



# مجلس عملاء موفيرا

## تفكر وتتحدث وتقرر

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

"أردت تحويل التجربة السلبية إلى شيء إيجابي. من خلال عملي في مجلس العملاء، ألتزم بمصالح العملاء الآخرين. علاوة على ذلك، أتعلم أيضًا الكثير منه ولذا أستثمر في مستقبلي الخاص!"

### هل تريد أيضًا التفكير والمناقشة واتخاذ القرارات؟

إذا كنت عميلًا حاليًا أو سابقًا لدى موفيرا، فأنت تعلم جيدًا ما الذي يسير على ما يرام وما الذي يمكن تحسينه. غالبًا ما يكون لديك أيضًا فكرة عن كيفية القيام بذلك. يمكنك البدء بهذا في مجلس العملاء. ستتاح لك أيضًا الفرصة لمتابعة الدورات التدريبية حتى تعرف ما الذي يتطلبه عملك في مجلس العملاء.

### التواصل

لديك أسئلة أو أفكار أم أن المشاركة في مجلس العملاء شيء يناسبك؟ أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى مؤيد مجلس العملاء عبر [clientenraadondersteuner@moviera.nl](mailto:clientenraadondersteuner@moviera.nl) بالطبع يمكنك أيضًا الاستفسار أولاً مع أحد موظفي موفيرا.

تصفح الموقع الآتي:

[www.moviera.nl/over-moviera/klachten](http://www.moviera.nl/over-moviera/klachten)

مجلس عملاء موفيرا يهتم بشؤون عملاء موفيرا. يفكر المجلس ويناقش ويقرر بشأن تحسينات الرعاية، في الوقت الحاضر وفي المستقبل.

### لقاء مع الإدارة

يجتمع مجلس العملاء مرة كل أربعة أسابيع حيث يتواجد المدير أيضًا يقدم مجلس العملاء المشورة المطلوبة وغير المطلوبة فيها حول الموضوعات التي تهتم عملاء موفيرا مثل:

- الإسكان / الصيانة
- رعاية الأطفال
- الأمان
- الأنشطة النهارية
- التسهيلات في مرافق الاستقبال والسكن
- الاتصال بين مقدمي الرعاية
- توفير المعلومات والعملاء
- الصحة
- الخصوصية

### من خلال ومن أجل العملاء

يتكون مجلس العملاء من عملاء موفيرا (سابقين). تم أيضًا رعاية هؤلاء العملاء وإرشادهم من قبل موفيرا. ونتيجة لذلك، فهم يعرفون من التجربة ما يعنيه أن تكون عميلًا وما هو مهم في التوجيه الجيد.

يسعى مجلس العملاء بانتظام إلى الاتصال بعملاء موفيرا. يفعلون ذلك، على سبيل المثال، من خلال زيارة المواقع. يطلب مجلس العملاء من العملاء إبداء آرائهم حتى يعرفوا آراءهم في مساعدة موفيرا.

مجلس العملاء ليس متواجدًا لحل المشاكل الشخصية. يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت لمزيد من المعلومات حول تقديم شكوى.