



Commissie
van Toezicht
Dendermonde

JAARVERSLAG 2023
COMMISSIE VAN TOEZICHT
BIJ DE GEVANGENIS TE DENDERMONDE

Inhoud

1.	De Commissie van Toezicht	4
1.1.	Samenstelling	4
1.2.	Werking	5
1.3.	Behandeling van verzoeken van gedetineerden	7
2.	De penitentiaire inrichting	10
3.	Het toezicht.....	12
3.1.	Belangrijkste thema's die werden opgemerkt door de CvT	12
3.1.1.	Detentieomstandigheden.....	12
3.1.2.	Contacten met de buitenwereld en familiale band.....	15
3.1.3.	Regime en activiteiten	16
3.1.4.	Gezondheidszorg	17
3.1.5.	Orde en veiligheid.....	19
3.1.6.	Incidenten.....	20
3.1.7.	Detentieplan	21
3.1.8.	Personeel	22
3.1.9.	Garanties	23
3.1.10.	Werk/rol van een Commissie van Toezicht:	25
3.2.	Transversaal thema van het jaar 2023: staking en de gevolgen voor de detentie	26
4.	Het beklagrecht.....	27
5.	Randvoorwaarde voor de CvT-werking: IT-vorming en ondersteuning – SPOC-IT	30
6.	De belangrijkste besluiten en aanbevelingen van de CvT voor het jaar 2023	30
6.1.	Belangrijkste lokale PROBLEMEN	30
	in de gevangenis.....	30
	in de CvT-werking.....	31
6.2.	Op basis van deze vaststellingen formuleert de CvT de volgende aanbevelingen:	31
6.2.1.	Welke goede praktijken wil de CvT Dendermonde behouden of invoeren	31
6.2.2.	Aanbevelingen voor de centrale raad	31
7.	Opvolging werkpunten 2023 en belangrijkste werkdomeinen voor 2024.....	32
7.1.	Realisaties 2023.....	32
7.2.	Werkdomeinen 2024.....	33

Wij nemen de lezer van dit verslag mee op een reisje doorheen een memorabel jaar voor het gevangeniswezen in Dendermonde. Na meer dan anderhalve eeuw aanwezigheid in het hart van de stad, na 20 jaar soms knarsetandende wachttijd tussen plan en realisatie, mochten we als lokale Commissie van Toezicht van nabij de verhuis naar een nieuw en veel groter gebouw meebeleven.

Het is de neerslag van vernieuwing, creatieve zoektochten, geduld, flexibele inzet en coproducties tussen alle betrokken actoren bij het stap-voor-stap operationeel maken van deze gevangenis.

Dank aan allen!
Ann Moens - voorzitter

1. De Commissie van Toezicht

1.1. Samenstelling

De samenstelling van de CvT onderging in de loop van 2023 enkele wijzigingen. Hieronder de namen van alle leden met eventueel de wijziging. Tussen haakjes vindt u het competentiedomein van de leden vanuit hun persoonlijke of hun professionele achtergrond.

Voorzitter Ann(ie) Moens (mentale gezondheidszorg en beleid)
Ondervoorzitter Danny De Schepper (magistratuur vredegerrecht)
Secretaris Alain Piret (juridisch)

Leden:

- Chris Boel, (onderwijs)
- Marijke Collier, (juridisch)
- Arsène Colpaert, (magistratuur Hof van Beroep)
- Lina De Brabander, (bemiddeling)
- Firmin De Brandt, (medisch)
- Jean-Pierre De Visscher (justitiële administratie)
- Leo Quintelier, (bedrijfsleven)
- Nathalie Tas, (justitiële administratie)
- Tom Van Herreweghe, (bemiddeling en onderwijs)
- Hans Vanhulle, (onderwijs en beleid)
- Piet Van Mulders, (medisch en gerechtelijke expertise)
- Herman Verhelst, (sociale tewerkstelling)
- Katty Verstraaten, (controle en opvolging).

Leden die de CvT verlieten eind 2023

- Dafné Koklenberg, (criminologie-psychologie)

Nieuwe leden in de loop van 2023:

- Hanne Peeters, (juridisch)
- Frederik Tas, (criminologie)

Samenstelling KC 2023:

- Voorzitter: Danny De Schepper, (magistratuur vredegerrecht)
- De Brandt Firmin, (medisch)
- Katty Verstraaten, (controle en opvolging).

Plaatsvervangers: Arsène Colpaert - Nathalie Tas

1.2. Werking

Cijfergegevens werking

❖ *Vergaderingen en vorming*

1) Gewone vergaderingen: 12

2) Extra bijeenkomsten/uitnodigingen:

- Nieuwjaarsontmoetingen:
 - Gevangenis 13 januari 2023
 - CVT: 27 januari 2023
- Verhuis: 11 maart 2023 –actief meegewerkt in een beurtrol met de volledige ploeg.
- Rondleidingen nieuwe gevangenis: 22 maart (CTRG), 31 mei (9 actieve - en 5 oud-leden CVT) en 29 december (regiocoördinator en nieuw lid).
- Gesprekken kandidaat-leden (voorzitter en ondervoorzitter) 26 juli en 6 oktober 2023.
- CTRG:
 - De periodische CTRG-ontmoetingsmomenten maximaal bijgewoond: voorzitters, klachtencommissie, secretarissen, SPOC-IT, artsen, nieuwe leden.
 - Vorming, studiedagen, werkgroepen: PSD, overbevolking, KC, Sharepoint, ...
 - Een aantal leden leverden ook hun actieve bijdrage bij onderzoeken door studenten.
- In oktober was er bilateraal overleg met een delegatie directie - CVT omdat een aantal zaken in de opstart (o.a. timing en het onvoldoende diepgaand opgeleid personeel) niet liepen zoals in het vooruitzicht gesteld was, wat resulteerde in onrustbarend stijgend ongenoegen, vooral over bejegening. Een aantal nieuwigheden (o.a. 2 wandelingen/dag) zorgde dat de druk wat minderde. Het snel inpikken van de directie op de suggesties van de CVT-leden is een stimulans om deze samenwerking en directe communicatie hoog op de agenda te houden.

❖ *Aanwezigheid leden op de maandelijkse vergaderingen, aantal bezoeken in de penitentiaire inrichting, aantal ingediende verzoeken van gedetineerde personen, drie bemiddelingen*

2023	aanwezigen maand-vergadering (secr. incl.)	aantal bezoeken MC aan de gevangenis	aantal geregistreerde verzoeken SharePoint
januari	12	4	19
februari	11	5	4
maart	13	5	31
april	13	6	13
mei	13	6	36
juni	9	4	46
juli	12	5	45
augustus	12	4	67
september	14	8	78
oktober	12	7	69
november	16	9	72
december	13	5	43
	Gemiddeld 12à13 leden	68 keer = > 1,3x/wk	N= 523

Evoluties en wijzigingen in de werking

Maandvergaderingen:

De maandvergaderingen gingen tot eind februari door in de oude stadsgevangenis en sinds de verhuis op 11 maart 2023 in de nieuwe gevangenis De Poort. Er is 1 plenaire maandvergadering, in principe de laatste vrijdagavond van elke maand. Ook het medische luik, de ICT en de klachtencommissie (KC) krijgen een plaats op deze bijeenkomst. De commissie apprecieert ook de periodische aanwezigheid van de regiocoördinator (Farah Peeters en opgevolgd door Silke Dreesen) op de vergadering.

Maandcommissarissen (MC):

De nieuwe gevangenis is veel groter en de CvT kon uitgebreid worden van 15 tot maximaal 18 leden. 3 leden van de commissie zijn effectief lid van de klachtencommissie (KC) en kunnen als dusdanig niet regulier ingezet worden als maandcommissaris. In een vorig verslag is uiteengezet waarom deze combinatie niet opportuun is. Bovendien kende de klachtencommissie meer dan een vervijfvoudiging van het aantal ingediende klachtenformulieren (hoofdstuk 4). De werklast voor de klachtencommissie is momenteel zo hoog dat een inschakeling in het maandcommissariaat uitgesloten is.

Bij de start van de nieuwe werking waren er dus (slechts) 12 maandcommissarissen beschikbaar. Intussen evolueerde de CvT stilaan naar een vervollediging van het toegestane contingent.

In dit verslag zal u merken dat ook voor de basiswerking de caseload in die mate verhoogde dat de grens van de werkbaarheid voor 1 maandcommissaris overschreden is. Het is een goede zaak dat er vanaf 2024 maandelijks 2 volwaardige commissarissen actief kunnen zijn.

Contacten met directie en interne diensten:

De voorzitter, de MC en de commissieleden houden intensief contact met de directie. Het algemeen beleid van de gevangenis is gebaat bij een constructieve en directe dialoog. Op het ogenblik dat er iets niet naar wens loopt, vatten beide partijen dadelijk de bespreking aan om het probleem op te lossen. Alle communicatiemiddelen zijn gangbaar (binnenlopen, telefoon, mail...). In 2023 was uiteraard de verhuis naar de nieuwe gevangenis het belangrijkste issue in het vroege voorjaar (verhuis op 11 maart 2023). Hierover kan de lezer een afzonderlijk rapportje vinden in de bijlagen.

Interne/externe diensten en middenkader worden vooral betrokken op casusniveau, naar aanleiding van verzoeken/bezorgdheden. De CvT krijgt steeds constructieve medewerking, ook al is er niet altijd dadelijk een oplossing voorhanden.

Het was voor de leden wel wennen aan een complexer organigram: meer directieleden en ook daar nieuwe, jonge mensen die zelf het werkveld, hun positie en rol hierbinnen nog verkennen. Bovendien is er een ploeg operationele leiding. Ze hebben een eigen lokaal in het cellulair gedeelte dat zich niet meer op de operationele cellenvloer bevindt. Er zijn vier vleugels waar de vleugelverantwoordelijke autonoom een aantal taken opneemt die vroeger door de adjudanten gebeurden (stadsgevangenis).

Positieve ervaringen bij de organisatie van de werkzaamheden

- ❖ De MC krijgt constructieve medewerking van het gevangenispersoneel. Het merendeel van het begeleidend - en bewakingspersoneel zijn nieuwe, jonge mensen met startenthousiasme maar ook met de nodige uitdagingen om met deze personeelsploeg een performant beleid te realiseren.
- ❖ De commissie is tevreden dat ze ook in de nieuwe gevangenis voor de maandvergadering alsook voor de zittingen van de KC steeds kan beschikken over vergaderlokalen. Er zijn wel wat wijzigingen. Zo moet de CvT zelf voor koffie, enz. zorgen, aangezien de koffie/thee op de 4 vleugels gezet wordt en dus niet meer vanuit een centrale keuken geleverd wordt. Ook heeft dit nieuwe gebouw, net als de meeste moderne huizen, een ontzettend slechte GSM-verbinding (quasi onmogelijk) en is er ook geen wifi. Voor de connectie van de laptop tijdens de zitdagen in de gesprekslokalen kan de commissie beroep doen op de verbindingen van de diensten van de Vlaamse Gemeenschap, waarvoor dank.

Problemen

- ❖ Beschikbaarheid van directie: de beschikbare tijd van de directieleden wordt steeds krappere. De MC kon niet bij elk bezoek een directielid ontmoeten. Zowel de voorbereiding van de verhuis, de opstart van de nieuwe gevangenis als - vanaf in de loop van 2023 - de bijkomende directie-opdracht om mee de heropstart van de oude stadsgevangenis voor te bereiden, liggen hier zeker mee aan de basis. Bovendien is postcovid overal het thuiswerk en het digitaal vergaderen ingeburgerd geraakt. Hier is begrip voor en de CvT heeft de communicatiewijzen met de directie geactualiseerd. Er wordt vaker per mail gecommuniceerd over vragen die de MC tegenkomt. Er wordt nog gezocht hoe de contacten met vele (nieuwe) directieleden, en in het algemeen de samenwerking, nog optimaler kan.
- ❖ Algemeen voelde de commissie - net als in Haren - aan dat de gevangenis prematuur moest openen. Bovendien is er nu wel een 'nieuwe' gevangenis, maar gebouwd volgens een '20 jaar oud' achterhaald concept (zie ook hoofdstuk 2 en 3.1.1).
- ❖ Technische ondersteuning: goedbedoelde hulpmiddelen (sharepoint, grievenlijst, just.fgov-adres,...) missen hun doel (zie hoofdstuk 5).
- ❖ Accommodatie: De CvT herhaalt wat vorig jaar al in het verslag stond: de commissie was verheugd te horen dat de oude gevangenis 'dicht' ging. De CvT hoopte dat het zou gaan om een 'afvoeren' als gevangenis en herbestemmen voor culturele of erfgoedelementen. Latere geruchten zetten de commissie toch opnieuw met de voeten op de grond. Mede door feiten als de algemene overbevolking, het in voege treden van de korte straffen,... gaat het waarschijnlijk over een minimale herconditionering en allerlei pistes circuleren over de doelgroep'. Intussen is de eerstgenoemde capaciteit van 100 al opgetrokken naar 125 en recent kwam de boodschap dat er nog een unit van 25 bijkomt, specifiek voor zedendelinquenten. Ook het 'tijdelijk karakter' wordt hier en daar al flink in twijfel getrokken en er kunnen zeker geen termijnen bepaald worden. De CvT kan enkel haar bezorgdheid herhalen. Er is constructief onderhandeld met de CTRG over de CvT-werking in de stadsgevangenis eens die heropent. De CvT kan zich vinden in het uiteindelijke compromis: er komt een afzonderlijke commissie, doch die zal voor een substantieel deel kunnen bestaan uit leden uit de huidige commissie, die minstens alvast in de opstartperiode, de ervaring zullen meebrengen vanuit de huidige commissie. De huidige commissie neemt er dus niet zomaar de tweede gevangenis bij; er zullen wel een aantal dubbelmandaten zijn. Ook voor de klachtencommissie (KC) legt de CvT de puzzel hoe met de vaste en plaatsvervangende leden een werkbaar systeem kan opgezet worden en hoe zowel in de nieuwe als in de oude gevangenis het klachtrecht gegarandeerd kan blijven.

