



1. Zweck

Die OWL Jugend- und Familienhilfe GbR hält ein Beschwerde-/Anregungsmanagement vor, welches den Kindern, Jugendlichen, Familien und Institutionen 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. Den Klienten wird diese Verfahrensanweisung samt Ideen- und Beschwerdebogen ausgehändigt. Zusätzlich werden alle Informationen online bereitgestellt. Hier können sich die Institutionen wie z.B. Schulen zusätzlich informieren. Der vertrauensvolle Umgang mit einer Beschwerde/Anregung wird zugesichert.

Wir arbeiten Ziel- und Lösungsorientiert. Daher ist uns eine transparente Einbeziehung aller betroffenen Parteien von Anfang an wichtig.

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 Frau Johanna Heidenfelder als Teamleitung der Schulbegleitung, Frau Dagmar Mühlenhoff als stellvertretende Teamleitung der Schulbegleitung oder durch Herrn Michael Kröger, Verwaltungsleitung und Gesellschafter 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 GbR dokumentiert.

Zugänge der Beschwerden:

Mündliche Zugänge sind:

- direkt bei den Fachkräften, in Teilhabegesprächen beim ASD vom Jugendamt
- über die Telefonnummern von Frau Heidenfelder



- 0177 58 35 135
- über die Telefonnummern von Frau Mühlenhoff
 - 0157 39672815
- über die Telefonnummern von Herrn Kröger
 - 05253 9324392 oder 0176 32322548

Schriftlich:

Im Ideen- und Beschwerdebogen sind alle wichtigen Fragen und Punkte aufgeführt. Bitte laden Sie diesen per Download herunter und füllen ihn aus.

Schriftliche Zugänge sind:

- Beschwerde/Anregungsschreiben mit frankiertem Briefumschlag und Adresse an die
OWL Jugend- und Familienhilfe GbR
Beschwerdemanagement oder Name der gewünschten Person
Schulstr. 6
33014 Bad Driburg
- Briefkasten (Schulstr. 6, Bad Driburg)
- Mailadressen von Frau Heidenfelder
 - johanna@owl-jugend-familie.de
- Mailadressen von Frau Mühlenhoff
 - dagmar@owl-jugend-familie.de
- Mailadressen von Herrn Michael Kröger
 - michael@owl-jugend-familie.de

Weitere Möglichkeiten sind die zuständigen Jugendämter:

- Jugendamt Kreis Höxter
Moltkestr. 12
37671 Höxter
Tel.: 05271 / 965-0
- Jugendamt Kreis Höxter
Eingliederungshilfe
Westmauer 3
33034 Brakel
Tel.: 05272 3731-0
Email: asd-brakel@kreis-hoxeter.de
- 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