

Wir sind für Sie da.



Rebecca Franke
Tagesgruppe „Flickflack“



David Nitschke
„Tapetenwechsel“ -
Systemische Hilfen zur
Verselbständigung

Notizen



Mit irgendetwas nicht einverstanden?

Auch wenn wir gerne möchten, dass Sie und/oder Ihr Kind sich bei uns wohl fühlen, gibt es immer mal wieder Dinge, die einen stören, die ungerecht erscheinen oder sogar Ihre Rechte angreifen. Wir können es jedoch nur dann besser machen, wenn wir wissen, was Sie stört.

Daher ist Beschwerden erwünscht!

Unzufrieden?



Und wie geht das?

Grundsätzlich haben Sie die Möglichkeit, sich an jeden Mitarbeitenden unseres Hauses zu wenden. Wenn Sie das nicht wünschen, können Sie sich an unsere Beschwerdestelle wenden. Das sind zwei Pädagog*innen, die speziell die Aufgabe übernommen haben Ihre Beschwerden entgegenzunehmen und Sie bei der Lösung oder Klärung zu unterstützen. Selbstverständlich können Sie jederzeit auch eine*n Vertraute*n Ihrer Wahl hinzuziehen. Manchmal ist es ja auch einfacher, sich zu zweit zu beschweren.

Und wie mache ich das?

Sie können sich per Mail an die Beschwerdestelle wenden.

beschwerde@haus-st-stephanus.de

Außerdem gibt es die Möglichkeit uns per Post eine Nachricht zu schicken:

Haus St. Stephanus
- Beschwerdestelle -
Rheydter Straße 209
41515 Grevenbroich

Oder einen Briefumschlag direkt in den Briefkasten des Haupthauses in Grevenbroich einzuwerfen. Wir versprechen Ihnen, dass wir Ihre Beschwerde ernst nehmen und vertraulich und fair behandeln.



Jede Beschwerde wird nach Eingang so schnell wie möglich, sicher aber innerhalb von drei Werktagen gelesen und Sie erhalten eine Rückmeldung. Danach versuchen wir möglichst schnell gemeinsam mit Ihnen eine gute Lösung zu finden.



Natürlich können Sie auf ihrer Beschwerdenachricht oder in Ihrer Mail auch selbst schon einmal Vorschläge machen, wie das Problem gelöst werden könnte.

Neben Beschwerden freuen wir uns übrigens auch über Anregungen oder Ideen, wie wir unsere Arbeit besser machen können!

Und wer unterstützt mich dabei aus dem Haus St. Stephanus?

Im Jahre 2022 sind folgende Mitarbeitende in der Beschwerdestelle tätig:

- Rebecca Franke, Tagesgruppe „Flickflack“
- David Nitschke, „Tapetenwechsel“ - Systemische Hilfen zur Verselbständigung

beschwerde@haus-st-stephanus.de



Und wer unterstützt mich dabei von außerhalb?

Vielleicht gibt es auch einmal Beschwerden, mit denen Sie sich gar nicht an die Einrichtung wenden mögen. Dann stehen Ihnen folgende übergeordnete Ansprechpartner*innen zur Verfügung:

- Ihr Jugendamt
- Frau Nadine Weiß, Heimaufsicht, Tel.: 02 21/80 94 332, nadine.weiss@lvr.de
- Ombudschaft Jugendhilfe NRW - Beratungsstelle -, Frau Sabine Gembalczyk, Frau Margareta Müller, Frau Verena Moltmann, Tel.: 02 02/29 53 67 76, mobil 0176/31 74 24 84, team@ombudschaft-nrw.de, www.ombudschaft-nrw.de/kontakt
- Zornröschen e.V. Tel.: 0 21 61/20 88 86, info@zornroeschen.de, www.zornroeschen.de
- Nummer gegen Kummer Elterntelefon: 0800/11 10 550, www.nummergegenkummer.de