DIE **BESCHWERDE-NUMMERN** IMMER BEI DIR

Einfach an der gestrichelten Linie ausschneiden und in Dein Portemonnaie stecken, so hast Du Deine Ansprechpartner immer bei Dir.

BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN BEI OUTLAW

Bezugsperson an Deinem Wohnort:

_____ Tel. _____

FachberaterIn: _____ Tel. _____

BereichsleiterIn: _____ Tel. _____

Reg. GeschäftsführerIn: _____ Tel. _____

Zentrale Beschwerdestelle bei Outlaw: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

WO BZW. BEI WEM KANNST DU DICH BESCHWEREN?

Bei wem Du Dich beschwerst, ist ganz allein Deine Entscheidung. Es mag Probleme geben, die lassen sich am besten vor Ort lösen – es kann aber auch Situationen geben, da möchtest Du lieber mit Menschen sprechen, die nicht mir Dir zusammenleben bzw. die Du nicht persönlich kennst! Deshalb schlagen wir Dir unterschiedliche Personen vor, an die Du Dich wenden kannst, wenn Du Hilfe brauchst oder Dich beschweren möchtest:

BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN BEI OUTLAW

Bezugsperson an Deinem Wohnort:

_____ Tel. _____

FachberaterIn: _____ Tel. _____

BereichsleiterIn: _____ Tel. _____

Reg. GeschäftsführerIn: _____ Tel. _____

Zentrale Beschwerdestelle bei Outlaw: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN AUSSERHALB VON OUTLAW

Eltern: _____ Tel. _____

Vertrauensperson: _____ Tel. _____

Vormund oder gerichtlich bestellte/r BetreuerIn:

_____ Tel. _____

Jugendamt: _____ Tel. _____

Ombudsstelle: _____ Tel. _____

Nummer gegen Kummer:
0800 1110333 oder 116111 (Anruf ist kostenfrei!)

Online-Beratung:
www.jugend.bke-beratung.de

Hier bin ich richtig!
bke-jugendberatung.de

DEIN RECHT AUF BESCHWERDE

Hier steht, wie´s geht!

Wir finden den Weg. Gemeinsam.
Outlaw
Kinder- und Jugendhilfe

DEINE MEINUNG ZÄHLT!

Wir möchten, dass Du Dich bei uns gut aufgehoben fühlst und sind dafür da, Dir zu helfen. Wir können das nur gemeinsam mit Dir und sind auf Deine Meinung angewiesen.

Deine Meinung ist uns wichtig,

- damit wir mit Dir gemeinsam Deinen Lebensort und Alltag gestalten können,
- damit wir erfahren, ob wir unsere Arbeit gut machen oder etwas verbessern können,
- damit wir erfahren, wenn Du Dich ungerecht behandelt fühlst,
- damit wir erfahren, wenn sich jemand Dir gegenüber nicht angemessen verhält,
- damit wir erfahren, wenn Deine Rechte ignoriert werden.

Du bist uns wichtig. Wir laden Dich hiermit herzlich ein, dass Du uns Deine Meinung sagst. Wir haben ein offenes Ohr für Dich.

Sicher gibt es einige Anliegen, die Du direkt mit den Personen besprechen möchtest, mit denen Du zusammenlebst. Manchmal passieren aber auch Fehler. Jeder kennt das, egal ob man Kind, Jugendlicher oder Erwachsener ist – dies gilt selbstverständlich auch für die Menschen bei Outlaw.

Es gibt Fehlverhalten, das man durch eine entsprechende Entschuldigung wieder gut machen kann und sollte. Manchmal reicht das aber nicht! Es gibt Verhaltensweisen, die absolut nicht in Ordnung sind. Dann solltest Du Dich auf jeden Fall beschweren.

Dich zu beschweren ist Dein Recht!

WANN KANNST DU DICH BESCHWEREN?

Die Antwort ist ganz leicht: Immer!

Hier ein paar Beispiele:

- Du fühlst Dich ungerecht behandelt.
- Du bist mit etwas nicht einverstanden.
- Bei Entscheidungen fühlst Du Dich nicht einbezogen.
- Du hast das Gefühl, Dir wird nicht zugehört.
- Dir wird weh getan (körperlich oder seelisch).
- Deine Rechte werden verletzt.
- Du hast Vorschläge, wie etwas besser sein könnte.

WAS PASSIERT MIT DEINER BESCHWERDE?

Mit Dir gemeinsam finden wir herraus, bei wem du Dich beschweren kannst. Es gibt klare Regeln für die Person, die Deine Beschwerde annimmt. So muss sie diese Beschwerde zum Beispiel immer mit einer anderen Person besprechen. Das garantiert, dass Deine Beschwerde bearbeitet wird und nicht einer alleine entscheiden darf. Außerdem muss sie Dich bei allen weiteren Schritten beteiligen und Dir innerhalb von zehn Tagen eine Rückmeldung geben, was wir unternehmen, um die Situation mit Dir zusammen zu bearbeiten und möglichst zu verbessern.

WIR VERSPRECHEN DIR:
WIR NEHMEN JEDE BESCHWERDE ERNST!

BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN AUSSERHALB VON OUTLAW

Eltern: _____ Tel. _____

Vertrauensperson: _____ Tel. _____

Vormund oder gerichtlich bestellte/r BetreuerIn:

_____ Tel. _____

Jugendamt: _____ Tel. _____

Ombudsstelle: _____ Tel. _____

Nummer gegen Kummer:
0800 1110333 oder 116111 (Anruf ist kostenfrei!)

Online-Beratung:
www.jugend.bke-beratung.de

Hier bin ich richtig!
bke-jugendberatung.de