

# Sie möchten sich beschweren?



*Ja - gerne!*



Sie als Eltern / Vormund\*in haben das Recht, sich zu beschweren. Erst wenn wir wissen, was Sie stört, können wir gemeinsam etwas verändern.

In den meisten Fällen werden Sie Unstimmigkeiten und Störungen mit den Betreuer\*innen oder deren Leitungen direkt klären können. Fühlen Sie sich aber ungerecht behandelt, nicht gehört oder haben Sie das Gefühl, keiner nimmt Ihre Anliegen und Sorgen ernst, dann sollten Sie sich bei unseren Beschwerdebeauftragten melden. Sie sind für sie auch in Fällen da, bei denen Sie nicht wissen, ob Sie sich beschweren können / wollen, und erst mal eine\*n neutrale\*n Gesprächspartner\*in brauchen.

## Sie haben sich beschwert - wie gehts weiter?

- Sie erhalten innerhalb von 3 Tagen eine Rückmeldung
- Innerhalb von 14 Tagen findet ein Gespräch mit Ihnen statt. Wir wollen genau verstehen, was Ihr Anliegen ist, und was sich für Sie ändern sollte.

# Wo können Sie sich beschweren?

Neben den Betreuer\* und Berater\*innen Ihrer Kinder/ Mündel oder Ihrer eigenen Berater\*in sowie der Bereichsleitung können Sie sich auch an die JaKuS Beschwerdebeauftragten wenden.

Weiterhin sind die Geschäftsführung von JaKuS (j.wackrow@jakus.org) oder der Qualitätsbeauftragte (u.buschendorf@jakus.org) ansprechbar für Ihre Anliegen.

Eine Möglichkeit für Sie, sich außerhalb von JaKuS zu beschweren, sind das zuständige Jugendamt oder die Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe.



Beratungs- und  
Ombudsstelle  
Jugendhilfe

## Die JaKuS Beschwerdebeauftragten

*haben ein offenes Ohr für Sie!*

### Özlem Saribektaş (Betreutes Jugendwohnen)

Tel. 0176 - 158 885 44  
auch Signal und Whatsapp



### Christopher-Patrick Swientek (Triangel)

Tel. 0176 - 103 40 887  
auch Signal und Whatsapp

Die Beschwerdebeauftragten erreichen Sie auch unter:  
*mail: [anregungen-beschwerden@jakus.org](mailto:anregungen-beschwerden@jakus.org)*

