

Kosten und Nutzen von Personal Ombudsstellen

Referat von Martin Zwahlen , Fürsprecher und Mediator SDM
Schwarztorstrasse 56, 3000 Bern 14, www.mz-mediation.ch

Gliederung

1. Begriffsklärung, Anwendungsgebiete
2. Statistische Ergebnisse
3. Problemfelder und Entwicklungen

1. Begriffsklärung und Anwendungsgebiete

- Ziele der Ombudsstelle
 - Frühzeitige Entdeckung von Konflikten
 - Senkung der Hemmschwelle Erhöhung der Chancen zur Lösung
 - Vermeiden von Chronifizierung und Imagegschäden durch Gerichtsprozesse
- Anwendungsgebiete:
 - sexuelle Belästigung/ Mobbing
 - Konflikte zwischen Angestellten und Chefs
 - Konflikte zwischen Angestellten

Rahmenbedingungen

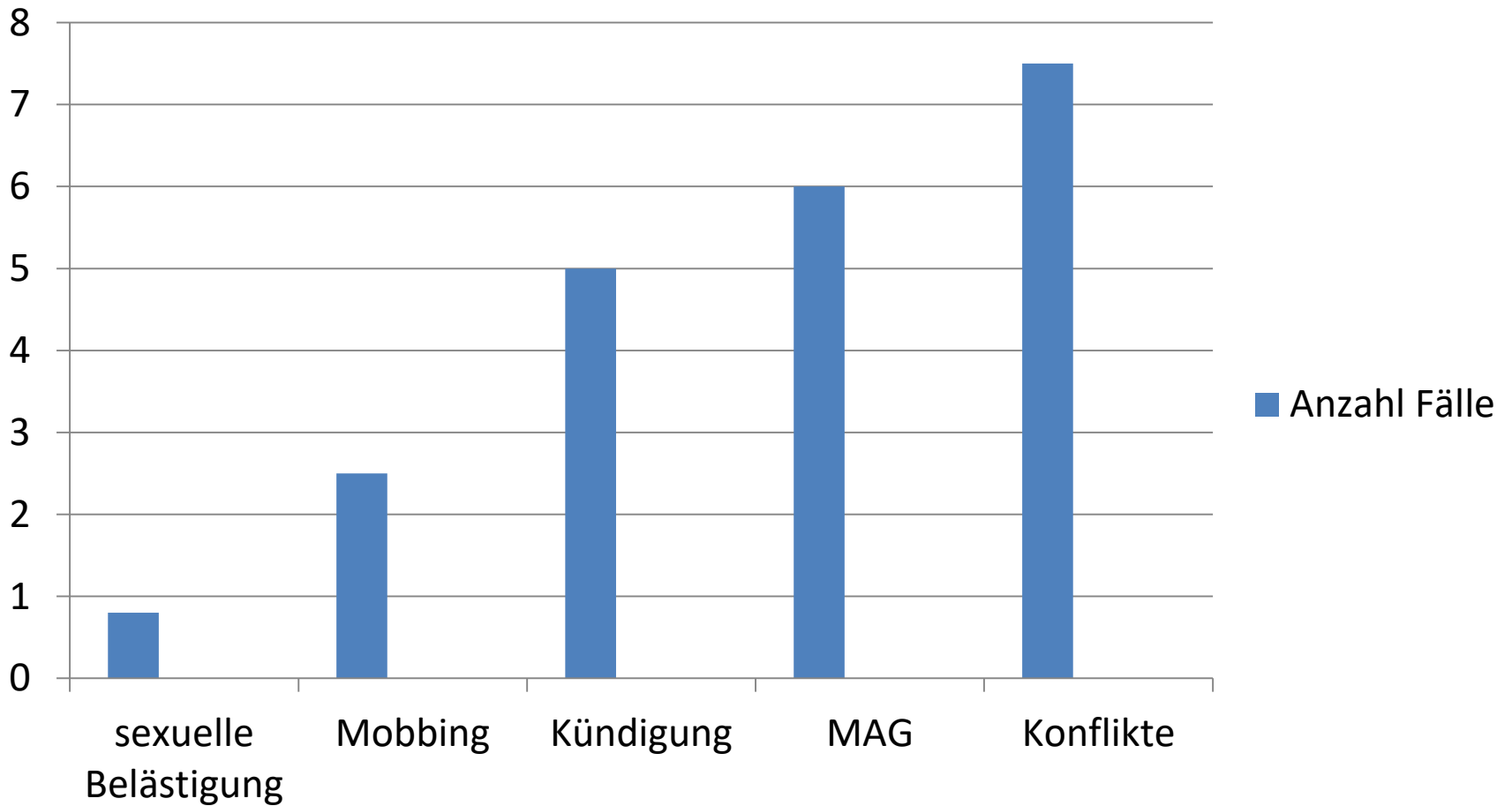
- Jahresvertrag im Auftragsverhältnis, Entschädigung nach Aufwand
- Garantierte Vertraulichkeit (inkl. Rechnung) ausser bei Gefährdung von Leib und Leben
- Ausschluss der Rechtsvertretung
- Unterstützung durch Direktion
- Jährliche Berichterstattung

