



Geschäftsordnung der Ombudsstelle der DGSv

§ 1 Die Ombudsstelle

1. Die Ombudsstelle ist ein kostenloses und freiwilliges Angebot der Deutschen Gesellschaft für Supervision und Coaching e. V. Sie ist ein Beitrag zur Qualitätssicherung und Teil des Beschwerdemanagements und fördert die gute Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber*innen sowie Supervisorinnen und Supervisoren der DGSv.
2. Die Ombudsstelle besteht aus zwei Personen (Ombudsleute), jeweils einer Frau und einem Mann. Die Ombudsleute verfügen über langjährige Berufserfahrung und sind Verbandsmitglieder. Sie üben keine andere Verbandsfunktion aus.
3. Die Arbeit der Ombudsstelle erfolgt ehrenamtlich. Durch die Arbeit anfallende Reisekosten und sonstige Auslagen werden gemäß der DGSv – Reisekosten- Einzelabrechnung erstattet.
4. Die Ombudsleute werden durch die Mitgliederversammlung der DGSv für jeweils drei Jahre gewählt.
5. Die Ombudsstelle arbeitet unabhängig von allen verbandlichen Organen der DGSv.

§ 2 Zuständigkeit

1. Die Ombudsstelle ist zuständig bei Beschwerden über Beratungs- und Ausbildungsleistungen, die durch DGSv-Mitglieder erbracht werden bzw. wurden. Die Beschwerden können sich von Auftraggeber*innen und/oder beratenen Personen gegen DGSv-Mitglieder richten.
2. Die Ombudsleute haben beratende bzw. vermittelnde Funktion. Rechtliche Schritte werden seitens der Ombudsleute nicht eingeleitet.
3. Das Verfahren vor der Ombudsstelle ist freiwillig.
4. Die Ombudsleute entscheiden in eigener Verantwortung, ob es im konkreten Fall sinnvoll und möglich ist, ein Verfahren einzuleiten.
5. Geht die Beschwerde zu einem Zeitpunkt ein, zu dem die betroffene Supervisorin bzw. der betroffene Supervisor nicht mehr Mitglied der DGSv ist, ist die Ombudsstelle auch zuständig.
6. Für DGSv-interne Konflikte ist die Ombudsstelle nicht zuständig.

§ 3 Verschwiegenheit

Die Ombudsleute sind verpflichtet, alle im Zusammenhang mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit stehenden Informationen, Daten und Vorgänge streng vertraulich zu behandeln und nicht an unbeteiligte Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder öffentlich zugänglich zu machen. Die Verschwiegenheitspflicht gilt auch nach der Amtszeit.

§ 4 Verfahrensablauf

1. Das Verfahren vor der Ombudsstelle wird durch schriftliche Eingabe der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers eingeleitet. Diese wird an die Geschäftsstelle der DGSv „zu Händen der Ombudsstelle der DGSv“ gerichtet. Die Geschäftsstelle leitet das so adressierte Beschwerdeschreiben – ungeöffnet – an die Ombudsstelle weiter.
2. In der Beschwerdeschrift schildert die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer ihre*seine Beschwerde und formuliert das Anliegen.
3. Die Ombudsleute können die Beschwerde im ersten Schritt einzeln oder gemeinsam behandeln.

4. Die Ombudsleute bestätigen den Eingang der Beschwerde und setzen sich zeitnah mit den Beschwerdeführenden in Verbindung.
5. Die Ombudsleute weisen darauf hin, dass die Beschwerdeführenden und gegebenenfalls auch Dritte, z. B. die Auftraggeberin oder der Auftraggeber, die betroffene Supervisorin bzw. den Supervisor von der Schweigepflicht entbinden müssen und verschickt entsprechende Formulare.
Gleichzeitig wird geklärt, ob der betroffene DGSv-Kollege bzw. Kollegin über die Beschwerde informiert wurde und in welcher Form. Falls dies noch nicht erfolgt ist, wird eine Vereinbarung darüber getroffen, wer diesen Schritt einleitet.
Danach bitten die Ombudsleute um eine schriftliche Stellungnahme der*des Kolleg*in zum Konflikt.
6. Um den Sachverhalt genau zu klären und Möglichkeiten einer einvernehmlichen Lösung zu suchen, führen die Ombudsleute Gespräche mit den Beteiligten des Verfahrens.
7. Die Ombudsleute sehen gegebenenfalls Akten und Unterlagen ein.
8. Die Ombudsleute prüfen, ob die Beteiligten zu einem gemeinsamen klärenden Gespräch bereit sind und schlagen Termin und Ort vor.
9. Der Ort des Gespräches wird mit den Beschwerdeführenden gemeinsam festgelegt. Es gilt das Prinzip, dass die Ombudsleute den Beschwerdeführenden entgegenkommen.
10. Alle Beschwerdefälle, die die Ombudsleute übernehmen, führen sie zu Ende ggf. auch nach Ablauf ihrer Amtszeit, auch wenn inzwischen neue Ombudsleute im Amt sind. Beschwerdefälle, die ca. vier Wochen vor Ablauf der Amtszeit eingehen, werden an die neu zu wählenden Ombudsleuten verwiesen.
11. Nach Beendigung des Verfahrens bewahren die Ombudsleute alle schriftlichen Unterlagen fünf Jahre auf. Danach werden die Unterlagen vernichtet. Es gelten die allgemein üblichen Bedingungen des Datenschutzes.

§ 5 Beurteilungsgrundlagen

Beurteilungsgrundlagen bei Beschwerden sind

- > berufsethische Grundsätze
- > die Ethischen Leitlinien der DGSv
- > die Mitgliederordnung der DGSv
- > die Qualitätsstandards der DGSv.

§ 6 Berichtspflicht

Die Ombudsleute erstatten in anonymisierter Form einmal jährlich Bericht über ihre Tätigkeit im zurückliegenden Jahr an die Mitgliederversammlung.

§ 7 Externe Beratung

In sehr schwierigen Fällen können die Ombudsleute externe Beratung in Anspruch nehmen. Die Kostenübernahme für eine externe Beratung muss vorab beim Vorstand schriftlich beantragt werden.

Die Wahl der*des Berater*in obliegt den Ombudsleuten. Gewährleistet sein muss dabei, dass der Konfliktfall anonymisiert und jeglicher Rückschluss ausgeschlossen ist.

Köln, 09.10.2012