



Kanton Zürich  
Sicherheitsdirektion  
**Kantonales Sozialamt**  
Soziale Einrichtungen

Fach- und Qualitätsfragen

19. Februar 2016

## Regelungen bei Uneinigkeiten (Beschwerdeverfahren)

Die sozialen Einrichtungen sind verpflichtet bei Uneinigkeiten mit Klienten/-innen und/oder deren gesetzlichen Vertretungen zusätzlich zum internen Beschwerdeablauf eine von der operativen Leitung unabhängige Beschwerdestelle zu benennen und den Betroffenen zu kommunizieren.

Können Beschwerden nicht durch die einrichtungsinternen Beschwerdestellen (z.B. Geschäftsleitung, Fachstelle, etc.) sowie durch die eigene von der operativen Leitung definierten unabhängigen Beschwerdestelle gelöst werden, besteht für die Klienten/-innen und/oder deren gesetzlichen Vertretungen die Möglichkeit an folgende offizielle Beschwerdestellen zu gelangen.

a.) Bezirksrat:

[http://www.bezirke.zh.ch/internet/justiz\\_inneres/stha/de/bezirke.html](http://www.bezirke.zh.ch/internet/justiz_inneres/stha/de/bezirke.html)

b.) UBA:

Eine weitere offizielle Beschwerdestelle im Kanton Zürich für Beschwerden zwischen IEG Einrichtungen und Klienten/-innen sowie deren gesetzlichen Vertretungen ist die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter. Im Kanton Zürich werden durch die UBA auch Beschwerden betreffend IEG Einrichtungen behandelt.

<http://www.uba.ch/cms/kontakt/>

UBA Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

Malzstrasse 10

8045 Zürich

info@uba.ch

Tel. +41 58 450 60 60

Die Anlaufstelle ist per Telefon erreichbar von Montag bis Freitag 14.00-17.00 Uhr

Die internen und externen Beschwerdestellen, bzw. der Beschwerdeweg müssen den Klienten/-innen und/oder deren gesetzlichen Vertretungen bereits bei Eintritt schriftlich mitgeteilt werden.