

# OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

KONTAKTIEREN

## KONTAKTAUFNAHME

- mündlich (Telefon, Vorsprache)
- schriftlich (E-Mail, Brief)

Prüfung der Zuständigkeit

ANHÖREN

## GESPRÄCH MIT RATSUCHENDEN

KLÄREN

### BERATUNG

- über die Rechtslage
- über weiteres Vorgehen
- Hilfe/Ermunterung zur Selbsthilfe

### VERMITTLUNG

Evtl. Akteneinsicht bei der Verwaltung

#### Gespräch mit Verwaltung

- Telefon
- Persönliches Gespräch

Evtl. Abklärung bei Dritten

Information an Ratsuchende  
telefonisch oder persönlich

VERMITTELN

### VERMITTLUNGSGESPRÄCH

alle Beteiligten am runden  
Tisch

### ABSCHLUSS

Information an alle Beteiligten

VEREINBAREN

ZUSÄTZLICHE KLÄRUNG oder  
VEREINBARUNG oder  
NEUE ENTSCHEIDUNG  
DER VERWALTUNG