

شكوى؟ لا تجعلها تشغل بالك!

نظام معالجة الشكاوى



070 310 68 78

يمكنك الاتصال بنا خلال أوقات العمل من الساعة التاسعة صباحا إلى الساعة الخامسة مساء

مؤسسة (ويند) Wende هي المنظمة التي تقوم باستقبال وإيواء النساء والرجال الذين تعرضوا لعنف أسري في إطار معالجة العنف الأسري في منطقة لاهاي وزوترمير والضواحي. تقدم المؤسسة انطلاقا من خبرتها الطويلة والواسعة رعاية ميسرة للنساء، بدون تعقيدات إدارية، كما تقدم الوقاية والتوعية والاستشارة والمساعدة لمتحاجين وتوفر الخدمات لهم في أماكن تواجدهم وتوفر مأوى مؤقت عند حدوث العنف الأسري. مؤسسة (ويند) Wende معترف بها من قبل القانون العام لتكاليف العلاج الاستثنائية AWBZ.



عنوان المراسلة: Postbus 85711 / 2508 CK Den Haag

رقم الهاتف: 070 310 68 78

رقم الفاكس: 070 312 18 95

عنوان الموقع على الإنترنت: www.stichtingwende.nl

عنوان البريد الإلكتروني: info@stichtingwende.nl

Deze folder is ook beschikbaar in het Nederlands.

This brochure is also available in English.

Este folleto está disponible en español.

Bu broşürün Türkçesi de bulunmaktadır.

"شكوى؟ لا تجعلها تشغل بالك!"

تنظر لجنة بحث الشكاوى في موضوع شكواك في مدة زمنية لا تتجاوز شهرين. إن رأيت اللجنة ما يدعو لذلك، فإنها بإمكانها أن تطلب منك أو ممن قدمت شكوى ضده أو من المنظمة، بتزويدها بمعلومات أكثر. لا يمكن للجنة القيام بهذا إلا بعد حصولها على إذن بالموافقة على هذا الطلب.

تطلب اللجنة من الشخص الذي تقدمت بشكوى ضده، التعليق على شكواك وبعدها تطلب منك الرد بدورك على هذا التعليق. إن رأيت اللجنة ما يدعو لذلك، يمكنها أن تطلب منك ومن الشخص المشتكى منه إعطاء توضيح شفوي. بعدها تشعرك اللجنة بمدى قبولها أو رفضها شكواك.

يقرر مجلس إدارة المؤسسة بعد ذلك هل يستوجب الأمر اتخاذ إجراءات معينة وما هي نوعية الإجراءات التي يمكن اتخاذها. يُمكنك دائما سحب شكواك. يجب إبلاغ لجنة بحث الشكاوى بهذا الأمر كتابة. لكن لجنة بحث الشكاوى تحتفظ بحقها دائما في إجراء تحقيق لاحق بخصوص الشكوى.

كل المعنيين ملزمون بكتمان السر ولن يتحدثوا عن قضيتك مع أطراف ثالثة.

ليس من الضروري أن تقدمي الشكوى بمفردك. يمكن أن تطلي نصيحة ومساعدة من كل شخص. يمكن أن يكون هذا الشخص أحد أفراد العائلة أو صديقة جيدة أو مرشدا دينيا أو محاميا. يجب أن تأخذي في الحسبان أن الاستعانة بمساعدة احترافية قد يكون بمقابل يجب عليك دفعه من نفقتك الخاصة. النظر إلى شكواك ومعالجتها من طرف لجنة بحث الشكاوى يتم بدون مقابل.

يُمكنك أن تطلي من مقدمة المساعدة الخاصة بك أو من المكلفة بقضيتك تزويدك بنظام القواعد الكامل الذي على أساسه تشتغل لجنة بحث الشكاوى.

إن كان لديك بعد قراءة هذه المعلومات تساؤل أو استفسار متعلق بتقديم شكوى لدى اللجنة الجهوية لبحث الشكاوى، يمكنك الاتصال بالمدير المسير.

يمكن التوجه بشكواك إلى اللجنة الجهوية لبحث الشكاوى، وذلك بإرسالها بعناية السكرتير، على العنوان التالي:

Postbus 85711
2508 CK Den Haag

المنظمات المُنظمة إلى اللجنة الجهوية لبحث الشكاوى هي: Rosa Manus من مدينة لايدن، Vrouwenopvang Zuid-Holland من مدينة دلفت، VOC Midden-Holland من مدينة جاوذا ومؤسسة ويند Stichting Wende من مدينة دنهاخ (لاهاي).

مؤسسة (ويند) لديها نظام لمعالجة الشكاوى. هذا يعني بأنك بصفتك زبونة تستطيعين أن تقدمي بشكواك حول أمور لا ترتاحين لها. حتى لو كنت حاليا من لا يستفيد من خدمات مؤسسة (ويند)، بإمكانك تقديم شكوى. ستعمل مؤسسة (ويند) كل ما في وسعها حتى يتم معالجة شكواك بعناية وإيجاد حل لها إن كان في الإمكان. نقدم بعض الأمثلة للشكوى.

أنت تريدان

- أن المؤسسة أو العاملين فيها يتعاملون مع معلوماتك الشخصية بشكل غير دقيق؛
- بأنك تعاملين معاملة مختلفة على أساس انتمائك الديني أو العرقي أو الميول الجنسي؛
- الظروف المعيشية المتعلقة بالنسيهيلات ناقصة وغير لائقة.

عندما تكون لديك شكوى، من الأفضل أن تتصلي بمقدمة المساعدة الخاصة بك أو بالمكلفة بقضيتك.

ستبحث معك أثناء محادثة تجريها معك عن نوعية شكواك وستحاول حلها معك. في حالة عدم ارتياحك للنظر في موضوع الشكوى ومعالجتها، فإنه يطلب منك أن تناقشي شكواك مع القائد المسؤول عن مقدمة المساعدة أو المساعدة المسؤولة عن قضيتك. كما أنه بإمكانك أيضا أن تختاري تقديم شكواك كتابة إلى اللجنة الجهوية لبحث الشكاوى. إن كنت ترغبين في تقديم هذا، فإن مقدمة المساعدة الخاصة بك أو مساعدتك المسؤولة عن قضيتك أو أية موظفة أخرى تشتغل عند مؤسسة (ويند)، تستطيع مساعدتك في تحرير الشكوى كتابة.

تجددين بالتفصيل أسفله ما الذي يجب عليك فعله في حالة رغبتك في تقديم شكواك إلى اللجنة الجهوية لبحث الشكاوى.

بإمكانك التقدم بشكواك بنفسك. يمكنك أيضا التقدم بشكواك عن طريق ممثل قانوني أو عن طريق شخص آخر قد فوضته للقيام بهذه المهمة. بإمكان أهالي الضحايا أيضا تقديم شكوى. بإمكانك أن تقدمي بشكواك في ظرف سنة واحدة بعد انتهاء تقديم المساعدة. إن كنت ترغبين في هذا، فإنه بإمكان الموظفة التي تعمل في منطمتك مساعدتك في تحرير الشكوى كتابة. يجب عند تقديم الشكوى أن تذكر عنوان سكنك أو العنوان البريدي الخاص بك.

إذا كنت تعتقدين أنه لا يمكن لأحد أعضاء لجنة بحث الشكاوى أن يكون حكما نزيها أو رأيا محايدا، فإنه يمكنك أن تقدمي اعتراضا على مشاركته/مشاركتها في اللجنة.