TSCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 156
van **ADELINE BLANCQUAERT**
datum: 5 november 2021

---

aan **ZUHAL DEMIR**
VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Vlaams Centrum voor Elektronisch Toezicht (VCET) - Klachten

Het Vlaams Centrum voor Elektronisch Toezicht ziet erop toe dat mensen met een elektronische enkelband hun straf volgens de regels thuis uitzitten. Wie zo'n enkelband draagt en toch zonder toestemming op stap gaat, krijgt van hen dus een oproep om uitleg te vragen.

Op 29 oktober 2021 kwam er een verhaal naar buiten waarbij een bejaarde onschuldige vrouw van 81 verschillende telefoontjes kreeg van de dienst omdat ze zich niet zou houden aan de regels. De vrouw in kwestie had hier echter niets mee te maken en probeerde dit dan ook duidelijk te maken aan de dienst zelf, weliswaar zonder succes. Dit betekent dat de onder elektronisch toezicht gestelde dus wekenlang zijn gang kon gaan zonder enige controle.

De woordvoerster van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid zegt hierover het volgende: "De dienst ICT heeft het nodige gedaan zodat het nummer niet langer in het dossier vermeld staat. Het klopt wel dat niet iedereen zomaar aanpassingen kan doorvoeren. Maar zodra men bij het VCET op de hoogte was van het probleem, heeft men een oplossing gezocht. Maar we begrijpen dat dit niet aangenaam was voor de dame in kwestie." Ze gaf daarnaast nog mee dat alles achter de schermen nog verder uitgezocht zal worden en dat zulke fouten best gesignaleerd kunnen worden door het invullen van een klachtenformulier.

1. Kan de minister verklaren hoe het mogelijk is dat er een verkeerd telefoonnummer wordt gebruikt bij de opvolging van een dader onder elektronisch toezicht?
2. Zijn er meerdere gevallen bekend waarbij een onschuldige burger onterecht werd lastiggevallen door de dienst Elektronisch toezicht?
3. Hoeveel klachten via het klachtenformulier komen er jaarlijks binnen bij het VCET? Om welke soort klachten gaat het dan? Welk gevolg wordt er aan deze klachten gegeven?
4. Hoe kan het dat er na meermaals een alarmmelding ontvangen te hebben, de dienst nog steeds probeert de betrokkene via telefoon te bereiken? Zou het niet gepaster zijn om in zo'n gevallen ter plaatse te gaan?
5. Welke initiatieven neemt de minister om ervoor te zorgen dat dergelijke zaken in de toekomst niet meer kunnen plaatsvinden?

Vlaams Parlement

ZUHAL DEMIR
VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

ANTWOORD
op vraag nr. 156 van 5 november 2021
van **ADELINE BLANCQUAERT**

---

1. Om een dossier elektronisch toezicht (ET) te kunnen opstarten bij het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) moet een mandaat aangemaakt worden in het elektronisch dossierbeheersysteem SISET. Afhankelijk van het type mandaat maakt het VCET dan wel de gevangenisinstelling het mandaat in SISET aan. Voor straffen boven de 3 jaar, maakt het VCET zelf dit mandaat aan. Voor straffen onder de 3 jaar, zoals hier het geval was, gebeurt dit door de gevangenisdirectie.

   In SISET wordt informatie ingegeven zoals het adres waar de justitiabele het elektronisch toezicht kan ondergaan alsook het telefoonnummer waarop hij/zij bereikbaar is. Uit de informatie die ik gekregen heb, blijkt dat er een foutief telefoonnummer werd ingegeven in SISET. Dit betreft een menselijke fout. Het foutieve nummer werd in dit concrete geval wel snel opgemerkt maar pas na enige tijd aangepast in de verschillende systemen waarmee het VCET werkt. Dat is de reden waarom de dame in kwestie meerdere oproepen vanuit het VCET heeft ontvangen.

2. De kans dat er in de systemen waar het VCET mee werkt een onbruikbaar of foutief telefoonnummer staat, is klein. Het blijft dan ook uiterst zeldzaam dat een burger onterecht wordt gecontacteerd door het VCET. Uiteraard spreekt het voor zich dat elke opdrachtgever en het VCET attent moeten zijn bij een goede registratie van de correcte gegevens.

