

deutsch / german



Was ist eine Beschwerde?

Sie werden ungerecht behandelt oder Sie haben ein Problem - in der Unterkunft, bei Ämtern oder z.B. in der Nachbarschaft?

Was können Sie tun?

Sie können in die Sprechstunde der Vertrauensperson gehen. Sie können Ihre Beschwerde aufschreiben und in den Beschwerde-Briefkasten werfen. Er wird nur von der Vertrauensperson geleert. Sie können der Vertrauensperson eine Nachricht, Sprachnachricht oder eine E-mail schicken.

Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Die Vertrauensperson kümmert sich darum und spricht mit Ihnen. Sie versucht, mit Ihnen eine Lösung des Problems zu finden. Die Vertrauensperson ist unabhängig von der Heimleitung. Sie behandelt Ihre Angelegenheit vertraulich.

Wenn Sie möchten, wendet die Vertrauensperson sich mit Ihrer Beschwerde an die anderen beteiligten Stellen. Sie spricht mit diesen, um eine Lösung zu finden. Die Vertrauensperson informiert Sie über die Ergebnisse.

Dies alles ist freiwillig und Sie können den Prozess jederzeit abbrechen. Es hat keinen Einfluss auf Ihr Asylverfahren oder Ihre Sozialleistungen!
Sie haben Rechte – nehmen Sie sie wahr!

englisch / english



What is a complaint?

Have you ever been treated unfairly or for instance had a problem with camps / housing, government departments or with your neighbors?

What can you do about it?

You can go to the responsible person of trust during consultation hours. You can write your complaint and put it in the designated mailbox. The mailbox will be emptied by the person of trust only. You can send SMS, voice message, or E-mail to the person of trust.

What happens to your complaint?

The responsible person of trust will talk and take care of you. Together with the confidant a suitable solution to your problem will be created. The responsible person of trust is independent from the housing/camp and from the government department. The person of trust will deal with your subject confidentially.

The person of trust will, as you wish, send your complaint to the concerned parties and will negotiate with them to find a suitable solution for your problem. The confidant will inform you about the outcome of your complaint.

This matter is optional and voluntary. You can stop the complaint process at any time you like. This has no effect on your asylum procedures or the social assistance you receive!
You have rights – be aware of them!

französisch / française



Une plainte, qu'est ce que cela signifie ?

Vous avez été traité de façon injuste, ou vous avez un problème. Dans le foyer où vous vivez, dans un service administratif ou encore, par exemple, dans le quartier dans lequel vous vivez?

Qu'est-ce que vous pouvez faire ?

Vous pouvez fixer un rendez-vous avec la personne de confiance aux heures de visite prévues. Vous pouvez formuler votre plainte et la déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet. Seule, la personne de confiance peut la voir et relayer le courrier. Vous pouvez envoyer un message à la personne de confiance, par écrit ou en laissant un message sur la boîte vocale. Vous pouvez envoyer un courriel, un message électronique (email) à la personne de confiance.

Qu'est ce qu'il advient de votre plainte, que ce passe-t-il ensuite ?

La personne de confiance va s'efforcer de trouver avec vous lors d'un entretien. Elle essaiera de trouver avec vous une solution au problème. Le personne de confiance agit indépendamment de la direction du foyer. Elle traite les questions qui lui sont soumises de façon confidentielle. Si vous le souhaitez la personne de confiance peut saisir d'autres services, personnes ou institutions impliquées pour traiter votre plainte et trouver une solution. La personne de confiance vous tiendra informée de l'issue de votre démarche.

Tout le processus se déroule sur une base volontaire et vous pouvez l'interrompre à tout moment. Il n'y a aucune influence sur la procédure d'asile ou les prestations sociales que vous percevez.
Vous avez des droits – exercez-les!

russisch / русский



Что такое жалоба?

Отношение к вам несправедливо или у вас есть какая - то проблема - в общежитии, в органах государственной власти или, например, с соседями.

Что вы можете предпринять?

Вы можете обратиться за консультацией к доверенному лицу. Вы можете в письменной форме изложить жалобу и бросить письмо в почтовый ящик для жалоб. Только доверенное лицо имеет доступ к почтовому ящику для жалоб. Вы можете написать сообщение или отправить голосовое сообщение доверенному лицу. Вы можете отправить доверенному лицу электронное письмо.

Что происходит с вашей жалобой?

Доверенное лицо рассмотрит вашу жалобу, поговорит собственноручно с вами, чтобы вместе найти решение. Доверенное лицо это независимое лицо. Ваша жалоба будет рассматриваться конфиденциально. Если вы пожелаете, то доверенное лицо может отправить вашу жалобу в дальнейшие инстанции. А также будет принимать участие в рассмотрении вашей жалобы. Доверенное лицо будет держать вас в курсе дела.

Все это добровольно, и вы можете остановить процесс в любое время. Это никак не влияет на ваше прошение о предоставлении убежища или социальную помощь!
У вас есть права – воспользуйтесь ими!



Kontaktieren vor Ort:



Landeskoordinierungsstelle
Frauen in Brandenburg
Gewaltschutz für geflüchtete
www.gewaltschutz-diakonie.de

Diakonie
EKVO
Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz

Gefördert durch das MASGF und die LGBA
In Zusammenarbeit mit



Flyer Rückseite