

Wir sind für Sie da.



Frauke Faulmann
„Leuchtturm“ -
Wohngruppe für Kinder



Craig Spencer
„Navigator“ -
Wohngruppe für
Jugendliche

Unzufrieden?

Dann gleich hier online beschweren



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.

Daher ist Beschweren 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?

Einfach online über den QR Code per Beschwerdeformular



oder per Mail an die Beschwerdestelle
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 2025 sind folgende Mitarbeitende in der Beschwerdestelle tätig:

- **Frauke Faulmann**, „Leuchtturm“ - Wohngruppe für Kinder
- **Craig Spencer**, „Navigator“ - Wohngruppe für Jugendliche



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
- **Herr Thomas Schepers**, Heimaufsicht,
Tel.: 02 21/80 94 351, thomas.schepers@lvr.de
- Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.
Herr Willi Knust, unabhängige Ansprechperson für Betroffene sexualisierter Gewalt,
Tel.: 0175/40 01 136, willi.knust@web.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