

ETHIKKODEX

PRÄAMBEL

Die internationale Ombudsvereinigung (International Ombuds Association, IOA) setzt sich für Spitzenleistungen im Bereich der Ombudsarbeit in Organisationen ¹ ein. Der Verhaltenskodex stellt Praxisgrundsätze und Grundwerte bereit, die die Grundlage für die Praxisstandards der IOA bilden.

Dieser Verhaltenskodex spiegelt das Engagement der IOA für die Einrichtung einheitlich strukturierter Ombudsprogramme, für ethisches Verhalten von Ombudsmännern und für die Integrität des Berufsstandes der Ombudsarbeit in Organisationen wider.

KERNWERTE

Die Funktion als Ombudsmann verlangt ein professionelles Verhalten des Ombudsmannes. Die folgenden Grundwerte sind wesentlich für die Arbeit eines Ombudsmannes:

- Mit Ehrlichkeit und Integrität handeln
- Fairness fördern und einen fairen Prozess unterstützen
- Vorurteilsfrei bleiben, mit Einfühlungsvermögen und Respekt für individuelle Unterschiede
- Würde, Vielfalt, Gerechtigkeit, Integration und Zugehörigkeit fördern
- Genaueres Verständnis durch aktives Zuhören vermitteln
- Eigenverantwortung, der Selbstbestimmung und der gemeinschaftlichen Problemlösung fördern und
- Versuchen, eine zugängliche, vertrauenswürdige und respektierte informelle Quelle zu sein.

GRUNDPRINZIPIEN

UNABHÄNGIGKEIT

Der Ombudsmann ist in Struktur, Funktion, Erscheinungsbild und Entscheidungsfindung unabhängig. Der Ombudsmann ist der höchstmöglichen Ebene innerhalb der Organisation unterstellt und berichtet nicht an eine Funktion oder Einrichtung, die seine Unabhängigkeit beeinträchtigen oder als diejenigen, die seine Unabhängigkeit beeinträchtigen, angesehen werden können.

UNPARTEILICHKEIT

Der Ombudsmann ist eine neutrale und unparteiische Instanz, die keine Partei ergreift und sich nicht für eine Person oder Einrichtung einsetzt. Der Ombudsmann vermeidet Interessenkonflikte und Verhaltensweisen, die als ein Interessenkonflikt wahrgenommen werden könnten.

INFORMALITÄT

Der Ombudsmann beteiligt sich nicht an Bewertungs-, Disziplinar-, Rechts- oder Verwaltungsverfahren im Zusammenhang mit Anliegen, die an den Ombudsmann¹ herangetragen werden. Der Ombudsmann ist nicht befugt, im Namen der Organisation geschäftliche und strategische Entscheidungen zu treffen oder formelle Untersuchungen durchzuführen. Der Ombudsmann ist kein Vertreter der Organisation, wenn es um die Entgegennahme von Klagen gegen die Organisation geht, und er ist nicht befugt, als offizieller Ansprechpartner für die Organisation in Bezug auf Angelegenheiten zu fungieren, die an den Ombudsmann herangetragen werden, es sei denn, dies ist ausdrücklich gesetzlich vorgeschrieben.

VERTRAULICHKEIT

Vertraulichkeit ist die entscheidende Eigenschaft der Ombudsarbeit. Die Identität derjenigen, die den Ombudsmann um Hilfe bitten, und die gesamte Kommunikation mit ihnen sind im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang vertraulich. Der Ombudsmann kann nach eigenem Ermessen vertrauliche Informationen offenbaren, wenn die hilfesuchende Person ihr Einverständnis dazu gibt, wenn die Unterlassung der Offenbarung die unmittelbare Gefahr eines ernsthaften Schadens zur Folge haben könnte oder wenn dies notwendig ist, um eine formelle Beschwerde wegen beruflichen Fehlverhaltens abzuwehren.

¹ Der Begriff „Ombudsmann“ schließt alle anwendbaren Bezeichnungen ein, die für eine Ombudsperson einer Organisation verwendet werden.