



Ombudsstelle  
für Studierende  
hochschulombudsmann.at



# Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende an den Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft und an den Nationalrat 2013 / 2014

(vorgelegt am 15. Dezember 2014 gemäß § 31 (7) des Bundesgesetzes über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria / HS-QSG, BGBl. I Nummer 74 /2011)

## Impressum

### **Medieninhaber und Herausgeber: Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft**

Postadresse: Minoritenplatz 5, 1014-Wien

Dienstszitz: Palais Harrach, Herrengasse 16, Stiege II, 2. Stock, 1010-Wien

Telefon (43-1) 53120-5544, Fax (43-1) 53120-995544

[info@hochschulombudsmann.at](mailto:info@hochschulombudsmann.at), [info@hochschulombudsfrau.at](mailto:info@hochschulombudsfrau.at);  
[www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at), [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at)

Konzeption, redaktionelle Leitung und für den Inhalt verantwortlich: Dr. Josef Leidenfrost, MA (Mediation)

Erscheinungsdatum (gemäß § 31 Abs. 7 HS-QSG 2011): 15. Dezember 2014

Redaktionsschluss: 30. November 2014

Für die Mitarbeit und die Unterstützung bei der Erstellung dieses Berichtes sei an dieser Stelle gedankt (in alphabetischer Reihenfolge):

Michael Böck, Maria Brauchart (Bundesministerium für Bildung und Frauen/BMBF), HR Mag. Maria De Pellegrin (Ombudsstelle für Studierende / OS), Guido Fitz, BA (Universität Wien), Mag. Petra Goldnagl (Firma ACE, Wien), MR Mag. Hans-Peter Hoffmann (Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft / BMWFW), Melanie Jeschko (OS), Cindy Keler (OS), MR Dr. Maria Keplinger (BMWFW), Florian Köhl, Lisa Mayerhofer (OS), Rebecca Prager (OS), Denise Soffried (OS), Mag. Nathalie Podda (OS), Mag. Helga Posset (BMWFW), Brigitte Roubal (BMBF), MMag. Wolfgang Slatnig (AQ Austria), Christian Smetana, Mag. Harald Titz, MSc (BMWFW), Mag. Lisa Varga (OS), Mag. Stephanie Zwießler

Dieser Tätigkeitsbericht ist in Großschrift erstellt, um Leserinnen und Lesern mit Sehbehinderungen ein leichteres Lesen zu ermöglichen. Er ist elektronisch veröffentlicht unter <http://www.hochschulombudsmann.at/publikationen/tb1314>

Sämtliche in dieser Publikation angegeben Internet-Pfade sind in der elektronischen Version verlinkt. Die personenbezogenen Formulierungen in diesem Tätigkeitsbericht führen beide Geschlechter an (gemäß Ministerrats-Vortrag von Bundesminister für soziale Sicherheit und Generationen Mag. Herbert Haupt „Geschlechtergerechter Sprachgebrauch“ vom 18. April 2001 und Rundschreiben von Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur Elisabeth Gehrler „Sprachliche Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Bereich des BMBWK“ vom 8. Mai 2002). Offizielle Amtsbezeichnungen in diesem Tätigkeitsbericht werden gem. § 7 Abs. 3 Bundesverfassungsgesetz (B-VG) 1920 in der Form verwendet, die das Geschlecht der Amtsinhaberin bzw. des Amtsinhabers zum Ausdruck bringt.

Die im Inneren dieser Publikation verwendeten Illustrationen und Fotos sind speziell für diesen Tätigkeitsbericht angefertigt worden. Es wurden keine Symbolfotos von Agenturen oder aus Bilddatenbanken verwendet. Bildnachweis: Michael Böck, Abbildungen 1,2,7,8,9,10; Visio/Heissenberger 11; Martin Lusser 12; alle anderen Ombudsstelle für Studierende

## INHALTSVERZEICHNIS

1.	EINLEITUNG ZUM TÄTIGKEITSBERICHT 2013/14 .....	5
1.1.	Intensiv-Seminar mit Interessensvertretungen und Hochschulinstitutionen.....	5
1.2.	Neue Berichts-Gliederung.....	6
1.3.	Externe Kommunikation: Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. 6	
1.3.1.	Studien- und Prüfungsabteilungen, Studierendensekretariate .....	6
1.3.2.	Studienrechtliche Organe.....	7
1.3.3.	Rektorate und Vizerektorate, Geschäftsführungen .....	8
1.3.4.	Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften.....	9
1.3.5.	Weitere hochschulische Interessensvertretungen und sonstige Institutionen .....	10
1.4.	Zusammenarbeit mit anderen nationalen und internationalen Hochschul-Ombudsstellen und -netzwerken .....	11
2.	DIE OMBUDSSTELLE FÜR STUDIERENDE.....	14
2.1.	Organisatorische Verankerung innerhalb des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft .....	14
2.2.	Interne Kommunikation.....	16
2.3.	Tätigkeiten der Ombudsstelle für Studierende.....	17
2.3.1.	Persönliche Beratung und Vermittlung.....	17
2.3.2.	Öffentlichkeitsarbeit und Informationstätigkeit.....	21
2.3.3.	Tagungen, Messen, Vor-Ort-Besuche.....	27
2.4.	Stellungnahmen zu Gesetzen.....	34
3.	STATISTIKEN .....	43
3.1.	Studierendenzahlen.....	43
3.1.1.	„Studierende“ .....	43
3.1.2.	„Studieninteressentinnen und -interessenten“ bzw. „Studienwerberinnen und Studienwerber“ .....	45

3.1.3. „Ehemalige Studierende“ .....	47
3.2. Anliegen.....	48
3.2.1. Erfassung der Anliegen .....	48
3.2.2. Anzahl der Anliegen.....	48
3.2.3. Einbringerinnen und Einbringer.....	49
3.3. Erledigungsstatus der Anliegen .....	50
3.3.1. Anliegen nach Hochschultypen.....	52
3.3.2. Themenschwerpunkte insgesamt .....	53
3.3.3. Themenschwerpunkte nach Hochschultypen.....	56
<b>4. BESCHREIBUNG VON ANONYMISIERTEN ANLIEGEN.....</b>	<b>66</b>
4.1. Anliegen von Studienwerberinnen und Studienwerbern.....	67
4.1.1. Zulassung zum Studium .....	67
4.2. Anliegen von Studierenden .....	73
4.2.1. Anerkennung von Studienleistungen .....	73
4.2.2. Studienbeihilfe .....	75
4.2.3. Leistungsbeurteilung.....	78
4.2.4. Administratives / Organisatorisches .....	81
4.3. Anliegen von ehemaligen Studierenden.....	85
<b>5. VORSCHLÄGE DER OMBUDSSTELLE FÜR STUDIERENDE AN ORGANE UND ANGEHÖRIGE VON HOCHSCHULINSTITUTIONEN SOWIE AN DEN GESETZGEBER.....</b>	<b>86</b>
5.1. Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen ...	86
5.2. Vorschläge an den Gesetzgeber.....	92
<b>6. RESÜMEE UND AUSBLICK .....</b>	<b>94</b>
<b>7. ANHÄNGE .....</b>	<b>101</b>
7.1. Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen an / für österreichische/n Universitäten und Hochschulen .....	101
7.2. Abkürzungsverzeichnis .....	104

## 1. EINLEITUNG ZUM TÄTIGKEITSBERICHT 2013/14

*Intensiv-Seminar mit Interessensvertretungen und Hochschulinstitutionen \*\*\*  
Neue Berichts-Gliederung \*\*\* Externe Kommunikation: Ansprechpartnerinnen  
und Ansprechpartner \*\*\* Zusammenarbeit mit anderen nationalen und  
internationalen Hochschul-Ombudsstellen und -netzwerken*

### 1.1. Intensiv-Seminar mit Interessensvertretungen und Hochschulinstitutionen

Wie bereits in der Phase der letzten Veranstaltungen im Berichtszeitraum des Tätigkeitsberichtes 2012/13 sowie bei der Endredaktion desselben ins Auge gefasst, wurde zeitnah nach der Veröffentlichung des Berichtes Mitte Dezember 2013 und noch vor der Behandlung desselben im Wissenschaftsausschuss Ende Jänner 2014 ein ganztägiges Intensiv-Seminar zu Struktur und Inhalten des Tätigkeitsberichtes 2012/13 abgehalten. Verschiedene Adressatinnen und Adressaten des Berichtes wurden in den Wochen danach zu Individual-Präsentationen sowie den hauptsächlichen Tätigkeiten der Ombudsstelle für Studierende eingeladen.

Am Intensiv-Seminar am 30. Jänner 2014 haben Vertreterinnen und Vertreter von Hochschulinstitutionen, von Studierendenvertretungen sowie von Interessensvertretungen teilgenommen (ÖH, FHK, UNIKO, ÖPUK, AQ Austria, BMWF, ausgewählte Hochschulinstitutionen), insgesamt 21 Personen. Hauptberatungspunkte bei diesem Seminar waren

- Organisatorisches des Berichtes 2012/13
- Begriffsbestimmungen im Bericht
- Statistiken im Bericht
- Echtfall-Beschreibungen im Bericht
- Vorschläge an die Hochschulorgane und an Gesetzgeber im Bericht

und deren Weiterführung für zukünftige Berichte. Das Ergebnisprotokoll wurde an alle Teilnehmenden sowie ursprünglich eingeladen gewesenen Personen zur Information und Reaktion verschickt.

## 1.2. Neue Berichts-Gliederung

Als Resultat aus dem Ganztages-Seminar und den Gesprächen mit Berichts-Adressatinnen und Adressaten wurde die bewährte Struktur des vorjährigen Berichts im Wesentlichen übernehmend jene für den nunmehr vorliegenden Bericht festgelegt. Am Wichtigsten dabei ist dabei die einstimmige Bestätigung der Notwendigkeit der Kapitel „Anonymisierte Echtfälle“ (siehe [Kapitel 4](#) dieses Berichtes) und „Vorschläge an Hochschulinstitutionen und Gesetzgeber“ (siehe [Kapitel 5](#) dieses Berichtes).

Neu in der Gliederung ist die Einteilung der Berichtskapitel für 2013/14 nach der Kategorisierung gem. HS-QSG 2011, § 31 (1) in

- „Studieninteressentinnen und Studieninteressenten“,
- „Studierende“ und
- „ehemalige Studierende“

## 1.3. Externe Kommunikation: Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

### 1.3.1. Studien- und Prüfungsabteilungen, Studierendensekretariate

Auch im Berichtszeitraum für den vorliegenden Tätigkeitsbericht waren an den öffentlichen Universitäten die wichtigsten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner die Leiterinnen und Leiter sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der **Studien- und Prüfungsabteilungen**, die für die Studierendenadministration zuständig sind.

Namentlicher und besonderer Dank sei hier Herrn Guido Fitz, BA von der Stelle für Beschwerde- und Verbesserungsmanagement bei der Dienstleistungseinrichtung Studienzulassung und Lehrwesen an der Universität Wien ausgesprochen, zu dem die Ombudsstelle für Studierende besonders intensive Arbeitsbeziehungen hatte, der auch an der Tagung „Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege“ als Vortragender teilnahm. Auch Herrn Heinz Spitzer, dem langjährigen Leiter der Studienzulassung an der Wirtschaftsuniversität Wien und Moderator der elektronischen Informationsplattform „Netzwerk Studium“, sei namentlich für seine Kooperation gedankt; er arbeitet nunmehr im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft in der Abteilung „Hochschulstatistik, Expertisen zur Hochschulentwicklung“. Ebenfalls bedankt sei Andreas Szeberenyi, der die Studienabteilung der Karl-Franzens-Universität langjährig geleitet hat und nunmehr beim Landesverwaltungsgericht in Innsbruck beruflich tätig ist.

An Privatuniversitäten, Fachhochschulen und Pädagogischen Hochschulen üben die sogenannten „*Studierendensekretariate*“ ähnliche Funktionen wie die universitären Studienabteilungen aus. Auch zu diesen bestehen Arbeitsbeziehungen.

### 1.3.2. Studienrechtliche Organe

In studienrechtlichen Anliegen waren und sind die wichtigsten Ansprechpartner für die Ombudsstelle für Studierende an öffentlichen Universitäten die **„für die Vollziehung der studienrechtlichen Bestimmungen in erster Instanz zuständigen monokratischen Organen“** (UG 2002, § 19, Abs. 1, Ziffer 2), die eine Vielzahl von hoheitlichen Aufgaben innehaben. Für eine vollständige Liste siehe <http://www.hochschulombudsmann.at/wp-content/uploads/2014/11/Stichwort-Studium-Oktober-2014.pdf>, Seite 91f.)

Die Bezeichnungen für das **für die Vollziehung der studienrechtlichen Bestimmungen in erster Instanz zuständige monokratische Organ** können

von den öffentlichen Universitäten autonom festgelegt werden und lauten daher auch sehr unterschiedlich.

Für Studienrechtliches an Fachhochschulen, wo hoheitlich zu entscheiden ist, sind es die **Mitglieder und Vorsitzenden der Fachhochschul-Kollegien (FHStG 1993, § 10)**, mit denen die Ombudsstelle für Studierende in Kontakt trat und tritt, je nach Sachverhalt und Bearbeitungsstadium eines studentischen Anliegens.

### 1.3.3. Rektorate und Vizerektorate, Geschäftsführungen

Als strategisch sehr wichtige Ansprechpartnerinnen und -partner an öffentlichen Universitäten für die Bereiche Studien-, Lehr- und Prüfungsbetrieb, fungierten und fungieren die **Vizerektorinnen und -rektoren für Lehre**, mit denen es auch einige Einzeltermine gab.

An Fachhochschulen waren und sind es entweder die **Studiengangsleiterinnen oder -leiter** sowie die **Rektorate**, die von der Ombudsstelle für Studierende bei Anlassfällen direkt über die Anliegen Studierender kontaktiert werden und an Lösungen (mit)arbeiten.

Bei Privatuniversitäten wird anlassbezogen mit den **Rektoraten** oder allenfalls mit den **Rechtsabteilungen** Kontakt aufgenommen. An Pädagogischen Hochschulen sind es die **Rektorate, Vizerektorate oder Institutsleitungen**.

Dezentrale Kontakte zu den gesetzlich normierten Aufgabengebieten der Ombudsstelle für Studierende umfassen auch direkte Kommunikationen mit den **Rechtsabteilungen, Rechtsberatungs- und Bildungsberatungszentren** an den jeweiligen Universitäten (z.B. an der Karl-Franzens-Universität Graz, an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck oder an der Paris-Lodron-Universität Salzburg) oder speziellen **Studierenden-Service-Einrichtungen** wie z.B. dem *student.point* an der Universität Wien.

#### 1.3.4. Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften

Gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende im Rahmen ihrer Informations- und Servicearbeit zu den von ihr behandelten Themen und Fällen mit den **Studierendenvertretungen** zu kooperieren. Dies tut die Ombudsstelle mindestens einmal im Semester durch Arbeitssitzungen mit dem Vorsitzteam der ÖH-Bundesvertretung zu gesamtösterreichischen Themen (§ 8 Abs. 1 HSG 1998: „Die Aufgaben der Bundesvertretung der Studierenden sind: Vertretung der Interessen und Förderung ihrer Mitglieder, **soweit sie über den Wirkungsbereich einer Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft hinausgehen und diese nicht von den Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften an den Universitäten gemäß § 9 Abs. 2 HSG wahrgenommen wird**“). Dabei behandelt wurden und werden alle Hochschulinstitutionen betreffende Themen wie z.B. unterschiedliche Bestimmungen zu Prüfungseinsicht und Kopiererlaubnis, studienrechtliche Mindeststandards, Studienförderungs- oder Behindertenanliegen.

Auch zu den Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften an den öffentlichen Universitäten bestehen anlassbezogen Kontakte im Rahmen von deren Zuständigkeiten (§ 9 Abs. 2 HSG 1998): „Den Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften an den Universitäten obliegt die Vertretung der allgemeinen und studienbezogenen Interessen ihrer Mitglieder gegenüber staatlichen Behörden und universitären Organen. Überdies obliegt ihnen die Mitwirkung in staatlichen Behörden und Einrichtungen, in den universitären Kollegialorganen sowie deren Kommissionen und Unterkommissionen“ bzw. § 14 HSG 1998: „Die Aufgaben der Universitätsvertretung der Studierenden sind: Vertretung der Interessen ihrer Mitglieder **für den Bereich der jeweiligen Universität** sowie deren Förderung, soweit sie nicht in den Wirkungsbereich anderer Organe der Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft fallen“).

Für den Bereich der Fachhochschulen und Pädagogischen Hochschulen gibt es anlassbezogene Kontakte zu den Studierendenvertretungen vor Ort oder zu den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern im Büro der ÖH-Bundesvertretung.

Mit Studierendenvertretungen an Privatuniversitäten wurden Informationsgespräche (z.B. an der Paracelsus-Universität) geführt. Seit der jüngsten Novelle zum Hochschülerschaftsgesetz (HSG 1998) gibt es formal auch an Privatuniversitäten wieder Hochschülerschaften.

### **1.3.5. Weitere hochschulische Interessensvertretungen und sonstige Institutionen**

Gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende auch regelmäßig in Informationsaustausch mit Einrichtungen zu treten, die mit Studierendenthemen befasst sind. So bestehen auch zu vielen nichtstudentischen, aber zu Einrichtungen, die sehr häufig, häufig oder auch nicht so häufig mit Studierendenthemen befasst sind, Kontakte bzw. kontaktieren diese Einrichtungen ihrerseits die Ombudsstelle.

Hier in alphabetischer Reihenfolge:

- Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria
- Behindertenanwaltschaft
- Bundesarbeitskammer
- Fachhochschulkonferenz (FHK)
- Gleichbehandlungsanwaltschaft
- Industriellenvereinigung
- Landesvolksanwaltschaft Tirol
- Landesvolksanwaltschaft Vorarlberg
- Österreichische Agentur für wissenschaftliche Integrität
- Österreichische Privatuniversitätenkonferenz
- Österreichischer Austauschdienst ÖAD GmbH
- Ombudsfrau der „Kronenzeitung“
- Ombudsmann der „Kleinen Zeitung“
- Psychologische Beratungsstellen
- Rektorenkonferenz der öffentlichen Pädagogischen Hochschulen Österreichs
- Studienbeihilfenbehörde und Stipendienstellen

- Uni.PR – Verein zur Öffentlichkeitsarbeit an österreichischen Universitäten
- Universitätenkonferenz (UNIKO)
- Verein Uniability
- Volksanwaltschaft
- Wirtschaftskammer Österreich
- Wissenschaftsrat

Mit etlichen dieser Institutionen fanden anlassbezogene gemeinsame Sitzungen statt. Mit einigen von ihnen wurden im Berichtszeitraum auch gemeinsame Veranstaltungen zu hochschulischen und hier insbesondere auch studentischen Schwerpunktthemen abgehalten (siehe [Unter-Kapitel 3.4.3.](#) dieses Berichtes).

#### **1.4. Zusammenarbeit mit anderen nationalen und internationalen Hochschul-Ombudsstellen und -netzwerken**

Seit der gesetzlichen Verankerung der Ombudsstelle für Studierende 2012 (davor, 1997-2012, „Studierendenanwaltschaft“ genannt) und deren gesetzlich festgelegter Aufgabengebiete, nämlich Informations- und Servicearbeit im und Dialog mit einschlägigen Partnerinnen und Partnern aus dem Hochschulbereich, sind auch die Arbeitsbeziehungen zu bestehenden Konflikt- und Beschwerdemanagement-Stellen an Hochschulen intensiviert worden, so z. B. zur Stelle für Beschwerde- und Verbesserungsmanagement bei der Dienstleistungseinrichtung Studienzulassung und Lehrwesen an der Universität Wien.

Im Rahmen der Erweiterung des regelmäßigen Dialoges und der Beratung der Bildungseinrichtungen im Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle für Studierende bestehen Arbeitsbeziehungen auch zu nationalen und internationalen hochschulischen Ombudsstellen sowie zu Netzwerken, die auch ständig ausgebaut werden.

**Innerhalb des österreichischen Hochschulraumes** bestehen mittlerweile insgesamt sechs dezentral eingerichtete, vor Ort tätige auch als solche bezeichnete Ombudsstellen für Studierende:

- an der Technischen Universität Graz,
- an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt,
- an der Universität Wien (für internationale Programm-Studierende),
- an der Wirtschaftsuniversität Wien,
- an der Anton-Bruckner-Privatuniversität in Linz sowie
- an der Fachhochschule Wien der WK Wien

Die spezielle Veranstaltung „Wozu (k)eine(n) Ombudsfrau/mann?“ am 30. April 2014 in Graz war dazu organisiert worden, damit bereits bestehende Ombudsstellen aus ihren Erfahrungen berichten konnten und eine Weiterentwicklung betrieben werden kann.

Der derzeit aktuelle Stand von bereits bestehenden heimischen Einrichtungen ist auch auf der **Österreich-Karte „Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen an österreichischen Universitäten und Hochschulen“** in der Mittelaufgabe des vorliegenden Tätigkeitsberichtes visualisiert. Seit dem ersten Erscheinen dieser Karte haben einige weitere Hochschulinstitutionen Ombudsstellen eingerichtet. (Eine Liste der derzeit bestehenden bzw. konkret in Planung befindlichen Ombudsstellen sowie von Einrichtungen, die ähnliche Funktionen ausüben, ist am Ende dieses Berichtes abgedruckt.) Es ist seitens der Ombudsstelle für Studierende im BMFWF beabsichtigt, 2015 die Betreuungs- und Vernetzungsarbeit dieser Ombudsstellen innerhalb Österreichs weiter zu intensivieren und Institutionen, die solche einrichten wollen, beratend zur Verfügung stehen.

**Internationale Beziehungen** bestehen zu den jeweiligen nationalen Netzwerken in Deutschland (BeVeOm, Beschwerde- und Verbesserungsmanagerinnen sowie Ombudspersonen für Lehre und Studium), Spanien (CEDU, Conferencia Estatal de Defensores Universitarios), in den USA (IOA, International Ombudsman Association), in Kanada (ACCUO, Association of Canadian College and

University Ombudsmen) und in Mexiko (REDDU, Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios). Am intensivsten sind die Arbeitskontakte zum *Office of the Independent Adjudicator for Higher Education* (OIAHE), das für die Universitäten in England und Wales eine ähnliche (zentrale) Funktion wie die Ombudsstelle für Studierende in Österreich ausübt.

Für das europäische Netzwerk **ENOHE** (*European Network of Ombudsmen in Higher Education*) ist der Leiter der Ombudsstelle bei der ENOHE-



**Abb. 1: Die ENOHE-Konferenz 2014 in Warschau: „Empowering Ombudsmen“**

Jahreskonferenz 2013 in Oxford in die Funktion des Präsidenten gewählt worden. ENOHE hat Mitglieder aus insgesamt 19 europäischen und weiteren überseeischen Ländern. Hauptintentionen des Netzwerkes sind der Vergleich der verschiedenen Systeme hochschulischer Ombudsstellen, der Austausch von Erfahrungen aus der Alltagspraxis sowie von Beispielen guter

Durchführungspraxis, weiters die Fortentwicklung der Funktionen und Arbeitsaufträge von Ombudsstellen im europäischen und internationalen Vergleich. 2002 war die damalige Studierendenanwaltschaft Gründungsmitglied des Netzwerkes.

## 2. DIE OMBUDSSTELLE FÜR STUDIERENDE

### 2.1. Organisatorische Verankerung innerhalb des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

Mittels Bundesgesetz, mit dem das Bundesministeriengesetz 1986 geändert wird (Bundesministeriengesetz-Novelle 2014) ist Anfang 2014 ein neues Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft geschaffen worden. Es ist einerseits für Wirtschaftspolitik, Gewerbe und Industrie und andererseits für Wissenschaft und Forschung zuständig. Es vertritt auf internationaler Ebene die Interessen des Wissenschafts-, Forschungs- und des Wirtschaftsstandortes Österreich. Per 10. Oktober 2014 ist für das neue Ressort eine neue Geschäftseinteilung erlassen worden:



- [https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=BgblAuth&Dokumentnummer=BGBLA\\_2014\\_I\\_11](https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=BgblAuth&Dokumentnummer=BGBLA_2014_I_11)
- <http://www.bmwf.wg.at/Ministerium/PublishingImages/Seiten/Geschaefteinteilung/Internet%20Gesch%e3%a4ftsEinteilung%2015.10.2014.pdf>

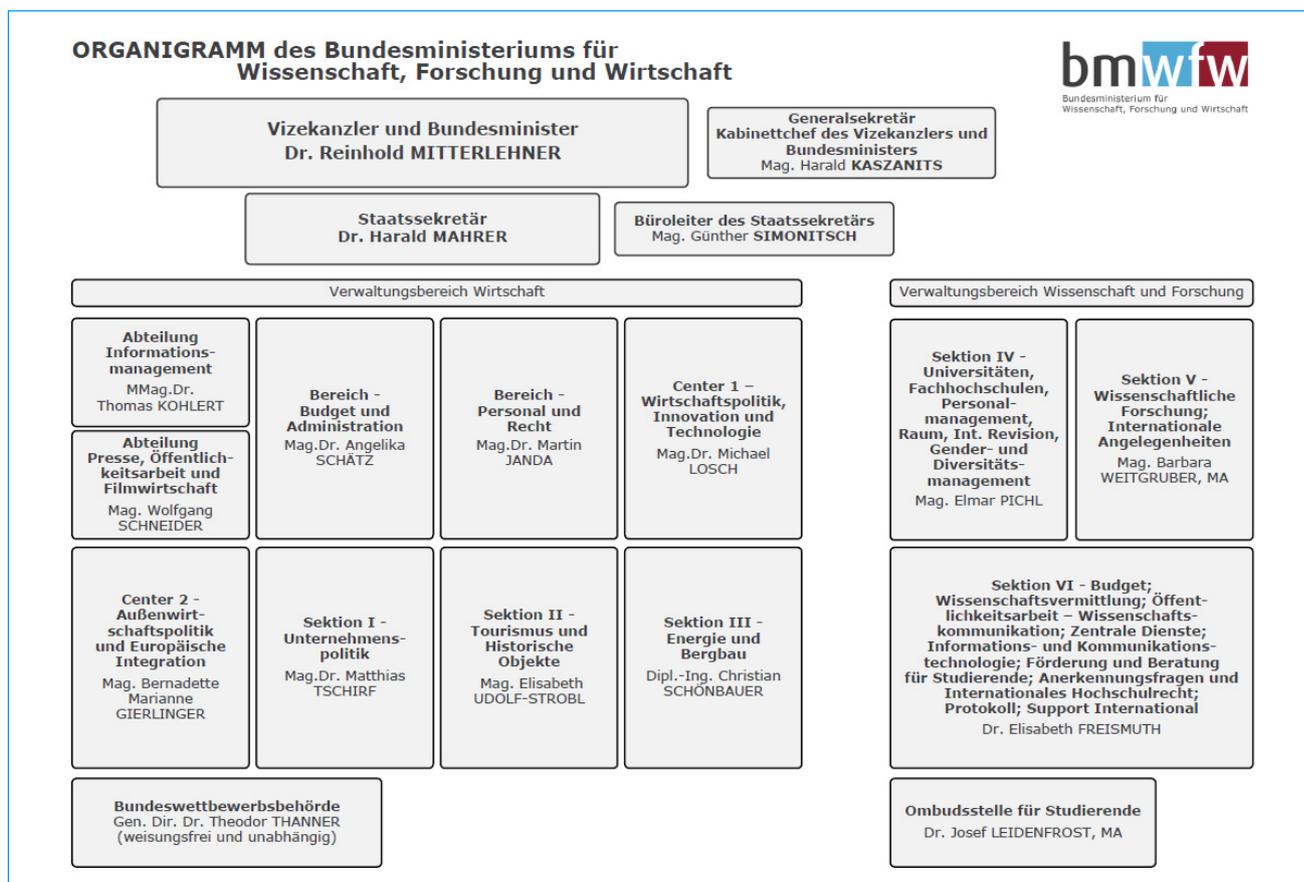
Innerhalb des Ministeriums wird das Team der Ombudsstelle für Studierende von den jeweiligen Leitungen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern folgender Abteilungen unterstützt:

- von der Personalabteilung des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, Verwaltungsbereich Wissenschaft und Forschung;
- der Abteilung Rechtsfragen und Rechtsentwicklung (nunmehr Abteilung IV/6 im neuen BWF);
- der Abteilung für Fachhochschulen und Privatuniversitäten (IV/11);
- der Abteilung Budget (VI/1);

- der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit (Abteilung VI/3) – bei der Betreuung der Homepage;
- der Abteilung Zentrale Dienste (VI/4) – für legistische Belange, parlamentarische Anfragen, Raum- und Ressourcenallokation, Barrierefreiheit sowie Telefonie;
- der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie (VI/5) – für Computer-Hard- und Software, Programm-Updates, Administration der Datenbank, *Skype* und *Tele-Conferencing*;
- der Abteilung für Förderung und Beratung für Studierende (VI/6),
- der Abteilung Internationales Hochschulrecht (VI/7)

sowie von der Amtswirtschaftsstelle, der Ein- und Ausgangsstelle sowie dem Druckzentrum / Kopierstelle des Ministeriums

Die Positionierung der Ombudsstelle zeigt nachfolgende Grafik:



## 2.2. Interne Kommunikation

Die Ombudsstelle für Studierende besteht aus dem Leiter der Ombudsstelle, der stellvertretenden Leiterin, zwei Referentinnen bzw. einem Referenten, einer Assistentin des Leiters, einem Lehrling und einer Praktikantin.

