

تريد موفيرا استعادة الأمان في العائلات
والعلاقات على المدى الطويل، وتقليل
فرصة تكرار العنف وسوء المعاملة
وتعمل على التعافي لمنع الانتكاس.

لديك شكوى؟

أنت راضياً؟

ماذا يمكننا تحسينه؟



خصوصية العميل

لدى موفيرا صديق مقرب من العميل. يُمكنك مناقشة قصتك
في بيئة آمنة مع الشخص المقرب من العميل. يمكن لمستشار
العميل مساعدتك في تقديم شكوى. لمزيد من المعلومات حول
المستشار السري للعميل، يُرجى تصفح:
www.moviera.nl/over-moviera/clientvertrouwenspersoon

ماذا سيحدث لشكواك؟

بعد تقديم الشكوى، ستتلقى ردًا في أسرع وقت ممكن. عادة ما
نناقش شكواك معك. نحاول معالجة الشكوى في غضون ستة
أسابيع.

لديك مشكلة أو شكوى بخصوص المساعدة؟ هل أنت غير
راضٍ عن شيء؟ يُمكنك تقديم شكوى لدى موفيرا. موفيرا
تجد الشكاوى مهمة لأننا نريد مساعدتك على أفضل وجه
ممكن. يمكننا التعلم من شكواك.

تقديم شكوى

يُمكنك تقديم شكوى عن طريق تعبئة استمارة الشكاوى. يُمكنك
العثور على هذا النموذج على الموقع الإلكتروني:
www.moviera.nl/klachten. يُمكنك طلب استمارة
الشكاوى من موظف لدى موفيرا. يُمكنك إرسال النموذج
المكتمل رقمياً إلى: klachten@moviera.nl أو
إعطائها مطبوعة لأحد موظفي موفيرا.