



1. Zweck

Die OWL Jugend- und Familienhilfe hält ein Beschwerde-/Anregungsmanagement vor, welches den Kindern, Jugendlichen und Familien ermöglicht, unkompliziert und einfach Unterstützung und Klärung einzufordern.

2. Begriffe

Als Klienten werden hier von uns betreute Kinder, Jugendliche und Familien verstanden.

3. Ablauf

Die Fachkräfte der Jugendämter und die durch uns betreuten Klienten werden bei Hilfebeginn über das Beschwerdemanagement der OWL Jugend- und Familienhilfe informiert. Der vertrauensvolle Umgang mit einer Beschwerde/Anregung wird zugesichert.

In der Regel werden Konflikte, Probleme und Beschwerden vor Ort und direkt im Kontakt mit der Fachkraft geklärt. Jedoch gibt es immer wieder Momente, die ohne Lösung für die Betroffenen enden oder die Klienten sich einfach nicht trauen, sich bei der Fachkraft zu beschweren. Daher bedarf es eines Beschwerde- und Anregungsmanagements, um die Klienten nicht in seinem Konflikt allein zu lassen.

Eingehende Beschwerden werden durch die Gesellschafter, Frau Martina Meier als Pädagogische Leitung oder durch Herrn Michael Kröger, Verwaltungsleitung bearbeitet.

Der Ablauf ergibt sich wie folgt:

- Ein möglicher Konflikt soll zunächst mit der fallführenden Fachkraft direkt geklärt werden.
- Ist dieses nicht möglich, wird der Konflikt im Team besprochen.
- Wenn erforderlich, wird das Thema dann in einer Supervision behandelt.
- Ist keine Problemlösung möglich, wird das Jugendamt informiert und in den Lösungsprozess einbezogen.

Beschwerden können auch direkt an das Jugendamt gerichtet werden. Das gesamte Verfahren wird durch die OWL Jugend- und Familienhilfe dokumentiert.

Zugänge der Beschwerden:

Mündliche Zugänge sind:

- direkt bei den Fachkräften, in Hilfeplangesprächen beim ASD vom Jugendamt
- über die Telefonnummern von Frau Martina Meier
 - 05253 9324392 oder 0176 32683361
- über die Telefonnummern von Herrn Michael Kröger
 - 05253 9324392 oder 0176 32322548



Schriftliche Zugänge sind:

- Beschwerde/Anregungsschreiben mit frankiertem Briefumschlag und Adresse an die
OWL Jugend- und Familienhilfe GbR
Herrn Michael Kröger
Schulstr. 6
33014 Bad Driburg
- Briefkasten (Schulstr. 6, Bad Driburg)
- Mailadressen von Frau Martina Meier
 - info@owl-jugend-familie.de
- Mailadressen von Herrn Michael Kröger
 - michael@owl-jugend-familie.de

Weitere Möglichkeiten sind die Jugendämter:

- Jugendamt Stadt Paderborn
Am Hoppenhof 33
33098 Paderborn
Tel.: 05251 / 88-0
Email: jugendamt@paderborn.de
- Jugendamt Kreis Paderborn
Aldegrevestr. 10
33100 Paderborn
Tel.: 05251 / 308-0
Email: jugendamt@kreis-paderborn.de
- Jugendamt Kreis Höxter
Moltkestr. 12
37671 Höxter
Tel.: 05271 / 965-0
Email:
Jugendamt Kreis Höxter
ASD-Team Brakel
Westmauer 3
33034 Brakel
Tel.: 05272 3731-0
Email: asd-brakel@kreis-hoxeter.de
- Jugendamt Landkreis Holzminden
Bürgermeister- Schrader-Straße 24
37603 Holzminden
Tel.: 05531 / 707-350
Email: jugendamt@landkreis-holzminden.de