Die Ombudsstelle für Studierende führt wöchentlich Teamsitzungen durch, an der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle sowie eine Vertreterin oder ein Vertreter der Abteilung für Rechtsfragen und Rechtsentwicklung des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft teilnehmen. Im Bedarfsfall werden Expertinnen und Experten zu anderen Materien (z.B. Studienförderungsrecht, Aufenthaltsrecht) eingeladen. Kommt es zu einer Häufung bestimmter Themen oder spezieller Sachverhalte, kann die Ombudsstelle situationsbedingt auch Sondersitzungen abhalten.

Hauptzweck der Teamsitzungen und Sondersitzungen ist es, aktuelle Anliegen sowie den tagesaktuellen Bearbeitungsstand von Fällen zu besprechen und dabei die weitere Vorgehensweise zu akkordieren. In den wöchentlichen Teamsitzungen werden außerdem die Vorbereitung und Organisation von Tagungen, Konferenzen, Messeteilnahmen, Projekte der Öffentlichkeitsarbeit und der Vernetzungsarbeit besprochen.

Mit den Fachabteilungen des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft mit der Zuständigkeit für die einzelnen öffentlichen Universitäten, die Fachhochschulen und Privatuniversitäten sowie für internationales Studienrecht, Studienförderung und Stipendienwesen sowie der Fachabteilung des Bundesministeriums für Bildung und Frauen mit der Zuständigkeit für die Pädagogischen Hochschulen bestehen institutionalisierte Arbeitsbeziehungen. Die Ombudsstelle für Studierende ist in das elektronische Aktenverwaltungssystem ELAK des Bundes eingebunden, das für ministeriumsinterne Kommunikation und Austausch von Informationen verwendet wird.

## 2.3. Tätigkeiten der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende fungiert als weisungsfreie Ombuds-, Informations- und Servicestelle. Die vermittelnde Unterstützung bei Anliegen sowie die Beantwortung von Fragen rund um das Studium stellen ihre Kernaufgaben dar. Dabei überprüft die Ombudsstelle für Studierende die an sie herangetragenen Anliegen, hilft bzw. vermittelt in Einzelfällen gemeinsam mit den jeweiligen Organen und Angehörigen der Hochschulinstitutionen oder bei anderen Stellen. Ferner unterstützt die Ombudsstelle für Studierende Maßnahmen zur Verbesserung oder Behebung von Unzulänglichkeiten, weist auf Systemmängel hin, arbeitet mit anderen Anwaltschaften, hochschulischen Informations- und Ombudsstellen sowie Interessensvertretungen und Dachverbänden im Hochschulbereich zusammen.

Das breite Aufgabenspektrum und die Vielzahl an Anliegen aus den unterschiedlichsten Themengebieten bedingen eine hohe Serviceorientierung, eine ausreichende Dokumentation und statistische Erfassung.

Über alle ausschließlich aus ihrer Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen ist die Ombudsstelle für Studierende gemäß HS-QSG 2011, § 31, Abs. 6, zur Verschwiegenheit verpflichtet. Alle an sie herangetragenen Anliegen werden vertraulich behandelt. Für die Weiterbearbeitung werden von den Personen, die sich an die Ombudsstelle für Studierende wenden, Zustimmungserklärungen für eine Weiterbearbeitung eingeholt.

### 2.3.1. Persönliche Beratung und Vermittlung

Die Ombudsstelle für Studierende bietet Studieninteressentinnen und Studieninteressenten, Studienwerberinnen und Studienwerbern, Studierenden sowie ehemaligen Studierenden (und der gesamten an Hochschulthemen interessierten Öffentlichkeit) mehrere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme.

## Gebührenfreie Telefon-Hotline

Für generelle Anliegen rund ums Studium können sich besagte Personengruppen über die **Hotline 0800 311 650** an die Ombudsstelle für Studierende wenden. Diese Hotline ist täglich von 9 bis 16 Uhr österreichweit gebührenfrei zu erreichen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle für Studierende gehen in der Erstberatung auf die Anliegen der Anrufenden bestmöglich ein. Bei schwierigeren Themen und wenn eine Ad-hoc-Auskunft nicht möglich ist, werden die Anrufenden, wenn dies gewollt ist, nach entsprechender Recherche zum jeweiligen Anliegen rückgerufen oder via E-Mail kontaktiert.

## Elektronisches Eingabeformular

Gibt es Anliegen, die nicht am Telefon zu klären sind oder die umfangreichere Sachverhalte betreffen, können sich die Betroffenen über das Online-Kontaktformular an die Ombudsstelle für Studierende wenden. Dieses ist auf der Startseite der Homepage

[www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at) bzw. [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at)

abrufbar. Dabei haben sie die Möglichkeit, ihre persönlichen Daten anzugeben, den Sachverhalt zu schildern und Dokumente beizufügen, die zur Klärung des Anliegens notwendig sind. Die im Kontaktformular eingegebenen Daten werden von einem *Customer Relationship Management (CRM)*-System technisch gesichert übernommen und sind nur von autorisierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einseh- und bearbeitbar. Das System ist bei der Österreichischen Datenschutzkommission gemeldet.

## Kommunikation über das Online-Kontaktformular

Über die Zahl der Zugriffe auf das elektronische Kontaktformular gibt nachstehende Grafik Auskunft:

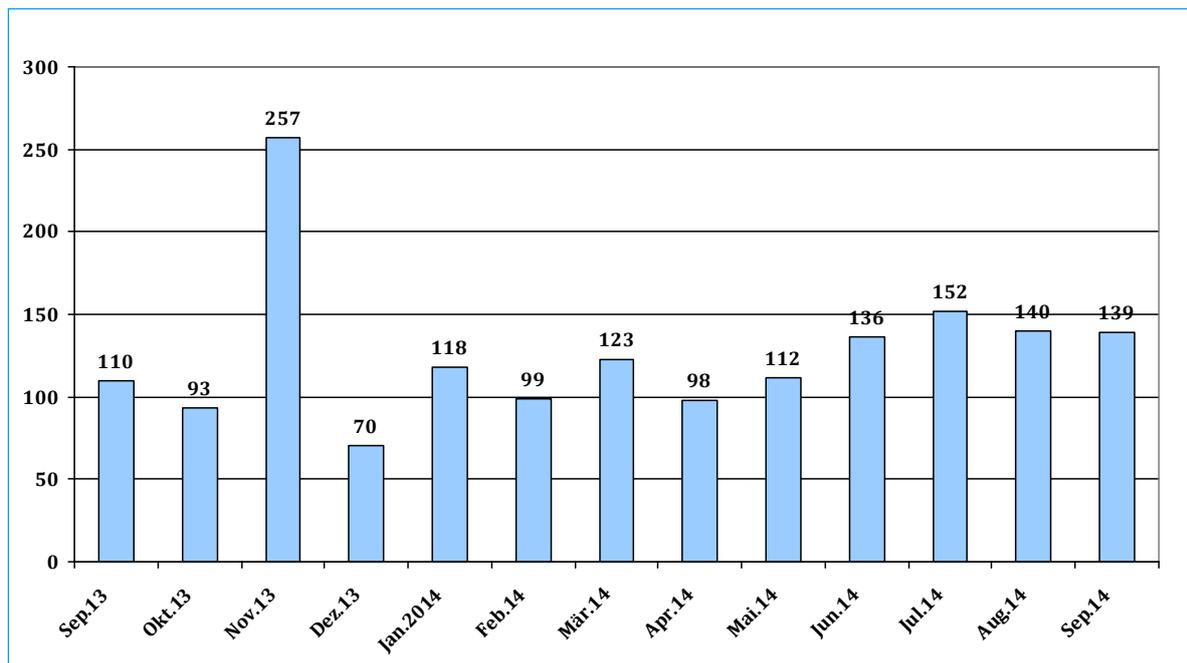


Abb. 2: Zugriffe auf Kontaktformular im Studienjahr 2013/2014

### Schriftlich eingebrachte Anliegen (E-Mails, Briefe, Faxe)

Eine Kontaktaufnahme ist auch über die allgemeine E-Mail-Adresse [info@hochschulombudsmann.at](mailto:info@hochschulombudsmann.at) bzw. [info@hochschulombudsfrau.at](mailto:info@hochschulombudsfrau.at) möglich. Studierende können sich ebenfalls schriftlich an die Postadresse: Ombudsstelle für Studierende, Minoritenplatz 5, 1014 Wien, wenden bzw. ihr Anliegen an die Faxnummer (+43-01) 531 20-995544 faxen.

### Persönliche Gesprächstermine in der Ombudsstelle für Studierende

Auch persönliche Gespräche im Wiener Büro der Ombudsstelle für Studierende (und auch in den Bundesländern) sind nach vorheriger Terminabsprache möglich. Solche werden dann vereinbart, wenn der Sachverhalt sehr komplex ist und eine persönliche Aussprache zum besseren Verständnis der Angelegenheit dient. Seit Herbst 2013 besteht auch die Möglichkeit zu *Skype-Sessions*, dies ebenfalls nach vorheriger terminlicher Vereinbarung. Sämtliche Räumlichkeiten der Ombudsstelle für Studierende sowie der Zugang zu denselben sind

barrierefrei erreichbar (sprechender Lift, taktile Leitlinien, Beschriftungen in Blindenschrift, Audio-Video-Guides zur barrierefreien Nutzung auf der BMWFW-Homepage).

### **Gespräche vor Ort (Runder Tisch, Teilnahme an Prüfungen etc.)**

Auf ausdrücklichen Wunsch und bei Zustimmung der involvierten Parteien nimmt die Ombudsstelle für Studierende auch an Gesprächen vor Ort an Hochschulinstitutionen teil, z.B. bei einer Aussprache zwischen Organen und / oder Angehörigen einer Hochschulinstitution und einer bzw. einem Studierenden oder mehreren Studierenden mit demselben Anliegen („Runder Tisch“). Die Ombudsstelle für Studierende kann bei Zustimmung der oder des Vorsitzenden auch an Studierendenanliegen behandelnden Sitzungen der Schiedskommission an öffentlichen Universitäten (§ 43 UG 2002) teilnehmen.

### **Begehungen vor Ort**

Amtswegige Begehungen zwecks behördlicher Wahrnehmungen als weitere Form der Intervention dienen bei außergewöhnlichen Sachverhalten der Feststellung desselben durch die Ombudsstelle für Studierende direkt vor Ort (z. B. Unzugänglichkeit von Archivräumen mit Studierendenunterlagen nach einem Brand, überdurchschnittlich lange dauernde Sperre von Bibliotheks- oder PC-Räumen, mangelnde Ausstattung und daher temporäre / permanente Benutzersperre von Spezial-Lehrsälen, z.B. Seziersälen, etc.).

Danach werden in Gesprächen mit den Betroffenen und den verantwortlichen Organen und Angehörigen von Hochschulinstitutionen gemeinsam Lösungen gesucht und gefunden.

### 2.3.2. Öffentlichkeitsarbeit und Informationstätigkeit

Im Rahmen der Informations- und Servicearbeit im Hochschulbereich zu den von ihr behandelten Themen und Fällen werden aus den Praxis-Erfahrungen mit Tausenden von elektronischen Nachrichten, Telefonaten und persönlichen Gesprächen im Rahmen dieser Informationstätigkeit von der Ombudsstelle verschiedene thematische Spezialbroschüren erstellt.

Daneben gibt es ein zweimal im Jahr erscheinendes Informationsblatt „**Informationen für Hochschul-Ombudsdienste (IHO)**“ sowie anlassbezogen sogenannte „**Werkstattberichte**“. Auch über das Internet werden Informationen verbreitet.

The image shows the cover of a brochure titled "IHO - Informationen für Hochschul-Ombudsdienste". The main title is "IHO 1/2014" for the "Sommersemester 2014". The cover features a portrait of Dr. Reinhold Mitterlehner, the Federal Minister for Science, Research and Economy. The text on the cover includes: "Informationen für Hochschul-Ombudsdienste", "Zum Geleit", and a short introductory text about the Ombudsstelle's role and the brochure's content. A quote from the Minister is also present: "Als neue Initiative gibt es heuer im Parlament ein „Open Meeting“, das die Ombudsstelle für Studierende für Vertreterinnen und Vertreter der Hochschülerinnen- und Hochschüler-schaft, der Hochschul-institutionen und der hochschulischen Interessens-vertretungen gemeinsam mit Parlamentarierinnen und Pa-lamentariern abhalten wird."

<http://www.hochschulombudsmann.at/wp-content/uploads/2014/06/IHO-1-SS-2014.pdf>

### Internet-Auftritt

Die Homepage der Ombudsstelle für Studierende ist auf den Netz-Adressen [www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at) und [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at) aufrufbar. Sie gibt einen Überblick über Aufgaben und Ziele der Ombudsstelle. Eine elektronische Kontaktaufnahme via Homepage ist möglich. Interessierte können Tagungsprogramme, Tagungsberichte und Präsentationen herunterladen.

Unter dem Menüpunkt „Publikationen“ stehen die Broschüren der „Stichwort?“-Serie, die „Werkstattberichte“ sowie die „Informationen für Hochschul-Ombudsdienste“ zum Download zur Verfügung. Die Website wird laufend

aktualisiert, das Informationsangebot sukzessive ausgebaut. Dazu zählt auch eine Ausweitung der englischsprachigen Fassung für internationale Studieninteressentinnen und -interessenten, Studienwerberinnen und -werber sowie Studierende. Die technische Betreuung der Homepage erfolgt durch die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit des Ministeriums.

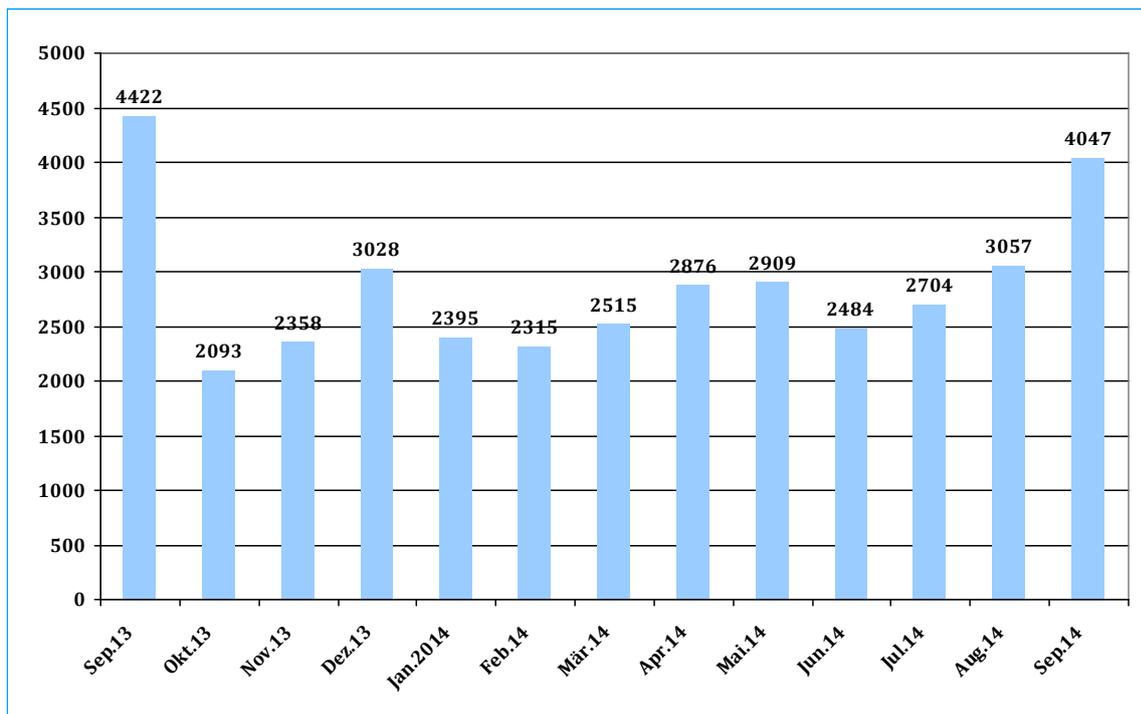


Abb. 3: Anzahl der Besucherinnen und Besucher der Homepage

### Die „Stichwort“-Broschüren

Aus den Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende, Erkenntnissen aus Einzelfällen und aus der Behandlung von Themen rund ums Studium werden Broschüren über spezielle Themen erstellt, die detaillierte Informationen über das jeweilige Fachgebiet geben sollen. Die Broschüre „Stichwort? Studium!“ ist dabei die umfassendste mit allgemeinen Themen zum Studium von A bis Z. Der Klassiker „Stichwort? Studium!“ wurde 2003 erstmals herausgegeben und ist mittlerweile in der 23. Auflage erschienen.

Alle Broschüren stehen auf der Homepage [www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at) bzw. [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at) zum Download zur Verfügung oder können auch in gedruckter Form bezogen werden.



Im Berichtszeitraum vorbereitet wurde die neue Broschüre **„Stichwort? Stipendium!“**, die allen am Thema Interessierten eine umfassende Übersicht über die Möglichkeiten von Stipendien und Förderungen geben soll. Die Broschüre geht über die „üblichen“ Studienförderungen wie Studienbeihilfe, Förderungen bei Mobilitätsprogrammen, Selbsterhalterstipendien etc. hinaus und gibt einen Einblick in Förderungen und Auszeichnungen auch für besondere (Studien-) Leistungen, für akademische bzw. wissenschaftliche Leistungen, die während des Studiums oder auch danach (z.B. im Rahmen

von Abschlussarbeiten) erbracht wurden. Die Förderungen werden von unterschiedlichsten Stellen, Organisationen und Institutionen gegeben, unter anderem direkt von Universitäten und Fachhochschulen, aber auch indirekt von Stiftungen, Bund oder Gemeinden sowie der Republik Österreich. Auch darüber gibt die Broschüre Auskunft.

### **Zugriffe auf die Broschüren der Ombudsstelle**

Die Homepage-Auswertung dokumentiert die große Nachfrage nach den Broschüren der Ombudsstelle für Studierende. „Stichwort? Studium!“ ist bei den Downloads führend, gefolgt von „Stichwort? Fachhochschul-Studium!“, „Stichwort? Doktoratsstudium“ und „Stichwort? Studieren mit Behinderung!“

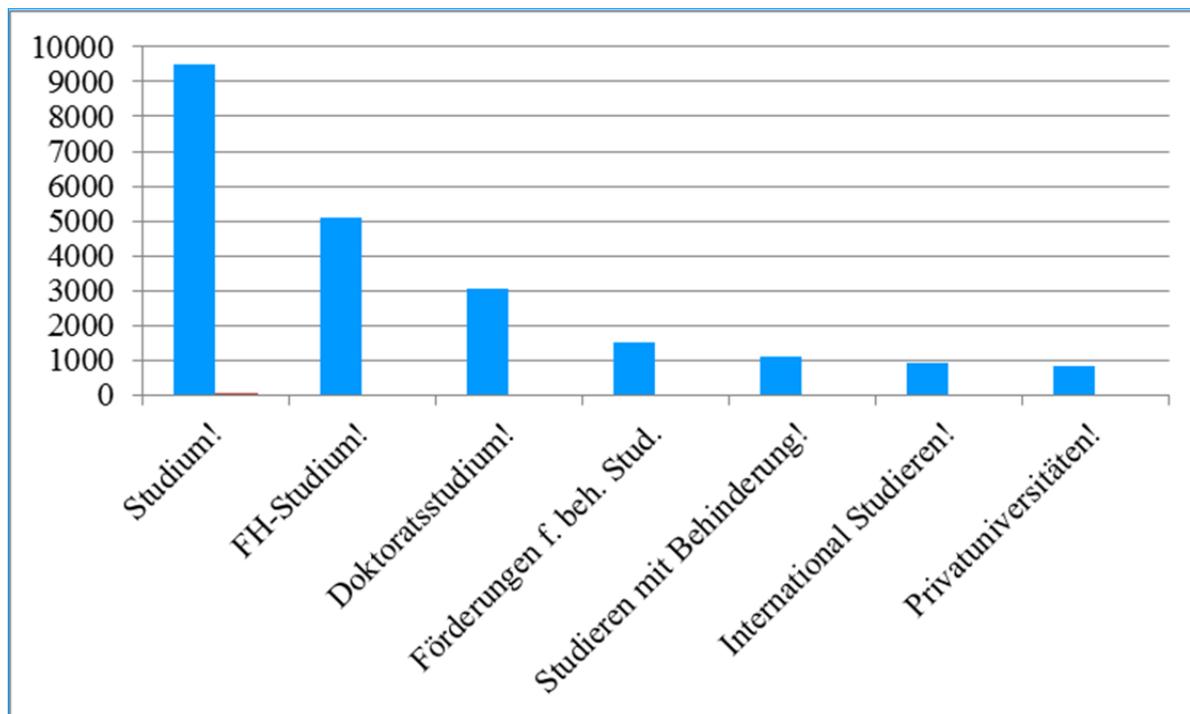


Abb. 4: Anzahl Broschüren-Downloads

### „Informationen für Hochschul-Ombudsdienste – IHO“

Für Hochschulorgane, Angehörige von Hochschulen, hochschulische Verwaltungs-, Service- sowie Informationsstellen gibt die Ombudsstelle für Studierende einmal pro Semester das Informationsblatt „Informationen für Hochschul-Ombudsdienste – IHO“ heraus. In dieser Zeitschrift finden sich aktuelle Themen des Hochschulwesens, Informationen zu Spezialthemen, Beispiele guter (Verwaltungs)-Praxis, Veranstaltungsankündigungen, Literaturhinweise sowie Rückblicke auf einschlägige Veranstaltungen der Ombudsstelle und ihrer Partnerorganisationen.

### Werkstattberichte

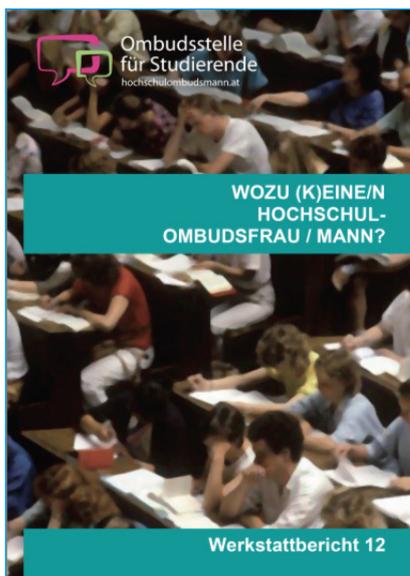
Diese spezielle Publikationsreihe erscheint seit 2008 und informiert über Inhalte, Ziele und Ergebnisse von Veranstaltungen der Ombudsstelle für Studierende und ihrer Partnerorganisationen. Zu speziellen Themenschwerpunkten können

Interessierte Präsentationen, Manuskripte von Beiträgen und Resultate von Tagungen on-line einsehen bzw. ebenfalls in gedruckter Form bestellen.

**Bisher erschienen:**

- 2008 der Tagungsbericht (Band 1 der Werkstattberichte) über die Jahrestagung mit den Studien,- Prüfungs- und Rechtsabteilungen der öffentlichen Universitäten, abgehalten im März 2008 in Pressburg / Bratislava / Pozsony (vergriffen),
- 2009 der Band (Band 2 der Werkstattberichte) „Brauchen (Studierende an) Fachhochschulen einen Ombudsmann?“ (vergriffen) über eine Tagung unter dem Vorsitz von Bundesminister Dr. Johannes Hahn gemeinsam mit dem Fachhochschulrat, der Fachhochschulkonferenz sowie der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft in Wien,
- ebenfalls 2009 der Band (Band 3 der Werkstattberichte) „Studieren mit Behinderung“ über eine gemeinsame Tagung mit der Universität Linz, dem Verein Uniability, dem Institut Integriert studieren, dem Bundessozialamt und der Behindertenanwaltschaft (Mag. Herbert Haupt)
- 2010 den Bericht (Band 4 der Werkstattberichte) über die Tagung „‘Bologna‘ nach dem Feiern: Qualität, Autonomie, Mobilität in der Alltagspraxis“, gemeinsam veranstaltet mit dem Bayerischen Staatsministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur in München
- 2011 die Dokumentation (Band 5 der Werkstattberichte) zur Tagung „Der dritte Zyklus der ‚Bologna‘-Studienarchitektur im österreichischen Hochschulsystem: Praxisbeispiele, Problemfelder“, abgehalten gemeinsam mit der Universitätenkonferenz in Wien
- 2012 der Bericht (Doppelband 6/7 der Werkstattberichte) mit dem Titel „Beschwerde-, Ideen- und Verbesserungsmanagement an Hochschulen“ über eine Doppeltagung zu diesem Thema, die in Innsbruck gemeinsam mit der Arbeiterkammer Tirol und in Wien gemeinsam mit der Bundesarbeitskammer und der Wirtschaftskammer Österreich abgehalten worden ist.

- Ebenfalls 2012 erschienen der Band (Band 8 der Werkstattberichte) „Curriculum für Lehrveranstaltungen der guten wissenschaftlichen Praxis“, gemeinsam herausgegeben mit der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität und dem DFG-Ombudsman für gute wissenschaftliche Praxis
- 2013 erschienen sind die Tagungspapiere (Band 9 der Werkstattberichte) zu einer in Wien und in Innsbruck im April 2013 veranstalteten Doppeltagung zum Thema „Mediation an Hochschulen auch für Studierende und Jungforscherinnen und -forscher“
- Ebenfalls 2013 erschienen der Band (Band 10 der Werkstattberichte) „Hochschulen als Objekte medialer Begierden: Über Do's und Dont's in der Berichterstattung zu Themen rund ums Studium“ über eine gemeinsame Tagung der Ombudsstelle für Studierende, der Universitätenkonferenz, der Universität Innsbruck und dem Verein Uni.PR
- 2013 erschien der Band 11 „Brauchen (Studierende an) Privatuniversitäten einen Ombudsmann – als ein Teil der Qualitätssicherung“ über eine Tagung an der „New Design University,“ in St.Pölten, gemeinsam veranstaltet mit dem BMWF, sowie der Agentur für Qualitätssicherung und der Akkreditierung Austria.



