

Wir sind für dich da -
Beschwerdestelle Haus St. Stephanus



Rebecca Franke
Tagesgruppe „Flickflack“



Marko Grittke
Wohngruppe „Papagayo“

Notizen

Auch wir sind
für dich erreichbar



Herbert Winkens
Pädagogischer Leiter

Fon 02181 - 24 75 0
winkens@haus-st-stephanus.de



Doris Becker
Erziehungsstellenberaterin

Fon 0221 - 99 03 952
becker@haus-st-stephanus.de



Ulrike Härtel
Erziehungsstellenberaterin

Fon 0221 - 45 34 142
haertel@haus-st-stephanus.de



Gabriele Krings
Erziehungsstellenberaterin

Fon 02271 - 98 83 96
krings@haus-st-stephanus.de



Mit irgendetwas nicht einverstanden?

Auch wenn wir gerne möchten, dass du dich in der Erziehungsstelle 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. **Deshalb wünschen wir uns, dass du weißt, an wen du dich wenden kannst, wenn du dich beschweren möchtest.**

Unzufrieden?



Und wie geht das?

Neben den Stellen, die du bereits kennst (z.B. Erziehungsstelleneltern, Erziehungsstellenberaterin, Jugendamt) kannst du dich an die Beschwerdestelle vom Haus St. Stephanus wenden. Das sind zwei Pädagogen, die dort arbeiten, die deine 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.

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 kannst du auch einen Brief an das Haus St. Stephanus schreiben. Diesen kannst du der Erziehungsstellenberaterin mitgeben oder du nutzt den adressierten und frankierten Umschlag, den du ganz einfach mit der Post verschicken kannst. Du kannst in dem Brief deinen Namen schreiben oder ihn auch anonym verschicken. 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 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 in deinem Brief, 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