

Stichting Wendé est une organisation d'accueil pour femmes et un partenaire-clé dans la problématique de la violence domestique pour la région de La Haye, Zoetermeer et alentours. L'association propose depuis des années son expérience et son expertise, un accueil facilité pour les femmes, une prévention, des informations, des conseils, une aide ambulatoire et un hébergement provisoire dans les cas de violences domestiques. Stichting Wendé est reconnue par l'AWBZ (institution spécialisée dans l'assurance des frais médicaux).



Boîte postale 85711
2508 CK La Haye

tél. 070 310 68 78
fax 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.
Bu broşürün Türkçesi de bulunmaktadır.

هذا المنشور متوفر أيضا باللغة العربية

'Une réclamation? N'attendez pas trop longtemps!'

Traitement des réclamations Stichting Wendé



070 310 68 78

heures d'ouverture: tous les jours ouvrés entre 9h00 et 17h00

‘Une réclamation? N’attendez pas trop longtemps!

Stichting Wende possède une politique de traitement des réclamations. Ceci signifie que vous pouvez déposer une réclamation à titre de client si vous n’êtes pas satisfait sur certains points. Même si vous n’avez pas recours en ce moment aux services de Stichting Wende, vous pouvez déposer une réclamation.

Stichting Wende fera de son mieux pour assurer un traitement soigneux de votre réclamation et, si possible, trouver une solution.

Voici quelques exemples de réclamations:

Vous estimez que

- l’institution ou les collaborateurs traitent avec négligence vos données personnelles;
- vous êtes traité de manière différente en raison de votre religion, origine ou orientation sexuelle;
- les conditions de vie dans les institutions laissent à désirer.

Si vous avez une réclamation, veuillez prendre contact avec votre interlocuteur ou assistant social habituel.

Lors d’un entretien, il analysera votre réclamation et tentera de la résoudre avec vous. Si vous n’êtes pas satisfait du traitement de la réclamation, nous vous demanderons de prendre contact avec le supérieur du professionnel ou de l’assistant social. Vous pouvez également choisir de faire parvenir votre réclamation par écrit auprès de la commission régionale des plaintes. Si vous le souhaitez, votre interlocuteur professionnel, l’assistant social ou tout autre collaborateur de Stichting Wende peut vous aider à rédiger votre réclamation.

Ci-dessous, vous trouverez ce que vous devez faire si vous souhaitez soumettre une réclamation auprès de la commission régionale des réclamations

Vous pouvez déposer vous-même votre réclamation, mais vous pouvez demander à votre (e) représentant(e) légal(e) ou à une personne à qui vous avez donné procuration de faire les démarches pour vous. Les proches peuvent également déposer une réclamation. Vous pouvez déposer une réclamation jusqu’à 1 an après la fin de l’aide. Si vous le souhaitez, un collaborateur de votre organisation peut vous aider à rédiger votre réclamation.

En déposant une réclamation, vous devez nous faire connaître votre adresse ou une adresse postale.

Si vous estimez qu’un membre de la commission des réclamations ne peut pas prendre de décision équitable, vous pouvez faire objection contre sa participation à la commission. La commission des réclamations traitera votre réclamation dans un délai de deux mois. Si la commission l’estime nécessaire, elle peut vous demander des informations supplémentaires ou auprès la personne concernée par la réclamation et auprès de l’organisation concernée. Votre consentement préalable est nécessaire pour une telle demande d’information.

La commission demande à la personne concernée de réagir face à votre réclamation et vous demande ensuite votre réaction. Si la commission le juge nécessaire, il vous sera demandé à vous et à la personne concernée de donner des informations par oral. Ensuite, la commission vous fera savoir si votre réclamation est acceptée ou non. La direction de l’institution décide ensuite si des mesures seront prises et lesquelles. Vous pouvez retirer votre réclamation à tout moment. Vous devez l’indiquer par écrit auprès de la commission des réclamations. La commission des réclamations se réserve toutefois le droit de procéder à un examen approfondi de la réclamation.

Toutes les personnes concernées sont tenues au secret professionnel, elles ne discuteront pas de votre réclamation avec des tiers.

Pour la déposition d’une réclamation, vous pouvez demander de l’aide et un soutien à diverses personnes: à un membre de votre famille, à une bonne amie, à un religieux ou à un avocat. N’oubliez pas que le recours à une aide professionnelle peut générer des frais dont vous devrez vous acquitter vous-même. Le traitement de votre réclamation par la commission des réclamations est gratuit.

Vous pouvez demander le règlement complet de la commission régionale des réclamations auprès de votre interlocuteur ou de votre assistant social habituel.

Si, après la lecture de ces informations, vous avez encore des questions sur la déposition d’une réclamation auprès de la commission régionale des réclamations, vous pouvez prendre contact avec le directeur.

Vous pouvez envoyer votre réclamation à la Commission régionale des réclamations à l’attention du secrétaire, boîte postale 85711, 2508 CK La Haye

Reliés à la commission régionale des réclamations : Rosa Manus de Leyde, Accueil de femmes Hollande méridionale (Ricardis) de Delft, VOC Midden-Holland de Gouda et Stichting Wende de La Haye.