1.3. Behandeling van verzoeken van gedetineerden

Algemeen

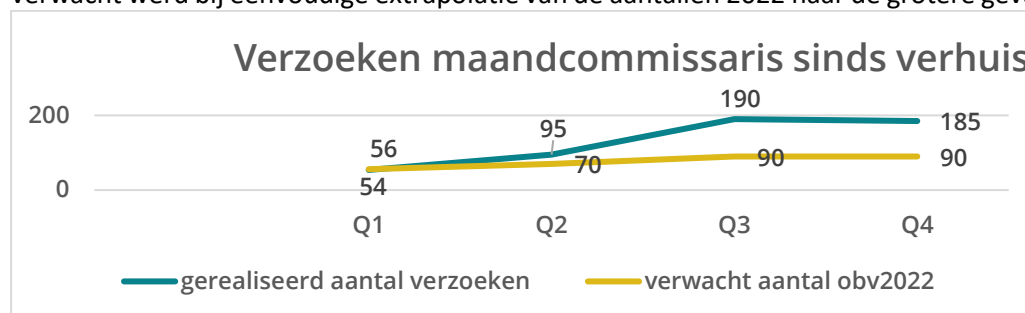
De basis van de CvT-werking zijn de verzoeken¹ die de MC ontvangt. Ook het toezicht vertrekt meestal vanuit signalen van gedetineerden. Bovendien buigt de CvT zich ook over (positieve én negatieve) signalen van medewerkers, diensten of directie. Hét kanaal voor het bezorgen van een verzoek aan de CvT is de brievenbus waar men autonoom een verzoek kan posten (geel formulier 'externe' diensten).. In de nieuwe gevangenis is een brievenbus per vleugel, waarin men de verzoekbriefjes deponeert alsook de (witte) klachtenformulieren KC. Deze worden door de MC bezorgd aan het klachtensecretariaat. Daarnaast zijn er sporadisch mondelinge verzoeken, via het mailadres CvT of via het contactformulier CTRG. Het gaat hier dan om verzoeken van een verwante of een raadsman.

¹ De CvT Dendermonde verkiest te spreken over 'verzoeken' of 'aanvragen' omdat niet alle contacten over 'grievens' gaan. Vaak zijn het ook informatievragen, wegwijzing naar de juiste instantie, verbinding met diensten,... voor gedetineerden die nieuw binnenkomen of de taal niet machtig zijn en dus processen en regels onvoldoende begrijpen. Daarnaast worden de zitdagen van de MC soms ook gebruikt om het hart eens te luchten of het algemeen uiten van ongenoegen. Tot slot is de MC ook een kanaal waarlangs men de klachtencommissie eventueel kan bereiken.

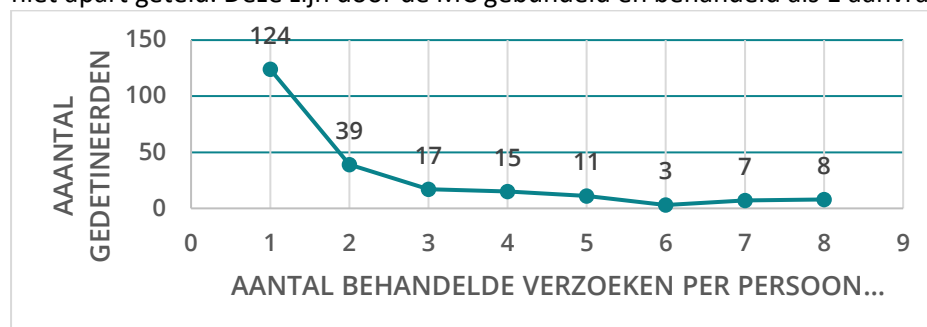
De MC komt minstens 1x per week langs. Waar de MC in de oude gevangenis tijdens het bezoek nog ruimte had om andere opdrachten waar te maken (contact directie, nagaan procedures/processen, eigen onderzoek bij bepaalde verzoeken,...) komt de MC in de nieuwe gevangenis daar niet meer aan toe. Hierdoor zijn meerdere bezoeken per week nodig of zit de MC een volledige dag in de gevangenis. Dit is niet houdbaar voor leden die nog professioneel aan de slag zijn. De CvT is dan ook tevreden dat deze klacht gehoor vond bij de CTRG. Vanaf 2024 kunnen per maand 2 MC volwaardig aan de slag in grotere gevangnissen. 2024 zal meer duidelijkheid geven over hoe men dan best de taken verdeelt.

Cijfergegevens verzoeken

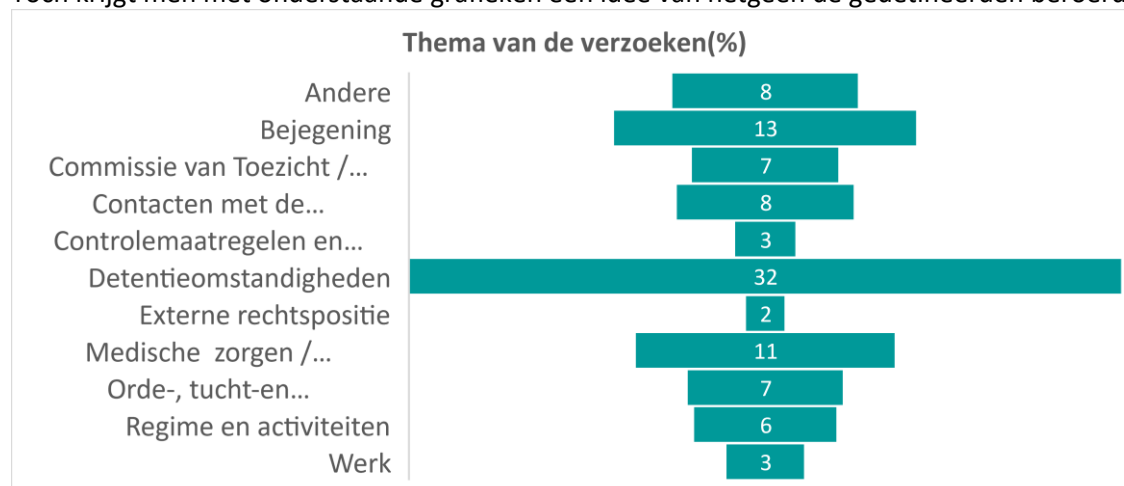
Er kwamen in 2023 523 verzoeken binnen, afkomstig van 224 verschillende gedetineerden (in 2022: 224 verzoeken door 116 personen). Formulieren voor de klachtencommissie die via de MC toekwamen maar waar het manifest om een grief ging en waar 'klachtafstand' gebeurde zijn ingerekend. Dit is bijna 1,5 verzoek per dag (2,3 per werkdag). Dit aantal is het dubbele van wat verwacht werd bij eenvoudige extrapolatie van de aantallen 2022 naar de grotere gevangenis in 2023.



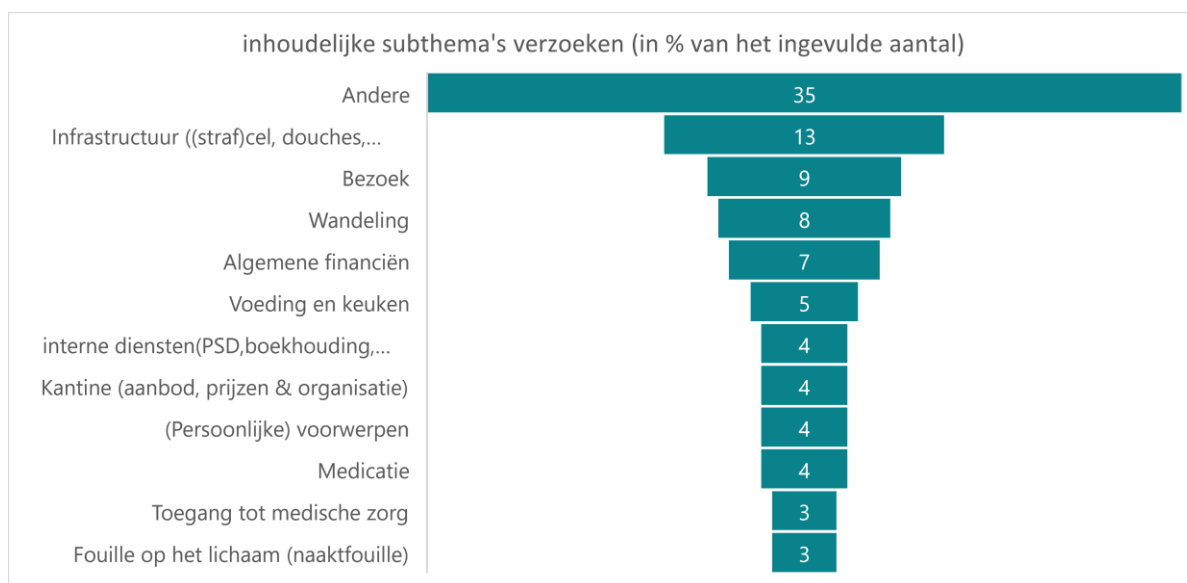
80% van de verzoekers deed 1 tot 3 aanvragen in 2023. Er waren 18 'veelvragers' met tussen de 6 en 8 of meer (tot 14!) verzoeken op jaarbasis. Meerdere vragen in 1 week over hetzelfde probleem zijn niet apart geteld. Deze zijn door de MC gebundeld en behandeld als 1 aanvraag.



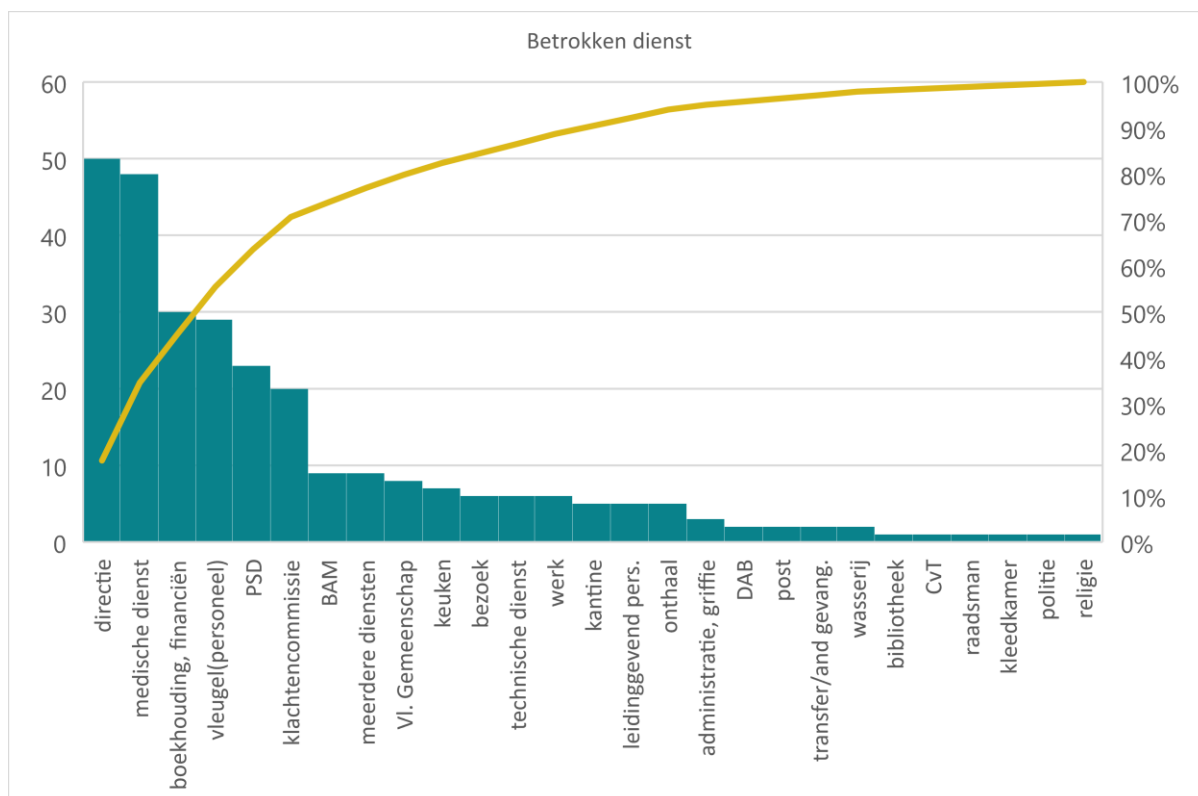
De leden poogden consequent de verzoeken in te voeren in sharepoint. Dit digitaal registratieplatform leidt tot frustratie omdat de gegevens door de complexiteit niet voldoende betrouwbaar/valide zijn. Toch krijgt men met onderstaande grafieken een idee van hetgeen de gedetineerden beroerde.



In de inhoudelijke subcategorieën zijn er 70 verschillende subthema's aangeduid. Onderstaand vindt u de top 12. In 2/3^e van de verzoeken was een subthema relevant. Tegelijk kon in bijna 35% geen passend subthema gevonden worden in het systeem. Deze 'andere' verzoeken kwamen vooral uit de domeinen bejegening (9%), detentieomstandigheden (8%), ordemaatregelen (4%) en medische zorgen (3%).

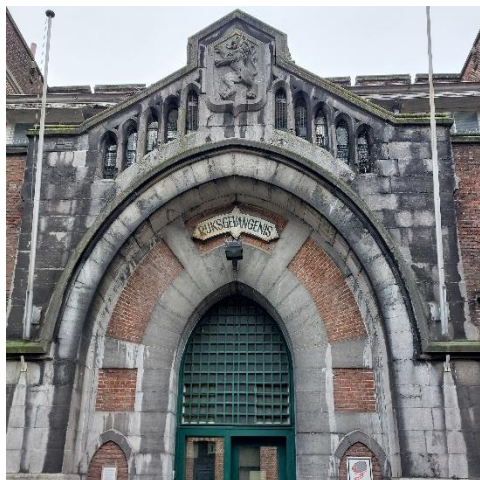


In (slechts) de helft van de verzoeken werd concreet een betrokken dienst aangeduid. Onderstaande gegevens moeten dus omzichtig geïnterpreteerd/veralgemeend worden. Complexiteit van het registratiesysteem ligt mee aan de basis van het moeilijk bekomen van eenduidige gegevens.



