressie. Voor een meer inhoudsvolle bejegening in de vorm van een gesprek, of herstel van de menselijke relaties ontbreekt vaak de tijd. Voor wie zich aanpast, hoeft het verblijf intra muros niet noodzakelijk blijvende moeilijkheden te veroorzaken. Dat vereist van iedereen die in de gevangenis werkt een professionele aanpak ervaring, geduld en menselijkheid. Na 1 jaar klachtrecht stelt de Klachtencommissie vast dat de directie haar bevoegdheid om sancties op te leggen in het algemeen op een zeer billijke en humane wijze invult.

- Respecteren van termijnen die in de basiswet staan.
 - o Er is geleidelijk duidelijkheid gegroeid over welke redenen de Klachtencommissie aanvaardt als de persoon die de klacht indient dit doet buiten de termijn van 7 dagen.
 - o De directie zorgt er op een bewonderenswaardige manier voor om meestal de wettelijke termijn te respecteren. Weekends en specifieke omstandigheden zijn zeker aanvaardbare redenen voor mogelijke vertragingen.
 - o De Klachtencommissie moet toegeven dat zij de termijn van 14 dagen om een beslissing te bezorgen meestal niet kan naleven. Verschillende factoren hebben daarbij een rol gespeeld:
 - Het was zeker voor de leden van de Klachtencommissie nodig om zich de werking eigen te maken, samen een werkwijze te vinden...
 - Het zoeken naar een goede manier om de beslissingen te verwoorden.
 - De werkdruk van de ondersteunende juristen van de CTRG die een voorstel van de beslissingen maken.
- De planning van de zittingen van de Klachtencommissies elke twee weken betekent ook dat soms klachten pas na 14 dagen behandeld kunnen worden en er dan nog tijd nodig is om de beslissing op te maken, ze te bezorgen aan alle betrokkenen.

Voorstellen voor efficiëntere werkwijze en vermindering van de administratieve last.

- Rechtstreeks doorsturen van antwoorden van de directie aan de leden van de Klachtencommissie (zonder de omweg via de ondersteunende jurist van de CTRG) kan voor tijdswinst zorgen
- Het bovengenoemde sjabloon van de beslissingen lijkt tijdbesparend te werken. Men kan vlot en snel een beslissing opmaken.
- De Klachtencommissie merkt evenwel op dat ook de beroepscommissie worstelt met het afhandelen van dossiers binnen een redelijke termijn.

De Klachtencommissie beklemtoont dat het hier niet gaat om het louter respecteren van termijnen, maar om het zinvol houden van de klachtenprocedure. Als beslissingen pas komen nadat de sanctie voorbij is, en de beslissing is dat de sanctie niet terecht was, dan is dit voor de persoon die de klacht indiende erg pijnlijk en ontnuchterend.

Om te beoordelen of de Klachtencommissie met haar werking gezorgd heeft voor het realiseren van de doelen (laagdrempelige procedure die de mogelijkheid biedt aan de personen in detentie om beslissingen die over hen genomen zijn te betwisten, een betere rechtsbescherming van gedetineerden + verbetering van de kwaliteit van de beslissingen van de directeurs en zo voor een verbetering van de behandeling van gedetineerden) is de Klachtencommissie voortgegaan op haar eigen indrukken en de feedback van de directie. Er ontbreekt echter een heel belangrijke stem, namelijk die van de personen die een klacht hebben ingediend. Hoe hebben zij deze procedure ervaren, wat vonden zij positief en wat niet. We kunnen allerlei veronderstellingen maken, maar het ontbreekt aan toetsing hiervan. De Klachtencommissie kijkt op welke manier dit op een objectieve manier kan worden nagegaan en verbindt zich ertoe om in het komende werkjaar hier een beter zicht op te krijgen.

Aandachtspunten voor 2022.

Terugkijken heeft maar zin als men daar iets uit wil leren om moeilijkheden en uitdagingen van het voorbije jaar te voorkomen of problemen op te lossen.

- Beter respecteren van de termijn om aan de betrokkenen de beslissing te bezorgen. Er is een discrepantie tussen de hoeveelheid klachten en de behandelcapaciteit van deze klachten, zowel bij de CTRG als bij de

Beroepscommissie. Hierdoor worden de doorlooptijden langer, waardoor de uiteindelijke beslissing effect verliest.