2. Statistische Ergebnisse

- Anzahl Organisationen/ Mitarbeitende
- Anzahl Fälle pro Jahr
- Themen
- Interventionen

Anzahl Fälle pro Jahr (Durchschnittswert)

Total Pro 1000 MA = 8,5

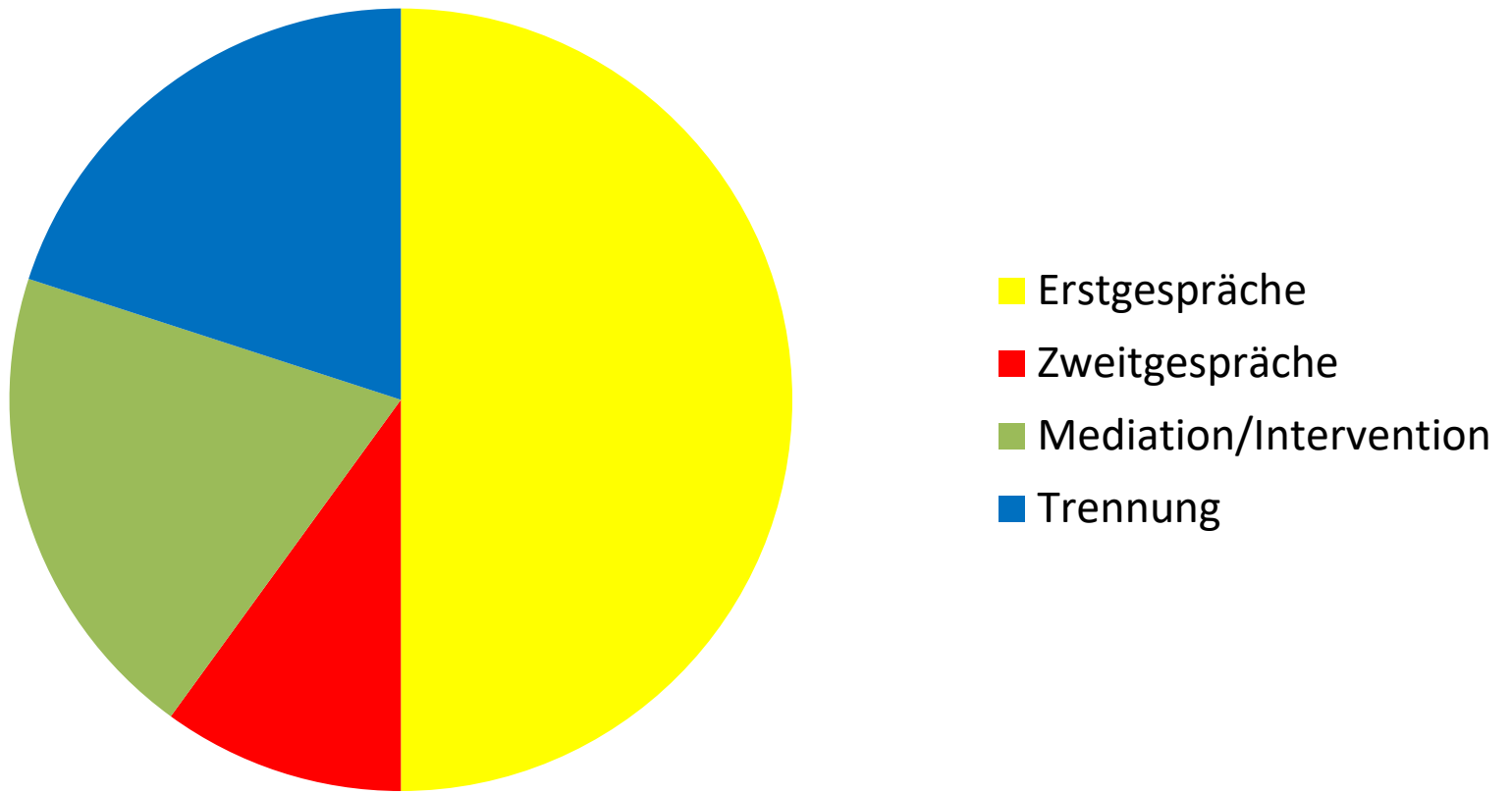


Mögliche Interventionen

- An sich selbst arbeiten **Coaching, Beratung**
- Äussere Umstände verändern: **Mediation
Intervention bei Personaldienst/ Linie**
- System verlassen: **Trennungsvereinbarung +
Coaching**

Ausgeführte Interventionen

Anzahl in %



3. Problemfelder und Entwicklungen

- Ursache für Schwankungen ?
- Kombination mit internen Kontaktpersonen
- (zu)späte Meldung als Dauerproblem
- Präventiver Einsatz (Wiedereingliederung nach Burnout)

4. Kosten / Nutzen

- Kosten: ca. Fr. 500.- pro 100 MA/Jahr
- Nutzen:
 - Weniger Krankheitsabsenzen, Fluktuation, innere Kündigung, Konfliktkosten
 - Weniger Gerichts- und Anwaltskosten,
 - Kleineres Risiko von Imageschaden durch Medienberichte