

Konzept

Ombudsstelle Stiftung Villa Erica

Konzept Ombudsstelle Stiftung Villa Erica

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck.....	3
2	Ziel und Aufgaben	3
3	Grundsätze.....	3
4	Was macht die Ombudsperson?.....	3
5	Was macht die Ombudsstelle nicht?.....	3
6	Wer kann sich an die Villa-Ombudsstelle wenden?	3
7	Für wen ist die Ombudsstelle nicht zuständig?	3
8	Ablauf einer Beratung oder Vermittlung	4
9	Arbeitsweise der Ombudsstelle	4
10	Reporting.....	4
11	Honorar	4
12	Finanzierung.....	4
13	Inkraftsetzung.....	4

Konzept Ombudsstelle Stiftung Villa Erica

1 Zweck

Im Arbeits-, Wohn- und Betreuungsalltag kann es zu Differenzen und Konflikten kommen. Wenn diese zwischen den Beteiligten nicht gelöst werden können, ist die Ombudsstelle da.

2 Ziel und Aufgaben

Es gibt keine thematischen Einschränkungen.

Die Ombudsstelle bietet Hilfe und Beratung bei Konflikten im Betriebs- oder Wohnalltag, bei Entlassungen, bei Mobbing oder bei Gleichstellungsfragen.

Die Ombudsstelle setzt sich dafür ein, Spannungen abzubauen, zwischen den Beteiligten zu vermitteln, bei Streitigkeiten zu schlichten und Lösungen aufzuzeigen.

3 Grundsätze

- Die Ombudsstelle handelt unabhängig und steht ausserhalb der Stiftung Villa Erica.
- Die Ombudsstelle wird vom Stiftungsrat der Stiftung Villa Erica gewählt.
- Ansprechperson für die Ombudsperson ist die Geschäftsführung.
- Die Beratung und Vermittlung sind kostenlos.

4 Was macht die Ombudsperson?

Probleme oder Konflikte entstehen oft, weil etwas nicht oder falsch verstanden wird. Deshalb erklärt und informiert die Ombudsperson die Beteiligten über die in ihrem Fall zu beachtenden Verhaltensweisen und/oder Rechtsgrundlagen. Sie erläutert ihnen die Rechtslage und berät die beteiligten Parteien für ihr weiteres Verhalten und ihr weiteres Vorgehen.

Ist der Sachverhalt oder die Rechtslage nicht eindeutig oder fühlt sich die ratsuchende Person missverstanden oder ungerecht behandelt, klärt die Ombudsstelle ab und überprüft die Sach- und Rechtslage. Sie vermittelt bei Konflikten zwischen den Privatpersonen und der Institution. Dabei hilft die Ombudsperson bei der Suche nach fairen und gütlichen Lösungen oder hilft bei der Verbesserung der Kommunikation zwischen den Beteiligten.

5 Was macht die Ombudsstelle nicht?

Die Ombudsstelle ist keine Gerichtsinstanz. Deshalb hat die Ombudsperson keine Entscheidungsbefugnis. Das bedeutet, Urteile von Gerichten können von ihr nicht aufgehoben oder korrigiert werden. Dafür steht der Rechtsweg offen. Allfällige Fristen in laufenden rechtlichen Verfahren werden durch den Beizug der Ombudsstelle nicht unterbrochen oder ausgesetzt. Da die Ombudsperson objektiv und neutral ist, kann sie auch keine Parteivertretungen übernehmen.

6 Wer kann sich an die Villa-Ombudsstelle wenden?

Direktbetroffene betreute Mitarbeitende und Bewohner/innen der Stiftung Villa Erica oder deren Angehörige, die ein Anliegen haben, können sich an die Ombudsperson wenden.

7 Für wen ist die Ombudsstelle nicht zuständig?

Bei konkreten rechtlichen Differenzen zwischen den Betroffenen und der Stiftung Villa Erica ist die Ombudsstelle nicht zuständig.

Nicht zuständig ist die Ombudsperson auch für Fragen und Konflikte, die zuständige Behörden, andere Institutionen oder private Rechtsverhältnisse betreffen. Sie erteilt in diesen Fällen auch keine Rechtsauskünfte.

Konzept Ombudsstelle Stiftung Villa Erica

8 Ablauf einer Beratung oder Vermittlung

1. Betroffene, welche ein Problem oder eine Konfliktsituation besprechen möchten, wählen als erstes den Weg über ihre vorgesetzten Stellen oder Bezugspersonen der Stiftung Villa Erica. Die vorgesetzten Stellen und Bezugspersonen sind an einer Lösung interessiert.
2. Die Ombudsperson kann telefonisch oder per Mail kontaktiert werden.
3. Nach der ersten Kontaktaufnahme bespricht sich die Ombudsperson in der Regel mündlich mit Ihnen oder die sich stellenden Fragen werden schriftlich per Email geklärt.
4. Die Ombudsperson untersteht der Schweigepflicht. Das garantiert Vertraulichkeit.
5. Die Ombudsstelle nimmt nur auf ausdrücklichen Wunsch der ratsuchenden Person Kontakt auf mit der Stiftung Villa Erica.
6. Nach Abschluss der Abklärungen und Vermittlungsbemühungen teilt die Ombudsstelle ihre Ansicht den Betroffenen in geeigneter Weise mit. Dies kann in Form eines schriftlichen Schlussberichts sein, der eine allenfalls getroffene Einigungsvereinbarung enthält.

9 Arbeitsweise der Ombudsstelle

- Die Ombudsperson gibt Rückmeldungen oder Empfehlungen an die Institution. Die Rückmeldungen erfolgen anonymisiert.
- Es werden keine detaillierten Fallberichte geführt.
- Die Unterstützung und Intervention der Ombudsperson sind punktuell. Sie übernimmt keine längeren Beratungen oder Begleitungen.

10 Reporting

Die Ombudsperson erstellt jährlich auf Ende Jahr ein anonymisiertes Reporting zuhanden der Geschäftsführung, aufgegliedert nach:

- Thema, Problemstellung, Anliegen
- Datum/Zeitraum
- Anzahl geführter Gespräche oder Umfang des Mailverkehrs und dem dafür benötigten Stundenaufwand
- allfällige Empfehlungen und Lernfelder zuhanden der Institution.

11 Honorar

Die Ombudsperson erhält kein Honorar. Die Person wird zum Sommerfest und Weihnachtsfest (Jahresendfeier) eingeladen.

12 Finanzierung

Die Finanzierung allfälliger Auslagen erfolgt über das laufende Budget der Stiftung Villa Erica, Kostenstelle 3001.

13 Inkraftsetzung

Dieses Konzept wurde von der Geschäftsführung gutgeheissen und tritt per 01.01.2025 in Kraft.