



## Müşteribilgilendirme bülteni

Bu **bilgilendirme bülteninde**, Mentraal'un yardım sunusundan faydalanmak istediğinizde size önemli olan bilgileri topladık.

Verilen hizmetler, özellikle, bir çıkmaza giren veya soruları olan ya da kendileriyle ilgilenen, birlikte düşünen, çıkış yolu arayan, çözüm ve yanıt bulmada yardımcı olan kişilere muhtaç olanlar içindir. Özellikle bu kişiler için, Mentraal'in hizmetinde onlarla birlikte çözüm arayan profesyonel kişiler bulunmaktadır. Çalışanlarımız size, iş, gelir, yetiştirme, eğitim, sağlık, güvenlik, oturma konulu sorun ve sorularla birlikte, yardım konusunda olabilecek diğer başka sorularınıza da çözüm bulmada yardımcı olurlar.

Mentraal'ın yardım hizmetlerinden faydalanmak için belediyezin endikasyon kararı gereklidir. Elinizde geçerli bir endikasyon kararı bulunduğunda randevu yapmak üzere size üç iş günü içinde telefon edilir. Bu ilk randevu çoğunlukla bizim adresimizde yapıldığı gibi, gerektiğinde sizin evinizde, iş yerinizde veya okulda da yapılabilir. Tanışma görüşmesi sırasında Mentraal'ın çalışmaları hakkında bilgilendirilirsiniz. Daha geniş bilgi için [www.mentraal.nl](http://www.mentraal.nl) adlı web sitemize ziyaret edebilir veya sorularınızı sabit yardımcınıza yöneltebilirsiniz.

Mentraal bağımsız bir bakım sunucusudur. Yardım sunusu gönüllülüğe esasen verilir, bunda zorunlu yardım söz konusu değildir. Mantraal'ın yardımlarından faydalanan kişiler yardım soruları üzerinde çalışmaya motiveli olurlar. Randevularınızı yardımcınızla birlikte ayarlarsınız. Şayet randevuya gelemezseniz bunu en geç **24 saat** öncesinden iptal etmenizi rica ederiz. Mentraal'a Pazartesi gününden Cuma gününe kadar telefonla saat 09.00 ile 17.00 arasında 0182-744 123 sayılı hatla ulaşılabilir.

Mentraal'ın bir gizlilik ve şikayet düzenlemesi vardır. İsterseniz bunları web sitesinde inceleyebilirsiniz. Şikayetiniz olduğunda bunu yardımcınızla görüşebilir veya yazılı olarak Mentraal'ın şikayet görevlisine gönderebilirsiniz. Bunu da web sitesindeki şikayet formu vasıtasıyla yapabilirsiniz. Bu konuda yardıma muhtaçsanız veya müşteri sırdaşıyla görüşmek isterseniz bunu da yazınızda veya şikayet formunda belirtebilirsiniz.

2010 Haziran ayından itibaren yetişkinlerin bazı yardım türleri için kendi katkı payları söz konusudur. Bu kendi katkı payı CAK'a ödenmektedir. Kendi katkınızın miktarını hesaplamak için size CAK'ın web sitesine: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)' atıfta bulunmaktayız. Şayet geliriniz asgari sosyal maaşın en fazla yüzde 120'si tutacak olursa, belediyezin bu sizin kendi katkınızı özel yardım tarafından karşılaması mümkündür. Bu özel yardımın başvurusunu belediyeye yapmaktasınız.

Daha geniş bilgi için şu web sitesine ziyaret edebilirsiniz: [www.mentraal.nl](http://www.mentraal.nl). İsterseniz sorularınızı bize telefonla da sorabilirsiniz.

