

Reglement der ASCO-Ombudsstelle

Einleitung

Das Wort "Ombudsman" kommt aus dem Schwedischen und bedeutet "Schlichtungsstelle". Genau genommen gibt es also keinen Ombudsmann und schon gar keine Ombudsfrau. Dennoch haben sich diese Begriffe im Deutschen durchgesetzt. Deshalb verwenden wir die geschlechtsneutrale Bezeichnung "Ombudsstelle".

Vermittlungstätigkeit

Die Ombudsstelle vermittelt und schlichtet bei Fragen, Kritiken, Reklamationen und Beschwerden von Artisten und Artistinnen gegenüber Arbeitgebern, die der ASCO angehören. Beschwerden über Betriebe, die nicht der ASCO angehören, werden in der Regel nicht behandelt. Die Ombudsstelle behandelt auch keine Gästeklagen.

Sensibilisierung der ASCO-Mitglieder

Die Ombudsstelle kommuniziert mit den Mitgliedern über die Verbandsmedien. Sie geht auf Probleme ein, welche gehäuft auftreten oder auftreten könnten. Sie empfiehlt Lösungsansätze und sensibilisiert damit die Unterhaltungsgastronomen für bestimmte Problembereiche.

Schriftliche Anfragen

Die Ombudsstelle behandelt in der Regel nur schriftlich eingereichte Beschwerden in den Sprachen Deutsch, Französisch und Englisch. Diese werden an den Beschwerdeführer weitergeleitet – mit der Aufforderung um ebenfalls schriftliche Stellungnahme. Die Antwort der Ombudsstelle erfolgt in der Regel auf Deutsch.

Selbständige Aufnahme von Fällen

Die Ombudsstelle kann auch selbständig Fälle, die ihr über Dritte zugetragen werden, aufgreifen und zur Abklärung bringen.

Kompetenzen

Die Ombudsstelle hat kein eigentliches Weisungsrecht. Bei berechtigten Beschwerden kann sie Empfehlungen aussprechen. Vor allem aber versucht die Ombudsstelle, eine direkte Verständigung zwischen Beschwerdeführer und Beschwerdeter zu erreichen. Falls der Beschwerdeter der Empfehlung nicht folgt, kann die Ombudsstelle dem Vorstand der ASCO beantragen, ein Ausschlussverfahren einzuleiten oder andere geeignete Massnahmen zu ergreifen.

Diskretion

Die Ombudsstelle behandelt die ihr anvertrauten Fälle vertraulich. In Fällen von allgemeinem Interesse kann sie den Vorstand der ASCO vertraulich informieren.

Rechenschaft

Die Ombudsstelle erstellt pro Jahr mindestens einen schriftlichen Tätigkeitsbericht.

Zürich, im Januar 2008

Jürg König
Präsident

Yvonne Graf-Wenger
Geschäftsführerin