

Guía para presentar una queja

¿Puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja si no está satisfecho/a con los servicios de Stonewater, por ejemplo, si:

- Ha informado a Stonewater sobre un servicio que necesita y no hemos respondido adecuadamente.
- Uno de nuestros socios contractuales no ha logrado solucionar un problema o ha actuado de manera inapropiada.
- Stonewater ha gestionado mal un informe de comportamiento antisocial.
- Se ha incumplido una política de Stonewater o no se ha seguido de forma correcta.

En algunos casos no podremos investigar su queja, por ejemplo, si ya la estuviésemos investigando o si hubiese otro proceso que usted pudiera seguir para resolver el tema. En nuestra Política de Quejas, Elogios y Comentarios describimos cuándo podemos y cuándo no podemos investigar su queja*.

Si no pudiéramos investigar su queja por usted, le explicaremos el motivo y le remitiremos al Servicio del Defensor en materia de Vivienda para obtener apoyo.

*Puede leer nuestra Política de Quejas, Elogios y Comentarios en www.stonewater.org/about-us/policies/

¿Puede reclamar otra persona en mi nombre?

Sí, otra persona puede presentar una queja en su nombre. Puede ser un amigo, un familiar, un consejero local o un MP (miembro del Parlamento, por sus siglas en inglés). Necesitaremos que nos dé su autorización por escrito para que podamos tratar su caso con esa persona.

Jóvenes de 16 y 17 años en nuestros alojamientos subvencionados

En cualquier momento, puede pedir ayuda a la Oficina del Comisionado de la Infancia en relación con su queja y solicitar que le proporcionen un defensor. Podrán ayudarle con cualquier aspecto de su queja sobre nuestros servicios o su vivienda y ver cómo hemos gestionado la queja.

Los clientes de 16 y 17 años tienen derecho a un defensor independiente que les ayude y apoye en sus decisiones y les ayude a expresarse en caso de que algo salga mal. Éste se puede solicitar a través de la Oficina del Comisionado de la Infancia. Si necesita ayuda para contactar con ellos, háganoslo saber.

childrenscommissioner.gov.uk

Teléfono: **020 7783 8330**

Comisionado de la Infancia en Inglaterra

Sanctuary Buildings

20 Great Smith Street

Londres

SW1P 3BT

¿Cómo puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja de cualquiera de las siguientes maneras:

- Visitando nuestro sitio web stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/
- Llamando a nuestro centro de atención al cliente al **01202 319 119**
- Enviándonos un correo electrónico a customerfeedback@stonewater.org
- Enviándonos un **mensaje privado** a través de los canales de nuestras redes sociales. Por su privacidad, no podremos procesar su queja a través de publicaciones o comentarios públicos.
- Escribiéndonos a
Stonewater, Suite C, Lancaster House
Grange Business Park
Enderby Road
Whetstone
Leicester
LE8 6EP

Poner las cosas en su sitio

Podemos hacer muchas cosas para ponerlo todo en su sitio, cuando algo no sale bien.

Podemos:

- Pedir perdón y brindarle una explicación o más información
- Asegurarnos de que se realicen las reparaciones necesarias
- Aprender de su queja para mejorar nuestros servicios
- Asegurarnos de que nuestros compañeros reciban orientación y apoyo adicionales para ayudar a otros clientes

Reparaciones

Nos comprometemos a hacer que nuestros servicios funcionen para nuestros clientes. Cuando recibamos su queja, le pediremos que nos facilite el método de contacto que prefiera para poder mantenernos en contacto durante todo el tiempo que dure el proceso de la queja. Si necesita alguna reparación o asistencia adicional, le recomendamos que lo comente con la persona encargada de las quejas de su zona.

El proceso de quejas

Fase uno

Cuando recibamos su queja, la persona encargada de las mismas se pondrá en contacto con usted para analizar su queja y ver cómo podemos solucionarla. Lo haremos constar por escrito en una carta de acuse de recibo que enviaremos en un plazo de **cinco días hábiles**. Seguidamente, trabajaremos con las áreas de servicio para llevar a cabo una investigación sobre lo sucedido y averiguar cómo podemos solucionarlo. Recibirá esta respuesta en un plazo de **10 días hábiles**. En caso de que se requiera más tiempo, se lo haremos saber.

Fase dos

Si no queda satisfecho/a con el resultado de su queja en la fase uno, podrá pasar a la fase dos de nuestro proceso de quejas. Un miembro de nuestro equipo de responsables revisará su caso y se pondrá en contacto con usted en un plazo de **20 días hábiles**. En caso de que se requiera más tiempo, se lo haremos saber.

Panel de Aprendizaje sobre Reclamaciones de los Clientes (CCLP, por sus siglas en inglés)

El Panel de Aprendizaje sobre Reclamaciones de los Clientes ayuda a Stonewater y a nuestros clientes examinando los datos y la información de las quejas para determinar cómo podrían mejorarse nuestros servicios.

Si está interesado en unirse al panel, visite stonewater.org/get-involved

El Defensor en materia de Vivienda

En cualquier momento podrá remitir su queja al Servicio del Defensor en materia de Vivienda para obtener apoyo y orientación. Si no está satisfecho/a con nuestra respuesta a su queja en la fase dos, podrá pedir al Servicio del Defensor en materia de Vivienda que investigue cómo la hemos gestionado. El Servicio del Defensor en materia de Vivienda revisará su solicitud y cómo hemos respondido antes de tomar una determinación sobre si la hemos tramitado de manera adecuada y de acuerdo con el Código de Gestión de Quejas y nuestras políticas.

Puede contactar con el Servicio del Defensor en materia de Vivienda a través de:

- Su sitio web: housing-ombudsman.org.uk
- Por correo electrónico: info@housing-ombudsman.org.uk
- Por teléfono: **0300 111 3000** (9:15 h - 15.15 h, de lunes a viernes)
- Por correo postal: Housing Ombudsman Service, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ.

Para saber más sobre cómo Stonewater tramita las quejas o para más información y asesoramiento, incluyendo nuestra política de quejas, visite:

stonewater.org/complaints