3. Rekening houdende met het grote aantal mensen dat jaarlijks onder ET wordt geplaatst (in 2020 werden maar liefst 5102 mensen onder ET geplaatst), kunnen we stellen dat een kleine minderheid een klacht neerlegt bij de afdeling Justitiehuizen tegen de werking van het VCET. In 2020 behandelden de klachtenbehandelaars in totaal 13 klachten. In 2021 waren er dit tot nu toe 12.

   Deze klachten werden telefonisch, mondeling, per brief, via e-mail of via het klachtenformulier ingediend door de onder elektronisch toezicht geplaatste persoon zelf. Ze handelden over het gevoel niet correct bejegend te zijn geweest door een VCET medewerker, het gevoel onvoldoende geïnformeerd te zijn geweest door het VCET met betrekking tot de procedure, en over het niet eens zijn met een beslissing die werd genomen door het VCET.

   In eerste instantie gaat het VCET zelf in gesprek met de klachtindiener. In de meeste gevallen leidt dit tot een bevredigend resultaat voor de klager. Indien dit niet het gewenste resultaat heeft of de klachtindiener staat niet open voor een conciliërende afhandeling, dan zal de klachtbehandeling verder formeel en schriftelijk verlopen. Ze wordt dan volledig uitgevoerd door de klachtenbehandelaars, die hiervoor 45 dagen de tijd hebben.

4. Het VCET contacteerde betrokkene na ieder alarm, weliswaar op het verkeerde nummer. Betrokkene werd daarnaast ook gecontacteerd via de bewakingsbox zelf. Naast de gsm/vaste telefoon bestaat er immers de mogelijkheid om de justitiabele op de bewakingsbox te contacteren wanneer deze laatste bijvoorbeeld in alarm gaat door het maken van overtredingen op zijn/haar uurrooster. De veroordeelde blijft dus steeds opvolgbaar. Ook in dit geval werd de betrokken justitiabele steeds opgevolgd en

gecontacteerd via de bewakingsbox. Het is/was dus niet nodig om ter plaatse te gaan. Alleen is het verkeerde telefoonnummer de eerste keer niet in beide systemen aangepast. De andere keren werd er niet opgenomen (en de bewakingsbox gebeld) en de laatste keer dat men de dame in kwestie wel aan de lijn had, is het telefoonnummer dan aangepast.

5. Het belang van een goede monitoring en dienstverlening door het VCET naar de justitiabelen/burgers dient steeds voorop te staan. Om dit ondanks de stijgende cijfers door corona en door een grotere inzet op elektronische vanuit de rechterlijke macht, te kunnen blijven garanderen, heb ik onder andere werk gemaakt van een uitbreiding van de dienst.

   In het huidige personeelsplan 2020-2021, voorzie ik een uitbreiding van het VCET met 18 medewerkers.
   Het personeelsplan 2021-2022, dat een verdere uitbreiding van het VCET voorziet, werd recent goedgekeurd door de Vlaamse regering.

   Daarnaast werd de voorbije jaren aandacht besteed aan het uitwerken van een goed klachtenbeleid binnen de afdeling justitiehuizen. Een klacht is immers een belangrijke bron van informatie die kan bijdragen tot de verbetering van de werking van de diensten waarop de klacht betrekking heeft. Zo werd in het voorbije jaar een online klachtenformulier ter beschikking gesteld zodat het voor burgers en justitiabelen makkelijker is om hun eventuele ongenoegen of ontevredenheid te uiten wanneer zij van mening zijn dat de justitiehuizen of het VCET niet correct gehandeld hebben.

   Daarnaast werd er een klachtencommissie opgericht. Deze commissie komt op centraal niveau minstens jaarlijks samen en kan ad hoc samengeroepen worden. De commissie kan na analyse van de behandelde klachten (en eventueel meldingen), (bijkomende) aanbevelingen en verbetervoorstellen formuleren betreffende de dienstverlening en werking van de afdeling Justitiehuizen en het VCET. Structurele problemen binnen de werking van de afdeling Justitiehuizen en het VCET die tijdens de klachtenbehandeling naar boven komen, kunnen op die wijze gerapporteerd worden aan de hiërarchie en gepast gevolg krijgen door het voorstellen van concrete verbeteracties.