2. De penitentiaire inrichting

De inrichtingen



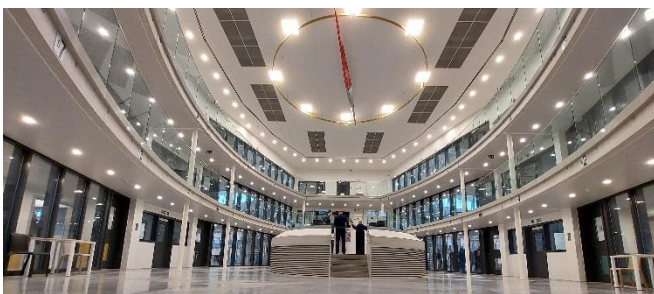
De oude gevangenis, gelegen in het stadscentrum, ging dicht voor renovatie. Het was lang onduidelijk voor welke doelgroep ze ging gebruikt worden, en hoe tijdelijk dit zou zijn. Eind 2023 vernamen we dat de gevangenis heropend zal worden, niet voor 100 zoals vooropgesteld maar voor 120 veroordeelden met een pilootproject therapeutische omkadering zedendelinquenten.



2



De nieuwe gevangenis in Dendermonde is in gebruik sinds maart 2023. Het is een arrest- en strafhuis, gelegen buiten het centrum van Dendermonde, aan de Tanneweg 1 en kan op termijn plaats bieden aan 444 gedetineerden (432 + 12 beperkte detentie)³. Er zijn vier vleugels (2 voor beklaagden, 2 voor veroordeelden en een afzonderlijke unit voor beperkte detentie).



Alle gedetineerden die in de oude gevangenis van Dendermonde (in de Sint-Jacobstraat) verbleven, verhuisden op 1 dag naar de nieuwe inrichting.



² Bron foto's: CvT Dendermonde, met dank aan de directie.

³ Eind 2023 werd al duidelijk dat er meer instroom kwam, dan er plaatsen zijn. Denkwerk richting stapelbedden werd gestart.

Personeelskader

De cijfergegevens zijn aangeleverd door het directieteam van de gevangenis.

Personeelskader: dit kader kende een evolutie in de aanloop naar de nieuwe gevangenis. Rekrutering kwam echter moeizamer op gang dan verwacht. Hierdoor werd ook de opleidingstijd voor starters drastisch ingekort en werd zelfs de verhuisdatum meerdere keren verdaagd (uiteindelijk 11 maart).

Voor de verhuis: situatie stadsgevangenis

01/01/2023: 185 VTE (voltijds equivalenten)

01/02/2023: 210 VTE

28/02/2023: 220 VTE

Verhuisd op 11/03/2023. Op 11 maart gestart met een kader van 240 VTE binnen de bewaking.

Streefgetallen nieuwe gevangenis (cf. jaarverslag 2022):

- Bewaking & techniek: 293 VTE, waarvan 119 VTE veiligheidsassistent en 174 VTE detentiebegeleider.
- Administratie: er wordt naar 24 mensen gegaan.
- PSD: groei tot 18 mensen en een zorgteam: 2,5 VTE psycho en 2,5 VTE sociaal.
- Directie groeit naar 8 directieleden en 1 ondersteuner.

Na de verhuis:

Vanaf 1 september was het kader volledig (293 VTE). Op dat ogenblik ging men in overtal in het licht van opleiding van personeel voor de stadsgevangenis. De situatie was eind 2023 als volgt:

- Bewaking en techniek: Eind 2023 is er een overtal van 30,35 VTE in functie van opening van de hulpgevangenis Dendermonde. (minimaal 48 nodig om te kunnen heropstarten).
- Administratie: PAA op kader = 20 koppen, PAD (admin. deskundigen) op kader = 3 koppen (één zou wel muteren naar de hulpgevangenis wat maakt dat er 1 te kort zal zijn in de huidige gevangenis)
- PSD: Maatschappelijk = 1 te kort (8 van de 9) + één iemand neemt loopbaanonderbreking.
Psychologen = op kader (9 koppen) – één iemand wordt wel gedetacheerd naar de hulpgevangenis.
- VPK = op kader – 9 koppen.

Gevangenisbevolking

Oude gevangenis: 159 + 9 beperkte detentie: mannen – geen geïnterneerden.

Nieuwe gevangenis: 432 + 12 beperkte detentie: mannen. 2 vleugels beklaagden, 2 vleugels veroordeelden. Hieronder uitsplitsing per maand (gemiddelde v.d. dagstaten).

Maandgemiddelde			
Oude gevangenis	Aanwezig	Nieuwe gev	Aanwezig
Januari	270	11-31 Maart	296
Februari	266	April	321
1-10 Maart	280	Mei	380
		Juni	420
		Juli	409
		Augustus	420
		September	429
		Oktober	408
		November	441
		December	438
JAARMEDIAAN	270		415

Bezettingsgraad

Er was hoop dat de problemen met de grondslapers uit de oude stadsgevangenis geen issue meer zouden zijn na de verhuis (grotere capaciteit en geleased gebouw met limieten op overtallen). Niets is minder waar. Binnen de kortste keren zat de gevangenis vol en eind 2023 sprak men weer over grondslapers en stapelbedden. Een verwonderlijk gegeven hierbij is dat de capaciteit 'beperkte detentie' (12) meegeteld wordt in die 444 plaatsen. Deze mogen niet gebruikt worden voor volledige detentie, staan vaak meer dan 2/3 leeg en bevinden ze zich in een unit buiten het cellulair gedeelte. Dus, de facto heeft Dendermonde 432 plaatsen en een unit van 12 voorbehouden beperkte detentie. Met deze laatste groep heeft de CvT vorig jaar en ook in het verleden nooit te maken gehad.

3. Het toezicht

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

De commissie ontving in 2023 523 verzoeken tot gesprek van 224 verschillende gedetineerden. **Hierin kwamen 574 verschillende verzoeken aan bod.** Voor de weergave van de accenten baseert de commissie zich zowel op deze binnengelopen verzoeken als op eigen vaststellingen. Er is gepoogd de gegevens uit sharepoint in een eenvoudigere logica en minder omvangrijk te ordenen. De analyse maakt abstractie van 29 verzoeken die meerdere thema's tegelijk benoemden of die de inhoud niet omschreven en waar de verzoekers niet kwamen opdagen op de zitdag om uiteenlopende redenen (transfer, al opgelost, weigering...).

De 2,5 maanden in de oude gevangenis zijn hier buiten beschouwing gelaten, gezien het uitdovend karakter. Iedereen keek in die periode vol verwachting uit naar de verhuis en het was relatief rustig die laatste maanden.

3.1.1. Detentieomstandigheden

Beschouwing vooraf: er zijn **een aantal algemene positieve punten** te melden.

Uiteraard is de nieuwe gevangenis een flinke verbetering qua leefomstandigheden, zowel voor het personeel als voor de gedetineerden: nieuwe gebouwen, externe contracten voor keuken en logistiek, bijna allemaal monocellen, goed voorbereide procedures en processen, een stevig organigram en een vleugelbeleid, ...

Er waren 162⁴ verzoeken en bezorgdheden m.b.t. de detentieomstandigheden. Analyse leert dat dit de meest omvattende categorie is, en dat er soms ook vragen in zitten die evenzeer in een andere categorie thuishoren.

detentieomstandigheden	162
Netheid en staat lokalen	43
Keuken en voeding	19
Kledij en beddengoed	9
Hygiëne (bv. douches)	9
(Verboden)voorwerpen(schade(vergoeding), verlies, verhuur...)	13
Geldrekening, boekhouding, financiën	24
Steunfonds	2
Kantine	15
Mono/duocel	3
andere	25

⁴ De lezer merkt dat er meer tuchten zijn dan verzoeken voor de MC. Dit is logisch, gelukkig leidt niet elke ordemaatregel tot een verzoek bij de MC en omgekeerd komen ook niet alle grieven voort uit een ordemaatregel.

A. Goede staat van het gebouw

a. *Vaststellingen:*

- De nieuwe gevangenis bezorgt minstens al een goede huisvesting, broodnodig om ook tot goede begeleiding te kunnen komen. Een gewone cel is 11 m² en de veiligheids- en strafcellen 18m². De sanitaire ruimte op cel is goed uitgerust en er is veiligheidsglas in de ramen en dus geen traliewerk.
 - Wel is duidelijk dat de gevangenis prematuur is moeten opengaan, vooraleer alle technische voorzieningen naar behoren konden getest worden en de noodzakelijke uitrusting aanwezig was om de dienstverlening snel operationeel te maken (bv fitness, lessen Vlaamse Gemeenschap enz.). Hetzelfde geldt voor het trainen van nieuw personeel in spoedopleidingen.
 - De vele verzoeken die de commissie kreeg over de infrastructuur waren vaak technische kinderziekten (onvoldoende tijd om de operationaliteit grondig te testen voor de opening).
 - Televisie en telefoon die bij aanvang regelmatig niet werkten (waarbij toch betaald moest worden);
 - Airco: gecombineerd met openzetten van ramen op warme zomerdagen, waardoor de airco uitvalt.
- b. *Follow-up en aanbevelingen:* Pas in de loop van 2024 zal duidelijk worden wat echt de mogelijkheden en hindernissen zijn van deze nieuwe infrastructuur.

B. Keuken en voeding: uitbesteed aan Compass

a. *Vaststellingen:*

- Het was voor de gedetineerden wennen aan de geportioneerde maaltijden. Het is minder eenvoudig om hier te differentiëren en individualiseren qua hoeveelheid.
- Brood in 1 bedeling voor een volledige dag was al ingevoerd in de oude gevangenis. Toch waren er in het begin problemen met o.a. ‘bevroren’ en ‘beschimmeld’ brood. Dit soort grieven is intussen weggevallen.
- Ook al was dit in het vooruitzicht gesteld kan men nog steeds niet zelf in de voorziene keukens koken. Het is wel al mogelijk om via de buitenkantine bv. een magnetron te bestellen voor op cel.
- Aangezien koffie en thee nu op de vleugels gezet wordt, was ook dit een leerproces, waarbij soms vragen tot bij de commissie kwamen. Het ging vooral om ‘tijdigheid’, voldoende hoeveelheid, ...

b. *Follow-up en aanbevelingen:* in 2024 zal de commissie het operationaliseren van het keukengebruik op de vleugel (in groepjes van vier) opvolgen.

c. *Positief:* De commissie kon steeds met vragen hierover terecht bij de directie en kreeg, als er niet direct een oplossing kwam, een heldere duiding van het waarom. De meeste zaken krijgen, soms op wat langere termijn, toch een goede oplossing.

C. Kledij

a. *Vaststellingen:*

- De verzoeken over verloren kledij zijn verminderd. Het wassen op de vleugel zal daar niet vreemd aan zijn.
- Er is een nieuw, vervelend probleem opgedoken: binnengebrachte kledij blijkt niet door de detectoren op de vleugel te raken. Een grondige technische analyse en contact met de firma leidde eind 2023 nog niet tot een afdoende oplossing. Het loopt minder, maar nog af en toe fout en dan kan men niet op wandeling.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

- De detectoren: de commissie blijft dit dossier opvolgen tot er een werkbare oplossing gevonden is.
- Vorig jaar vroeg de CvT zich af OF er ooit al een gedetineerde een vergoeding kreeg voor verloren kledij. De CTRG stelde de vraag over vergoeding voor verloren goederen bij transfer aan EPI, maar een concreet antwoord is er niet. DGEpi erkent de problemen en zou in 2024 een audit laten uitvoeren over het verlies van persoonlijke bezittingen bij transfer. De huidige procedure zal geëvalueerd worden en er zal ook nagegaan worden hoe de procedure (inventarissen) vereenvoudigd en gedigitaliseerd kan worden.

D. Voorwerpen, diensten

a. *Vaststellingen:*

- Zoals elk jaar zijn er een aantal aanvragen over verlies van materiaal en schadeclaims. Specifiek voor dit verhuisjaar was het gegeven dat een aantal dozen met persoonlijk materiaal niet of pas laat bij de gedetineerde terecht kwam.
- Nazendingen bij transfer vanuit een andere PI blijven geregeld fout lopen. (follow-up zie hierboven)
- De meeste klachten kwamen echter vanwege de detectoren op weg naar de wandeling. Deze gaan sneller af bij kledij dan de controle bij het binnenbrengen van kledij. Zie ook bij het thema wandeling.
- Bij transfer komen er soms elektrische apparaten mee die in Dendermonde niet toegelaten zijn.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

- Navraag leerde dat dit meestal te maken had met té volle dozen, die tijdens de verhuis soms openscheurden. Uiteindelijk is quasi alles terechtgekomen bij de rechtmatige eigenaar.
- Zeer goed dat het systeem van de nazendingen in zijn algemeenheid geauditeerd zal worden.
- De detectoren blijven een probleem. De commissie zal hier blijven ijveren voor een goede oplossing.
- Suggestie DGEpi: toegelaten elektrische apparatuur zou best maximaal landelijk afgestemd worden.

E. Geld en boekhouding

a. *Vaststellingen:*

- Ook dit jaar weer veel gemor en onduidelijkheid over de financiële rekening en het tijdig beschikbaar hebben van de gestorte middelen.
- Een gegeven dat de commissie schrijnend vindt, is het systeem van schadevergoeding bij schade door de gedetineerde van iets op cel. De prijzen worden bepaald door de eigenaar-uitbater (BAM) en worden o.a. afgezet tgo de afschrijvingstermijn. Aangezien alles in Dendermonde nieuw is, is de schadevergoeding ongehoord hoog, veel hoger dan de kostprijs op de markt en onhaalbaar voor mensen in detentie. Nu moeten zij eerst sparen tot er een bepaald % van de verschuldigde vergoeding op hun rekening staat vooraleer zij andere uitgaven kunnen doen. Het verschuldigde saldo kunnen ze dan in schijven afbetalen.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

- Gedetineerden kunnen via een rapportbriefje een rekeninguittreksel aanvragen.
- Een aantal grieven had te maken met geld dat gestort werd in of net voor het weekend of een feestdag, waardoor er in de bank vertraging op zit.
- De CTRG moet van de problematiek schadevergoedingen in inrichtingen met externe uitbaters een punt maken in de besprekingen met justitie, en dit ook in het parlement problematiseren. De schadevergoeding moet realistisch zijn en in verhouding tot de effectieve schade (bv. geen volledig bed vergoeden omdat er een schroef kwijt/weg/stuk is).

F. Kantine

- ##### a. *Vaststellingen:* verzoeken gaan vooral over de complexiteit en ondoorzichtigheid van het bestelsysteem. Het geld van nog te leveren producten wordt vooraf van de rekening gehaald (provisie), waardoor er soms een tijd geld vast zit (bv. bij bestelling via de buitenkantine). Hierdoor zit men soms zonder budget al heeft men de producten nog niet gekregen. Een permanente grief zijn de hoge kantineprijzen.

