

Information bso | Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist eine Dienstleistung des Berufsverbandes für Coaching, Supervision und Organisationsberatung bso und dient einer optimalen Zusammenarbeit von Auftraggebern und Verbandsmitgliedern und damit der Qualitätssicherung.

Ombudsstelle

Die Mitglieder der Ombudsstelle werden durch die Mitgliederversammlung des bso für jeweils drei Jahre gewählt. Sie verfügen über langjährige Berufserfahrung, sind Verbandsmitglieder und üben keinerlei andere Verbandsfunktionen aus. Sie erstatten jährlich einen Bericht an den Vorstand bso und die Mitgliederversammlung bso über die Tätigkeit (Anzahl der Fälle, Themen und Schwerpunkte der Beschwerden, zeitlicher und finanzieller Aufwand).

Zuständigkeit

- > Die Ombudsstelle vermittelt bei Beschwerden von Auftraggebenden (beratene wie auch finanzgebende Personen) gegenüber Mitgliedern bso sowie bei professionsbedingtem Schlichtungsbedarf zwischen bso-Mitgliedern
- > Wenn mit den institutseigenen Rekursstellen keine befriedigenden Ergebnisse erzielt wurden, steht die Ombudsstelle auch Teilnehmenden von anerkannten Lehrgängen bso zur Verfügung.
- > Die Ombudsstelle hat eine beratende bzw. vermittelnde Funktion. Rechtliche Schritte bleiben den Beteiligten vorbehalten.

Richtlinien

Beurteilungsgrundlagen bei Beschwerden sind das Leitbild des bso bzw. dessen berufsethische Grundsätze und die Qualitätsrichtlinien.

Verfahrensablauf bei Beschwerden

- > Die Ombudsstelle steht für telefonische und schriftliche Fragen der Mitglieder bso zur Verfügung.
- > Die eigentliche Beschwerde wird schriftlich eingereicht. Zur Prüfung des Sachverhaltes bzw. zum Erreichen einer einvernehmlichen Lösung nimmt das fallführende Mitglied der Ombudsstelle mit den Beteiligten Kontakt auf, sieht entsprechende Akten und Unterlagen ein und zieht nötigenfalls Experten bei (z.B. eine:n Jurist:in).
- > Der Abschluss des Verfahrens kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Es können den Beteiligten gegenüber Empfehlungen ausgesprochen werden, jedoch keine Sanktionen. Ein allfälliger Schlussbericht geht an alle Beteiligten.

Kompetenzen

Die Mitglieder der Ombudsstelle sind ermächtigt alle nötigen Abklärungen zu tätigen. Dies beinhaltet

- > das Befragen der Beteiligten,
- > das Anfordern und Einsehen der zur Klärung notwendigen Unterlagen,
- > das Beiziehen von Expert:innen und
- > das Aussprechen von Empfehlungen.

Schweigepflicht

Die Ombudsfrau, der Ombudsmann unterstehen der Schweigepflicht und behandeln alle Inhalte des Beschwerdeverfahrens vertraulich.

Ausstand

- > Ein Mitglied der Ombudsstelle tritt in den Ausstand, wenn es mit am Verfahren beteiligten Personen beruflich, wirtschaftlich oder persönlich verknüpft ist.
- > Die Mitglieder der Ombudsstelle können sich in einem Verfahren gegenseitig beraten.

Kosten

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle sind kostenlos. Ihre Arbeit, Stellvertretung und evtl. zugezogene Experten werden im vorgegebenen Budgetrahmen durch den bso bezahlt.

Kontaktstelle

Siehe www.bso.ch/verband/ombudsstelle/.