

## إجراءات شكاوى العملاء



سوف تتلقى المساعدة في الأمور العملية والحياة اليومية من استشارة عمل اللاجئين في بونك  
**Steunpunt vluchtelingen De Bilt**

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 المقدمة، 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 شكواك 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 شكاوك.

. 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 شكاوك داخل المنظمة أولاً.

. ناقش شكاوك 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 شكاوك.

. 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](mailto:klachtencommissie@regioverband.nl)

يمكن التواصل مع المستشارين السريين عبر البريد الإلكتروني:

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

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