

Wir sind für Dich da.



Rebecca Franke
Tagesgruppe „Flickflack“



David Nitschke
„Tapetenwechsel“ -
Systemische Hilfen zur
Verselbständigung

Notizen



Mit irgendetwas nicht einverstanden?

Auch wenn wir gerne möchten, dass Du Dich bei uns wohl fühlst, 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 (Pädagog*innen, Leitung, Gruppenversammlung) kannst Du Dich an die Beschwerdestelle wenden. Das sind zwei Pädagog*innen, die Eure Beschwerden entgegennehmen und Dich bei der Lösung oder Klärung unterstützen. Wenn Du möchtest, kannst Du jederzeit eine*n Vertraute*n 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 Mail an die Beschwerdestelle wenden.

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 oder in Deiner Mail 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 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 Du Dich gar nicht an die Einrichtung wenden magst. Dann stehen Dir folgende übergeordnete Ansprechpartner*innen zur Verfügung:

- Bei Deinem 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
Kinder- und Jugendtelefon: 116 111,
Em@il-Beratung unter www.nummergegenkummer.de