- 2014 ist zunächst Band 12 zum Thema „Wozu (k)eine(n) Hochschulombudsfrau/mann?“ erschienen, der über die gemeinsame Tagung der Ombudsstelle für Studierende, des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, der Technischen Universität Graz und der Fachhochschule Wien der Wirtschaftskammer Wien berichtet.

- Ein weiterer Werkstattbericht war 2014 dem Thema „Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege“ gewidmet, der zur gleichnamigen Tagung am 19. Mai 2014 erschienen ist. Diese Tagung war gemeinsam mit dem Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft sowie der Psychologischen Studentenberatung organisiert und abgehalten worden.



### 2.3.3. Tagungen, Messen, Vor-Ort-Besuche

#### Veranstaltungen im Rahmen des institutionalisierten Dialogs

Zu einer weiteren Hauptaufgabe der Ombudsstelle für Studierende gehört gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 auch der institutionalisierte Dialog mit den Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Hochschulinstitutionen vor Ort.

Jedes Studienjahr organisiert die Ombudsstelle für Studierende daher mehrere Spezialveranstaltungen, die sowohl generellen Arbeitsbereichen als auch hochschulischen Sonderthemen gewidmet sind. Im Berichtszeitraum organisierte die Ombudsstelle für Studierende zwei einschlägige Groß-Veranstaltungen.

#### *Tagung „Wozu (k)eine/n Hochschul-Ombudsfrau/mann?“*

Diese Tagung in Graz am 30. April 2014 war von der Ombudsstelle für Studierende, dem Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, der Technischen Universität Graz und der Fachhochschule Wien der

Wirtschaftskammer Wien ko-organisiert worden. Hauptintentionen derselben waren einerseits die Darstellung zweier erfolgreicher Modelle von hochschulischen Ombudsstellen von der Idee bis zur Umsetzung, andererseits die Diskussion zur Fortentwicklung und Weiterbildung derselben, sowohl zentraler als auch dezentraler Ombudsstellen und deren potentiellen Kooperationsmöglichkeiten.



**Abb.5: Altrector Hans Sünckel, TU Graz: Hat den Ombudsmann für seine Universität initiiert**



**Abb. 6: Vizerektor für Lehre Martin Polaschek, KFU Graz: Keine weiteren Stellen nötig**

Die APA meldete dazu:

***Hochschulombudsstellen im Trend: Arbeitstagung an der TU Graz zur Bestandsaufnahme und Weiterentwicklung***

*Hochschulombudsstellen in Österreich sind im Vormarsch: einige öffentlich-rechtliche Universitäten, eine Privatuniversität sowie eine Fachhochschule haben zum Teil bereits seit geraumer Zeit dezentrale Ombudsstellen mit verschiedenen Aufgabenbereichen. Während die Technische Universität Graz seit März des Vorjahres als erste UG-2002-Universität über eine eigene Ombudsstelle für alle ihre Studierenden verfügt, haben seither auch die Universität Klagenfurt sowie die Anton-Bruckner-Privatuniversität in Linz Studierenden-Ombudsstellen eingerichtet. Einige andere Universitäten verfügen für Forscherinnen und Forscher über*

*Ombudsstellen zur Sicherung der guten wissenschaftlichen Praxis. Schon seit 2007 hat die Fachhochschule Wien der WKW eine eigene Ombudsstelle für Studierende. Daneben gibt es im Wissenschaftsministerium die zentrale Ombudsstelle für Studierende, bis 2012 Studierendenanwaltschaft genannt, die für rund 360.000 Studierende des gesamten Tertiärbereiches im österreichischen Hochschulraum und Querschnittsmaterien zuständig ist. Den verschiedensten Aspekten von dezentralen und zentralen Hochschulombudsstellen widmet sich am 30. April 2014 die Arbeitstagung "Wozu (k)eine/n Hochschul-Ombudsfrau/mann?" an der Technischen Universität Graz.*

*Als Gastgeber der Tagung, der die erste Ombudsstelle für Studierende in Österreich realisiert hat, meinte Rektor Harald Kainz über die TU Graz, dass es seiner Universität wichtig sei "nicht nur zu zeigen, dass wir Studierende und deren Probleme ernst nehmen - im Sinne universitärer Autonomie suchen wir vielmehr auch nach Lösungen innerhalb unserer Institution. Der Studierendenombudsmann ist uns dabei ein wertvoller Partner." Die Ombudsstelle für Studierende an der TU Graz wird von einem ehemaligen Studiendekan dieser Universität, Siegfried Koller, geleitet. Zur schon 2007 an der Fachhochschule Wien der WKW eingerichteten Ombudsstelle sagt ihr Initiator, Geschäftsführer Michael Heritsch: "Auch wenn es über alle Hochschulen hinweg eine Ombudsstelle gibt, ist der Mehrwert einer lokalen Betreuungseinrichtung auf Grund der Kenntnisse der eigenen Organisation deutlich spürbar. Hier profitieren Hochschule und Studierende gleichermaßen." Die Ombudsstelle an der FH Wien wird von Monika Petermandl, ehemals Mitglied im Fachhochschulrat, Wirtschaftspädagogin und WU-Professorin, geleitet*

*Hochschulische Ombudsstellen vor Ort sind für Sektionschef Elmar Pichl vom Wissenschaftsministerium der Beweis, "dass die Verantwortlichen vor Ort die Beziehungen zu ihren Studierenden ernst nehmen und mit diesen Einrichtungen auch zur Qualitätssicherung im Alltag beitragen möchten." Aus der Sicht des Leiters der österreich-weit agierenden Ombudsstelle für Studierende im Wissenschaftsministerium, Josef Leidenfrost, ist seine Einrichtung nicht nur eine Anlaufstelle für Anliegen von Studierenden, sondern auch Ansprechpartner für die Hochschulen bei der Ausweitung ihrer eigenen Ombudsstellen.*

*Die Hauptintentionen dieser Veranstaltung waren einerseits die Darstellung erfolgreicher Modelle von der Idee bis zur Umsetzung, andererseits die Diskussion zur Fortentwicklung und Weiterbildung des Konzeptes von hochschulischen Ombudsstellen, sowohl zentralen (so wie der Ombudsstelle im Ministerium) als auch dezentralen (so wie jenen an der TU Graz und an der FHW der WKW) und deren potentiellen Kooperationsmöglichkeiten bei Schulungen, Fortbildungen und Informationsaustausch, weiters die Herausbildung von Mindeststandards.*



**Abb. 7: V.r.n.l.: Hochschulombudsmann Josef Leidenfrost, Altrector Hans Sünckel, TU Graz, Sektionschef Elmar Pichl, BMFWF, Monika Petermandl, Ombudsfrau an der FHW der WKW, Siegfried Koller, Ombudsmann an der TU Graz, Helga Nolte, Ombudsstelle der Universität Hamburg, Michael Heritsch, Geschäftsführer der FHW der WKW, Martin Lehner, FH Technikum Wien, Harald Kainz, Rektor der TU Graz**

### *Tagung „Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege“*

Diese Arbeitstagung fand am 19. Mai 2014 in Kooperation der Ombudsstelle für Studierende mit dem Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft sowie den Psychologischen Beratungsstellen in Wien statt. In ihrem Mittelpunkt standen Berichte von Referentinnen und Referenten mit langjähriger Erfahrung im Tertiärsektor im Hinblick auf „schwierige“ Studierende sowie Präsentationen von Methoden zur Erkennung und Bewältigung von Ausnahmesituationen. In zwei Arbeitskreisen, „Ausnahmesituationen: Wie erkennen? Was tun““ sowie „Schwierige Fälle und deren Lösungsmöglichkeiten“ wurden vertiefend Praxisfälle diskutiert.



**Abb. 8: Moderatorin Bernadette Bayerhammer, Ombudsmann der La Trobe University Cliff Picton, Hochschulombudsmann Josef Leidenfrost, Referatsleiter im BWF Paul Wilkens, Leiter der Psychologischen Beratungsstelle Innsbruck Christian Schöpf, Beschwerdemanagement an der Universität Wien Guido Fitz, Peter Engel, ÖH-Beratungszentrum Salzburg, Gerhard Benetak, Sigmund-Freud-Privatuniversität Wien**

*Tagung „Plage: Plagiat! Wie erkennen? Wie vermeiden? Wie bekämpfen?“*

Gemeinsam mit der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft an der Universität Innsbruck ist diese Tagung am 13. Oktober 2014 an der Universität Innsbruck abgehalten worden. In Zeiten der elektronischen Informationsmedien und der Wissensverbreitung auf vielfältigem Wege ist auch bei der Erstellung (vor)wissenschaftlicher Arbeiten die Übernahme von „fremden“ Texten und die Integration in eigene schriftliche Arbeiten sehr viel leichter geworden als dies noch zu Zeiten der handschriftlichen Notizen für den Zettelkasten der Fall war. Plagiate sind dabei ein (leider) immer häufigeres Phänomen. Die ÖH der Universität Innsbruck ([www.oeh.cc](http://www.oeh.cc)) ist die erste Universitätsvertretung Österreichs, die im Rahmen ihrer Tätigkeiten für Studierende einen kostenlosen und unverbindlichen Plagiats-Check zur Überprüfung ihrer wissenschaftlichen Arbeiten anbietet (<http://oeh.cc/beratung/plagiatscheck/>). Aus dem Auftrag zur Kooperation und zum Austausch von Informationen befasst sich diese gemeinsame Tagung der ÖH an der Universität Innsbruck und der Ombudsstelle für Studierende mit dem aktuellen Problem des Plagiats im Hochschulbereich. Im Rahmen dieser Veranstaltung wurden sowohl Definitionen im Gegenstande analysiert als auch Fallbeispiele aus dem Hochschul-Alltag präsentiert.

## Messen

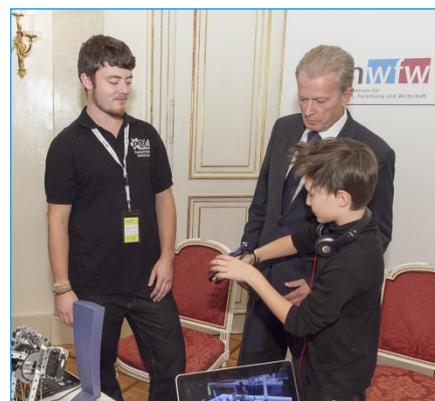
Im Berichtszeitraum haben der Leiter sowie Mitarbeiterinnen der Ombudsstelle für Studierende an mehreren speziell Studierendenthemen gewidmeten Messen teilgenommen, darunter an den Berufs- und Studieninformationsmessen (BeSt)



**Abb. 9: VISIO Innsbruck 2013: Wissenschaftsminister Karlheinz Töchterle an der Koje der Ombudsstelle für Studierende mit (v.r.n.l.) Hans-Peter-Hoffmann, BMWF, Nathalie Podda und Josef Leidenfrost, beide von der Ombudsstelle**

in Graz und in Salzburg im Herbst 2013, weiters an der VISIO-Tirol, der Messe für Lehre, Beruf, Studium und Weiterbildung im Oktober 2013 in Innsbruck sowie an der BeSt in der Wiener Stadthalle im März 2014. Die Ombudsstelle wurde dabei wiederum freundlicherweise von den Abteilungen BMWF I/6 (nunmehr BMWFW IV/6) sowie BMWF III/6 (nunmehr BMWFW VI/6) unterstützt.

Am 26. Oktober 2013 fand **bereits zum zehnten Mal der Tag der Offenen Tür am Nationalfeiertag** am Amtssitz des Bundesministers für Wissenschaft und Forschung, im Palais Starhemberg, statt. Die Ombudsstelle für Studierende war dort traditionell – ebenfalls zum zehnten Mal – vertreten. Der **Tag der offenen Tür 2014** fand bereits unter der Patronanz von Herrn Vizekanzler Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft Dr. Reinhold Mitterlehner statt.



**Abb. 10: Vizekanzler und Wissenschaftsminister Reinhold Mitterlehner am Tag der offenen Tür im BMWFW am Minoritenplatz 5**

## Vor-Ort-Besuche

Im Berichtszeitraum fanden verschiedene Vor-Ort-Besuche an Hochschulinstitutionen und bei Institutionen mit Kooperationen statt, darunter (aufgelistet geographisch von West nach Ost) bei der Fachhochschule Vorarlberg, der Landesvolksanwaltschaft Vorarlberg, der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, der Medizinischen Universität Innsbruck, der Landesvolksanwaltschaft Tirol, dem Europäischen Ombudsmann-Institut in Innsbruck, dem Mozarteum Salzburg, der Universität Salzburg, der Paracelsus Medizinischen Privatuniversität Salzburg, der Fachhochschule Oberösterreich, an der FH Joanneum, der Karl-Franzens-Universität, der Technischen Universität Graz, der Universität Wien, der Universität für Veterinärmedizin Wien, der Medizinischen Universität Wien sowie an der FH Campus Wien.

## 2.4. Stellungnahmen zu Gesetzen

Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle für Studierende, basierend auf ihren Erfahrungen aus Direktkontakten mit Studieninteressentinnen und Studieninteressenten, Studierenden und ehemaligen Studierenden sowie aus den Diskussionen bei einschlägigen Arbeitstagen und Konferenzen Stellungnahmen zu folgenden Gesetzesentwürfen abgegeben:

- Stellungnahme zum Ministerialentwurf betreffend Bundesgesetz, mit dem das Studienförderungsgesetz 1992 geändert wird
- Stellungnahme zum Ministerialentwurf betreffend Bundesgesetz, mit dem das Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetz 2014 erlassen und das Universitätsgesetz 2002, das Fachhochschul-Studiengesetz, das Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz und das Bundesgesetz über die Universität für Weiterbildung Krems geändert werden sollen
- Stellungnahme zum Entwurf einer Änderung des Universitätsgesetzes 2002 – UG

Nachfolgend der Wortlaut der Stellungnahmen und der Ort der jeweiligen elektronischen Veröffentlichungen:

**Stellungnahme der Ombudsstelle für Studierende zum Ministerialentwurf betreffend Bundesgesetz, mit dem das Studienförderungsgesetz 1992 geändert wird**

[http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/SNME/SNME\\_00330/fname\\_343701.pdf](http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/SNME/SNME_00330/fname_343701.pdf)

Wien, 25. März 2014

*Die Ombudsstelle für Studierende (nachfolgend: OS) im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft ([www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at) bzw. [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at)) gibt zu oberwähntem Ministerialentwurf basierend auf den Erfahrungen aus den an sie von Studierenden, von Studieninteressentinnen und – interessenten sowie von ehemaligen Studierenden (gem. § 31, Abs 1 HS-QSG 2011) herangetragenen Anliegen und aufgrund einschlägiger Diskussionen des Tätigkeitsberichtes der OS im Wissenschaftsausschuss am 19. Februar dieses Jahres fristgerecht folgende Stellungnahme ab:*

*Ad § 6 Z 4 des Entwurfs:*

*Im Sinne des EU-Programmes Lebenslanges Lernen sowie aufgrund steigender Lebenserwartungen (und damit im Zusammenhang stehend höherer Pensionsantrittsalter), zugunsten nicht-traditioneller Studierender mit verspätetem Studienbeginn wegen privater oder beruflicher Gründe sowie für im Universitätsgesetz 2002 verankerte „ältere Studierende“ sollte die Altersgrenze auf 40 Jahre erhöht werden.*

*Ad § 6 Z 4b des Entwurfs:*

*Auch die Pflege von nahen Familienangehörigen, also nicht nur von Kindern, sondern auch von Eltern / Großeltern (wie von einigen Universitäten als Befreiungstatbestand bei Studienbeitragsbefreiungen in ihren Satzungen normiert) bzw. Geschwistern, die im gemeinsamen Haushalt leben, sollte miteinbezogen werden.*

*Ad § 15 des Entwurfs:*

*Die Anhebung der Frist zwischen Abschluss des Bachelor- und Aufnahme des Masterstudiums sollte auf 36 Monate erfolgen, weil eine Aufnahme eines Masterstudiums in Sommersemestern durch die Umgestaltung vieler Curricula (nicht alle Lehrveranstaltungen werden im Semester-Rhythmus angeboten bzw. aufgrund von Zugangsregelungen) bisweilen nicht möglich ist.*

*Ad § 28 des Entwurfs:*

*Die Erhöhung der Höchststudienbeihilfe für Studierende mit Kindern wie ausformuliert wird von der OS ausdrücklich begrüßt.*

*Ad § 30 (2) Z 6 des Entwurfs :*

*Es sollte präziser angeführt werden, welche Förderungen genau darunter zu verstehen sind.*

*Ad § 51 (2) des Entwurfs:*

*Die Rückzahlungsmöglichkeit in (lediglich) maximal 36 Monatsraten sollte zur Vermeidung von sozialen Härten bei höheren bis sehr hohen Rückzahlungssummen in der Endredaktion des Entwurfes nochmals thematisiert werden.*

*Ad § 51 (6) des Entwurfs:*

*Im letzten Satz wäre „von der / vom rückzahlungspflichtigen Studierenden“ zu formulieren.*

*Ad § 54 (2) Z 2 des Entwurfs:*

*Die Verringerung der Mindestdauer von Auslandsaufstudienaufenthalten auf einen Monat ist für die Studierenden vorteilhaft, insbesondere bei kurzzeitigen wissenschaftlichen Forschungen und wird von der OS ausdrücklich begrüßt.*

*Ad § 56d (3) Z 1 des Entwurfs:*

*Die neue Regelung für Voraussetzungen zu Gewährung von Mobilitätsstipendien wird von der OS ausdrücklich begrüßt.*

**Stellungnahme der Ombudsstelle für Studierende zum Ministerialentwurf betreffend Bundesgesetz, mit dem das Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetz 2014 erlassen und das Universitätsgesetz 2002, das Fachhochschul-Studiengesetz, das Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz und das Bundesgesetz über die Universität für Weiterbildung Krems geändert werden sollen**

[http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/SNME/SNME\\_00819/fname\\_348871.pdf](http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/SNME/SNME_00819/fname_348871.pdf)

Wien, 30. April 2014

*Die Ombudsstelle für Studierende (nachfolgend: OS) im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft ([www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at) bzw. [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at)) gibt zu oberwähntem Ministerialentwurf basierend auf den Erfahrungen aus den Kontakten mit Vertreterinnen und Vertretern der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft auf allen Ebenen (gem. § 31, Abs 1 HS-QSG 2011) sowie mit autonomen Studierendenvertreterinnen und -vertretern und daraus resultierender einschlägiger Darstellungen zum Thema im Tätigkeitsbericht der OS wie im Wissenschaftsausschuss am 19. Februar dieses Jahres präsentiert fristgerecht folgende Stellungnahme ab:*

*Ad § 1 (1) 4 und 5:*

*Die Wiederaufnahme von Studierenden an Privatuniversitäten in die Errichtung und Organisation der Vertretung von Studierenden wird begrüßt. Bei früheren Informationstagungen für Studierendenvertreterinnen und -vertreter seit 2011 sowie bei einer einschlägigen Jahrestagung für Privatuniversitäten an der New Design University in St. Pölten im September 2013 wurde die Wiederaufnahme von Vertreterinnen und Vertretern in das HSG thematisiert sowie in den ersten Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende 2012/13 als Vorschlag aufgenommen. Dies erscheint auch als wesentlicher Schritt in Richtung Etablierung und Standardisierung einschlägiger Studierendenrechte für Studierende an Privatuniversitäten im PUG.*

*Die Aufnahme von Studierenden der Universität für Weiterbildung Krems wird ebenfalls begrüßt, da auch hier künftig eine bessere Verankerung der Studierendenrechte erwartet werden kann.*

*Ad § 4 (1):*

*Die Ergänzung der Vertretung von Mitglieder-Interessen auf „studienbezogene Interessen“ wird begrüßt, da damit eine Fokussierung der Aktivitäten der verschiedenen Vertretungs- Ebenen erwartet werden kann.*

*Ad § 4 (3):*

*Für die Gewährung einer angemessenen Frist zur Begutachtung bei Gesetzesentwürfen, die Angelegenheiten von Studierenden betreffen, wären sowohl diese „Angelegenheiten“ als auch die angemessene Frist näher zu determinieren (und einzuhalten).*

*Ad § 6 (1):*

*Bei der Zurverfügungstellung von Studierendenverzeichnissen durch Rektor oder Rektorin bzw. Erhalter wäre der Begriff „ehestmöglich“ zu präzisieren.*

*Ad § 11 (1) 10:*

*Die Aufnahme der Beratung von Studienwerberinnen und Studienwerber in die Aufgaben der Bundesvertretung wird ausdrücklich begrüßt.*

*Ad § 43:*

*Die Wiedereinführung der Direktwahl wird begrüßt. Die Möglichkeit der Briefwahl wie auf Bundesebene vorgesehen entspricht vor allem den Bedürfnissen von Mobilitätsstudierenden, erscheint aber verfassungsrechtlich bedenklich, da die Möglichkeit besteht, dass zentrale Wahlgrundsätze wie das geheime, freie und persönliche Wahlrecht berührt werden könnten.*

*Die Ausweitung des passiven Wahlrechts an Angehörige aus Drittstaaten stellt eine positive Änderung dar. Es war nicht nachvollziehbar, warum diese berechtigt sein sollen, aktiv Repräsentanten wählen zu können, jedoch bislang nicht gewählt werden konnten.*

*Dass nur ordentliche und außerordentliche Studierende mit Curricula von mindestens 30 ECTS-Punkten als Mitglieder der ÖH wahlberechtigt sein sollen, erscheint problematisch, da dies zur Folge hätte, dass Diplomstudierende oder*

*Doktoratsstudierende, deren Curricula keine bestimmte Anzahl an ECTS-Punkten im Semester aufweisen, nicht berücksichtigt werden könnten.*

*Ad § 43 (2) und (6) in Verbindung mit § 6 (1) und § 47 (5):*

*Da Wahlberechtigte nach einem Stichtag, der sieben Wochen vor dem ersten Wahltag liegt, zu beurteilen sind und Wahlen von Dienstag bis Donnerstag einer Woche in der Zeit von Mitte April bis Mitte Juni durchzuführen sind, Rektor oder Rektorin bzw. Erhalter die Studierendenevidenzdaten zum Stichtag zu übermitteln haben, ergibt sich für die öffentlich-rechtlichen Universitäten aufgrund einer möglichen Fortsetzungsmeldung im Rahmen der Nachfrist (bis 30. April) eine zwangsweise Diskrepanz von endgültigen Studierendenzahlen im konkreten Semester und der Zahlen der Wahlberechtigten, die wahrscheinlich insgesamt nicht sehr groß sein wird, aber den Betroffenen das Wahlrecht verwehrt. Eine Verschiebung des Fristenlaufs zugunsten dieser Betroffenen wäre zu überlegen.*

*Ad § 63 (7) und (9)*

*Die Verstärkung des Aufsichtsrecht wird durchaus positiv gesehen, da durch die Möglichkeit der Enthebung eines Organwalters der Hochschulvertretung auf Antrag der Kontrollkommission aus seiner Funktion, falls er seiner Informationspflicht nicht nachkommt, etwaige Missstände rechtzeitig beseitigt werden können. Die Änderung gemäß § 63 (9) wird ebenfalls unterstützt, da die Begründung der Verhältnismäßigkeit ausdrücklich normiert wird.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Dr. Josef Leidenfrost, MA (Mediation)*

*Leiters der Ombudsstelle für Studierende*

**Stellungnahme zum Entwurf einer Änderung des Universitätsgesetzes 2002  
– UG (do. GZ BMWFW-52.250/0144-WF/IV/6/2014)**

[http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/SNME/SNME\\_01904/fname\\_370808.pdf](http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/SNME/SNME_01904/fname_370808.pdf)

Wien, 28. Oktober 2014

*Die Ombudsstelle für Studierende (nachfolgend: OS) im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (www.hochschulombudsmann.at bzw. www.hochschulombudsfrau.at) gibt zu oberwähntem Entwurf basierend auf den Erkenntnissen aus drei einschlägigen öffentlich zugänglichen Veranstaltungen zum Thema „Plagiat“, am 13. Oktober 2014 an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck (siehe <http://www.hochschulombudsmann.at/nachlese/>), am 16. Oktober 2014 an der Universität für Musik und Darstellende Kunst Wien (siehe [http://www.uniko.ac.at/wissenswertes/termine/uniko\\_veranstaltungen/index.php?cal\\_sel=2014-10](http://www.uniko.ac.at/wissenswertes/termine/uniko_veranstaltungen/index.php?cal_sel=2014-10)) und am 20. Oktober an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck (<http://www.oehweb.at/>) sowie aus eigenen Erfahrungen aus den Kontakten mit Studierenden zu ihren Anliegen (gem. § 31, Abs 1 HS-QSG 2011), mit ÖH-Vertreterinnen und -vertretern, mit autonomen Studierendenvertreterinnen und -vertretern sowie mit Universitätsorganen fristgerecht folgende Stellungnahme ab:*

*Das Vorhaben die Vereinbarkeit von Studium und Beruf für alle Universitätsangehörigen mit Betreuungspflichten für Kinder und pflegebedürftige Angehörige in § 2, 13 explizit zu verankern wird begrüßt. Aufgrund einschlägiger ho. bekanntgewordener Anliegen sind derartige Betreuungspflichten für Studierende wiederholt als Studienzeitverzögerungsgründe aufgetreten und bedürfen in der Tat einer besseren Wahrnehmung in den einschlägigen Reglements der öffentlichen Universitäten.*

*Die in § 14 h (8) vorgesehene Präzisierung mittels näherer Bestimmungen zur STEOP erscheint sinnvoll und ist ebenfalls zu begrüßen.*

Die in § 19 (2a) vorgesehenen (Straf)Bestimmungen bei Plagiaten und anderem Vortäuschen von wissenschaftlichen Leistungen wird aus mehreren Gründen kritisch zu sehen:

Von den in Satzungen festlegbaren „Vorgangsweisen bei Plagiaten“ sollten auch Proseminar- und Seminararbeiten erfassbar sein, da allfälliges Plagiiere auch VOR Diplom- und Masterarbeiten oder Dissertationen auftreten kann. Der „**allfällige** Ausschluss vom Studium“ relativiert diese Maßnahme.

Der Ausschluss „**von höchstens zwei Semestern**“ relativiert diese Maßnahme.

Das „**wiederholte Plagiiere**“ relativiert den Tatbestand des Plagiiere und lässt Unklarheit über das Ausmaß der Wiederholungen (und deren „amtliche“ Erfassung pro Universität respektive im Verbund aller in einer bestimmten Studienrichtung in Frage kommenden anderen Universitäten).

Zu § 51 (2) 31 ist anzumerken, dass der hier normierte Plagiatsbegriff **Unschärfen gegenüber der Betreuungsarbeit von studentischen Arbeiten durch Betreuende** enthält, da z.B. Theorien und Hypothesen von Betreuenden der Ausgangspunkt für solche Arbeiten sein können. Vortäuschen wissenschaftlicher Leistungen durch „Ghostwriting“ wird in § 51 (2) 32 zwar aufgegriffen, jedoch nicht näher definiert, welche Arten von Hilfestellungen dabei unzulässig sind.

Generell ist darauf hinzuweisen, dass hinsichtlich guter wissenschaftlicher Praxis (und damit der Vermeidung von Plagiaten) **Präventivmaßnahmen gegenüber Sanktionsmaßnahmen der Vorrang einzuräumen ist** und auf die Besonderheiten des Einzelfalles Rücksicht genommen werden muss. Über die bereits bestehenden Anti-Plagiats-Regelungen und deren (tw. extreme) Unterschiede geben mehrere parlamentarische Anfragen und deren Beantwortungen aus der XXIV. Gesetzgebungsperiode Auskunft.

