

# Grundwerte und Grundsätze der Ombudspersonen der BSZ Stiftung

## Präambel

Das Verhalten der Ombudspersonen der BSZ Stiftung richten sich sowohl nach den folgenden Grundwerten und Grundsätzen für Ombudspersonen wie auch nach den Mediationsgrundsätzen (gemäss Reglement). Basis der Arbeit der Ombudspersonen ist das Reglement Ombudsstelle der BSZ Stiftung.

## 1. Grundwerte<sup>1</sup>

- Ombudspersonen handeln ehrlich und haben eine hohe Integrität
- Sie fördern Fairness und unterstützen faire Verfahren
- Sie haben keine Vorurteile, handeln mit Einfühlungsvermögen und Respekt gegenüber individuellen Unterschieden; fördern die Würde, Vielfalt, Gleichberechtigung, Integrität und Zugehörigkeit jedes Einzelnen
- Sie hören aktiv zu und vermitteln das gegenseitige Verständnis
- Sie fördern die Eigenverantwortung, die Selbstbestimmung und eine gemeinsame Problemlösung
- Sie sind bestrebt, eine leicht zugängliche, vertrauenswürdige, respektvolle und primär unabhängige Anlaufstelle für alle Parteien zu sein

## 2. Grundsätze für Ombudspersonen<sup>2</sup>

### a) Allgemeine Praxisstandards

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige, unparteiliche, informelle und vertrauliche Kontaktstelle der BSZ Stiftung. Die Kontaktnahme ist freiwillig. Die Ombudspersonen stellen Informationen, Führung und Unterstützung bei der Entwicklung von Optionen zur Lösung der Anliegen zur Verfügung. Die Ombudspersonen unterstützen Einzelpersonen auf allen Ebenen der BSZ Stiftung zur Lösung von Konflikten sowie für die Erleichterung der Kommunikation. Sie unterstützen zudem die Organisation durch das Aufdecken von Problemen unter Einhaltung der Vertraulichkeit. Die Ombudspersonen beziehen punktuell und unter Einhaltung der Einwilligung weitere Personen mit ein und erteilen nach Bedarf Feedback zu systemischen Themen, welche die Gesamtorganisation betreffen. Die Ombudspersonen können nach Bedarf der BSZ Stiftung allgemeine Empfehlungen

---

<sup>1</sup> angelehnt an den Code of Ethics der international Ombuds Association, 17.3.22 und erweitert durch die Grundsätze der Mediation [www.ombudsassociation.org](http://www.ombudsassociation.org)

zur Behebung aktueller Herausforderung und der Einhaltung der Schweigepflicht bereitstellen.

**b) Unabhängigkeit**

Die Ombudsstelle ist in Struktur, Funktion, Auftreten und Entscheidungsfindung unabhängig. Die Ombudsstelle ist dem Stiftungsrat der BSZ Stiftung unterstellt und berichtet nicht an eine Funktion oder Stelle, die die Unabhängigkeit der Ombudsstelle beeinträchtigen könnte. Wenn Ombudspersonen eine andere Aufgabe der BSZ Stiftung annehmen, so dürfen diese Aufgaben nicht mit der Ombudstätigkeit kollidieren und müssen klar kommuniziert werden.

**c) Unparteilichkeit**

Die Ombudsstelle ist eine neutrale und unparteiische Instanz, die weder Partei ergreift noch als Vertretung (Anwalt) einer Person oder Einrichtung auftritt. Die Ombudsperson vermeidet Interessenkonflikte und Verhaltensweisen, die zu einem Interessenkonflikt führen könnten. Die Ombudsperson setzt sich für gleichberechtigte Prozesse ein. Die Ombudsstelle arbeitet vermittelnd und verpflichtet sich der Prozessbegleitung.

**d) Informalität**

Die Ombudsstelle beteiligt sich nicht an Massnahmen, Disziplinar-, Rechts- oder Verwaltungsverfahren im Zusammenhang mit Anliegen, von welchen die Ombudsstelle Kenntnis hat. Die Ombudsperson ist nicht befugt, im Namen der Organisation geschäftliche und politische Entscheidungen zu treffen oder formelle Untersuchungen durchzuführen. Sie nimmt keine rechtlichen Klagen gegen die Organisation entgegen und ist nicht befugt, als formelle Berichterstatteerin für die Organisation in Angelegenheiten zu fungieren, von welchen die Ombudsperson Kenntnis hat, es sei denn, dies ist ausdrücklich gesetzlich vorgeschrieben. Die Ombudspersonen erstellen keine dauerhaften Aufzeichnungen von vertraulichen Informationen.

**e) Vertraulichkeit**

Die Vertraulichkeit ist das zentrale Merkmal für die Arbeit der Ombudsstelle. Die Identität der Personen, die bei der Ombudsstelle Hilfe suchen, und die gesamte Kommunikation mit ihr sind vertraulich, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Die Ombudspersonen können nach eigenem Ermessen vertrauliche Informationen offenlegen, wenn die hilfeschende Person ihr Einverständnis dazu gibt, wenn durch die Nichtoffenlegung die Gefahr eines grossen Schadens besteht oder wenn dies notwendig ist, damit die Ombudsstelle eine Beschwerde wegen beruflichem Fehlverhalten abwehren muss.

**f) Melde- und Präventionsstelle: Zusammenarbeit**

Die Ombudsstelle arbeitet strukturell mit der internen Melde- und Präventionsstelle zusammen und ist bemüht die unterschiedlichen Zuständigkeiten weiter zu schärfen, die Schnittstellen zu klären und die optimale Zusammenarbeit anzustreben.

### 3. Grundsätze der Mediation<sup>3</sup>

- a) Mediation ist **ergebnisoffen und zukunftsorientiert**. Mediation sucht nach Lösungen – im Hier und Jetzt und für die Zukunft.
- b) Mediation basiert auf **Freiwilligkeit**. Alle Teilnehmenden haben jederzeit die Freiheit, die Mediation zu beenden oder zu unterbrechen.
- c) Mediation verlangt **Informiertheit**. Eine konstruktive Konfliktbearbeitung ist dann möglich, wenn allen Beteiligten die Informationen zur Verfügung stehen, die als Grundlagen für die zu treffenden Entscheidungen notwendig sind. Dazu gehören sowohl die materiellen Fakten als auch die gesetzlichen Ansprüche, Rechte und Pflichten.
- d) Mediation braucht **Offenheit**. Ein unterschiedlicher Wissensstand führt zu einem Machtgefälle unter den Beteiligten. Die Parteien verpflichten sich, alle für die Verhandlungen und Entscheidungen wichtigen Informationen allen Mediationsbeteiligten zugänglich zu machen. Dazu gehört, dass Bedürfnisse, Interessen und Gefühle möglichst offen ausgesprochen werden.
- e) Mediation ist **vertraulich**. Vertraulichkeit ist ein wichtiger Grundsatz in der Mediation. Die Beteiligten müssen sich darauf verlassen können, dass offengelegte Informationen innerhalb des Mediationssettings bleiben und nicht Dritten zugänglich gemacht werden.
- f) Mediation basiert auf **Selbstverantwortung**. In der Mediation bestimmen die am Konflikt Beteiligten den Inhalt des Gesprächs und suchen eigenverantwortlich nach der Lösung. Nur die Beteiligten selbst treffen Entscheidungen. Das erfordert die Fähigkeit und Bereitschaft für sich einzustehen und seine Interessen autonom zu vertreten.

---

<sup>3</sup> angelehnt an die Grundsätze des SDM publiziert auf der website des SDM, [www.mediation-ch.org](http://www.mediation-ch.org)