

¿Dónde y con quién puede reclamar?

A pesar de todos los esfuerzos, puede suceder que en el transcurso de nuestro trabajo en conjunto usted esté insatisfecho y desea presentar una reclamación. Creemos que es fundamentalmente importante que contacte directamente la persona correspondiente para plantearle esos problemas. Si por alguna razón eso no es posible, también puede dirigirse a otra persona, la cual le ayudará a aclarar y resolver el problema. Es su decisión con cual persona usted presenta su reclamación. Es por ello que le proporcionamos una lista de personas a las que usted puede acudir si necesita ayuda o desea reclamar:

POSIBILIDADES DE RECLAMAR EN OUTLAW

Persona de referencia del proyecto:

_____ Tel. _____

Asesor especializado:

_____ Tel. _____

Administración de sector: _____ Tel. _____

Dirección regional: _____ Tel. _____

Departamento central de reclamaciones en Outlaw:

beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

POSIBILIDADES DE RECLAMACIÓN O QUEJAS FUERA DE OUTLAW

Oficina de la juventud (Jugendamt): _____

Tel. _____

Defensoría de el habitante: _____

Tel. _____

Persona de confianza: _____ Tel. _____



Su derecho a reclamar o quejarse

Como hacerlo, ¡lo encuentra aquí!

Wir finden den Weg. Gemeinsam.

Outlaw
Kinder- und Jugendhilfe

¡SU OPINIÓN CUENTA!

Los pedagogos inherentes y el personal de Outlaw estamos para ayudar a sus hijos. Esto se logra mejor con su ayuda y cooperación. Tomamos su opinión en serio y elaboramos junto con usted la planificación y ejecución de la ayuda o asistencia para su hijo en el momento en que él o ella vive en un proyecto de Outlaw gmbH.

Su opinión es importante para nosotros:

- para que junto con usted podamos proyectar como ayudar a su hijo,
- para saber si hacemos bien nuestro trabajo o podemos mejorar en algo,
- para poder responder rápidamente a cualquier problema, peticiones y sugerencias,
- para poder adaptar nuestras ideas y opiniones a su hijo.



Le invitamos cordialmente a contribuir a través de su opinión en el cuidado y atención que brindamos.

Además de una cooperación constructiva y de confianza, pueden presentarse situaciones en las cuales se siente molesto con el transcurso del cuidado de su hijo.

¡Entonces usted tiene la posibilidad de reclamar!

¿CUÁNDO PUEDE RECLAMAR O QUEJARSE?

La respuesta es muy fácil: ¡siempre!

Aquí algunos ejemplos:

- Si se siente tratado injustamente.
- Si no está de acuerdo con algo.
- Si no se han respetado sus derechos.
- Si tiene alguna sugerencia de como podría mejorarse algo.

¿QUÉ PASA CON SU RECLAMACIÓN?

Al recibir una queja o reclamación, todas las personas en Outlaw tiene que cumplir con ciertas reglas. Por ejemplo, la queja debe ser consultada siempre con otra persona, esto garantiza que ésta sea considerada y no se le haga una evaluación incorrecta.

Además, le informaremos sobre todos los pasos a seguir y proporcionarle información en un plazo de diez días sobre cuales medidas tomamos para cambiar juntos la situación.

LE PROMETEMOS:

¡Tomamos muy en serio todas las quejas!