

Gründung einer Beratungsstelle im Evaluationsbereich in der Schweiz?

Eine kleine Studie über Beispiele von Beratungsstellen in anderen Bereichen

Bertrand Bise, CAS Arbeit, SEVAL Tagung

Warum diese CAS Arbeit?

- Strategie des SEVAL-Vorstands 2018-2021

B. **Ausbau von Angeboten zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung**

Die Standards der SEVAL bieten Auftraggebenden sowie Evaluatoren und Evaluatorinnen zusammen mit Erläuterungen und weiteren darauf aufbauenden Hilfsmitteln praktische Arbeitshilfen für gute Evaluationspraxis an. Die SEVAL bietet auf dieser Grundlage individuelle Unterstützung an (z.B. Beratung, Begutachtung und in Konfliktfällen Vermittlungsangebote).

9. Die möglichen Formen und Voraussetzungen (rechtlich, organisatorisch, finanziell, fachlich) von **Beratungs-, Begutachtungs- und Vermittlungsangeboten** sind abgeklärt. Die Arbeitsgruppe SEVAL-Standards erarbeitet Vorschläge und stellt diese zur Diskussion.

Beratungsstelle?

Ombudsmann

Schlichtungsstelle

Meldestelle

Anlaufstelle

Mediator

...

Hintergrund

- Keine solchen Institutionen im Evaluationsbereich in anderen Ländern
- Umfrage Pleger und Sager, 2016 (Die Beeinflussung in der Evaluationstätigkeit in der Schweiz und was die SEVAL dagegen tun kann):
 - ✓ 50% für eine Melde- oder Anlaufstelle
- Umfrage Friedrich, Schlauffer und Michel in 2017 (Professionalisierung der Evaluation: Ergebnisse der SEVAL-Mitgliederbefragung):
 - ✓ 51% für eine Ombudsstelle

8 Beispiele

1. Bankenombudsman
2. Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie
3. Ombudsman der Privatversicherung und der SUVA
4. Ombudsman der Schweizer Reisebranche
5. Schlichtungsstelle der PostCom (Eidgenössische Postkommission)
6. Schlichtungsstelle Telekommunikation (ombudscom)
7. Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
8. BAUmediation

Grösse der Beratungsstellen (1/3)

| Beratungsstelle | Grösse |
|---|---|
| Bankenombudsman | Stiftungsrat + Ombudsman + Mitarbeiter |
| Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie | Eine Person (0.3 Vollzeitstellen) |
| Ombudsman der Privatversicherung und der SUVA | Stiftungsrat + Ombudsman + 2 Vertreter + Mitarbeiter |
| Ombudsman der Schweizer Reisebranche | Ombudsman + 2 Mitarbeiter (Total = 2 Vollzeitstellen) |
| Schlichtungsstelle der PostCom | Ein Vertreter (0.2 Vollzeitstellen) + Sekretariat (0.2 Vollzeitstellen) |
| Schlichtungsstelle Telekommunikation | Stiftungsrat + Ombudsman + Mitarbeiter |
| Ombudsstelle öffentlicher Verkehr | Ombudsman + Vertreter in der Romandie |
| BAUmediation | Nur eine Plattform |

Grösse der Beratungsstellen (2/3)

| Beratungsstelle | Anzahl Fälle pro Jahr |
|---|-----------------------|
| Bankenombudsman | 2000 |
| Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie | Nicht kommuniziert |
| Ombudsman der Privatversicherung und der SUVA | 4000 |
| Ombudsman der Schweizer Reisebranche | 1494 |
| Schlichtungsstelle der PostCom | 1486 |
| Schlichtungsstelle Telekommunikation | 5475 |
| Ombudsstelle öffentlicher Verkehr | 94 |
| BAUmediation | Nicht kommuniziert |

Grösse der Beratungsstellen (3/3)

- Korrelation zwischen Grösse und Anzahl Fälle
- Ausnahme Schlichtungsstelle der PostCom
- Grosse Struktur = reaktiver + schneller
- Aber Ombudsstelle öffentlicher Verkehr und Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie haben keine Probleme angekündigt

Preis der Zugang (1/2)

| Beratungsstelle | Preis des Zugangs |
|---|-------------------|
| Bankenombudsman | Gratis |
| Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie | Gratis |
| Ombudsman der Privatversicherung und der SUVA | Gratis |
| Ombudsman der Schweizer Reisebranche | Gratis |
| Schlichtungsstelle der PostCom | 20.- |
| Schlichtungsstelle Telekommunikation | 20.- |
| Ombudsstelle öffentlicher Verkehr | Gratis |
| BAUmediation | Nach Vereinbarung |

Preis des Zugangs (2/2)

- Überall fast gratis (mit Ausnahme der BAUmediation)
- Schlichtungsstelle Telekommunikation + PostCom = gesetzliche Verpflichtung
- **Wichtig: Zugang möglich für alle**

Formalisierung der Verfahren (1/3)

| Beratungsstelle | Verfahren |
|---|-------------------------|
| Bankenombudsman | Formalisiert |
| Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie | Nicht viel formalisiert |
| Ombudsman der Privatversicherung und der SUVA | Formalisiert |
| Ombudsman der Schweizer Reisebranche | Formalisiert |
| Schlichtungsstelle der PostCom | Formalisiert |
| Schlichtungsstelle Telekommunikation | Formalisiert |
| Ombudsstelle öffentlicher Verkehr | Nicht viel formalisiert |
| BAUmediation | Nach Vereinbarung |

Formalisierung der Verfahren (2/3)

- Was spricht für eine starke Formalisierung?
 - ✓ Klarheit für den Antragsteller
 - ✓ Transparenz
 - ✓ Mit einer Checklist möglich
 - ✓ Gleichbehandlung sicherstellen

Formalisierung der Verfahren (3/3)

- Was spricht gegen eine starke Formalisierung?
 - ✓ Analyse von Fall zu Fall
 - ✓ Grösserer Spielraum für die Beratungsstelle
 - ✓ Keine grosse Investition notwendig für den Antragsteller (am Anfang)

Überlegungen zu einer Beratungsstelle im Evaluationsbereich (1/3)

- Struktur

- Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie ? (1 Person, 20-30%)

- Schlichtungsstelle der PostCom? (Mandat)

- “Milizsystem”?

Überlegungen zu einer Beratungsstelle im Evaluationsbereich (2/3)

- Aufträge
 - Schnelles aussergerichtliches Verfahren mit der Hauptaufgabe, ein kostspieliges und zeitaufwendiges Verfahren vor Gericht zu vermeiden
 - Neutral & unabhängig
 - SEVAL «Beratungs-, Begutachtungs- und Vermittlungsangebot»: geht es weiter?

Überlegungen zu einer Beratungsstelle im Evaluationsbereich (3/3)

- Verfahren
 - Nicht viel formalisiert
 - Analyse von Fall zu Fall
 - Nur wenn der Auftraggeber und der Beauftragte im Voraus versuchen, eine Lösung zu finden

Danke für die Aufmerksamkeit!