

Beschwerdeverfahren der Stiftung Sternwies

1. Beschwerde wird geäußert

Eine Klientin, ein Klient (KL), eine Bewohnerin, ein Bewohner (BW) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter (MA) bringt ein Anliegen oder eine Beschwerde vor.

2. Erstgespräch mit einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter (MA)

Die zuständige Mitarbeiterin oder der zuständige Mitarbeiter führt ein Gespräch mit der betroffenen Person, um das Anliegen zu klären.

→ **Wenn das Anliegen gelöst wird, ist das Verfahren abgeschlossen.**

3. Verweis auf das formale Beschwerdeverfahren

Ist keine Lösung möglich, verweist die Bezugsperson auf die formale Beschwerdeverfahren

→ **Hinweis auf geltende Regeln wie Hausordnung oder Werkstattregeln.**

4. Schriftliche Beschwerde wird eingereicht

Die Beschwerdeführende Person verfasst eine schriftliche Beschwerde und reicht diese bei der Geschäftsführung (GF) oder dem Stiftungsratspräsident (SRP) ein.

5. Beschwerde wird entgegengenommen und bearbeitet

GF oder SRP empfangen das Schreiben und bearbeiten die Beschwerde zeitnah.

6. Gespräch mit der Beschwerdeführenden Person

GF oder SRP vereinbaren einen Termin für ein persönliches Gespräch mit der betroffenen Person zur Klärung des Anliegens.

7. Entscheidung und Dokumentation

Das weitere Vorgehen wird gemeinsam besprochen und entschieden.

→ **Die Entscheidung wird schriftlich festgehalten und in der Personalakte dokumentiert.**

Legende:

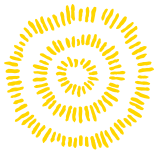
KL = Klientin/Klient

GF = Geschäftsführung

BW = Bewohnerin/Bewohner

SRP = Stiftungsratspräsident

MA = Mitarbeiterin/Mitarbeiter



Interne Anlaufstellen für Beschwerden

Operative Ebene

Zuständig für Anliegen zur täglichen Arbeit, Organisation oder zum Betrieb der Stiftung Sternwies

Kontaktadresse:
Stiftung Sternwies
Geschäftsführerin Regina Staehelin
Im Jöndler 4
8618 Oetwil am See
regina.staehelin@sternwies.ch

Strategische Ebene

Zuständig für übergeordnete Fragen zur Stiftung als Institution (z. B. Grundhaltungen, Ausrichtung, Führung)

Kontaktadresse:
Stiftung Sternwies
Stiftungsratspräsident
Stephan Bölli
Im Jöndler 4
8618 Oetwil am See
stiftung@sternwies.ch

Externe Beschwerdestellen

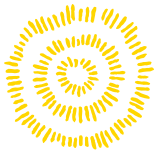
Falls eine Beschwerde intern nicht geklärt werden kann, haben Klientinnen, Klienten oder deren gesetzliche Vertretungen die Möglichkeit, sich an folgende offizielle Stellen zu wenden:

Bezirksrat Meilen

Zuständig für die Heimaufsicht in Ihrem Bezirk (Visitation, Qualitätssicherung)

Kontaktadresse:

<https://www.zh.ch/de/direktion-der-justiz-und-des-innern/statthalteraemter-bezirksratskanzleien/bezirk-meilen.html>



**STIFTUNG
STERNWIES**
für Wohnen und Arbeiten

Dorfstrasse 38
Postfach
8706 Meilen
bezirksrat.meilen@ji.zh.ch
Tel: +41 43 258 86 44

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA)

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

Auch zuständig für Beschwerden im Rahmen des IFEG (z. B. in SEBE-Institutionen)

Kontaktadresse:

UBA - Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter
Malzstrasse 10
8045 Zürich
info@uba.ch
Telefon: 058 450 60 60
Telefonische Erreichbarkeit: Montag bis Freitag, 14.00–17.00 Uhr
Weitere Informationen: www.uba.ch/cms/kontakt