

# Information zur Ombudsstelle

der Deutschen Gesellschaft für Supervision e.V.

Die Ombudsstelle ist ein Beitrag zur Qualitätssicherung und wird Kund/innen von persönlichen wie juristischen Mitgliedern als kostenlose Dienstleistung zur Verfügung gestellt. Sie fördert eine gute Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber/innen und Verbandsmitgliedern.

Die Ombudsstelle wurde von der Mitgliederversammlung der DGSv im Oktober 2003 als Pilotprojekt beschlossen und im Oktober 2006 dauerhaft eingerichtet. Es wurden eine Ombudsfrau und ein Ombudsmann gewählt. Die Ombudsleute verfügen über langjährige Berufserfahrung, sind Verbandsmitglieder und üben keine weitere Verbandsfunktion aus. Sie sind Ansprechpartner/in für Kund/innen, die eine Beschwerde vorzubringen haben im Zusammenhang mit einer Supervision, die ein/e Supervisor/in der DGSv durchführt oder durchgeführt hat.

Der Kontakt zu den Ombudsleuten wird von dem/der Beschwerdeführer/in schriftlich aufgenommen, d.h., die Situation wird geschildert und das damit verbundene Anliegen formuliert. Die Ombudsleute nehmen die Beschwerde auf und gehen dann ihrerseits – zuerst schriftlich - in Kontakt mit dem/der Beschwerdeführer/in und dem Mitglied.

Es gibt verschiedene Schritte, die zu einer Klärung bzw. Schlichtung führen können:

Ein *telefonisches* Gespräch zwischen Beschwerdeführer/in und Ombudsfrau oder Ombudsmann.

Ein *persönliches* Gespräch zwischen Beschwerdeführer/in und Ombudsfrau oder Ombudsmann. Ebenso geben die Ombudsleute dem Mitglied in einem telefonischen oder persönlichen Gespräch die Möglichkeit, sich zur Beschwerde zu äußern. Der Ort für die Gespräche ist Köln, außerhalb der Räumlichkeiten der Geschäftsstelle der DGSv.

Beide Konfliktparteien (Kund/in und Supervisor/in) werden von der Ombudsfrau oder dem Ombudsmann zu einem gemeinsamen Gespräch in Köln eingeladen.

Jeder Schritt hat für sich gesehen zum Ziel, eine für beide Konfliktparteien zufriedenstellende Lösung zu finden. Die Ombudsleute haben ausschließlich beratende und vermittelnde Funktion. Sie können Empfehlungen aussprechen, haben jedoch keine Möglichkeit, rechtliche Schritte einzuleiten.

Die Ombudsleute sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Die besprochenen Inhalte werden vertraulich behandelt und verbleiben bei den Ombudsleuten. Ein generalisierter Bericht (Anzahl der Fälle, Themen) wird jährlich der Mitgliederversammlung vorgelegt.