- ##### b. *Follow-up en aanbevelingen:* de meeste gedetineerden begrijpen het systeem niet. Een voortdurende herhaling en toelichting zou hier op zijn plaats zijn.

3.1.2. Contacten met de buitenwereld en familiale band

Contacten buitenwereld en familiale band	48
Briefwisseling	4
Bezoek en -regeling	31
A. Aan tafel	6
B. Andere gevangenis	1
C. Ongestoord bezoek	14
D. Ouder-kind bezoek	1
E. Virtueel bezoek	9
Telefonie	3
Telio (just from cell) (internet, infokanaal...)	2
Contacten en media (kranten, tijdschriften, publicaties, radio televisie, enz.)	8
Andere	5

Vaststellingen:

BEZOEK

- Bezoek algemeen: de slechte bereikbaarheid van de nieuwe gevangenis met trein/bus is een grote hindernis. Het is dan jammer dat de onthaalprocedures zo strikt zijn dat bezoekers die soms van erg ver (buitenland) komen en die 1' te laat binnenkomen, niet meer toegelaten worden.
- Virtueel bezoek is een schot in de roos. Deze roostering (met wachtlijsten) combineren met de wandelingen en de werkuren, is echt een uitdaging voor de gevangenisorganisatie.
- Het kinderbezoek heeft in het begin wat tijd nodig gehad om goed te verlopen (plaats, wanneer, aanwezigheid drankenautomaat,...).
- Ongestoord bezoek (OB): de aanvraagprocedure (ten laatste de 6° van de maand aanvragen voor de volgende maand) is niet voor iedereen even helder en geeft dan (bij laattijdige aanvraag en dus weigering) de nodige frustraties. Er zijn ook een paar klachten over het te laat uithalen voor OB, of het voortijdig afbreken en binnenkomen, ...
- Virtueel bezoek: er zijn een aantal grieven over niet (tijdig) uithalen voor virtueel bezoek. Dit wordt geïnterpreteerd als pesterij. Als men dan op de deur klopt om iemand te roepen, dan wordt dit soms gelabeld als ordeverstoring.

TELEFONIE:

- a. Een *positief punt* is dat er telefoon op cel is.

Een *pijnpunt* in het begin was het soms uitvallen van de telefoonlijnen (technisch – BAM), terwijl op dat ogenblik wel de betaling van het abonnement verschuldigd blijft.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

- Aanbeveling roostering: er is een probleem voor werkenden, die nog gaan wandelen. Als ze aansluitend virtueel bezoek hebben, zijn ze al heel wat minuten kwijt van hun bezoektijd vooraleer ze er effectief zijn.
- De directie zou met de externe uitbater kunnen onderhandelen wat er als financiële compensatie kan als er meerdere dagen na elkaar geen toegang is tot media.
- De CvT beveelt de directie aan om in overleg te treden met openbare vervoersmaatschappijen (De Lijn, Hoppin) om de vlotte bereikbaarheid van de inrichting te kunnen garanderen en zo de naleving van het recht op bezoek (art. 58 Basiswet) mogelijk te maken.

3.1.3. Regime en activiteiten

Regime en activiteiten	65
Werk (beschikbaar, uren, aard, vergoeding)	24
A. Werkverlies	5
B. Toekenning/wachtlijstbeheer	10
C. Aard	1
D. Vergoeding	3
E. Ander	5
Sport/fitness	4
Wandeling	26
Bibliotheek	2
Religie en levensbeschouwing	1
Toegang tot en werking diensten Vl. Gem	5
Ander	3

OVERLEGORGAAN (OO)

- Vaststellingen:* eens de gevangenis op kruissnelheid was, is het overlegorgaan opnieuw opgestart, afzonderlijk voor de 2 beklagdevleugels en de 2 vleugels veroordeelden.
- Follow-up en aanbevelingen:* volhouden!
- Positief:* De CvT krijgt de OO- verslagen bezorgd.

WERK

- Vaststellingen:* hier gingen de meeste verzoeken over, ondanks het feit dat er meer mogelijkheden zijn. De grieven gaan vooral over het wachtlijstbeheer.
- Follow-up en aanbevelingen:* Blijvend aandacht vragen voor het gegeven dat werken (en inkomen) voor vele zeer belangrijk is. De commissie merkt dit aan de verzoeken (MC en KC) bij werkverlies.
- Positieve elementen:* Onderzoek bij de directie leerde dat dit wachtlijstbeheer digitaal gebeurt wat de rechtvaardigheid ten goede komt en waardoor het sluitend is en voorbijsteken/favoriseren niet kan.

WANDELING

- Vaststellingen:*
 - Collectieve weigering binnen te komen na wandeling op 26/9. Analyse leert dat het om een algemene malaise ging zowel ovv het ervaren gebrek aan respect als om een gebrek aan info (waarom een arts niet dadelijk ingrijpt op de wandeling). Dit geeft frustratie en kwaadheid. Het incident is met de nodige inzet van de directie aangepakt, er waren individuele en groepscontacten om het gebeurde te duiden.
 - Voor de werkers zijn er fricties tussen de wandelmomenten en de hierin vallende momenten virtueel bezoek. Men moet dan kiezen tussen wandelen of virtueel bezoek.
 - Af en toe grieven over afpersing of gevechten tussen groepen (bv. Nigerianen en Albanen).
 - No shows bij oproeping: als het een bewuste keuze is van de aanvrager, dan sluit de MC het dossier.
- Follow-up en aanbevelingen:*
 - De voorziene ruimte voor individuele-wandeling is ruim onvoldoende (14,5 x 19,5m), op het randje van menonwaardig. Er is niks van beschutting, geen zitplaats en niks van sport mogelijk.
 - Er zou nog betere afstemming kunnen tussen wandelen en andere activiteiten, zodat die niet met elkaar in conflict komen (bv. wandelen en aansluitend/overlappend virtueel bezoek).
 - In het najaar was er dringende vraag naar meer afleiding, o.a. via een tweede wandeling.

c. *Positief:*

- Er zijn 2 wandelvelden, waardoor er met 2 vleugels tegelijk gewandeld kan worden.
- Eind 2023 is gestart met 2 wandelingen/dag, wat positieve impact had op het terugkeren van de rust.
- Intern is men voorzichtig aan het piloteren met 'wandelen' op de vleugel (halfopen regime) op 2 vleugels (1 beklagden, 1 veroordeelden). Eerste feedback lijkt positief.
- Er is nog steeds geen basketring op de ATV-wandeling, maar dit wordt in 2024 opnieuw aangekaart.

FITNESS EN DIENSTEN VLAAMSE GEMEENSCHAP (BLOCS)

- Vaststellingen:* het viel iedereen erg tegen dat er nog tot de zomer diende gewacht te worden op de fitnessstoestellen. Ook de lessen e.d. gingen maar na de zomer van start.
- Follow-up en aanbevelingen:* intussen alles geleverd en lessen opgestart.
- Positief:* de contacten met medewerkers uit Blocs lopen prima.

RELIGIE EN LEVENSBESCHOUWING

- Vaststellingen positief:* de bedienaars van de erediensten leveren schitterend oecumenisch werk in een goede verstandhouding, wat ook door de gedetineerden geapprecieerd wordt. De betrokkenheid is groot en ze hebben van die te kleine, koele polyvalente ruimte iets uniek gemaakt, dat modulair en flexibel opstelbaar is, aanpasbaar aan elke religie en elke gelegenheid.
- Follow-up en aanbevelingen:* doe zo voort!

3.1.4. Gezondheidszorg

a. *Vaststellingen:*

Vanuit het medisch team:

- Het kader is beter ingevuld, al is bijkomende kiné, psycholoog en verpleegkundige noodzakelijk.

Team Medische Dienst:

ARTSEN: dr. Wynants (hoofdarts) en dr. Van Damme met als vervangers: dr. Laget/dr. De Kimpe/dr. Mkyoika

PSYCHIATERS: dr. De Spiegelaere (forensisch) en dr. Adrian Leroy

PSYCHOLOOG: Arthur Claeys, tweede op komst

TANDARTSEN: Martine De Saeger en Joris Roels

KINE: 1: dit is veel te weinig!

VERPLEEGKUNDIGEN: aanwezig van 7u tot 21 u: 4 voltijdsen en drie met 3/5: nogal krap!

- Plannen stadsgevangenis
Voor de Medische Dienst één grote onbekende: hoe? wie? wat? De artsen zijn waarschijnlijk dr. Van Damme en dr. De Kimpe. Ze weten er nagenoeg niets van, buiten het feit dat er een verpleegkundige is aangeworven. Zij hadden eind 2023 ook nog niet vernomen dat er mogelijks een unit zedendelicten zou komen. De Medische Dienst is voorlopig niet betrokken bij die voorbereiding.
- Besluit: Vanwege het medische team zijn er nagenoeg geen opmerkingen, met uitzondering van de nood aan bijkomende mankracht, cf. kiné/verpleging/psycho. Wel blijkt dat deze dienst niet steeds over de meest actuele info beschikt o.a. mbt de doelgroepen voor de stadgevangenis. Dit zou toch belangrijk zijn om zich terdege te kunnen voorbereiden op de aard van de vragen die op hen af zullen komen.

Vanuit de gesprekken MC met de gedetineerden:

Gezondheidszorg	67
Toegang tot medische zorg (personeel, uren, raadplegingen,...)	11
Toegang tot de arts naar keuze	2
Relatie met het gezondheidspersoneel	3
Kwaliteit van de verstrekte zorg	4

Medicatie	14
Medische overbrengingen (niet)ziekenhuis	5
Advies arts/psychiater	1
Recht op medische bijstand	1
Specifieke zorg: toegang, aanpak...	17
Psychische zorg	6
Verslavingszorg	1
Geriatrische zorg	1
Tandzorg	9
Ander	9

- Medicatie is een weerkomend gegeven. Het is niet evident om als MC uit te zoeken of vragen om (andere) medicatie terecht zijn. De CvT-arts neemt dan contact met de gevangenisarts op casusniveau.
- Een paar keer is het ongenoegen geuit dat de arts enkel 'spreekt' met de patiënt maar niet echt onderzoekt en ook onvoldoende toelichting geeft of begeleidt naar een echte oplossing.
- We merken dat (terecht!) de vragen voor psychisch consult stijgen. Het is dus goed dat er nu ook psychologenuren aanwezig. Het mentale evenwicht is bij velen (misschien wel de meerderheid) ver te zoeken. Deze psychische nood is al dan niet gerelateerd aan hun arrestatie/detentie of hun delict(en).
- Steeds meer personen vragen hun medisch dossier op en willen dan in gesprek gaan met de artsen hierover of willen onjuistheden laten corrigeren. Hier is meer aandacht voor nodig
- Toegang, wachttijden en overbrengingen: hier spelen meerdere elementen mee:
 - voor een tandartsafpraak moet men in de samenleving soms ook lang wachten (schaarste).
 - het is geen evidentie om bv ernstige ingrepen of prothesen toegestaan te krijgen (aanvraag moet naar DGepi- dienst gezondheidszorg) en is het o.a.. om veiligheidsredenen zo dat men wel de dag aangeduid krijgt van de consultatie, maar niet het exacte uur.
 - Indien uithaling nodig is (ziekenhuis) dan wordt de dag niet doorgegeven om veiligheidsredenen.
 - Als iets niet kan doorgaan, dan komt er geen feedback naar de patiënt.

b. Follow-up en aanbevelingen

- De zorg voor het mentaal welzijn zeker nog versterken (Fed. Overheid Justitie en Sociale Zaken).
- Als er bijkomende kiné komt (= nodig), ook pogen (deels) te werken met vaste zitdagen, zodat consultaties echt ingepland kunnen worden om zo duidelijker houvast te kunnen bieden aan de patiënt.
- Communicatie over en actiever betrekken van de patiënt bij 'zijn' medisch dossier om broeiende onvrede over inhouden of foutief interpreteren van bv. resultaten te vermijden. Pas als de patiënt vanuit zijn standpunt alles goed begrijpt en er vrede mee heeft, kan men constructief werken/behandelen.
- Systeem van feedback ontwikkelen zodanig dat – als een geplande afspraak onverwacht niet kan doorgaan- net als in de samenleving de patiënt hiervan op de hoogte gebracht wordt.
- De Medische Dienst actiever betrekken bij de voorbereiding van de heropening stadsgevangenis.

c. Positief:

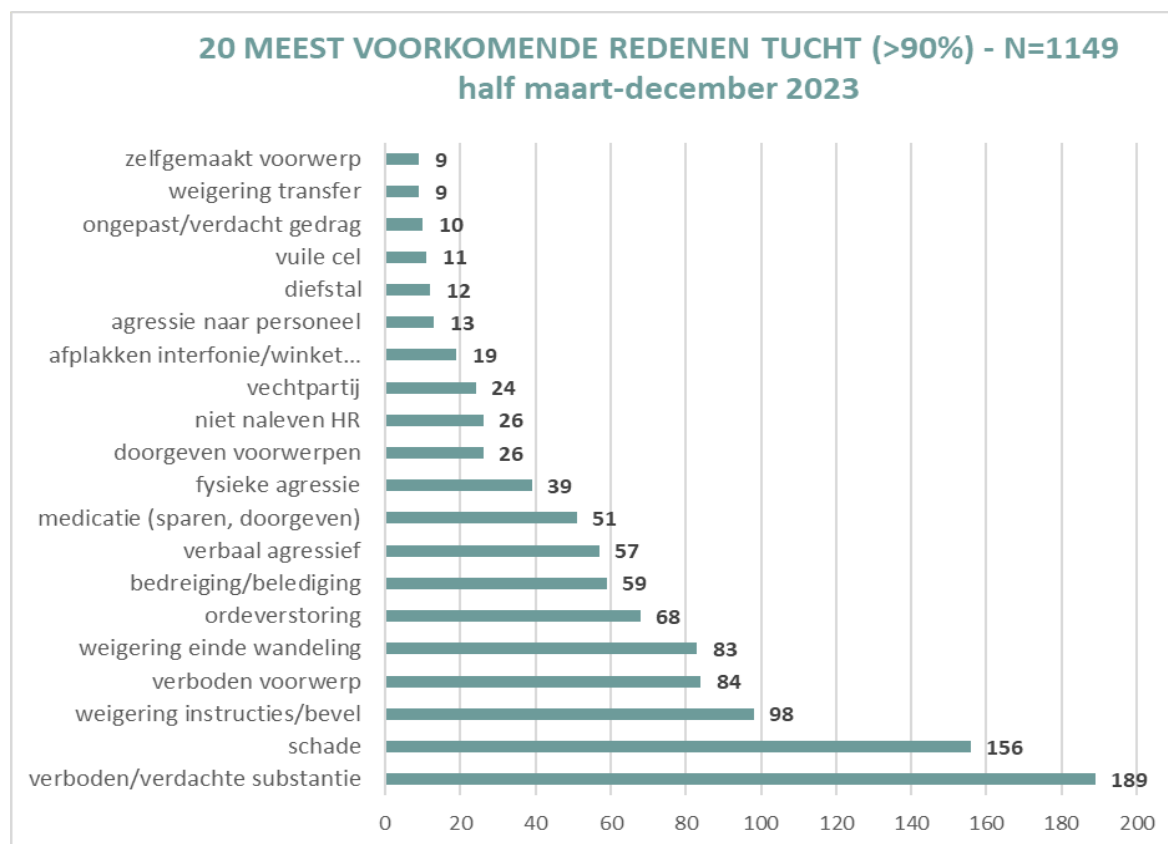
- Nieuw Rx apparaat eind 2023 in werking: protocol online met dienst Medische Beeldvorming AZ Sint-Blasius (geen uithaling meer!) Nu meer tijd oor de DAB voor begeleiding bij externe raadpleging specialisten, wat intussen vlotter verloopt.
- Zeer positieve weerklank van zowel teamleden als gedetineerden over de aanwezigheid van een psycholoog op de Medische Dienst. Er komt waarschijnlijk nog een tweede psycholoog bij in 2024.
- Motto Medische Dienst: "s morgens gebeld 's avonds besteld'.
- Er wordt in samenwerking met de Vlaamse overheid gestart met: 'Bewegen op verwijzing'.

