



COMMISSIE VAN TOEZICHT

PENITENTIAIRE INRICHTING
DORDRECHT

JAAERVERSLAG 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. De inrichting
3. De Commissie van Toezicht
4. Cijfers
5. De toezichthoudende taak
6. De adviestaak
7. De bemiddelingstaak
8. De rechtsprekende taak
9. Bijlagen
 - 9.1 Managementoverzicht uit Klaver
 - 9.2 Totaaloverzicht uit Klaver

1. Inleiding

Het verslagjaar startte met het trieste bericht dat volkomen onverwacht een zeer ervaren en buitengewoon actief en betrokken lid van onze commissie was overleden. Een zeer groot gemis voor onze commissie.

Om de werkdruk voor de overige commissieleden niet nog groter te maken hebben we haast gemaakt met de vervulling van de ontstane vacature en konden we in mei een nieuw lid toevoegen aan de commissie.

In 2023 werden de Commissies van Toezicht binnen de Klankbordgroep (inmiddels Kerngroep geheten) middels een brief geconfronteerd met het onderwerp “Wettelijke basis informatievoorziening vanuit de directie aan de CvT”. Dat heeft geleid tot de formulering van een matrix met daarin opgesomd de momenten en gebeurtenissen waarop en aan wie gericht de directie de commissie zal gaan informeren. Na bespreking daarvan met de directie zijn we gestart met de uitvoering daarvan met voorlopig een positief resultaat. Het periodiek overleg met de directie is voortgezet. Vier maal per jaar spreken voorzitter en secretaris met de directie over de gang van zaken in de PI.

Het verslagjaar werd met name in de tweede helft gedomineerd door de aandacht voor de aspecten racisme/discriminatie en grensoverschrijdend gedrag naar aanleiding van een aantal incidenten in enkele PI's. Dit resulteerde in een brief van de Minister van Rechtsbescherming richting Staten Generaal en brede aandacht voor de thema's op de Landelijke Themadag. Het wachten is nu op een toegezegd advies van de Regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en het advies van de Kerngroep aan de Commissies van Toezicht.

In de regio Rotterdam is het initiatief ontstaan om met voorzitters en secretarissen van de betrokken commissies tot meer uitwisseling te komen van elkaars werkwijzen. Een zeer geslaagde eerste sessie die tevens de gelegenheid bood om eens meer zicht te krijgen op de uitstekende ondersteuning van de commissies door de backoffice.

mr. Ed Biesbroek, voorzitter.

2. De Inrichting

Penitentiaire Inrichting Dordrecht betreft een inrichting voor mannen waar een gemeenschapsregime van toepassing is. De inrichting heeft een Huis van Bewaring en een gevangenis waarbij voor beide regimes ook een Extra Zorg Voorziening (EZV) bestaat. Tevens heeft de inrichting een Beperkt Beveiligde Afdeling (BBA). Er is sprake van een normaal beveiligingsniveau.

Capaciteit inrichting 2023	
Gevangenis	162
Huis van Bewaring	202
BBA	30
EZV	24
Totale capaciteit	418

3. De Commissie van Toezicht

Van de Commissie van Toezicht maakten deel uit:

Een rechter, twee advocaten, een arts, een teamhoofd thuiszorg/gezondheidszorg, een organisatieadviseur, een officier van justitie, een gerechtsauditeur bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven, een freelance doktersassistente, een manager binnen het bedrijfsleven, een adviseur in arbeid en gezondheid/sociale veiligheid.

De ambtelijk secretaris is formatief ondergebracht bij het secretariaat van de Commissies van Toezicht, regio Rotterdam, onderdeel van de sector Strafrecht van de Rechtbank Rotterdam.

