

## Ablaufscenario einer Beschwerde

1. Wenn ein junger Mensch oder eine Familie sich beschweren möchten, wendet er bzw. sie sich hierfür zunächst direkt an den zuständigen Bezugsbetreuer bzw. die zuständige Sozialpädagogische Familienhilfe. Sofern dieses nicht möglich erscheint, können sich die von uns betreuten Jugendlichen und Familien an andere Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen wenden bzw. mit Schritt 2 weiter verfahren.  
Die Beschwerde wird protokolliert und thematisiert. Findet sich hier bereits eine Einigung, ist diese ebenfalls zu Protokoll zu geben (siehe Formular Beschwerdeprotokoll).

2. Sollte keine Einigung im ersten Schritt möglich sein und besteht noch Klärungsbedarf, können die Jugendlichen und Familien sich im nächsten Schritt wie folgt an die Einrichtung wenden:

- postalisch:  
gSofa GmbH  
-Verwaltung-  
Bachstr. 35  
76287 Rheinstetten
- über die Homepage:  
[www.gsofa.de/](http://www.gsofa.de/) Beschwerde & Partizipation
- per E-Mail:  
[beschwerde@gsofa.de](mailto:beschwerde@gsofa.de)

Der/die zuständige Mitarbeiter/in der Verwaltung prüft nun anhand der Aktenlage die vorhandene Beschwerde und gibt daraufhin eine Rückmeldung an die beteiligten Personen.

3. Bei Bedarf wird in einem weiteren Schritt eine schriftliche Stellungnahme des zuständigen Mitarbeiters angefordert.
4. Sofern notwendig und/oder gewünscht findet ein gemeinsames Gespräch mit dem zuständigen Mitarbeiter, dem Klienten und der Verwaltung statt.
5. Sollte weiterhin keine einvernehmliche Lösung gefunden worden sein, findet ein Gespräch gemeinsam mit dem zuständigen Jugendamt statt.

Darüber hinaus haben die Klienten jederzeit die Möglichkeit sich an außenstehende Stellen zu wenden:

- zuständiges Jugendamt
- Ombudsstelle Nordbaden  
Telefon 0721 66476015  
Erzbergerstraße 117, 76133 Karlsruhe  
[www.ombudschaft-jugendhilfe-bw.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe-bw.de)
- Kinder- und Jugendtelefon 08001110333 „Nummer gegen Kummer“
- Telefonseelsorge 08001110111 oder 08001110222
- sonstige externe Ansprechpartner und Stellen

Bei jedem Erstgespräch und vor jedem Hilfeplangespräch erhalten die jungen Menschen und Familien einen Fragebogen, in dem Sie sich zu ihrer aktuellen Situation äußern. Er dient der gSofa und dem Jugendamt dazu, die Belange, Wünsche und Kritik der Klienten besser einschätzen und berücksichtigen zu können.

Die Betreuer/innen der gSofa sind verpflichtet, die Beschwerden und Vorschläge der Klienten entgegenzunehmen, zu protokollieren und sich um die weitere Klärung zu kümmern. Die Familien und jungen Menschen sind hierbei am Vorgehen zu beteiligen. Die gSofa hat dafür zu sorgen, dass die Familien und jungen Menschen über ihre Rechte und Pflichten Kenntnisse haben und die notwendigen Kontaktdaten besitzen, um sich beschweren zu können. Hierfür dient das Anschreiben an die jungen Menschen und Familien. Dieses ist den Familien und Jugendlichen zu Beginn der Hilfe auszuhändigen, sowie in den Wohngemeinschaften und Wohnungen der jungen Menschen aufzuhängen. Bei jeder Neuaufnahme werden die jungen Menschen und Familien auf ihre Rechte und Pflichten hingewiesen und erhalten die notwendigen Formulare.