



Mindeststandards für Ombudsstellen für Studierende an Hochschulen

1. Niedrigschwelliger Zugang

Ombudsstellen für Studierende bieten unbürokratische, kostenfreie, thematisch breit gefächerte Unterstützung an. Eine Kontaktaufnahme ist möglichst niederschwellig und barrierefrei möglich. Anliegen können auf Wunsch anonymisiert behandelt werden. Kontaktmöglichkeiten werden aktiv kommuniziert und zeitnahe Rückmeldungen sichergestellt.

2. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Bearbeitung aller Anliegen erfolgt unter Wahrung der Vertraulichkeit. Sofern bei der Bearbeitung die Weitergabe von Informationen erforderlich ist, geschieht dies nach Einholung der schriftlichen Zustimmung der anliegeneinbringenden Person. Bei der Dokumentation von Anliegen zu Berichtszwecken wird die Vertraulichkeit und der Datenschutz der Personen gewahrt. Ombudsstellen ergreifen entsprechende Maßnahmen, dass die gesammelten personenbezogenen Daten möglichst gut geschützt sind.

3. Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit

Ombudsstellen agieren strukturell und funktional unabhängig von Institution, Hochschulführung, Verwaltung und Gremien. Ihre Arbeit ist inhaltlich frei von Weisungen und äußeren Einflüssen. Falls Ombudspersonen auch in anderen Rollen tätig sind, ist die jeweils eingenommene Rolle klar und transparent zu kommunizieren. Maßnahmen dazu die Rolle als Ombudsperson abzugrenzen (bspw. eigene Räumlichkeiten, eigene E-Mail-Adresse, etc.) werden von den Institutionen gefördert und unterstützt. Ombudsstellen werden die für ihre Tätigkeit erforderlichen Ressourcen zur eigenen Verwaltung zur Verfügung gestellt.

4. Unparteilichkeit und Fairness

Ombudspersonen sind in ihrer Tätigkeit unparteiisch, neutral und objektiv. Sie schaffen faire Rahmenbedingungen für klärende Gespräche und behandeln alle Seiten gleichberechtigt.

5. Vermittlung und Information

Ombudsstellen für Studierende informieren bei Anliegen zu studienrechtlichen Fragestellungen und bei Themen im breiteren Studienkontext. Sie vermitteln in Konfliktfällen und fördern den Dialog. Ombudsstellen informieren zugänglich und verständlich über ihre Aufgaben, Möglichkeiten und ihre Rolle sowie über den Ablauf der Anliegenbearbeitung.

6. Qualifikation und Qualitätssicherung

Ombudspersonen verfügen über fachliche und persönliche Kompetenzen, Kenntnis der Hochschulstrukturen und rechtlichen Rahmenbedingungen, Empathie und Kommunikationsfähigkeiten. Regelmäßige Fortbildungen, kollegialer Austausch in nationalen und internationalen Netzwerken und Intervention/Supervision dienen der Qualitätssicherung und Weiterentwicklung.

7. Dokumentation

Ombudsstellen dokumentieren ihre Arbeit anonymisiert, verfassen regelmäßig Berichte zu Art und Häufigkeit der Anliegen und geben Empfehlungen zu strukturellen Änderungen ab. Bei der Umsetzung der Empfehlungen unterstützen Ombudsstellen mit ihren Erfahrungen und ihrer Expertise im Prozess der Umsetzung die Institutionen. Die Berichte enthalten keine personenbezogenen oder vertraulichen Angaben und werden so gestaltet, dass Rückschlüsse auf die Betroffenen möglichst ausgeschlossen sind.

8. Verankerung von Ombudsstellen

Die Ombudsstelle und ihre Struktur sind rechtlich in Dokumenten der Institution verankert. Dadurch ist Kontinuität und ein langfristiger Vertrauensaufbau für Anliegenbringende gewährleistet.

9. Informationszugang

Die Ombudsstelle für Studierende ist berechtigt, für die Bearbeitung der an sie herangetragenen Anliegen, relevante Informationen einzuholen.