



Arabisch

# Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

نشرة معلومات

ما الذي يمكنك أن تفعله إذا كانت لديك شكوى؟

## تقديم شكوى رسمية إلى لجنة الشكاوى

هل أنت غير موافق على قرار للمدير؟ مثلاً حول عدم حصولك على إجازة أو حول منعك من الاشتراك بنشاطات؟ يمكنك عندها أن تقدم شكوى رسمية إلى لجنة الشكاوى:

1. قم بملء (استمارة الشكوى) (beklagformulier) (يمكن الحصول عليها في القسم). اكتب في هذه الاستمارة لماذا أنت غير موافق على القرار.
2. قم بتسليم الاستمارة خلال فترة 7 أيام من بعد تاريخ قرار المدير. مكتوب على الاستمارة الجهة التي يجب عليك أن تقدم إليها الاستمارة.
3. يجب أن تقوم (أو أن يقوم محاميك) خلال جلسة مناقشة الشكوى بذكر سبب تقديمك للشكوى بشكلٍ دقيق. وتقوم الإدارة بذكر سبب اتخاذها للقرار.
4. تقوم لجنة الشكاوى بإخبارك بقرارها خلال فترة بضعة أسابيع. غالباً ما تستلم القرار من خلال رسالة. هناك ثلاثة قرارات محتملة:

- \* أن تُعتبر شكاوك مُبررة: أي يجب على الإدارة أن تُبدل قرارها وتحصل في بعض الأحيان على تعويض مالي.
- \* أن تُعتبر شكاوك غير مُبررة: أي أن القرار لن يتغير.
- \* أن تُعتبر شكاوك غير قابلة للاستلام، وذلك لأن لجنة الشكاوى تعتقد بأنها لا تستطيع إبداء رأي فيها. يحدث ذلك، على سبيل المثال، إذا كنت قد قدمت الشكوى في وقت متأخر.

هل لديك شكوى؟ مثلاً على طريقة التعامل معك؟ أو حول قرار أنت غير موافق عليه؟ تبين لك نشرة المعلومات هذه ما الذي يمكنك أن تفعله في تلك الحالة.

حاول أولاً أن تحل المشكلة بنفسك في القسم. إذا لم تنجح في ذلك أطلب إجراء محادثة مع المسؤول، أي رئيس القسم أو المدير. كما يمكنك أن تستعين بمساعدة (لجنة الإشراف) (Commissie van Toezicht). وهي لجنة تتألف من أشخاص مستقلين لا يعملون في المؤسسة. إنهم يراقبون كيف يتم التعامل مع المُحتجزين.

هناك أسلوبين لتقديم شكوى إلى لجنة الإشراف:

- \* من خلال محادثة مع المفوض الشهري
- \* من خلال (لجنة الشكاوى) (إذا كنت تريد تقديم شكوى رسمية)

## طلب إجراء محادثة مع المفوض الشهري

يقوم شخص من لجنة الشكاوى بإجراء عدد من الزيارات كل شهر إلى المؤسسة التي تقيم فيها. إن هذا الشخص هو المفوض الشهري. يمكنك أن تطلب إجراء محادثة مع هذا المفوض الشهري بالطريقة التالية:

1. تقوم بملء (استمارة طلب محادثة) (sprekersbriefje) (التي يمكن الحصول عليها في القسم)، ويقوم المفوض الشهري بعد ذلك بتحديد موعد معك.
2. ويقوم المفوض الشهري خلال المحادثة معك بمناقشة ما إذا كان هناك حل.
3. يقوم المفوض الشهري بإعداد تقرير عن المحادثة للإدارة. لن يضم التقرير أية معلومات سرية. أخبرت المفوض الشهري بها وستبقى سرية.

5. إذا كنتَ غير موافق على القرار، فيمكنك أن تقوم بالاستئناف\* عليك أن تقوم بالاستئناف لدى مجلس تطبيق قانون العقوبات وحماية الأطفال والشباب)\*\* يمكنك أن تحصل على استشارة خاصة بهذا الإجراء من القسم.

#### المساعدة القانونية

يمكن لمحاميك أن يقدم لك النصيحة حول ما يجب أن تقوم به إذا كانت لديك شكوى. كما لديك الحق في الحصول على مترجم. وفي الختام، يحق لك أن تقرأ جميع المعلومات التي تستخدمها الإدارة لتبين بأن قرارها صائب.

\* ينطبق هذا على كل شخص يخضع لقانون المبادئ العقابية.  
\*\* (Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming)

معلومات الإصدار:  
إن هذا المطبوع هو من إصدار (Dienst Justitiële Inrichtingen)

التنفيذ: قسم (corporate communicatie)  
يوليو / تموز 2010