

Berufsverband für Coaching,  
Supervision und Organisationsberatung



**bs**o

# Ombudsstelle

Gut beraten.



# 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 Vorstand/Mitgliederversammlung über die Tätigkeit (Anzahl der Fälle, Themen).

## Zuständigkeit

Die Ombudsstelle vermittelt bei Beschwerden von Auftraggebern (beratene Personen wie auch Finanzgeber) gegenüber bso Mitgliedern.

Wenn mit den institutseigenen Rekursstellen keine befriedigenden Ergebnisse erzielt worden sind, steht die Ombudsstelle auch Teilnehmenden von bso anerkannten Lehrgängen zur Verfügung.

Bei Beschwerden gegen Nicht bso Mitglieder und für bso interne Konflikte ist sie nicht zuständig.

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

Die Mitglieder der Ombudsstelle stehen für telefonische und schriftliche Fragen der Auftraggeber von Mitgliedern bso zur Verfügung.

Eigentliche Beschwerden werden 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 Juristin/en).

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: Befragen der Beteiligten; Anfordern und Einsehen der zur Klärung notwendigen Unterlagen; Beiziehen von Experten; Aussprechen von Empfehlungen.

## Schweigepflicht

Die Mitglieder der Ombudsstelle behandeln alle Inhalte des Verfahrens vertraulich. Sie geben keine inhaltlichen Angaben an Personen weiter, die nicht am Verfahren beteiligt sind.

## Ausstand

Ein Mitglied der Ombudsstelle tritt in den Ausstand, wenn sie/er 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 Einlageblatt oder [www.bso.ch](http://www.bso.ch)

Schwarztorstrasse 22  
CH-3007 Bern

T +41 (0)31 382 44 82  
F +41 (0)31 382 44 39

[www.bso.ch](http://www.bso.ch)  
[info@bso.ch](mailto:info@bso.ch)

Dezember 2008