Um **Ansprechpersonen bzw. Stellen vor Ort, die sich mit Plagiatsthemen befassen, flächendeckend zur Verfügung stellen zu können** (es gibt dzt. bereits einige Kommissionen / Ombudsstellen zur Wahrung der guten wissenschaftlichen Praxis an öffentlichen Universitäten sowie an vier öffentlichen Universitäten auch eigene Ombudsstellen für Studierende), sollte im § 14, Qualitätsmanagement zur Qualitäts- und Leistungssicherung, wie bereits

beim URÄG 2008 angedacht, die Möglichkeit zur Einrichtung (bzw. „Offizialisierung“) solcher Stellen gesetzlich erfasst werden (und auch als Thema in die nächsten Leistungsvereinbarungen aufgenommen werden).

Um eine Einführung von Studierenden in gute wissenschaftliche Praxis zu gewährleisten sollte im **§ 66 (4)** zusätzlich zu den dort angeführten Themen, über die Studienanfängerinnen und -anfänger seitens der Universitäten zu informieren sind (i.e. über die wesentlichen Bestimmungen des Universitätsrechts und des Studienförderungsrechts, die studentische Mitbestimmung in den Organen der Universität, die Rechtsgrundlagen der Frauenförderung und den gesetzlichen Diskriminierungsschutz, das Curriculum, das Qualifikationsprofil der Absolventinnen und der Absolventen, die Studieneingangsphase, das empfohlene Lehrangebot in den ersten beiden Semestern sowie insbesondere über die Zahl der Studierenden im Studium, die durchschnittliche Studiendauer, die Studienerfolgsstatistik und die Beschäftigungsstatistik) auch **explizit das Informieren über das korrekte Verfassen wissenschaftlicher Arbeiten zur Verhinderung von Plagiaten sowie die Maßnahmen bei Vergehen** enthalten sein.

Der in den „Maßnahmen“ ausdrücklich hervorgehobene **Rechtsschutz bei vorübergehendem Ausschluss vom Studium und die Möglichkeit von rechtsförmlichen Verfahren** sind aus ho. Sicht aufgrund des Fristenlaufes bei derartigen Verfahren kritisch zu sehen. Aufgrund möglicher Begleiterscheinungen wie (vorübergehender) Wegfall der Studien- bzw. Familienbeihilfe, von (Auslands)Stipendien, des studentischen Versicherungsschutzes, der ÖH-Mitgliedschaft sowie der Gesamtstudiendauer bei Unterbrechung sollten andere Maßnahmen (Abmahnung, zeitlich begrenzter Ausschluss von Prüfungsantritten...) als der vorübergehende Ausschluss überlegt werden.

Mit freundlichen Grüßen  
Dr. Josef Leidenfrost, MA (Mediation)  
Leiter der Ombudsstelle für Studierende

### 3. STATISTIKEN

#### 3.1. Studierendenzahlen

Für den Berichtszeitraum dieses Tätigkeitsberichtes, also das Studienjahr 2013/14, stehen folgende Studierendenzahlen zur Verfügung:

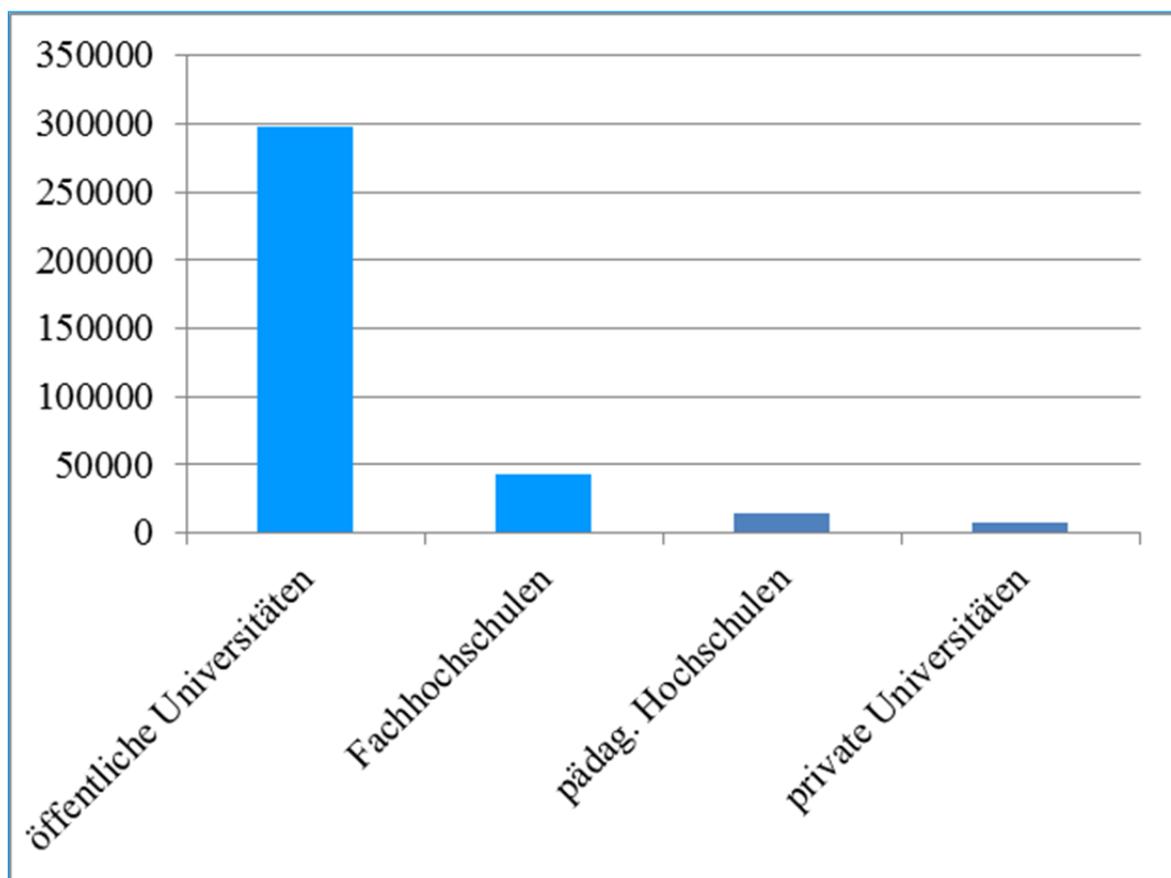
##### 3.1.1. „Studierende“

Zum Stichtag also dem 28. Februar 2014, waren an allen **öffentlichen Universitäten** in Österreich (gemäß §6, UG 2002) für das Wintersemester 2013/14 insgesamt **298.527 Studierende** zum Studium zugelassen. Der Frauenanteil der Studierenden machte dabei fast 53 % aus, der Anteil männlicher Studierender 47%. 73% der Studierenden besaßen die österreichische Staatsbürgerschaft. 27% kamen aus dem Ausland oder waren staatenlos. An weiblichen Studierenden über 55 Jahre (gemäß Klassifizierung durch das Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft waren 2.289, an männlichen über 60 Jahre waren 1.474 Studierende registriert.

An **Fachhochschulen** waren im Studienjahr 2013/14 zum Stichtag: 15. November 2013 insgesamt **43.593 Studierende** zum Studium zugelassen (Quelle: Statistik Austria), mit einem Frauenanteil von etwa 47 %. Fast 85 % der Studierenden an Fachhochschulen waren Österreicherinnen bzw. Österreicher, der Rest auf Hundert internationale Studierende oder Staatenlose.

An **öffentlichen und privaten Pädagogischen Hochschulen sowie an privaten Studiengängen** betrieben im Berichtszeitraum (Stichtag: 15. Dezember) **15.393 Studierende** ein Lehramtsstudium (Quelle: Statistik Austria). Der Frauenanteil überwog dabei mit 77,5 %. Österreichische Studierende sind mit einem Anteil von 93,7 % vertreten.

**8.086 Studierende** haben im Studienjahr 2013/14 an **Privatuniversitäten** studiert. Auch hier überwiegt der Frauenanteil mit rund 62 %. Die meisten internationalen Studierenden sind an privaten Universitäten zu verzeichnen, der Anteil beträgt hier 39 %.



**Abb. 11: Studierende an österreichischen Hochschulen**

Die Studierendendaten werden pro Sektor **zu unterschiedlichen Terminen** erfasst bzw. generiert. Es gibt daher keine Daten zu einem einheitlichen Stichtag, aber alle hier abgefragten sind im Wintersemester 2013/14 gelegen. Studierenden-„Neuzugänge“ zu Beginn des Sommersemesters (dort wo systemisch möglich; nicht möglich z.B. bei jahreszyklischen Studien) sind in die in diesem Tätigkeitsbericht verwendeten Statistiken nicht eingearbeitet.

In diesem Tätigkeitsbericht mit „Studierenden“ gemeint sind alle Studierenden an den genannten Hochschul-Institutionen: männliche und weibliche, *transgender*, inländische, internationale, staatenlose, ordentliche, außerordentliche, beurlaubte, mit besonderen Bedürfnissen.

**Die Studierendenzahlen aller Institutionen-Kategorien (mit Stichtagsabweichungen) zusammengefasst ergeben für das Studienjahr 2013/14 *in toto* 365.599 Studierende.**

### **3.1.2. „Studieninteressentinnen und -interessenten“ bzw. „Studienwerberinnen und Studienwerber“**

Für diesen Personenkreis, der in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle für Studierende fällt, gibt es keine einheitliche Terminologie. „**Studieninteressentinnen und Studieninteressenten**“ wie im § 31 Abs. 1 HS-QSG erwähnt, „**Studienwerberinnen und Studienwerber**“ gemäß § 11 Abs. 1 FHStG 1993 sowie „**Aufnahmewerber und Aufnahmewerberinnen**“ gemäß Erläuternder Bemerkungen zum HG 2005, hier zu §61 Abs. 2 HG 2005, sind auch hochschulstatistisch nicht exakt erfassbar. Der jeweilige Status ist (zumindest bis dato) auch kein Erhebungskriterium bei der Erstbearbeitung eines hereinkommenden Anliegens durch die Ombudsstelle für Studierende. Es erfolgt auch keine ausgewiesene Zuordnung in der statistischen Auswertung der Anliegen im Berichtszeitraum.

In vorjährigem Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende wurden

- **Studieninteressentinnen und Studieninteressenten** als „Personen ab dem dokumentierbaren Erstkontakt derselben mit der Institution, an der sie eine Zulassung bzw. Aufnahme anstreben“ definiert,
- **Studienwerberinnen und Studienwerber** als „Personen ab Beginn des Zulassungsverfahrens, inklusive Einstufungstests davor oder während desselben“.

Im Bereich der **öffentlichen Universitäten** gab es **für die unter § 124b UG 2002 fallenden Studien**, sogenannte „zugangsgeregelte Erstabschlußstudien“ (Humanmedizin, Zahnmedizin, Veterinärmedizin, Psychologie, Publizistik und Kommunikationswissenschaft), für das Studienjahr 2013/14 in Summe österreichweit folgende Zahlen:

- **21.568 Bewerbungen,**
- **davon 13.877 Testteilnahmen,**
- **für 4.495 gesetzlich oder per Verordnung normierte Studienplätze\*,**
- **davon 4.474 begonnene Studien**

\*plus 65 für die Bachelorstudien Pferdewissenschaften und Biomedizin und Biotechnologie; diese Studien sind nicht in den Bewerbungen, Testteilnahmen und begonnenen Studien enthalten.

Für **Fächer mit Zugangsregelungen nach § 14h UG 2002** wurde für das Studienjahr 2013/14 an allen betroffenen Universitäten der §14h-Zugangsmechanismus aktiviert, d. h. Zugangsregelungen, Fristenläufe und Details zu den Aufnahmeverfahren publik gemacht. Lediglich für die Studien der Pharmazie überstiegen die Registrierungen die Anzahl der Studienplätze, in Disziplinen mit *Online-Self-Assessment*-Elementen blieben die Anmeldungen zu Tests deutlich unter den verfügbaren Studienplätzen. Insgesamt wurden für 2013/14 an sieben Universitäten Zulassungsverfahren zu 22 Studien durchgeführt. Nur an drei Universitäten wurden Aufnahmeprüfungen durchgeführt.

Im Bereich der **Fachhochschulen** gab es für den Berichtszeitraum Studienjahr 2013/14 abermals mehr Bewerberinnen und Bewerber als verfügbare Studienplätze: 53.721 Bewerbungen standen 17.883 aufgenommene Studierende gegenüber.

Für die **Pädagogischen Hochschulen und Privaten Pädagogischen Hochschulen** sind keine Zahlen über Aufnahmewerberinnen und Aufnahmewerber und Relationen zu aufgenommenen Studierenden netzverfügbar.

Auch im Bereich der **Privatuniversitäten** gibt es keine allgemein verfügbaren Statistiken über Personen im Bewerbungsverfahren und vergleichsweise tatsächlich aufgenommene Studierende.

### 3.1.3. „Ehemalige Studierende“

Unter „ehemaligen Studierenden“ sind zunächst

- **Studierende mit Erstabschluss (hier wohl meist Bachelor)** zu verstehen, die ihre Studien im selben Fach an derselben Institution oder auch den Studienstandort oder die Institutionenkategorie wechselnd fortsetzen möchten.

Darunter fallen aber auch

- **Studierende, die aufgrund von Kinder- oder Partner- oder Angehörigen-Betreuungspflichten oder wegen (notwendiger oder freiwilliger) Berufstätigkeit ihre Studien nicht vollenden konnten oder unterbrechen mussten.**

Das Zutreffen mehrerer Kategorien für ein und dieselbe Person ist auch Faktum. Der Zeitraum der Unterbrechung kann auch mehrere Gesetzes- und Curriculum-Änderungen umfassen.

Zu diesem Begriff gibt es ebenfalls keine eigene Kategorisierung bei der Erfassung von Anliegen, doch ist eine Zuteilung aufgrund der Sachverhalte möglich

## 3.2. Anliegen

### 3.2.1. Erfassung der Anliegen

Bei der Bearbeitung von Anliegen von Studierenden gemäß § 31 (2) HS-QSG in den unterschiedlichsten Themenbereichen bedingt das breite Aufgabenspektrum eine professionelle Dokumentation der generellen Themen und der individuellen Fälle. Diese datenverarbeitend unterstützte Dokumentation dient als Grundlage für die Bearbeitung der Anliegen und das Berichtswesen.

Die Ombudsstelle für Studierende ist dabei bemüht, alle Zielgruppen (Studieninteressentinnen und -interessenten, Studierende und ehemalige Studierende sowie die Organe und Angehörigen der Hochschulinstitutionen, Interessensvertretungen, generell an Hochschulbildungsthemen Interessierte) einzubinden. Daraus resultieren zahlreiche Anforderungen in technischer und funktionaler Sicht, darunter die Generierung von Standard-E-Mail-Nachrichten, eine Beschlagwortung und damit die Kategorisierung von Anliegen sowie die Verfolgbarkeit von deren Bearbeitungsstatus und ihre statistische Häufung.

Die Ombudsstelle verwendet eine gezielt auf diese speziellen Bedürfnisse ausgerichtete CRM-Software (*Customer-Relation-Management-Software*). Sie wird ständig gemäß den neu auftretenden Anforderungen diesen angepasst. Die Barrierefreiheit des Systems ermöglicht die bedarfsgerechte und den individuellen Bedürfnissen entsprechende Systemnutzung.

Die aus der CRM-Datenbank erhobenen nachfolgenden Statistiken sollen einen Überblick über die im Studienjahr 2013/14 behandelten Anliegen, die Anzahl der Anliegen und die Themenschwerpunkte geben.

### 3.2.2. Anzahl der Anliegen

Im Berichtszeitraum über das Studienjahr 2013/2014 hat die Ombudsstelle für Studierende insgesamt 606 Anliegen aus den verschiedenen Zielgruppen

bearbeitet. Verglichen mit dem vorhergehenden Studienjahr ist das eine Zunahme von 20 % (was allerdings nicht als eine allfällige insgesamt stattgefunden habende „System-Verschlechterung“ interpretiert werden kann oder soll).

In den nachfolgenden Statistiken nicht gesondert enthalten sind mündliche Erst-Beratungen über die kostenlose Telefon-Hotline, da es sich um reine Informations(an)fragen handelte, die in wenigen Minuten und ohne weitere Bearbeitungsschritte (Zustimmungserklärung, Rückkontakt zu den Institutionen...) erledigt werden konnten.

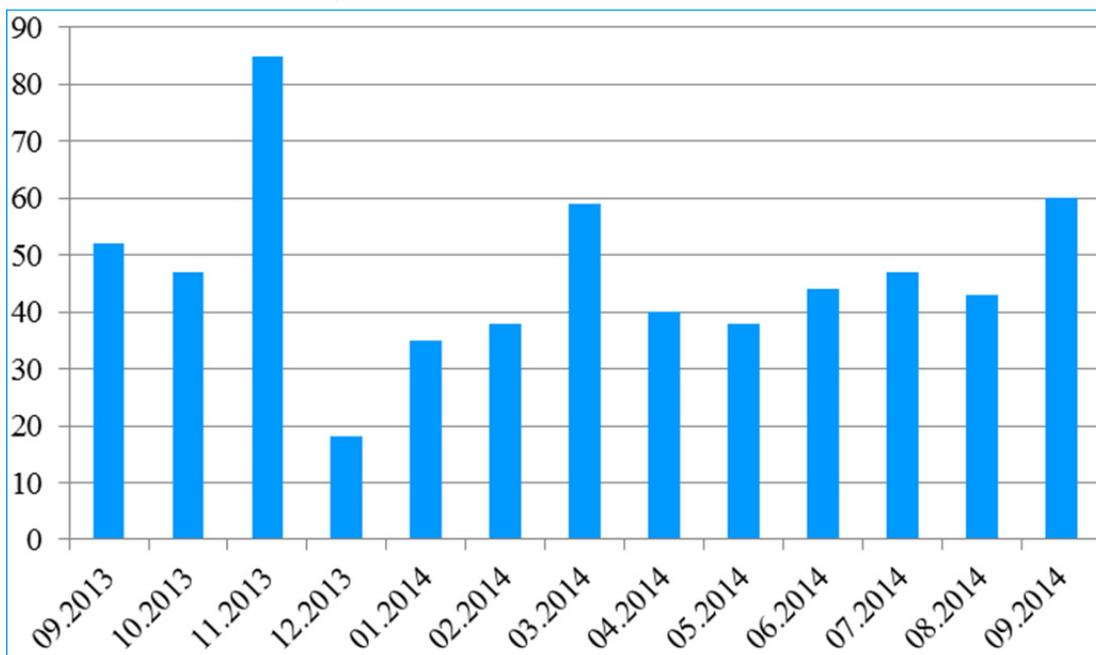
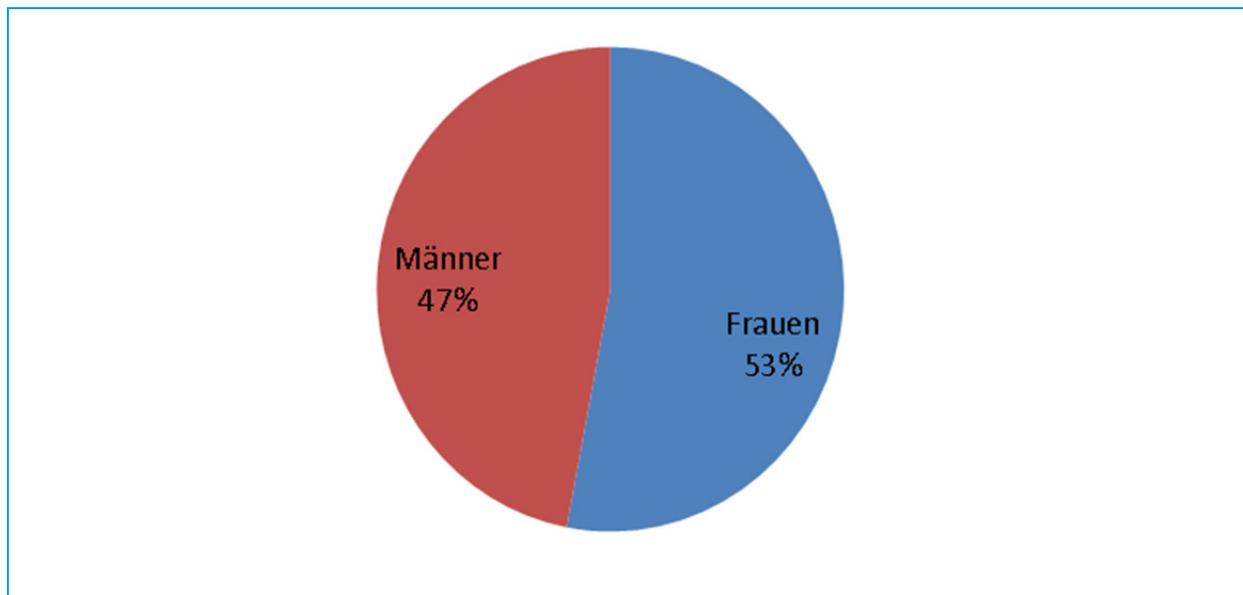


Abb. 12: Verteilung Geschäftsfälle Studienjahr 2014

### 3.2.3. Einbringerinnen und Einbringer

Betrachtet man die Anliegen in Bezug auf die Differenzierung nach Geschlecht, so haben sich im Erhebungszeitraum 53 % Frauen und 47 % Männer an die Ombudsstelle für Studierende gewandt. Im Vorjahr waren es 49% Frauen und 51% Männer.



**Abb. 13: Einbringerinnen und Einbringer**

### 3.3. Erledigungsstatus der Anliegen

77 % der Anliegen wurden von der Ombudsstelle für Studierende im Berichtszeitraum direkt erledigt, im Studienjahr 2012/13 waren es 71 % gewesen.

17 % der Anliegen wurden während der Bearbeitung hinfällig, da sich die Sachverhalte mittels eines informellen oder aber auch formellen Abschlusses aufklären bzw. die Anliegen lösen ließen.

In vier Prozent der Anliegen handelte es sich um Bereiche, für die die Ombudsstelle für Studierende nicht zuständig war. Einbringerinnen und Einbringer wurden an andere Institutionen oder Organisationen weiterverwiesen, da die Anliegen nicht in die festgelegten Aufgabenbereiche der Ombudsstelle für Studierende fielen oder an der jeweiligen Hochschulinstitution oder andernorts im Rahmen formaljuristischer Verfahren behandelt wurden. Es fanden zumindest Beratungen zu Verfahrensfragen (Zuständigkeiten, Instanzenwege, Fristenlauf etc.) statt.

Im Vorjahr fielen 16 % der Anliegen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle für Studierende.

Bei einem Prozent der Anliegen haben die Einbringerinnen und Einbringer keine Zustimmungserklärungen zur weiteren Bearbeitung gegeben (i.e. Rückkontakt mit der Hochschulinstitution oder sonstigen Institutionen unter Angabe von Namen und Sachverhalten aus der Sicht der Einbringerin oder des Einbringers). Dies ist bei bestimmten, nur namens- und situationsbezogenen zu lösenden Fällen aber Voraussetzung, wenn die Ombudsstelle für Studierende an die betreffende Hochschulinstitution herantreten und um eine Stellungnahme bzw. Sachverhaltsdarstellung ersuchen soll.

Im Vorjahr waren es zwei Prozent der ursprünglich vorgebrachten Anliegen, zu denen die Ombudsstelle für Studierende keine Zustimmungserklärungen erhalten hatte.

Zum Stichtag der Erhebung der statistischen Daten für diesen Tätigkeitsbericht (30. September 2013) war ein Prozent der eingelangten Anliegen in Bearbeitung.

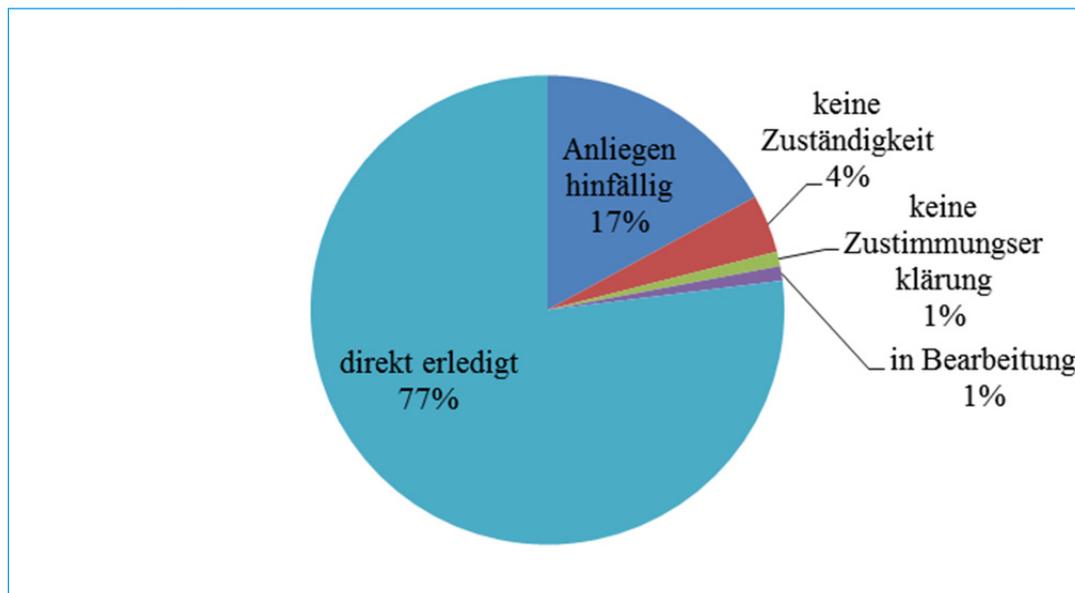


Abb. 14: Erledigungsstatus der Anliegen

### 3.3.1. Anliegen nach Hochschultypen

Wie bereits die Statistiken über die Studierendenzahlen an österreichischen Hochschulinstitutionen zeigten, sind die meisten Studierenden an öffentlichen Universitäten zugelassen. Daher wird auch, nicht zuletzt auch aufgrund des Konsultationsprozesses im Intensiv-Seminar mit Interessensvertretungen und Hochschulinstitutionen im Jänner 2014 zum Tätigkeitsbericht 2012/13, in vorliegendem Bericht bei der Auflistung der Anliegen nach Hochschultypen differenziert.

85 % der Einbringerinnen und Einbringer kamen von öffentlichen Universitäten (im Vorjahr 87 %). An zweiter Stelle mit neun Prozent befinden sich Anliegen betreffend Fachhochschulen (im Vorjahr zehn Prozent). Ein Zuwachs ist bei durch die Ombudsstelle für Studierende direkt bearbeiteten Anliegen bei Pädagogischen Hochschulen zu verzeichnen, von einem Prozent im Vorjahr auf vier Prozent im Studienjahr 2013/14. Auch die Zahl der Anliegen von Privatuniversitäten ist gestiegen, von einem Prozent auf zwei Prozent.

