



Ombudsstelle
für Studierende
hochschulombudsmann.at



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende an den Bundesminister für Wissenschaft und Forschung und an den Nationalrat 2012 / 2013

(vorgelegt am 15. Dezember 2013 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 und Forschung

Postadresse: Minoritenplatz 5, 1014-Wien

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

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

info@hochschulombudsmann.at; www.hochschulombudsmann.at

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

Erscheinungsdatum (gemäß § 31 Abs. 7 HS-QSG 2011): 15. Dezember 2013

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

Anna Bartolich (Ombudsstelle für Studierende / OS), Michael Böck, MR Dr. Christoph Demand (OS), HR Mag. Maria De Pellegrin (Behindertenbeauftragte der Wirtschaftsuniversität Wien), Guido Fitz, BA (Universität Wien), Mag. Petra Goldnagl (Firma ACE, Wien), MR Mag. Gerhard Höllerer (OS), MR Mag. Hans-Peter Hoffmann (Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung), Melanie Jeschko (OS), Mag. Barbara Jünger (IVM GmbH, Wien), Cindy Keler (OS), Stephanie Kohlrausch (OS), Mag. Nathalie Podda (OS), Christian Smetana, MR Dr. Bernhard Varga (BMWF), Mag. Lisa Varga (OS), Mag. Stephanie Zwiessler

Dieser Tätigkeitsbericht ist in Großschrift erstellt, um Leserinnen und Lesern mit Sehbehinderungen ein leichteres Lesen zu ermöglichen.

Sämtliche 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 Fotos auf der Titelseite zeigen von links nach rechts das Palais Harrach, den Dienstsitz der Ombudsstelle für Studierende, ein Schild „Ombudsstelle“ und ein Straßenschild „Minoritenplatz“ (die Adresse der Bundesministerien für Wissenschaft und Forschung sowie für Unterricht, Kunst und Kultur), Studierende in einem Hörsaal sowie das Parlamentsgebäude. Das Foto auf der Rückseite wurde bei einer Veranstaltung der Ombudsstelle für Studierende aufgenommen.

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| 1. Vorwort: Über diesen Bericht | 5 |
| 2. Begriffsbestimmungen..... | 9 |
| 3. Organisatorisches | 14 |
| 3.1. Die Entwicklung von der Studierendenanwaltschaft zur Ombudsstelle für Studierende..... | 14 |
| 3.2. Gesetzliche Bestimmungen und Zuständigkeiten der Ombudsstelle für Studierende gemäß HS-QSG 2011..... | 18 |
| 3.3. Die Ombudsstelle für Studierende..... | 24 |
| 3.3.1. Personelle Ausstattung und organisatorische Unterstützung | 24 |
| 3.3.2. Interne Kommunikation..... | 26 |
| 3.3.3. Externe Kommunikation..... | 27 |
| 3.4. Aufgabenbereiche | 44 |
| 3.4.1. Persönliche Beratung und Vermittlung | 44 |
| 3.4.2. Informationstätigkeit | 48 |
| 3.4.3. Internationale Kooperationen | 68 |
| 4. Statistiken | 70 |
| 4.1. Erfassung der Anliegen..... | 70 |
| 4.2. Grafiken | 71 |
| 4.2.1. Anzahl der Anliegen..... | 71 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 4.2.2. | Erledigungsstatus der Anliegen..... | 73 |
| 4.2.3. | Themenschwerpunkte..... | 75 |
| 4.2.4. | Themenschwerpunkte im Zeitverlauf | 77 |
| 4.2.5. | Statistik nach Hochschultypen | 87 |
| 5. | Fallbeschreibungen | 89 |
| 6. | Vorschläge der Ombudsstelle für Studierende an Organe und Angehörige von Hochschulinsitutionen sowie an den Gesetzgeber..... | 105 |
| 6.1. | Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen . | 105 |
| 6.2. | Vorschläge an den Gesetzgeber..... | 109 |
| 7. | Resümee und Ausblick..... | 111 |
| 8. | Relevante Gesetzesmaterien zu Anliegen bei der Ombudsstelle für Studierende | 115 |
| 9. | Abkürzungsverzeichnis..... | 118 |

1. Vorwort: Über diesen Bericht

Der vorliegende Bericht ist der *erste Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende*, den diese gemäß § 31 Abs. 7 des Hochschulqualitätssicherungsgesetzes (HS-QSG) per 15. Dezember 2013 an den zuständigen Bundesminister, o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz Töchterle, und den Nationalrat (konstituiert am 29. Oktober 2013 für die XXV. Gesetzgebungsperiode) zu legen hat.

