



Liebe(r) _____

Das Leben in einer Gruppe ist schön, aber manchmal auch schwer. Es kommt auch zu Konflikten. Die meisten kannst Du direkt mit Deinen Mitbewohnern klären. Aber es kann auch vorkommen, dass Du das Gefühl hast, Dir wird Unrecht getan. Vielleicht hast Du sogar das Gefühl, dass Dir von den Mitarbeitern Unrecht getan wird.

Damit Du weißt, an wen Du dich in so einem Fall wenden kannst, haben wir diesen Flyer für Dich gemacht. Du findest hier alle nötigen Ansprechpartner, Telefonnummern und Adressen.

Um Dich zu beschweren kann es Dir eine Hilfe sein, Dir zunächst Notizen dazu zu machen, worüber Du Dich beschweren willst. Im Gruppenordner findest Du ein Formular, was Du dazu verwenden kannst. Du solltest Dich an folgenden Fragen orientieren:

- Was ist passiert?
- Wann ist das passiert?
- Wer war noch betroffen?
- Mit wem hast bisher Du darüber gesprochen?
- Wie fühlst Du Dich?
- Soll Deine Beschwerde beim Gruppenabend besprochen werden?

Mit Deinen Notizen als Stütze kannst Du Dich an den Gruppensprecher, die Vertrauenspersonen innerhalb und außerhalb der KJHS, Dein Jugendamt oder die Ombudschaft Jugendhilfe NRW wenden. Du kannst Deine Notizen auch in die Mitteilungsbox im Gemeinschaftsraum einwerfen.

Es ist nicht immer leicht, sich zu beschweren, darum danken wir Dir schon jetzt für Deine Ehrlichkeit und Deinen Mut!

Kinder- und Jugendhilfe Salzotten gGmbH

Eduard-Schnieder-Straße 8
33154 Salzotten

Telefon: **05258 940333**
Telefax: **05258 940335**
E-Mail: **info@kjhs.de**
Internet: **www.kjhs.de**

Pädagogische Leitung: **Angelika Müller**
Mobiltelefon: **0172 8248201**
E-Mail: **a.mueller@kjhs.de**



Beschwerdemanagement

Innerhalb und außerhalb der KJHS

Beschwerdemanagement der KJHS

Das Leben in einer Einrichtung der Kinder- und Jugendliche stellt die hier lebenden jungen Menschen vor besondere Herausforderungen. Die pädagogischen Mitarbeiter der KJHS unterstützen die Kinder- und Jugendlichen dabei, auftretende Konflikte gemeinsam mit allen beteiligten Personen zu lösen.

Wenn das direkte Gespräch die Situation nicht klären kann, oder dazu ungeeignet ist, kann auf das Beschwerdemanagement unserer Einrichtung zurückgegriffen werden.

Es wurde und wird von den hier lebenden Kindern und Jugendlichen gemeinsam mit den pädagogischen Mitarbeitern entwickelt und fortgeschrieben. Es dient dazu, die Rechte der uns anvertrauten jungen Menschen zu wahren und zu stärken. Dazu gehören insbesondere:

- **Recht auf Beteiligung**
- **Gleichberechtigung**
- **Recht auf Unversehrtheit**
- **Recht auf freie Meinungsbildung und Äußerung der eigenen Meinung**
- **Recht auf Erziehung**
- **Recht auf Besitz**
- **Briefgeheimnis**
- **Recht auf informationelle Selbstbestimmung (Datenschutz)**

Wer diese Rechte bei sich oder anderen verletzt sieht, und nicht das direkte Gespräch suchen will oder kann, den ermutigen wir, sich an eine der folgenden Stellen zu wenden.

Möglichkeiten innerhalb der KJHS

Gruppensprecher

Der gewählte Gruppensprecher ist ein möglicher erster Ansprechpartner für Probleme innerhalb und außerhalb der Wohngruppe. Wenn mit ihm keine Lösung zu finden ist, unterstützt er bei weiteren Schritten.

Gruppenabend

Das wöchentliche und obligatorische Plenum wird geleitet vom Gruppensprecher und begleitet von zwei pädagogischen Mitarbeitern. Hier können beispielsweise Störungen thematisiert oder Gruppenregeln diskutiert und weiterentwickelt werden.

Mitteilungsbox

Ein Briefkasten im Gemeinschaftsraum bietet die Möglichkeit Anregungen oder Beschwerden schriftlich und/oder anonym zu äußern. Er wird wöchentlich durch die Vertrauensperson innerhalb der KJHS geleert.

Vertrauensperson innerhalb der KJHS

Für jeweils ein Jahr wird von den Kindern und Jugendlichen aus dem Kreis der Mitarbeiter eine Vertrauensperson gewählt. Sie ist zur Diskretion verpflichtet, steht beratend zur Verfügung und hilft bei der Weiterbehandlung von Beschwerden.

Pädagogische Leitung

Die pädagogische Leitung der KJHS kann von den Vertrauenspersonen auf Wunsch des Beschwerdeführers in die Erarbeitung einer Lösung mit einbezogen werden.

Möglichkeiten außerhalb der KJHS

Vertrauensperson außerhalb der KJHS

Wenn eine Beschwerde nicht an die Vertrauensperson innerhalb der KJHS gerichtet werden kann, dann steht Frau Marion Lind als zusätzliche Vertrauensperson außerhalb der KJHS zur Verfügung. Sie ist Heilpraktikerin für Psychotherapie, Ausdrucksmalerin und leitet die Supervisionen des pädagogischen Teams der KJHS. Hierdurch verfügt sie über einen tiefen Einblick in die KJHS, ohne selbst von ihr abhängig zu sein.

Marion Lind **05251 2977433**
ml@marion-lind.de

Jugendamt

Beim jeweils zuständigen Jugendamt können Beschwerden vorgebracht werden, wenn diese sich nicht mit den Vertrauenspersonen bzw. der pädagogischen Leitung klären lassen.

Ombudschaft Jugendhilfe NRW

Bei Konflikten mit der Einrichtung oder dem Jugendamt berät, begleitet und unterstützt die unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW.

0202 29536776
Hofkamp 102, 42103 Wuppertal
team@ombudschaft-nrw.de
ombudschaft-nrw.de