

## PRAXISSTANDARDS

### PRÄAMBEL

Die Praxisstandards beruhen auf den Grundprinzipien und Grundwerten, die im Verhaltenskodex der internationalen Ombudsvereinigung (International Ombuds Association, IOA) festgelegt sind. Diese Grundsätze sind Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Informalität und Vertraulichkeit. Sie beschreiben die wesentlichen Elemente und Anforderungen für den Betrieb eines fundierten Ombudsprogramms. Die Grundwerte betonen die professionellen Qualitäten, die der Ombudsarbeit zugrunde liegen. Die Grundsätze und Grundwerte führen den Ombudsmann<sup>1</sup> bei der Erfüllung seiner Aufgaben, wie beispielsweise der Unterstützung von Einzelpersonen auf allen Ebenen der Organisation, der Lösung von Konflikten, der Erleichterung der Kommunikation und der Unterstützung der Organisation durch das Aufdecken von Problemen und durch Feedback zu aufkommenden oder systemischen Anliegen. Diese können in verschiedenen Umgebungen und Gerichtsbarkeiten angewendet werden.

In Verbindung mit den im Verhaltenskodex verankerten Grundwerten bilden diese Praxisstandards die notwendige Grundlage für die einzigartige und wertvolle Rolle eines Ombudsmanns in der unterstützenden Organisation.

### 1. ALLGEMEINE PRAXISSTANDARDS

- 1.1 Der Ombudsmann ist eine unabhängige, unparteiische, informelle und vertrauliche Ressource für eine Organisation. Die Erfüllung dieser Praxisstandards ist für jedes Ombudsprogramm unerlässlich.
- 1.2 Der Ombudsmann unterstützt die Menschen durch freiwillige Beratung und stellt Informationen, Orientierungshilfen und Unterstützung bei der Entwicklung von Optionen zur Lösung ihrer Anliegen bereit. Wenn möglich, sorgt der Ombudsmann für Ergebnisse, die Vertrauen schaffen, Beziehungen stärken und die Kommunikation innerhalb der Organisation verbessern.
- 1.3 Der Ombudsmann unterstützt die Organisation, indem er verfahrenstechnische Unregelmäßigkeiten und systemische Probleme aufdeckt. Dies kann das Erkennen neuer Trends, Lücken in der Strategie und problematischer Verhaltensmuster einschließen, ohne dass vertrauliche Mitteilungen oder Informationen offenbart werden. Der Ombudsmann kann der Organisation allgemeine Empfehlungen zur Behebung dieser Probleme bereitstellen.
- 1.4 Jedes Ombudsprogramm muss über eine Charta, eine Leistungsbeschreibung oder eine detaillierte Programmbeschreibung verfügen, die von der Führungsebene der Organisation genehmigt wurde und die den Bestimmungen des Verhaltenskodex und der Praxisstandards des IOA entspricht und die Grundlage für die Tätigkeit der Ombudsmänner darstellt.
- 1.5 Der Ombudsmann hält sich beruflich auf dem Laufenden, indem er sich weiterbildet, und stellt Möglichkeiten für die berufliche Weiterbildung seiner Mitarbeiter bereit.

### 2. UNABHÄNGIGKEIT

- 2.1 Der Ombudsmann ist in seinem Auftreten, seinem Zweck, seiner Praxis und seiner Entscheidungsfindung unabhängig. Der Ombudsmann arbeitet unabhängig von Linien- und Personalberichtsstrukturen und ohne Einfluss anderer Funktionen oder Einheiten innerhalb der Organisation.
- 2.2 Das Ombudsprogramm untersteht der höchstmöglichen Instanz innerhalb der Organisation. Bei der Ausübung

---

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

der Aufgaben und Zuständigkeiten von Ombudsmann untersteht er keiner programmatischen Funktion, die seine Unabhängigkeit beeinträchtigt oder als beeinträchtigt empfunden wird.

- 2.3 Der Ombudsmann hat keine andere Position inne, die seine Unabhängigkeit gefährdet oder als solche wahrgenommen werden könnte. Wenn der Ombudsmann andere Aufgaben als die des Ombudsmannes hat, dürfen diese Aufgaben nicht mit seinen Ombudsaufgaben kollidieren. Der Ombudsmann muss klar kommunizieren, wann er als Ombudsmann fungiert und zu welchen Zeiten er nicht als Ombudsmann tätig ist.
- 2.4 Der Ombudsmann hat die Befugnis, die Mitarbeiter des Ombudsprogramms auszuwählen und das Budget und den Betrieb des Ombudsprogramms ohne unangemessene externe Einflüsse oder Einschränkungen zu verwalten. Der Ombudsmann hat jedoch keine formale Rolle bei Entscheidungen, der Durchsetzung oder bei disziplinarischen Maßnahmen, außer intern im Rahmen des Ombudsprogramms.
- 2.5 Es liegt im alleinigen Ermessen des Ombudsmannes, ob und wie er sich in Bezug auf individuelle, gruppenbezogene oder systemische Anliegen einbringt. Ein Ombudsmann kann aus eigener Initiative ein Anliegen an die zuständigen Personen weiterleiten.
- 2.6 Der Ombudsmann hat Zugang zu relevanten Personen und Informationen innerhalb der Organisation, soweit dies zur Erfüllung seiner informellen Rolle erforderlich und gesetzlich zulässig ist.

