

GASTINFORMATONEN & HAUSORDNUNG

Sehr geehrter Gast, wir hoffen, dass Sie sich in unserem Hause wohlfühlen werden.
Die folgenden Hinweise und Informationen sollen Ihnen dabei helfen:

➔ REZEPTION

Die Burgwache, unsere Rezeption, finden Sie in der Hauptburg direkt rechts neben dem Hauptportal. Ab 8.00 Uhr ist meist ein:e Mitarbeiter:in persönlich für Sie da. Ansonsten finden Sie dort immer einen Hinweis, wo Sie gerade eine:n Ansprechpartner:in finden können. In der Burgwache erhalten bzw. entleihen Sie:

- notwendige Schlüssel
- Medien
- Gesellschaftsspiele
- Picknickdecken (Pfand: 2,00 €)
- Fußbälle, Basketbälle, Volleybälle
- Tischtennisschläger
- Erste-Hilfe-Material
- Zugang zum W-Lan in der Eingangshalle (kostenfrei)
- Burgführer
- Billard-Zubehör (kostenpflichtig)

Haben Sie Wünsche oder Fragen zu Ihrem Aufenthalt, wenden Sie sich gern an unser Team.

Im **NOTFALL** wenden Sie sich bitte an die Burgwache (telefonisch erreichbar unter Nr. 10 der Haustelesonanlage). Nachts erreichen Sie in dringenden Fällen unter Nr. 11 der Haustelesonanlage stets eine Notrufbereitschaft.

➔ VERPFLEGUNG

Die Speisesäle befinden sich im Gewölbekeller der Hauptburg.

UNSERE ESSENZEITEN:

| | | |
|-------------|-------------------|--------|
| Frühstück | 8.15 - 9.00 Uhr | Buffet |
| Mittagessen | 12.30 Uhr | Buffet |
| Kaffee | 14.00 - 15.30 Uhr | Buffet |
| Abendessen | 18.00 Uhr | Buffet |

Bitte räumen Sie nach dem Essen die Tische ab. Dazu stehen Servierwagen bereit. Spezielle Verpflegungswünsche teilen Sie bitte über die Burgwache mit.

In der Alten Burgwache befinden sich verschiedene Versorgungsautomaten, die für das leibliche Wohl sorgen: Snacks, kalte und heiße **GETRÄNKE**, sowie der Pfandautomat.

➔ UNTERBRINGUNG

Die **ZIMMER** können ab 13.00 Uhr belegt werden. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir aus hygienischen Gründen keine **TIERE** beherbergen können.

Am Abreisetag ziehen Sie die **BETTWÄSCHE** bitte ab und legen diese auf das Bett. Die Zimmer sind in der Woche bis 8.30 Uhr und sonntags bis 11.30 Uhr zu räumen. Falls Sie in Ihren Schlaf- und Gruppenräumen **SCHÄDEN** feststellen oder selbst verursachen sollten, bitten wir Sie, uns dies unmittelbar an der Burgwache zu melden. Verstellen Sie im Zimmer weder Betten noch Schränke. In den Zimmern – wie in allen Gebäuden – besteht Rauchverbot. Bettwäsche wird in all unseren Zimmern gestellt.

Bitte nehmen Sie Rücksicht auf unsere Nachbarschaft und weitere Gäste. Auf den Zimmern bitte **KEINE MUSIKANLAGEN/-BOXEN** benutzen.

Achten Sie in Ihrem eigenen Interesse darauf, dass die Haustüren Ihres Hauses geschlossen sind.

GASTINFORMATONEN & HAUSORDNUNG

PARKEN Sie bitte nur auf den gekennzeichneten Flächen zwischen den Vorburgen. Feuerwehrezufahrten sind unbedingt freizuhalten. Weitere Parkmöglichkeiten befinden sich in unmittelbarer Nähe beidseits **vor** der Einfahrt zum Burgbezirk (Parkplatz an der Cordula-Grundschule und Parkplatz am Sportplatz der Westfalia Gemen). In Ihr Navigationsgerät geben Sie als Zieladresse der Jugendburg bitte die Anschrift Coesfelder Str. 10 ein.

Der **BURGGELLER** ist abends von 20.30 - 24.00 Uhr (freitags & samstags bis 0.30 Uhr) für Sie geöffnet. Alkoholische Getränke sind - wenn nicht anders abgesprochen - nur hier erlaubt. Das Mitbringen von Fremdkohol auf das Burggelände ist nicht erlaubt. **NACHTRUHE** gilt in den Bettenhäusern und auf dem Burggelände ab 22.00 Uhr, in Aufenthalts- und Gruppenräumen ab 24.00 Uhr.

➔ NACHHALTIGKEIT

Wir möchten verantwortlich mit der Schöpfung und unserer Umwelt umgehen. **ENERGIE** ist kostbar. Bitte achten Sie durch Ihr Nutzungsverhalten darauf, dass keine Energie unnötig verbraucht wird. Lüften Sie stoßweise, drehen Sie dazu die Heizkörper herunter. Vermeiden Sie unnötigen **MÜLL**, sortieren Sie Papier separat und werfen bitte sämtlichen Müll, auch auf dem Außengelände, in die dafür vorgesehenen Behälter.