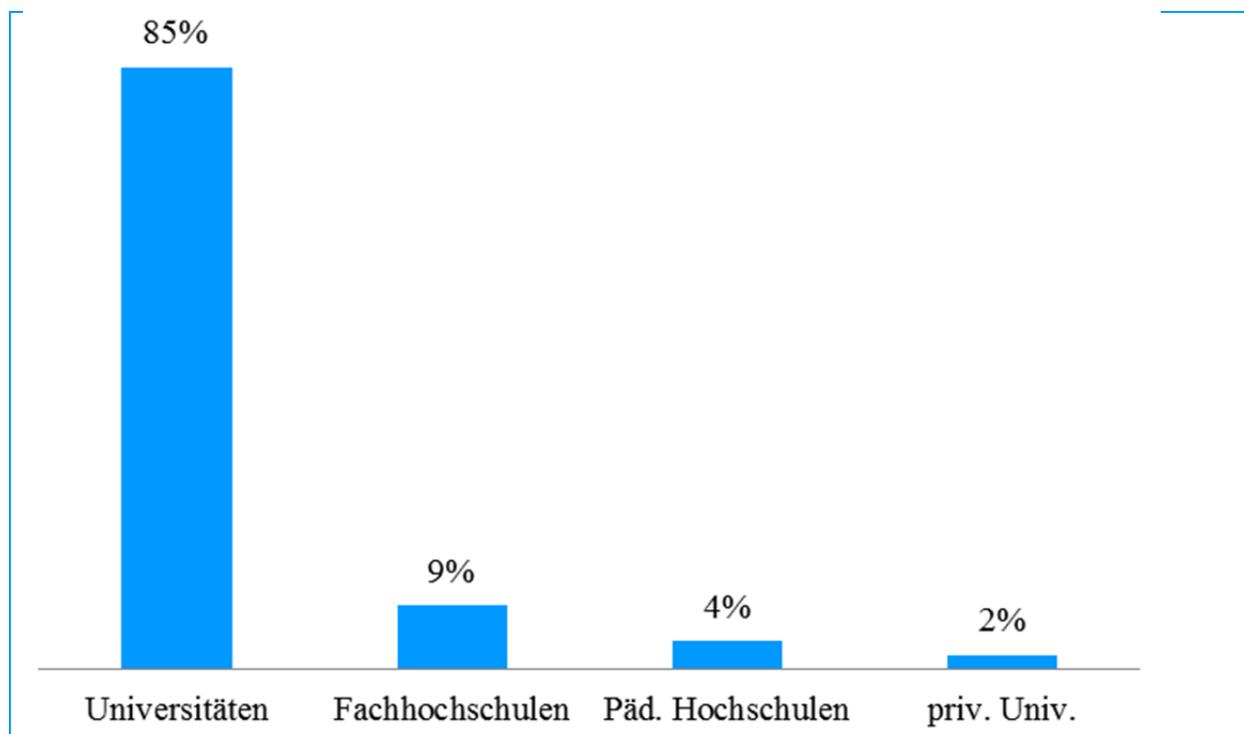
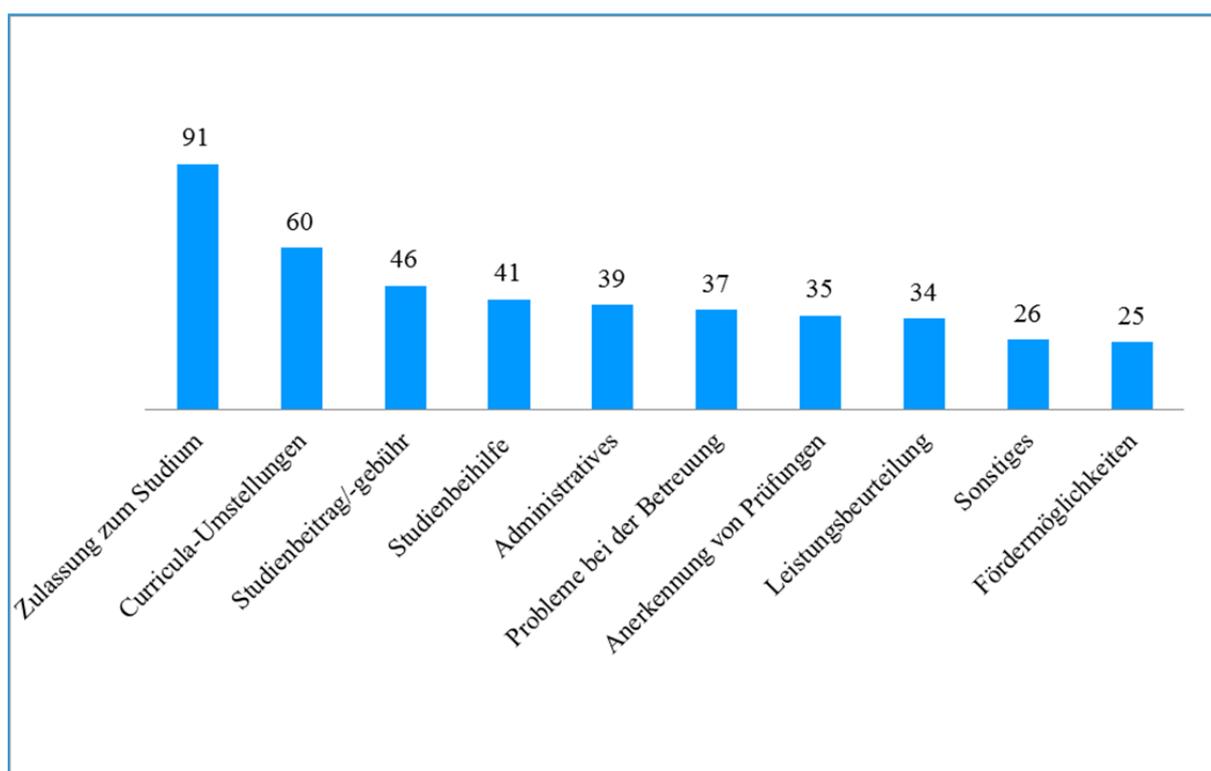


Abb. 15: Differenzierung nach Hochschultypen

### 3.3.2. Themenschwerpunkte insgesamt

Die nachfolgende Grafik zeigt die zehn im Berichtszeitraum insgesamt am häufigsten behandelten Anliegen von Studieninteressentinnen und -interessenten, Studierenden und ehemaligen Studierenden, die aus dem gesamten tertiären Sektor an die Ombudsstelle für Studierende herangetragen wurden.



**Abb. 16: Top 10 Themen insgesamt**

Die Reihung im Studienjahr 2013/14 beginnt mit dem Thema **Zulassung zum Studium**, gefolgt von **Curricula-Umstellungen**, danach finanzielle Aspekte des Studierens (**Studienbeiträge und/oder Studienbeihilfen**). Das Thema **Administratives** befindet sich an fünfter, **Probleme bei der Betreuung wissenschaftlicher Arbeiten** an sechster Stelle. Anliegen Studierender mit Problemen bei der **Anerkennung von Studienleistungen** stehen auf Platz 7, Anliegen zur **Leistungsbeurteilung** sind auf Platz 8, Platz 9 wird von der Kategorie „**Sonstiges**“ eingenommen, an zehnter Stelle stehen „**Fördermöglichkeiten**“.

# Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen an österreichischen Universitäten und Hochschulen

Stand: 30. November 2014



## INNSBRUCK

- Leopold-Franzens-Universität Innsbruck
  - Ombudsbeauftragte an der Fakultät für Bildungswissenschaften
- Medizinische Universität Innsbruck
  - Kommission zur Wahrung der guten wissenschaftlichen Praxis

## SALZBURG

- Paris-Lodron Universität Salzburg
  - Kommission zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis

## LINZ

- Johannes Kepler Universität Linz
  - Ombudsstelle für gute wissenschaftliche Praxis
- Anton Bruckner Privatuniversität
  - Ombudsstelle für Studierende

## WIEN

- Universität Wien
  - Ombudsstelle für internationale Programm-Studierende
  - Ombudsstelle zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis
  - Beschwerdemanagement bei der DLE Studienservice und Lehrwesen
- Wirtschaftsuniversität Wien
  - Ombudsstelle für Studierende
- Medizinische Universität Wien
  - Behindertenreferat
  - Plagiatsüberprüfung
  - Vizerektorin für Lehre, Gender & Diversity
- Technische Universität Wien
  - Plagiatsprüfung an den Fakultäten
- Universität für Bodenkultur Wien
  - Ombudsstelle zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis
- Veterinärmedizinische Universität Wien
  - Ombudsstelle für die Einhaltung der guten wissenschaftlichen Praxis
- FH Wien-Studiengänge der WKW
  - Ombudsstelle für Studierende
- FH des bfi Wien
  - Ombudsstelle zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis
- Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
  - Ombudsstelle für Studierende

Allgemeine Informationen:  
[www.bmwf.gv.at](http://www.bmwf.gv.at)  
[www.bmbf.gv.at](http://www.bmbf.gv.at)  
[www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at)  
[www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at)

- Universitäten, Medizinische Universitäten, Universitäten der Künste:  
[www.bmwf.gv.at](http://www.bmwf.gv.at)
- ◆ Privatuniversitäten  
[www.privatuniversitaeten.at](http://www.privatuniversitaeten.at)
- ▲ Fachhochschulen:  
[www.fhk.ac.at](http://www.fhk.ac.at)
- Pädagogische Hochschulen:  
[www.paedagogischehochschulen.at](http://www.paedagogischehochschulen.at)

## KLAGENFURT

- Alpen-Adria-Universität Klagenfurt
  - Ombudsstelle für Studierende
  - Ombudsstelle zur Sicherung der guten wissenschaftlicher Praxis

## GRAZ

- Medizinische Universität Graz
  - Ombudsstelle für wissenschaftliche Qualitätssicherung
  - Ombudsperson Doktoratsstudium
- Technische Universität Graz
  - Ombudsstelle für Studierende
  - Ombudsstelle für Scientific Fraud
- Karl-Franzens Universität Graz
  - Büro des Studiendirektors
- Universität für Musik und darstellende Kunst Graz
  - Vertrauensperson zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis

Bemerkenswert ist, dass sich mit dieser Reihung im Vergleich zum Vorjahr offensichtlich die Anliegen-Schwerpunkte im Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetrieb geändert haben. So waren im Studienjahr 2012/13 die Themen Leistungsbeurteilung an erster, Studienbeitrag an zweiter, Sonstiges an dritter Stelle (diese Kategorie konnte aufgrund einer Neuaufstellung der Themenschwerpunkte und einer besseren Zuordnung der Themen im Erfassungssystem verringert werden). Zulassung zum Studium war an vierter Stelle, Studienbeihilfe an fünfter Stelle, Zulassungsregelungen an sechster, Probleme bei der Betreuung an siebenter, schlechte Studienbedingungen an achter (in diesem Studienjahr auf Platz Zwölf), Durchlässigkeit an neunter (heuer auf 19. Platz), und Behinderung an zehnter Stelle (heuer Platz 15).

### 3.3.3. Themenschwerpunkte nach Hochschultypen

Die an die Ombudsstelle für Studierende herangetragenen Anliegen variieren von Hochschultyp zu Hochschultyp, sodass sich die Reihungen der Themenschwerpunkte an Universitäten, Fachhochschulen, Pädagogischen Hochschulen und Privatuniversitäten unterscheiden. In den folgenden Statistiken wird dargelegt, welche Themen an welchen Hochschultypen auftreten. Konkrete Beispiele von Anliegen zu diesen Themenschwerpunkten sind im [Kapitel 5](#), Beschreibungen von anonymisierten Echtfällen, zu finden.

#### *Top-5-Themen im Bereich der öffentlichen Universitäten*

Nachfolgend werden die fünf häufigsten Themenbereiche an **öffentlichen Universitäten (gemäß Auflistung im § 6 UG 2002)** abgehandelt. Es erfolgt dabei keine Unterscheidung nach sogenannten „wissenschaftlichen“ Universitäten, Medizinischen Universitäten und Kunstuniversitäten.

#### **Thema Nummer 1: Zulassung zum Studium**

Um an einer öffentlichen Universität ein Studium beginnen zu können, müssen die Studienwerberinnen und Studienwerber eine **Zulassung** für das angestrebte

Studium erlangen. Für eine solche reichen überwiegend die Erfüllung der erforderlichen Mindest-Voraussetzungen mittels entsprechender Unterlagen wie z. B. der Nachweis der allgemeinen, der besonderen Universitätsreife sowie der Nachweis ausreichender Deutsch-Kenntnisse (ausgenommen Studien, die zur Gänze in einer Fremdsprache angeboten werden). Für einige Studienrichtungen (gemäß §§ 14h und 124b UG 2002) sind darüber hinaus bestimmte Zulassungs- bzw. Aufnahmeverfahren zu durchlaufen. An Kunstuniversitäten besteht generell die Verpflichtung zu Aufnahmeprüfungen über die künstlerische Eignung.

Die allgemeinen Zulassungsfristen sind an öffentlichen Universitäten gesetzlich geregelt (§ 61 UG 2002) und erstrecken sich mittlerweile für das Wintersemester von Mitte Juni bis Anfang September (gemäß § 61 Abs. 2 mit einer Nachfrist bis 30. November) und für das Sommersemester von Anfang Jänner bis Anfang Februar (gemäß § 61 Abs. 2 mit einer Nachfrist bis 30. April).

Sowohl die vorgelagerten Verfahren als auch die Tatsache, dass Studienwerberinnen und Studienwerber bis Ende November bzw. Ende April, also bis zu zwei Monate nach dem offiziellen Semesterbeginn, zugelassen werden können, verursachen im Verwaltungs-Alltag in Verbindung mit dem Studien- und Lehrwesen verschiedenste Herausforderungen. Das ist z.B. die Nicht-Teilnahmemöglichkeit an Zulassungsverfahren wegen (elektronisch) versäumter Anmeldefristen zu diesen Verfahren, fehlender Vorerfassung oder nicht oder nicht rechtzeitig bezahlter Teilnahmegebühren falls im Zutreffensfall vorgeschrieben. Die lange mögliche Erstanmeldung oder Fortsetzungsmeldung machen es zudem bisweilen unmöglich, zeitgerecht bzw. überhaupt in Kleingruppen-Lehrveranstaltungen aufgenommen zu werden, da zwischen Zulassung zum Studium und der Aufnahme in solche Lehrveranstaltungen ein Kausalzusammenhang besteht, der den Betroffenen mitunter nicht genügend bewusst ist.

Die Bearbeitung solcher Anliegen umfasst vor allem die Fakten-Erhebung der konkreten Situation Betroffener oder gegebenenfalls die Überprüfung systemischer Mängel, falls solche vorliegen bzw. vorzuliegen scheinen.

### **Thema Nummer 2: Curricula-Umstellungen**

Im Zuge des sogenannten „Bologna-Prozesses“, also der Harmonisierung des europäischen Hochschulsystems und der damit verbundenen Einführung des Bachelor-Master-Doctorate (BaMaDo)-Systems, sind bereits der Großteil der ehemaligen Diplomstudien **auf neue Bachelor- und Masterstudien umgestellt** worden. Änderungen können mittlerweile nur mehr einmal im Jahr in Kraft treten (gemäß § 54 Abs 5 UG 2002 am 1. Oktober eines jeweiligen Jahres). Seit dem Beginn der Umstellungen eingeführte neue Curricula können bereits wieder (wiederholt) geändert worden sein, was sich zusätzlich studienzeitverlängernd auswirken kann.

Hier gilt es bei der Bearbeitung der Anliegen, ebenfalls vornehmlich die Tatsachenüberprüfung (welches Curriculum und welche Änderungen gelten, wann sind sie wie entsprechend veröffentlicht worden) durchzuführen und falls möglich einer individuellen Lösung zuzuführen bzw. falls vorhanden das Aufzeigen von Alternativen.

### **Thema Nummer 3: Studienbeiträge**

Mit Wintersemester 2001/02 eingeführte Studienbeiträge an öffentlichen Universitäten sind seit der UG-Novelle 2008 neu geregelt (in § 91 UG 2002). Sie sind bei einer Überschreitung der gesetzlich vorgesehenen Regelstudien- und Toleranzzeit generell zu entrichten. Für ein Bachelorstudium ist in der Regel eine Mindeststudienzeit von sechs Semestern plus zwei Toleranzsemester angesetzt, für ein Masterstudium sind es vier Semester plus zwei Toleranzsemester und für ein Doktoratsstudium (neu) sechs Semester plus zwei Toleranzsemester. Eine nicht fristgerechte Entrichtung kann das automatische (d.h. amtswegige) Erlöschen einer Zulassung zum Studium bzw. von Studien zur Folge haben, über die man als Betroffene bzw. Betroffener nicht automatisch amtswegig informiert wird.

Zu diesem Thema am häufigsten eingelangte Sachverhalte betrafen daher u.a. die Gründe und die Höhe der Vorschreibung des Studienbeitrags, die Berechnungsbasis des vorgeschriebenen Betrages bzw. der Studiendauer, Doppelvorschreibungen, Befreiungstatbestände, Rückerstattungsmöglichkeiten, die amtswegige Abmeldung, zeitgerechte Vorlage der erforderlichen Unterlagen bei Berufstätigkeit für eine allfällige Befreiung, etc.

#### **Thema Nummer 4: Administratives**

Unter die Kategorie **Administratives** fallen Angelegenheiten betreffend die Ausstellung von Zeugnissen, Nostrifizierung, Bescheiden und Urkunden, die Lehr- und Studien-Organisation, die Abhaltung der Lehrveranstaltungen, Prüfungsmodalitäten, amtswegige Änderung von Matrikelnummern, sowie Anmeldeverfahren zu Lehrveranstaltungen. Hier stehen ebenfalls die Tatsachenüberprüfung sowie die individuelle Vermittlung im Vordergrund, falls dies ausdrücklich gewünscht wird.

#### **Thema Nummer 5: Probleme bei der Betreuung**

Studierende erstellen mit fortschreitendem, erfolgreichem Studienverlauf ihre Bachelor-, Master- und Diplomarbeiten sowie Dissertationen im Idealfall **im Rahmen eines engen Betreuungsverhältnisses durch die Betreuerin oder den Betreuer** aus den jeweiligen Fachgebieten. Im Alltag können dabei aber mannigfache Probleme auftreten, wie z.B. Kapazitätsprobleme (eine Betreuerin oder ein Betreuer betreut zu viele Studierende), daher zu seltener Kontakt miteinander und kein signifikanter oder gar kein Fortschritt bei der Erstellung der Arbeiten; unklare, divergierende oder zu späte Korrekturwünsche bzw. -vorschläge seitens der Betreuenden; Divergenzen über Hauptthesen, Literatur, wissenschaftliche Methoden während der Bearbeitung, die mitunter auch zu starken (personenbezogenen) Spannungen und Problemen zwischen betreuenden und betreuten Personen führen können. Diese manifestieren sich dann oftmals auch auf persönlicher Ebene und werden auch dort ausgetragen. Dies kann nicht nur zu eklatanten Verzögerungen bei der erfolgreichen Durchführung und Fertigstellung einer (prä)wissenschaftlichen Arbeit, sondern im Extremfall sogar zu dessen (endgültiger) Verhinderung führen.

Auch hier überprüft die Ombudsstelle für Studierende die Einhaltung der bestehenden Regulationen vor Ort und unterstützt die zu Betreuenden bei der Argumentation für bessere Betreuungsarbeit. Im Bereich der Doktoratsstudien und PhD-Studien gibt es bereits sogenannte „Dissertations-Vereinbarungen“ (z.B. an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck <http://www.uibk.ac.at/-studium/dokorate/dissertationsvereinbarung.html>). Bei den Empfehlungen an die zuständigen Organe zur Lösung von Anliegen zu Betreuender wird seitens der Ombudsstelle für Studierende wiederholt auf die „Empfehlung der [Europäischen] Kommission vom 11. März 2005 über die Europäische Charta für Forscher und einen Verhaltenskodex für die Einstellung von Forschern“ hingewiesen, zu deren Einhaltung sich 17 der 22 öffentlichen Universitäten Österreichs bekennen (siehe die vollständige Liste „*Declarations of Endorsement of Charter & Code*“ 2005-2010 und die im Faksimile abgebildeten entweder von den Rektoren und einer Rektorin -damals gab es nur eine Rektorin!- und Vizerektorinnen und Vizerektoren unterschriebenen Briefe an die Europäische Kommission unter <http://ec.europa.eu/euraxess/index.cfm/rights-/charterAndCode>). Die besagte Empfehlung ist auch ein Element der Leistungsvereinbarungen des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Verkehr mit den öffentlichen Universitäten.

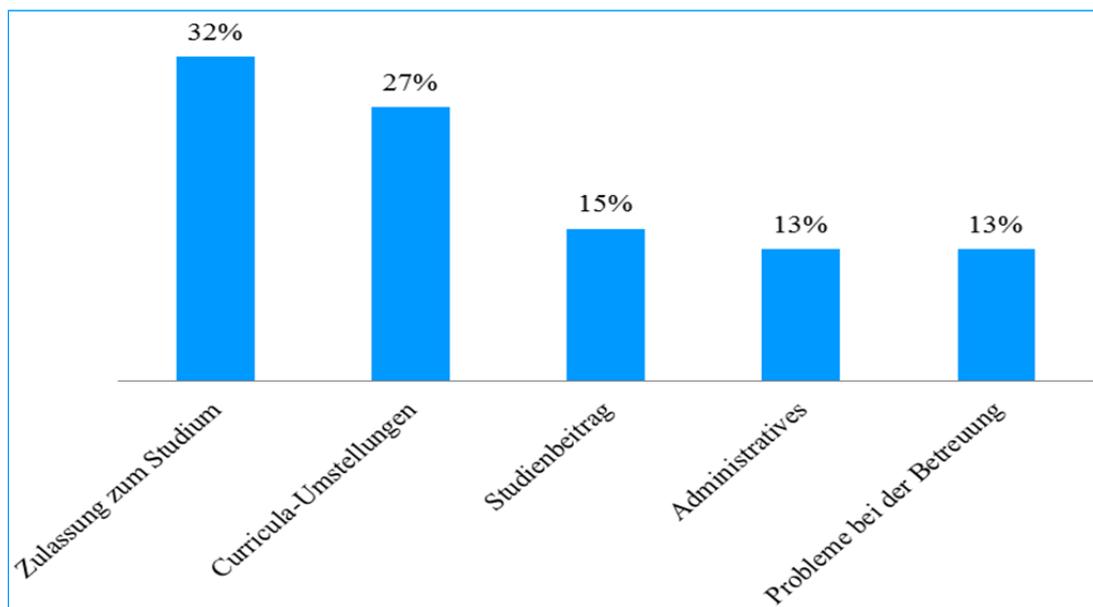


Abb. 17: Top 5 Themen an öffentlichen Universitäten

### ***Top-5-Themen im Bereich der Fachhochschulen***

Fachhochschulen werden mittlerweile durch die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria akkreditiert (davor vom Fachhochschulrat) und haben im Fachhochschul-Studiengesetz (FHStG) 1993 einige Normen für den Studien-, Lehr- und Verwaltungsbetrieb festgelegt.

Studieninteressentinnen und -interessenten bzw. Studienwerberinnen und -werber im Bereich der Fachhochschulen (gemäß §11 Abs.1 FHStG 1993) haben teilweise relativ lange Vorlaufzeiten und evt. auch mehrstufige Aufnahmeverfahren zu durchlaufen, die zudem sehr kompetitiv sein können (Beispiele sind Soziale Arbeit und Gesundheitsberufe). Nach dem erfolgreichen Abschluss eines solchen Verfahrens werden seitens der Fachhochschulen mit den Studierenden Ausbildungsverträge abgeschlossen, die auch Bestimmungen über den Ausschluss aus dem Studium bei Nichterfüllung von vertraglich festgelegten Rechten und Pflichten oder Verstöße dagegen umfassen. Kontakte zwischen Lehrenden und Studierenden sind im Fachhochschul-Sektor aufgrund der überschaubaren Gruppengrößen intensiv, die Betreuungsverhältnisse normalerweise (sehr) gut.

Auf Platz Eins der Anliegen aus dem Fachhochschulbereich steht gemäß unten abgebildeter Statistik das Thema **Ausschluss vom Studium**. Dies hatte *in concreto* des Öfteren mit dem Thema Leistungsbeurteilung zu tun, wobei sich Studierende an die Ombudsstelle für Studierende wandten, da sie entweder zeitlich terminisierte Abschlussarbeiten (z.B. aus beruflichen Gründen) nicht fristgerecht abgeben konnten oder solche Arbeiten wiederholt negativ beurteilt wurden. Das Thema **Leistungsbeurteilung** befindet sich an nächster Stelle, wobei die Anliegen hier z.B. für Studierende nicht gerechtfertigt erscheinende negative Beurteilungen von Prüfungen und Arbeiten sowie Plagiatsvorwürfe umfassten. **Administratives** (z.B. Angelegenheiten betreffend die Ausstellung von Zeugnissen, die Einhebung von Kosten für Aufnahmetests) und **Sonstiges** (z.B. Anliegen in Hinblick auf Visum und Aufenthaltstitel) sind die am nächsten Platz folgenden Kategorien. **Studienbeihilfe** ist die Nummer 5.

Hauptansprechpersonen sind im Fachhochschul-Bereich die Studiengangsleitungen, allenfalls auch die Kollegiumsleitungen oder Kollegiumsmitglieder sowie die Studierendenvertretungen. Es wird seitens der Ombudsstelle für Studierende versucht, individuelle Lösungen innerhalb der bestehenden Reglements zu finden.

An einer österreichischen Fachhochschule, der FHWien der WKW, gibt es bereits seit 2007 eine eigene Ombudsstelle, mit der auch anlassbezogen zusammengearbeitet wird. Weitere Fachhochschulen überlegen die Einrichtung solcher Stellen, z.B. die Fachhochschule des bfi die Einrichtung einer Ombudsstelle für gute wissenschaftliche Praxis.