- Verder werken aan duidelijke en verstaanbare beslissingen. De voorgestelde sjablonen die “Helder recht” heeft gemaakt zijn een prima vertrekpunt voor het verder werken aan dit doel. Het is maar door stappen te zetten, mogelijkheden uit te proberen, die te evalueren, bij te sturen, weer evalueren dat echte vooruitgang kan worden gemaakt. De Klachtencommissie hoopt dat de CTRG dit proces verder faciliteert en hiertoe de nodige ondersteuning biedt.
- Het inventariseren van voor- en nadelen van het zelf mondeling toelichten aan de persoon die de klacht indient van de beslissing. De Klachtencommissie gaat hierover graag in gesprek met de CVT, de directie, andere Klachtencommissies en de CTRG. Daarbij moet zeker een onderscheid worden gemaakt tussen het mededelen van een beslissing en het ondersteunen bij de verwerking van de impact van deze beslissing. Dit laatste hoort niet tot de taak van de Klachtencommissie.
- De Klachtencommissie wil verkennen of er samenhang is tussen de werkdruk van het personeel en het aantal klachten? Doordat het personeel minder tijd heeft om aandacht te besteden aan de relatie met gedetineerden, zoeken gedetineerden misschien eerder een uitweg in het klachtrecht. Een toename van het aantal klachten vraagt echter ook weer extra tijd van het personeel
- Uitwerken van consequent toegepaste criteria voor de selectie van zaken die louter schriftelijk kunnen afgehandeld worden.
- De mogelijkheden onderzoeken voor een efficiëntere werkwijze en vermindering van de administratieve last.

Besluit:

Het vorm geven aan de klachtenprocedure is een bijzonder uitdagende opdracht. Zij kadert in het mee tot stand brengen van een humaan leefklimaat in de gevangenis.

Dit doel realiseren kan maar als de verschillende Klachtencommissies binnen de eigen context van de gevangenis waar ze voor aangesteld zijn, de ruimte krijgen om te zoeken naar mogelijkheden om hun opdracht goed uit te voeren. Dit zal ongetwijfeld (zeker in een beginsituatie) leiden tot verschillen tussen Klachtencommissies, maar die kunnen inspirerend zijn voor de collega's. Hierbij is het belangrijk dat er ruimte gecreëerd kan worden om nieuwigheden uit te testen en samen te evalueren.

5. De drie belangrijkste besluiten en aanbevelingen van de CvT voor het jaar 2021

5.1. Personen met psychische problemen⁵

Algemeen wordt vastgesteld dat een aanzienlijk deel van de personen in detentie kampt met psychische problemen die tijdens de detentie nog toenemen. Dit is een gegeven dat voor alle gevangenen geldt. Heel wat personen in detentie hebben een zwakke maatschappelijke achtergrond en hebben het psychisch moeilijk.

Een arresthuis als Leuven Hulp waar personen in detentie meestal niet op basis van classificatie naartoe worden gestuurd maar er door de onderzoeksrechter worden geplaatst, moet alle personen opnemen. Dat maakt het voor het personeel extra moeilijk. Zij hebben weliswaar een opleiding gekregen om met psychische problemen om te gaan, maar dat blijft zeer beperkt.

De isoleercel is een onmenselijke manier om met personen in grote crisis om te gaan, maar in onze gevangenen kan het niet anders. Het debat over de modellering van de gevangenisstraf bij delinquenten met een psychische problematiek is zeer actueel en zal er hopelijk toe leiden dat er meer opvangcapaciteit komt voor deze groep van personen.

5.2. Materiële behoeften⁶

De beperking van de kledij voor de was, de vaak versleten gevangenskleren, de rantsoenering van het toiletpapier tot één rol per week (tenzij men het vraagt, maar dat wordt als vernederend ervaren), de onmogelijkheid om zelf eten te verwarmen, de kleine frigo's op de duocellen die soms door drie personen moeten gedeeld worden, het zijn allemaal kleine elementen die het leven in detentie extra moeilijk maken.

5.3. Het overgooien van pakjes⁷

⁵ Zie ook punt 3.1. *Personen met zware psychische stoornissen*

⁶ Zie punt 1.3. *Behandeling van verzoeken van gedetineerde personen, detentieomstandigheden*

⁷ Zie punt 3.1. *Drugs*

De drugproblematiek in de gevangenis is zeer groot. Bijna dagelijks worden er pakjes over de gevangensmuur gegooid met drugs of gsm's. De commissie hoort vaak verhalen over interne corruptie.

