

## روند رسیدگی به شکایات برای مراجعین

شما از طرف گروه کاری پناهندگان در کارهای عملی روزانه کمک می گیرید. این کمک توسط داوطلبان ارائه می شود. آن ها تحت نظارت یک هماهنگ کننده کار می کنند و همه از قوانین رفتاری مشخصی پیروی می کنند.

داوطلب می تواند به شما در موارد زیر کمک کند:

- پر کردن فرم ها
- درخواست کمک هزینه یا بیمه درمانی
- پاسخ به سوالات شما

## قوانین مهم در هنگام راهنمایی و کمک:

اطلاعات شما در یک پرونده شخصی نگهداری می شود. شما همیشه می توانید این پرونده را ببینید

اطلاعات شخصی شما فقط با رضایت خودتان با دیگران به اشتراک گذاشته می شود

راهنمایان با همه یکسان رفتار می کنند. فرقی نمی کند از کجا آمده اید، دین تان چیست، یا جنسیت و گرایش جنسی شما چیست

راهنمایان به مرزهای شما و خانواده تان احترام می گذارند و اجازه ندارند از موقعیت خود سوء استفاده کنند

## از کمک راضی نیستید؟

ممکن است شما از نوع کمک یا راهنمایی رضایت نداشته باشید. برای مثال

با راهنمای خود اختلاف نظر دارید

احساس می کنید خوب به شما کمک نشده است

در این صورت مراحل نمودار آ را دنبال کنید

اگر با رفتار نامناسب یا فراتر رفتن از مرزها روبرو شده اید، مراحل نمودار ب را دنبال کنید

## در صورت نارضایتی یا اختلاف - A نمودار

### مرحله ۱: ابتدا شکایت خود را در داخل سازمان مطرح کنید

شکایت خود را با فرد مورد نظر در میان بگذارید

اگر این کار نتیجه نداد، با سرپرست او صحبت کنید

اگر باز هم به نتیجه نرسیدید یا نیاز به کمک دارید، به مرحله ۲ بروید

### مرحله ۲: تماس با رئیس کمیته رسیدگی به شکایات منطقه ای

این شخص به شما کمک می کند تا راهحلی پیدا شود

اگر راهحل پیدا نشد، به مرحله ۳ بروید

**مرحله ۳: شکایت رسمی خود را به کمیته شکایات ارائه دهید**  
(مثلاً با فرم شکایت)

**مرحله ۴: کمیته شکایات، موضوع را بررسی می‌کند**

- آن‌ها به هر دو طرف گوش می‌دهند.
- درباره شکایت نظر می‌دهند.
- پیشنهاد می‌دهند چه کار باید انجام شود.

**در صورت رفتار نامناسب یا عبور از مرزها – B نمودار**

**مرحله ۱: ابتدا شکایت خود را در داخل سازمان مطرح کنید**

شکایت خود را با فرد مورد نظر مطرح کنید

اگر این کار نتیجه نداد، با سرپرست او صحبت کنید

اگر باز هم به نتیجه نرسیدید یا نیاز به کمک دارید، به مرحله ۲ بروید

**مرحله ۲: تماس با مسئول رسیدگی به امور محرمانه (شخص معتمد)**

این شخص به شما کمک می‌کند تا راه‌حلی پیدا شود

او طرف شماست

شما می‌توانید انتخاب کنید که با فرد معتمد مرد یا زن صحبت کنید

اگر راه‌حل پیدا نشد، به مرحله ۳ بروید

**مرحله ۳: شکایت رسمی خود را به کمیته شکایات ارائه دهید**  
(مثلاً با فرم شکایت)

**مرحله ۴: کمیته شکایات، موضوع را بررسی می‌کند**

آن‌ها به هر دو طرف گوش می‌دهند

درباره شکایت نظر می‌دهند

پیشنهاد می‌دهند چه کار باید انجام شود

**اطلاعات تماس:**

**کمیته شکایات از طریق ایمیل زیر در دسترس است:**

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

**افراد معتمد (مرد یا زن) از طریق ایمیل زیر در دسترس هستند**

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