4. Cijfers

Aantal beklagzittingen: 26

Aantal vergaderingen: 12

Aantal medische klachten van organisatorische aard: 9

Aantal medische inhoudelijke klachten welke zijn doorgestuurd naar het Hoofd Zorg: 11

5. De toezichhoudende taak

5.1 Ontwikkeling op het gebied van sociale veiligheid

Kader

Naar aanleiding van de gebeurtenissen in de inrichting PI Nieuwersluis en de ontwikkelingen in de samenleving aangaande (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, heeft de Minister van Rechtsbescherming (MRb) een pakket aan maatregelen aangekondigd waarmee hij de sociale veiligheid in de (vrouwen)gevangenissen wil waarborgen. Eén van de aangekondigde maatregelen is dat er bij alle gevangenissen aan de Commissie van Toezicht een aparte aandachtfunctionaris voor grensoverschrijdend gedrag wordt toegevoegd. Dit met als doel bij te dragen aan een sociaal veilige verblijfsomgeving voor justitiabelen binnen de inrichtingen van het Gevangeniswezen, Vreemdelingenbewaring, Justitiële Jeugd Inrichtingen en Forensische zorg.

In een brief met als titel “Kader aandachtfunctionaris sociale veiligheid commissies van toezicht” heeft de Minister deze (nieuwe) rol binnen de CvT nader beschreven.

Sociale veiligheid voor justitiabelen en werknemers

Binnen onze CvT is al geruime tijd oog en aandacht voor het onderwerp sociale veiligheid. Dit geldt niet enkel voor de (sociale) veiligheid van de justitiabelen. Wij vinden het belangrijk dat ook alle medewerkers van de PI Dordrecht kunnen werken in een veilige omgeving. Het onderwerp sociale veiligheid stond in het jaar 2023 hoog op de agenda en dat zal in het jaar 2024 niet anders zijn, mede gelet op alle ontwikkelingen aangaande dit onderwerp.

Aandachtsfunctionaris sociale veiligheid Commissie van Toezicht PI Dordrecht

Binnen onze geledingen bevindt zich een lid die in het dagelijks leven werkzaam is als adviseur sociale en psychologische veiligheid en vertrouwenspersoon. Zij zal zich het komend jaar nog nadrukkelijker bezig gaan houden met het onderwerp sociale veiligheid en proactief met de PI Dordrecht over dit onderwerp in gesprek gaan. Belangrijk uitgangspunt hierbij is een goede, open communicatie en samenwerking tussen ons en de inrichting. Het staat hoog op de agenda van de PI Dordrecht en daar sluiten we als CvT graag bij aan.

5.2 Gedeco

Waar in het jaarverslag 2022 werd vermeld dat de Gedeco, na de Corona-periode, in een nieuwe samenstelling weer helemaal op de rails was gekomen en aldus een herkenbare positieve bijdrage had geleverd aan het leefklimaat in de PI, moet nu helaas geconstateerd worden dat de Gedeco in 2023 weer nagenoeg terug bij af is.

Als gevolg van diverse wisselingen met betrekking tot de samenstelling, onder meer het plotselinge vertrek van voorzitter en secretaris, heeft er, zeer spijtig om te constateren, een rommelig jaar plaatsgevonden. Ervaring ontbrak, de routine was weg, het tempo lag er uit, vergaderingen werden uitgesteld of vonden in het geheel niet plaats en agendering en verslaglegging ontbraken dikwijls.

Intussen bleven gevoelige onderwerpen zich aandienen zoals onder andere de “radio op cel” problematiek en de zeer gebrekkige communicatie daarover, de aanhoudende “niet leverbare” winkelartikelen, de nieuwe levering van de broodmaaltijd etc.

Het is zaak dat er in het komende jaar door directie geïnvesteerd wordt in een weer goed functionerende Gedeco vanuit het besef dat een Gedeco een substantiële bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van het leven in de PI.

5.3 Keti Koti bijeenkomst

Op 11 juni 2023 werd er een Keti Koti bijeenkomst gehouden in de inrichting. Een bijzondere bijeenkomst waar 70 deelnemers aan deelnamen. Gedetineerden en personeel waren hierbij aanwezig en voerde met elkaar een open en eerlijke dialoog tijdens een Keti Koti maaltijd. Aan de hand van vragen werd men uitgenodigd om gevoelige persoonlijke kwesties te bespreken over waardigheid en minderwaardigheid.