Dieser Bericht ist einer von vielen, die zum Hochschulwesen in periodischen Abständen gemäß gesetzlichen Auftrages zu erstellen sind. Dazu gehören unter den öffentlich zugänglichen der von der Bundesministerin / des Bundesministers für Wissenschaft und Forschung an den Nationalrat zu legende *Universitätsbericht* [gesetzliche Grundlage: § 11 Universitätsgesetz (UG) 2002, bisher erschienen 2005, 2008, 2011; zuvor der Hochschulbericht, basierend auf § 18 Abs. 3 und 9 Universitäts-Organisationsgesetz (UOG) 1993, sowie § 19 Abs. 9 Kunsthochschul-Organisationsgesetz (KUOG); erschienen zwischen 1969 und 2002), der *Bericht zur sozialen Lage der Studierenden* (Auftragsstudie des BMWF an das Institut für Höhere Studien bisher veröffentlicht 1999, 2002, 2006, 2009 und 2011), der *Bericht der Volksanwaltschaft* an den Nationalrat und Bundesrat mit dem Kapitel Wissenschaft und Forschung (gesetzliche Grundlage: § 3 Volksanwaltschaftsgesetz (VolksanwG) 1982, zuletzt veröffentlicht im Februar 2012), bis 2012 die *Berichte des Fachhochschulrates* (gesetzliche Grundlage: § 6 Abs. 2 Z 7 Fachhochschulstudien-Gesetz FHStG 1993, zuletzt erschienen 2010), bis 2012 die *Jahresberichte des Akkreditierungsrates* (gesetzliche Grundlage § 4 Abs. 9 Universitäts-Akkreditierungsgesetz (UniAkkG) 1999, erschienen von 2000 bis 2012) sowie seit 2011 die *Tätigkeitsberichte der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria* (gesetzliche Grundlage: § 28 Abs. 1 Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz HS-QSG 2011.)

Zu diesen öffentlich zugänglichen, meist in den zuständigen Ausschüssen des Nationalrates im Parlament endbehandelten Berichten, gibt es auch Berichte im Hochschulwesen, die nur teilweise veröffentlicht werden oder überhaupt nur innerhalb der Hochschulinstitutionen intern zu erstellen, vorzulegen und zu diskutieren sind. Dazu gehören an öffentlichen Universitäten die ***Tätigkeitsberichte der Schiedskommission an den Universitätsrat und an das Rektorat*** gemäß § 43 Abs. 12 Universitätsgesetz (UG) 2002, der ***jährliche Bericht des Universitätsrates an den Bundesminister*** (§ 21 Abs.1 Z 13 UG 2002) sowie der ***Tätigkeitsbericht des Arbeitskreises für Gleichbehandlungsfragen an den Universitätsrat und das Rektorat*** (§ 42 Abs. 10 UG 2002).

Gemäß § 6 Abs. 1 des **Privatuniversitätsgesetzes** (PUG 2011) hat jede Privatuniversität der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria bis Ende Mai jeden Jahres einen ***Bericht über die Entwicklung im abgelaufenen Berichtsjahr*** vorzulegen. Diese Berichte sind von den Privatuniversitäten mit Ausnahme der Angabe von Finanzierungsquellen sowie von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen entsprechend zu veröffentlichen.

Gemäß § 23 Abs. 1 des **Fachhochschul-Studiengesetzes** (FHStG 1993) haben die Erhalterinnen und Erhalter von Fachhochschulen der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria jährlich bis Ende Mai einen ***Bericht über die Entwicklung im abgelaufenen Berichtsjahr*** vorzulegen. Auch hier sind die Berichte mit Ausnahme der Angabe von Finanzierungsquellen sowie von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen entsprechend zu veröffentlichen.

Gemäß § 19a Abs. 1 des **Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetzes (HSG) 1998** haben die Bundesvertretung, die Universitätsvertretungen, die Studienvertretungen und die Organe gemäß § 12 Abs. 2 der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft innerhalb von drei Monaten nach Abschluss jedes Budgetjahres einen ***Tätigkeitsbericht*** zu veröffentlichen, der in geeigneter Weise die Verteilung der Studierendenbeiträge darzustellen und die

Tätigkeitsfelder, insbesondere der Beratungstätigkeiten und die erbrachten Dienstleistungen darzulegen hat.

Das gesamte Berichtswesen ist stark deskriptiv und auf Zahlen, Daten, Fakten und Strukturen ausgerichtet. Bei einigen werden auch die Themen Qualitätssicherung und Akkreditierung behandelt. Was in diesen Berichten größtenteils nicht enthalten ist, sind Alltagserfahrungen mit Anliegen aus der Sicht der Studierenden zu den Bereichen Lehre, Forschung, Service und Verwaltung an Hochschulen. Auf genau diesen Erfahrungen baut der vorliegende Bericht der Ombudsstelle für Studierende auf.

Basierend auf den hauptsächlich elektronisch erfolgenden Direktkontakten von Studierenden, Studieninteressentinnen und Studieninteressenten, ehemaligen Studierenden (also Studierende mit Erstabschluss oder Studierende mit unter- oder abgebrochenem Studium) mit der Ombudsstelle für Studierende sind insgesamt fünf Fallkategorien aus dem Bericht „Unterstützung der Studierendenanwaltschaft beim Projekt SQ 2007“ (in der Zusammenarbeit mit dem Institut für Verwaltungsmanagement GmbH) definiert worden: Informationsfragen, leichte, mittlere und schwere Fälle sowie Systemmängel. Sie bilden auch die Grundlage für die alltägliche Behandlung von Anliegen durch die Ombudsstelle für Studierende.

Letztentscheidungen in studienrechtlichen Angelegenheiten, über erforderliche Ressourcenallokationen oder Personalmaßnahmen liegen an den Institutionen bei den verantwortlichen Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern vor Ort.

