

إجراءات شكاوى العملاء



سوف تتلقى المساعدة في الأمور العملية والحياة اليومية من **استشارة عمل اللاجئين في بونك**
Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug

يتم تقديم هذه المساعدة من خلال متطوعين. هم يعملون تحت إشراف منسق

:يلتزم الجميع بقواعد السلوك الواضحة، على سبيل المثال

. ملء الإستمارات .

. التقدم بطلب الحصول على المعاش الاجتماعي أو التأمين الصحي .

. الإجابة على أسئلتك .

١. القواعد الهامة لدى الموجه

. سيتم حفظ معلوماتك في ملف شخصي. يمكنك مراجعة هذا الملف في أي وقت .

. سيتم مشاركة معلوماتك الشخصية مع الآخرين فقط إذا سمحت بذلك .

. يعامل المرشدون الجميع بالتساوي، لا يهم من أين أتيت، وماهي معتقداتك، أو ماهو جنسك أو تفضيلاتك الجنسية .

. يحترم المرشدون حدودك وحدود عائلتك. لا يجوز لهم إساءة استخدام مناصبهم .

٢. غير راضٍ عن المساعدة؟

:قد لا تكون راضياً عن الإرشادات المقدّمة، على سبيل المثال

. لديك خلاف بالرأي مع المرشد الخاص بك .

. تشعر بأنك لا تحصل على المساعدة بشكل صحيح .

. (إذاً اتبع الخطوات المذكورة في الجدول أ (الشكاوى المتعلقة بالإرشادات

. هل تتعامل بسلوك غير مرغوب فيه أو متجاوز؟ اتبع الخطوات المذكورة في الجدول ب .

الجدول أ: في حالة عدم الرضا أو النزاع

الخطوة الأولى: ناقش شكاوك داخل المنظمة أولاً

. ناقش شكاوك مع الشخص الذي تشتكي منه .

. إذا لم يساعدك ذلك؟ تحدث مع مديره .

هل مازلت تواجه المشكلة أو تحتاج إلى مساعدة في المحادثة؟ اذهب إلى الخطوة الثانية .

(الخطوة الثانية): اتصل برئيس لجنة الشكاوى الإقليمية (انظر إلى عنوان البريد الإلكتروني أدناه

هذا الشخص يساعدك للوصول إلى الحل معاً .

لم تتمكن من الوصول إلى حل؟ انتقل إلى الخطوة الثالثة .

(الخطوة الثالثة): تقديم شكوى رسمية إلى لجنة الشكاوى (على سبيل المثال استمارة الشكاوي

الخطوة الرابعة: تقوم لجنة الشكاوى بالبحث في شكاوك

هم يستمعون إلى القصة من كلا طرفين العملاء .

..هم يصدرن حكماً بشأن الشكاوى

هم يقدمون النصيحة عما يجب القيام به بعد ذلك .

الجدول ب: في حالة السلوك الغير مرغوب فيه أو المخالف

الخطوة الأولى: ناقش شكاوك داخل المنظمة أولاً

ناقش شكاوك مع الموظف المعني .

لم يساعدك ذلك؟ تحدّث مع مديره .

هل تواجه مشكلة وتحتاج إلى مساعدة في المحادثة؟ انتقل إلى الخطوة الثانية .

الخطوة الثانية: تواصل مع المستشار السري (الموثوق) للأنظمة

هذا الشخص في إيجاد الحل .

يقف الشخص الموثوق إلى جانبك .

يمكنك اختيار ما إذا كنت تريد الشخص الموثوق ذكراً أو أنثى .

هل لا يوجد حل؟ انتقل إذاً إلى الخطوة الثالثة .

(الخطوة الثالثة): تقديم لجنة رسمية إلى لجنة الشكاوى (على سبيل المثال عبر استمارة الشكاوي.

الخطوة الرابعة: تقوم لجنة الشكاوى بالبحث في شكاوك

هم يستمعون إلى القصة من كلا الطرفين من العملاء .

هم يصدرن حكماً بشأن الشكاوى .

هم يقدمون النصيحة عما يجب القيام به بعد ذلك .

معلومات التواصل:

:يمكن التواصل مع لجنة الشكاوى عبر البريد الإلكتروني

klachtencommissie@regioverband.nl

:يمكن التواصل مع المستشارين السريين عبر البريد الإلكتروني

vertrouwenspersonen@regioverband.nl

.يمكنك تحديد رغبتك من خلال بريدك الإلكتروني للاستعانة بالمستشار الموثوق السري ذكراً أو أنثى