

# Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist eine Dienstleistung des Fachverbandes Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, kurz Fachverband SPF-CH, und dient einer optimalen Zusammenarbeit von Auftraggebern und Verbandsmitgliedern und damit der Qualitätssicherung.

## Ombudsstelle

Die Mitglieder der Ombudsstelle werden durch die Mitgliederversammlung des Fachverbandes SPF-CH für jeweils zwei Jahre gewählt. Sie verfügen über gute Kenntnisse des Arbeitsfeldes und der Rahmenbedingungen der Sozialpädagogischen Familienbegleitung und üben keinerlei andere Verbandsfunktionen aus. Sie erstatten jährlich einen Bericht an den Vorstand über die Tätigkeit (Anzahl der Fälle, Themen). Dem fallführenden Mitglied der Ombudsstelle stehen nach Bedarf berufserfahrene Mitglieder aus dem Fachverband für fachliche Auskünfte zur Verfügung, die jeweils von der Mitgliederversammlung bestimmt werden.

## Zuständigkeit

Die Ombudsstelle vermittelt bei Beschwerden von Auftraggebern (begleitete Familien, zuweisende Stellen, Kostenträger) gegenüber Mitgliedern des Fachverbandes SPF-CH.

Die Ombudsstelle hat eine beratende bzw. vermittelnde Funktion. Rechtliche Schritte bleiben den Beteiligten vorbehalten.

## Verfahrensablauf

Die Ombudsstelle steht Auftraggebern und Mitgliedern des Fachverbandes SPF-CH für telefonische und schriftliche Fragen zu 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. 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 und nützlichen 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. Die Mitglieder der Ombudsstelle können sich in einem Verfahren gegenseitig beraten.

## Ausstand

Ein Mitglied der Ombudsstelle tritt in den Ausstand, wenn sie/er mit am Verfahren beteiligten Personen beruflich, wirtschaftlich oder persönlich verknüpft ist.

## Kosten

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle sind bis Fr. 600.00 pro Fall kostenlos. Betragen die Kosten für einen Fall mehr als Fr. 600.00 müssen sie vom Vorstand bewilligt werden. Der Vorstand erlässt bei Bedarf allfällige weitere Kosten-Richtlinien. Die Arbeit der Mitglieder der Ombudsstelle und evtl. zugezogener Experten werden im vorgegebenen Budgetrahmen durch den Fachverband SPF-CH bezahlt.

## Kontaktstelle

Siehe [www.spf-fachverband.ch](http://www.spf-fachverband.ch)