3.1.5. Orde en veiligheid

Verzoeken tot tussenkomst CVT in 44 situaties

Orde en veiligheid	44
Controlemaatregelen (fouilles)	22
Onderzoek van de verblijfsruimte	9
a. Onderzoek aan de kledij	3
b. Fouillering op het lichaam	13
Tuchtmaatregelen	
A. Algemeen	4
B. Afzondering in strafcel	1
Bewakingsapparatuur (videobewaking, camera's, uitrusting, enz.)	2
andere	12

Tuchten. In 2023 waren er in de nieuwe gevangenis (vanaf half maart) 1149 tuchtmaatregelen. Dit zijn er relatief minder dan in de oude gevangenis (in 2022 851 tuchten op 12 maand 168 plaatsen). Nu 1149 op 9,5 maand met 444 plaatsen waar men er bij extrapolatie bijna 1800 zou verwachten). De modernere en nettere gevangenis heeft dus waarschijnlijk wel een positief effect op een aantal frustraties. Onderstaande grafiek geeft de top 20 aan van de aard van de inbreuken. De collectieve staking van de gedetineerden om op 26 september terug naar binnen te gaan na de wandeling heeft deze inventaris wel beïnvloed.



FOUILLES

a. *Vaststellingen:*

- Er waren duidelijk meer klachten m.b.t. de (naakt)fouilles. Deze komen meestal ineens bij de klachtencommissie terecht (zie verder hoofdstuk 5 Beklagerecht).
- Een zeer specifiek probleem, dat niet opgelost raakt, zijn de detectoren op de vleugels. Mogelijk staan deze scherper afgesteld dan de detectoren voor de kledij bij het binnenbrengen, waardoor er geen signaal afgaat bij het binnenbrengen maar wel op de vleugel bij het passeren langs de detectie ikv de wandeling. Ook winterjassen zijn mogelijk een probleem. Wat niet logisch is, zijn de grieven die we ontvingen over 'naaktfouilles', zelfs als na uitdoen van 'piepende' kledij de detector niet meer afging.
- Er was ook een grief tegen naaktfouille na OB om drugssmokkel te voorkomen.
- Er waren een paar al dan niet terechte grieven over kledijfouilles door vrouwelijk personeel.
- Over de celcontroles zijn er minder grieven. Enkel iemand met grote achterdocht kwam klagen over het openen van melkdozen bij de celcontrole.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

- Blijvend omzichtigheid hanteren bij het inzetten van vrouwelijk personeel om (onterechte) beschuldigingen te vermijden.
- De CvT zal het probleem detectoren blijven aankaarten tot er een werkbare oplossing/procedure is.
- De KC volgt het probleem ook op, want men krijgt relatief veel fouillegerelateerde klachten binnen.

AFZONDERING: STRAF- EN BEVEILIGINGSCEL

a. *Vaststellingen:*

- De cellen zijn veel moderner en dus waardiger dan in oud-Dendermonde.
- Er zijn dan ook veel minder grieven die de MC bereiken.
- Het personeel is ook steeds bereid om de MC te begeleiden naar deze cellen.
- Een schrijnend infrastructuurprobleem is de onooglijke wandelruimte die voorzien is voor deze cellen.

b. *Follow-up en aanbevelingen:* De te krappe wandelruimte ATV in de aandacht houden. Tijdens een rondgang van een CTRG-delegatie werd gesuggereerd om er – net als in Beveren- een basketring te hangen. Dit is in 2023 niet gebeurd en wordt in 2024 verder opgevolgd.

3.1.6. Incidenten

Incidenten	7
Tussen gedetineerde personen	1
Tussen bewaking en gedetineerde personen	4
Tussen politie en gedetineerde personen	1
Zelfdoding	1

Het aantal natuurlijk af van de gehanteerde definitie. Enkel duidelijke, ernstige situaties zijn weerhouden.

a. *Vaststellingen:* algemeen zijn er veel minder incidenten gemeld.

Gedetineerden onderling: Aangezien er vooral monocellen zijn, zijn er quasi geen incidenten op cel. De plaatsing op een duocel komt meestal vanwege de gedetineerden zelf, personen die de eenzaamheid niet goed aankunnen.

Gedetineerden-personeel:

- Bij het ontstaan van een incident speelt zeker de onervarenheid van het merendeel van de detentiebegeleiders een rol. Onzekerheid leidt niet zelden tot one-up positioneringsgedrag, waardoor een sluimerend conflict of emotionaliteit enkel maar opblaait. Sommige gedetineerden hebben dit zeer goed door en lokken zo situaties uit.
- Uiteraard blijven ook de periodiek weerkerende klachten overeind en voelen gedetineerden zich door bepaalde personeelsleden gepest of racistisch benaderd. Dit leidt soms tot een uitbarsting.
- Er deed zich een collectief verzetsmoment voor en weigering om terug binnen te gaan na de wandeling naar aanleiding van een onduidelijkheid van al dan niet tussenkomen van het medische - en interventieteam. (zie ook bij 3.1.3. regime en activiteiten)

Zelfdoding: er was op oudejaarsdag een zeer ernstige suïcidepoging. (paar dagen later is de persoon overleden). Het was de eerste in de nieuwe gevangenis. Analyse leerde dat alles prima aangepakt is.

b. Follow-up en aanbevelingen:

- Uiteraard is niet elke aangebrachte situatie 'terecht' en is er sprake van (collectieve) stemmingmakerij. Als de CvT concrete gegevens en data heeft, onderzoekt de directie altijd de situaties. Als er geen derden bij waren, is analyse van een gemeld incident quasi onmogelijk als de feiten ontkend worden. Als de informatie concreet is en herhaaldelijk voorkomt, wordt deze medewerker verder gemonitord.
- Het gaat hier regelmatig om een 'stijl'-probleem, niet altijd om 'inhoud' (dus niet WAT, wel HOE) en dit aan 2 kanten. De relationele gevolgen blijven dan soms onnodig lang aanslepen.
- *Aanbeveling:* zowel lokaal (directie) als centraal (Epi) prioriteit maken van permanente vorming over relationele en rolaspecten van de job.
- *Positief:*
 - De directie brengt de voorzitter (en MC) steeds op de hoogte bij ernstige voorvallen (waarvoor dank).
 - Bij het incident op de wandeling (collectief verzet) is de directie onmiddellijk actief tussengekomen en is een breed onderhandelings- en informatietraject uitgerold, met intense betrokkenheid van de gedetineerden zelf.
 - In oktober zat een delegatie van de CvT preventief samen met een directiedelegatie omdat de spanning/onrust voelbaar steeg en er ernstige incidenten te vrezen waren. De directie heeft van 'bejegening' dadelijk een thema gemaakt in de interne nieuwsbrieven. Deze hangen ook op vele plaatsen uit. De commissie apprecieert deze inzet.

3.1.7. Detentieplan

Detentieplan	22
Individueel detentieplan	3
Overplaatsing	6
Overbrenging rechtszaal (DAB)	2
Externe rechtspositie (proc, PSD, dir, DDB)	11
A. Uitgaansvergunning (UV) /Penitentiair verlof (PV)	7
B. Elektronisch toezicht	2
C. SURB	1
D. Voorwaardelijke invrijheidsstelling	1

a. *Vaststellingen:*

- Soms zijn mensen al op transfer vooraleer hun klacht bij de CvT of bij de KC behandeld wordt.
- Er waren een paar weigeringen van transfers: 1 wegens deplorabele detentieomstandigheden in Wortel en 1 wegens transfer naar Beveren, waar de familie van zijn slachtoffer ook zit.
- Bij weigering van UV/PV, wordt niet zelden de PSD geïnviseerd als de oorzaak.
- Bij weigering van ET zijn er soms vragen/onduidelijkheden over wat er precies op de moederfiche staat. Men voelt zich niet altijd begeleid in het uitklaren hiervan.
- Er waren een paar klachten over sarcastische bejegening door DAB/politie bij overbrenging en in het gerechtsgebouw. Ook zit men daar soms lange periodes zonder water/eten. Dit is niet OK.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

UV/PV/ET zijn belangrijke elementen voor elke gedetineerde in het detentietraject. Het recht op (begrijpbare) informatie zou best gemaximaliseerd worden. Het is geen evidentie om een 'slecht nieuws'-gesprek te voeren als je zelf mee aan de basis ligt van een afwijzen (bv negatief advies PSD). Herhaalde en een begrijpsvolle maar eerlijke toelichting, vertrekkend vanuit het standpunt en de mentale vermogens van de afgewezenen is een belangrijke hefboom om de relatie tussen PSD-consulent en gedetineerde te verbeteren. Omdat het wisselen van consulent geen evidentie is, moeten beiden immers met elkaar het volledige traject lopen. Verschil van mening in een niet gekozen, ongelijke machtsverhouding waar men aan elkaar vast zit, is een moeilijk maar reëel gegeven in de PSD-werking, waar professioneel cliëntgericht mee omgegaan moet worden.

3.1.8. Personeel

Personeel (bejegening, discrim, toegang)	83
A. Gevangenisdirectie	3
B. Vleugelpersoneel	54
C. Psychosociale Dienst (PSD)	23
D. Griffie	3

a. *Vaststellingen:*

Directie:

- Er zijn veel nieuwe, vaak jonge directieleden in de nieuwe gevangenis. Elk bijkomend directielid brengt de eigen ervarings- en expertisedomeinen mee. Net zoals het niet eenvoudig is om de neuzen van het (nieuwe) bewakingspersoneel in eenzelfde richting te krijgen, geldt hetzelfde voor de directies. Doorheen het jaar groeide echter de convergentie en consistentie. Voor de commissie was het niet eenvoudig om alle namen en rollen bij te houden. Als MC kom je immers maar 1 maand per jaar in de gevangenis, en dit is dus een momentopname.
- De MC kon niet altijd een directielid aantreffen tijdens het bezoek. Thuiswerk en het voorbereiden van de heropening van de stadsgevangenis spelen hier zeker een rol. Via mail, telefoon vond de MC wel altijd een grote bereidheid om problemen aan te pakken of informatie te verschaffen.

Bewakings- en begeleidend personeel:

- De moeizame rekrutering was begin 2023 nog steeds de rode draad. Later werd duidelijk dat het nieuwe personeel vaak ook uit een jongere generatie is met andere jobverwachtingen en meer jobhopping. Rekrutering blijft nodig, ook als het contingent voor de stadsgevangenis gevonden zal zijn.
- Er zijn ook af en toe communicatieproblemen voor Frans- en anderstaligen: dit is een reëel probleem, vooral omdat begrijpen en begrepen worden toch cruciaal is om het samenleven correct te laten verlopen. Misschien is het onwil, misschien is het onkunde, misschien is het een combinatie van

meerdere factoren. Ook al is de voertaal het Nederlands, toch mag een minimale inspanning verwacht worden (aan beide kanten!).

- De bejegening van gedetineerden is een aandachtspunt dat elk jaar terugkomt. Bij de grieven over pesten, racisme en machogedrag gaat het gelukkig over een paar enkelingen. De commissie probeert dan concrete gegevens te hebben en gaat ermee naar de directie. Het recht op basisrespect en privacy van elke gedetineerde komt in crisissituaties onder druk, maar moet ook bij spanning overeind blijven (bij fouille, bij virtueel bezoek,...).
- Uit getuigenissen van gedetineerden en collega's werd duidelijk dat sommige nieuwe, vaak jonge mensen wat worstelen met een correcte, respect- en begripvolle gezagsattitude, wat zich bv. ook in onderwijs voordoet bij startende leerkrachten. De commissie is blij dat de personeelsdirecteur dit signaal ernstig neemt en hier aandacht aan besteedt in communicatie en permanente vorming.

PSD: Er heerst bij de gedetineerden wat onvrede over PSD-consulenten. Analyse leert dat het vooral gaat over de voortgang van hun dossier, maar ook over de bereikbaarheid en snelheid waarmee men een afspraak kan krijgen en in een paar gevallen krijgt de commissie herhaalde klachten over de attitude/correctheid van een bepaalde consulent. In het PSD-werk wordt dezelfde houding verwacht als van het begeleidend personeel. PSD-personeel zit in een ongelijke machtssituatie en dan nog over het detentietraject, wat voor de gedetineerden nog belangrijker is dan de dagelijkse behandeling op de vleugel.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

Directie: er werd via allerlei andere communicatiemiddelen gewerkt: mail, telefoon, beeldbellen... Soms was er niemand bereikbaar, maar meestal werden de CvT-leden altijd vriendelijk ontvangen met waar mogelijk een onmiddellijke opvolging van de bezorgdheden van de MC of de voorzitter.

