

Unabhängige Beschwerdestelle

Lösungsfindung bei allfälligen Konfliktsituationen in der Zusammenarbeit mit shelterschweiz:

- **Wie ist das Einsatzgebiet der Beschwerdestelle?**
Die Beschwerdestelle kann angerufen werden, wenn alle Möglichkeiten den Konflikt direkt mit shelterschweiz zu lösen (gemäss Ablauf), gescheitert sind.
- **Ablauf (was zu unternehmen ist, bevor die Ombudsstelle eingeschaltet wird)**
Grundsätzlich gilt, dass Konflikte direkt mit den betroffenen Personen besprochen werden.

Dienstweg

1. Schritt

Platzierte Personen wenden sich im Konfliktfall an die Pflegefamilie.

2. Schritt

Kann der Konflikt mit der Pflegefamilie nicht gelöst werden ist die nächste Instanz, der zuständige Sozialpädagogisch Mitarbeitende anzusprechen. Kinder und Jugendliche können sich auch mit ihren Eltern besprechen. Die Eltern werden nicht an Stelle ihrer Kinder reagieren, sie werden die Kinder auffordern und motivieren, sich direkt an den Sozialpädagogisch Mitarbeitenden zu wenden.

3. Schritt

Sollte der Konflikt weiterhin bestehen wenden sich platzierte Personen direkt an die Geschäftsleitung von shelterschweiz.

4. Schritt

Wird mit der Geschäftsleitung shelterschweiz keine Lösung gefunden, gelangen Kinder, Jugendliche und Erwachsene oder ihre Eltern an den Vereinsvorstand von shelterschweiz.

Kontakt (wenn alle anderen Bemühungen keine Lösungen gebracht haben):

Thomas Hagmann, lic. Phil., MSc OE, thagmann@bluewin.ch, 079 779 89 43

Stand: Januar 2018