



## ¿DÓNDE Y CON QUIÉN PUEDES RECLAMAR O QUEJARTE?

Tu decides con quien presentar tu reclamación o queja. Existen problemas que se pueden resolver mejor directamente donde te encuentras, sin embargo, también pueden surgir situaciones en las que prefieres hablar con personas que no conoces o que no viven contigo. Es por ello que te proponemos diferentes personas a las cuales puedes contactar si necesitas ayuda o deseas quejarte.

### POSIBILIDADES DE RECLAMACIÓN O QUEJAS EN OUTLAW

Persona de referencia en tu domicilio:

\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Asesor: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Jefe de sector: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Director Ejecutivo regional: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Oficina central de reclamaciones en Outlaw: [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

### POSIBILIDADES DE RECLAMACIÓN O QUEJAS FUERA DE OUTLAW

Los padres: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Persona de confianza: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Tutor o custodia nombrada judicialmente:

\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Oficina de la juventud (Jugendamt):

\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Defensoría de el habitante: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Número en caso de inquietudes:

0800 1110333 oder 116111 (¡llamada gratis!)

Asesoría en línea:

[www.jugend.bke-beratung.de](http://www.jugend.bke-beratung.de)

Hier bin ich richtig!  
[bke-jugendberatung.de](http://bke-jugendberatung.de)



TU DERECHO DE RECLAMAR O QUEJARTE

Como hacerlo, ¡lo encuentras aquí!

Wir Finden den Weg. Gemeinsam.

**Outlaw**  
Kinder- und Jugendhilfe



## LOS NÚMEROS DE RECLAMACIONES O QUEJAS SIEMPRE CONTIGO

Sólo recorta en la línea punteada y guárdalo en tu cartera, así llevas tu persona de contacto siempre contigo.

### POSIBILIDADES DE RECLAMACIÓN O QUEJAS EN OUTLAW

Persona de referencia en tu vivienda:

\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Asesor: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Jefe de sector: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Director Ejecutivo regional: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Oficina central de reclamaciones en Outlaw: [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

## ¡TU OPINIÓN CUENTA!

Queremos que te sientas muy bien acogido y estamos para ayudarte. Sólo juntos podremos lograrlo y dependemos de tu opinión.

### Tu opinión es muy importante para nosotros:

- para que juntos podamos organizar tu lugar de vivienda y tu vida cotidiana,
- para saber si hacemos bien nuestro trabajo o podemos mejorar en algo,
- para enterarnos si te sientes tratado injustamente,
- para saber si alguien se comporta de forma incorrecta contigo,
- para enterarnos cuando tus derechos han sido ignorados.

Eres importante para nosotros. Te invitamos cordialmente a darnos tu opinión. Estamos abiertos para escucharte.

Seguro que en algunos casos deseas conversar con las personas que vives. Algunas veces sin embargo ocurren malos entendidos. Todos conocemos esta situación, ya sea si eres un niño, adolescente o adulto, esto pasa por supuesto también con las personas en Outlaw.

Existen errores de comportamiento, los cuales por medio de una disculpa apropiada se puede y debe solucionar. ¡Pero algunas veces esto no es suficiente! Existen comportamientos que son completamente incorrectos. En estos casos debes reclamar.

**¡Reclamar o quejarte es tu derecho!**

## ¿CUÁNDO PUEDES RECLAMAR O QUEJARTE?

La respuesta es muy fácil: ¡siempre!

Aquí algunos ejemplos:

- Si te sientes tratado injustamente.
- Si no estás de acuerdo con algo.
- Si sientes que no te incluyen en la toma de decisiones.
- Si sientes que no se te escucha.
- Si se te ha hecho daño (físico o mentalmente).
- Si tus derechos han sido lastimados.
- Si tienes sugerencias de cómo podría mejorarse algo.

## ¿QUÉ PASA CON TU RECLAMACIÓN?

Juntos encontraremos con quién puedes quejarte o reclamar. Existen reglas claras para la persona que recibe tu queja o reclamación. Por ejemplo, la queja debe ser consultada siempre con otra persona. Esto garantiza que tu queja sea tratada y no sólo una persona pueda decidir. Además se te debe informar sobre los pasos a seguir y proporcionarte información dentro de los diez días siguientes sobre que medidas se han de tomar para procesar conjuntamente la situación y tratar de mejorarla.

TE PROMETEMOS:

**¡TOMAMOS MUY SERIO TODAS LAS QUEJAS!**



### POSIBILIDADES DE RECLAMACIÓN O QUEJAS FUERA DE OUTLAW

Los padres: \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Persona de confianza: \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Tutor o custodia nombrada judicialmente:  
\_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Oficina de la juventud (Jugendamt):  
\_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Defensoría de el habitante:  
\_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Número en caso de inquietudes:  
0800 1110333 oder 116111 (¡llamada gratis!)

Asesoría en línea:  
www.jugend.bke-beratung.de

