

Informations sur les options de réclamation

Cher/Chère _____,

Vous allez bénéficier du soutien éducatif fourni par AfJ e.V., Kinder- und Jugendhilfe Bremen. Nous vous accompagnerons tout au long de ce processus. Il est important pour nous que vous vous sentiez à l'aise avec nous et que nous vous apportions le meilleur soutien possible pour atteindre vos objectifs. Votre participation est essentielle dans ce processus d'aide. Vous avez le droit de participer aux décisions vous concernant – cela signifie que vous serez impliqué dans toutes les décisions qui vous concernent.

Cependant, il arrive que les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu lors de la collaboration. Les divergences d'opinions et les conflits sont normaux et peuvent même être nécessaires pour favoriser un changement significatif. Nous vous encourageons à parler directement avec votre superviseur et à demander des éclaircissements. Si vous avez l'impression que vous n'obtenez pas les réponses que vous recherchez, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous vous encourageons expressément à signaler toute erreur ou situation qui ne vous semble pas correcte, car c'est uniquement en étant informés de vos préoccupations que nous pourrions y remédier. Nous prenons toutes les communications très au sérieux et vous assurons qu'elles n'auront aucune conséquence négative pour vous. Nous discuterons avec vous des prochaines étapes et n'agirons en aucun cas sans votre consentement.

Voici les différentes façons dont vous pouvez exprimer vos préoccupations :

1. Vous pouvez contacter directement le collaborateur.
2. Vous pouvez appeler le téléphone des plaintes ou envoyer un SMS au 0176/10439986 et laisser un message vocal. La direction pédagogique vous rappellera dans 24 heures, du lundi au vendredi.
3. Par e-mail : Beschwerde@afj-jugendhilfe.de

Tous les travailleurs ou collaborateurs de AfJ e.V. sont tenus obligés de prendre votre plainte et de la transmettre à la direction (en ligne ou par e-mail). Vous recevrez rapidement une confirmation, et nous discuterons ensemble de la suite à donner.

Il peut également y avoir des plaintes que vous ne souhaitez pas discuter avec nous. Dans ce cas, vous pouvez contacter les services suivants :

1. Bureau de conseil et de réclamation de Brême, Rembertistraße 32,
Tél.: 0421/ 52 63 21-0, info@bebee-bremen.de
2. L'Office d'aide à la jeunesse compétent (tél. d'information : 0421/361-0)
3. La supervision des installations de l'Office national de protection de la jeunesse (responsable : Mme Heinen, Tél. : 0421/361-2980)
4. Le médiateur du Sénat de Brême pour les affaires sociales, la jeunesse, les femmes, l'intégration et le sport, Tél. : 0421/361-2001, buergerombudsman@soziales.bremen.de