

Beschwerdereglement Beratungsstelle Castagna

Eine hohe Qualität unserer Beratungen und zufriedene Klient:innen sind uns wichtig. Für Rückmeldungen sind wir deshalb dankbar!

Sollten Sie mit der Beratung oder Ihrer Beraterin nicht zufrieden sein, ist es uns ein Anliegen, dass Sie dies anbringen können. Falls Sie die Beschwerde nicht direkt mit Ihrer Beraterin besprechen wollen oder zu keiner zufriedenstellenden Lösung gekommen sind, hat CASTAGNA folgenden Beschwerdeprozess vorgesehen.

Mitteilung an die Geschäftsleitung von Castagna

Frau Marina Jumo, anwesend Mo – Do → m.jumo@castagna-zh.ch

Frau Nadia Beier, anwesend Mi – Fr → n.beier@castagna-zh.ch

Universitätstrasse 86, 8006 Zürich

044 360 90 40

In einem persönlichen Gespräch werden gemeinsam Lösungsvorschläge erarbeitet und in einem Protokoll schriftlich festgehalten.

Sind Sie mit den Lösungsvorschlägen zufrieden?

Problem ist gelöst.

Sie können sich schriftlich an die Co-Präsidentin des Beratungsvereins wenden

Frau Fiona Trachsel, fiona.trachsel@bluewin.ch

Sie untersucht die Umstände aufgrund der schriftlichen Beschwerde, des Protokolls und allenfalls der Akten.

Lösungsvorschläge werden mündlich von der Präsidentin präsentiert und schriftlich festgehalten.

Sind Sie mit den Lösungsvorschlägen zufrieden?

Problem ist gelöst.

Wenden Sie sich schriftlich an die Kantonale Opferhilfestelle

Direktion der Justiz und des Innern

Kantonale Opferhilfestelle

Frau lic. iur. Sandra Müller

Postfach

8090 Zürich