

Wir helfen – wo wir können

Oberstes Gebot der sozialen Einrichtungen im Nürnberger Land ist, den Menschen, die sich ihnen anvertraut haben, Hilfe zu leisten. Nicht immer ist dies uneingeschränkt möglich. Dafür gibt es vielfältige Gründe (z. B. gesetzliche Vorschriften, Personal-mangel, Kosten usw.) Damit bleibt es nicht aus, dass in Einzelfällen Unzufriedenheit entsteht.

Die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle hat die Aufgabe, in solchen Fällen als Vermittler tätig zu werden. Sie wird dabei vom Landkreis und den sozialen Einrichtungen unterstützt. Sie nimmt ihre Arbeit unabhängig von ihren Trägern wahr.

Die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle sucht nach (gelegentlich auch unkonventionellen) Wegen, um Betroffene und Einrichtungen wieder zusammenzuführen.

Wie können Sie die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle erreichen?

Beschwerden können telefonisch oder schriftlich (Briefpost, Fax, E-Mail) eingereicht werden. Beschwerden werden nur bearbeitet, wenn der Beschwerdeführer seinen Namen und seine Anschrift angibt.

Der Leiter der Unabhängigen Sozialen Beschwerdestelle nimmt sodann Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf, kann sich auf Wunsch mit diesem auch an einem neutralen Ort treffen und bespricht mit ihm das weitere Vorgehen.

Unabhängige Soziale Beschwerdestelle im Landkreis Nürnberger Land

c/o Landratsamt Nürnberger Land

Waldluststr. 1

91207 Lauf

Telefon: 09123 / 950-6425, Fax: 09123 / 950-7425

E-Mail: beschwerdestelle@nuernberger-land.de

Alle eingehenden Beschwerden werden ungeöffnet direkt an den Leiter der Unabhängigen Sozialen Beschwerdestelle weitergeleitet.

Diakonie
Nürnberger Land

 **caritas**
Nürnberger Land

 **DER PARITÄTISCHE**
BAYERN
Bezirksverband Mittelfranken

 **ASB**
Nürnberger Land e.V.

 **AWO**

 Rummelsberger
Diakonie

 **LebenShilfe**
IM NÜRNBERGER LAND

 **Bayerisches
Rotes
Kreuz**

Unabhängige Soziale Beschwerdestelle

im Landkreis Nürnberger Land



nürnberger  land

Was tut die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle?

Ihre Ansprechpartner sprechen mit Ihnen über Ihre Beschwerde, gehen ihr nach und wirken auf eine Klärung hin. Es wird eine einvernehmliche Lösung angestrebt. Unser Ziel ist neben einer Hilfe für Sie auch eine Qualitätsverbesserung der sozialen Arbeit im Landkreis Nürnberger Land. Alle Beschwerden werden in anonymisierter Form dokumentiert und nach spätestens drei Jahren vernichtet.

Wie setzt sich die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle zusammen?

Die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle setzt sich zusammen aus dem Leiter und im Einzelfall aus Fachleuten und / oder geeigneten Angehörigen- bzw. Betroffenenvertretern.

Wer kann Unterstützung in Anspruch nehmen?

Menschen, die unzufrieden sind mit Einrichtungen oder Personen der sozialen Arbeit im Landkreis Nürnberger Land, wie z. B.:

- Ambulante Dienste
- Betreutes Wohnen
- Heime
- Werkstätten
- Rehabilitationseinrichtungen
- Gesetzliche Betreuungen
- Tagesstätten

in:

- Altenhilfe
- Behindertenhilfe
- Jugendhilfe
- und in weiteren sozialen Helfefeldern.

Beschwerden können nur bearbeitet werden, wenn der Beschwerdeführer seinen Namen, Vornamen, seine Adresse, sowie gegebenenfalls weitere Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bekannt gibt.

Wie arbeitet die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle?

Die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle im Landkreis Nürnberger Land arbeitet:

- neutral
- unabhängig
- kostenfrei
- vertraulich

Ernstzunehmende Beschwerden werden eingehend geprüft und im Einzelfall mit geeigneten fachkundigen Personen intern besprochen. Dabei wird ein Vorgehen festgelegt, das in jedem einzelnen Fall möglichst auf eine gute Lösung der Beschwerde ausgerichtet ist.

Bei allem Engagement ist die Unabhängige Soziale Beschwerdestelle eine freiwillige Leistung ihrer Träger und ihre Anrufung ersetzt nicht den Rechtsweg.

