

Wie behandelt der Ombudsdienst die Beschwerden ?

Öffnen eines Dossiers

Wir schicken ihnen eine Empfangsbestätigung in den ersten Tagen nach der Registrierung ihrer Beschwerde. Diese ermöglicht es ihnen zu erfahren, dass ihre Anfrage berücksichtigt wird. Wenn wir nicht eingreifen können (zum Beispiel weil der Grund ihrer Beschwerde nicht in unsere Zuständigkeit fällt), teilen wir ihnen dies sofort mit und geben den Grund an. Im Rahmen des Möglichen schicken wir selbst ihre Anfrage an den zuständigen Dienst und geben ihnen die Angaben.

Dauer der Bearbeitung

Die Dauer der Bearbeitung ihrer Beschwerde hängt von der Komplexität ihres Dossiers ab.

Wir bitten den betroffenen Dienst um seine Ansicht: dies kann eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen (manchmal einige Wochen, wenn zusätzliche Untersuchungen eingeleitet werden müssen). Sie können uns immer kontaktieren, wenn sie über den Stand ihres Dossiers informiert werden möchten.

Behandlung ihrer Beschwerde

Wenn wir der Ansicht sind, dass ihre Beschwerde nicht begründet ist, geben wir ihnen die Gründe dieser Entscheidung an. Es bleibt ihnen frei weitere Schritte einzuleiten. Wenn wir der Ansicht sind, dass sie Recht haben, werden wir alles tun um zusammen mit dem Qualitätsdienst diese Situation zu beheben.