Een maaltijd die werd omringd met rituelen en muziek die vroeger door de Surinaamse “tot slaaf gemaakte” werd gezongen door een kleurrijk vrouwenkoor. Twee leden van de Commissie waren aanwezig bij deze indrukwekkende bijeenkomst. Ook Minister Weerwind was aanwezig en hield een persoonlijk verhaal over zijn eigen historie.

5.4 Bezoek aan winkel P.I. Vught

Een afvaardiging van de Commissie heeft samen met een directielid en een afdelingshoofd de winkel in PI Vught bezocht. Aanleiding was de regelmatig terugkerende klachten over verkeerde leveringen door de winkel en onenigheid over het juiste saldo van gedetineerden en de juiste afschrijvingen van hun rekening.

We zijn ontvangen door het management van de winkel. Zij hebben een uitleg gegeven over de organisatie van de winkel en de werkwijze tussen de PI Dordrecht en de winkel. Vervolgens hebben we een rondleiding gekregen. Door de rondleiding en de uitleg hebben we een goed beeld gekregen van de werkwijze en organisatie van de winkel. In feite is het een mini logistiek distributiecentrum zoals de grote supermarktketens die ook hebben. De vraag waarom deze grote supermarktketens geen interesse hebben om de PI's te belevaren kwam ook op tafel. Het antwoord is simpel, het is commercieel totaal niet interessant. Eén middelgrote supermarkt heeft al meer omzet dan een paar PI's bij elkaar. Eén issue hebben we niet goed scherp gekregen; de afwijkingen op de saldo-overzichten van gedetineerden die soms optreden. Het heeft iets te maken met verschillende ICT-systemen die kennelijk niet helemaal goed op elkaar aansluiten. We hebben aandacht gevraagd om hier nog eens goed naar te kijken omdat het bij de gedetineerden die dit treft steeds de nodige frustratie geeft. Wij waren enorm verbaasd dat het proces van bestellen tot leveren nog steeds schriftelijk via papier verloopt en niet digitaal. De winkellijsten worden fysiek door een chauffeur vanuit PI Dordrecht naar de winkel in PI Vught gebracht en daar handmatig verwerkt. In deze tijd zou dit toch gedigitaliseerd moeten kunnen plaatsvinden was de gedachte. Al met al een zinvol en interessant bezoek waar gezien de problematiek steeds aandacht voor blijft binnen de commissie.

5.5 Medische dienst

In principe kan en mag er geen verschil bestaan tussen de eerste lijnszorg die door de medische dienst (MD) in een PI geleverd wordt en de gebruikelijke eerstelijns zorg elders in Nederland. De MD (huisartsen, hoofd zorg, doktersassistenten, POH verpleegkundigen e.a.) bleef zich ook in 2023 inzetten om naast de reguliere huisartsenzorg, te weten de gestructureerde behandeling van klachten en incidenten volgens de NHG Standaarden als onderdeel van een kwaliteitssysteem, ook oog en begrip op te brengen voor de speciale plaats die een PI inneemt in het dagelijks leven van gedetineerden. Bij klachten over het handelen van de MD wordt altijd geadviseerd om deze eerst voor te leggen aan het hoofd zorg. Tussen het hoofd zorg en de portefeuillehouder medische klachten vindt minimaal twee keer per jaar een regulier overleg plaats. Indien nodig vinden er ad hoc-contacten plaats, hetzij fysiek, hetzij per email of telefoon. Doel van deze contacten is om een beter inzicht te krijgen in elkaars handelswijze bij het afhandelen van medisch inhoudelijke klachten.

Evaluatie overleg CvT en medische dienst in 2023

In 2022 waren we blij dat na de perikelen met de Forensisch medische dienst Utrecht (FMMU) de MD weer op de oude vertrouwde wijze haar werk kon doen.

Helaas is er in de loop van 2023 een vacature voor het hoofd zorg ontstaan die pas per 1 febr. 2024 opgevuld kon worden, met als gevolg dat de taak van het hoofd zorg zelfs tijdelijk overgenomen moest worden door één van de directie leden.