Wir haben verschiedene **ANGEBOTE** für Gäste und Gruppen, um einen bewussten, nachhaltigen und umweltverträglichen Konsum zu ermöglichen. So haben wir u.a. Wasser von *Viva von Agua* und faire Grillkohle im Angebot. Sprechen Sie dazu gerne unsere Kolleg:innen in der Burgwache an.

Wir unterstützen die Aktion *Schutzengel* von missio – Internationales Katholisches Hilfswerk e.V. Missio sammelt sog. *Schubladenhandys* (alte Handys, die nicht mehr genutzt werden). Diese enthalten kostbare Rohstoffe, die recycelt werden und so erneut in den Ressourcenkreislauf eingespeist werden können. Mit den Erlösen unterstützt missio Hilfsprojekte in der DR Kongo. Alte Handys können bei uns – als registrierter Sammelstelle – abgegeben werden.

➔ GOTTESDIENST- & FREIZEITANGEBOTE

Für **SPORT** und **FREIZEIT** bieten wir folgende Möglichkeiten an: Tischtennisplatten befinden sich neben der Orangerie und der Rentei, ein Dartspiel, eine weitere Tischtennisplatte und ein Kickertisch im Burgkeller, ein Billardtisch vor dem Weißen Saal in der Hauptburg, ein Streetball-, ein Volleyball- und ein Fußballfeld in unserem Garten hinter der Hauptburg. Bälle etc. können Sie an der Burgwache gegen Pfand ausleihen. Allein für das Billardspiel fällt eine Gebühr an, alle anderen Angebote sind für Sie kostenfrei. Lagerfeuer- und Grillmöglichkeiten gibt es nach Absprache ebenfalls im Garten.

Ein Zeitungs- und Leseraum befindet sich im, Kabinett´ der Hauptburg.

Sie sind herzlich zur Mitfeier der Eucharistie und weiterer **GOTTESDIENSTE** eingeladen. Die Michaelskapelle lädt ganztägig zu Stille und Gebet ein. Samstags um 19.00 Uhr laden wir in die Michaelskapelle zur Mitfeier der Sonntagseucharistie ein. Die Werktagsgottesdienste entnehmen Sie gerne den Aushängen in unseren Schaukästen. Herzliche Einladung zur Mitgestaltung, gern auch musikalisch! Absprachen treffen Sie bitte mit dem Burgkaplan. Dieser steht auch für persönliche Gespräche und weitere Gottesdienste zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen im Namen der gesamten Burgbelegschaft eine schöne Zeit auf der Jugendburg und würden uns freuen, wenn Sie uns in guter Erinnerung behalten.

GASTINFORMATIONEN & HAUSORDNUNG

➔ BESCHWERDEMANAGEMENT

Um unsere Arbeit, die Abläufe in unserer Einrichtung und unser Angebot zu optimieren, sind wir auf die **RÜCKMELDUNG** unserer Gäste angewiesen. Die Sicht von außen ist eine unabdingbare Ergänzung zu unserer eigenen Wahrnehmung.

Wir möchten, dass sich unsere Gäste bei uns wohlfühlen können. Sollte dies für Gruppen oder Gäste nicht möglich sein, so würden wir uns freuen, wenn Sie mit uns in Kontakt treten. Unser Beschwerdemanagement dient dazu, mit den Beschwerden professionell und wertschätzend umzugehen.



QR-Code
Beschwerdemanagement

Grundsätzlich kann jede Beschwerde persönlich an die Kolleg:innen in der Burgwache herangetragen werden. Diese stimmen den weiteren Prozess vertrauensvoll ab und stellen bei Bedarf den Kontakt zu der jeweils zuständigen Abteilungsleitung her. Auch die anonyme, schriftliche Beschwerde ist gerne möglich und kann in unserem Beschwerdekasten eingeworfen werden. Der Briefkasten, der sich in der Eingangshalle der Burg befindet, wird mehrmals täglich geleert. Zudem befindet sich auf unserer Homepage ein digitales Beschwerdeformular, das sich mit folgendem QR-Code, der sich auch in den Schaukästen der einzelnen Gästehäuser findet, aufrufen lässt:

Sollte der Gang über die Burgwache für Sie nicht möglich sein, so wenden Sie sich gerne an den Geschäftsführer der Burg, Herrn Bernd Scho oder den Geistlichen Leiter der Einrichtung, Herrn Burgkaplan Ralf Meyer.

➔ INSTITUTIONELLES SCHUTZKONZEPT

Als Einrichtung der katholischen Kirche im Bistum Münster verfügt auch die Jugendburg über ein Institutionelles Schutzkonzept. Dieses dokumentiert unsere Bemühungen, die Jugendburg zu einem sicheren Ort für Kinder, Jugendliche und schutzbedürftige Erwachsene zu machen und präventiv gegen jede Form von Gewalt, insbesondere sexualisierter Gewalt, vorzugehen. Dieses Schutzkonzept richtet sich nach der *Rahmenordnung – Prävention gegen sexualisierte Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz (18. November 2019)* und wird regelmäßig neu bearbeitet und neuen Erkenntnissen und Entwicklungen angepasst.



QR-Code ISK

Das Institutionelle Schutzkonzept und weitere Informationen zu Ansprechpersonen der Jugendburg finden sie auf unserer Homepage. Ein physisches Exemplar können Sie auf Wunsch in der Burgwache erhalten. Über eine Rückmeldung zu unserem ISK freuen wir uns.

DAS TEAM DER JUGENDBURG GEMEN