

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

KONTAKTIEREN

KONTAKTAUFNAHME

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

Prüfung der Zuständigkeit

ANHÖREN

GESPRÄCH MIT KUNDE/IN

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 Kunde/in

Evtl. Gespräch mit Kunde/in

VERMITTELN

VERMITTLUNGSGESPRÄCH

alle Beteiligten am runden
Tisch

MEDIATIONSVERFAHREN

- durch Ombudsstelle
- durch externe Person

VEREINBAREN

ZUSÄTZLICHE KLÄRUNG oder
VEREINBARUNG oder
NEUE ENTSCHEIDUNG
DER VERWALTUNG

VEREINBARUNG