

# Verein Soziale Arbeit Ostschweiz (SAOS)

## Beschwerdereglement / Interne Meldestelle Version:5.4.4

Das vorliegende Reglement dient als Instrument bei Beanstandungen und Reklamationen von Dienstleistungsempfängern, ihren Angehörigen und ihren gesetzlichen Vertretern und dem Personal sowie bei Verdacht oder Kenntnis auf Verletzung der körperlichen, psychischen oder sexuellen Integrität (Grenzverletzungen irgendwelcher Art) von Dienstleistungsempfänger und von Personal des Vereins SAOS. Bei solchen Vorfällen besteht eine unbedingte Meldepflicht. Involvierte wie auch Beobachtende sind zur Meldung verpflichtet.

### 1. Grundlagen

Als Grundlage dienen die Richtlinien der entsprechenden kantonalen Stellen sowie das Dienstleistungskonzept, das Personalreglement, das Aufgaben- und Kompetenzdiagramm, das Konzept Interne Aufsicht und die Dienstleistungsvereinbarungen mit den Empfängern. Unsere Einrichtung bekennt sich zur Charta Prävention ([www.charta-praevention.ch](http://www.charta-praevention.ch)). In diesem Zusammenhang dulden wir keine sexuelle Ausbeutung, keinen Missbrauch und keine anderen Grenzverletzungen. Wir schauen hin! Das heisst, jedem Verdacht wird nachgegangen (Null-Toleranz-Politik). Gemäss dieser Charta verfügt unser Verein SAOS über eine niederschwellige, interne und eine externe Meldestelle.

### 2. Grundsätze

Wo Menschen einander begegnen, gibt es Konflikte und Fehler. Diese entstehen meistens aufgrund unterschiedlicher Erwartungen. Werden (auch kleine) Konflikte nicht aktiv bewältigt, können sie sich zu schwerwiegenden Zusammenarbeitsproblemen und Fehlverhalten entwickeln. In diesem Bewusstsein ist es wichtig, dass die Kommunikation und Interaktion in und mit unserem Dienstleistungsunternehmen möglichst offen und in gegenseitiger Wertschätzung und Achtung geschehen kann, damit eine gute Qualität und Quantität erreicht werden kann.

Dieses Reglement soll dazu dienen, dass unterschiedliche Erwartungen und Meinungen ernst genommen werden und rasch geeignete Lösungen gefunden werden können. Feedbacks, Beanstandungen und Reklamationen können jederzeit direkt mündlich der Geschäftsleitung oder im Rahmen der vorhandenen Kommunikationsgefässe angebracht werden. Der direkten mündlichen Konfliktbearbeitung soll Beachtung geschenkt werden.

Dort, wo menschliche Systeme existieren und insbesondere dann, wenn noch Abhängigkeitsverhältnisse mitspielen, besteht leider ein gewisses Risiko von Machtmissbrauch, Ausbeutung und Grenzverletzung (Sicherheit gibt es leider nie zu 100%). Wir sind uns in unserem Berufsumfeld dieser sensiblen Ausgangslage bewusst. Das vorliegende Konzept dient daher dazu, diesem Risiko präventiv zu begegnen und somit durch geeignete Strukturen und Prozesse die Gefahr möglichst zu verringern und die Beteiligten durch geeignete Kommunikation regelmässig zu sensibilisieren. Alle MitarbeiterInnen verpflichten sich im Rahmen des Arbeitsvertrages mit einer Selbstdeklaration zur Realisierung dieser Null-Toleranz-Politik und einer Kultur des aufmerksamen Hinschauens und der Transparenz.

### 3. Beschwerdeverfahren allgemein

Können Probleme/Konflikte nicht durch direkte, klärende Gespräche gelöst werden, so können alle Beteiligten (Dienstleistungsempfänger, Angehörige, Personal, beteiligte Dritte) eine Beschwerde einreichen. Eine Beschwerde ist immer schriftlich (einfaches Meldeblatt vor Ort sowie auf Homepage für alle zugänglich) innert Monatsfrist zu stellen. Das Meldeblatt kann zur Zeitersparnis auch digital übermittelt werden. Die Beschwerde muss vom entsprechenden Beschwerdeempfänger innert Monatsfrist zwingend schriftlich beantwortet werden.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Dienstleistungsempfänger, welche über eine gesetzliche Vertretung verfügen, teilt die Beschwerdeinstanz der gesetzlichen Vertretung den Eingang einer Beschwerde umgehend mit und orientiert sie über die Mitwirkungsrechte im Beschwerdeverfahren.

Die jeweilige Beschwerdeinstanz hört bei Bedarf die Beteiligten so rasch als möglich an und wirkt auf eine einvernehmliche Lösung bzw. Problemlösung hin. Kommt keine einvernehmliche Lösung zustande, trifft die Beschwerdeinstanz im Rahmen ihrer Kompetenzen einen Entscheid. Dieser wird schriftlich festgehalten, begründet und den Beteiligten schriftlich mitgeteilt.

Wird die Bearbeitung bzw. der Entscheid einer Beschwerde als mangelhaft oder nicht zufriedenstellend beurteilt, kann sie innert Monatsfrist schriftlich an die nächsthöhere Beschwerdeinstanz weitergezogen werden.

