

La Stichting Wende se encarga de la acogida de mujeres y forma parte de la red de instituciones dedicadas al tratamiento de la violencia doméstica en la zona de La Haya, Zoetermeer y alrededores. A partir de su experiencia y profesionalidad adquiridas a lo largo de muchos años, esta organización ofrece acogida de fácil acceso a mujeres, además de servicios de prevención, información, asesoramiento, ayuda ambulante y alojamiento temporal en los casos de violencia doméstica. La Stichting Wende est  reconocida por la Ley AWBZ (Ley General del Seguro de Gastos Especiales por Enfermedad).



Postbus 85711  
2508 CK La Haya (Países Bajos)

tel. 070 310 68 78  
fax 070 312 18 95  
[www.stichtingwende.nl](http://www.stichtingwende.nl)  
[info@stichtingwende.nl](mailto:info@stichtingwende.nl)

Deze folder is ook beschikbaar in het Nederlands.  
This brochure is also available in English.  
Bu bro ur n T rk esi de bulunmaktadr.

 n a al-mn  or m t f r  y sa b l- a  r biyya

## ‘ Tiene una queja?  Pres ntela!’

Régimen de presentación de quejas de la Stichting Wende



070 310 68 78

horario: días laborables entre las 9.00 y las 17.00 horas

## “¿Tiene una queja? ¡Preséntela!”

La Stichting Wende cuenta con un régimen de presentación de quejas, lo cual significa que usted, como cliente, puede presentar una queja sobre asuntos con los que no esté satisfecho. Incluso si ya no hace uso de los servicios de la Stichting Wende, todavía puede presentar una queja. Stichting Wende hará todo lo posible para que su queja se tramite cuidadosamente y, en lo posible, se llegue a una solución. A continuación le describimos algunos ejemplos de posibles quejas:

A usted le parece que:

- la institución o sus empleados tratan sus datos personales de forma imprudente;
- que a usted se le trata de forma diferente por su religión, procedencia o inclinación sexual;
- las condiciones de vida en las instalaciones dejan que desear.

Si tiene una queja, es preferible que se ponga en contacto con su propia asistente o trabajadora social.

Ella hablará con usted sobre la naturaleza de su queja e intentará ayudarle a resolverla. En caso de que no le satisfaga el tratamiento de su queja, se le rogará que la comente con el jefe de su asistente o trabajadora social. También puede optar por presentar una queja por escrito ante la comisión regional de quejas. Si lo desea, su asistente, trabajadora social o cualquier otro auxiliar de la Stichting Wende le podrán ayudar a redactar su queja.

Qué debe hacer si quiere presentar una queja ante la comisión regional de quejas.

Usted misma puede presentar la queja, pero también lo puede dejar en manos de un(a) representante legal o una persona a la que usted haya autorizado. También los deudos pueden presentar una queja. Puede presentar su queja dentro del plazo de 1 año tras finalizar la prestación del servicio. Si lo desea, un empleado de su organización podrá ayudarle a redactar la queja por escrito. Siempre deberá mencionar su dirección y código postal en la queja.

Si le parece que algún miembro de la comisión de quejas es parcial, podrá objetar contra su participación en la comisión.

La comisión de quejas tramitará su queja en el plazo de dos meses. Si la comisión lo considera necesario, puede solicitarle a usted, a aquellos sobre los que usted ha presentado la queja y a la organización, más información al respecto. Pero sólo lo podrá hacer después de haber sido autorizada para ello.

La comisión pedirá a la persona sobre la que usted ha presentado la queja, que responda a su queja; a continuación, le pedirá a usted que vuelva a responder. Es posible que la comisión también considere necesario solicitar una explicación oral de su parte o de la del acusado. A continuación la comisión le comunicará si está de acuerdo con su queja o no.

Seguidamente, el consejo de dirección de la institución decidirá si se adoptarán medidas y, en caso afirmativo, qué tipo de medidas.

Siempre puede retirar la queja, lo cual deberá comunicar por escrito a la comisión de quejas. No obstante, la comisión se reservará el derecho de seguir investigando la queja.

Todos los implicados tienen la obligación de guardar secreto; no se hablará con terceros sobre su caso.

No tiene por qué presentar la queja usted sola. Puede pedirle a otra gente que le asesore y le apoye. Piense en un familiar, una buena amiga, un religioso o un abogado. Tenga en cuenta que si recurre a ayuda profesional, puede que esto le cueste dinero y lo tendrá que pagar de su bolsillo. El trámite de la queja realizado por la comisión es gratuito.

Puede solicitar el reglamento completo de la comisión regional de quejas a su asistente o trabajadora social.

Si tras la lectura de esta información, aún tiene preguntas sobre el proceso de presentación de quejas a la comisión regional de quejas, puede ponerse en contacto con el director.

Puede enviar sus quejas a la siguiente dirección de la Comisión Regional de Quejas: Regionale Klachtencommissie, t.a.v. de Secretaris, Postbus 85711 2508 CK Den Haag.

Forman parte de la comisión regional de quejas: Rosa Manus de Leiden, Vrouwenopvang Zuid-Holland (Ricardis) de Delft, VOC Midden-Holland de Gouda y Stichting Wende de La Haya.