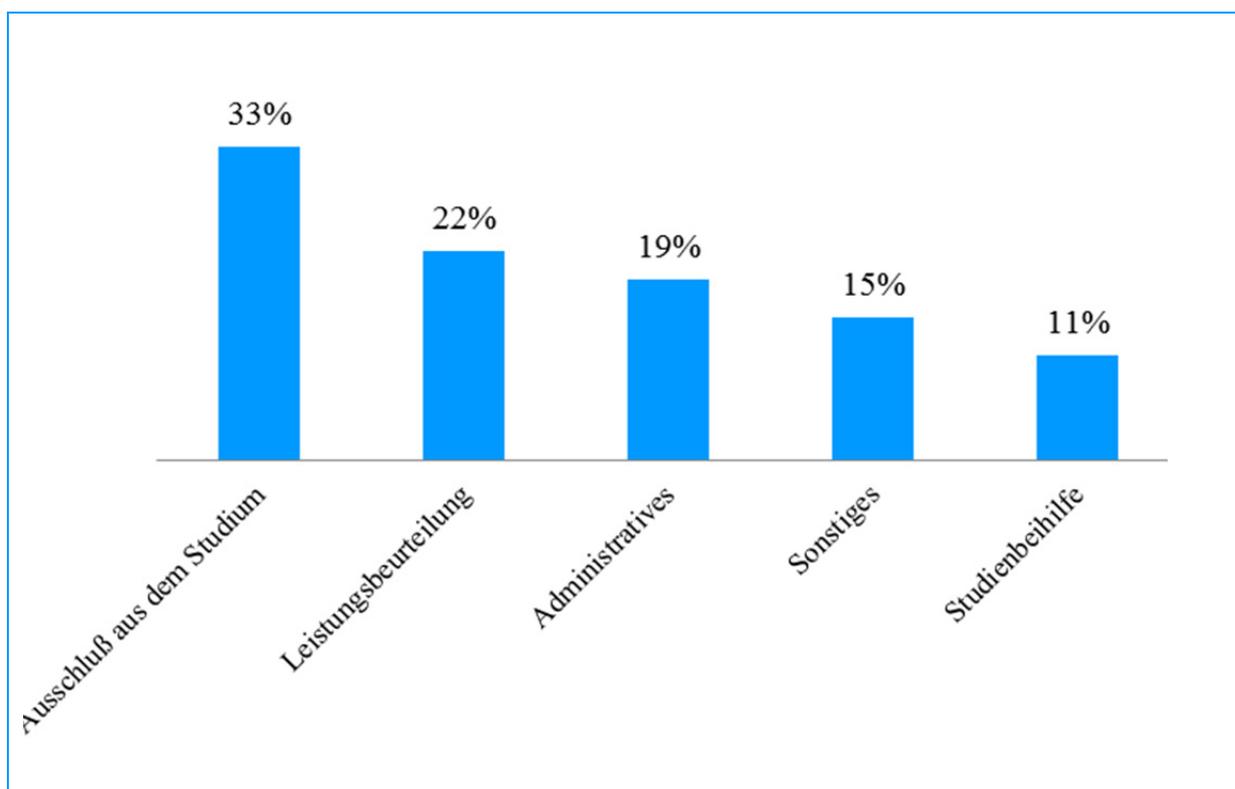
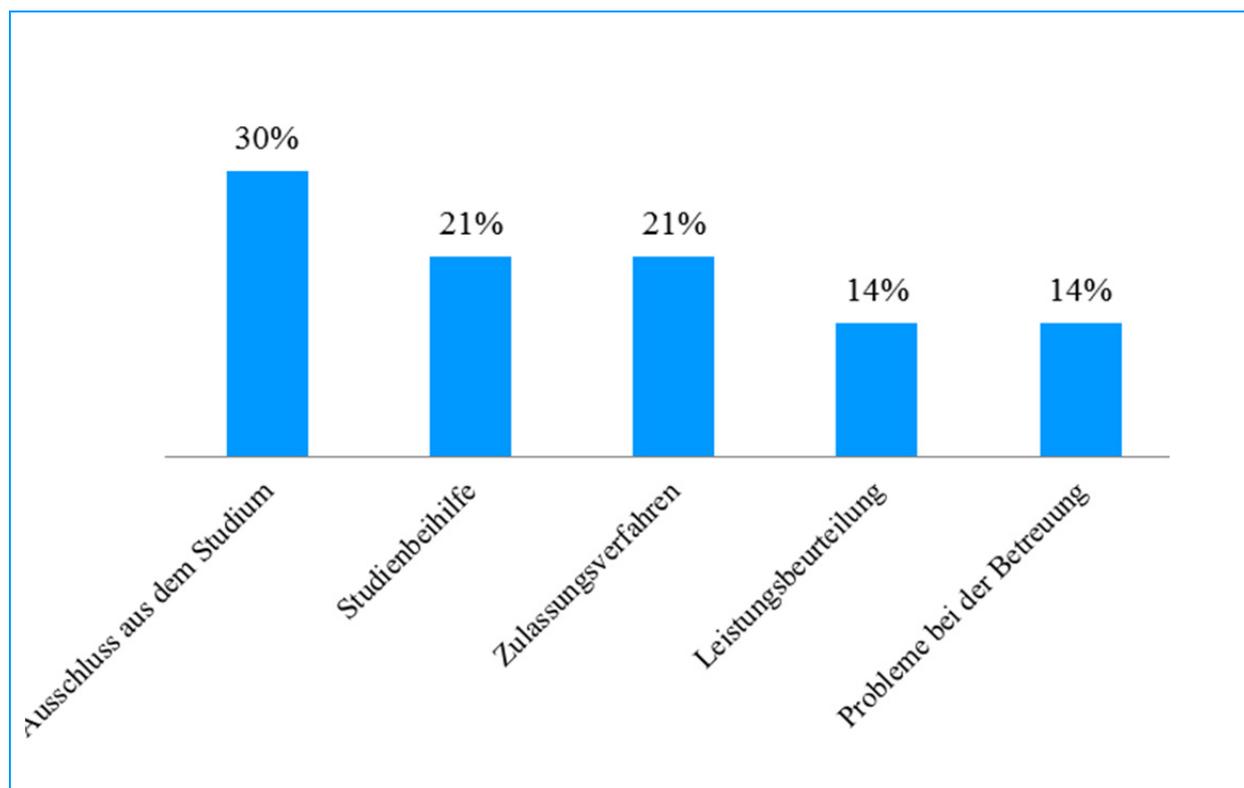


Abb. 18: Top 5 Themen an Fachhochschulen

### *Top-5-Themen an Pädagogischen Hochschulen*

Wie bei den Fachhochschulen ist auch an den Pädagogischen Hochschulen der „**Ausschluss vom dem Studium**“ das Top-Thema. Hier geht es um Anliegen zu den für die Studierenden an Pädagogischen Hochschulen normierten Tatbestände wie die vorzeitigen Beendigung des Studiums aus eigenen Versäumnissen (geregelt in § 59, Abs.2, Ziff. 3-7 Hochschulgesetz(HG) 2005 geregelt, z.B. zwei aufeinanderfolgende Semester zu keiner Prüfung antreten, Prüfungen bei der letzten zulässigen Wiederholung nicht erfolgreich ablegen, doppelte Mindeststudiendauer überschreiten etc.). Es folgen die Themen „**Studienbeihilfe**“, „**Zulassungsverfahren**“, „**Leistungsbeurteilung**“ und „**Probleme bei der Betreuung**“.



**Abb. 19: Top 5 Themen an Pädagogischen Hochschulen**

### ***Top-5-Themen an Privatuniversitäten***

Für „Studierende“ an Privatuniversitäten gibt es keine gesetzliche Definition. Im Privatuniversitätengesetz (PUG) 2011 wird in § 3 Abs. 5 festgestellt: „Die Rechtsverhältnisse zwischen den **Studierenden** und der Privatuniversität sind privatrechtlicher Natur“. In § 6 Abs. 1 Z2 PUG 2011 ist vermerkt, dass die Privatuniversitäten der AQ Austria Informationen über die Entwicklung der Anzahl der **Studierenden** sowie Absolventinnen und Absolventen zu liefern haben.

Nummer 1 bei den Anliegen dieser Studierenden ist **„Leistungsbeurteilung“**, gefolgt von **„Fördermöglichkeiten“** und **„Studiengebühren“**. (Anm.: Die finanzielle Beteiligung von Studierenden an Privatuniversitäten ist gesetzlich nicht geregelt. In netzzugänglichen Informationen verwenden sieben Privatuniversitäten explizit den Begriff „Studiengebühren“, zwei den Begriff „Studienbeiträge“, zwei den Begriff „*Tuition fees*“). Finanzielle Aspekte und Fördermöglichkeiten sind aufgrund der Gebühren an Privatuniversitäten von erheblicher Bedeutung. Weitere Themen: **„Zulassung zum Studium“** und **„Probleme bei der Betreuung“**.

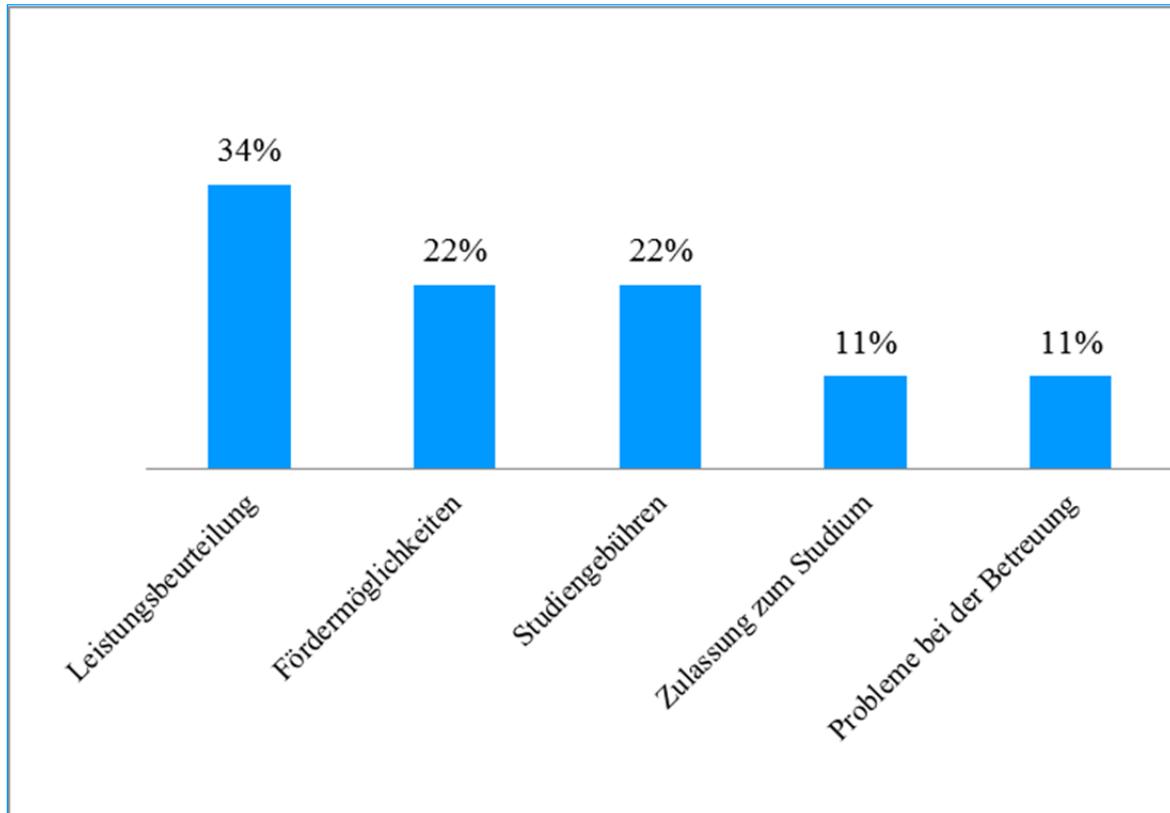


Abb. 20: Top 5 Themen an Privatuniversitäten

#### **4. BESCHREIBUNG VON ANONYMISIERTEN ANLIEGEN**

Gemäß § 31 Abs. 3 HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende Anliegen von Studieninteressentinnen und -interessenten, Studierenden sowie von ehemaligen Studierenden zu behandeln. Sie ist zudem gemäß § 31 Abs. 4 HS-QSG 2011 berechtigt, Informationen zu, in den von diesen Personen vorgebrachten, Angelegenheiten von den jeweiligen Organen und Angehörigen der hochschulischen Bildungseinrichtungen oder allenfalls anderer Institutionen einzuholen. Diese sind wiederum verpflichtet, der Ombudsstelle Auskünfte in den von ihr bezeichneten Angelegenheiten zu erteilen. Gemäß § 31 Abs. 6 HS-QSG 2011 ist die Ombudsstelle für Studierende zur Verschwiegenheit über alle ausschließlich aus ihrer Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen verpflichtet.

Im nachfolgenden Kapitel werden anonymisierte Anliegen aus dem Berichtszeitraum des Tätigkeitsberichtes 2013/14 dargestellt. Dabei werden die Sachverhaltsdarstellungen und erzielte Ergebnisse der Behandlung der Anliegen beschrieben und, soweit vorhanden, die jeweiligen kontextuellen Gesetzes- oder Verordnungstexte bzw. andere Regelungen angeführt.

Aufgrund der Klausurberatungen mit Interessensvertretungen und Hochschulinstitutionen nach Erscheinen des Tätigkeitsberichtes 2012/13 Ende Jänner 2014 wird zur Auswahl der anonymisierten Echtfälle festgestellt, dass dabei verschiedene Kriterien eine Rolle spielten, unter anderem die Häufigkeit des Auftretens von (ähnlichen) Anliegen und somit eine Zuordnung zur Top-Themen-Liste, der interessante Verlauf der Behandlung der Anliegen bzw. Ergebniserzielung sowie Darstellungsmöglichkeiten der Interventionsformen durch die Ombudsstelle für Studierende und deren Grenzen.

Die Beispiele der Anliegen sind in drei Gruppen eingeteilt:

- Anliegen von Studienwerberinnen und Studienwerbern,
- Anliegen von Studierenden und
- Anliegen von ehemaligen Studierenden.



## 4.1. Anliegen von Studienwerberinnen und Studienwerbern

### 4.1.1. Zulassung zum Studium

- **Zulassung in der Nachfrist zu einem Studium mit Studieneingangs- und Orientierungsphase (StEOP)**  
[§ 61 Abs. 2 UG 2002 idgF]

#### *Sachverhalt*

Eine Studienwerberin hatte in der Nachfrist eine Zulassung zu einem Studium erwirkt. Das gewählte Studium beginnt mit einer Studieneingangs- und Orientierungsphase (StEOP). Die Absolvierung der vorgeschriebenen Lehrveranstaltungen der StEOP gilt als Voraussetzung, um weitere Lehrveranstaltungen des Studiums besuchen zu können. Lehrveranstaltungen der StEOP dauern oft nur einige Wochen und nicht das ganze Semester. Die Studierende wandte sich an die Ombudsstelle für Studierende und informierte sie über den Sachverhalt in ihrer konkreten Situation. Da sie erst in der Nachfrist ihr Studium aufnahm, konnte sie nicht mehr an den Lehrveranstaltungen der StEOP des aktuellen Semesters teilnehmen, da diese bereits begonnen bzw. kurz vor dem Abschluss standen.

*Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende*

Die Ombudsstelle beriet die Studierende über die bestehenden Regelungen. Zum überwiegenden Teil erfolgt die Zulassung zu einem Diplom- oder Bachelorstudium innerhalb der allgemeinen Zulassungsfrist. Die Nachfrist beginnt nach Ablauf der allgemeinen Zulassungsfrist. In Ausnahmefällen (§ 61 Abs. 2 UG 2002 idgF) ist eine Zulassung auch in der Nachfrist möglich, insbesondere bei:

1. Nichtbestehen eines Aufnahme- oder Zulassungsverfahrens oder der Studieneingangs- oder Orientierungsphase in einem anderen Studium, sofern das Ergebnis für das Wintersemester erst nach dem 31. August, für das Sommersemester erst nach dem 31. Jänner vorliegt;
2. Erlangen der allgemeinen Universitätsreife für das Wintersemester erst nach dem 31. August, für das Sommersemester erst nach dem 31. Jänner;
3. Zivildienern, Präsenzdienern und bei Ableistung eines freiwilligen sozialen Jahres, sofern zum 31. August bzw. 31. Jänner der Dienst geleistet wurde bzw. eine Einberufung bestand und der Dienst später nicht angetreten oder vor Ende der Nachfrist abgebrochen oder unterbrochen wurde;
4. Personen, die glaubhaft machen, dass sie durch ein unvorhergesehenes oder unabwendbares Ereignis verhindert waren, die Frist einzuhalten und die kein Verschulden oder nur ein milderer Grad des Versehens trifft;
5. Personen, die nachweislich aufgrund von Berufstätigkeit oder Praktika daran gehindert waren, innerhalb der allgemeinen Zulassungsfrist einen Antrag zu stellen;
6. Personen, die nachweislich aufgrund eines Auslandsaufenthaltes aus zwingenden Gründen daran gehindert waren, innerhalb der allgemeinen Zulassungsfrist einen Antrag zu stellen.

Weitere Gründe können in der Satzung der Universität festgelegt werden.

### ***Keine Lösung möglich***

Es konnte für die Studierende aufgrund des Zeitablaufs keine passende Lösung gefunden werden. Die Studierende konnte somit nicht mit dem regulären Studium beginnen und musste bis zum nächsten Semester warten, in dem die Lehrveranstaltungen der StEOP wieder angeboten wurden.

- **Nachweis von Deutsch-Kenntnissen in einem persönlichen Gespräch [§ 63 Abs. 10 UG 2002 idgF]**

#### *Sachverhalt*

Eine Studieninteressentin und ein Studieninteressent (Geschwister) wollten an einer österreichischen Universität als ordentliche Studierende zugelassen werden. Sie haben beide die österreichische Staatsbürgerschaft, ebenso ihre Eltern, und ihre Muttersprache ist Deutsch. Sie haben ein ausländisches Reifezeugnis, das keinen Nachweis der Kenntnis der deutschen Sprache enthält.

§ 63 Abs 10 UG 2002 idgF normiert, dass Personen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, einen Nachweis über die Kenntnis der deutschen Sprache zu erbringen haben. Der Nachweis ist insbesondere durch ein Reifezeugnis auf Grund des Unterrichts in deutscher Sprache zu erbringen. In Kommentaren zum UG (z.B. Mayer 2. Auflage; Perthold-Stoitzner 3. Auflage) kann der Nachweis der Kenntnisse der deutschen Sprache auch durch ein persönliches Gespräch erbracht werden.

Trotz einer etwa halbstündigen, intensiven in deutscher Sprache geführten Diskussion zwischen Studienwerberin und -werber mit einer Mitarbeiterin der Zulassungsabteilung der Universität wurde nicht von einem schriftlichen Nachweis der Deutschkenntnisse abgesehen.

### *Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende*

Seitens der Ombudsstelle für Studierende erfolgte eine Kontaktaufnahme mit der Leiterin der zuständigen Verwaltungseinheit der betreffenden Universität, woraufhin eine Lösung gefunden werden konnte.

### *Lösung möglich*

Die Geschwister führten mit einer von der Leiterin der zuständigen Verwaltungseinheit der Universität vorgeschlagenen Person ebenfalls an dieser Universität ein Gespräch in deutscher Sprache zur Feststellung der tatsächlichen Deutschkenntnisse. Über dieses Gespräch ist eine einschlägige Bestätigung der Deutschkenntnisse ausgestellt worden, die Geschwister wurden zu den angestrebten Studien zeitnah zugelassen.

- **Nostrifizierung eines ausländischen Studienabschlusses**

**[§ 90 UG 2002 idgF]**

### *Sachverhalt*

Eine mit einem Österreicher verheiratete Ausländerin, die in ihrer Heimat (nicht EU) ein Bachelor- und Master-Studium absolviert und auch bereits einige Jahre unterrichtet hatte, wollte ihre Diplome nostrifizieren lassen, damit sie ihren Beruf als Lehrerin auch in Österreich ausüben kann. Von der für Lehrer-Anstellungen zuständigen Stelle wurde ihr versichert, dass in ihrem Fach Mangel herrsche und sie nach erfolgter Nostrifizierung eine Anstellung finden würde. Nach weiteren Wochen der Zuständigkeitsklärung wandte sie sich an die Universität in jener Stadt, in der sie auch ihren Wohnsitz hat. Dort konnte man ihr nicht genau sagen, wer konkret zuständig sei, sodass sie ihr Anliegen weiter nicht einbringen konnte.

### *Maßnahmen seitens der Ombudsstelle*

Die Ombudsstelle für Studierende nahm Kontakt mit der Universität auf, eruierte die zuständige Stelle und vermittelte einen Termin. Bei diesem Termin

wurde der Studienwerberin mitgeteilt, dass es besser sei, nochmals ein Studium zu beginnen und dann gleichwertige Prüfungen anerkennen zu lassen, da die Unterschiede zum österreichischen Curriculum zu groß seien, um in ein Nostrifizierungsverfahren eintreten zu können. Die Studienwerberin entschloss sich, ein Lehramtsstudium aufzunehmen.

### *Lösung teilweise möglich*

Wegen der Unterschiede der Curricula konnte kein Nostrifizierungsverfahren eingeleitet werden. Die Studierende konnte aber den Antrag auf Zulassung zum Lehramtsstudium zeitnah stellen.

- **Beglaubigung von Unterlagen zur Zulassung**

**[§ 60 Abs. 3 UG 2002 idgF]**

#### *Sachverhalt*

Eine Studienwerberin aus einem Krisengebiet wollte an einer österreichischen Universität zugelassen werden. Es wurde ihr seitens der Zulassungsstelle informell mitgeteilt, dass man Beglaubigungen der notwendigen Unterlagen nicht fordern würde, da es ihr aufgrund der politischen Lage in ihrer Heimat unmöglich sei, diese zeitnah beschaffen und vorlegen zu können. Dennoch wurden ihr im Laufe des Zulassungsverfahrens in einem Verbesserungsauftrag Beglaubigungen der eingereichten Unterlagen vorgeschrieben.

#### *Maßnahmen seitens der Ombudsstelle*

In einem Telefonat der Ombudsstelle für Studierende mit der zuständigen Stelle der Universität wurde auf § 60 Abs. 3 UG 2002 idgF hingewiesen, demzufolge das Rektorat berechtigt ist, die Verpflichtung zur Vorlage einzelner Unterlagen nachzusehen, wenn glaubhaft gemacht werden kann, dass die Beibringung u.a. mit übergroßen Schwierigkeiten verbunden ist.

### *Lösung möglich*

Die verfügbaren Unterlagen der Studienwerberin wurden letztlich ohne Beglaubigungen von der zulassenden Stelle akzeptiert.

- **Umstieg vom Curriculum B nach Curriculum A**

**[Verordnung der Universität C über die Zulassungsbeschränkung zu den Diplomstudien]**

*Sachverhalt*

Eine bereits an einer Universität Studierende wandte sich mit folgendem Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende: Sie habe bereits vier Semester im Curriculum B studiert, da sie aufgrund nicht ausreichender Punktzahl beim seinerzeitigen Aufnahmetest nur einen Studienplatz im Curriculum B bekommen hatte. Sie hätte aber eigentlich nach dem Curriculum A studieren wollen. Da die ersten vier Semester des Studiums von A und B inhaltlich identisch sind, stellte die Studierende nach dem zweiten erfolgreich absolvierten Semester im Curriculum B einen Antrag auf Umstieg in das Studium nach dem Curriculum A. Dies war jedoch nicht möglich, da im dritten Semester im Curriculum A nicht genügend Plätze zur Verfügung standen.

Ein Jahr später, nachdem sie einen erneuten Antrag auf Umstieg (in das fünfte Semester) gestellt hatte, erfuhr sie, dass sie dafür den Aufnahmetest für das Curriculum A bestehen müsse sowie einen speziellen Quereinsteigertest. Nach Absolvierung der beiden Prüfungen war allerdings aufgrund mangelnder Platzkapazitäten unsicher, ob sie in das Studium nach Curriculum A im fünften Semester umsteigen konnte. Sie erhielt die Mitteilung, dass sie aufgrund des Aufnahmetests für das Curriculum A zwar einen Platz im ersten Semester erhalten habe, dieser Platz jedoch „durchgereicht“ werden würde und sie ab 2016/17 im fünften Semester nach Curriculum A weiterstudieren könne.

Die Studierende war mit einer solchen neuerlichen Wartezeit nicht zufrieden und wandte sich mit ihrem Anliegen an den Herrn Bundesminister für

Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, an den Rektor der Universität und an die Ombudsstelle für Studierende.

*Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende:*

Die Ombudsstelle für Studierende kontaktierte die zuständige Stelle an der Universität und schilderte den besonderen Sachverhalt und ersuchte um eine zeitnahe Lösung.

### **Lösung möglich**

Das Anliegen konnte zugunsten der Studierenden gelöst werden, indem ihr noch ein Studienplatz im Curriculum A im fünften Semester für das Studienjahr 2014/15 zugewiesen werden konnte.

## **4.2. Anliegen von Studierenden**

### **4.2.1. Anerkennung von Studienleistungen**

- **Anerkennung von positiv absolvierten Studienleistungen im Rahmen einer Studieneingangs- und Orientierungsphase (StEOP) von Universität A nach Universität B**

**[§§ 66 iVm 78 UG 2002 idgF]**

#### *Sachverhalt*

Eine Studierende an der Universität A hatte dort die StEOP positiv abgelegt und studierte anschließend für weitere drei Semester. Aus familiären Gründen entschloss sie sich, in eine andere Stadt zu ziehen, wo sie für das gleiche Studium an der Universität B zugelassen wurde. An der Universität B wurden ihr nur einzelne Lehrveranstaltungen der StEOP vom Vorstudium an der Universität A anerkannt.

### *Maßnahmen der Ombudsstelle*

Die Studierende wandte sich an die Ombudsstelle und bat um Beratung und Hilfestellung. Die Ombudsstelle wies auf die aktuellen Regelungen hin. Die im Curriculum jeweils vorgeschriebenen Lehrveranstaltungen der StEOP sind verpflichtend, um weitere Lehrveranstaltungen des gewählten Studiums besuchen zu können. Welche Prüfungen und Lehrveranstaltungen Studierende absolvieren müssen, um die StEOP erfolgreich zu absolvieren, wird von der jeweiligen Universität autonom festgelegt.

### ***Keine Lösung möglich***

Die Studierende kam nicht umhin, die StEOP und die damit verbundenen Lehrveranstaltungen an der Universität B (abermals) zu absolvieren, um ihr Studium weiterführen zu können, obwohl sie bereits drei Semester an der Universität A „weiter“ studiert hatte.

- **Anerkennung von im Ausland erbrachten Studienleistungen an der Heimatinstitution**

**[§ 78 UG Abs. 1 und 5 UG 2002 idgF]**

### *Sachverhalt*

Zwei Studierende einer österreichischen Universität absolvierten Lehrveranstaltungen im Rahmen eines ERASMUS-Auslandsstudienaufenthaltes an einer eligiblen Hochschulinstitution in einem ERASMUS-teilnahmeberechtigten Land. Vor Antritt des Auslandsstudienaufenthaltes hatten sie vom zuständigen studienrechtlichen Organ eine schriftliche Bestätigung eingeholt (Formular „Antrag – Anerkennung – Studienerfolgsnachweis“), dass die geplanten Lehrveranstaltungen an der ausländischen Institution an der inländischen Institution als gleichwertig anerkannt werden.

Nach ihrem Auslandsaufenthalt wollten die beiden Studierenden den Antrag auf Anerkennung der erbrachten Leistungen „gemäß österreichischem Studienplan“ stellen. Das studienrechtliche Organ nahm diesen Antrag jedoch nicht an. Die

Studierenden wandten sich daher an die Ombudsstelle mit der Bitte um Beratung und Hilfestellung.

#### *Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

Die Ombudsstelle nahm mit dem studienrechtlichen Organ Kontakt auf. Nach mehrmals wiederholten Anschreiben wandte sich die Ombudsstelle für Studierende ihrerseits an die nächsthöhere Instanz an der Institution. Daraufhin erhielt die Ombudsstelle Auskunft über den Sachverhalt.

#### *Lösung möglich*

Das studienrechtliche Organ hatte erst nach Genehmigung des Auslandsstudienaufenthaltes bemerkt, dass die beiden Studierenden noch nicht alle Anforderungen für einen ERASMUS-Aufenthalt erfüllt hatten, da ihnen noch teilweise die Studieneingangsphase (StEOP) fehlte. Da jedoch bereits vor der Abreise die Bezeichnung der ausländischen Programmteile bestätigt worden war, musste auch die Anerkennung nach der Rückkehr erfolgen.

#### **4.2.2. Studienbeihilfe**

- **Studiennachweise und Rückforderung der Studienbeihilfe**  
**[§ 48 Abs. 3 StudFG 1992 idgF]**

#### *Sachverhalt*

Eine Studierende und Studienbeihilfenbezieherin entschloss sich bereits während des ersten Semesters ihres Studiums, dieses wieder zu beenden. Wegen der bezogenen Studienbeihilfe nahm die Studierende Kontakt mit der zuständigen Stipendienstelle auf, um sich über mögliche Rückzahlungsforderungen zu informieren. Telefonisch wurde ihr die Auskunft erteilt, sie müsse lediglich einen Studienerfolg von vier ECTS-Punkten im ersten Semester nachweisen.

Die Studierende meldet sich anschließend vom Studium ab und legte den Nachweis der erbrachten Studienleistungen der Stipendienstelle vor. Daraufhin erklärte diese in einer E-Mail, dass die telefonische Beratung leider nicht korrekt gewesen sei und bei einem Studienabbruch nach einem Semester nicht vier ECTS-Punkte, sondern vier Semesterwochenstunden (SWS) oder sieben ECTS-Punkte als Mindeststudienleistung nötig seien.

Da die Studierende die notwendigen Studienleistungen nicht (mehr) nachweisen konnte, musste sie die Studienbeihilfe der letzten Monate zur Gänze zurückzahlen. Die Mutter der Studierenden wandte sich an den Ombudsmann der KLEINEN ZEITUNG in Graz, dieser wiederum kontaktierte die Ombudsstelle für Studierende und bat um Überprüfung des Anliegens.

### Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende wandte sich ihrerseits an die im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wissenschaft für Studienbeihilfen und Stipendien zuständige Fachabteilung. Nach Darstellung des Sachverhaltes konnte dort eine Lösung gefunden werden.

### Lösung möglich

In einem Schreiben konnte die Ombudsstelle für Studierende der Mutter der Studierenden mitteilen, dass der Tochter die Rückforderung allenfalls in Form einer Studienunterstützung refundiert werden könnte, sobald die Tochter ein entsprechendes Ansuchen an die zuständige Fachabteilung stellt.

In der KLEINEN ZEITUNG (2. 10. 2014) wurden vom KLEINE-Ombudsmann unter dem Titel „Doch noch Happy End nach falscher Auskunft“ der Sachverhalt dieses Falles sowie der positive Ausgang geschildert.



- **Gewährung von gesetzlich zustehenden Zusatzsemestern gemäß Studienförderungsgesetz für eine Mutter von Zwillingen**

[§ 19 Abs. 3 Z 1, 2, 3 StudFG 1992 idgF]

### *Sachverhalt*

Eine Studierende mit Behinderung (70vH) und Mutter von Zwillingen bezog ein Selbsterhalterstipendium nach dem Studienförderungsgesetz. Gemäß § 19 StudFG 1992 kann die Anspruchsdauer aus wichtigen Gründen verlängert werden. Von der zuständigen Stipendienstelle wurden der Studierenden jedoch nur zwei Zusatzsemester für ihre Behinderung, ein Zusatzsemester für ihre Schwangerschaft sowie zwei Zusatzsemester für ihre beiden Kinder zuerkannt, obwohl ihr gemäß § 19 Abs. 3 Z 2 StudFG 1992 zwei Semester je Kind zustehen würden.



### *Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

Die Ombudsstelle für Studierende führte informelle Gespräche zum Anliegen der Studierenden, da die Nichtgewährung der Zusatzsemester sachlich nicht gerechtfertigt erschien und für die Studierende mit einer **unbilligen Härte** verbunden war. Zugleich wurde der betroffenen Studierenden empfohlen, gegen den negativen Bescheid der Stipendienstelle Vorstellung zu erheben, was die Studierende auch in offener Frist tat.

### *Lösung möglich*

Nach der Bearbeitung der Vorstellung erhielt die Studierende einen positiven Bescheid der zuständigen Stipendienstelle, in welchem ihr zumindest ein weiteres Semester gewährt wurde. Zudem wurde ihr zugesichert, dass sie noch ein weiteres Semester beantragen könne.

### 4.2.3. Leistungsbeurteilung

- **Fristgerechte Beurteilung einer Lehrveranstaltung**  
[§ 75 Abs. 4 UG 2002 idgF]

#### *Sachverhalt*

Eine Studierende besuchte an einer österreichischen Universität eine Lehrveranstaltung einer ausländischen Gastprofessorin. Sie erzielte auf die vorgesehene Abschlussklausur dem Vernehmen nach eine positive Beurteilung, doch diese wurde auch drei Monate nach Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses nicht ins System eingetragen und schien somit nicht auf dem Sammelzeugnis auf. Ohne die Beurkundung der erfolgreichen Absolvierung dieser Lehrveranstaltung hatte die Studierende keine Möglichkeit, ihre Bachelorarbeit einzureichen und das Bachelorstudium abzuschließen. Die ausländische Gastprofessorin, welche die Lehrveranstaltung geleitet hatte, reagierte nicht auf E-Mails der Studierenden, in denen diese die Eintragung des Prüfungsergebnisses urgierte. Daher wandte sie sich an die Ombudsstelle für Studierende und ersuchte um Intervention in ihrer Angelegenheit.

#### *Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende*

Recherchen der Ombudsstelle für Studierende im Internet ergaben, dass die österreichische E-Mail-Adresse der ausländischen Universitätsprofessorin nicht mehr gültig war. Sie war in ihr Heimatland zurückgekehrt. Die Gastprofessorin gab an, auf die Eintragung der Beurteilung vor ihrer Abreise vergessen zu haben und sagte zu, die Beurteilung umgehend einzutragen.

#### *Lösung möglich*

Die Studierende erhielt unmittelbar nach Kontaktierung der ausländischen Gastprofessorin ihr positives Prüfungsergebnis bestätigt und konnte die Bachelorarbeit einreichen.

- **Plagiatsvorwurf gegen einen Studierenden**  
**[keine konkrete Norm betreffend]**

#### *Sachverhalt*

Ein Studierender wandte sich an die Ombudsstelle für Studierende, da seine Bachelorarbeit aufgrund eines Plagiatsvorwurfes nicht beurteilt und in seinem Sammelzeugnis ein „X“ vermerkt wurde. Der Studierende hatte einzelne Absätze aus Wikipedia übernommen und zudem die Quelle nicht ordnungsgemäß zitiert. Er war der Ansicht, dass der Vermerk „X“ eine unverhältnismäßige Sanktion darstelle, da er nur fahrlässig und nicht vorsätzlich gehandelt habe. Zudem sei ihm vom betreuenden Professor nicht einmal die Möglichkeit gegeben worden, die Bachelorarbeit zur Vorkorrektur abzugeben und Verbesserungsvorschläge zu erhalten, obwohl ihm dieses Recht nach dem Curriculum des Studienfachs eingeräumt werde.

#### *Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

Die Ombudsstelle für Studierende kontaktierte den Betreuer der Bachelorarbeit und erfuhr, dass dem Studierenden doch die Möglichkeit eingeräumt wurde, die Bachelorarbeit zur Vorkorrektur einzureichen, dieser die Arbeit jedoch weder fristgerecht abgegeben habe, um Verbesserungsvorschläge zu erhalten, noch die für den Abschluss der Bachelorarbeit erforderlichen Hausarbeiten zeitgerecht erbracht habe. Diese Angaben des Professors wurden auch durch einen einschlägigen Mailverkehr mit dem Studierenden belegt.

#### ***Keine Lösung möglich***

Der Studierende hatte durch die Fristversäumnis seinen Anspruch verwirkt, Verbesserungsvorschläge vom Betreuer zu erhalten. Nach endgültiger Abgabe der Arbeit war der Betreuer nicht mehr dazu verpflichtet, den Studierenden auf etwaige Mängel hinzuweisen. Die Vorgangsweise des Universitätsprofessors war gerechtfertigt. Die Ombudsstelle für Studierende teilte dies dem Studierenden in einem erklärenden Schreiben mit.

- **Mängel bei der Abhaltung einer Masterprüfung an einer künstlerischen Universität**

**[gemäß Studienplan und Satzung der betreffenden künstlerischen Universität]**

*Sachverhalt*

Die Mitglieder eines Prüfungssenates bei einer Masterprüfung an einer künstlerischen Universität umfasste fünf Personen. Laut Satzung der betreffenden Universität haben einem Senat wenigstens drei, jedoch höchstens zehn Personen anzugehören. Die Prüfung selbst bestand aus zwei Teilen: Internes Vorspiel und Prüfung aus Didaktik.

Von der Studierenden wurden folgende Mängel der Prüfung gegenüber der Ombudsstelle für Studierende geltend gemacht: Die Prüfung begann eine halbe Stunde zu spät. Das 35 Minuten dauernde Konzert wurde positiv beurteilt. Es wurde keine Pause gemacht, die Studierende wurde gefragt, ob sie zwischen dem ersten und zweiten Teil eine Pause machen möchte. Da sie annahm, dass der zweite Teil nur noch 45 Minuten dauern würde, verzichtete sie auf eine Pause. Die Dauer des zweiten Teiles wurde wesentlich überschritten (90 Minuten).

Der Senat, der aus fünf Personen bestand, war nicht immer komplett anwesend. Ein Mitglied des Senates wurde von einer Studienkollegin während der Prüfungszeit auf der Straße gesehen. Der zweite Teil (didaktische Prüfung) wurde negativ beurteilt.

*Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende*

Seitens der Ombudsstelle für Studierende wurde Kontakt mit dem zuständigen Organ an der Universität aufgenommen und um Stellungnahme ersucht. Das Organ führte Gespräche sowohl mit der Studierenden als auch mit den Mitgliedern des Senates durch und es wurde daraufhin eine Wiederholungsprüfung Didaktik angesetzt.

### *Lösung möglich*

Auf Wunsch der Studierenden und mit Zustimmung des zuständigen Organs nahm der Leiter der Ombudsstelle an der Wiederholungsprüfung Didaktik teil. Die Prüfung wurde von der Studierenden bestanden.

#### **4.2.4. Administratives / Organisatorisches**

- **Studienschwerpunkte Masterstudium Psychologie**

##### *Sachverhalt*

Beim Psychologiestudium gibt es an einer bestimmten Institution die Möglichkeit, im zweiten Studienabschnitt Schwerpunkte auszuwählen. Da einige Schwerpunkte des Studiums jedoch sehr gefragt sind, andere weniger, hat die Universität Regelungen bezüglich Präferenzen eingeführt. Ob die Studierenden Lehrveranstaltungen des gewünschten Schwerpunktes absolvieren können, hängt von der erreichten Punktezahl eines schriftlichen „Zulassungsexamens“ ab. Wollen Studierende einen bestimmten Schwerpunkt absolvieren, für den keine ausreichenden Ergebnisse erreicht wurden, kann der Test im darauffolgenden Semester wiederholt werden. Zwischenzeitlich kann man den erreichten Schwerpunkt und für alle Schwerpunkte gemeinsamen Lehrveranstaltungen absolvieren. Ein Studierender, der den von ihm gewünschten Schwerpunkt nicht absolvieren konnte, wandte sich mit der Bitte um Prüfung der Sachlage an die Ombudsstelle für Studierende.

##### *Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

Die Ombudsstelle für Studierende erläuterte ihm nach erfolgtem Rückkontakt mit der Rechtsabteilung des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft die Rechtslage: Das Masterstudium Psychologie kann auch mit der Schwerpunkteinteilung ohne Studienzeitverzögerung abgeschlossen werden, da die Auswahl eines Schwerpunktes immer möglich ist. Will man einen ganz bestimmten Schwerpunkt und die diesbezüglichen Lehrveranstaltungen absolvieren, so kann damit eine Wartezeit verbunden sein. Da diese nicht für eine allfällige Studienzeitverzögerung des Gesamtstudiums konstitutiv ist, ist

keine unmittelbare Rechtswidrigkeit der Vorgangsweise seitens der Universität gegeben.

- **Alternatives Lehrveranstaltungsangebot für einen FH-Studierenden, der Angehöriger einer eingetragenen Bekenntnisgemeinschaft ist**

#### *Sachverhalt*

Ein Studierender an einer Fachhochschule ist bekennender Angehöriger einer in Österreich eingetragenen Bekenntnisgemeinschaft. Er wandte sich vor Beginn des Wintersemesters an das Sekretariat der Studiengangsleitung und teilte diesem mit, dass er aus religiösen Gründen an Wochenenden von Freitag Sonnenuntergang bis Samstag Sonnenuntergang nicht an Lehrveranstaltungen teilnehmen wird können. Sowohl Vorlesungen als auch Vertiefungslehrveranstaltungen mit verpflichtender Anwesenheit im Curriculum des Studierenden fallen in besagtem Semester mit fortschreitendem astronomischem Jahr genau in diese Zeitspanne. Die Koordinatorin des Studienganges wandte sich daraufhin an die Ombudsstelle für Studierende und fragte an, ob es bereits ähnlich gelagerte Fälle gegeben habe und wie weiter vorzugehen sei.

#### *Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

Das FHSStG 1993 idGF normiert in § 4 Abs. 1 die allgemeine Zugänglichkeit von Fachhochschul-Studiengängen bei Erfüllung der fachlichen Voraussetzungen ohne Unterschied der Geburt, des Geschlechts, der Rasse, des Standes, der Klasse und des Bekenntnisses. Die Ombudsstelle für Studierende setzte sich sowohl mit der AQ Austria als auch mit der für Fachhochschulen zuständigen Fachabteilung des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft in Verbindung, um nach vergleichbaren Fällen zu fragen. Beide Institutionen hatten keine einschlägigen Erfahrungen.

#### *Lösung möglich*

Gemeinsam mit der Koordinatorin des Studienganges erreichte die Ombudsstelle für Studierende die Zusage einer anderen Hochschulinstitution vor

Ort, dass der Studierende Teile der verpflichtenden Studienleistungen dort erbringen könnte und ihm diese an der Fachhochschule anerkannt werden würden.

- **Curriculumsänderung und Konsequenzen für Studierende**  
**[§ 54 Abs. 5 UG 2002 idgF]**

*Sachverhalt*

An einer Universität wurde im Mitteilungsblatt verlautbart, dass das aktuelle Curriculum einer Studienrichtung geändert und in einigen Monaten entsprechend umgestellt werden sollte. Von dieser geplanten Änderung war eine Vielzahl von Studierenden betroffen, die nach Erhalt der Mitteilung erfahren hatten, dass bereits erbrachte ECTS-Punkte „ungültig“ werden könnten und sich der Studienabschluss damit allenfalls verzögern könnte. Eine Gruppe betroffener Studierende wandte sich an die Ombudsstelle für Studierende mit der Bitte um Beratung und Hilfestellung.

*Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

Die Ombudsstelle für Studierende setzte sich mit der verantwortlichen Stelle an der Universität in Verbindung und informierte diese über die Anliegen der betroffenen Studierenden. In einem Treffen mit dem zuständigen Organ der Universität wurden die geplanten Änderungen und konkreten Anliegen der Studierenden besprochen. Als wichtigstes Ziel wurde dabei die Verbesserung der Kommunikation seitens der Bildungseinrichtung angeregt, um den Unklarheiten über die Auswirkungen der Curriculumsänderungen aktiv entgegenzuwirken.

*Lösung möglich*

Die Verantwortlichen der Universität zeigten Verständnis für die Anliegen der Studierenden. Im Rahmen einer speziellen Informationsveranstaltung sowie mittels mehrerer schriftlicher Mitteilungen wurden die Studierenden umfassend über die Konsequenzen der Curriculumsänderung informiert. Zudem wurde den

Studierenden versichert, dass es keinen Verlust von erbrachten ECTS-Punkten geben werde, sondern bisherige Studienleistungen anerkannt werden.

- **Beurlaubung vom Studium doch möglich**  
**[§ 67 UG 2002 idgF]**

#### *Sachverhalt*

Eine studierende Mutter wollte sich aufgrund von Kinderbetreuungspflichten für ihr wenige Monate altes Baby vom Studium beurlauben lassen. Sie hatte zuvor eine Zeit lang geplant, ihr Studium nach einer Babypause wieder aufzunehmen. Die Suche nach einer geeigneten Krippe stellte sich jedoch als langwierig und schließlich als erfolglos heraus. Daher entschied sich die Studierende, doch noch ein Semester der vollzeitigen Betreuung ihres Kindes zu widmen. Den Antrag auf Beurlaubung stellte sie erst während in der Nachfrist. Dies sollte laut Informationen auf der Homepage der Universität auch möglich sein. Von der für Beurlaubungen zuständigen Stelle wurde ihr Antrag jedoch mit der Begründung abgelehnt, dass diese Frist abgelaufen sei. Die Studierende versuchte erfolglos, eine Kulanzlösung vor Ort zu finden. Sie wandte sich daraufhin mit ihrem Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende.

#### *Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende*

In einem persönlichen Gespräch mit der Leitungsperson vor Ort wurde das Anliegen der Studentin thematisiert.

#### *Lösung möglich*

Die Universität überprüfte nochmals den Sachverhalt. Die Studierende wurde für das betreffende Semester vom Studium beurlaubt.

### 4.3. Anliegen von ehemaligen Studierenden

- **Stornierung und Kosten bei der Abmeldung (von einem Universitätslehrgang)**  
**[keine konkrete Norm betreffend ]**

#### *Sachverhalt*

Eine Studieninteressentin meldete sich für einen Universitätslehrgang an, wurde auch aufgenommen, meldete sich allerdings bald danach wieder ab. Die Abmeldung erfolgte zeitgerecht entsprechend den im Internet veröffentlichten Stornobedingungen, sodass nur der Studierendenbeitrag (= ÖH-Beitrag) und die Stornogebühr als Bearbeitungspauschale anfallen sollten. Dennoch wurden die gesamten Gebühren für den Lehrgang vorgeschrieben.

#### *Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende*

In einem Schreiben an die verantwortliche Person des Lehrganges und in einer telefonischen Rücksprache wurden auf die öffentlich zugänglichen Stornobedingungen hingewiesen.

#### *Lösung möglich*

Der Interessentin wurden – so wie in den Stornobedingungen angegeben – lediglich der Studierendenbeitrag und die Stornogebühr verrechnet.

## **5. VORSCHLÄGE DER OMBUDSSTELLE FÜR STUDIERENDE AN ORGANE UND ANGEHÖRIGE VON HOCHSCHULINSTITUTIONEN SOWIE AN DEN GESETZGEBER**

Im § 31 Abs. (5) HS-QSG 2011 findet sich folgender Passus zur beratenden Tätigkeit der Ombudsstelle für Studierende: „Die Ombudsstelle kann den Organen von Bildungseinrichtungen beratend zur Verfügung stehen“.

Aus Sicht der Ombudsstelle für Studierende ergeben sich für den Berichtszeitraum über den vorliegenden Tätigkeitsbericht aus individuellen Anlassfällen eine Reihe von Anregungen, die für Organe sowie für die Gesetzgeberinnen und Gesetzgeber interessant sein können. Es ergehen daher folgende Vorschläge:

### **5.1. Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen**

- **Zur Überprüfbarkeit und Nachvollziehbarkeit der Reihung von Studienwerberinnen und Studienwerber in Bewerbungsverfahren an Fachhochschulen (§ 11 Abs. 1 FHStG 1993 idgF)**

Gemäß § 11 Abs. 1 FHStG 1993 idgF sind im Rahmen der Aufnahmeverfahren nach Maßgabe organisatorischer Möglichkeiten mit allen Bewerberinnen und Bewerbern Aufnahmegespräche vorzusehen und bei der Reihung zu berücksichtigen. Bei Bachelor- und Diplomstudiengängen hat eine Einteilung der Bewerbungsgruppen mit unterschiedlicher Vorbildung zu erfolgen, wobei zumindest eine Gruppe von Bewerberinnen und Bewerbern mit einschlägiger beruflicher Qualifikation zu bilden ist. Es ist vorzusehen, dass die Bewerbungsgruppen aliquot auf die Zahl der Aufnahmeplätze aufgeteilt werden. Die zur Reihungsliste führenden Bewertungen der Bewerberinnen und Bewerber sind überprüfbar und nachvollziehbar zu dokumentieren.

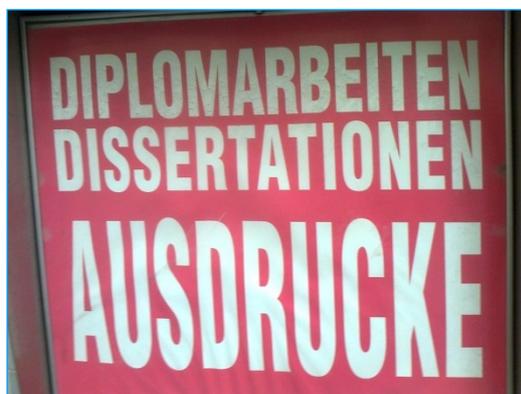
Aufgrund konkreter Anliegen Betroffener ergeht der **Vorschlag, FH-Bewerberinnen und Bewerbern neben dem Ranking-Platz auch Informationen über die Punktevergabe, die Gesamtzahl der Bewerberinnen und Bewerber sowie die Anzahl der Bewerberinnen und Bewerber in der betreffenden Gruppe (Gruppe der Bewerberinnen und Bewerber mit bzw. ohne fachlichen Qualifikationen) entsprechend bekanntzugeben, damit den oben erwähnten gesetzlichen Bestimmungen Rechnung getragen wird.**

- **Zur Veröffentlichung von Satzungen sowie von Studien- und Prüfungsordnungen an Fachhochschulen (§ 10 Abs. 3 Z 10 FHStG 1993 idgF)**

Gemäß § 10 Abs. 3 Z 10 FHStG 1993 idgF befinden sich unter den Aufgaben des Kollegiums auch die Erlassung einer Satzung (mit darin enthaltenen Studien- und Prüfungsordnungen) sowie die Veröffentlichung derselben „in geeigneter Form“. Im FHStG-Kommentar Hauser 7. Auflage (2014) ist dazu vermerkt: „Zu denken ist etwa an eine Veröffentlichung auf der Homepage oder am ‚Schwarzen Brett‘ des Erhalters.“

Aufgrund von Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende ergeht der **Vorschlag, dass alle Erhalter die Satzungen sowie die Studien- und Prüfungsordnungen nicht passwort-geschützt im Internet veröffentlichen.**

- **Zur Zuweisung von Betreuungspersonen für Dissertantinnen und Dissertanten bei (notwendigem) Betreuerwechsel an öffentlichen Universitäten (§ 82 Abs. 1 UG 2002 idgF und Satzungen)**



Gemäß § 82 Abs. 1 UG 2002 idgF sind nähere Bestimmungen über Betreuung und Beurteilung von Dissertationen in der Satzung, nähere Bestimmungen über das Thema im jeweiligen Curriculum festzulegen. Anlassfälle zeigen, dass bei erforderlichem Betreuungswechsel

(bisherige Betreuerin oder bisheriger Betreuer emeritieren, legen die Betreuung nieder, können krankheitsbedingt nicht mehr die Betreuung durchführen oder sind verstorben) die zuständigen Organe nicht transparent oder nicht zeitnah entscheiden.

Aufgrund von Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende ergeht der **Vorschlag, konkrete Regelungen dazu, wie an etlichen Hochschulinstitutionen bereits gehandhabt, in der Satzung zu verankern und bei Ablehnung von durch die Studierenden gemachten Vorschlägen für Betreuerinnen oder Betreuer diese auch ausreichend zu begründen.**

- **Zur Ausnahme von der Erbringung der allgemeinen und besonderen Universitätsreife an Universitäten sowie der allgemeinen Universitätsreife an Fachhochschulen bei Konflikten oder Kriegen im Heimatstaat (§ 60 Abs. 3 UG 2002 idgF bzw. § 4 Abs. 5 Z 3 und 4 FHStG 1993 idgF)**

Gemäß § 60 Abs. 3 UG 2002 idgF kann das Rektorat einer Universität von der Verpflichtung zur Vorlage einzelner Unterlagen nachsehen, wenn glaubhaft gemacht wird, dass deren Beibringung innerhalb einer angemessenen Frist unmöglich oder mit übergroßen Schwierigkeiten verbunden ist und die vorgelegten Unterlagen für eine Entscheidung ausreichen. Gemäß § 4 Abs. 5 Z 3 und 4 FHStG 1993 idgF sind zum Nachweis der allgemeinen Universitätsreife für Fachhochschul-Studium ein ausländische Zeugnisse bzw. Urkunden über den Abschluss eines mindestens dreijährigen Studiums an einer anerkannten inländischen oder ausländischen postsekundären Bildungseinrichtung erforderlich. Für Studienwerberinnen und Studienwerber aus aktuellen Krisen- und Kriegsgebieten an beiden Institutionen-Kategorien besteht oftmals nicht (mehr) die Möglichkeit, in ihre (ehemaligen) Heimatländer (z.B. Ost-Ukraine, Krim, West-Ukraine) einreisen zu können, um entsprechend notwendige authentische Unterlagen zu besorgen.

Aufgrund von Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende ergeht der **Vorschlag, besonders Studienwerberinnen und Studienwerbern aus Krisengebieten an öffentlichen Universitäten oder an Fachhochschulen Ausnahmeregelungen bezüglich der Beibringung von Originaldokumenten im Rahmen ihrer Bewerbungsverfahren zu ermöglichen, da es ihnen nicht zugemutet werden kann, zwecks Dokumentenbeschaffung in einen unsicheren Staat oder sogar in ein Kriegsgebiet zurückzukehren.**

- **Zur Ermöglichung von Mediation auch für Studierende als „Angehörige der Universität“ (§ 94 Abs. 1 Z.1 UG 2002 idgF) bzw. auch an anderen Hochschulinstitutionen**

Die offizielle Verankerung von Mediation an Hochschulinstitutionen als zunehmende Tendenz zu einer strukturierten Konfliktlösung schreitet voran, wie sich bei der Thematisierung dieses Themas im Rahmen der Leistungsvereinbarungsgespräche des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung bzw. des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft mit den öffentlichen Universitäten im Berichtszeitraum zu diesem Tätigkeitsbericht gezeigt hat. An der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck wird Mediation seitens der Universität bereits seit einiger Zeit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dieser Institution, die sich in einer universitätsinternen Konfliktsituation befinden und sich eine professionelle Begleitung bei der Konfliktbearbeitung wünschen, im Rahmen der Personalentwicklung angeboten (siehe <http://www.uibk.ac.at/personalentwicklung/mediation/>). Die LFU Innsbruck ist mittlerweile auch die erste und einzige Hochschulinstitution, an der die dortige Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft Mediation auch für Studierendenvertreterinnen und -vertreter sowie für Studierende anbieten wird.

Es ergeht der **Vorschlag an (entscheidungsbefugte) Universitäts-Organe sowie an Universitätsangehörige (*in concreto* Studierendenvertretungen) an allen anderen öffentlichen Universitäten, aber auch an Fachhochschulen,**

**Pädagogischen Hochschulen und Privatuniversitäten, Mediation für die Angehörigen der jeweiligen Institutionen offiziell zu etablieren.**

- **Zur Implementierung der Grundsätze der „Europäischen Charta für Forscher“ und des „Verhaltenskodex für die Einstellung von Forschern“ durch alle Hochschulinstitutionen**

Am 11. März 2005 verabschiedete die Europäische Kommission nach einem umfangreichen Konsultationsprozess die Empfehlung über die Europäische Charta für Forscher und einen Verhaltenskodex für die Einstellung von Forschern“ ([http://ec.europa.eu/euraxess/pdf/brochure\\_rights/eur\\_21620\\_de-en.pdf](http://ec.europa.eu/euraxess/pdf/brochure_rights/eur_21620_de-en.pdf)) mit etlichen einschlägigen Vorschlägen wie Arbeitsbeziehung zu Betreuern, Rechte an geistigem Eigentum, Ko-Autorentum, Beschwerden und Einspruchsverfahren etc. 17 von 21 österreichischen öffentlichen Universitäten, drei von 21 Fachhochschulen sowie eine von zwölf Privatuniversitäten haben zu dieser EK-Empfehlung *Letters of Endorsement* geschrieben.