Kwaliteit van zorg

In 2023 zijn er bij het hoofd zorg 43 medisch inhoudelijke klachten ingediend.

Hiervan zijn 22 klachten dankzij bemiddeling door het hoofd zorg afgehandeld, 11 klachten zijn doorgestuurd naar de medisch adviseur van de MD. In 13 gevallen is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de medisch adviseur van de RSJ.

Helaas is de uitspraak van de medisch adviseur van de RSJ in deze beroepszaken (nog) niet bekend. In het jaarverslag 2024 hopen we daar in het kader van de kwaliteit bewaking wel een uitspraak over te kunnen doen.

Wederom was er sprake van de bekende, steeds terugkerende problematiek.

Dit heeft niet zo zeer te maken met de kwaliteit van de organisatie en werkwijze van de MD, maar meer met het feit dat de populatie gedetineerden steeds wisselt en daardoor niet altijd volledig op de hoogte is van wat er wel of niet van de MD in een PI verwacht kan of mag worden. Terecht wordt hier binnen de MD veel aandacht aan besteed, hetgeen resulteert in een beter begrip voor de werkwijze van de MD en soms in het intrekken van de klacht.

Medisch inhoudelijke klachten worden altijd eerst besproken met het hoofd zorg. Deze probeert een oplossing te vinden, te bemiddelen en indien nodig wordt advies gevraagd aan de medisch adviseur. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden voor de klager, dan kan deze altijd in beroep gaan bij de medisch adviseur, verbonden aan de RSJ. Maar evengoed kan de MD de klacht ter beoordeling voorleggen aan de medisch adviseur bij de RSJ.

Terugkerende problematiek

**Wel of niet (volledig) arbeidsongeschikt(AO); 7 klachten.

De beoordeling of iemand arbeidsongeschikt is of niet verschilt binnen met die van buiten de PI.

Het standaardbeleid is dat hierbij door de MD in nauwe samenwerking met het hoofd arbeid naar passende arbeid wordt gezocht.

**Medicatie verstrekking; 13 klachten.

Met name ten aanzien van het verstekken van tranquillizers, psychofarmaca en pijnmedicatie worden in principe de landelijke protocollen gevolgd en niet wat de gedetineerde zelf denkt nodig te hebben.

Het moge duidelijk zijn dat dit niet altijd op begrip van de individuele gebruiker kan rekenen.

Lastig blijft de medicijn verstrekking aan binnenkomers tijdens het weekend, want niet alle medicatie is op voorraad aanwezig. Ook verkeerd of te laat ontvangen medicatie op de afdeling is een regelmatig terugkerende klacht.

****Meer persoonscellen(MPC).**

In de meeste gevallen bestaat er geen 'contra' op medische gronden tegen het verblijf in een MPC, maar heeft dat meer met persoonlijke voorkeuren te maken ("het klikt niet tussen ons").

Daarnaast is het aan de psychiater of psycholoog om te beoordelen of er op psychische gronden een contra indicatie bestaat tegen het plaatsen op een MPC.

****'Medisch matras in verband met rugklachten.**

De term "medisch matras" is en blijft een veel gebruikte misleidende term, als het om bijvoorbeeld rugklachten gaat. Een "medisch matras" bestaat niet in het gevangeniswezen. Het is aan de MD om te bepalen welke therapie toegepast moet worden bij bestaande rugklachten. De MD adviseert de directie of een dikker matras helpend kan zijn bij eventuele (rug)klachten.

****Tandheelkundige zorg; 4 klachten.**

Alleen de hoogst noodzakelijke tandheelkundige zorg wordt binnen de PI verstrekt, dus niet de reguliere controles of gebitsregulatie zoals vaak gedacht en verwacht wordt.

6. De adviestaak

Een punt van aandacht in het verslagjaar was de toename van het aantal klachten naar aanleiding van celinspecties door zowel het intern bijstandsteam (IBT) als de Landelijke Bijzondere Bijstandseenheid (LBB). Met name de inzet van de LBB leverde stevast klachten van de gedetineerden op. Naar aanleiding daarvan zijn met de directie een aantal werkafspraken gemaakt.

