

Danışanlar için Şikâyet Prosedürü

Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug 'dan günlük yaşamdaki pratik konularda yardım alıyorsunuz.

Bu yardım gönüllüler tarafından sağlanır. Gönüllüler bir koordinatörün yönetimi altında çalışır. Herkes belirli davranış kurallarına uyar.

Gönüllüler size aşağıdaki konularda yardımcı olabilir:

- Form doldurma
- Sosyal yardım veya sağlık sigortası başvurusu
- Sorularınızı yanıtlamak

1. Danışmanlıkla ilgili önemli kurallar:

- Bilgileriniz kişisel bir dosyada saklanır. Bu dosyayı her zaman görebilirsiniz.
- Kişisel bilgileriniz yalnızca sizin izninizle başkalarıyla paylaşılır.
- Danışmanlar herkese eşit davranır. Nereden geldiğiniz, inancınız, cinsiyetiniz veya cinsel yöneliminiz önemli değildir.
- Danışmanlar sizin ve ailenizin sınırlarına saygı gösterir. Konularını kötüye kullanamazlar.

2. Yardımdan memnun değil misiniz?

Danışmanlıktan memnun kalmadığınız durumlar olabilir. Örneğin:

- Danışmanınızla fikir ayrılığı yaşıyorsunuz.
- Yeterince yardımcı olunmadığınızı hissediyorsunuz.

Bu durumda Şema A'daki adımları izleyin (Danışmanlıkla ilgili şikâyetler).

İstenmeyen veya sınırı aşan davranışlarla mı karşılaştınız?

O zaman Şema B'deki adımları izleyin.

ŞEMA A – Memnuniyetsizlik veya anlaşmazlık durumunda

Adım 1: Şikâyetinizi önce kurum içinde konuşun

Şikâyetinizi ilgili kişiyle görüşün.

Yardımcı olmuyorsa, onun yöneticisiyle konuşun.

Hâlâ çözüm bulamıyorsanız ya da görüşmede destek isterseniz, adım 2'ye geçin.

Adım 2: Bölgesel şikâyet komisyonu başkanıyla iletişime geçin (e-posta adresi aşağıdadır).

Bu kişi birlikte çözüm bulmanızda yardımcı olur.

Çözüm bulunamazsa, adım 3'e geçin.

Adım 3: Şikâyet komisyonuna resmi şikâyette bulunun (örneğin şikâyet formu aracılığıyla).

Adım 4: Şikâyet komisyonu şikâyetinizi inceler

Her iki tarafı da dinlerler.
Şikâyetle ilgili bir yargıya varırlar.
Ne yapılması gerektiğine dair tavsiyede bulunurlar.

ŞEMA B – İstenmeyen veya sınırı aşan davranış durumunda

Adım 1: Şikâyetinizi önce kurum içinde konuşun
Şikâyetinizi ilgili çalışanla görüşün.
Yardımcı olmuyorsa, onun yöneticisiyle konuşun.
Hâlâ çözüm bulunamazsa ya da görüşmede destek isterseniz, adım 2'ye geçin.

Adım 2: Kurumun gizlilik danışmanı ile iletişime geçin
Bu kişi çözüm bulmanıza yardımcı olur.
Gizlilik danışmanı sizin tarafınızdadır.
Erkek ya da kadın bir danışman tercih ettiğinizi belirtebilirsiniz.
Çözüm bulunamazsa, adım 3'e geçin.

Adım 3: Şikâyet komisyonuna resmi şikâyette bulunun (örneğin şikâyet formu aracılığıyla).

Adım 4: Şikâyet komisyonu şikâyetinizi inceler
Her iki tarafı da dinlerler.
Şikâyetle ilgili bir yargıya varırlar.
Ne yapılması gerektiğine dair tavsiyede bulunurlar.

İletişim Bilgileri:

Şikâyet Komisyonu'na şu e-posta adresinden ulaşabilirsiniz:

[✉ klachtencommissie@regioverband.nl](mailto:klachtencommissie@regioverband.nl)

Gizlilik Danışmanları'na şu e-posta adresinden ulaşabilirsiniz:

[✉ vertrouwenspersonen@regioverband.nl](mailto:vertrouwenspersonen@regioverband.nl)

E-postanızda, kadın veya erkek danışman tercih ettiğinizi belirtebilirsiniz.