

إجراءات الشكاوى النطاق المتصل بالموضوع

هذا الإجراء يتعلق بالتعبير الكتابي أو الشفوي لاحتقار أو كراهية لزبون أو موظف بالمؤسسة.

الشكاوى المتعلقة بالأسعار أو المواد لا يشملها هذا الإجراء.
الشكاوى التي تدخل في هذا الموضوع يتم معالجتها والرد عليها داخل ٤ أسابيع بعد الإدلاء بها كتابة.

نقطة البداية

- في إطار العلاقة الحسنة مع المدرسة يستحسن الالتقاء للاتفاق على تفاصيل معالجة الشكاوى المتعلقة بموظفي المؤسسة، وبذل الجهد لتجنبها
- الشكاوى تكون كتابة أو شفاهيا لاحتقار أو كراهية زبون أو موظف بالمؤسسة، الشكاوى تعتبر شكوى في الوقت التي قدمها المشتكي
- المشتكي هو الشخص الذي يقدم الشكاوى بالمدرسة أو من يساعده
- الشكاوى كتابة عبارة عن رسالة أو رسالة إلكترونية مقدمة إلى المدرسة
- الشكاوى التي لا تدخل في هذا النطاق ينظر إليها أيضا بعمق وجدية، لكن رسميا لا تدخل في هذا الإجراء

الشكاوى المقدمة شفاهيا

- الشكاوى المقدمة شفاهيا يتم معالجتها مباشرة بين الطرفين .
- إذا لم تستطيع المدرسة والمشتكي حل المشكلة، يتدخل هنا شخص مستقل لحل المشكلة.
- إذا لم يتم حل الموضوع تقدم الشكاوى كتابة بشكل رسمي ضمن إجراءات الشكاوى المقدمة .

الشكاوى المقدمة كتابة

- تقدم الشكاوى كتابة باللغة الهولندية وبمضي عليها المشتكي
- مع كتابة اسمه وعنوانه
- تاريخ الامضاء
- وصف وشرح الشكاوى المقدمة

Blik op Werk يساعد في ملء استمارات الشكاوى في هذا الرابط Klachten@ikwilinburgeren.nl

من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة ٠٠.١٣ و ٠٠.١٧ ويمكنك الاتصال على الرقم

٠٣٠٣٠٣٠٦٤٥

0303030645

قرار التصالح

- في جميع مراحل معالجة الشكاوى تستطيع إدارة المدرسة وضع تصميم لمعالجة الشكاوى وارضاء المشتكي .
- عند التوصل إلى حل لإرضاء المشتكي، يتوصل المشتكي كتابة بقرار إنهاء إجراء الشكاوى المقدمة .

حقوق الشكاوى

سلطة معالجة الشكاوى تعود إلى إدارة المدرسة تحت المسؤولية المباشرة للمشتكي، تنسق سكريتارية المدرسة موضوع معالجة الشكاوى .

تسمح المدرسة للمعالج النظر في الشكاوى وتتدخل المدرسة مباشرة لحل موضوع الشكاوى فيما يلي :

- إذا كانت الشكوى تتعلق بالمعالج نفسه
- إذا كانت الشكوى صادرة من شخص يعطي أمرا بالقيام بعمل ما
- إذا كانت الشكوى مرتبطة بأعمال تجارية
- إذا كانت الشكوى لها أهمية قانونية

مؤسسة إدارة إجراءات الشكاوى

- توافق سكريتارية المدرسة على الشكاوى الكتابية داخل مدة اسبوعين من تاريخ الإستلام .
- ترسل سكريتارية المدرسة نسخة من الشكوى والبيانات للموظف المستقل أو الإدارة .
- تسلم المشتكى نسخة من إجراءات الشكوى وفيها يبلغ من المسؤول الذي عالج هذه الشكوى .
- إذا كانت الشكوى غير قابلة للمعالجة يعلم المشتكى كتابة داخل ٤ اسابيع .
- إذا أراد المشتكى التخلي عن موضوع الشكوى يتم ذلك كتابة .
- كل الشكاوى تعالج بمسؤولية وتوضع في سجل الشكاوى .
- كل الوثائق يحتفظ بها سنتين بعد إنهاء الشكوى .
- كل الشكاوى تعالج بمسؤولية .

مدة معالجة الشكاوى

- يقوم المعالج بالنظر في الشكوى داخل ٦ اسابيع بعد حصوله على الشكوى .
- بسبب حالات استثنائية يمكن أن يؤجل المعالج النظر في الشكوى، في هذه الحالة يتوصل المشتكى والمشتكى عليه برسالة توضح سبب التأجيل مع الموعد الجديد للنظر في الشكوى المقدمة .

سماع المشتكى والمشتكى عليه

- يقترح ويحدد المعالج مكان وزمان معالجة الشكوى ويبلغ الطرفين .
- يمكن للمشتكى أو المشتكى عليه التخلي عن حقه في الاستماع اليه .
- رغم تخلي المشتكى أو المشتكى عليه على الشكوى، يحق للطرفين الحصول على مساعدة قانونية تخص الدعوى ، يحددها المعالج .
- يمكن للطرفين طلب الحصول على النسخ القانونية بالمجان .
- يمكن للطرفين إحضار الشهود والمتخصصين على حسابهم الشخصي .
- بعد سماع المشتكى والمشتكى عليه يقوم المعالج بتقرير في الموضوع ويرسله إلى الطرفين. بعد الموافقة عليه يضاف إلى سجل الشكاوى .

محضر رسمي

- إذا ظهر للمعالج أن المشتكى لم يقدم معلومات كافية للتحقيق يكتفي المعالج بالمعلومات المقترحة .
- يعلم المعالج المشتكى كتابة بجميع نتائج التحقيق المتصلة بالشكوى .

التسويات المالية

- بعد موافقة المشتكى على الحلول المقدمة، تتم الموافقة على التسويات المالية .

إذا اتفقت كل الأطراف على الحل يتم إعلام المشتكي بذلك كتابة داخل اسبوع واحد .
مع هذه الموافقة تعتبر الشكوى قد تمت معالجتها .

تصحيح الإجراءات

يقدم المعالج إمكانية إعادة الإجراءات لتجنب الحالة التي أدت إلى الشكوى .
يناقش المعالج مع إدارة المدرسة الطرق لتحسين معالجة الشكوى حتى تصبح تلك الإجراءات جزء مهم لتحسين الحكم في الشكاوى.

النزاع

في حالة عدم التوصل إلى اتفاق بين الطرفين في المحضر الرسمي، يتم عرض الشكوى على متخصصين Blik op Werk يأخذون الشكوى وداخل ٧ أيام تعرف هل سيتم عرض الشكوى على het College van Arbitrage لمعالجتها .
إذا كانت الشكوى سيتم معالجتها من طرفهم ، يلزمك دفع مبلغ ٥٠€ ، بخصوص المدرسة يلزمك دفع ٥٠٠€ .
فيما بعد يتم إعلامك بالحلول المتوصل إليها .

يمكن الاتصال ب

Klachten@ikwilinburgeren.nl

من الاثنين إلى الجمعة مع ١٣.٠٠-١٧.٠٠

أو عبر الهاتف ٠٣٠٣٠٣٠٦٤٥