



Beratung für
Schwerhörige
und Gehörlose
Bern

Belpstrasse 24
3007 Bern

Tel. 031 384 20 00

bern@bfsug.ch

www.bfsug.ch

Beschwerdeweg

Wir nehmen Ihr Anliegen ernst.

Sie sind mit der Beratung unzufrieden? Wir nehmen Ihre Kritik ernst und suchen eine Lösung.

Der Beschwerdeweg hat drei Schritte.

1. Wir sprechen miteinander

Der erste Schritt ist das Gespräch mit der **zuständigen Sozialarbeiter:in**.

- Was ist passiert?
- Was wünschen wir uns für die weitere Zusammenarbeit?
- Welche Lösung ist möglich?

Nach dem Gespräch mit der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter: Sie sind immer noch unzufrieden? Gehen Sie zu Stufe 2.

2. Wir suchen gemeinsam nach einer Lösung

Verlangen Sie ein **Gespräch mit der Stellenleitung** oder melden Sie sich direkt bei ihr. Besprechen Sie noch einmal, warum Sie nicht zufrieden sind. Zusammen versuchen wir, eine Lösung zu finden für die weitere Zusammenarbeit. Über einen Wechsel der zuständigen Sozialarbeiterin oder des zuständigen Sozialarbeiters entscheidet die Stellenleitung.

Kann das Problem nicht gelöst werden, gehen Sie zu Stufe 3.

3. Wir ziehen den Stiftungsrats bei

Falls weiterhin keine Lösung gefunden wird, findet ein **gemeinsames Gespräch mit der Stellenleitung und mit der Vertretung des Stiftungsrats** statt.

Dieses Gespräch ist der letzte Schritt unseres Beschwerdewegs. Unser Ziel bleibt: Gemeinsam finden wir einen guten Weg.

