

Werte und Standards für das Ombudswesen an hochschulischen Bildungseinrichtungen

Allgemeingültige Werte und Standards zu formulieren, stellt grundsätzlich eine Herausforderung dar. Dies gilt umso mehr in einem so vielfältigen und dynamischen Umfeld wie hochschulischen Bildungseinrichtungen. Die hier vorliegenden Werte und Standards stellen eine Ausgangsposition dar, die wesentlich mit der Tätigkeit von Ombudspersonen verknüpft ist. In der konkreten Ausgestaltung dieser Grundwerte muss jede im Ombudswesen tätige Person in einen kontinuierlichen Prozess der Selbstreflexion und Offenheit eintreten. Ziel dieses Prozesses sollte die situationsadäquate Anwendung dieser Grundwerte unter Berücksichtigung der eigenen Überzeugungen und Wertvorstellungen sowie des jeweiligen Kontextes der Anliegen sein. Die grundlegenden Werte und Standards werden im Folgenden definiert.

Unparteilichkeit – Die Tätigkeit von Ombudspersonen sollte sich am Ideal orientieren, weitestgehend neutral, fair und objektiv an die an sie herangetragenen Anliegen heranzugehen. Ombudspersonen verstehen sich als vermittelnd zwischen den Perspektiven der Beteiligten und versuchen, auf Basis der vorliegenden Evidenz ein gegenseitiges Verständnis zu ermöglichen, ohne für eine Seite Partei zu ergreifen. Darin liegt unter anderem ein wesentliches Differenzierungsmerkmal zu Studierendenvertretungen.

Integrität – Ombudspersonen sind einem besonderen Maß an Integrität verpflichtet, welches sich darin äußert, moralische Prinzipien, wie Ehrlichkeit, Würde, Inklusion, Diversität aktiv zu befördern und nach fortlaufender Weiterentwicklung sowohl auf persönlicher als auch auf institutioneller Ebene zu streben.

Offenheit, Empathie, Respekt – Personen, die sich an Ombudsstellen wenden, haben nicht selten bereits einige Erfahrungen durchlaufen. Umso wichtiger ist, dass ihnen Ombudspersonen mit einer offenen und auf aufmerksames Zuhören fokussierten Einstellung entgegentreten, die hinreichend flexibel ist, um die Bedürfnisse der Betroffenen zu erfassen. Dabei ist es wesentlich, allen Beteiligten mit dem erforderlichen Respekt und mit Empathie zu begegnen, zugleich aber auch klar und präzise die eigene Rolle und die Grenzen des Handelns von Ombudspersonen zu kommunizieren.

Transparenz und Vertraulichkeit – Ombudspersonen müssen sicherstellen, dass die ihnen anvertrauten Informationen sowie die Identität der an sie herantretenden Personen vertraulich behandelt werden. Ein über die Informationsvermittlung hinausgehendes Tätigwerden von Ombudspersonen setzt das Einverständnis der Personen voraus, die sich an sie wenden. Zeitgleich muss die Tätigkeit von Ombudspersonen so transparent und offen wie möglich gestaltet sein. Nur durch Nachvollziehbarkeit der Handlungen und die Übernahme von Verantwortung für die eigenen Handlungen, kann Vertrauen in das Ombudswesen aufgebaut und erhalten werden. Die Bewältigung des Spannungsverhältnisses zwischen Transparenz und Vertraulichkeit zu bewältigen ist Teil des Selbstverständnisses von Ombudspersonen.

Weisungsfreiheit und Verantwortungsbewusstsein – Die Tätigkeit von Ombudspersonen setzt voraus, dass diese frei von äußeren Einflussnahmen agieren können und keinen Anschein der Einflussnahme erwecken. Letzteres verlangt ein besonders hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein und äußert sich unter anderem darin, dass Ombudspersonen keine anderen Verpflichtungen annehmen sollten, die ihre Tätigkeit im Ombudswesen beeinträchtigen könnten oder so wahrgenommen werden könnten. Sollten Ombudspersonen zusätzlich in anderen Rollen tätig sein, muss die jeweils eingenommene Rolle klar und transparent kommuniziert werden.

Verfügbarkeit/Zugänglichkeit – Damit die Unterstützung von Ombudspersonen in Anspruch genommen werden kann, müssen diese für Betroffene auffindbar und zugänglich sein. Kontaktmöglichkeiten sollten daher aktiv kommuniziert werden und zeitnahe Rückmeldungen sichergestellt werden.

Grundlage für die Erstellung dieses Dokuments bildeten die folgenden Werteübersichten sowie der Diskurs im Rahmen des Netzwerktreffens des Hochschulombudsnetz in Wien am 19.01.2024

European Network of Ombuds in Higher Education (2023). *Values and Principles*, online unter: <https://enohe.net/2023/06/enohe-values-and-principles-document-approved/> [zuletzt abgerufen am 04.01.2024]

International Ombudsman Association (2022). *Standards of Practice*, online unter: <https://www.ombudsassociation.org/standards-of-practice-code-of-ethics> [zuletzt abgerufen am 04.01.2024]

International Ombudsman Association (2022). *Code of Ethics*, online unter: <https://www.ombudsassociation.org/standards-of-practice-code-of-ethics> [zuletzt abgerufen am 04.01.2024]

International Ombudsman Association (2023). *Organizational Values & Community Norms*, online unter: <https://www.ombudsassociation.org/ioa-values-and-norms> [zuletzt abgerufen am 04.01.2024]

The British and Irish Ombudsman Association (2007). *Guide to principles of good complaint handling: Firm on principles, flexible on process*, online unter: <https://www.ombudsmanassociation.org/bestpractice-and-publications/principles-good-complaint-handling> [zuletzt abgerufen am 04.01.2024]

The Parliamentary and Health Service Ombudsman (2009). *Principles of Good Administration*, online unter: <https://www.ombudsman.org.uk/about-us/our-principles/principles-good-administration> [zuletzt abgerufen am 04.01.2024]