



Jugendhilfezentrum Haus auf dem Wehrborn

[Jugendhilfe](#) > [Über uns](#) > [Kinder und Partizipation](#)

## Verbesserungs- und Beschwerdemanagement im Haus auf dem Wehrborn

Die Mitsprache und Mitbestimmung aller am Erziehungsprozess Beteiligten ist uns im Haus auf dem Wehrborn sehr wichtig. Manchmal gibt es Dinge, die laufen nicht so gut und müssen verändert oder verbessert werden. Denn wir möchten, dass sich jeder Jugendliche, aber auch ihre Eltern im Haus auf dem Wehrborn wohlfühlen und ernst genommen werden. Dazu ist es wichtig, dass jeder seine Rechte, Pflichten und Aufgaben kennt.

Uns interessieren die Anregungen, aber auch die Beschwerden, die zu einer Verbesserung des Zusammenlebens führen. Die Kinderrechte sind dabei die Grundlage für eine Kultur der Beteiligung, mit der wir die Kinder und Jugendlichen befähigen und unterstützen, sich aktiv für ihre Belange einzusetzen. Damit diese Anregungen, aber auch Beschwerden an der richtigen Stelle ankommen und beachtet werden, haben wir dazu folgende Regeln aufgestellt:

- Die Jugendlichen lösen ihre Probleme in erster Linie in ihrer Wohngruppe.
- Da dies nicht immer gelingen kann, gibt es im Haus auf dem Wehrborn eine unabhängige Beschwerdemanagerin (Ombudschaft).
- Hier können sowohl die Bewohnerinnen und Bewohner als auch Eltern sich beschweren, wenn sie sich ungerecht oder falsch behandelt fühlen und eine Lösung in der Gruppe nicht möglich war.
- Man kann natürlich auch Verbesserungsvorschläge einreichen.
- Zunächst wird dazu der schriftliche Weg gewählt, bevor es dann zu einem persönlichen Gespräch kommt.
- Unsere Ombudsfrau ist regelmäßig, ca. alle 14 Tage, im Haus. Die Termine hängen in allen Wohngruppen aus.
- Zu erreichen ist sie unter der E-Mail-Adresse: [ombudsstelle\(at\)gmx\(punkt\)de](mailto:ombudsstelle(at)gmx(punkt)de).
- Oder du/Sie benutzen das Anregungs- und Beschwerdeformular, das Sie auf dieser Internetseite unter dem Stichwort Kinderrechte als Download finden.
- Dort sind auch die Sprechzeiten des Ombudsmanns und z. B. ein Link zu den Kinderrechten hinterlegt.

Die schriftlichen und mündlichen Beschwerdeinhalte werden vertraulich behandelt und nur mit Zustimmung des sich Beschwerenden an die Gruppenerzieher und/oder die Heimleitung weitergegeben.

Wir hoffen so, dass wir alle auf diesem Weg besser miteinander ins Gespräch kommen, dass wir lernen, unsere berechtigten Anliegen auf angemessene Weise vorzutragen und dass auch schwierige und scheinbar verfahrenere und unlösbare Situationen so besser gelöst werden können.

Pädagogischer Leiter  
Michael Fujishige

Ombudsfrau  
Gisela Leitges