



Merkblatt: Beschwerdeverfahren in Institutionen gemäss IFEG

(vgl. SEBE-Wegleitung für Institutionen gemäss IFEG sowie Qualitätsrichtlinien SODK+ Version Kanton Zürich)

1. Anforderungen Beschwerdeweg in Institutionen gemäss IFEG:

Die Institutionen gemäss IFEG sind verpflichtet, einen internen Beschwerdeweg zu definieren, der den Menschen mit Behinderung oder stellvertretend deren gesetzlichen Vertretungen oder deren Bezugspersonen bei Konflikten zur Verfügung steht. Zusätzlich zum internen Beschwerdeweg (bis zur Gesamtführung) ist eine Kontaktperson (-Stelle) zu definieren, die von der operativen Gesamtführung unabhängig ist. Dies können Personen der Trägerschaft sein oder eine von der Trägerschaft beauftragte externe Stelle. Die Information zum Beschwerdeweg ist ihnen gegenüber im Rahmen des Eintritts in die Institution schriftlich zu kommunizieren.

2. Offizielle Beschwerde- oder Schlichtungsstellen

Können Beschwerden nicht durch die institutionsinternen Beschwerdestellen (z.B. Geschäftsleitung, Fachstelle, etc.) sowie durch die eigene von der operativen Gesamtführung definierten unabhängigen Beschwerdestelle gelöst werden, besteht für die Menschen mit Behinderung und/oder deren gesetzlichen Vertretungen/Bezugspersonen die Möglichkeit an folgende offizielle Beschwerdestelle oder im Falle einer Schlichtung an die SEBE-Schlichtungsstelle zu gelangen. Die Institutionen gemäss IFEG informieren die Menschen mit Behinderung und/oder deren gesetzlichen Vertretungen/Bezugspersonen über diese Möglichkeiten (inkl. genauer Angaben über die zuständige Bezirksratsstelle je Standort).

a.) Beschwerde beim Bezirksrat:

In jedem Bezirk sind Personen des Bezirkrates definiert, die als Heimreferentinnen und Heimreferenten für die Visitationen der Institutionen zuständig sind und Beschwerden bearbeiten.

[Hier](#) finden Sie weitere Informationen zu den Statthalterämtern und Bezirksratskanzleien.

b.) SEBE Schlichtungsstelle:

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA führt für das Kantonale Sozialamt die «SEBE-Schlichtungsstelle».

[Hier](#) finden Sie weitere Informationen zur SEBE-Schlichtungsstelle.