Was in diesem Tätigkeitsbericht nicht zu lesen ist, sind personen- oder situationsbezogene Details zu den von der Ombudsstelle für Studierende gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 behandelten Anliegen. Nach erfolgtem Erstkontakt durch Studieninteressentinnen und Studieninteressenten, Studienwerberinnen und Studienwerber, Studierende oder ehemalige Studierenden werden die zur Verfügung gestellten Erstdaten analysiert. Es erfolgt die Kontaktaufnahme mit der Einbringerin bzw. dem Einbringer des Anliegens, um eine Zustimmungserklärung

zur Weiterbearbeitung einzuholen. Nach Vorliegen dieser Zustimmungserklärung kontaktiert die Ombudsstelle für Studierende ihrerseits jene Person(en) an den Hochschulinstitution (oder an anderen Institutionen), die zuletzt mit dem Anliegen vor Ort befasst waren bzw. die die Verantwortung für den Bereich tragen, in dem das Anliegen erstmals vorgebracht worden ist (nach dem Prinzip *audiatur et altera pars*) .

Sämtliche aus der Behandlung eines Anliegens durch die Ombudsstelle für Studierende bekanntgewordene Informationen und Tatsachen unterliegen gemäß § 31 Abs. 6 HS-QSG der Verschwiegenheitspflicht.

Im vorliegenden Tätigkeitsbericht sind daher ebenfalls keine Statistiken darüber enthalten, wie oft welche Anliegen an bzw. von welchen Institutionen aufgetreten sind. Nachdem in einer bestimmten statistisch subsumierten Kategorie kein Anliegen völlig dem anderen gleicht, würden darüber hinaus Personen oder Institutionen zuordenbare Sachverhalte keinen zusätzlichen Erkenntnisgewinn darstellen können.

Es gibt aber natürlich auch Anliegen, die aufgrund von teilweise oder zur Gänze in der Öffentlichkeit bekanntgewordenen Details eindeutig identifizierbar bzw. zuzuordnen sind (beispielsweise im Internet zirkulierte offene Briefe und/oder Unterschriftenlisten oder einschlägige Medienberichte).

Hauptinhalte des Tätigkeitsberichtes sind neben der Darstellung der gesetzlich aufgetragenen **Informations- und Servicearbeit der Ombudsstelle für Studierende**, Statistiken, die **Beschreibung von anonymisierten Echtfällen** sowie **Vorschläge an die Organe und Angehörigen von Hochschulinstitutionen sowie an den Gesetzgeber**

2. Begriffsbestimmungen

In diesem Tätigkeitsbericht verwendete Begriffe gemäß HS-QSG 2011 (in alphabetischer Reihenfolge) sind:

Angehörige von Bildungseinrichtungen, § 31 Abs. 4 HS-QSG:

An öffentlichen Universitäten sind dies alle im § 94 Abs. 1-3 Universitätsgesetz (UG) 2002 genannten Personen. An Privatuniversitäten, Fachhochschulen und Pädagogischen Hochschulen sind es die in den Leitungsgremien, in der Lehre, Verwaltung und im Service tätigen Personen dieser Institutionen.

Anliegen, § 31 Abs. 3 HS-QSG:

Dies sind alle mündlich (telefonisch oder persönlich) oder schriftlich (per Mail, Brief oder Fax) der Ombudsstelle für Studierende im Erstkontakt zur Kenntnis gebrachten Sachverhalte mit dem Ersuchen, diese zu überprüfen, zu vermitteln und im Bedarfsfall Lösungen zu finden.

Auskünfte, § 31 Abs. 4 HS-QSG:

Es gibt dazu keine weitere Spezifizierung im HS-QSG 2011, auch nicht in den Erläuterungen. Gemäß § 1 Abs. 1 Auskunftspflichtgesetz 1987 haben Organe der durch Bundesgesetzgebung zu regelnden Selbstverwaltung über Angelegenheiten ihres Wirkungsbereiches Auskünfte (unter Berücksichtigung einer allfälligen Verschwiegenheitspflicht) zu erteilen.

Einrichtungen, die mit Studierendenthemen befasst sind, § 31 Abs. 2 HS-QSG:

Es gibt zu diesem Begriff keine weitere Spezifizierung im HS-QSG 2011. Gemeint sind wohl die Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft (ÖH) an Universitäten, Fachhochschulen und Pädagogischen Hochschulen sowie die

Bundesvertretung der ÖH, die sonstigen Studierendenvertretungen inklusive studentischer Selbsthilfegruppen, die Universitätenkonferenz (UNIKO), die Fachhochschulkonferenz (FHK), die Österreichische Privatuniversitätenkonferenz (ÖPUK), die Rektoren-Konferenz der Pädagogischen Hochschulen, die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria, die Psychologischen Beratungsstellen, die Studienbeihilfenbehörde, die Stipendienstellen, die Bundesarbeitskammer, die Wirtschaftskammer, die Industriellenvereinigung, der Wissenschaftsausschuss im Nationalrat.

Ergebnis, § 31 Abs. 3 HS-QSG:

Es gibt zu diesem Begriff keine weitere Spezifizierung im HS-QSG 2011, auch nicht in den Erläuterungen. Erfahrungsgemäß kann es bei der Behandlung von Anliegen durch die Ombudsstelle für Studierende auch „Nicht-Ergebnisse“ (bei unlösbaren Fällen, etc.) geben.

Fälle, § 31 Abs. 2 HS-QSG:

Es gibt zu diesem Begriff keine weitere Spezifizierung im HS-QSG 2011, auch nicht in den Erläuterungen. Es handelt sich dabei wohl um „Anliegen“, siehe oben.