Bewakings- en begeleidend personeel: de commissie deed de aanbeveling tot verdiepende relationele vorming en blijvende alertheid voor aspecten van bejegening in brede zin en hoe deze correctheid te bewaren in spanningssituaties.

PSD: de commissie beveelt aan om te zoeken naar wegen om meer en eenvoudiger bereikbaar te zijn voor aanvragers. Specifieke training in relationele verbinding in een ongelijke machtsrelatie en informatierecht van de gedetineerde wordt door de centrale PSD liefst ook hoog op de vormingsagenda geplaatst.

c. *Positief punt*: de samenwerking met alle personeelsgeledingen loopt nog steeds vlot, met de nodige flexibiliteit en respect voor ieders rol en positie. Dit wil de commissie zeker gaaf houden. Als er een probleem is, dan is de telefoon snel genomen en wordt er oplossingsgericht samengewerkt. De personeelsleden zijn over het algemeen zeer coöperatief, wat de commissie erg waardeert.

3.1.9. Garanties

Garanties	23
advocaat/ juridische bijstand (info, keuze, vertrouwelijkheid, snelle toegang, enz.)	5
Recht op (vertrouwelijkheid)informatie (juridische procedure, beroep, HR, enz.)	12
(Toegang) klachtencommissie (info, toegang, verdediging, beroep, communicatie...)	6

Recht op informatie

a. *Vaststellingen:*

- Er waren vragen over info in het kader van de openbaarheid van bestuur en de mogelijkheid om hierin wijzigingen te laten aanbrengen in manifeste onjuistheden of notities die betwist worden.
- Vragen gaan ook over onbeantwoorde vragen aan directie/diensten. Deze worden individueel aangepakt.

b. positief:

- Bij de verhuis lag een uitgebreid infopakket klaar in elke cel. Er was ook info over de CvT- en KC-werking.
- Het beschikken over een infokanaal is een belangrijke meerwaarde in de gevangenis. Dit verkleint het aantal infovragen dat bij de commissie terecht komt. Het dienstenplatform wordt stilaan ontwikkeld.
- De directie gaf gevolg aan een aantal bezorgdheden van vorig jaar:
 - Bepaalde info (ook over de CvT) is in meerdere talen beschikbaar gemaakt.
 - De CvT maakte op vraag van de directie een PPT-presentatie over de werking van CvT/KC voor gebruik in de opleiding van het personeel. In het najaar maakte de CvT een tweede presentatie over het onderscheid tussen verzoeken voor de CvT (rapportbriefje) en een klacht bij de KC (wit formulier). Dit was nodig omdat noch personeel, noch gedetineerden het onderscheid begreep en de KC voortdurend klachten kreeg die pertinent onontvankelijk waren omdat ze voor de MC bedoeld waren.
 - De info bij het intakegesprek wordt op dat ogenblik onvoldoende gecaptureerd door de binnenkomer (te veel tegelijk in een stresssituatie?). De gevangenis ontwikkelde een flyer waarin de basisinfo nogmaals staat en dus kan men die nadien rustig opnieuw nalezen (deze zat in het jaarverslag 2022 in de bijlagen).

Klachtenprocedure (zie ook hoofdstuk 4: beklagrecht)

- a. Vaststellingen:* Het onderscheid tussen MC en KC was zowel voor het personeel als voor de gedetineerden in 2023 nog steeds onduidelijk. Wat onterecht naar de KC gestuurd wordt, wordt als onontvankelijk geklasseerd. Dan wordt het probleem niet aangepakt, waar de MC dit wel zou kunnen.
- b. Follow-up en aanbevelingen:*
- Suggestie: bij een lange doorlooptijd is het jammer dat de klager geen tussentijdse info ontvangt over de stand/fase van het dossier. Dit zou onrust vermijden. De commissie beveelt aan dat de administratieve dossierhouder (KC) periodisch een kennisgeving bezorgt aan de klager (+ advocaat) over de stand van het dossier als de doorlooptijd onbedoeld langer uitvalt.
 - Er is veel energie gestopt in het zoeken naar eenvoudige middelen om het onderscheid eenduidig en helder toepasbaar te maken voor iedereen. 2024 zal uitwijzen of het effect heeft.

Interne communicatie/rapportbriefjes

- a. Vaststellingen:*
- Af en toe gebeurt het nog eens, maar er zijn geen systematische klachten meer over niet-aangekomen rapportbriefjes. De vleugelbussen hangen voor iedereen gemakkelijk bereikbaar.
 - Er kwamen wel een paar reacties op de communicatie met de Medische Dienst: de wachttijd loopt soms hoog op en men krijgt geen concrete afspraak met dag en uur. Als dan de consultatie toch niet kan doorgaan, komt daar geen communicatie over. Men is dan bv. niet gaan wandelen om zeker op consultatie te kunnen gaan. Hetzelfde geldt voor bv. resultaten van onderzoeken die op zich laten wachten waar men dan in het ongewisse blijft.
 - Het formulier beroepsschrift (KC) was nergens aanwezig op de vleugels.
- b. Follow-up en aanbevelingen:*
- In 2024 zal Telio de papieren rapportbriefjes vervangen. Toch zullen de brievenbussen nodig blijven.
 - De suggestie van vorig jaar blijft overeind: De Medische Dienst zou tussentijdse feedback kunnen/moeten geven aan de patiënt als de afspraken niet kunnen plaatsvinden zoals gepland.
 - Eenvoudig signaleren was voldoende. Nu liggen er op elke vleugel formulieren beroepsschrift.

3.1.10. Werk/rol van een Commissie van Toezicht:

Werk/rol van een Commissie van Toezicht	2
toegang tot de CvT (brievenbus)	1
informatie over de werking	1

VOORAF: verhuis en ontdekking oude verzoeken

Tot ontzetting van iedereen (zowel directie, personeel als CvT) ontdekte de MC na de verhuis plots voor het eerst in een brievenbusmuur voor de interne diensten een postvakje met hierop 'klachtenbureau'.

Samen met de directie, de voorzitter CvT en de regiocoördinator CTRG (die toevallig aanwezig was) werd de bus geopend en geleidigd. Er zaten zowel rapportbriefjes voor de MC als klachtenformulieren in, sommigen al vele maanden oud. Pragmatische oplossing gezocht voor de verzoeken MC (16) en KC (38) en het etiket op de bus weggehaald. Alle verzoeken zijn nauwgezet behandeld. Het personeel werd ingelicht dat zowel de (gele) verzoeken als de witte klachtenformulieren in de CvT-brievenbus konden gedeponeerd worden.

Positief:

- Net voor de verhuis werd voor elke vleugel een nieuwe brievenbus besteld, die door een technische verantwoordelijke en de voorzitter CvT gemonteerd werden op een plaats waar iedereen langsloopt voor de wandeling, zodat het posten eenvoudig en zonder tussenkomst van het personeel kan gebeuren.
- Op vraag van de directie werd tot 2x toe een diapresentatie gemaakt met info over CVT/KC en het onderscheid in werking en procedures aanvraag.

a. Vaststellingen:

Rapportbriefjes

- Het minieme aantal rapportbriefjes met klachten over de werking van de CvT toont aan dat de tevredenheid van de CvT-dienstverlening zeer OK is.
- Er zijn wel massaal meer verzoeken (zie ook boven). Mogelijks is dit de keerzijde van de vele monocellen (contactarmoede).
- Veelvragers blijven een wekerend gegeven.

Gespreksruimte

- Het was zoeken naar een goede werkplaats. De commissie experimenteerde met een aantal alternatieven:
 - zetelen op de verschillende vleugels in lege leslokalen;
 - lokaal van de vleugelverantwoordelijke of een andere vrije ruimte (virtueel of zelfs het washok);
 - het atrium: een gang met gesprekslokalen voor vooral PSD en Vlaamse Gemeenschap.

Aangezien op wekdagen aan deze laatste gang (atrium) een beambte zit om het oproepen te verzorgen, wordt deze laatste optie meer en meer gekozen. Er is wel niet altijd een vrij lokaal en niet alle (externe) dienstverleners kunnen de CvT goed plaatsen. Er is een reservatiesysteem maar dit is niet sluitend: gereserveerde lokalen zijn soms bezet; en omgekeerd is er ook frustratie bij de hulpverleners als de MC in hun gereserveerd lokaal zit.

- De wachttijd bij het oproepen is lang problematisch gebleven, en des te meer als er veel verzoeken waren. Momenteel roepen de meeste MC de aanvragers op per drie en per vleugel (zodat men niet in conflict zit met bv de wandeling (wat ook veel absenties gaf in het verleden).

Rapportage: De opmaak van het jaarverslag is telkens weer een flinke klus voor vrijwillige leden CvT, zelfs als in de loop van het jaar al verslagelementen opgelijst werden. De commissie hoopt dat de tijdsinvestering in verhouding staat met het gebruik dat er, naast de CTRG, van gemaakt wordt, ook door externe derden. De commissie had haar hoop gesteld op de sharepoint als hulpmiddel hierbij, maar de uitgebreidheid en complexiteit van dit systeem maakt het van zeer beperkt nut.

Werkingsmiddelen: door de grote stijging van het aantal verzoeken

- kwam de MC regelmatig in tijdsnood. Een tweede MC zou heel zinvol zijn. Een administratieve kracht is een alternatief, want er gaat ook veel tijd in de voorbereiding van de zitdag en in de verwerking van de gegevens (maandverslag, registratie grievenlijst), ...
- wordt er vaker schriftelijk geantwoord. Hiertoe zouden de nodige enveloppen en etiketten best voorzien worden door de CTRG.

b. *Follow-up en aanbevelingen:*

- **Veelvragers:** schriftelijk reageren of bespreken dat iedereen een kans moet krijgen, kan helpen.
- **No shows:** zijn over het algemeen gedaald.
- **Herhalen van dezelfde klachten:** de MC leest wel het vorige verslag, maar het is onhaalbaar om telkens alle verslagen door te nemen. Sharepoint biedt onvoldoende gebruiksvriendelijke oplossing.
- **Werklast:** een tweede volwaardige maandcommissaris en/of een administratieve ondersteuning in grotere gevangenissen.
- **Jaarrapport:** de CvT maakte eind 2023 de keuze om te stoppen met de grievenlijst in SP en rustig de tijd te nemen om een eigen, eenvoudiger systeem te ontwikkelen dat beter hanteerbaar is door de leden. Ideaal zou zijn dat er administratieve ondersteuning mogelijk is en misschien kan er ook enige vorm van compensatie tegenover het jaarverslagwerk staan.

3.2. **Transversaal thema van het jaar 2023: staking en de gevolgen voor de detentie⁵**

Stakingen in de overgangperiode, in de oude gevangenis:

- 10/1 22u tot 11/1 22u: met uitzondering van groepsactiviteiten VLG kon alles doorgaan.
- 7/3 22u tot en met 8/3 22u: idem.

Stakingen sinds opening nieuwe gevangenis:

- 24/9 22u tot en met 26/9 22u: 48 u staking: volgens de gegevens van de MC was de impact beperkt: het tafelbezoek werd geschrapt – het virtueel bezoek is wel doorgedaan. Alle diensten konden verder gewoon doorgaan, ook het werk van CVT.
- 4/10 22u tot en met 5/10 22u: geen impact op regime, alles is doorgedaan.
- 11/12 22u tot en met 12/12 22u: er was volgens de info van de MC geen impact op het regime, enkel de werkhuizen waren gesloten, verder is alles gewoon doorgedaan.

De checklist staking is 3x ingevuld en alle onderdelen werden getoetst (maart, september, december).

Besluit: er is niet zoveel impact geweest van de stakingen, waarbij zowel het personeel en de dienstverleners hun steentje bijdroegen voor de permanentie als de directie voor de organisatie.

⁵ De gegevens werden verzameld door de maandcommissarissen die op die ogenblikken actief waren in de gevangenis

4. Het beklagrecht

4.1. Verhouding met de CvT

Sinds de inwerkingtreding van de KC geeft de voorzitter systematisch op de maandvergaderingen van de CVT een overzicht van de door de KC behandelde dossiers.

Er wordt nog steeds vastgesteld (eigenlijk bevestigd) dat het niet aangewezen is om leden van de KC ook te laten fungeren als MC omdat nogal wat klachten bij de MC worden geformuleerd door “cliënten” van de KC of achteraf resulteren in een klacht. In functie van de goede werking van de KC blijft het aangewezen dat de vaste samenstelling ervan zoveel mogelijk kan worden gegarandeerd en zo min mogelijk beroep moet worden gedaan op plaatsvervangers.

Ook het feit dat de KC steeds moet worden voorgezeten door een jurist is niet evident. De CVT heeft slechts een beperkt aantal juristen onder de leden en deze zijn niet altijd beschikbaar om de voorzitter van de KC te vervangen indien nodig. Bij uitbreiding wordt best uitgekeken naar bijkomende leden/juristen die bereid zijn om ook plaatsvervangend voorzitter van de KC te zijn.

4.2. De eigenlijke werking van de KC: cijfergegevens.

De opening van de nieuwe gevangenis in Dendermonde heeft tot een explosie (bijna een vervijfvoudiging) van het aantal klachten geleid.

Jaar	Aantal klachten
2020	15
2021	26
2022	45
2023	220

Algemeen moet dus worden vastgesteld dat het aantal klachten t.o.v. vorig jaar met 488 % (!) is toegenomen (van 45 naar 220). Gelet op het hoog aantal klachten kan in het jaarverslag geen totaaloverzicht meer worden gegeven van de verschillende klachten en het gevolg dat eraan werd gegeven. We beperken ons tot enkele statistische gegevens (de eigenlijke beslissingen kunnen worden geraadpleegd op de CTRG-website).

Naar samenstelling van de klachtencommissie toe, kunnen de klachten als volgt worden onderverdeeld:

- 104 klachten (47 %) zijn behandeld door de collegiale klachtencommissie;
- 114 klachten (52 %) zijn behandeld door de alleen zetelende klachtenrechter;
- 45 klachten (20 %) resulteerden in een klachtafstand;
- 1 klacht resulteerde in een bemiddeling door de MC.

