



## 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 الموجة

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

سيتم مشاركة معلوماتك الشخصية مع الآخرين فقط إذا سمح بذلك .

يعامل المرشدون الجميع بالتساوي، لا يهم من أين أتيت، وما هي معتقداتك، أو ما هو 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 شكاوك داخل المنظمة أو لا

ناقش شكاوك مع الشخص الذي تشتكى 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 معًا .

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

**الخطوة الثالثة:** تقديم شكوى رسمية إلى لجنة الشكاوى (على سبيل المثال استماراة الشكاوى).

**الخطوة الرابعة:** تقوم لجنة الشكاوى بالبحث في شكواك.

هم يستمعون إلى القصة من كلا طرفين العملاء .

..هم يصدرون حكمًا 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 .

ناقشت شكواك مع الموظف المعنى .

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 ذكرًا أو أنثى .

هل لا يوجد حل؟ انتقل إذاً إلى الخطوة الثالثة .

**الخطوة الثالثة:** تقديم لجنة رسمية إلى لجنة الشكاوى (على سبيل المثال عبر استماراة الشكاوى).

**الخطوة الرابعة:** تقوم لجنة الشكاوى بالبحث في شكواك.

هم يستمعون إلى القصة من كلا طرفين من العملاء .

هم يصدرون حكمًا 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 ذكرأً أو أنثى.