Hochschulische Bildungseinrichtungen / postsekundäre Bildungseinrichtungen, § 31 Abs. 1 HS-QSG:

„Hochschulische Bildungseinrichtungen“ ist kein stehender Begriff im Hochschulrecht. Gemäß der Zusammenstellung von ENIC/NARIC Austria „Postsekundäre Bildungseinrichtungen“ <http://www.bmwf.gv.at/startseite-/service/publikationen/wissenschaft/enic-naric-austria/einzelpublikationen/> handelt es sich bei solchen um für die Teilnahme an EU-Programmen kategorisierte Institutionen, nämlich „Bildungseinrichtungen, die Studien im Ausmaß von mindestens sechs Semestern durchführen, bei denen die Zulassung die allgemeine Universitätsreife im Sinne dieses Bundesgesetzes oder bei künstlerischen Studien den Nachweis der künstlerischen Eignung voraussetzt, und die auf Grund der Rechtsvorschriften des Staates, in dem sie ihren Sitz haben, als Bildungseinrichtungen im Sinne dieser

Begriffsbestimmung anerkannt sind“. Die in der oben erwähnten Publikation festgelegte Liste folgt dieser Definition mit ihren drei Hauptmerkmalen (Zugang mit Reifeprüfung oder künstlerischer Eignung; Studiendauer mindestens drei Jahre; staatliche Anerkennung). *In concreto* sind dies für den Geltungsbereich dieses Gesetzes die öffentlichen Universitäten nach § 6 UG 2002, Privatuniversitäten nach dem UniAkkG 1999, §§ 1 Abs. 1 und 3 Abs. 1, Fachhochschulen und Fachhochschulstudiengänge nach dem § 3 FHStG 1993 i.d.g.F. sowie Pädagogische Hochschulen nach dem § 2 HG 2005.

Informationen, § 31 Abs. 4 HS-QSG:

Es gibt zu diesem Begriff keine weitere Spezifizierung im HSG-QSG 2011, auch nicht in den Erläuterungen. Gemeint sind die Sachverhalte zu jedem Anliegen, wie sie von der Ombudsstelle für Studierende behandelt werden. Informationen zu den Sachverhalten können u.a. Sachverhaltsdarstellungen, Stellungnahmen, (Prüfungs)Protokolle, Kopien von Prüfungs- und Beurteilungsunterlagen, E-Mails, Fotokopien relevanter Texte, *Screenshots* von *Facebook* oder *Twitter*-Meldungen, Eintragungen von *message-tracking-logs* sowie Audio- und Videodateien sein.

Organ, § 31 Abs. 4 HS-QSG:

An öffentlichen Universitäten sind dies die im Innen- und Außenverhältnis in formaljuristischen Verfahren agierenden Personen (Rektorin oder Rektor, Vizerektorin oder Vizerektor, Leiterin oder Leiter einer von diesen beauftragten Verwaltungseinheiten, studienrechtliche Organe erster Instanz, etc.); an Privatuniversitäten die Geschäftsführung und die Rektorin oder der Rektor; an Fachhochschulen die Studiengangsleitungen, die Rektorin oder der Rektor, die Vorsitzenden des Fachhochschulkollegiums und die Geschäftsführungen; an Pädagogischen Hochschulen die Rektorinnen oder Rektoren / Vizerektorinnen und Vizerektoren und die Institutsleitungen.

Studienjahr, § 31 Abs. 7 HS-QSG:

Der Begriff „Studienjahr“ differiert je nach Hochschulektor: An berufsbegleitenden Fachhochschulen beginnt das Semester bereits am 1. September, an öffentlichen Universitäten ex lege am 1. Oktober und es endet am 30. September des Folgejahres (§ 52 UG 2002). Dies gilt ebenfalls an Pädagogischen Hochschulen (§ 36 HG 2005). Für die Studienjahreseinteilung an Privatuniversitäten gibt es keine gesetzliche Festlegung. Der Zeitraum, der in diesem Tätigkeitsbericht abgedeckt ist, umfasst für alle genannten Institutionen den Zeitraum vom 1. September 2012 bis 30. September 2013, in Summe also dreizehn Monate.

Studieninteressentinnen und Studieninteressenten sowie ehemalige Studierende, § 31 Abs. 1 HS-QSG:

Beide Begriffe kommen im Studienrecht nicht vor. Text aus den Erläuterungen dazu: „Der Begriff ‚Studierende‘ wird in der Bestimmung breit definiert und erfasst auch Studieninteressentinnen und -interessenten sowie ehemalige Studierende.“ Studieninteressentinnen und Studieninteressenten sind Personen ab dem dokumentierbaren Erstkontakt derselben mit der Institution, an der sie eine Zulassung bzw. Aufnahme anstreben; zu unterscheiden von Studienwerberinnen und Studienwerbern: Personen ab Beginn des Zulassungsverfahrens, inklusive Einstufungstests davor oder während desselben. Unter „ehemaligen Studierenden“ sind auch Studierende mit Erstabschluss (hier wohl meist Bachelor) zu verstehen.