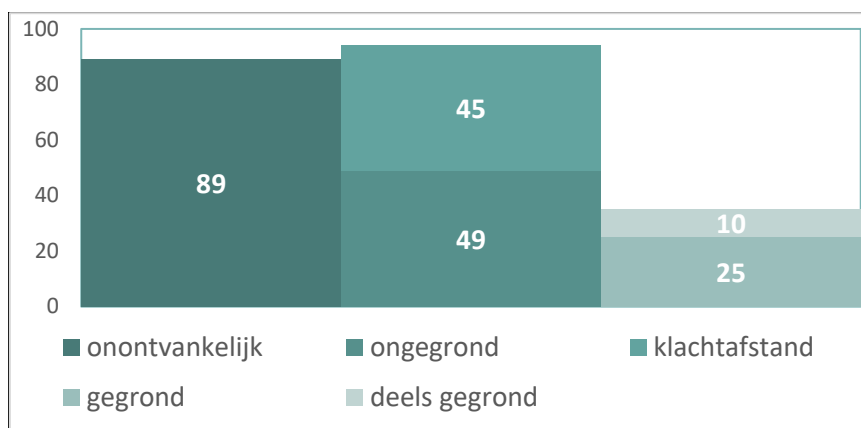
Inhoudelijk kunnen de klachten als volgt worden onderverdeeld:

- 84 klachten (38 %) hebben betrekking op tucht;
- 27 klachten (12 %) hebben betrekking op klachten over de wijze waarop gedetineerden door de beambten worden behandeld;
- 26 klachten (12 %) hebben betrekking op de uitvoering van fouilles aan het lichaam (naaktfouilles);
- 15 klachten (7 %) hebben betrekking op de medische omkadering;
- 12 klachten (5 %) hebben betrekking op de bezoekenregeling;
- 10 klachten (5 %) hebben betrekking op werken in de gevangenis;
- 9 klachten (4 %) hebben betrekking op de werking van de boekhouding en/of de kantine;

- 9 klachten (4 %) hebben betrekking op de interne rechtspositie en zijn dus per definitie onontvankelijk;
- De andere klachten hebben betrekking op ander ordemaatregelen, rapporten aan de directeur, transfers, voorlopige maatregelen, algemene detentieomstandigheden, celcontroles, ...

Naar resultaat toe kunnen de klachten als volgt worden onderverdeeld:

- 89 klachten (40 %) werden onontvankelijk verklaard;
- 49 klachten (22 %) werden ongegrond verklaard;
- 45 klachten (20 %) resulteerde in een klachtafstand;
- 25 klachten (11 %) werden gegrond verklaard;
- 10 klachten (5 %) werden gedeeltelijk gegrond verklaard;



4.3. Conclusies m.b.t. de werking van de KC.

4.3.1. Impact van de verhuis op de werking.

2023 was voor de werking van de CVT van Dendermonde en voor de KC een memorabel jaar. In maart is de nieuwe gevangenis “Poort van Dendermonde” operationeel geworden, wat een ingrijpende invloed heeft gehad op de werking van de KC, vooral ook door de exponentiële toename van het aantal klachten.

Het opvolgen van de talrijke klachten vergt een serieuze inspanning, zowel van de voorzitter en leden van de KC als van de begeleidende juriste.

De tijdsinvestering in de werking van de KC is aanzienlijk, temeer daar de KC er nog steeds de voorkeur aan geeft om ernstige klachten ook nog op zitting te brengen en met de nodige aandacht te onderzoeken.

4.3.2. Impact van de structuur van de nieuwe gevangenis en de personeelsuitbreiding.

De KC heeft het stellige vermoeden dat het hoge aantal klachten vooral ook te maken heeft met de structuur van de nieuwe gevangenis, de omvang ervan, de afstand tussen directie en gedetineerde die veel groter is geworden en het gebrek aan ervaring bij een deel van het (vooral “nieuwe”) personeel.

Daarenboven heeft het vooruitzicht van een nieuwe gevangenis wellicht een groot aantal verwachtingen gecreëerd die niet konden worden ingelost.

Het valt de KC op dat nogal wat klachten te maken hebben met gedetineerden die zich verkeerd begrepen voelen door penitentiair beambten, ander personeel en/of directie. Soms wordt ook melding gemaakt van *machogedrag* van personeelsleden, bv. bij de talrijke klachten i.v.m. fouilles aan het lichaam (naaktfouilles). Een gedegen opleiding van nieuw personeel moet een centraal aandachtspunt blijven.

Soms heeft de KC de indruk dat de directie (o.a. door de fysieke afstand met het cellulair) niet altijd goed op de hoogte is van de wijze waarop het personeel met de gedetineerden de facto omgaat.

Ook de directieleden onderling zitten niet steeds op dezelfde lijn, o.a. wat de toemeting van tuchtsancties, het al dan niet toestaan van bepaalde gebruiken en zo. betreft. Dit zorgt meermaals voor onduidelijkheid bij gedetineerden en personeel.

4.3.3. Onderscheid tussen opdracht maandcommissaris en klachtencommissie.

Het groot aantal onontvankelijke klachten blijft opvallen. Er is duidelijk nog meer nood aan sensibilisering naar de gedetineerden toe wat de bevoegdheden van de klachtencommissie betreft. Voor sommige gedetineerden blijft het onderscheid tussen de maandcommissaris en de klachtencommissie nog steeds onduidelijk, ondanks onze informatie-inspanningen.

Anderzijds heeft de KC ook de stellige indruk dat sommige gedetineerden de KC als een soort “loterij” gaan beschouwen en gemakkelijk een (zelfs kennelijk onontvankelijke) klacht indienen onder het motto “*baat het niet dan schaadt het niet*”.

Zelfs absurde klachten kunnen worden ingediend zonder drempel of risico. De grote toegankelijkheid van het beklagrecht bedreigt hierdoor de efficiëntie. Gedetineerden die te vaak aan ‘*klachtenstalking*’ doen zouden op één of andere manier moeten kunnen worden gesanctioneerd, bv. door het beklagrecht gedurende een bepaalde termijn te ontzeggen aan gedetineerden die binnen een korte tijdspanne meerdere kennelijk onontvankelijke klachten indienen.

Het valt niet te verantwoorden dat de KC (en de bijstand verlenende jurist) een groot deel van hun tijd moeten spenderen aan kennelijk onontvankelijke klachten ten koste van de klagers die het klachtenrecht wel aanwenden waarvoor het is bedoel. Een wijziging in de wetgeving dringt zich op.

4.3.4. De ondersteuning.

De KC wordt nog steeds goed ondersteund door de juriste van de CTRG. Zij bereidt de beslissingen voor en werkt ze af. De door de basiswet voorgeschreven termijn voor de behandeling van een klacht blijkt nog minder realistisch te zijn dan de voorbije jaren.

De KC heeft nog steeds het gevoel om “*achter de feiten aan te hollen*” nu klachten tegen tuchtbeslissingen dikwijls pas kunnen worden behandeld wanneer de tuchtbeslissing al geheel of gedeeltelijk is uitgevoerd. De schorsingsbevoegdheid van de voorzitter kan hierop lang niet altijd een antwoord geven vermits de voorzitter zelden beschikt over voldoende informatie om een eventuele schorsing te verantwoorden. In vele gevallen (bv. tucht) bieden ook de compenserende maatregelen geen soelaas meer.

4.3.5. Tijdsinvestering.

Algemeen wordt vastgesteld dat de dossierbehandeling erg veel tijd vergt van de leden van de KC en alleszins meer dan de tijd die voor het bepalen van de zitpenning in acht wordt genomen. Ook voor de directie en de gevangenisadministratie vormt het voorbereiden en opvolgen van de KC-zitting een grote bijkomende administratieve belasting zonder bijkomend personeel. Dit maakt dat dossiers door het klachtensecretariaat pas op de valreep in orde gemaakt worden en betekeningen van beslissingen soms op zich laten wachten.

Gezien de lange en soms onvoorspelbare doorlooptijd van een klachtenbehandeling zou het aangewezen zijn dat de klager via het klachtensecretariaat tussentijdse info ontvangt over de stand van het dossier. Anderzijds moeten we vaststellen dat de juristen die zijn toegewezen aan de KC's reeds behoorlijk beladen zijn. Ook niemand anders heeft nog ruimte om dit te doen. Eigenlijk zou de wetgever ervoor moet kiezen om de klachtenprocedure te professionaliseren. Het klachtenrecht kan pas goed werken wanneer daartoe professionele rechters worden aangesteld...

5. Randvoorwaarde voor de CvT-werking: IT-vorming en ondersteuning – SPOC-IT

SPOC⁶-IT activiteiten in 2023: In de CvT Dendermonde werd de SPOC – IT-functie in mei intern overgedragen. De activiteit van de SPOC -IT:

- begeleiding van de commissieleden in de transitie naar Sharepoint en Outlook;
- daartoe creëren van tutorials (nota's en powerpoints);
- assisteren nieuwe commissieleden bij de installatie van hun SP-account;
- ordenen van de SP-bibliotheek van de CvT;
- archiefoverdracht Dropbox > SP;
- bewaken codificering interne CvT-documenten;
- kritische analyse van de Grievapplicatie in de SP;
- rapportering bevindingen CVT i.v.m. de SP aan de CTRG via de directeur;
- deelname aan de Teams-overlegmomenten vanuit de CTRG op 21/3 en 23/8/2023.

Aanbevelingen naar de CTRG: vooral de grievenlijst moet werkbaarder gemaakt worden.

- De grievapplicatie in de SP praktischer en efficiënter maken door een overlegde herwerking en fikse afslanking van de categorieën en subcategorieën ('Less is more').
- Koppeling van de grievan aan de rubricering van het jaarverslag.
- Forse reductie van het aantal (overbodige) velden in de grievapplicatie.
- Algemeen: prioriteit maken van de reductie van de administratieve planlast.

Eind 2023 is beslist om te stoppen met de grievenlijst en energie te steken in het zelf ontwikkelen van een eenvoudig systeem dat de gegevens bijhoudt die nodig zijn voor de werking en de rapportering.

Een probleem blijft de veelvoudigheid van de toegangsadressen. Elk lid kreeg een account en just.fgov-adres voor toegang tot de informatie Sidis. Ook het scannen/mailen vanuit de gevangenis van klachtenformulieren kan enkel via dit just.fgov-mailadres. Elk CvT-lid heeft nu al minstens een eigen mailadres, een CTRG-mailadres en dan nog een derde just.fgov-adres. Dit wordt complex. Bovendien blijft het wachtwoord van het just.fgov-adres maar enkele maanden geldig zonder inloggen. Dit is geen oplossing voor MC's die maar 1 maand per jaar hun rol vervullen.

Aanbeveling: alle digitale systemen die de commissie hanteert moeten gebruiksvriendelijker worden, zonder veiligheidsaspecten te veronachtzamen.

6. De belangrijkste besluiten en aanbevelingen van de CvT voor het jaar 2023

6.1. **Belangrijkste lokale PROBLEMEN**

in de gevangenis

- Prematuur moeten opstarten met (te) hooggespannen verwachtingen bij alle actoren.
- Onvoldoende communicatie en afstemming tussen verschillende diensten/directies, al betert dit stilaan. Nood aan herhaling van info naar inkomers toe en steeds toetsen of de info begrepen werd.
- Onvoldoende opgeleid nieuw personeel, zeker wat betreft zelfbeheersing en medemenselijkheid. Het gebrek aan respect van meerdere PB'ers t.a.v. de gedetineerden.
- Grote afstand tussen directiegebouw en cellencomplex: minder natuurlijk contact met de werkvloer;
- De aanhoudende klachten over de boekhouding en het kantinesysteem.
- De opvallende stijging van het aantal naaktfouilles.

⁶ SPOC= single point of contact

in de CvT-werking

- Opnieuw werkingsprocedures moeten uitzoeken in een gevangenis met 4 semi-autonome vleugels.
- Vereenvoudiging van de verzoeken met voortdurende vermenging van verzoeken voor MC en voor KC. Door de vele gesprekken kwam men nog nauwelijks toe aan de andere opdrachten van de commissie (nagaan procedures, inrichting en organisatie).

6.2. Op basis van deze vaststellingen formuleert de CvT de volgende AANBEVELINGEN:

6.2.1. Welke GOEDE PRAKTIJKEN wil de CvT Dendermonde behouden of invoeren

- Het verslag van de MC twee dagen voor de vergadering doorsturen, zodat iedereen de vergadering thuis kan voorbereiden. Dit creëert ruimte voor 'thematische bespreking'.
- Opvolging verzoeken MC: maximale behandelingstijd betrachten van 1,5 week.
- Nog verbeteren van de uitrusting: het zou opportuun zijn in de vergaderzaal 'Knapstand' gebruik te maken van de beamer, bediend vanuit de laptop van de voorzitter, ondervoorzitter en maandcommissaris (het CVT-team bestaat intussen uit bijna 20 personen).
- Als CvT blijven investeren in de verbinding van de groep: na de vergadering samen iets gaan drinken en nakaarten. Dit bevordert mutueel leren en het vertrouwen wordt groter. Deze sfeer moet gekoesterd worden.
- Het goede contact met de directies behouden en borgen.