**Schwere Missstände** können direkt schriftlich an die kantonalen Aufsichtsstellen angezeigt werden.

Werden Stufen im Beschwerdeinstanzenweg nicht berücksichtigt, obwohl kein schwerwiegender Missstand vorliegt, wird die Beschwerde einreichende Person darauf hingewiesen und auf die entsprechend zuständige Stufe verwiesen.

Wo sich der interne Meldeweg nicht eignet, kann die externe Meldestelle gemäss Kapitel 4.2 kontaktiert werden. Auch diese Kosten sind für die Anzeige erstattende Person gratis und die Beschwerdeabwicklung wird durch eine externe Fachstelle / Fachperson wahrgenommen. Diese bearbeitet die Informationen und leitet die nötigen Abklärungen zusammen mit der Trägerschaft / Geschäftsleitung und bei Bedarf mit den kantonalen Aufsichtsstellen ein.

## 4. Beschwerdeinstanzen und Aufgaben

### 4.1. Interne Meldestellen / Beschwerdeweg:

Beschwerdeinstanzen	Aufgaben und Beschwerdeverfahren
<p><b>Beschwerdeinstanz 1</b></p> <p><b>für</b></p> <p><b>Anliegen gegen Personal</b></p> <p><b>ist die Geschäftsleitung (Operative Ebene)</b></p> <p>Adresse:            Verein SAOS            Andi Schlumpf            Matraufastr. 1            7224 Putz GR  <a href="mailto:andi@sozialarbeit-ostschweiz.ch">andi@sozialarbeit-ostschweiz.ch</a></p>	<p>Eine Beschwerde gegen Personal wird im Bedarfsfall zuerst schriftlich (Meldeblatt) an die Geschäftsleitung gerichtet. Diese bearbeitet die Beschwerde nach den obigen Vorgaben (Anhörung, Problemlösung, Beurteilung, Begründung). Die Geschäftsleitung informiert die interne Aufsicht (Ressortverantwortliche) über den Eingang einer Beschwerde.</p>
<p><b>Beschwerdeinstanz 1</b></p> <p><b>für</b></p> <p><b>Anliegen gegen die Geschäftsleitung sowie</b></p> <p><b>Beschwerdeinstanz 2</b></p> <p><b>für</b></p> <p><b>Anliegen gegen Personal</b></p> <p><b>ist die Trägerschaft (strategische Ebene)</b></p> <p>Adresse:            Verein SAOS            Vorstandsmitglied / Ressort Beschwerden            Martin Moser            Fischingerstr. 30            8374 Oberwangen  <a href="mailto:moma1001@bluewin.ch">moma1001@bluewin.ch</a></p>	<p>Im Auftrag der Trägerschaft bildet der Vorstand Verein SAOS im Rahmen der Internen Aufsicht die zweite Beschwerdeinstanz. Anstelle eines Entscheides können Weisungen erteilt oder Empfehlungen abgegeben werden. Eine Beschwerde ist an den Vorstand Verein SAOS zu richten. Der Ressortverantwortliche bearbeitet die Beschwerde und bildet nach Bedarf mit dem Präsidium, der Geschäftsleitung und externen Fachpersonen eine Beschwerdekommision. In begründeten Fällen delegiert die Kommission die Behandlung direkt an die externe Meldestelle und teilt dies der beanstandenden Person mit.</p>

<p><b>oberste Beschwerdeinstanz (2. bzw. 3.) für alle Anliegen</b></p> <p><b>sind die jeweilig kantonalen Aufsichtsstellen</b></p>	<p>Wird eine Beschwerde durch die Beschwerdeinstanz in der Trägerschaft der Einrichtung mangelhaft behandelt oder liegen schwerwiegende Missstände vor, so kann dies schriftlich der kantonalen Aufsicht angezeigt werden. Dieses klärt den Sachverhalt und trifft die notwendigen Massnahmen. Die Anzeige erstattende Person wird soweit erforderlich über das Ergebnis orientiert.</p>
--	--

## 4.2. Externe Meldestelle / Beschwerdeweg

Da interne Ansprechpersonen nicht für alle Fälle oder Betroffene geeignet sind (z.B. Nahe Beziehung von Opfer sexueller Gewalt zu Täter mit entsprechendem Machtgefälle) und verfahrenstechnisch länger dauern können, besteht zusätzlich eine externe Anlaufstelle, zu wessen sich der Verein SAOS mit der Charta Prävention verpflichtet hat. Im Besonderen, wo Interessens- und Loyalitätskonflikte vermutet werden können, wenn es z.B. um Vorfälle gegen Fachpersonal der Einrichtung handelt, soll die externe und unabhängige Meldestelle genutzt werden, um ein professionelles Vorgehen sicherzustellen. Es ist zudem sorgfältig zu prüfen, ob für die Untersuchung der Anschuldigungen die zuständigen Strafuntersuchungsbehörden (Polizei / Staatsanwaltschaft) einzuschalten sind. Im Falle einer Strafanzeige dürfen vorgängig keine eigenen Ermittlungen durchgeführt und angeschuldigte Personen nicht mit dem Verdacht konfrontiert werden.

Kontaktangaben zur externen Meldestelle:

Ombudsstelle des BSO Berufsverband Supervision, Coaching und Organisationsberatung

Sinja Rüberg Wiederseiner  
 Obstgartenstrasse 10, 8703 Erlenbach ZH  
 079 832 65 18  
 sowie  
 Markus Lenzin  
 Stauberbergstrasse 21, 8610 Uster  
 079 610 37 72

Genehmigt 11. Dezember 2023  
 In Kraft gesetzt per sofort