



Selbstverständnis des Netzwerks der Beschwerde- und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen in Studium und Lehre an deutschen Hochschulen

BeVeOm ist ein Netzwerk der Beschwerde- und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen in Studium und Lehre an deutschen Hochschulen. Der Tätigkeitsbereich der Mitglieder des Netzwerks umfasst die Bearbeitung von Anregungen, Beschwerden, Kritik und Verbesserungsvorschlägen sowie ggf. die Initiierung von Maßnahmen zur Verbesserung der Lehr- und Studienbedingungen.

Ziel des Netzwerks ist die bundesweite Vernetzung der in dem Tätigkeitsbereich zuständigen Personen, um einen engen Austausch zu pflegen, Mitarbeitende an Hochschulen bei der Einrichtung und der Professionalisierung eines Beschwerde- und / oder Verbesserungsmanagements sowie Ombudwesens rund um Studium und Lehre beratend zu unterstützen, Wissen und Erkenntnisse zu teilen, Kompetenzen zu erweitern, landesübergreifend Entwicklungen im Sinn der Tätigkeitsbereiche anzustoßen, zu begleiten, zu fördern und zu erweitern.

Das Netzwerk BeVeOm will dazu beitragen, im Rahmen des Beschwerde- und Verbesserungsmanagements sowie des Ombudwesens an den deutschen Hochschulen eine gelebte Fairnesskultur zu fördern und die Mitglieder der einzelnen Hochschulen durch Beratung und mit Expertise zu stärken. Das BeVeOm kommuniziert die Angebote des Beschwerde- und Verbesserungsmanagements sowie des Ombudwesens weitreichend, unter anderem, um diese Tätigkeitsbereiche an Hochschulen bekannt zu machen.

Das Netzwerk sieht die folgenden Prinzipien als grundlegend für die Arbeit seiner Mitglieder an:

Unabhängigkeit - Die Beschwerde- und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen agieren möglichst autonom, unabhängig von der Zuordnung zu Bereichen bzw. Einrichtungen.

Vertraulichkeit - Die an die Beschwerde -und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen herangetragenen Anliegen werden mit Vertraulichkeit behandelt.

Neutralität - Die an die Beschwerde- und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen herangetragenen Anliegen werden neutral, ergebnisoffen und lösungsorientiert behandelt.

Wertschätzung - Die Arbeit der Beschwerde- und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen erfolgt stets verbunden mit der Wertschätzung der betroffenen Personen und der entsprechenden Anliegen.

Das BeVeOm pflegt einen engen Austausch zu den nationalen und internationalen Netzwerken von Beschwerde- und Verbesserungsmanager*innen sowie Ombudspersonen.