6.2.2. Aanbevelingen voor de CENTRALE RAAD

- Geapprecieerd: Oud-Dendermonde krijgt dan toch een eigen CVT en vanaf 2024 de mogelijkheid tot 2 volwaardige MC per maand in Nieuw-Dendermonde.
- Een aantal (goedbedoelde) ondersteuningsmiddelen misten hun doel. Meer concreet gaat het hier over de sharepoint, de outlookadressen en de grievenlijst. Deze brengen vooral meer tijdsinvestering mee voor de leden en de ROI (return on investment) is ondermaats. Bij het aanreiken van ondersteuning moet vertrokken worden van wat de lokale CVT precies nodig hebben.
- Durf variatie in lokale uitwerking soepel toelaten! De CTRG moet de grote lijnen bewaken en operationele modaliteiten best overgelaten aan de lokale CVT vanuit hun concrete (diverse) realiteit.
- Verminderen administratieve workload (kwartaalstaten generalistischer maken zodat die niet voortdurend aangepast moeten worden bij elke wijziging km-prijs, beperken vereisten jaarverslag tot het noodzakelijk minimum, vereenvoudiging van toegangen tot outlook en SP, nu moet men meermaals authenticeren vooraleer men bv een nieuwsbrief kan lezen waardoor leden de moeite niet meer doen,...) of hiertoe administratieve ondersteuning of financiële incentives voorzien.
- De CvT zou het appreciëren dat basismateriaal (enveloppen, etiketten,...) voor de MC-opdracht automatisch en in voldoende mate geleverd wordt.
- Het is geen evidentie om (tijdig, snel) iets te bekomen van of een suggestie te laten honoreren door de CTRG. Te vaak wordt gebotst op regels, procedures of de gelijke behandeling van elke gevangenis. Hierdoor wordt een snel schakelen en inspelen op wijzigende veldrealiteiten onmogelijk. Aanbeveling: honoreer flexibeler de inbreng van elke lokale CVT, in beslissingen in het verspreiden van info en het openen van debatten.
- Inhoudelijk: in dit verslag staan op een aantal plaatsen suggesties voor de CTRG om aan te kaarten (bij justitie, parlement, zelf aan te pakken,...): nazendingen, verloren voorwerpen, toegelaten (elektrische) apparatuur, vergoedingssysteem bij schade in geleasde gebouwen/uitrusting, ...
- Tot slot: ZEER POSITIEF: een dikke pluim voor de regiocoördinatoren en de juristen die CVT en KC ondersteunen. De commissie kan hier steeds op een open geest rekenen!!!

7. Opvolging werkpunten 2023 en belangrijkste werkdomeinen voor 2024

7.1. Realisaties 2023: in elk van de werkdomeinen is maximaal energie gestoken.

- ❖ Gevangenisgebonden: Topprioriteit was een nieuwe, veel grotere gevangenis op kruissnelheid krijgen. Er was bijzondere aandacht voor de manier waarop zowel gedetineerden als personeel en directie op een correcte en menswaardige manier ingroeiden in de nieuwe omgeving. Er waren de nodige opstartproblemen en een meer gefaseerde opstart met een voltallig personeelskader en de nodige uitrusting en operationele diensten zou het eenvoudiger gemaakt hebben. Dankzij de grote inzet van iedereen en het beroep doen op het geduld bij alle betrokkenen, is men er toch in geslaagd.
- ❖ Werking CVT en de ondersteuning/aansturing door de CTRG:
 - In het helder maken van het **onderscheid tussen grieven en klachten**, tussen verzoeken MC en de witte klachtenbrieven KC, zowel voor personeel als voor gedetineerden, zijn vele wegen geprobeerd. Er is een diapresentatie gemaakt, er is gevraagd om de (verschillende) kleur papier te respecteren bij aanmaak van de documenten,... De commissie had ook een suggestie om in het klachtenformulier een paar woorden toe te voegen om zo doel en ontvankelijkheidseisen scherper en vooral voor de ontvanger begrijpbaar te formuleren (want het merendeel van de gedetineerden begrijpt enkel heel eenvoudige taal of zelfs helemaal geen Nederlands) maar dit is jammer genoeg door de CTRG geweigerd. De CTRG wil enkel zaken wijzigen als het dan voor heel het land geldt. Dit is superjammer want het ontnemt de lokale leden de moed om zelf correcte, creatieve oplossingen te zoeken voor zich lokaal aandienende situaties. Vrijwillig engagement blijft maar overeind als men het gevoel heeft mee te kunnen sturen, hoe lokaal ook. Zo niet, wordt de inzet louter uitvoering van top-down regeltjes, en daar bedanken bekwame en geëngageerde leden voor.
 - Er is intensief onderhandeld met de CTRG over het oprichten van **een tweede CvT** voor de stadsgevangenis. Pas eind 2023 kwam daar duidelijkheid over en heeft de CTRG het onderbouwde voorstel van de CvT gevolgd: tweede CvT/KC maar deels ingevuld met een aantal huidige leden, die dan een dubbelmandaat opnemen, om de expertise (CVT en de infrastructuur oude gevangenis) te kunnen meenemen in de opstart.
 - Het aantal grieven is onrustbarend hoog in de nieuwe gevangenis en de tijdsinvestering was voor 1MC onwerkbaar geworden. Er dreigden ook leden af te haken en het was voor mensen die nog professioneel aan de slag zijn onmogelijk geworden om het mandaat MC naar behoren te vervullen. Dit signaal resulteerde na zes maanden aandringen in een toelating van de CTRG om vanaf 2024 in grotere gevangnissen met **2 volwaardige maandcommissarissen** te werken.
 - De commissieleden hebben in 2023 veel tijd gestoken in het leren gebruiken van de sharepoint en de grievenlijst (interne opleiding georganiseerd, overleg met de CTRG ...). De Sharepoint is nu voor bijna iedereen een gekend werkinstrument. Er blijft veel gemor over de complexiteit, de veelvuldigheid van inloggen en gebruiksvriendelijkheid. De maandcommissarissen hebben gewetensvol de grievenlijst gebruikt en naar vermogen ingevuld. Dit blijkt echter een instrument waar de meerwaarde en zelfs de betrouwbaarheid en validiteit erg twijfelachtig is,. De bruikbaarheid van deze (veel te uitgebreide) registratie voor bv het jaarverslag is quasi nihil. Het vergt evenveel tijd als gewoon manueel turven Het vertrouwd raken met Sharepoint en inbrengen van de gegevens uit de maandverslagen blijft een voortdurende inspanning. Eind 2023 is dan ook unaniem beslist om hiermee op te houden en vanaf 2024 en energie te steken in het zelf ontwikkelen van een eenvoudiger verslagformaat dat de gegevens bijhoudt die nodig zijn ('need' i.p.v. 'nice'), in een beperkt aantal eenduidige categorieën. Dit systeem zal in 2024 beetje bij beetje vorm krijgen.

7.2. Werkdomeinen voor 2024

GEVANGENIS

- ❖ Binnen de nieuwe gevangenis zal de verdere **groei naar meer 'open' systemen** nog de nodige hobbeltjes in het parcours tegenkomen; de commissie wil deze evolutie maximaal ondersteunen, gezien de positieve effecten die men al zag bij de eerste vingeroefeningen eind 2023.
- ❖ **Permanente en meer verdiepende vorming** van het **jonge** personeel is een achillespees om van deze grote gevangenis een leefbare omgeving te maken, zonder rolvermenging of -vervaging. Vooral het evenwicht vinden tussen positieve bejegening en de bewakings- en controleopdrachten blijft een uitdaging voor starters. Oudere of **meer ervaren** personeelsleden moeten dan weer verder evolueren in de overgang tussen een gesloten regime (oud) en een meer open regime waarbij getrainde **relationele vaardigheden belangrijker worden**.
- ❖ De grote toestroom van gestraften zou het **evenwicht tussen beklagden (2 vleugels) en veroordeelden (2 vleugels)** kunnen doen kantelen. De commissie zal dus mee bewaken dat justitie hier de goede verhouding tussen de vooropgezette doelpopulaties blijft behouden.
- ❖ De (voorbereiding van de) **heropening van de stadsgevangenis**, die hoogstwaarschijnlijk Dendermonde – Hulp zal gaan heten. Het personeel wordt voorbereid in de nieuwe gevangenis maar het werken in een kleine, oude gevangenis, met dan nog eens twee zeer uiteenlopende subpopulaties zal de nodige uitdagingen en fricties met zich meebrengen.

CVT DENDERMONDE

- ❖ Waarschijnlijk wordt de CvT in 2024 ook toegevoegd aan **het TELIO-systeem (just from cell)**, de opvolger van prison Cloud. De leden zullen hierin vorming moeten krijgen ook al zullen de brievenbussen nog blijven hangen voor gedetineerden die niet om kunnen met dit systeem.
- ❖ De ontwikkeling van **een tweede CvT-Dendermonde** voor deze oude gevangenis. De commissie bekwaam dat er een volwaardige tweede commissie komt en waar een aantal leden in beide CvT zullen zetelen om minstens de expertise (in oud én nieuw) te kunnen doorgeven. Het zoeken naar goede scharnieren tussen beide CvT (en KC) is een van de uitdagingen voor het volgende jaar.
- ❖ **Jaarverslag**: de commissie zal een paar thema's bepalen om in 2024 specifiek na te gaan. Hierdoor wordt het registratiewerk beperkt en kan een werkwijze ontwikkeld worden waarin alle leden zich kunnen vinden. Tegelijk worden hierdoor de belichte thema's in het jaarverslag wat meer afgebakend wat de opmaak van het jaarverslag hopelijk minder arbeidsintensief zal maken.

CENTRALE TOEZICHTSRAAD

- ❖ De commissie Dendermonde hoopt tot slot dat de **CTRG** in 2024 tot het inzicht zal komen dat **diversificatie in de CvT-werking** (procedures, documenten,...) de steeds snellere diversificatie van de detentiemodaliteiten moet volgen en dat lokale inspiratie ook in lokale accenten mag/moet uitgewerkt en toegepast worden. Lokale uitwerking moet uiteraard binnen de algemene rol en opdracht van de CvT blijven passen. Hoofddoel moet een goede lokale werking zijn, aangepast aan de lokale, specifieke noden. Wat dan centraal verzameld en gecommuniceerd wordt naar o.a. parlement is daar slechts een afgeleide van, en niet andersom. Het hart van de werking moet in elke gevangenis zitten; van daaruit worden algemene tendensen gecommuniceerd naar de CTRG, die in eerste instantie ten dienste staat van de lokale geledingen.

BIJLAGEN

Sfeerbeeld van de verhuisweek van de stadsgevangenis naar De Poort

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/kijk/2023/03/13/tza-gevangenenentransfer-dendermonde-arvato-55985588/>

VERHUIS – Impressie door de voorzitter CVT (24 -03-2023)

Op zaterdag 11 maart 2023 verhuisde de oude gevangenis van Dendermonde met succes naar een nieuwe locatie aan de rand van de stad. Het succes getuigt van een goede voorbereiding, nauwkeurige planning en sterke samenwerking met de verschillende betrokken diensten. In het kader van de Nieuwsbrief, geven we hierbij een kort overzicht van de organisatie, het verloop en impressies vanuit de commissie over deze grote verhuis.

De commissie zag de voorbije maanden een stevige activiteit in en over de nieuwe gevangenis. Commissieleden werden uitgenodigd om de werfvorderingen met eigen ogen te komen bekijken. In februari waren er intensieve contacten tussen de voorzitter CvT Dendermonde en de directieploeg. Zo kregen we inzicht in de voorbereidingen en de planning. Dit maakte de opdracht van de CvT Dendermonde op de verhuisdag eenvoudiger. De commissie roosterde voor het uitvoeren van de vaststellingen op de dag zelf 5 duo's in, gespreid over de volledige dag.

Op de dag van de verhuis zijn de uiteindelijk 271 aanwezige gedetineerden overgebracht. In totaal werden ongeveer 500 mensen gemobiliseerd om deze verhuis in goede orde te laten verlopen: 230 vanuit politie (en DAB), eenzelfde aantal vanuit justitie (met inzet van o.a. chauffeurs vanuit andere gevangenissen) en dan nog substantiële aanwezigheid van externe betrokken instanties, waaronder de diensten Vlaamse Gemeenschap en de CvT Dde.

Het startschot: om 5.30u was het personeel aanwezig om de verhuis in gang te zetten. Om 6 u vervoegden een aantal personaliteiten de crew en werden de eerste gedetineerden wakker gemaakt. Het eerste duo CvT Dde was aanwezig vanaf 6.45u en kon de grote bedrijvigheid merken. De directieleden waren aanwezig en maakten her en der een praatje maken met het personeel en de gedetineerden. Vanaf 7 u kwam dan het effectieve verhuisproces op gang. Volgens planning, om de 20', werd een volgende groep van 7 mensen gewekt om de overbrenging voor te bereiden. Om 8 uur zijn al 7 ritten gebeurd of zitten klaar.

Middag: Om 13u20 waren al 177 gevangenen overgebracht. Wegens het vlotte verloop werd het aantal transporten vermeerderd en kon er elk kwartier een nieuwe groep vertrekken.

Namiddag: Wat bleef opvallen was hoe rustig alles verliep: de oproeping uit de cellen, de controle van de identiteit, de controle van de dozen, het wachten in een wachtruimte, ...

Observatie op de verdieping leerde dat er in vele cellen nog massa's voedsel was achtergelaten. Ondertussen waren enkele fatiks al begonnen met het leegmaken van de cellen (beddengoed, frigo leegmaken, uitschakelen en poetsen, alle voedsel en ander materiaal verwijderen).

Avond: Vertrek nog steeds zeer gestructureerd en rustig.

In de oude gevangenis waren de cellen om 17.00 u al ontdaan van alle afval, frigo's leeg en opengezet, hoelakens weg, kasten leeg. Het gebruikte servies werd apart opgeslagen, en zal nog dienen voor de gerenoveerde gevangenis.

Wat de transfers betreft, was er terecht een duidelijk onderscheid tussen de taken van politie & DAB enerzijds en deze van justitie (en CvT) anderzijds. Dankzij een coöperatieve, gezamenlijke voorbereiding sloten beide opdrachten mooi aan en werd elke actor in zijn eigen verantwoordelijkheid gelaten.

We zagen dat beide groepen hun rol schitterend complementair vervulden; het ganse doorloopp proces sloot naadloos aan zodat de gedetineerden geen oponthoud of breuken in de behandeling ontmoetten (justitie-oud/politie/justitie-nieuw). De CvT Dendermonde was doorheen de volledige dag aanwezig aan de start en aan het eind van een doorloopp proces. De overbrenging zelf was de verantwoordelijkheid van de politionele diensten.

Ook bij aankomst in de nieuwe gevangenis, de Poort van Dendermonde, loopt alles gesmeerd. De gedetineerden worden goed onthaald en geïnformeerd bij aankomst in de vleugel en op de sectie door beschikbare PBA (er is dubbele bezetting per sectie voorzien voor ontvangst basispakket, celstaat en eerste info) en collega's PSD, Vlaamse Gemeenschap en aalmoezeniers.

De commissie heeft niets opgemerkt dat ook maar enigszins negatief was. Daarom alleen de kernwoorden: **goed voorbereide verhuis, zowel door de politie als door de gevangenisdirectie; en dan vooral de rustige uitvoering en de vriendelijkheid, zowel van de gedetineerden als van de PB'ers!**

Ann Moens - voorzitter CvT Dendermonde