7. De bemiddelingstaak

In 2023 heeft de commissie een eerste evaluatie gedaan op basis waarvan de te hanteren formulieren in het kader van de art. 59a Pbw bemiddeling (weekverslag en gespreksverslag) verder zijn aangescherpt. Geconstateerd werd dat de gekozen werkwijze van bemiddeling positief verloopt met zichtbare toename van het aantal grieven en dus bemiddelingen. Aansluitend heeft de commissie met de afdelingshoofden de aangescherpte werkwijze en de resultaten met de betrokken afdelingshoofden besproken. Immers in de door ons gekozen werkwijze spelen de afdelingshoofden een cruciale rol en is de werkdruk als gevolg daarvan bij hun toegenomen. In aansluiting daarop is tegelijkertijd een structureel overleg tussen commissie en afdelingshoofden van start gegaan. Minimaal drie keer per jaar hebben voorzitter en secretaris aangevuld met een roulerend lid van de commissie een overleg met de afdelingshoofden. Inmiddels is de behoefte gegroeid om tevens een meer thematische sessie te organiseren met alle leden van de commissie en de afdelingshoofden.

8. De rechtsprekende taak

Samenstelling van de beklagcommissie

De beklagcommissie wordt samengesteld uit leden van de Commissie van Toezicht. De beklagcommissie bestaat uit een beklagrechter en twee leden. De beklagrechters wisselen elkaar af. Zij treden niet op als maandcommissaris. Voor de leden van de beklagcommissie wordt jaarlijks een schema opgesteld, waardoor ieder lid van de commissie van toezicht een aantal keren bij de beklagzitting aanwezig is. De beklagcommissie wordt bijgestaan door de secretaris.

Werkwijze van de beklagcommissie

Bij de klachtenbehandeling wordt eerst beoordeeld of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen valt onder de wettelijk genoemde beklaggronden conform artikel 60 Pbw. Daarnaast wordt bekeken of de klacht is ingediend binnen de termijn. Indien dit het geval is wordt de klacht verder behandeld. Zeer eenvoudige klachten en klachten die naar het oordeel van de voorzitter van de beklagcommissie kennelijk (on)gegrond of kennelijk niet-ontvankelijk zijn, handelt de voorzitter van de commissie van toezicht enkelvoudig schriftelijk af.

Aan het begin van het lopende jaar wordt een zittingsschema vastgesteld op basis van één zitting per twee weken. Per zitting worden gemiddeld zo'n 8 klachten behandeld. Bij de behandeling van de klachten door de beklagcommissie ter zitting is steeds een directielid aanwezig.

Ruim 10 jaar geleden is de beklagcommissie gestart om klachten die op een beklagzitting worden behandeld, zoveel mogelijk, mondeling af te doen. Afgezien van de werkbeparing, levert dit naar de mening van de beklagvoorzitters als groot voordeel op dat aan partijen direct, uitgebreid en met redenen omkleed door de voorzitter de beslissing op het beklag wordt medegedeeld. Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard kan aan de gedetineerde compensatie worden toegekend. Een dergelijke compensatiebeslissing wordt vrijwel altijd schriftelijk gegeven, pas nadat de beroepstermijn is verstreken en er geen beroep is aangetekend. Indien er wel beroep is aangetekend wordt de tegemoetkomingsbeslissing aangehouden tot op het beroep is beslist. Het is de ervaring van de beklagcommissie dat deze gevolgde werkwijze zeer naar tevredenheid van betrokkenen werkt.

De voorzitter van de beklagcommissie behandelt tevens de verzoeken tot rogatoir horen van klagers. De secretaris legt dit verhoor vast in een proces-verbaal.

