



Liebe Bewohnerin, lieber Bewohner,

nachdem Du Dich mit unseren Angeboten und mit den Regeln vertraut gemacht hast, ist es uns wichtig, dass Du Dich in unseren Einrichtungen und anderen Betreuungssystemen wohl und zu Hause fühlst. Wir haben eine Verantwortung Dir gegenüber und möchten diese möglichst in Deinem Sinne erfüllen. Dazu solltest Du wissen, dass wir stets bemüht sind, auf Deine Wünsche und Bedürfnisse einzugehen. Wir möchten wichtige Entscheidungen mit Dir gemeinsam treffen und Dich einbeziehen, wo immer es möglich ist.

Es kann sein, dass Situationen mit anderen Bewohner*innen oder Mitarbeiter*innen entstehen, in denen Du Dich nicht gut genug gehört fühlst oder Dich ungerecht behandelt fühlst und eine Person brauchst, bei der Du Dich beschweren kannst und die Deine Beschwerde ernst nimmt.

Hier erhältst Du Informationen, an wen Du Dich in diesem Fall wenden kannst:

Deine Fachkraft ist in erster Linie dafür da, Dir zuzuhören und Dich und Deine Anliegen ernst zu nehmen. Ebenso kannst Du Dich an die Prozessbegleitung wenden (das ist die Person, die Deine Fachkraft auch im HPG begleitet).

Wenn Du Dich nicht traust, jemanden persönlich anzusprechen, kannst Du Deine Beschwerde zunächst schriftlich einreichen, entweder anonym oder mit Deinem Namen versehen.

Sende Deine Nachricht an eine der folgenden Adressen per Post:

Zwischenschritt Jugendhilfe
Augustastr. 14
42655 Solingen

Zwischenschritt Jugendhilfe
Hauptstraße 28
40699 Erkrath

oder per Mail an: info@zwischenschritt-jugendhilfe.de

Du kannst Dich auch direkt an Sylvie Scharkin (Stellv. Geschäftsführerin) wenden, wenn Du das Gefühl hast, dass Dein Problem/Deine Beschwerden nicht ernst genommen wird/werden:

Sylvie Scharkin
Tel.: 0157 3650 3432
E-Mail: s.scharkin@zwischenschritt-jugendhilfe.de

Deiner Beschwerde wird umgehend nachgegangen.

Sofern Du Deinen Namen angegeben hast, melden wir uns schnellstmöglich bei Dir.

Wir hoffen, dass es uns gemeinsam gelingt, angemessen mit Deiner Beschwerde umzugehen und eine Lösung zu finden. Wenn Du aber das Gefühl hast, mit Deiner Beschwerde nicht weiterzukommen, kannst Du Dich an das Jugendamt, an die Heimaufsicht des Landschaftsverbandes Rheinland oder die Ombudschaft Jugendhilfe wenden.

Die Heimaufsicht des Landschaftsverbandes
Stephan Palm
Tel.: 0221 809-6309
E-Mail: stephan.palm@lvr.de

Ombudschaft Jugendhilfe NRW
Mobil: 0176 – 31 74 24 84
Tel.: 0202 2953-6776
E-Mail: team@ombudschaft-nrw.de