

**Richtlinie für die Einrichtung eines Ombudswesens für den Bereich „Studium und Lehre“
an der Hochschule Emden/Leer**

Richtlinie für die Einrichtung eines Ombudswesens an der Hochschule Emden/Leer

Inhaltsübersicht:

§ 1 Ziel und Zweck der Richtlinie.....	1
§ 2 Ombudsperson.....	2
§ 2.1 Aufgaben der Ombudsperson	2
§ 2.2 Nichtzuständigkeit	3
§ 2.3 Verfahren bei Beschwerden	3
§ 2.4 Rechte und Pflichten der Ombudsperson	4
§ 2.5 Ernennung, Amtszeit und Abberufung der Ombudsperson	5
§ 3 Schlussbestimmungen.....	5

§ 1 Ziel und Zweck der Richtlinie

Die Hochschule Emden/Leer versteht sich als offene Campushochschule. Sie fördert und fordert den direkten und persönlichen Kontakt aller Hochschulmitglieder und –angehöriger sowie den respektvollen Umgang miteinander. Sie etabliert damit eine förderliche Kultur der kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen, insbesondere auch in der Lehre. Sie lebt und anerkennt die außerordentliche Integrität, Qualität und das hohe Engagement aller Hochschulmitglieder und -angehörigen. Dabei ist jedoch nicht auszuschließen, dass es vereinzelt zu Missverständnissen oder nicht beabsichtigten Wirkungen aber auch zu eventuellen Fehlleistungen kommt. Im Sinne des Gedankens der offenen Campushochschule wird erwartet, dass die jeweils Betroffenen zunächst untereinander das Gespräch suchen. Sollte dies jedoch nicht möglich oder auch nicht gewünscht sein, steht allen Hochschulmitgliedern und -angehörigen die Möglichkeit der Beschwerde offen. Für deren Behandlung gelten die vom Senat am 19.03.2019 verabschiedeten *Grundsätze für den Umgang mit Beschwerden an der Hochschule Emden/Leer*.

Sollte dieser Beschwerdeweg aufgrund von Vorbehalten nicht gangbar erscheinen, haben Hochschulmitglieder und -angehörige darüber hinaus die Möglichkeit, Beschwerden bei der Ombudsperson vorzubringen. Dies gilt insbesondere, wenn und sofern es zu Konflikten innerhalb der Hochschule kommt, die zwischen den Beteiligten nicht einvernehmlich gelöst werden können, sowie für Studierende im Falle von Beschwerden im Bereich Studium und Lehre. Die Ernennung, Abberufung, Aufgaben, Rechte und Pflichten der Ombudsperson regelt diese Richtlinie.

**Richtlinie für die Einrichtung eines Ombudswesens für den Bereich „Studium und Lehre“
an der Hochschule Emden/Leer**

§ 2 Ombudsperson

Als Ombudsperson soll eine Person benannt werden, die für die nachfolgenden Aufgaben besonders geeignet ist, Lehrerfahrung an Hochschulen hat, mit den Abläufen der Hochschule Emden/Leer vertraut ist, deren Strukturen kennt, aber nicht Mitglied dieser Hochschule ist.

Die Ombudsperson ist unabhängig und nicht weisungsgebunden. Sie behandelt alle Angaben im Zusammenhang mit den Beschwerden oder sonstigen Angelegenheiten vertraulich. Sie ist keiner Stelle oder Instanz der Hochschule gegenüber verpflichtet, Einzelheiten von Beschwerden oder sonstigen Angelegenheiten, wie deren Inhalt oder den Namen von Beteiligten, preiszugeben.

§ 2.1 Aufgaben der Ombudsperson

Zu den Aufgaben der Ombudsperson gehören insbesondere:

- Entgegennahme von Beschwerden
- Prüfung auf Angemessenheit und Schwere der Beschwerde
- Anhörung der Betroffenen
- Festlegung der weiteren Verfahrensschritte im Einvernehmen mit den Beschwerdeführenden
- Ggf. Hinzuziehung weiterer Instanzen und Stellen (z.B. Präsidium, Dekanat)
- Ggf. Hinzuziehung fachkundigen externen Rats
- Versuch einer gütlichen Regelung und Konfliktlösung
- Rückmeldung an die Beschwerdeführenden
- Dokumentation der Beschwerdefälle
- Anonymisierte Berichterstattung an das Präsidium und den Senat

Anlassbezogen kann die Ombudsperson im Zusammenhang mit der Behandlung von Beschwerden und oder sonstigen Angelegenheiten auf eigene Initiative weitere Aufgaben wahrnehmen (z.B. Einleitung eines Moderationsverfahrens).

**Richtlinie für die Einrichtung eines Ombudswesens für den Bereich „Studium und Lehre“
an der Hochschule Emden/Leer**

§ 2.2 Nichtzuständigkeit

Die Ombudsperson ist nicht zuständig bei Prüfungsangelegenheiten, insbesondere Widersprüchen gegen Prüfungsergebnisse, Anerkennungsverfahren sowie der Klärung rechtlicher Verfahren.

