

Ombudsstelle

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

Ombudsstelle

Die Ombudsstelle wird durch die Mitgliederversammlung des SPF Fachverbandes für eine definierte Zeitperiode beauftragt. Die Ombudsstelle muss über Kenntnisse des Arbeitsfeldes und der Rahmenbedingungen der Sozialpädagogischen Familienbegleitung verfügen.

Sie erstattet jährlich Bericht an den Vorstand über die Tätigkeit (Anzahl der Fälle, Themen). Dieser Bericht ist in der Grunddienstleistung enthalten. Der Vorstand stellt die relevanten Erkenntnisse aus laufenden Fällen den Mitgliedern in anonymisierter Form zur Verfügung.

Bei Bedarf kann die Ombudsstelle berufserfahrene Personen aus dem Vorstand des SPF-Fachverbandes für fachliche Auskünfte beiziehen.

Zuständigkeit

Die Ombudsstelle vermittelt (werktags das ganze Jahr mit Ausnahme von Weihnachten und Neujahr) bei Beschwerden von Auftraggebern (begleitete Familien, zuweisende Stellen, Kostenträger) gegenüber Mitgliedern des SPF- Fachverbandes. Die Stelle ist nur beauftragt, Anfragen zu bearbeiten, welche Mitglieder des SPF- Fachverbandes sowie deren Mitarbeitenden betreffen. Das Sekretariat des SPF-Fachverbandes stellt der Ombudsstelle laufend die aktualisierten Mitgliederlisten zu.

Die Ombudsstelle hat eine beratende bzw. vermittelnde Funktion. Sie ist nicht zuständig für Anfragen und Beschwerden, die ein hängiges Rechtsverfahren betreffen und ist jeglichen rechtlichen Schritten vorgelagert. In der Regel besteht eine Beratung aus 1-3 Sitzungen pro Fall.

Verfahrensablauf

Meldungen an die Ombudsstelle sind in schriftlicher oder telefonischer Form möglich. 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.

Der Abschluss des Verfahrens erfolgt schriftlich und geht an alle Beteiligten.

Kompetenzen

Die Ombudsstelle ist ermächtigt, alle nötigen und nützlichen Abklärungen zu tätigen. Dies beinhaltet: Befragen der Beteiligten; Anfordern und Einsehen der zur Klärung notwendigen Unterlagen; Aussprechen von Empfehlungen.

Schweigepflicht

Die Ombudsstelle behandelt 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 er/ sie mit den am Verfahren beteiligten Personen beruflich, wirtschaftlich oder persönlich verknüpft ist.

Kosten und Kostenreglement Ombudsstelle

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle sind für die Mitglieder des Fachverbandes bis Fr. 650.00 pro Fall kostenlos. Weiter anfallende Kosten bis maximal Fr. 1900.- werden hälftig zwischen dem betroffenen Mitglied des Fachverbandes und dem Fond der Ombudsstelle geteilt. Kosten über Fr. 2500.- müssen vollumfänglich vom betroffenen Mitglied übernommen werden.

Die Ombudsstelle informiert den Vorstand und das betroffene Mitglied über die ungefähren Kostenfolgen eines laufenden Falles.

Der Fond für die Ombudsstelle wird – in Jahren, in denen der Fachverband einen Gewinn erzielt -jeweils auf einen Stand von maximal Fr. 5000.- aufgefüllt.

Dez. 2021