Studierende, § 31 Abs. 1 HS-QSG:

Studierende an öffentlichen Universitäten sind als solche offizielle „Angehörige der Universität“ (§ 94 Abs.1 Z 1 Universitäts-Gesetz (UG) 2002). Im § 4 Fachhochschul-Studiengesetz (FHStG) 1993 gibt es eine ähnliche Festlegung für FH-Studierende. Nach wie vor gesetzlich nicht verankert sind Studierende als Angehörige bei Pädagogischen Hochschulen, Bundesgesetz über die Organisation der Pädagogischen Hochschulen (HG) 2005 sowie auch nicht von

Privatuniversitäten, weder im Universitäts-Akkreditierungsgesetz, UniAkkG 1999 noch im Bundesgesetz zur externen Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (HS-QSG) 2011. In diesem Tätigkeitsbericht gemeint sind alle Studierenden an den genannten Hochschul-Institutionen: männliche und weibliche, *transgender*, inländische, ausländische, staatenlose, ordentliche, außerordentliche, beurlaubte, mit besonderen Bedürfnissen, prüfungsaktive und -inaktive, amtswegig abgemeldete / geschlossene.

Tatsachen, § 31 Abs. 6 und Themen, § 31 Abs. 2 HS-QSG:

Es gibt zu diesem Begriff keine weitere Spezifizierung im HS-QSG 2011, auch nicht in den Erläuterungen. Es handelt sich dabei wohl um „Anliegen“, siehe oben.

Veranlassung, § 31 Abs. 3 HS-QSG:

Es gibt zu diesem Begriff keine weitere Spezifizierung im HS-QSG 2011, auch nicht in den Erläuterungen.

Verschwiegenheit, § 31 Abs. 6 HS-QSG:

Verschwiegenheit bedeutet, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle für Studierende über alle ihnen aus ihrer amtlichen Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Die Verschwiegenheitspflicht greift insbesondere dann, wenn die Weitergabe oder Veröffentlichung ein öffentliches oder (im Kontext vor allem) berechtigtes privates Interesse verletzen würde.

weisungsfrei, § 31 Abs. 1 HS-QSG:

Unter „Weisungsfreiheit“ ist die Freiheit von einer von einem Verwaltungsorgan ausgehenden (generellen oder individuellen) Norm zu verstehen, die an einen untergeordneten Organwahrer im Rahmen der Verwaltungsorganisation gerichtet ist.

3. Organisatorisches

3.1. Die Entwicklung von der Studierendenanwaltschaft zur Ombudsstelle für Studierende

Die *Studierendenanwaltschaft* wurde ursprünglich 1997 durch Bundesminister für Wissenschaft und Verkehr Dr. Caspar Einem im damaligen Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr eingerichtet. Sie diente als zentrale, österreichweit agierende Anlaufstelle für Studierende an Universitäten und Fachhochschulen sowie für deren Angehörige. Es handelte sich bei dieser Einrichtung vorrangig um eine Service-Stelle des Ministeriums zur Auskunft, Beratung und Information sowie zur Vermittlung und informellen Hilfestellung zu studienrechtlichen Veränderungen durch das neue Universitätsstudiengesetz 1997. Der appellative Charakter, nicht die formelle Behandlung von Beschwerden (als Aufsichtsbehörde), stand bei ihrer Tätigkeit im Vordergrund.



Anfang 2000 begann im Zuge der Überprüfung von öffentlichen Ausgaben auf Treffsicherheit und Verteilungsgerechtigkeit sowie der Durchforstung der staatlichen Sozialleistungen auch die Diskussion um eine mögliche Gebührenpflicht eines Hochschulstudiums. Der Beschluss zur (Wieder)Einführung von Studienbeiträgen erfolgte schließlich in der Ministerrats-Sitzung vom 19. September 2000. Von einer steirischen Expertenkommission zum Thema Einführung von Studienbeiträgen war als eine der Empfehlungen die Schaffung

einer Studierendenanwaltschaft gegeben worden. Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur Elisabeth Gehrler ließ daraufhin im Ministerium ein Grundkonzept für eine **Studierendenanwaltschaft NEU** (abgekürzt: SAN) erarbeiten und einen entsprechenden Ministerratsvortrag vorbereiten. Dieser wurde am 13. Februar 2011 im Ministerrat behandelt. Damit waren die formellen Grundlagen für die Studierendenanwaltschaft NEU gelegt, die zur Beschwerde- und Missstandskontrolle als Projektteam im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur eingerichtet wurde und am 1. März 2001 ihre Tätigkeit aufnahm.

Personell bestand das Projektteam zu Beginn seiner Tätigkeit zum Großteil aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der früheren (schon im September 2000 eingerichteten) Studienbeitrags-Telefon-Hotline des Bildungsministeriums. Das erweiterte Team der Studierendenanwaltschaft NEU umfasste Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Fachabteilungen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur, zuständig für Universitäten (öffentliche und private), Fachhochschulen und Pädagogische Akademien, nationales und internationales Studienrecht sowie Studienförderung. Die überwiegende Zahl davon waren Juristinnen und Juristen. Eine österreichweit gebührenfrei erreichbare Telefonnummer wurde eingerichtet. Mittels einer eigenen E-Mail-Adresse konnte man seine Anliegen im kurzen Wege auch elektronisch an die Studierendenanwaltschaft NEU übermitteln.

Nach dem In-Kraft-Treten aller Bestimmungen des Universitätsgesetzes 2002 im Jahr 2004 und der Veröffentlichung der Europäischen Charta für Forscher/Verhaltenskodex für die Einstellung von Forschern Anfang 2005 wurde die Studierendenanwaltschaft NEU in **Studierendenanwaltschaft Netzwerk** umbenannt, das Akronym SAN wurde beibehalten.

