

Una guida alla presentazione di reclami

Posso presentare un reclamo?

È possibile presentare un reclamo se non si è soddisfatti dei servizi Stonewater, compresi i seguenti casi:

- È stato richiesto un servizio a Stonewater e non è stata ricevuta una risposta adeguata.
- Uno dei nostri partner non è riuscito a risolvere un problema o ha agito in modo inappropriato.
- Stonewater ha gestito in maniera inadeguata una segnalazione di comportamento antisociale.
- Una politica Stonewater è stata violata o applicata in modo errato.

In alcune circostanze non saremo in grado di esaminare il reclamo presentato, ad esempio se stiamo già indagando o se esiste un'altra procedura da seguire per risolvere il problema. Descriviamo i casi in cui possiamo e non possiamo esaminare un reclamo nella nostra Politica su reclami, complimenti e commenti*.

Se non possiamo dar seguito a un reclamo, ne spiegheremo il motivo chiedendo di rivolgersi al servizio di difensore civico per gli alloggi (Housing Ombudsman) per ricevere assistenza.

*La nostra Politica su reclami, complimenti e commenti è disponibile all'indirizzo www.stonewater.org/about-us/policies/ È possibile presentare reclami per conto di altre persone?

Sì, una persona può presentare un reclamo per conto di un'altra. Potrebbe trattarsi di un amico, un familiare, un assessore o un deputato. Dovremo ricevere un'autorizzazione scritta per poter discutere il caso con queste persone.

Ragazzi di età compresa tra i 16 e i 17 anni nei nostri alloggi assistiti

In qualsiasi momento, è possibile chiedere aiuto con i reclami e assistenza legale all'ufficio del Children's Commissioner. L'autorità può fornire assistenza per qualsiasi aspetto del reclamo relativo a servizi da noi ricevuti o all'alloggio e verificare come abbiamo gestito il reclamo.

I clienti di età compresa tra 16 e 17 anni hanno diritto a un tutore indipendente che possa assisterli e supportarli nelle loro decisioni e aiutarli a farsi sentire in caso di difficoltà. Queste figure possono essere rese disponibili tramite l'autorità per la supervisione dei minori, Child's Commissioners Office. Siamo a disposizione se è necessaria assistenza per contattarli.

childrenscommissioner.gov.uk

Telefono **020 7783 8330**

Children's Commissioner for England

Sanctuary Buildings

20 Great Smith Street

Londra

SW1P 3BT

Come posso presentare un reclamo?

È possibile presentare un reclamo in uno dei seguenti modi:

- Visitando il nostro sito web stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/
- Chiamando il nostro Centro Assistenza Clienti al numero **01202 319 119**
- Inviandoci un'e-mail a: **customerfeedback@stonewater.org**
- Inviandoci **un messaggio privato** sui nostri canali social. Per garantire la privacy, non possiamo gestire i reclami tramite post o commenti pubblici.
- Scrivendoci presso
Stonewater, Suite C, Lancaster House
Grange Business Park
Enderby Road
Whetstone
Leicester
LE8 6EP

Risoluzione dei problemi

Ci sono molte azioni che possiamo intraprendere per rimettere le cose a posto in caso di problemi.

Possiamo:

- Scusarci e fornire spiegazioni o ulteriori informazioni
- Accertarci che vengano implementati tutti i rimedi necessari
- Mettere a frutto il reclamo presentato per migliorare i nostri servizi
- Accertarci che i nostri colleghi ricevano maggiori orientamenti e supporto per aiutare altri clienti

Modifiche

Ci impegniamo a garantire servizi efficienti per i nostri clienti. Quando prendiamo in carico un reclamo, chiediamo il metodo di contatto preferito per poterci consultare durante tutta la procedura. Per modifiche o necessità di ulteriore supporto, consigliamo di rivolgersi al proprio responsabile per il reclamo.

Il processo di reclamo

Fase Uno

Quando si presenta un reclamo, si verrà contattati da un responsabile del reclamo per discuterne e valutare come risolverlo. Verrà inviata una lettera di conferma con queste informazioni entro **cinque giorni lavorativi**. Quindi collaboreremo con le aree dei servizi per effettuare un'indagine su quanto accaduto e sulle possibili modalità per porvi rimedio. La risposta verrà inviata entro **10 giorni lavorativi**. Nei casi in cui fosse necessario più tempo, invieremo aggiornamenti.

Fase Due

Se non si è soddisfatti dell'esito della fase uno del reclamo, è possibile passare alla fase due della nostra procedura. Un membro del nostro team senior esaminerà il caso, con l'obiettivo di rispondere entro **20 giorni lavorativi**. Nei casi in cui fosse necessario più tempo, invieremo aggiornamenti.

Il Customer Complaints Learning Panel (CCLP)

Il Customer Complaints Learning Panel aiuta Stonewater e i suoi clienti consultando i dati e le informazioni sui reclami per capire come migliorare i nostri servizi.

Per partecipare al panel, visitare: stonewater.org/get-involved

Il difensore civico per gli alloggi (Housing Ombudsman)

È possibile, in qualsiasi momento, presentare il proprio reclamo al servizio del difensore civico per gli alloggi per riceverne supporto e orientamenti. Se non si è ancora soddisfatti dopo la fase due della nostra risposta, si può chiedere all'Housing Ombudsman di indagare sulla nostra gestione del reclamo. Il servizio del difensore civico per gli alloggi esaminerà gli elementi di insoddisfazione e la nostra modalità di risposta per valutare se questa è stata appropriata e in linea con il Codice di gestione dei reclami e con le nostre politiche.

È possibile contattare il Servizio Housing Ombudsman tramite:

- Il suo sito web: housing-ombudsman.org.uk
- Per e-mail: info@housing-ombudsman.org.uk
- Per telefono: **0300 111 3000** (09:15 - 17:15, dal lunedì al venerdì)
- Per posta: Housing Ombudsman Service, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ.

Per saperne di più su come Stonewater gestisce i reclami o per ulteriori informazioni e consigli, inclusa la nostra politica sui reclami, visitare:

stonewater.org/complaints

Aggiornato a marzo 2024