

Liebe Familie

Sie werden im Rahmen der Sozialpädagogischen Familienhilfe durch gSofa betreut und begleitet. Es ist uns wichtig, dass Sie sich bei uns wohl fühlen und wir Sie möglichst gut dabei unterstützen, Ihre Ziele zu erreichen.

Im Hilfeprozess ist Ihre Beteiligung ausschlaggebend und entscheidend. Als Familie haben Sie das Recht auf Mitbestimmung! Dazu gehört, Sie in alle Ereignisse und Entscheidungsprozesse die Ihr Leben betreffen mit einzubeziehen.

In der Zusammenarbeit läuft nicht immer alles ohne Probleme und reibungslos ab. Konflikte und Auseinandersetzungen sind normal und für Veränderung auch wichtig. Es ist auch unsere Aufgabe, von Ihnen Verlässlichkeit ein zu fordern und Sie auf Ihre Pflichten hin zu weisen.

Wenn Sie jedoch den Eindruck haben, dass Sie ungerecht behandelt werden, etwas klären möchten oder auch eine Idee haben, wie die Dinge besser laufen könnten, dann würden wir uns freuen, wenn Sie mit uns reden.

Wir möchten Sie hiermit ausdrücklich ermuntern, sich zu beschweren oder Verbesserungsvorschläge anzubringen. Erst wenn wir wissen, was Sie stört, können wir gemeinsam etwas verändern.

Sofern möglich, wenden Sie sich bitte direkt an die Familienhilfe. Wenn Sie das nicht möchten, können Sie sich an andere Mitarbeiter der gSofa wenden oder wie folgt beschweren:

- postalisch:
gSofa GmbH
-Verwaltung-
Bachstr. 35
76287 Rheinstetten
- über die Homepage:
[www.gsofa.de/ Beschwerde & Partizipation](http://www.gsofa.de/Beschwerde%20%26%20Partizipation)
- per E-Mail:
beschwerde@gsofa.de

Bei jedem Erstgespräch und vor jedem Hilfeplangespräch erhalten Sie von uns einen Fragebogen, in dem Sie sich über Ihre aktuelle Situation äußern können. Er dient uns und dem Jugendamt Ihre Belange, Wünsche oder Kritik besser einschätzen und berücksichtigen zu können. Alle Mitarbeiter von gSofa sind verpflichtet, Ihre Beschwerden und Vorschläge entgegenzunehmen und sich um eine Klärung zu kümmern. Sie werden daran beteiligt und über das weitere Vorgehen informiert. Zusammen werden wir nach einer Lösung suchen, auf die sich alle einlassen können.

Vielleicht gibt es auch Beschwerden, die Sie nicht mit uns besprechen möchten. Sollte dies der Fall sein, haben Sie die Möglichkeit sich an folgende Stellen zu wenden:

- Ombudsstelle Nordbaden
Telefon 0721 6646015
Erzbergerstraße 117, 76133 Karlsruhe
www.ombudschaft-jugendhilfe-bw.de
- zuständiges Jugendamt
- Kinder- und Jugendtelefon 08001110333 „Nummer gegen Kummer“
- Telefonseelsorge 08001110111 oder 08001110222
- sonstige externe Ansprechpartner und Stellen

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Ihr gSofa Team