Während einer ministeriellen Kampagne „Zur Zukunft der Universitäten“ für die Vorbereitung der UG-Novelle 2008 unter Bundesminister Dr. Johannes Hahn wurden unter dem Motto „Universitäten für Studierende“ explizit der Ausbau und

die gesetzliche Verankerung der Studierendenanwaltschaft gefordert. Zur rascheren Reaktionsmöglichkeit auf Studierenden-Anliegen sollten gleichzeitig auch Beschwerdemanagement-Einrichtungen vor Ort in Form von lokalen Ombudsstellen eingerichtet werden.

Das im Frühsommer 2008 im Parlament eingebrachte Universitätsrechts-Änderungsgesetz 2008 (URÄG 2008) enthielt im § 93a die gesetzliche Verankerung einer „**Studierendenanwaltschaft**“. Für Studierende an allen Institutionen des tertiären Bildungsbereiches sollte im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung eine weisungsfreie Studierendenanwaltschaft als Ombuds-, Informations- und Servicestelle eingerichtet werden. Erstmals wurden für den Hochschulbereich die Begriffe „Missstände“ und „Beschwerden“ in einem Gesetz verwendet, es wurde der offizielle Prüfauftrag sowie das Recht auf Informationseinholung durch die Studierendenanwaltschaft festgelegt. Aufgrund der politischen Ereignisse des Spätsommers 2008 (Kündigung des Koalitionsabkommens und Neuwahlen) ist dieser Entwurf parlamentarisch nicht mehr zu Ende behandelt worden. Obwohl im Regierungsabkommen 2009 der „Ausbau der Studierendenanwaltschaft“ verankert war, wurde im Rahmen der UG-Novelle 2009 (Universitätsrechts-Änderungsgesetz 2009) die Studierendenanwaltschaft ersatzlos gestrichen.

Eigene Hochschulombudssysteme wurden seit der ursprünglichen **Ministerinnen- und Ministerkonferenz in Bologna** bis 2010 auf europäischer Ebene in vier europäischen Ländern gesetzlich eingeführt, in Spanien 2001, in England und Wales 2004 und in Kroatien 2007 bzw. auf gesamteuropäischer Ebene 2005 als Empfehlung im Rahmen der Europäischen Charta für Forscherinnen und Forscher und des Verhaltenskodex für die Einstellung von Forscherinnen und Forscher.

Mit den biennialen **Bologna-Nachfolgekonferenzen** von Bergen (2005), London (2007) und Leuven / Louvain-la-Neuve (2009) sind immer mehr Themen aus dem Alltag von Studierenden und Jungforscherinnen und Jungforscher zu Zielen und Schwerpunkten der Umsetzungsarbeit der „Bologna-Ziele“ geworden, darunter die

Studienarchitektur, die Qualitätssicherung, die Anerkennung, die Beschäftigungsfähigkeit und die Stärkung der sozialen Dimension.

Ab dem ersten Halbjahr 2010, zu Beginn der innerösterreichischen Diskussionen unter Bundesministerin Dr. Beatrix Karl um das Hochschulqualitätssicherungsgesetz zur inhaltlichen und organisatorischen Zusammenführung aller bestehenden nationalen Stellen im Bereich Akkreditierung und Qualitätssicherung, wurde auch die zukünftige Stellung und Rolle der Studierendenanwaltschaft und deren gesetzliche Verankerung wieder thematisiert.

Mit dem unter Bundesminister o. Univ.- Prof. Dr. Karlheinz-Töchterle finalisierten ***Bundesgesetz zur externen Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (HS-QSG) 2011*** sind im März 2012 zahlreiche Neuerungen in der Qualitätssicherung für den gesamten Tertiärbereich in Kraft getreten. Im § 31 dieses Gesetzes wurde auch die sogenannte ***“Ombudsstelle für Studierende“*** verankert.



Bundesminister o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz Töchterle besucht den Ombudsstellen-Leiter Dr. Josef Leidenfrost zum Amtsantritt vor Ort (29. Februar 2012; Foto: BMWF)

3.2. Gesetzliche Bestimmungen und Zuständigkeiten der Ombudsstelle für Studierende gemäß HS-QSG 2011

Mit dem Bundesgesetz zur externen Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (kurz: Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz HS-QSG) 2011 sind mit Beginn des Sommersemesters 2012 zahlreiche weitreichende Neuerungen in der Qualitätssicherung für den gesamten Tertiärbereich in Österreich in Kraft getreten. Im § 31 dieses Gesetzes ist - nach rund acht Jahren indirekter und direkter Vorbereitungsarbeit aus den Alltagserfahrungen der Studierendenanwaltschaft (1997-2012) - die sogenannte "Ombudsstelle für Studierende" verankert.

Um zu verdeutlichen, dass es sich bei dieser Einrichtung um eine Informations- und Servicestelle und keine Kontroll- oder Aufsichtsstelle handelt, wurde im Gesetzwerdungsprozess die Bezeichnung als „Ombudsstelle“ und nicht die Fortführung als „Studierendenanwaltschaft“ vorgeschlagen. Damit sollte u.a. eine klare offizielle Abgrenzung zu Einrichtungen der Missstandskontrolle der Volksanwaltschaft gewährleistet werden (gleichwohl diese formell nur für Teilbereiche des nationalen Hochschulwesens zuständig ist).

