

# Ombudsstelle und Beschwerdeweg

## für Klientinnen, Klienten, Angehörige, ges. Vertreterinnen und Vertreter

### Ombudsstelle

In jeder Institution und an jedem Arbeitsplatz kann es zu Differenzen und Konflikten kommen. Wenn diese zwischen den Beteiligten nicht gelöst werden können (d. h. zwischen den persönlichen Betreuern/Betreuerinnen und den Bereichsleitern/Bereichsleiterinnen), dann soll die Ombudsstelle kontaktiert werden. Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es, Spannungen abzubauen, zwischen den Beteiligten zu vermitteln, bei Streitigkeiten zu schlichten und Lösungen aufzuzeigen.

#### Was tut die Ombudsfrau konkret?

«Als Ombudsfrau bin ich jemand, der neutral und unabhängig ist und Ihnen bei Ihren Problemen hilft. Bevor ich mit anderen darüber spreche, kläre ich zuerst alles mit Ihnen ab. Ich werde keine Informationen weitergeben und behandle alles vertraulich und diskret.»

#### Unsere Ombudsstelle

Frau Deborah Donatsch  
Seestrasse 71, 8703 Erlenbach

#### Erreichbarkeit

Via E-Mail: [info@debidonatsch.ch](mailto:info@debidonatsch.ch)  
Per Telefon: 079 460 06 54

Vereinbarung für ein Gespräch nach telefonischer Voranmeldung. Falls nicht erreichbar, bitte auf den Telefonbeantworter sprechen, es erfolgt ein Rückruf.

### Beschwerdeweg

Du hast ein Problem. Du hast Sorgen. Du hast ein Anliegen. Du möchtest etwas Wichtiges sagen.

**Komme auf uns zu – wir reden darüber und finden gemeinsam eine Lösung!** Du kannst dich an eine **Ansprechperson in der IBK** oder an eine **Ansprechperson ausserhalb der IBK** wenden.

**Klientin, Klient,  
Angehörige,  
ges. Vertreter/-in**

#### Deine Bezugsperson

##### Bereichsleiterin Arbeit

Bettina Glaeser  
Tel. 044 982 15 50

##### Bereichsleiterin Wohnen

Stephanie Parsch  
Tel. 044 982 15 40

##### Geschäftsführer

Alex Huwiler  
Tel. 044 982 15 02

#### Ombudsstelle

Deborah Donatsch  
Tel. 079 279 06 53

#### Vorstand

##### Institution Barbara Keller

Daniel Frei  
Tel. 079 482 44 03

#### Bezirksrat

8610 Uster  
Tel. 043 258 86 91  
[bezirksrat.uster@ji.zh.ch](mailto:bezirksrat.uster@ji.zh.ch)