

إجراءات شكاوى العملاء



:الترجمة إلى العربية هي

"مؤسسة مجموعة عمل اللاجئين في فايك باي دورستيد"

Stichting Vluchtelingenwerkgroep Wijk bij Duurstede

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 شكواك 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 شكواك.

. هم يستمعون إلى القصة من كلا طرفين العملاء.

. هم يصدرن حكماً بشأن الشكوى.

. هم يقدمون النصيحة عما يجب القيام به بعد ذلك.

الجدول ب: في حالة السلوك الغير مرغوب فيه أو المخالف

الخطوة الأولى: ناقش شكواك داخل المنظمة أولاً.

. ناقش شكواك مع الموظف المعني.

. لم يساعدك ذلك؟ تحدث 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 شكواك.

. هم يستمعون إلى القصة من كلا الطرفين من العملاء.

. هم يصدرن حكماً بشأن الشكوى.

. 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 السريّ ذكراً أو أنثى.