### 3. UNPARTEILICHKEIT

- 3.1 Der Ombudsmann fungiert als unparteiische, neutrale und unvoreingenommene Instanz.
- 3.2 Der Ombudsmann hat kein persönliches Interesse an einer Angelegenheit und erzielt keinen Gewinn oder erleidet keinen Verlust durch das Ergebnis einer Angelegenheit. Der Ombudsmann lehnt eine Beteiligung ab, wenn er feststellt, dass er sich in einem tatsächlichen oder vermeintlichen Interessenkonflikt befinden könnte.
- 3.3 Der Ombudsmann befasst sich fair und objektiv mit Problemen und Menschen, die von ihnen betroffen sein könnten. Der Ombudsmann setzt sich für gleichberechtigte Prozesse ein, übernimmt aber keine Interessenvertretung für irgendjemanden.
- 3.4 Der Ombudsmann erleichtert die Kommunikation, den Dialog und die gemeinsame Problemlösung und hilft dabei, eine Reihe vernünftiger Optionen zu finden, um Probleme oder Angelegenheiten zu behandeln oder zu lösen.

### 4. INFORMALITÄT

- 4.1 Der Ombudsmann ist eine informelle und inoffizielle Ressource. Der Ombudsmann trifft keine geschäftlichen oder politischen Entscheidungen, urteilt nicht über Angelegenheiten, nimmt nicht an Disziplinar- oder Beschwerdeverfahren teil und führt keine formellen Untersuchungen für die Organisation durch.
- 4.2 Die Beratung durch einen Ombudsmann ist kein obligatorischer Schritt in einem formellen disziplinarischen Prozess oder einer Beschwerderegulung.
- 4.3 Der Ombudsmann ergreift spezifische Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Anliegen einer Person nur mit deren ausdrücklicher Erlaubnis und nur im zulässigen Umfang, und selbst dann nur nach eigenem Ermessen des Ombudsmannes, es sei denn, diese Maßnahmen können so ergriffen werden, dass die Identität der Person, die die Ombudsstelle kontaktiert, geschützt wird.
- 4.4 In Übereinstimmung mit diesen Standards ist die Inanspruchnahme der Beratung durch einen Ombudsmann vollkommen freiwillig. Personen, die die Dienstleistungen des Ombudsmannes in Anspruch nehmen, erklären sich damit einverstanden, sich an die Bedingungen und Grundsätze zu halten, unter denen das Programm ins Leben gerufen wurde, und den Ombudsmann nicht aufzufordern, als Zeuge auszusagen oder vertrauliche Informationen in einer formellen, rechtlichen oder sonstigen Angelegenheit offenzulegen.
- 4.5 Der Ombudsmann ist kein Vertreter der Organisation, der befugt ist, Ansprüche, Beschwerden oder Klagen gegen die Organisation entgegenzunehmen, es sei denn, dies ist ausdrücklich gesetzlich vorgeschrieben. Der Ombudsmann kann Einzelpersonen an die entsprechende Stelle verweisen, bei der Ansprüche formell angemeldet werden können.
- 4.6 Der Ombudsmann erstellt keine dauerhaften Aufzeichnungen mit vertraulichen Informationen. Der Ombudsmann hat eine einheitliche Praxis für die rechtzeitige Vernichtung von vertraulichen Informationen.

## 5. VERTRAULICHKEIT

- 5.1 Die Identität der Personen, die den Ombudsmann um Hilfe bitten, sowie Mitteilungen und Informationen, die sich speziell auf diese Personen beziehen, sind vertrauliche Informationen.
- 5.2 Der Ombudsmann schützt vertrauliche Informationen, soweit und im größtmöglichen Umfang wie dies gesetzlich zulässig ist, und andere dürfen diese Anforderung nicht außer Acht lassen. Der Ombudsmann und die Organisation, die das Programm entwickelt hat, ergreifen angemessene Maßnahmen, um die Sicherheit der vertraulichen Informationen zu gewährleisten.
- 5.3 Außer in den Fällen, die in diesen Standards bereitgestellt werden, offenbart der Ombudsmann keine vertraulichen Informationen in irgendeiner Angelegenheit innerhalb der Organisation.
- 5.4 Der Ombudsmann lehnt die Offenlegung vertraulicher Informationen in formellen, verwaltungstechnischen oder rechtlichen Angelegenheiten außerhalb der Organisation ab, es sei denn, eine zuständige Justiz- oder Regulierungsbehörde bestimmt, dass die Offenlegung notwendig ist, um eine offensichtliche Ungerechtigkeit zu verhindern, oder dass die Offenlegung erforderlich ist, weil die Interessen, denen die Offenlegung dient, die Interessen, denen die dem Ombudsmann auferlegte Geheimhaltungspflicht dient, eindeutig überwiegen.
- 5.5 Der Ombudsmann kann bei Bedarf vertrauliche Informationen offenbaren, wenn der Ombudsmann feststellt, dass das Versäumnis, dies zu tun, die unmittelbare Gefahr eines ernsthaften Schadens bedeuten könnte.
- 5.6 Der Ombudsmann kann vertrauliche Informationen zu einer bestimmten Angelegenheit offenbaren, soweit er festlegt, dass dies notwendig ist, um sich gegen eine formelle Beschwerde wegen beruflichen Fehlverhaltens zu verteidigen.
- 5.7 Vertrauliche Informationen, die sich auf eine Person beziehen, können mit deren Erlaubnis offenbart werden, um bei der informellen Lösung eines Anliegens zu helfen, jedoch im alleinigen Ermessen des Ombudsmannes.
- 5.8 Der Ombudsmann kann in jedem geeigneten Forum nicht vertrauliche Informationen über das Ombudsprogramm bereitstellen. Der Ombudsmann teilt Daten, Trends oder Berichte in einer Weise, bei der vertrauliche Informationen geschützt bleiben.

Verabschiedet am 17. März 2022 durch den Vorstand der Internationalen Ombudsvereinigung. Gültig ab 17. März 2022.