Die Ombudsperson ist darüber hinaus grundsätzlich nicht zuständig für Beschwerden über die Infrastruktur der Hochschule (z.B. bauliche Gegebenheiten) und über außerhalb der Hochschule liegende Sachverhalte.

Die Ombudsperson versteht sich als unabhängige, neutrale Stelle und wird als solche keine Werturteile über die Leistungen von Lehrenden abgeben.

Die Ombudsperson kann sich für nicht zuständig oder für befangen erklären. In diesen Fällen wird sie die Beschwerde oder die Angelegenheit an eine geeignete Stelle innerhalb der Hochschule weiterleiten, sofern die Person, die die Beschwerde oder die Angelegenheit vorgebracht hat, damit einverstanden ist.

§ 2.3 Verfahren bei Beschwerden

Die Ombudsperson prüft die Beschwerde und den zugrunde liegenden Sachverhalt daraufhin, ob Anlass der Beschwerde und deren Schwere eine weitere Verfolgung erforderlich machen.

Bei Beschwerden, die vermuten lassen, dass gegen die geltende Rechtsordnung der Bundesrepublik Deutschland verstoßen wurde oder verstoßen wird, informiert die Ombudsperson die Hochschulleitung. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen.

Sofern nach Prüfung des Sachverhaltes die Ombudsperson eine weitere Verfolgung der Beschwerde für erforderlich und angemessen erachtet, wird sie versuchen, durch Wahrnehmung der in § 2.1. beschriebenen Aufgaben den Sachverhalt zu klären, d.h. eine Einigung zwischen Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerin und den Betroffenen zu erzielen, bzw. bei berechtigten Beschwerden darauf hinzuwirken, dass Abhilfe geleistet wird.

Soweit erforderlich wird die Ombudsperson mit dem- oder derjenigen, über den oder die die Beschwerde vorgebracht wurde, Einvernehmen darüber herstellen, dass und wie die betreffende Situation in Zukunft vermieden wird.

Sollte sich Einvernehmen nicht herstellen lassen oder es nachfolgend erneut zu gleichartigen, berechtigten Beschwerden kommen, kann die Ombudsperson nach eigenem

**Richtlinie für die Einrichtung eines Ombudswesens für den Bereich „Studium und Lehre“
an der Hochschule Emden/Leer**

Ermessen das Präsidium, das zuständige Dekanat bzw. den oder die Disziplinarvorgesetzte/n über den Sachverhalt informieren.

Die Ombudsperson wird den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin sowie die Betroffenen angemessen über den jeweiligen Stand des Verfahrens informieren.

§ 2.4 Rechte und Pflichten der Ombudsperson

Die Ombudsperson hat das Recht,

- Betroffene um ein Gespräch in einer Beschwerdesache zu bitten,
- nach Möglichkeit mit ihnen Abhilfemaßnahmen sowie entsprechende Zeitpunkte und Arten von Erfolgsnachweisen zu vereinbaren und
- nach eigenem Ermessen, unter Wahrung der Anonymität der Beteiligten und unter Berücksichtigung von Vertraulichkeit und Regeln der DSGVO zur Klärung des Sachverhaltes sachverständige oder in Fragen der Mediation erfahrene Dritte hinzuzuziehen.

Die Ombudsperson hat die Pflicht,

- am Ende jedes Semesters einen anonymisierten statistischen Überblick über eingereichte Beschwerden an die Hochschulleitung und in nicht-öffentlicher Sitzung an den Senat zu liefern (Dieser Überblick soll u.a. die Anzahl solcher Beschwerden, die durchschnittliche Dauer der Verfahren sowie ggf. Aussagen über den Erfolg der Maßnahmen enthalten. Dabei sollen aus dieser Übersicht jedoch weder Rückschlüsse auf die Beteiligten noch auf die vereinbarten Maßnahmen möglich sein.) und
- inhaltlich nach eigenem Ermessen Rückmeldung an Beschwerdeführende zu geben.

**Richtlinie für die Einrichtung eines Ombudswesens für den Bereich „Studium und Lehre“
an der Hochschule Emden/Leer**

§ 2.5 Ernennung und Amtszeit der Ombudsperson

Die Ombudsperson wird vom Senat auf Vorschlag des Präsidenten oder der Präsidentin für eine Amtszeit gewählt. Sie wird vom Präsidium ernannt.

Die Amtszeit beträgt ein Jahr. Eine Wiederwahl durch den Senat ist möglich.

Auf Antrag kann der Senat die Ombudsperson abwählen. Hierfür sind eine einfache Stimmenmehrheit und die Mehrheit der studentischen Vertreter und Vertreterinnen des Senats erforderlich.

Die Ombudsperson kann ihrerseits mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende von ihrem Amt zurücktreten.

§ 3 Schlussbestimmungen

Die Richtlinie tritt am Tag ihrer Veröffentlichung im Verkündungsblatt der Hochschule in Kraft.

Sie ist zunächst für zwei Jahre befristet. Anschließend wird sie evaluiert und dem Senat erneut zur Beschlussfassung vorgelegt.