

Reglement über das Verfahren bei der Ombudsstelle

Ingress

Die Ombudsstelle ist eine Dienstleistung des Berufsverbandes für Coaching, Supervision und Organisationsberatung bso und dient einer optimalen Zusammenarbeit von Auftraggebern und Verbandsmitgliedern sowie der reibungslosen Kooperation der Verbandsmitglieder untereinander. Die Ombudsstelle ist ein Instrument der Qualitätssicherung.

Art. 1 Qualifikation und Auftrag der Ombudsstelle

- ¹ Die Ombudsfrau, der Ombudsmann werden durch die Mitgliederversammlung des bso für jeweils drei Jahre gewählt.
- ² Sie verfügen über langjährige Berufserfahrung, sind Verbandsmitglieder und üben keinerlei andere Verbandsfunktionen aus.
- ³ Sie erstatten jährlich einen Bericht an Vorstand/Mitgliederversammlung über die Tätigkeit (Anzahl Fälle, Themen und Schwerpunkte der Beschwerden, zeitlicher und finanzieller Aufwand).

Art. 2 Zuständigkeit

- ¹ Die Ombudsstelle vermittelt bei Beschwerden von Auftraggebern (beratene Personen, Organisationen und Finanzgeber) gegenüber Mitgliedern bso sowie bei professionsbedingtem Schlichtungsbedarf zwischen Mitgliedern bso.
- ² Wenn mit den institutseigenen Rekursstellen keine befriedigenden Ergebnisse erzielt worden sind, steht die Ombudsstelle auch Teilnehmenden von bso-anerkannten Lehrgängen zur Verfügung.
- ³ Bei Beschwerden gegen Beraterinnen oder Berater, die nicht Mitglied bso sind, ist sie nicht zuständig.
- ⁴ Die Ombudsstelle hat eine beratende bzw. vermittelnde Funktion.
- ⁵ Rechtliche Schritte bleiben den Beteiligten vorbehalten.

Art.3 Grundlagen

Beurteilungsgrundlagen bei Beschwerden sind das Leitbild bso, sowie die berufsethischen Grundsätze und der Beratungskodex.

Art. 4 Verfahrensablauf

- ¹ Die Ombudsstelle steht für telefonische und schriftliche Fragen zur Verfügung.
- ² Gesuche zur einvernehmlichen Klärung und Beilegung von Differenzen sind schriftlich einzureichen.
- ³ Zur Prüfung des Sachverhaltes, bzw. zum Erreichen einer einvernehmlichen Lösung, nimmt die fallführende Ombudsperson mit den Beteiligten Kontakt auf, sieht entsprechende Akten und Unterlagen ein und zieht nötigenfalls Experten bei (z.B. eine/n Juristin/en).
- ⁴ Der Abschluss des Verfahrens kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
- ⁵ Es können den Beteiligten gegenüber Empfehlungen ausgesprochen werden, jedoch keine Sanktionen.
- ⁶ Wenn die Ombudsstelle grobe Verstöße gegen die qualitativen und ethischen Standards feststellt, weist sie die Beteiligten auf die Möglichkeit der Aufsichtsbeschwerde bei der AQK hin.

⁷ Ein allfälliger Schlussbericht geht an alle Beteiligten.

Art. 5 Kompetenzen

¹ Die Ombudsstelle ist ermächtigt, alle nötigen Abklärungen zu tätigen:

- a) Befragen der Beteiligten;
- b) Anfordern und Einsehen der zur Klärung notwendigen Unterlagen;
- c) Beiziehen von Experten;

² Die Ombudsstelle kann Empfehlungen aussprechen.

Art. 6 Schweigepflicht

Die Ombudspersonen unterstehen der absoluten Schweigepflicht und behandeln alle Inhalte des Beschwerdeverfahrens vertraulich.

Art 7 Ausstand

Die Ombudspersonen treten in den Ausstand, wenn sie mit am Beschwerdeverfahren Beteiligten beruflich, wirtschaftlich oder persönlich verbunden sind.

Art. 8 Kosten

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle werden durch den bso getragen und sind für die gesuchstellenden Parteien kostenlos.

Art. 9 Schlussbestimmungen

Das Reglement wurde auf Antrag der Ombudsstelle, gestützt auf Art.11, Absatz 3 der Statuten, vom Vorstand am 19. September 2017 erlassen und gleichentags in Kraft gesetzt. Es ersetzt das Merkblatt über die Ombudsstelle von Dezember 2008.

Kontakt

www.bso.ch/verband/gremien - Ombudsstelle

September 2017