Die Ombudsstelle für Studierende hat folgende Aufgaben (Zitat aus 1222 der Beilagen XXIV. GP - Regierungsvorlage - Vorblatt und Erläuterungen QSRG):

- Informations- und Servicearbeit im Hochschulbereich (Informationen und Maßnahmen für Studierende an Hochschulen durch Publikationen, themen- und zielgruppenspezifische Veranstaltungen, regelmäßiger Dialog mit der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft, der Universitätenkonferenz, der Fachhochschulkonferenz, der Österreichischen Privatuniversitätenkonferenz sowie weiteren relevanten Organisationen und Personengruppen, die mit Studierendenthemen befasst sind, etc.);

- Information und Beratung für Studierende in Angelegenheiten des Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetriebs an Hochschulen;
- Beratung der Bildungseinrichtungen im Tätigkeitsbereich;
- Internationale Vernetzung im Tätigkeitsbereich;
- Jährlicher Tätigkeitsbericht an den Nationalrat und die Bundesministerin oder den Bundesminister für Wissenschaft und Forschung. Dieser Bericht ist zu veröffentlichen.

Zur Erfüllung ihrer Aufgaben ist die Ombudsstelle 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. Die Kooperation mit den Studierendenvertretungen soll dem gegenseitigen Informationsaustausch dienen.

Damit ist in besagtem Paragraphen des HS-QSG 2011 nunmehr etliches festgehalten, was über die Jahre hindurch in der Alltagsarbeit der Studierendenanwaltschaft bereits *state of the art* war wie Weisungsfreiheit, die Kooperation mit Einrichtungen, die sich mit Studierendenthemen befassen sowie das Recht, Informationen von den Hochschulinstitutionen einzuholen. Hierbei handelt es sich um Regelungen, die teilweise auch in Vorentwürfen (z.B. im URÄG 2008) enthalten waren.

Auffallend in der nunmehrigen Terminologie ist, dass nicht mehr von „Beschwerden, Missständen, Unzulänglichkeiten“ (wie im Ministerratsvortrag 2001 zur Einrichtung der „Studierendenanwaltschaft NEU“) die Rede ist, sondern von „Anliegen“. Neu ist auch, dass die Ombudsstelle Organen der Bildungseinrichtungen beratend zur Verfügung stehen und keine Empfehlungen (mehr) geben kann. Auch die Vorlage eines jährlichen Tätigkeitsberichtes an die

zuständige Bundesministerin bzw. den zuständigen Bundesminister und an den Nationalrat ist neu. Nicht mehr enthalten ist die 2007/2008 diskutierte und in den Entwurf zum URÄG 2008 aufgenommen gewesene Verpflichtung der im § 6 UG 2002 aufgelisteten Universitäten zur Einrichtung von regionalen Ombuds- und Informationsstellen vor Ort.

Der Gesetzestext im Wortlaut:

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.

Feststellungen aus den bisherigen Erfahrungen:

- Die Ombudsstelle für Studierende ist eine weisungsfrei gestellte Einrichtung im Rahmen des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung. Dies bedeutet, dass Erledigungen nicht dem Einfluss der Bundesministerin oder des Bundesministers für Wissenschaft und Forschung unterliegen.
- Die Ombudsstelle für Studierende fungiert primär als informelle Ombuds-, Informations- und Servicestelle. Sie selbst ist keine Behörde und daher nicht zu rechtssetzenden oder rechtsvollziehenden Handlungen ermächtigt. Sie behandelt an sie herangetragene „Anliegen“.

- Die Ombudsstelle für Studierende setzt keine individuellen, hoheitlichen, im Außenverhältnis ergehende normative, Verwaltungsakte (z.B. Aufhebung von Beschlüssen etc.).
- Im Außenverhältnis ergehende Schriftstücke der Ombudsstelle für Studierende sind keine „Rechtsauskünfte“. Solche werden unter Hinweis auf die entsprechende Zuständigkeit von der Rechtsabteilung des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung, der zuständigen Abteilung des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur bzw. den sonst zuständigen Organen gegeben.
- Die Ombudsstelle für Studierende ist keine Aufsichtsbehörde für öffentliche Universitäten im Sinne des § 45 Universitätsgesetz 2002.
- Angelegenheiten der Rechtsaufsicht werden ebenfalls von der Rechtsabteilung des Ministeriums als Aufsichtsbehörde behandelt. In Fällen von Fachhochschulen oder Privatuniversitäten erfolgt dies durch die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria, bei Pädagogischen Hochschulen durch die zuständige Fachabteilung des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur.
- Sachverhalte, die einen Straftatbestand erfüllen könnten, sind von der Ombudsstelle für Studierende nach Erstüberprüfung der Fakten jedenfalls den zuständigen Behörden mitzuteilen (Beispiele Veruntreuung, sexuelle Belästigung, Stalking, etc.)
- Bei der Einholung von Auskünften durch die Ombudsstelle für Studierende gem. § 31 Abs. 4 HS-QSG erfolgt nach der Einholung einer Zustimmungserklärung der Anbringerin bzw. des Anbringers eines Anliegens an der Hochschulinstitution eine Kontaktaufnahme zunächst mit dem Organwalter („Organe oder Angehörige an Bildungseinrichtungen“), der in den Fall zuletzt involviert war (§ 37 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz AVG 1991), Parteiengehör bzw. audiatur et altera pars.