Opvallende zaken

- Net zoals in het jaarverslag 2022, waren er ook dit jaar weer een aantal klachten over het niet kunnen krijgen van een extra of dikker matras wegens medische klachten. Klager werd door het afdelingshoofd doorverwezen naar de medische dienst en de medische dienst verwees terug naar het afdelingshoofd. De beklagrechter heeft geoordeeld dat het al dan niet verstrekken van een extra of dikker matras een beslissing is die door of namens de directeur wordt genomen, maar dat dit wel op advies van de medische dienst dient te gebeuren.
- Er is verder een aantal klachten geweest over het slordig dan wel zeer rommelig achterlaten van een cel door het LBB na een LBB-actie. De beklagrechter heeft geoordeeld dat een celinspectie zowel door het eigen personeel als door het LBB-team onder de zorgplicht van de directeur valt. De directeur heeft, hoewel hij geen feitelijke controle heeft over de LBB-actie, wel controle op de nazorg. Dit kan plaatsvinden door het eigen personeel de cel te laten controleren na een celinspectie of door middel van het maken van een foto van een cel na een celinspectie.

- Er zijn voorts veel beklagzaken geweest over het niet meer in bezit mogen hebben van een eigen radio. Gedetineerden kunnen nu alleen nog een radio huren voor € 2,00 per week. De radio die de gedetineerde zelf in bezit had diende door de gedetineerde te worden uitgevoerd. Deze klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard, omdat sprake is van een algemene regel waar geen beklagmogelijkheid tegen open staat.

Zoals in het jaarverslag van 2022 al is vermeld, hebben de beklagvoorzitters afgelopen jaar één keer een evaluatiemoment gehad samen met de directie. Hierin is aandacht geweest voor een aantal uitspraken en is aandacht gevraagd voor de termijn voor het aanleveren van de verweerschriften.

Tot slot hecht de beklagcommissie er aan op te merken dat wordt verwacht dat tijdens de beklagzittingen een plaatsvervangend vestigingsdirecteur aanwezig is om het standpunt van de directeur toe te lichten. Het afgelopen jaar was, op twee zittingen na, er telkens een plaatsvervangend vestigingsdirecteur aanwezig.

- Overzicht van de ingekomen grieven/klachten, onderscheiden naar onderwerp:

Grievens	
Activiteiten (arbeid)	19
Activiteiten (div)	10
Activiteiten (lucht)	7
Activiteiten (sport)	7
Bejegening	16
Contact buitenw (bellen)	12
Contact buitenw (bezoek)	20
Contact buitenw (post)	3
Controle	2
DBT	3
Disciplinaire straf	2
Eisen Verblijfsruimte	10
Informatie/procedure	34
Persoonlijke voorwerpen	15
Regime	1
Rek. cour./zak- en kleedgeld	5
Selectie/overpl. (ext)	1
Selectie/overpl. (int)	10
Transport	1
Verlaten inrichting	2
Verzorging (div)	41
Verzorging (godsd., levens.)	1
Verzorging (medische)	2
Verzorging (persoonlijke)	8
Totaal	232

Klachten	
Activiteiten (arbeid)	46
Activiteiten (div)	4
Activiteiten (lucht)	5
Activiteiten (sport)	6
Behandeling	1
Bejegening	28
Contact buitenw (bellen)	9
Contact buitenw (bezoek)	23
Contact buitenw (post)	2
Controle	11
DBT	50
Disciplinaire straf	120
Eisen Verblijfsruimte	7
Geweld	2
Informatie/procedure	91
Nog onbekend	22
Ordemaatregel	9
Persoonlijke voorwerpen	87
Regime	3
Rek. cour./zak- en kleedgeld	13
Rogatoir verzoek	42
Selectie/overpl. (ext)	9
Selectie/overpl. (int)	32
Transport	3
Verlaten inrichting	15
Verzorging (div)	34
Verzorging (godsd., levens.)	2
Verzorging (medische)	20
Verzorging (persoonlijke)	11
Totaal	707

-Vergelijking met het voorgaande jaar

Waar in de jaren 2021 en 2022 een lichte daling van de instroom te zien was, heeft het jaar 2023 weer een forse toename gekend. Een verhoogd aantal grieven ten opzichte van vorig verslagjaar ligt o.a. in de informatievoorziening van de commissie richting de gedetineerde. Het verschil tussen een klacht en grief wordt vaak niet begrepen bij het invullen van het formulier. Elk schrijven van klager wordt door de maandcommissaris besproken met klager (en indien mogelijk direct bemiddeld). Tijdens dat gesprek wordt uitleg gegeven over de grieven- en beklagprocedure. Daaruit vloeit voort welke route er gekozen wordt door klager (bemiddeling en dus een grief of de klachtenprocedure). Met veel dank aan de inspanningen van de afdelingshoofden worden er veel grieven in het bemiddelingstraject al opgelost.