Op basis van deze drie vaststelling formuleert de CvT de volgende aanbevelingen :

Eerst aanbeveling: personen met psychische problemen

De hulpgevangenis heeft geen vat op de populatie, daarom is het belangrijk om dit probleem ook aan te kaarten bij de instanties die daar verantwoordelijk voor zijn. Sommige personen horen echt niet thuis in de gevangenis en ook al doet het personeel zijn uiterste best, ze staan voor een onmogelijke taak. De commissie zal dit probleem blijven aankaarten en ze hoopt hier bij de directie en de CTRG een partner in te vinden.

Tweede aanbeveling: Quick wins

De commissie is van oordeel dat de directie meer zou kunnen inzetten op "quick wins" om de materiële situatie in de gevangenis te verbeteren.

Voorbeelden:

- *kledij*

Naar aanleiding van de klachten over de kledij die in slechte staat was, stelde de directie zelf voor om een rondvraag te doen in andere gevangnissen waar er misschien overschotten zijn omdat daar meer burgerkledij wordt gedragen (bijvoorbeeld Leuven Centraal).

- *Kantine*

De commissie krijgt geregeld de klacht dat er onvoldoende toiletpapier beschikbaar is. Kan hier geen regeling worden uitgewerkt waarbij de personen in detentie een -beperkte- hoeveelheid extra kunnen vragen of aan een schappelijke prijs aankopen in de kantine?

Hetzelfde geldt voor horloges. Bij detentie moet de telefoon die vaak als horloge wordt gebruikt, steeds worden afgegeven. Er is vraag naar goedkope horloges.

Derde aanbeveling: Drugs

De commissie steunt het voorstel van de directie voor een verdere uitbreiding van de programma's om personen met een drugsproblematiek te begeleiden. Het overspannen van de hele wandeling om het overgooien van drugs te ontmoedigen is geen optie, maar een net of een iets hogere afsluiting over het deel van de muur



en de binnenplaats waar de pakjes met illegale middelen geregeld worden overgegooid, lijkt wel het overwegen waard.

6. Belangrijkste uitdagingen van de CvT en belangrijkste werkdomeinen voor het jaar 2022

6.1. Permanente vorming

De commissie is een tweetal jaar aan het werk en blijft focussen op interne vorming. De werking van de commissie is uiteraard gestoeld op de casussen die de maandcommissarissen elke week voorgelegd krijgen.

De commissie wil echter ruimer werken en kiest ervoor om bepaalde thema's te belichten. Daartoe heeft elk lid een deelthema gekozen om extra te volgen. Die thema's zijn infrastructuur, psychisch welzijn, beperking van de detentieschade en multiculturaliteit.

Deze groepjes zorgen voor kennisverwerving en kennisdeling over het onderwerp. Regelmatig worden podcasts of artikels rondgestuurd.

Voor 2022 wordt een opleiding over beroepsgeheim gepland.

6.2. Infrastructuur

De commissie blijft de werken van het zwakstroomproject volgen, maar wil ook goede praktijken uit andere gevangenissen aanbrengen (bijvoorbeeld het aanleggen van een tuin, zoals in Leuven Centraal).

Sommige beperkte ingrepen in de infrastructuur kunnen het welbevinden van de bewoners verbeteren. De commissie zal daar geregeld voorstellen over doen.

6.3. Taalgebruik

Het gevangenisjargon heeft een heel eigen woordgebruik dat niet altijd even respectvol is.

De term "cel" wordt in bijna alle teksten gebruikt terwijl de basiswet het woord "verblijfsruimte" introduceerde. Indien mogelijk verkiest de commissie om te spreken over "personen in detentie" of "gedetineerde personen" in de plaats van "gedetineerde".

De commissie stoort zich ook aan de term "lossen" die het openen van de deuren aankondigt.

De commissie zal bijzondere aandacht hebben voor correct en respectvol taalgebruik omdat ze heeft vastgesteld dat personen in detentie daar zeer gevoelig voor zijn.

6.4. Klachtencommissie

Samen met de andere leden van de commissie wil de Klachtencommissie graag in dialoog gaan met de directie, personen in detentie en de CTRG om de werking verder te verbeteren en ruimte te creëren voor het uittesten en evalueren van nieuwigheden.