



# Ethikkodex VPO+

## Präambel

Die Vereinigung der Schweizerischen Parlamentarischen Ombudspersonen (VPO+) gibt sich selbst gestützt auf Artikel 9 der Venedig-Prinzipien den vorliegenden Ethikkodex.

Die Mitglieder und ihre Mitarbeitenden halten sich im Rahmen ihrer jeweiligen gesetzlichen Vorgaben daran.

Der Ethikkodex umschreibt Prinzipien, um das ethische Verhalten der Ombudsperson bei der Ausübung der Tätigkeit zu fördern und ihre Integrität sowie Unabhängigkeit zu wahren.

Der Ethikkodex hat zum Ziel, das Vertrauen der Bevölkerung und der Behörden in die Ombudspersonen zu pflegen und zu stärken.

## Unabhängigkeit

— Die Ombudsperson ist institutionell, personell und in der Funktion unabhängig.

— Die Ombudsperson ist kraft ihrer institutionellen Unabhängigkeit bei der Amtsausübung nur der Verfassung und dem Gesetz verpflichtet.

— Die Ombudsperson verrichtet die Arbeit frei von politischen, weltanschaulichen und sonstigen Interessenbindungen. Die Ombudsperson enthält sich jeglichen Verhaltens, welches Zweifel an ihrer Unabhängigkeit wecken könnte.

— Die Ombudsperson übt ihr Amt frei von äusserem Druck und nicht weisungsgebunden aus. Sie ist organisatorisch sowie örtlich von der Verwaltung unabhängig.

— Die Ombudsperson verfügt über eine Budget- und Personalhoheit, welche eine vollständige und unabhängige Wahrnehmung ihrer Aufgaben und Funktionen gewährleisten.

## Vertraulichkeit

— Die Ombudsperson untersteht der Schweigepflicht.

— Sie gibt Informationen oder Dokumente nur mit dem Einverständnis der ratsuchenden Personen weiter und nur, wenn dies für die Erfüllung ihrer Aufgabe erforderlich ist.

— Sie gewährleistet die Vertraulichkeit der privaten und amtlichen Informationen, die sie bei der Ausübung ihrer Tätigkeit erhält.

— Die Vertraulichkeit ist während des gesamten Vermittlungsverfahrens und auch nach dessen Abschluss zu wahren.

— Die Ombudsperson achtet besonders darauf, die Vertraulichkeit im Rahmen von Medienanfragen zu wahren.

— Amtsgeheimnis und Verschwiegenheit bestehen auch nach dem Ende der Tätigkeit fort.

## Neutralität und Unparteilichkeit

— Die Ombudsperson behandelt jedes Anliegen unvoreingenommen.

— Sie stellt die Gleichbehandlung aller Beteiligten sicher und vermeidet jede Situation, die einen Interessenkonflikt schaffen oder den Anschein von Befangenheit erwecken könnte.

— Ihre Stellungnahmen und Empfehlungen beruhen auf objektiven Erkenntnissen.

— Die Unparteilichkeit gebietet es, jede Anfrage mit Offenheit und ohne vorgefasste Meinungen zu behandeln. Die Ombudsperson vermeidet jegliche Bevorzugung, insbesondere aus persönlichen, ideologischen, politischen, wirtschaftlichen, sozialen, ethnischen oder kulturellen Gründen.

— Die Ombudsperson hört die Ansichten unvoreingenommen an, unabhängig davon, ob es sich um ratsuchende Personen handelt oder Verwaltungspersonal. Sie ist bestrebt, einen konstruktiven Dialog herzustellen und Lösungen zu finden, die von allen Beteiligten mitgetragen werden. Sie hat keine Entscheidungsbefugnis.

— Während der Amtszeit darf die Ombudsperson keine politischen, administrativen oder beruflichen Tätigkeiten ausüben, die mit dem Erfordernis der Unparteilichkeit unvereinbar sind.

— Sie hält sich im mündlichen und schriftlichen Umgang mit ratsuchenden Personen sowie dem Verwaltungspersonal mit persönlichen Äusserungen zurück.

## Kompetenz und Verantwortung

— Die Ombudsperson führt die Fälle mit Sachverstand, Menschlichkeit, Hartnäckigkeit und einem differenzierten Urteilsvermögen. Sie beurteilt diese sorgfältig und innert angemessener Frist.

— Die Ombudsperson ist bestrebt, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen im Dienst der Ombudstätigkeit weiterzuentwickeln.

— Die Ombudsperson zeigt bei ihrer Arbeit stets eine professionelle Haltung und führt die Fälle mit Sachverstand, Mut, Hartnäckigkeit und einem offenen Geist.

— Bei der Beurteilung der Fälle trägt sie im Rahmen der rechtlichen Ermessensspielräume dem Einzelfall Rechnung und schlägt den Beteiligten konstruktive Lösungen vor.

— Die Ombudsperson organisiert ihre Arbeit effizient und effektiv und behandelt die Fälle innert angemessener Frist. Die Abklärungen werden ziel führend und fokussiert vorgenommen.

— Sie ist bestrebt, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen weiterzuentwickeln und berücksichtigt dabei auch die gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Entwicklungen.

## Respekt, Empathie und die Bereitschaft zuzuhören

— Die Ombudsperson zeigt gegenüber allen Gesprächspartnern Respekt und Empathie und hört ihnen zu.

— Sie handelt gegenüber den Beteiligten des Ombudsverfahrens, den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Behörden mit Würde, Respekt und Freundlichkeit.

— Die Ombudsperson führt ihre Mitarbeitenden mit Respekt, Wertschätzung und Vertrauen und bezieht ihre Fachkompetenz in ihre Entscheidungen ein.

## Niederschwelliger Zugang und einfaches Verfahren

— Die Ombudsperson ist für alle da. Sie strebt an, dass jede Person die Ombudsperson erreichen kann.

— Sie sorgt dafür, dass ihre Angebote der Bevölkerung bekannt sind.

— Sie kommuniziert und führt ihre Verfahren in einer einfachen und verständlichen Weise.

— Die Ombudsperson ermöglicht allen Personen einen einfachen, barrierefreien und raschen Zugang zu Beratung und zum Recht, unabhängig ihres Alters, ihrer Herkunft, ihres Geschlechts, ihrer Sprachkenntnisse, ihres gesundheitlichen Zustandes etc. Die Ombudsperson sorgt dafür, dass das Anliegen jeder ratsuchenden Person aufgenommen, an die richtigen Stelle bei der Verwaltung gerichtet und rasch und adäquat behandelt wird.

— Die Ombudsperson sorgt mit einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit dafür, dass sie in der Bevölkerung und in der Verwaltung bekannt ist.

— Das Ombudsverfahren ist von Einfachheit und Transparenz für die Beteiligten geprägt. Die Ratsuchenden sind über den Verfahrensstand informiert.

## Persönliche Integrität

— Die Ombudsperson übt ihre Aufgaben mit persönlicher Integrität aus.

— In ihrem Auftreten und in ihrer Haltung zeigt sie sich der Bedeutung und Verantwortung ihres Amtes würdig.

— Die Ombudsperson leitet ihre persönliche Autorität und die Wirkung ihrer Handlungen davon ab, dass sie selbst ein Vorbild und integer ist. Die Ombudsperson befolgt die Gesetze und die Regeln des Anstands.

— Das Auftreten der Ombudsperson muss der Würde ihres Amtes angemessen sein. Die Ombudsperson tritt gleichzeitig authentisch, nahbar und mit Respekt auf.