

Handreichung

Liebe Familie/liebe(r) _____,

Sie werden/Du wirst im Rahmen der (Maßnahme) durch den AfJ e.V., Kinder- und Jugendhilfe Bremen, betreut und begleitet. Es ist uns wichtig, dass Sie sich /Du dich bei uns wohl fühlen/wohl fühlst und wir Sie/Dich möglichst gut dabei unterstützen, Ihre/Deine Ziele zu erreichen. Im Hilfeprozess ist Ihre/Deine Beteiligung sehr wichtig. Sie haben das Recht auf Mitbestimmung – das heisst, Sie werden in alle Entscheidungen, die Sie betreffen, einbezogen.

Erfahrungsgemäß läuft jedoch in der Zusammenarbeit nicht immer alles reibungslos.

Meinungsverschiedenheiten und Konflikte sind auch hier normal und für Veränderungen auch wichtig. Bitte sprechen Sie Ihre zuständige Fachkraft direkt an und bitten Sie um Klärung. Wenn Sie den Eindruck haben, dass auf diesem Weg keine Klärung zu erreichen ist oder Sie auch eine Idee haben, wie die Dinge besser laufen könnten, wenden Sie sich an uns.

Wir möchten Sie ausdrücklich ermuntern, uns auf Fehler und Dinge, die nicht gut laufen, hinzuweisen, denn nur wenn wir wissen, was Sie stört, können wir etwas tun.

Wir nehmen alle Mitteilungen ernst und versichern Ihnen, dass sie keine negativen Folgen für Sie haben. Wir besprechen das weitere Vorgehen direkt mit Ihnen und leiten nichts ohne Absprache mit Ihnen weiter.

Es gibt folgende Wege, Ihr Anliegen vorzubringen:

1. Sie wenden sich direkt an den Mitarbeiter
2. Sie rufen das Beschwerdetelefon an oder senden eine SMS: 0176/10439986 und sprechen dort auf Band. Die pädagogischen bzw. fachlichen Leitungen reagieren von Mo-Fr innerhalb von 24 Stunden und rufen Sie zurück.
3. Per Mail: Beschwerde@afj.de
4. Der Bürgerbeauftragte des Bremer Senates für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport, Tel. 0421 – 361 2001, buengerbeauftragter@soziales.bremen.de

Alle Mitarbeiter*innen des AfJ e.V. sind verpflichtet, Ihre Beschwerde entgegen zu nehmen und sie an die Leitung weiterzuleiten. Sie erhalten zeitnah eine Bestätigung und wir besprechen gemeinsam, wie es weitergeht.

Vielleicht gibt es auch Beschwerden, die Sie nicht mit uns besprechen möchten. In diesem Fall können Sie sich an folgende Stellen wenden:

1. Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro, Schwachhauser Heerstr. 3, Tel.: 0421/ 696 83 71 8, info@bebee-bremen.de
2. Das zuständige Jugendamt (Auskunft Tel.: 0421/361-0)

Ihr AfJ e.V. Kinder- und Jugendhilfe Bremen