Wir sind für Dich da.

Unzufrieden?

Dann gleich hier online beschweren

Notizen

Haus
St. Stephanus

Jugend- und
Behindertenhilfe

Unzufrieden?

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.
Daher ist Beschweren erwünscht!

Haus
St. Stephanus

Jugend- und
Behindertenhilfe

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 Vertrauensperson Deiner Wahl aus der Schule oder bei Deinen Freizeitaktivitäten bitten, Dir bei der Beschwerde zu helfen. 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 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 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