

Ombudsstelle: Anlaufstelle bei Beschwerdefällen im Zusammenhang mit der Weiterbildung Traumapädagogik/Traumazentrierte Fachberatung (DeGPT/FVTP)

Zweck der Ombudsstelle:

Die Ombudsstelle dient dazu Interessenkonflikte und Meinungsverschiedenheiten zwischen Weiterbildungsinstituten und Weiterbildungsteilnehmer:innen oder den Fachverbänden beizulegen und dadurch die Qualität der Weiterbildung und Zufriedenheit der Weiterbildungsteilnehmer:innen und der Weiterbildungsinstitute mit der von DeGPT und dem FVTP zertifizierten Weiterbildung zu sichern. Die Ombudsstelle ist dabei ein schlichtendes, moderierendes und gegebenenfalls auch beratendes Organ mit dem Ziel die Weiterbildungsinstitute und die Weiterbildungskandidaten:innen bzw. Absolventen:innen bei der Auflösung von Konflikten und/oder der Verbesserung des Weiterbildungsangangs zu unterstützen. Die Ombudsstelle trifft keine Entscheidungen, sondern versucht einvernehmliche Lösungen zu erwirken. Berichtet an die Vorstände, die ggf. Entscheidungen treffen.

Ziele der Ombudsstelle:

Zentrale Ziele der Ombudsstelle sind die Vermittlung zwischen den Instituten und Weiterbildungsteilnehmer:innen bei Beschwerdefällen und sie begleitet Lösungsprozesse. Die Ombudsstelle richtet sich bei der Klärung der Fragestellung an den traumapädagogischen Haltungen aus. Bei Qualitätsmängeln sollen die Institute darin unterstützt werden, die Qualitätsstandards zu erfüllen und Ressourcen zu aktivieren.

Wann kann die Ombudsstelle einberufen oder angerufen werden:

1. Weiterbildungsteilnehmer:innen können sich an die Ombudsstelle wenden, wenn Sie eine Beschwerde im Zusammenhang mit Ihrer Weiterbildung haben.
2. Die Weiterbildungsinstitute können ihrerseits die Ombudsstelle einberufen, wenn sich Meinungsverschiedenheiten mit einem oder mehreren Weiterbildungsteilnehmer:innen nicht lösen lassen.
3. Weiterbildungsinstitute können die Ombudsstelle anrufen, wenn ihnen die Ergebnisse ihrer Fragebogenergebnisse zur Qualitätssicherung selbst Sorge bereiten oder Sie von Seiten der Geschäftsstelle dazu aufgefordert wurden, Schritte zur Optimierung einzuleiten, und sie unsicher sind, wie Sie diese Schritte konkret realisieren können und sich hier Unterstützung durch die Ombudsstelle wünschen.
 - 3.1. Die DeGPT Geschäftsstelle nimmt Kontakt mit einem zertifizierten Institut wegen Fragen der Qualitätssicherung auf, wenn der Mittelwert aller Ergebnisse bei der Frage „Insgesamt bin ich mit der Weiterbildung zufrieden“ bei zwei Kursen oder

mindestens 10 befragten Teilnehmer:innen mit nicht ausreichend bewertet wurden, also mit „stimmt nicht“ bewertet wurden.

4. Es steht Weiterbildungsinstituten frei den Kontakt mit der GS und Ombudsstelle von sich aus zu suchen, wenn Ihnen Ihre Evaluationsergebnisse Sorge bereiten.
5. Die Ombudsstelle wird nur tätig, wenn alle Beteiligten über die Einberufung transparent informiert wurden und im Vorfeld Lösungsversuche zwischen allen Beteiligten gesucht wurden, die sich als noch nicht als zielführend erwiesen haben. Die Ombudsstelle beschäftigt sich nur mit Instituten, die eine von den Fachverbänden zertifizierte Weiterbildung anbieten.

Zusammensetzung der Ombudsstelle:

Die Ombudsstelle besteht aus vier aktiven Mitgliedern (und Ihren Stellvertreter:innen). Die 4 Personen werden wie folgt aufgestellt sein: 1 Vertreter:in aus der DeGPT, 1 Vertreter:in aus dem FVTP und 2 Vertreter:innen von Seiten der Institute/ Institutsleiter:innen.

Sowohl die Institutsvertreter:innen als auch die Vertreter:innen der Vorstände als auch ihrer Stellvertreter:innen können tätig werden. Die Zusammensetzung richtet sich nach der Verfügbarkeit und Thematik. Zudem müssen Interessenkonflikte und Befangenheiten ausgeschlossen werden. Befangene Vertreter:innen der Ombudsstelle werden in diesen Vorgängen nicht aktiv.

Umgang mit Befangenheit und Schweigepflicht:

Aus Gründen der potenziellen Befangenheit kann ein Weiterbildungsinstitut oder ein/eine Weiterbildungsteilnehmer:in vor der ersten Sitzung eine neue Zusammensetzung der mandatierten Mitglieder der Ombudsstelle verlangen. Dies kann mit informellem Antrag ohne Begründung erfolgen. Der Antrag muss allerdings vor dem Start der Arbeit der Ombudsstelle gestellt werden.

