

Wir sind für Dich da.



Rebecca Franke
Tagesgruppe „Flickflack“



Marko Grittke
Wohngruppe „Papagayo“

Notizen



Mit irgendetwas nicht einverstanden?

Auch wenn wir gerne möchten, dass Du Dich bei uns wohlfühlst, gibt es immer mal wieder Dinge, die Dich aufregen, Dir ungerecht erscheinen oder Deine Rechte angreifen. Wir können es jedoch nur dann besser machen, wenn wir wissen, was Dich stört. **Daher ist Beschwerden erwünscht!**

Unzufrieden?



Und wie geht das?

Neben den Stellen, die Du bereits kennst (Pädagogen, Leitung, Gruppenversammlung) kannst Du Dich an die Beschwerdestelle wenden. Das sind zwei Pädagogen, die Eure Beschwerden entgegennehmen und Dich bei der Lösung oder Klärung unterstützen. Wenn Du möchtest, kannst Du jederzeit einen Vertrauten Deiner Wahl bitten, Dir bei der Beschwerde zu helfen. Manchmal ist es ja auch einfacher, sich zu zweit zu beschweren.

Und wie mache ich das?

Du kannst Dich per Telefon oder per Mail an die Beschwerdestelle wenden.

Telefon: 0157/73 48 61 47
beschwerde@haus-st-stephanus.de

Außerdem gibt es Beschwerdebögen und adressierte Briefumschläge, die in Deiner Gruppe ausliegen. Diese können entweder direkt in den Briefkasten des Haupthauses in Grevenbroich geworfen werden oder Du nutzt unseren vorfrankierten Umschlag, den Du ganz einfach mit der Post verschicken kannst. Du kannst den Beschwerdebogen mit Deinem Namen oder anonym ausfüllen. Wenn Du Deinen Namen angibst, können wir Dir natürlich besser helfen. Wir versprechen Dir, dass wir Deine 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 Du erhältst eine Rückmeldung. Danach versuchen wir möglichst schnell gemeinsam mit Dir eine gute Lösung zu finden.



Natürlich kannst Du auf dem Beschwerdebogen, in Deiner Mail oder am Telefon auch selbst schon einmal Vorschläge machen.

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 2018 sind folgende Mitarbeiter in der Beschwerdestelle tätig:

- **Rebecca Franke**, Tagesgruppe „Flickflack“
- **Marko Grittke**, Wohngruppe „Papagayo“

Telefon: 0157/73 48 61 47
beschwerde@haus-st-stephanus.de



Und wer unterstützt mich dabei von außerhalb?

Vielleicht gibt es auch einmal Beschwerden, mit denen Du Dich gar nicht an die Einrichtung wenden magst. Dann stehen Dir folgende übergeordnete Ansprechpartner zur Verfügung:

- Bei Deinem Jugendamt
- **Frau Stefanie Meißner** Heimaufsicht,
Tel.: 02 21/80 94 484, stefanie.meissner@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
Kinder- und Jugendtelefon: 116 111,
Em@il-Beratung unter www.nummergegenkummer.de