

TELL ús

Sie reden, wir hören zu

Wie man Tusla Feedback gibt und Beschwerden vorbringt

*Ein Leitfaden für
Kinder und
Jugendliche*

TÚSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Über Tusla

Wir sind Tusla - die Agentur für Kinder und Familien. Unsere Aufgabe ist es, Kinder und Jugendliche durch die Arbeit mit ihnen und ihren Familien vor Schaden zu bewahren und für sie zu sorgen.

Wir wollen gute Arbeit leisten und wir wollen Dinge tun, die Ihnen und Ihrer Familie helfen. Sie können uns helfen, unsere Arbeit zu verbessern.

**Sagen Sie uns was Sie denken
und wie wir uns verbessern können**

Wir werden:

- Ihnen und Ihrer Familie helfen, uns Ihre Ansichten mitzuteilen;
- uns Ihre Ansichten anhören;
- diesen Ansichten entsprechend handeln;
- Ihnen mitteilen, wie wir auf Ihr Feedback und Ihre Beschwerden reagiert haben.

Wenn wir gute Arbeit leisten, möchten wir, dass Sie es uns dies mitteilen, da wir es nicht immer wissen. Dies wird als positives Feedback bezeichnet.

Wenn wir positives Feedback erhalten, können wir versuchen, sicherzustellen, dass wir die Dinge weiterhin so machen, wie Sie es wünschen oder wie Sie es für hilfreich halten. Wir können andere Mitarbeiter dazu bringen, die Dinge auf die gleiche Weise zu tun, und dies wird anderen Kindern helfen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir keine gute Arbeit leisten, können Sie uns dies mitteilen. Dies wird als Beschwerde bezeichnet. Beschwerden helfen uns zu wissen, was wir besser machen können und wie.

Was wird geschehen, wenn Sie uns dies mitteilen?

Wenn Sie uns ein Feedback geben, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um uns bei Ihnen zu bedanken.

Wenn Sie sich beschweren, werden wir versuchen, Ihre Beschwerde schnell zu bearbeiten, und wir werden uns innerhalb einer Woche mit Ihnen in Verbindung setzen.

Möglicherweise müssen wir mit Ihnen reden und uns mit Ihnen treffen, um Ihre Beschwerde vollständig verstehen zu können.

Wir werden uns mit Ihrer Beschwerde befassen und sehen, was wir tun können. Dies kann bis zu 30 Tage dauern. Wenn es länger dauert, werden wir uns danach alle 20 Tage mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie über die weiteren Schritte zu informieren. Wir werden Ihnen mitteilen, was wir in Bezug auf Ihre Beschwerde unternommen haben.

Wenn Sie mit der Art und Weise, wie wir mit Ihrer Beschwerde umgehen, unzufrieden sind, können Sie eine Überprüfung anfordern. Das bedeutet, dass sich dann jemand anderes von Tusla, der nicht mit Ihnen zusammenarbeitet, mit Ihrer Beschwerde befasst.

Wenn Sie danach immer noch unzufrieden sind, können Sie sich an den Ombudsmann oder den Ombudsmann für Kinder wenden und ihn bitten, Ihrer Beschwerde nachzugehen:

**Ombudsmann - Büro für Kinder,
www.oco.ie
E-Mail: oco@oco.ie
Kostenloses Telefon: 1800 202 040**

**Büro des Ombudsmanns,
www.ombudsman.gov.ie
E-Mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Kostenloses Telefon: 1890 223 030**

Bitte informieren Sie uns

Wenn wir gute Arbeit leisten;

Wenn wir Dinge besser machen könnten;

**Wenn Sie glauben, dass wir
keine gute Arbeit leisten.**

Wie können Sie uns darüber informieren?

1. Sie können mit der Person sprechen, die mit Ihnen arbeitet, oder darum bitten, mit ihrem Vorgesetzten oder einer Person von Tusla, die mit Ihnen arbeitet, zu sprechen.
2. Wenn Sie möchten, kann uns jemand, dem Sie vertrauen, dies in Ihrem Namen mitteilen, oder Sie können diese Person bitten, Ihnen zu helfen.
3. Sie können das dieser Broschüre beigefügte Formular ausfüllen und an [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie), Stockwerk 4, Brunel Building, Heuston South Quarter, Dublin 8 oder an die unten angegebene örtliche Adresse senden.
4. Sie können das Online-Formular ausfüllen, das Sie unter www.tusla.ie finden.
5. Sie können uns eine E-Mail an tellus@tusla.ie schicken.

Örtliche Adresse:

Feedback-Formular

Bitte **teilen Sie uns** den Namen des Dienstes **mit**?

Wie lautet die Adresse des Dienstes?

Was ist geschehen?

Wann und wo ist dies geschehen?

Wer war daran beteiligt?

Warum wollen Sie uns davon erzählen?

Feedback-Formular (Fortsetzung von der Rückseite)

Was möchten Sie, dass wir dagegen unternehmen?

Ihr Name:

Ihre Anschrift:

Oder Ihre E-Mail-Adresse, damit wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen können:

Sie können auch Ihre Telefonnummer hinterlassen, wenn Sie möchten, dass wir Sie telefonisch kontaktieren:

Diese Informationen sind vertraulich, können aber weitergeleitet werden, wenn wir der Ansicht sind, dass ein Risiko für Sie oder ein anderes Kind oder einen anderen Jugendlichen besteht.