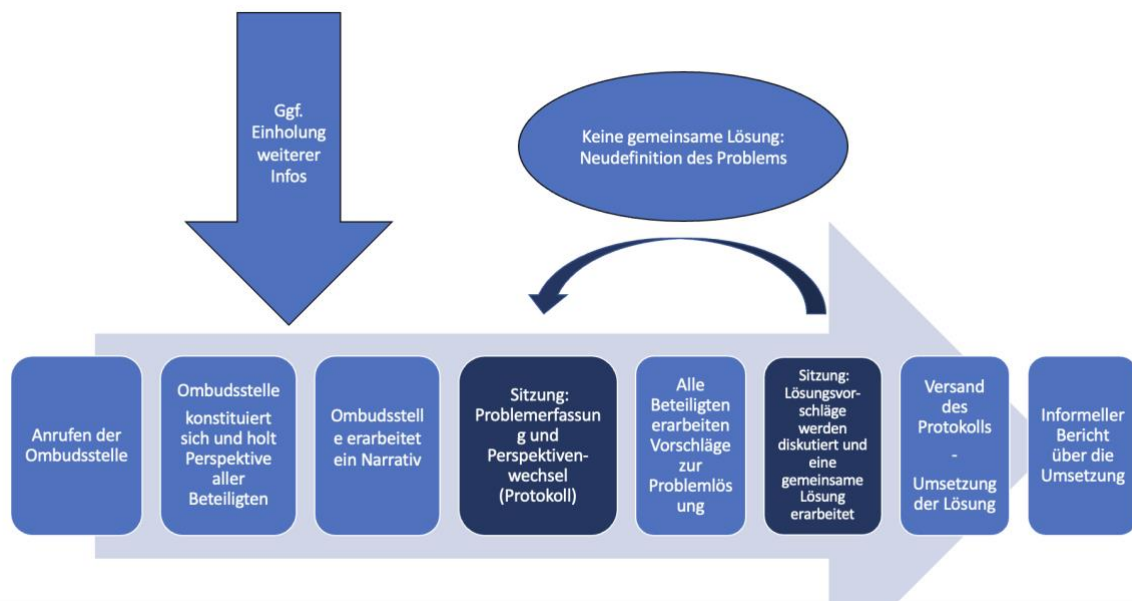
Die Delegierten der Ombudsstelle berichten mittel Protokolle den Vorständen und unterliegen des Weiteren der Schweigepflicht.

Verhältnis der Ombudsstelle zu den beiden Fachverbänden und ihren Vorständen

Die Vorstände der DeGPT und des FVTP mandatieren die Vertreter:innen der Ombudsstelle und Ihre Stellvertreter:innen, von denen je zwei von den Fachverbänden direkt bestimmt und zwei (plus gegebenenfalls 2 Stellvertreter) von den zertifizierten Mitgliedsinstituten gewählt und den vorgeschlagen werden.

Mögliche Reisekosten die den Mandatsträger:innen der Ombudsstelle entstehen werden von den Fachverbänden getragen. Die Ombudsstelle handelt selbstständig und kann ihr Vorgehen in den einzelnen Fällen anpassen und gegebenenfalls auch externe Expert:innen hinzuziehen. Die Vorstandsvertreter:innen Ombudsstelle berichtet den Vorständen regelmäßig. Die Protokolle der Ombudsstelle können von den Vorständen eingesehen werden. Auf den

Mitgliederversammlungen und Institute-Versammlung wird über die Tätigkeit der Ombudsstelle in anonymisierter Form berichtet.



1. Eine Beschwerde geht bei der DeGPT Geschäftsstelle ein. Im besten Fall wurde hier alle Beteiligten bereits in den CC genommen und der Wunsch die Ombudsstelle anzurufen ausformuliert, sonst weist die Geschäftsstelle auf diese Möglichkeit und das Vorgehen hin.
2. Die Geschäftsstelle nimmt eine erste Sichtung der Beschwerde vor und beruft die Ombudsstelle (ombudsstelle@degpt.de) via Mail ein, indem sie die Beschwerde weiterleitet. Die Ombudsstelle entscheidet, ob die Ombudsstelle tätig wird. Falls Informationen fehlen, werden diese eingeholt. Die Beteiligten werden gebeten sich schriftlich zu der Beschwerde äußern. Beim ersten Schritt werden zwei Termine zwischen den Beteiligten und der Ombudsstelle vereinbart.
3. Die schriftlichen Antworten der Beteiligten werden analysiert und allfällige Verständnisfragen schriftlich oder telefonisch oder über Videokonferenz mit allen Beteiligten einzeln geklärt.
4. Auf Basis der vorliegenden Information erarbeitet die vier Vertreter:innen der Ombudsstelle in einem Treffen einen Vorschlag für ein Narrativ und ein Verständnis des Problems und legen das Setting für die erste gemeinsame Sitzung fest (Präsenz, Videokonferenz, Örtlichkeit).
5. Zu einer weiteren Sitzung (max. 90 min.) werden die Vertreter:innen aller Beteiligten eingeladen und die Definition des Problems der einzelnen Seiten miteinander

abgeglichen mit dem Ziel eine gemeinsames Narrativ für das Problem zu entwickeln (Perspektive A, B, Ombudsstelle – gemeinsame Sichtweise). Die Beteiligten werden gebeten bis zur nächsten Sitzung potenzielle Lösungsvorschläge zu skizzieren. Die Ergebnisse und Absprache der Sitzung werden protokolliert.

6. Auf der nächsten Sitzung werden die Lösungsvorschläge der aller Beteiligten und der Ombudsstelle vorgestellt und gemeinsam nach einer für aller beteiligten gute Konfliktlösung gesucht. Die erarbeitete für alle beteiligten tragbare Kompromisslösung wird protokolliert und vereinbarte Schritte explizit festgehalten.
7. Informeller Bericht über den Stand der Umsetzung der Lösung nach einem vereinbarten Zeitraum.

Die Arbeit und Organisation der Ombudsstelle zielt darauf einen Geschäftsvorgang von der Einberufung bis zum Schlussprotokoll innerhalb von zwei Monaten abzuschließen.