



Präambel

Die Ombudsstelle ist ein kostenloses und freiwilliges Angebot der Deutschen Gesellschaft für Supervision und Coaching e. V.. Die Ombudsstelle nimmt Beschwerden von Kundinnen und Kunden bzw. Auftraggebern der Vereinsmitglieder entgegen. Sie ist ein Beitrag zur Konfliktlösung und Qualitätssicherung, Teil des verbandlichen Beschwerdemanagements und in der Satzung der DGSv, § 11, verankert.

Die Ombudsstelle arbeitet unabhängig von allen verbandlichen Organen der DGSv.

§ 1 Zuständigkeit

1. Die Ombudsleute haben beratende bzw. vermittelnde Funktion. Rechtliche Schritte werden seitens der Ombudsleute nicht eingeleitet.
2. Die Ombudsleute entscheiden, ob es im konkreten Fall sinnvoll und möglich ist, ein Beschwerdeverfahren einzuleiten.

§ 2 Verfahrensablauf

1. Das Beschwerdeverfahren vor der Ombudsstelle wird durch schriftliche Eingabe der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers eingeleitet. Diese wird an die Ombudsstelle der DGSv gerichtet und von der Geschäftsstelle der DGSv – unter Wahrung der Vertraulichkeit – an die Ombudsstelle weitergeleitet.
2. Die Ombudsleute bestätigen den Eingang der Beschwerde und setzen sich zeitnah mit den Beschwerdeführenden in Verbindung.
3. Die Ombudsleute informieren über die Reichweite ihrer Aufgabe. Sie weisen darauf hin, dass die Beschwerdeführenden und gegebenenfalls involvierte Dritte, z. B. Auftraggeber, sowie betroffene Supervisor*innen bzw. Coaches von der Schweigepflicht in Textform entbunden werden müssen.
4. Supervisor*innen bzw. Coaches, über die Beschwerde geführt wird, werden über den Vorgang und den Inhalt informiert und um Stellungnahme gebeten.
5. Die Ombudsleute prüfen, ob die Beteiligten zu klärenden Gesprächen bereit sind, holen ggf. notwendige Entbindungen von Schweigepflichten ein und organisieren den Prozess.
6. Endet die Amtszeit von Ombudsleuten während laufender Beschwerdeverfahren, wird ein Übergang geregelt.
7. Nach Beendigung eines Verfahrens bewahren die Ombudsleute Unterlagen und Daten auf. Nach Ablauf ihrer Amtszeit werden diese den Nachfolger*innen übergeben. Nach insgesamt sechs Jahren werden die Unterlagen vernichtet. Für die Handhabung und Aufbewahrung von Informationen gelten die rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz.

§ 3 Externe Beratung

Die Ombudsleute können fallbezogen Beratung in Anspruch nehmen. Eine Kostenübernahme durch die DGSv muss vom Vorstand vorab genehmigt werden.

Köln, 09.02.2022