

## **Das Ombudsverfahren der DGfC folgt der im Folgenden beschriebenen Regelung.**

An den Ombudsrat kann sich jede Person wenden, die ein Anliegen bezüglich

- des Handelns von Mitgliedern in Organen des Vereins [Mitgliederversammlung, Vorstand, Zertifizierungsausschuss, Aufnahmeausschuss, Regionalgruppen, Arbeitsgruppen],
- des Handelns von Mitgliedern, die juristische Personen sind
- bzw. des Handelns von Mitgliedern, die natürliche Personen sind

an den Verein herantragen möchte.

Anliegen an den Ombudsrat werden schriftlich per Brief oder Email an die Geschäftsstelle der DGfC gerichtet.

Anliegen werden nur weiter bearbeitet, wenn sie mit vollständigem Namen und den Kontaktdaten des/der AbsenderIn versehen sind.

Die Geschäftsstelle [geschäftsführender Vorstand oder delegiert die Verwaltungskraft] bestätigt den Eingang schriftlich und leitet das Schreiben an alle Ombudsleute weiter. Diese verständigen sich kurzfristig, wer mit dem/der AnliegeneinbringerIn Kontakt aufnimmt.

Diese Kontaktaufnahme erfolgt binnen 14 Tagen nach Eingang des Schreibens telefonisch, postalisch oder per Email mit dem Ziel, zunächst ein klärendes Telefonat zwischen Ombudsperson und AnliegeneinbringerIn zu führen.

Sollte sich das Anliegen mit einem solchen Telefonat erledigt haben, erbittet die Ombudsperson eine kurze schriftliche Rückmeldung des/der AnliegeneinbringerIn, die dies bestätigt.

Soweit erforderlich bzw. von dem/der AnliegeneinbringerIn gewünscht, nimmt die Ombudsperson im Anschluss an das Telefonat Kontakt mit dem/der im Verband von dem Anliegen betroffenen Person/en auf mit dem Ziel, ein gemeinsames persönliches Gespräch zwischen AnliegeneinbringerIn, betroffener/n Personen und Ombudsperson(en) zu führen. Die Ombudsperson koordiniert die Terminvereinbarung.

Sollte sich das Anliegen mit einem solchen persönlichen Gespräch erledigt haben, unterzeichnen die beteiligten Personen eine entsprechende schriftliche Rückmeldung.

Soweit erforderlich, können bis zu zwei weitere Gespräche vereinbart werden.

Die am Ombudsverfahren Beteiligten können im Konsens vereinbaren, die Klärung des Anliegens verbandsweit zu öffnen.

Änderungen an diesem Beschluss obliegen der Mitgliederversammlung.