

قانون الشكاوى

لدى معهد الموندو للغات تدابير وقوانين لمعالجة الشكاوى. يقوم كل موظف وكل إداري ومتطوع في الموندو بشرح محتوى هذا القانون والتنويه الى وجود هذا الحق لكل طالب وكل زبون لدينا.

الشكاوى هي عبارة عن تبليغ خطي مدعوم بأدلة سواء كانت خطية أم رقمية يقدمها الطالب أو الزبون أو الموظف أو الإداري أو المتطوع بهدف توضيح عدم رضاه بما يخص الخدمات المقدمة من قبلنا نحن معهد الموندو للغات أو من قبل موظف أو إداري أو متطوع في الموندو لتوضيح عدم رضاه عن سلوك أحد الطلبة أو الزبائن.

الشكاوى يمكن أن تكون ضد موظف لدينا أو إداري أو بخصوص عدم الرضا عن الخدمات المقدمة أو عدم الرضا عن الوسائل التعليمية والمرافق التي يمكنك استخدامها لدينا نحن معهد الموندو للغات.

أو يمكن أن تكون الشكاوى عدم رضا موظفينا أو إداري معهد الموندو أو المتطوعين عن طالب أو زبون لدينا.

الإجراءات:

يقدم الطالب شكواه خطيا لدى معهد الموندو للغات، Offenbachlaan 30 4384 ME Vlissingen، يتم دراسة الشكاوى من قبل موظف مستقل لا علاقة له بالشكاوى. في حال كانت نتيجة الشكاوى لا تتفق صاحب الشكاوى (مقدمها) يحق لصاحب الشكاوى التقدم بشكواه للجنة الشكاوى للدراسة. معهد الموندو للغات يخصص لجنة شكاوى لكل مهمة يستلمها واللجنة تتكون من ثلاثة أفراد مستقلين محايدين.

مقدم الشكاوى والمشتكى عليه سوف يستلمان رسالة تأكيد استلام الشكاوى خلال أسبوعين. في حال لم يتم دراسة ومعالجة الشكاوى سيتم إخبار صاحب الشكاوى بذلك خلال مدة أقصاها أربعة أسابيع بدأ من تاريخ استلام الشكاوى.

بكل الأحوال سيحصل صاحب الشكاوى والمشتكى عليه على فرصتهم لتقديم توضيح شفهي أو خطي للجنة الشكاوى عن سبب ومبررات الشكاوى. يحق لصاحب الشكاوى والمشتكى عليه تعيين محامي لجلسات معالجة الشكاوى.

سوف يتم اطلاع صاحب الشكاوى والمشتكى عليه خطيا بقرار لجنة الشكاوى خلال مدة ستة أسابيع بدأ من تاريخ تقديم الشكاوى، القرار مرفق بالشرح والأسباب التي أدت لاتخاذ القرار بالاستناد الى محتوى الشكاوى المقدمة. سيقوم معهد الموندو للغات بتنفيذ القرار بأسرع وقت ممكن.

في حال تجاوز المدد المحددة أعلاه سوف تقوم لجنة الشكاوى بإعلام صاحب الشكاوى والمشتكى عليه بالأسباب التي أدت للتأخير مع ذكر المدة الإضافية التي تحتاجها اللجنة لاتخاذ القرار من جديد.

لدى لجنة الشكاوى قوانين شكاوى خاص بها. ويؤكد معهد الموندو للغات أن لجنة الشكاوى تمارس عملها وفقا لهذه التشريعات الخاصة بها. وسيقوم معهد الموندو للغات بإخبار كل من صاحب الشكاوى والمشتكى عليه خلال شهر واحد من تاريخ استلام قرار اللجنة بنية المعهد بتبني هذا القرار وتنفيذ الإجراءات المتخذة من قبل اللجنة. في حال تجاوز مدة الشهر الواحد ولم يتم إخباركم عندها سيقوم المعهد بتمديد المدة مع ذكر السبب لذلك وإخبار كل من صاحب الشكاوى والمشتكى عليه. وسيتم ذكر المدة الجديدة التي خلالها سيقوم معهد الموندو للغات بالإفصاح عن موقفه.

في حال لم يقبل صاحب الشكاوى بقرار لجنة الشكاوى، يمكنه تبليغ خط الشكاوى في مؤسسة التراخيص بليك اوب فيرك. على الرقم: 0303030645 في أوقات الدوام من الساعة الواحدة ظهرا وحتى الرابعة ظهرا. يمكن لصاحب الشكاوى إرسال بريد إلكتروني أيضا الى klachten@ikwilinburgeren.nl. كما يمكن أيضا لصاحب الشكاوى ملئ الاستمارة الخاصة بذلك على موقع مؤسسة التراخيص بليك اوب فيرك.

في حال شعر صاحب الشكاوى بأن المدرسة لم تعالج شكواه بطريقة جيدة يحق له عندها نقل الشكاوى الى ديوان العدالة. هناك تكاليف مرتبطة بذلك يمكنك إيجادها في استمارة الشكاوى الإلكترونية على الموقع www.raadvanarbitrage.nl.

سيقوم معهد الموندو للغات بإصدار تقرير سنوي يشمل كل الشكاوى التي تم معالجتها من قبل لجنة الشكاوى وسببها وقراراتها. لا يتم قبول شكاوى من يتجاوز العرف والقوانين الخاصة بالشكاوى، وكل من لا يرسل شكواه خطيا لمعهد الموندو للغات ويعطيه الوقت اللازم قانونيا لدراسة ومعالجة شكواه لا يتم قبول شكواه.

وكل شخص معني بهذه الشكاوى أو ساهم بتنفيذ شروط هذه الشكاوى واستلم قرار اللجنة وفيه البيانات كافة يجب أن يتعامل مع هذه المسؤولية بسرية وأمانة مهنية وفي حال كان الشخص ليس ذو صفة قانونية أو مسؤول حكومي معني بذلك مسبقا يجب عليه أن يعرف بأنه ملزم قانونيا بحفظ السر والتعامل مع البيانات المعطاة بسرية تامة باستثناء ما يقضي به أي حكم قانوني بالكشف عن المعلومات أو إن كان واجبه بتنفيذ عمله يؤدي إلى الحاجة إلى الكشف عن المعلومات.