

## 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 .

يُحترم 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 يصدرون 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 يصدرون 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](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 ذكراً أو أنثى