**Es ergeht der Vorschlag der Ombudsstelle für Studierende, dass auch die anderen Hochschulinstitutionen Erklärungen zur Implementierung der Grundsätze der Charta sowie zum Fortgang der Implementierung abgeben und diese im Internet veröffentlichen.**

- **Zur Erhöhung der Transparenz bei der Anerkennung von Prüfungsleistungen (§ 78 UG 2002 idgF)**

Aufgrund von Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende zu (teilweise massiven) Problemen im Rahmen von Anerkennungsverfahren (innerstaatlich und international) und der Beispiele in einer ministeriellen Arbeitsgruppe zum selben Thema ergeht **der Vorschlag der Ombudsstelle für Studierende, aus Gründen der Transparenz und zur Entscheidungshilfe Anerkennungsbescheide zu dokumentieren (z.B. in einer Intranet-Datenbank für einen bestimmten Kreis zugangsberechtigter Personen) und**

**auf konkrete Anfrage den mit Studien befassten Organen zur Verfügung zu stellen.**

- **Zur Studienzeitverlängerung an öffentlichen Universitäten bei Ursachen, die alleine oder überwiegend der Universität zuzurechnen sind (§ 59 Abs. 7 UG 2002 idgF) und der Verwendung des Formulars „Mitteilung einer Studienbehinderung im Studien- und Prüfungsbetrieb“ (§ 2 Abs. 1 lit b FLAG 1967 idgF) sowie ähnlicher Formulare**

Gemäß § 59 Abs. 7 UG 2002 idgF sind an öffentlichen Universitäten ausreichend zusätzliche Studienangebote oder Lehrveranstaltungen im selben oder spätestens im nächstfolgenden Semester anzubieten, wenn den Studierenden eine Verlängerung der Studienzeit droht, deren Ursache alleine oder überwiegend der Universität zuzurechnen ist. Gemäß § 2 Abs. 1 lit b FLAG 1967 idgF werden neben Krankheit, Zeiten des Mutterschutzes, Pflege und Erziehung eines eigenen Kindes, Tätigkeit als Studentenvertreter/in und nachgewiesenem Auslandstudium explizit auch Studienbehinderungen im Lehr- und Prüfungsbetrieb einer Universität als Grund für die Verlängerung der Studienzeit anerkannt. Weitere Tatbestände sind mit entsprechenden Formularen, „Mitteilung einer Studienbehinderung im Studien- und Prüfungsbetrieb“ (Formular Beih 14 FLD f. Wien, NÖ u Bgld – 09/97 [Neuaufsl.] – ÖSD 720880 dfp/r), „Bestätigung für eine fehlende Lehrveranstaltungsbeurteilung“ (Formular 14a...), „Bestätigung für eine fehlende Fach- oder Lehrveranstaltungsprüfung“ (Formular 14b...) sowie „Bestätigung über eine fehlende Diplomarbeit/Dissertation“ (Formular 14c...) zu dokumentieren. Im Rahmen der Studienbeihilfe steht das Formblatt SB2, Verlängerungsansuchen in Verwendung.

Aufgrund von Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende ergeht der **Vorschlag, dass die zuständigen Organe und Angehörigen der Hochschulinstitutionen potentiell betroffene Studierende im Zutreffensfalle auf die Möglichkeit der Bestätigung von studienzeitverlängernden Tatbeständen hinweisen sollen.**

- **Zur Erarbeitung von Kriterien für Ausbildungsverträge an Fachhochschulen und an Privatuniversitäten**

Aufgrund von Wahrnehmungen der Ombudsstelle für Studierende und auch einschlägiger Beratungen mit dem Vorsitzteam der Bundesvertretung der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft ergeht an die Fachhochschulen, an den Ausschuss für Qualitätsmanagement bei der Österreichischen Fachhochschulkonferenz, an die Österreichische Privatuniversitätenkonferenz (ÖPUK) der **Vorschlag, gemeinsame Mindestkriterien respektive zentrale Aspekte zur korrekten Gestaltung von Ausbildungsverträgen zu erarbeiten.**

(Anm.: Die Ombudsstelle für Studierende organisiert dazu Mitte November 2015 in Dornbirn mit und an der Fachhochschule Vorarlberg sowie mit der FHK, der ÖPUK und der ÖH eine entsprechende Arbeitstagung.)

## **5.2. Vorschläge an den Gesetzgeber**

In Ergänzung zu den bei den jeweiligen Stellungnahmen in Begutachtungsverfahren gemachten Anregungen durch die Ombudsstelle für Studierende (siehe Kapitel 3.4.4. in diesem Tätigkeitsbericht) ergeht folgender Vorschlag an den Gesetzgeber:

- **Zum Recht auf Einsichtnahme in Prüfungsunterlagen und Kopiererlaubnis auch im Rahmen von Aufnahme-, Eignungs- und Zulassungsverfahren an öffentlichen Universitäten (§ 79 Abs. 5 UG 2002 idgF)**

Nach derzeitigem Studienrecht für öffentliche Universitäten ist gemäß § 79 Abs. 5 UG 2002 idgF für Studierende eine Einsichtnahme in Prüfungsunterlagen und in die Prüfungsprotokolle inklusive gestellter Prüfungsfragen sowie das Recht zum Anfertigen von Fotokopien (ausgenommen Multiple-Choice-Fragen) möglich.

Aufgrund von Wahrnehmungen, dass vereinzelt Universitäten dies bereits jetzt zumindest teilweise gewähren, ergeht **der Vorschlag, die unter ob.zit. § geregelten Tatbestände auch für Studienwerberinnen und Studienwerber zu definieren** (siehe dazu auch den Antrag der Abgeordneten Dr. Nikolaus Scherak, Kollegin und Kollegen betr. ein Bundesgesetz, mit dem das Universitätsgesetz 2002...geändert wird, eingebracht am 24. September 2014; [http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/A/A\\_00616/fname\\_366077.pdf](http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/A/A_00616/fname_366077.pdf))

## 6. RESÜMEE UND AUSBLICK

Das Studienjahr 2013/14 war das zweite, in dem die Ombudsstelle für Studierende einschlägige Informations- und Servicearbeit für die hochschulischen Bildungseinrichtungen geleistet sowie Anliegen von Studieninteressentinnen und -interessenten, Studierenden und ehemaligen Studierenden behandelt hat. Messbare Größen sind ein Anstieg der behandelten Anliegen (was *per se* keine Verschlechterung im System bedeuten muss) und die Veränderungen bei der Häufigkeit bestimmter Anliegen, so z.B. der Rückgang von Anliegen im Bereich „schlechte Studienbedingungen“ vom achten auf den zwölften Platz.

### Neue Informationselemente

Aufgrund der Erfahrungen mit dem ersten Tätigkeitsbericht 2012/13 und den Diskussionen mit politischen Entscheidungsträgerinnen und -trägern, Interessensvertretungen und Hochschulinstitutionen seit dessen Veröffentlichung sind wichtige neue Elemente in die Berichtslegung aufgenommen worden, so die **Themenfrequenz nach Hochschulsektoren** sowie die **Unterscheidung der anonymisierten Echtfall-Beschreibungen nach „Studieninteressentinnen und -interessenten“, „Studienwerberinnen und -werbern“, „Studierenden“ und „ehemaligen Studierenden“** (wie in den Erläuterungen zum Gesetz angeführt).

### Realisierte Vorschläge

Zu den Vorschlägen aus dem Vorjahr an die Organe und Angehörigen der Hochschulinstitutionen bzw. an die gesetzgebenden Organe und über die erfolgte Umsetzung sind umfangreiche Informationen auf der Homepage der Ombudsstelle für Studierende unter „Realisierte Vorschläge aus dem Tätigkeitsbericht 2012/13“ enthalten.

**Zu noch nicht realisierten Vorschlägen an Organe und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** werden die Hochschulinstitutionen eingeladen werden, diese

Vorschläge nochmals zu überprüfen. Für, aus der Sicht der Institutionen, allenfalls nicht realisierbare Vorschläge sollen Stellungnahmen ergehen, warum diese nicht realisierbar sind oder erscheinen.

**Zu noch nicht berücksichtigten, gesetzlichen Änderungen im Rahmen der Vorschläge an die gesetzgebenden Organe** wurde eine Überprüfung derselben und eine allfällige Aufnahme dieser Vorschläge in die Themenspeicher zu den jeweils nächsten, großen Novellen der in Frage kommenden Gesetzesmaterien in Aussicht gestellt.

Reaktionen auf sämtliche Aspekte dieses Berichtes können entweder an die E-Mail-Adresse [os.tb1314@bmwfw.gv.at](mailto:os.tb1314@bmwfw.gv.at) oder an [josef.leidenfrost@bmwfw.gv.at](mailto:josef.leidenfrost@bmwfw.gv.at) geschickt werden.

### **Anonymisierte Echtfälle und Verschwiegenheitspflicht**

So wie im Vorjahr enthält auch der diesjährige Bericht keine Namen von Personen (Anbringerinnen und Anbringer von Anliegen, involvierte Personen, Akteurinnen und Akteure an den Hochschulinstitutionen oder von anderen Einrichtungen), Nennungen der betroffenen Hochschulinstitutionen bzw. Statistiken über die Anzahl der Anliegen pro Institution.

Bei der **Beschreibung anonymisierter Echtfälle** war bereits im Vorjahr und ist auch heuer die völlige Anonymisierung aufgrund der in mehreren Fällen eindeutigen Sachverhalte nicht komplett möglich.

Dazu ist anzumerken, dass sowohl Behinderten- als auch Gleichbehandlungsanwaltschaft in ihren öffentlichen Berichten die Namen der Beschwerdeführerinnen und -führer (die dort auch so genannt werden können) und die Namen der involvierten Institutionen anonymisieren. Die Volksanwaltschaft anonymisiert nur die Namen der Beschwerdeführerinnen und -führer, nicht aber die der Institutionen.

**Im europaweiten Vergleich** hochschulischer Ombudsstellen nennt die britische Partnerorganisation *Office of the Independent Adjudicator for Higher Education* (OIAHE) Institutionen, wenn diese nach Fallüberprüfungen und Prüfentscheidungen den Empfehlungen der OIAHE nicht folgen. Sonst nennen Ombudsstellen in Europa fast flächendeckend keine Namen in ihren öffentlichen Berichten, weder von Beschwerdeführerinnen und -führern noch von Institutionen, da ihnen gegenüber ein gewisser Vertrauensschutz gilt.

Die Ombudsstelle operiert bei an sie herangetragenem Anliegen im ersten Schritt immer mit einer Anforderung einer **Zustimmungserklärung** zur weiteren Bearbeitung. Darauf folgende Namensnennungen und Sachverhaltsdarstellungen erfolgen nur in der externen Kommunikation mit den Institutionen, nicht aber gegenüber Dritten. Es gibt auch keine öffentlichen Statistiken, welche Anliegen an welchen Institutionen wie oft vorgekommen sind.

Zum Thema **Behandlung von Anliegen durch die Ombudsstelle für Studierende und derzeit bestehender Verschwiegenheitspflicht** wurde im Sommer (am 2. August 2014) ein Antrag von der FPÖ (Abgeordnete Steger, Dr. Karlsböck und weiterer Abgeordneter) eingebracht:

[http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/A/A\\_00598/fname\\_362768.pdf](http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/A/A_00598/fname_362768.pdf)

*ANTRAG der Abgeordneten Steger, Dr. Karlsböck und weiterer Abgeordneter betreffend ein Bundesgesetz, mit dem das Bundesgesetz über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG) geändert wird:*

*(Eingebracht am 02.08.2014)*

*Bundesgesetz, mit dem das Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz geändert wird:*

*Der Nationalrat hat beschlossen:*

*Das Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz, BGBl. I Nr. 74/2011, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 45/2014, wird wie folgt geändert:*

1. In § 31 Abs. 3 wird nach dem ersten Satz folgender Satz eingefügt: „Die Ombudsstelle ist zudem berechtigt, Anliegen aufgrund eigener Wahrnehmungen aufzugreifen.“

2. In § 31 Abs. 4 wird nach der Wendung „Informationen in den von den Studierenden vorgebrachten Anliegen“ die Wendung „bzw. in Anliegen aufgrund eigener Wahrnehmungen“ eingefügt.

3. § 31 Abs. 6 entfällt.

#### *Begründung*

§ 31 Abs. 3 und 4 schränken die Ombudsstelle in ihrer Tätigkeit insofern ein, als sie nur aufgrund von Informationen von Studierenden tätig werden darf. Die Praxis zeigt jedoch, dass eine Tätigkeit auch aufgrund eigener Wahrnehmung sinnvoll wäre.

§ 31 Abs. 6 regelt, dass die Ombudsstelle zur Verschwiegenheit über alle ausschließlich aus ihrer Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen verpflichtet ist. Dadurch wird der Ombudsstelle die Möglichkeit genommen, auf konkrete Missstände aufmerksam zu machen, was aber eine notwendige Aufgabe einer Servicestelle für Studierende ist. In der im Universitätsrechtsänderungsgesetz 2008 vorgesehenen rechtlichen Implementierung der Studierendenanwaltschaft war eine solche Verschwiegenheitspflicht auch nicht vorgesehen. Eine Erläuterung, wieso dies nun bei der 2011 gesetzlich implementierten Ombudsstelle eingeführt wurde, ist auch in der entsprechenden Regierungsvorlage nicht zu finden. Problematisch ist, wie im Wissenschaftsausschuss am 19.2.2014 diskutiert, dadurch auch eine genaue Darstellung der Problemfälle im jährlichen Tätigkeitsbericht.

*In formeller Hinsicht wird um Zuweisung an den Wissenschaftsausschuss ersucht.*

Dieser Antrag stand zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses für den vorliegenden Tätigkeitsbericht (30. November 2014) in parlamentarischer Behandlung.

### **Neue lokale Ombudsstellen und sonstige Einrichtungen**

Wie bereits im [Kapitel 1.4.](#) „Zusammenarbeit mit anderen nationalen und internationalen Hochschul-Ombudsstellen und -netzwerken“ erwähnt, haben im Berichtszeitraum abermals **weitere Hochschulinstitutionen neue**

**Ombudsstellen eingerichtet**, an die sich Studierende bei (vor Ort entstehenden und oft nur dort lösbaren) Anliegen, Problemen oder auch Missständen wenden können; so die Universität Klagenfurt (neue Ombudsstelle für Studierende), die Universität Wien (Ombudsstelle für internationale Programmstudierende), die Universität Innsbruck (Ombudsstelle an der Fakultät für Bildungswissenschaften), die Wirtschaftsuniversität Wien sowie die Fachhochschule des bfi Wien (Ombudsstelle zur Sicherung der guten wissenschaftlichen Praxis). Für einen Gesamtüberblick über "Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen an österreichischen Universitäten und Hochschulen" sind eine entsprechende Liste in diesem Bericht am Ende und eine Österreich-Karte in der Mittelaufgabe desselben abgedruckt.

Ob die Schaffung von **neutralen, unabhängigen studentischen Ombudsstellen** für die gesamte Institution sinnvoll und zweckmäßig ist **oder von (temporären) Spezialeinrichtungen** (wie z.B. die „Hotline“ für das klinisch-praktische Jahr an der Medizinischen Universität Wien, <http://kpj.meduniwien.ac.at>) hängt wohl von der Größe und Struktur und den speziellen Bedürfnissen der Institutionen selbst ab.

Es gibt jedenfalls keine genormten Vorgaben über Struktur, Arbeitsauftrag oder Arbeitsweise von Ombudsstellen. Was bei Überlegungen zu einer Einrichtung von Ombudsstellen wesentliche Kriterien waren bzw. sind und welche Unterschiede es gibt, wird bei einer **speziellen Arbeits- und Vernetzungstagung der hochschulischen Ombudsstellen 2015** erörtert werden, welche die Ombudsstelle für Studierende gemeinsam mit der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität abhalten wird.

War es von den Stellen mit den meisten Studierendenkontakten, den Studien- und Prüfungsabteilungen an öffentlichen Universitäten, im vorjährigen Tätigkeitsbericht die Studien- und Prüfungsabteilung der Universität für Musik und darstellende Kunst Graz, die beispielhaft für ihre musterhafte Philosophie **„Gesetzesvollzug und Servicegedanke – das muss kein Widerspruch sein!“** Erwähnung fand, so sei heuer gegen Ende des Kapitels „Ausblick“ abschließend

auf nachfolgendes Schild hingewiesen, gesehen in einer Studienabteilung einer österreichischen Universität:



Abb. 21: Differenzierte Hochschulverwaltung: Zuständigkeiten versus „Privat bin ich ganz anders.“

### Veranstaltungs-Schwerpunkte 2015

Die Ombudsstelle für Studierende wird auch im Jahr 2015 in Kooperation mit ihren *stakeholders* ihrem Arbeitsauftrag nach entsprechender Service- und Informationsarbeit sowie Betreuungsarbeit bei der Behandlung von Anliegen leisten.

Im Verlauf des Sommersemesters 2015 werden Studierendenvertreterinnen und -vertreter, Hochschulvertreterinnen und -vertreter sowie Parlamentarierinnen und Parlamentarier zu einem „Open Meeting“ zur Diskussion der ersten beiden Berichte und zu Überlegungen über das amtswegige Aufgreifen von Anliegen sowie zur möglichen Aufhebung der Anonymisierung im Berichtswesen eingeladen.

Weiters sind zu Beispielen guter Durchführungspraxis genauso wie zu Generalthemen unter anderem folgende Veranstaltungen geplant:

- Universitäten vor dem Kadi: Erste Erfahrungen mit dem Bundesverwaltungsgericht als neue Rechtsmittelinstanz (Arbeitstitel)
- Arbeits- und Vernetzungstagung der hochschulischen Ombudsstellen
- Ausbildungsverträge und Studien/Prüfungsordnungen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten (Arbeitstitel)
- Diskriminierung im Hochschulalltag: Alter, Geschlecht, Nationalität, Ethnie, sexuelle Orientierung (Arbeitstitel)
- Zur Situation internationaler Studierender in Österreich: Visum, Einreise, Zulassung, Sprache, Kultur, Studium, Arbeiten, Niederlassung (Arbeitstitel)

Nähere Informationen dazu gibt es ab Ende Jänner 2015 auf [www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at) / [www.hochschulombudsfrau.at](http://www.hochschulombudsfrau.at)

## 7. ANHÄNGE

### 7.1. Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen an / für österreichische/n Universitäten und Hochschulen

(geographisch von West nach Ost geordnet, Stand: 30. November 2014)

- Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, Ombudsbeauftragte an der Fakultät für Bildungswissenschaften:  
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/bildungswissenschaften/studium-und-lehre/ombudsstelle.html>
- Medizinische Universität Innsbruck, Kommission zur Wahrung der guten wissenschaftlichen Praxis:  
<https://www.i-med.ac.at/qm/gsp/>
- Paris-Lodron Universität Salzburg, Kommission zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis:  
<http://www.uni-salzburg.at/index.php?id=31043>
- Johannes Kepler Universität Linz, Ombudsstelle für gute wissenschaftliche Praxis:  
**(noch nicht netzpräsent)**
- Anton-Bruckner-Privatuniversität OÖ, Linz an der Donau, Ombudsstelle für Studierende:  
<http://www.bruckneruni.at/Universitaet/Vertretungen/Ombudsstelle>
- Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Ombudsstelle für Studierende:  
<http://www.uni-klu.ac.at/main/inhalt/42888.htm>  
Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Ombudsstelle zur Sicherung der guten wissenschaftlichen Praxis:  
<http://www.uni-klu.ac.at/main/inhalt/843.htm>
- Medizinische Universität Graz, Ombudsstelle für wissenschaftliche Qualitätssicherung:  
<http://www.meduni-graz.at/de/themen-forschen/qualitaetsmanagement-in-der-forschung/good-scientific-practice/>

Medizinische Universität Graz, Studienbeirat:

<http://www.medunigraz.at/themen-studieren/zustaendige-stellen/studienbeirat/>

Medizinische Universität Graz, MUG-helpline:

<http://www.medunigraz.at/de/mug-helpline/>

Medizinische Universität Graz, Ombudsperson Doktoratsstudien:

(noch nicht netzpräsent)

- Technische Universität Graz, Ombudsstelle für Studierende:

[http://portal.tugraz.at/portal/page/portal/TU\\_Graz/Services/ombudsstelleStud](http://portal.tugraz.at/portal/page/portal/TU_Graz/Services/ombudsstelleStud)

Technische Universität Graz, Ombudsstelle für Scientific Fraud:

(noch nicht netzpräsent)

- Karl-Franzens-Universität Graz, Büro des Studiendirektors:

<http://studiendirektor.uni-graz.at/>

- Universität für Musik und darstellende Kunst Graz, Vertrauensperson zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis:

<http://www.kug.ac.at/studium-weiterbildung/studium/vertrauensperson-fuer-die-sicherung-guter-wissenschaftlicher-praxis-plagiatsbekaempfung.html>

- Universität Wien, Ombudsstelle für internationale Programmstudierende:

<https://international.univie.ac.at/ombuds-office-for-international-exchange-students/>

Universität Wien, Ombudsstelle zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis:

<http://forschung.univie.ac.at/ombudsstelle/>

Universität Wien, Beschwerdemanagement bei der DLE Studienservice und Lehrwesen:

<http://studien-service-lehrwesen.univie.ac.at/>

- Medizinische Universität Wien, Behindertenreferat in der Studien- und Prüfungsabteilung:

<http://www.meduniwien.ac.at/homepage/content/studium-lehre/studierendenberatung/studium-und-behinderung/>

Medizinische Universität Wien, Plagiatsüberprüfung

<http://www.meduniwien.ac.at/homepage/content/studium-lehre/studierendenberatung/plagiatpruefung-an-der-meduni-wien/anlaufstellen/>

Medizinische Universität Wien, Vizerektorin für Lehre, Gender & Diversity richtet für aktuelle Thematiken laufend hotlines ein (Übergangsjahr)– momentan: KPJ – hotline <http://kpj.meduniwien.ac.at>

Medizinische Universität Wien, Arbeitskreis für Gleichbehandlungsfragen <http://www.meduniwien.ac.at/homepage/content/organisation/gremien/arbeitskreis-fuer-gleichbehandlungsfragen/>

Medizinische Universität Wien, Büro für internationale Mobilitätsprogramme:

<http://www.meduniwien.ac.at/homepage/content/studium-lehre/international/>

Medizinische Universität Wien, HelpDesk für Fragen zu den IT-Services für Studierende:

<http://www.meduniwien.ac.at/homepage/content/studium-lehre/it-unterstuetzung/it-services-fuer-studierende/>

- Wirtschaftsuniversität Wien, Ombudsstelle für Studierende: <http://www.wu.ac.at/structure/servicecenters/services/ombudsmann-fuer-studierende/>
- Technische Universität Wien, Plagiatsprüfung an den Fakultäten:  
(noch nicht netzpräsent)
- Universität für Bodenkultur Wien, Ombudsstelle zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis: <http://www.boku.ac.at/fos/themen/ombudsstelle/>
- FHWien der WKW, Ombudsstelle für Studierende: <http://www.fh-wien.ac.at/campus-leben/ombudsstelle/>
- Veterinärmedizinische Universität Wien, Ombudsstelle für die Einhaltung der guten wissenschaftlichen Praxis: <http://www.vetmeduni.ac.at/de/forschung/forschungsstrategie/gute-wissenschaftliche-praxis/>
- Fachhochschule des bfi Wien GmbH, Ombudsstelle zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis:  
(noch nicht netzpräsent)
- Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft:

<http://www.hochschulombudsmann.at> / <http://www.hochschulombudsfrau.at>

- FH Burgenland, Arbeitsausschuss für Qualitätssicherung, akademische Grade, Ehrungen; Arbeitsausschuss für Studienprogramm und Lehrangelegenheiten; Arbeitsausschuss für Gleichbehandlung und Beschwerde; Arbeitsausschuss für Personal; Arbeitsausschuss für Budget und Infrastruktur:  
(noch nicht netzpräsent)
- Europäisches Netzwerk der Hochschulombudsdienste ENOHE (European Network of Ombudsmen in Higher Education):  
[www.enohe.net](http://www.enohe.net)

## 7.2. Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AK	Arbeiterkammer
AMS	Arbeitsmarktservice
Art.	Artikel
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BBG	Bundesbehindertengesetz
BGBI.	Bundesgesetzblatt
B-GIBG	Bundes-Gleichbehandlungsgesetz
BGStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
BeVeOm	Beschwerde- und Verbesserungsmanagerinnen sowie Ombudspersonen für Lehre und Studium
BM...	Bundesministerium ...
BMWF	..... für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
BMBWF	.... für Bildung und Frauen
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
CRM	Customer-Relationship-Management
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
DSG	Datenschutzgesetz
DSR	Datenschutzrat
EG	Europäische Gemeinschaft
ELAK	Elektronischer Akt

NARIC	Nationales Informationszentrum für akademische Anerkennung
ENOHE	European Network for Ombudsmen in Higher Education
ESTG	Einkommensteuergesetz
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
exkl.	Exklusive
FA	Finanzamt
(f)f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FH	Fachhochschule
FHK	Fachhochschulkonferenz
FHR	Fachhochschulrat
FHStG	Fachhochschulstudien-Gesetz
FLAG	Familienlastenausgleichs-Gesetz
G(es)mbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GeO	Geschäftsordnung
GeV	Geschäftsverteilung
GIBG	Gleichbehandlungsgesetz
GOGNR	Geschäftsordnungsgesetz des Nationalrats
GZ	Geschäftszahl
HG	Hochschulgesetz
HSG	Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetz
HS-QSG	Hochschulqualitätssicherungsgesetz
i.d.(g.)F.	in der geltenden Fassung
i.S.d.	im Sinne des
IT	Informationstechnologie
i.V.m.	in Verbindung mit
i.w.S.	im weiteren Sinne
KUOG	Kunsthochschul-Organisationsgesetz
lit.	litera (Buchstabe)
OS	Ombudsstelle für Studierende
ÖH	Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft
ÖPUK	Österreichische Privatuniversitätenkonferenz
PUG	Privatuniversitätsgesetz
QM	Qualitätsmanagement
SPL	Studienprogrammleiterin oder Studienprogrammleiter
Steop	Studieneingangsphase

StudbeiVO	Studienbeitragsverordnung
StudFG	Studienförderungsgesetz
Stuko	Studienkommission
UG	Universitätsgesetz
UMIT	Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik GmbH
UniAkkG	Universitäts-Akkreditierungsgesetz
UNIKO	Universitätenkonferenz
UniStG	Universitäts-Studiengesetz
UOG	Universitäts-Organisationsgesetz
URÄG	Universitätsrechts-Änderungsgesetz
VA	Volksanwaltschaft
VolksanwG	Volksanwaltschafts-Gesetz
WKW	Wirtschaftskammer Wien
WKÖ	Wirtschaftskammer Österreich

## Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz (HS-QSG) 2011

### 8. Abschnitt

#### Ombudsstelle für Studierende

§ 31. (1) HS-QSG Für Studierende an hochschulischen Bildungseinrichtungen ist im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung eine weisungsfreie Ombuds-, Informations- und Servicestelle einzurichten. Unter Studierenden sind im Folgenden auch Studieninteressentinnen und -interessenten und ehemalige Studierende zu verstehen.

(2) Die Ombudsstelle hat die Aufgabe, Informations- und Servicearbeit im Hochschulbereich zu den von ihr behandelten Themen und Fällen zu leisten. Sie hat in diesem Zusammenhang mit den Studierendenvertretungen zu kooperieren und regelmäßig durch Veranstaltungen in Informationsaustausch mit Einrichtungen, die mit Studierendenthemen befasst sind, zu treten.

(3) Jede und jeder Studierende kann sich zur Information und Beratung im Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetrieb an hochschulischen Bildungseinrichtungen an die Ombudsstelle wenden. Jedes solche Anliegen ist von der Ombudsstelle zu behandeln. Der Studierenden oder dem Studierenden und der Bildungseinrichtung sind das Ergebnis sowie die allenfalls getroffenen Veranlassungen mitzuteilen.

(4) Die Ombudsstelle ist berechtigt, Informationen in den von den Studierenden vorgebrachten Angelegenheiten von den jeweiligen Organen und Angehörigen der Bildungseinrichtungen einzuholen. Die Organe und Angehörigen der Bildungseinrichtungen sind verpflichtet, der Ombudsstelle Auskünfte in den von ihr bezeichneten Angelegenheiten zu erteilen.

(5) Die Ombudsstelle kann den Organen der Bildungseinrichtung beratend zur Verfügung stehen.

(6) Die Ombudsstelle ist zur Verschwiegenheit über alle ausschließlich aus ihrer Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen verpflichtet.

(7) Die Ombudsstelle hat jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit zu erstellen. Der Bericht für das jeweils vorangegangene Studienjahr ist bis spätestens 15. Dezember eines jeden Jahres der zuständigen Bundesministerin oder dem zuständigen Bundesminister und dem Nationalrat vorzulegen. Dieser Bericht ist zu veröffentlichen.