Er is voor de stijging van het totale aantal niet direct een verklaring te geven.

Jaar	Instroom	Uitstroom
2020	970	1001
2021	807	841
2022	717	772
2023	939	898

9. Bijlagen

- 1. Totaaloverzicht uit Klaver**
- 2. Managementoverzicht uit Klaver**

9.1 Totaaloverzicht

Totaaloverzicht CvT Bureau Rotterdam 01-01-2023 t/m 31-12-2023 - Beklagcommissie

Inrichting	Doorloop termijnen in dagen												Beslissingen										
	Totaal instroom	Instroom klachten	Instroom grieven	Grief naar klacht	Totaal uitstroom	Uitstroom klachten	Uitstroom grieven	0-10	11-30	31-40	41-50	51-60	>60	Geground	Ongegrond	Deels geground	Overgedragen	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Ingetrokken na bemiddeling	Ingetrokken ter zitting	Afdoening na rogatoir	Grief afgedaan
PI Dordrecht	939	676	263	31	898	677	221	162	240	43	97	88	268	36	146	4	21	125	190	97	7	52	220

9.2. Managementoverzicht

Managementoverzicht - werkvoorraden

CvT Bureau Rotterdam - P.I. Dordrecht

2023	begin voorraad	totaal instroom	instroom klacht	instroom grief	grief naar klacht	Uitstroom															eind voorraad
						totaal uitstroom	uitstroom klacht	uitstroom grief	doorloop tijd	gegrond	ongegrond	deels gegrond	overgedragen	niet ontvankelijk	ingetrokken	ingetrokken na bemiddeling	ingetrokken ter zitting	afdoening na rogatoir	grief afgedaan	onbevoegd	
januari	62	59	48	11	5	62	59	3	51	1	13		1	8	14	16		7	2		59
februari	59	102	85	17	2	49	43	6	40	3	8	1	2	1	9	12		7	6		112
maart	112	89	59	30	4	66	44	22	34	3	13	1	3	8	4	3	1	7	23		135
1e kwartaal	62	250	192	58	11	177	146	31	42	7	34	2	6	17	27	31	1	21	31		135
april	135	41	29	12	2	115	101	14	47	7	15		1	53	13	9			17		61
mei	61	87	62	25	2	47	25	22	32	1	5		1	1	13	3		3	20		101
juni	101	107	65	42	6	87	65	22	31	3	12		5	10	21	10	1		25		121
2e kwartaal	135	235	156	79	10	249	191	58	37	11	32		7	64	47	22	1	3	62		121
juli	121	58	42	16	0	61	49	12	39	3	9	1		9	17	8	1		13		118
augustus	118	106	69	37	0	88	60	28	45	1	9				40	11		2	25		136
september	136	67	51	16	2	60	31	29	40		8		2	2	17	2			29		143
3e kwartaal	121	231	162	69	2	209	140	69	41	4	26	1	2	11	74	21	1	2	67		143
oktober	143	96	66	30	3	54	43	11	56	3	13		3	2	14	8		3	8		185
november	185	68	49	19	3	109	78	31	57	5	23		1	4	11	10	2	22	31		144
december	144	59	51	8	3	100	79	21	72	6	18	1	2	27	17	5	2	1	21		103
4e kwartaal	143	223	166	57	9	263	200	63	62	14	54	1	6	33	42	23	4	26	60		103
Totaal	62	939	676	263	32	898	677	221	45	36	146	4	21	125	190	97	7	52	220		103