

Stichting Wende (Vakfı) Kadın Ağırırma Organizasyonu ve Den Haag, Zoetermeer ve çevre bölgedeki aile içi şiddetle mücadeleinin zincirleme ortağıdır. Vakıf, yıllarca edindiğı tecrübe ve uzmanlıktan yola çıkarak, kolay ulaşılan kadın barındırma, önleme, bilgilendirme ve tavsiye, seyyar yardım ve aile içi şiddet durumunda geçici barınma gibi hizmetler verir. Stichting Wende, AWBZ yasında devletçe tanınan vakıflar arasındadır.



Postbus 85711  
2508 CK Den Haag  
tel. 070 310 68 78  
faks 070 312 18 95  
www.stichtingwende.nl  
info@stichtingwende.nl

Deze folder is ook beschikbaar in het Nederlands.  
This brochure is also available in English.  
Este folleto está disponible en español.  
هذا المنشور متوفر أيضا باللغة العربية

## ‘Şikâyetiniz mi var? İçinizde saklamayın!’

Stichting Wende'nin şikâyet düzenlemesi



070 310 68 78

Ulaşılabilirlik: Mesai günleri saat 9.00 ile 17.00 arasında

## “Şikâyetiniz mi var? İçinizde saklamayın!”

Stichting Wende'nin bir şikâyet düzenlemesi vardır. Bu da, bir müşterimiz olarak memnun olmadığınız konular hakkında şikâyet sunabileceğiniz anlamına gelir. Şu anda artık Stichting Wende'nin hizmetlerinden faydalanmıyorsanız bile şikâyetinizi sunabilirsiniz. Stichting Wende şikâyetinizin titiz bir şekilde işlenmesini ve mümkün olabildiğince çözülmesini sağlamak üzere elinden geleni yapacaktır. Aşağıda bazı şikâyet örnekleri veriyoruz:

- Kurumun veya kurum elemanlarının şahsi verilerinizi dikkatsiz olarak işlemeleri
- Din, köken veya cinsel eğilim nedeniyle farklı muamele görmemiz
- Barınma yerindeki yaşam şartlarının eksik olduğunu düşünmeniz

Şikâyetiniz olduğunda tercihen kendi yardım görevlinizle veya sosyal görevlinizle irtibata geçiniz.

O sizinle yapacağı görüşmede şikâyetinizin ne olduğunu ortaya çıkartacak ve bunu sizinle birlikte çözmeye çalışacaktır. Şikâyetin işleminden memnun olmadığınızda, sizden, bunu yardım görevlisi veya sosyal görevlinin yöneticisiyle görüşmeniz istenilecektir. Şikâyetinizi bölgesel şikâyet komisyonuna da yazılı olarak sunmayı tercih edebilirsiniz. İsterseniz yardım görevliniz, sosyal görevliniz veya Stichting Wende'nin başka bir elemanı şikâyetinizi kâğıda dökmekte size yardımcı olabilir.

Bölgesel şikâyet komisyonuna şikâyet sunmak istediğinizde neler yapmanız gerektiğini aşağıda yazılıdır.

Şikâyetinizi bizzat kendiniz sunabildiğiniz gibi, bir kanuni temsilciniz veya yetki verdiğiniz bir kişi tarafından da bunu yaptırabilirsiniz. Varisleriniz de sizin adınıza şikâyet sunabilirler. Şikâyetinizi en geç yardım hizmetlerinin bitiminden bir yıl sonrasına kadar sunabilirsiniz. İsterseniz organizasyonunuzdan bir görevli de şikâyetinizi kâğıda dökmek konusunda size yardımcı olabilir. Şikâyetinizi sunarken ikamet veya yazışma adresinizi bildirmeniz şarttır.

Şikâyet komisyonu üyelerinden herhangi biri sizce tarafsız bir görüş bildirmemişse, onun bu komisyona katılımına itiraz edebilirsiniz.

Şikâyet komisyonu şikâyetinizi iki ay içinde işler. Komisyon gerek gördüğünde sizden, hakkında şikâyet ettiğiniz kişilerden ve organizasyondan konuyla ilgili daha fazla bilgi isteyebilir. Komisyon bunu ancak, bunun için izin verilmesinden sonra yapabilir.

Daha sonra, şikâyet ettiğiniz kişiden sizin şikâyetinize yanıt vermesini ister ve akabinde sizden de onun bu yanıtına cevap vermeniz beklenir. Komisyon gerekli gördüğünde sizden ve şikâyet edilenden sözlü açıklama da isteyebilir. Akabinde şikâyetinizle hemfikirli olup olmadığını size bildirir.

Son olarak da ilgili kuruluşun bu konuda bir yönetim tedbiri alıp almayacağına veya ne tür tedbir alacağına karar verir.

Şikâyetinizi her zaman geri çekebilirsiniz. Ancak bunu, şikâyet komisyonuna yazılı olarak bildirmelisiniz. Şikâyet komisyonu şikâyet hakkında daha geniş araştırma yapma hakkını saklı tutar.

Tüm ilgililerin sır tutma yükümlülükleri olup, durumunuz hakkında üçüncü kişilerle konuşmama prensibi vardır.

Şikâyet sunmak tek başınıza yapmanız gereken bir işlem değildir. İsteddiğiniz herkesten tavsiye ve destek isteyebilirsiniz. Bunlar; akraba, iyi bir arkadaş, ruhani görevli veya bir avukat gibi kişiler olabilir. Ancak bu konuda profesyonel bir yardımı devreye soktuğunuzda kendi hesabınıza düşebilecek masrafları da hesaba katınız. Şikâyet komisyonu tarafından ele alınacak olan şikâyetinizin işlemi ücretsizdir.

Bölge şikâyet komisyonunun şikâyet düzenlemesini tüm prosedürünü yardım görevlinizden veya kez görevlinizden isteyebilirsiniz.

Bu bilgiyi okuduktan sonra, bölge şikâyet komisyonuna şikâyet sunma konusunda yine de soracaklarınız olursa, yöneticiyle irtibata geçebilirsiniz.

Şikâyetlerinizi şu adrese yollayabilirsiniz: de Regionale Klachtencommissie, t.a.v. de Secretaris, Postbus 85711 2508 CK Den Haag.

Bölge şikâyet komisyonuna şu kurum ve kuruluşlar bağlıdır: Leiden'den Rosa Manus, Delft'ten Vrouwenopvang Zuid-Holland (Ricardis), Gouda'dan VOC Midden-Holland ve Den Haag'tan Stichting Wende.