

KJA Köln

katholische  
jugendagentur

Beschwerde

**Beschwerde-Wege**  
Information für Eltern



# Beschwerde-Management

Liebe Eltern,

**um weiterhin eine qualitativ gute Arbeit in den Einrichtungen der KJA Köln zu gewährleisten, ist es eine wesentliche Grundlage für uns, eine Kultur der Offenheit und Transparenz zu schaffen. Hierzu ist uns der Austausch mit den Eltern wichtig, der auch Raum für Fragen, Sorgen oder Anregungen zulässt.**

Wir geben Ihnen mit unserem Beschwerde-Management den Raum, um Ihre Anliegen oder Fragen aufzunehmen und zu bearbeiten. Anregungen und auch Beschwerden bieten der KJA Köln die Chance, die bestehende Praxis zu überprüfen, um somit die Qualität der Arbeit vor Ort zu sichern oder auch zu verbessern. Wir freuen uns ebenfalls über positive Rückmeldungen.

In diesem Flyer erhalten Sie Informationen darüber, auf welchen Wegen Sie Ihre Anliegen vortragen können und welche Ansprechpartner\*innen Ihnen zur Verfügung stehen.

**Alle Anliegen werden selbstverständlich vertraulich behandelt.**

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernd Rustemeyer'.

**Bernd Rustemeyer**

Geschäftsführer KJA Köln

# Beschwerde-Wege

**HINWEIS:** *Anonym geäußerte Anliegen können leider nicht bearbeitet werden. Geben Sie daher bitte Ihren Namen an.*

**1. Versuchen Sie zunächst Ihre Kritik, Fragen, Lob oder Anregungen an die Person bzw. Stelle zu richten, die es direkt betrifft.** In der Regel treffen Sie dort auf Menschen, die Ihnen zuhören und sich um Ihr Anliegen kümmern. Sie können sich mit Ihren Fragen, Sorgen oder Anregungen persönlich, telefonisch, per E-Mail oder per Brief an die jeweilige Einrichtung wenden.

**2. Konnte Ihr Anliegen vor Ort nicht zufriedenstellend geklärt werden, dann wenden Sie sich direkt an die jeweilige vorgesetzte bzw. übergeordnete Stelle bei der KJA Köln:** Fachbereichsleitung, Sachgebietsleitung  
*Die entsprechenden Namen und Kontaktdaten finden Sie auf unserer Homepage:*

[www.kja-koeln.de](http://www.kja-koeln.de)

**3. Es kann passieren, dass Sie bei den übergeordneten Stellen ebenso im Einzelfall mit Ihrem Anliegen nicht weiterkommen.** Sie haben nun die Möglichkeit, sich mit der Beschwerdestelle der KJA Köln in Verbindung zu setzen. *Kontakt:*

[beschwerde-koeln@kja.de](mailto:beschwerde-koeln@kja.de)

**Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich an den Geschäftsführer Bernd Rustemeyer zu wenden.** Den Kontakt finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage.



# Was passiert mit meinem Anliegen?

1. Ihr Anliegen wird ernstgenommen und zeitnah bearbeitet.
2. Wir versuchen mit allen Beteiligten eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen.
3. Wir informieren Sie über die Klärungsprozesse und getroffenen Vereinbarungen zu Ihrem Anliegen, um Ihnen somit eine Rückmeldung zu geben.

## Geschäftsstelle:

**KJA Köln**, An St. Katharinen 5, 50678 Köln, 0221 921335-0



[www.kja-koeln.de](http://www.kja-koeln.de)