- Die HS-QSG-Formulierung, dass Organe und Angehörige der Bildungseinrichtungen verpflichtet sind, der Ombudsstelle in den von ihr bezeichneten Angelegenheiten Auskunft zu erteilen, schließt die Einsicht in Prüfungsunterlagen (inkl. Multiple-Choice-Prüfungen) bzw. Prüfungsprotokolle ein, ebenfalls die Einsicht in Unterlagen von Einstufungs- / Aufnahmetests bei zugangsgeregelten Studien.
- „Beratend zur Verfügung stehen“ bedeutet Handlungsempfehlungen an Organe oder Angehörige an den Hochschulinstitutionen zu geben.
- Die Erstellung des jährlichen Tätigkeitsberichts der Ombudsstelle für Studierende unterliegt keinen inhaltlichen Vorgaben, weder durch das HS-QSG 2011 noch durch das Geschäftsordnungsgesetz des Nationalrats (GOG-NR) 2013.
- Die Ombudsstelle für Studierende kann in Fällen der von beiden Seiten (Studierende und Institutionen) erteilten Zustimmung zur offiziellen Teilnahme an kommissionellen mündlichen Prüfungen teilnehmen.
- Die Ombudsstelle für Studierende darf aufgrund der Verschwiegenheitspflicht gem. § 31 Abs. 6 HS-QSG an Studierendenvertreterinnen und -vertreter vor Ort (entweder in der ÖH oder als Selbsthilfegruppen“ organisiert) keine personen- oder institutionenbezogene Informationen über Anliegen von Studieninteressentinnen und -interessenten, Studienwerberinnen und -werbern oder Studierenden weitergeben.
- Die Ombudsstelle für Studierende und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria) können im Wege der Amtshilfe Informationen zu Anliegen, die bei der jeweiligen anderen Institution (zuerst) vorgebracht worden sind, einander zur Verfügung stellen.

Es gibt auch Themengebiete, die nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle für Studierende fallen. Die Ombudsstelle für Studierende kann keine bestehenden Regelungen (Gesetze, Verordnungen, Empfehlungen etc.) ad hoc abändern, kann keine Weisungen an Organe oder Angehörige von hochschulischen Bildungseinrichtungen geben, kann keine Bescheide in formaljuristischen Verfahren aufheben, kann nicht in laufende Verfahren eingreifen und kann auch nicht bei Gericht vertreten.

Die Philosophie der Ombudsstelle für Studierende ist jedoch, niemanden ohne irgendeine Art der Beauskunftung abzuweisen. Stattdessen versucht die Ombudsstelle für Studierende, der Anfragenden oder dem Anfragenden zumindest Kontaktdaten anderer Informations- oder Beschwerdestellen weiterzuvermitteln.

3.3. Die Ombudsstelle für Studierende

3.3.1. Personelle Ausstattung und organisatorische Unterstützung

Die Vorgängerorganisation der Ombudsstelle für Studierende, die sogenannte Studierendenanwaltschaft, bestand zum Zeitpunkt ihrer Gründung 1997 lediglich aus einer Sachbearbeiterin (Vollzeitäquivalent) bzw. ab 1999 aus einem Sachbearbeiter. Von 2001 bis 2007 waren es zwei Dauerstellen und erst ab dann gab es erstmals eine Sekretärin (Verwaltungspraktikantin) zur Unterstützung des Bürobetriebes. Heute, 2013, besteht die Ombudsstelle für Studierende aus dem Leiter der Ombudsstelle, dem stellvertretenden Leiter, zwei Referentinnen und zwei Referenten, einer Assistentin des Leiters, einem Lehrling und einer Praktikantin. Da die Anliegen der Studierenden sehr individuell sind, gibt es innerhalb des Büros bei den Zuständigkeiten keine Schwerpunktsetzung.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle für Studierende

- **MR Dr. phil. Josef Leidenfrost, M.A. (Mediation)**, Leiter der Ombudsstelle für Studierende
- **MR Mag. iur. Gerhard Höllerer**, stellvertretender Leiter der Ombudsstelle für Studierende
- **MR Dr. Christoph Demand** ist für individuelle juristische Beratung und Fallbehandlung verantwortlich. Seine speziellen Kenntnisse liegen im internationalen Bereich wie z.B. Anerkennungen und Nostrifizierungen von im Ausland erworbenen Leistungen.
- **ADir. Franz Kress** ist für individuelle telefonische Beratung von Studierenden und Fallbehandlung zuständig.
- **Mag. Nathalie Podda** ist in den Bereichen individuelle Beratung von Studierenden, Fallbehandlung und für die Öffentlichkeitsarbeit tätig.
- **Mag. Lisa Varga** ist Verwaltungspraktikantin.
- **Cindy Keler** ist die persönliche Assistentin des Leiters
- **Melanie Jeschko** ist seit September 2013 Lehrling zur Verwaltungsassistentin an der Ombudsstelle für Studierende
- **MR Dr. Monika Hajji-Götsch** ist derzeit in Karenz.
- **Anna Bartolich** war bis September 2013 Lehrling zur Verwaltungsassistentin und wurde turnusmäßig innerhalb des BMWF in eine andere Abteilung versetzt.
- **Stefanie Kohlrausch** war von September bis November 2013 Lehrling zur Verwaltungsassistentin.

Das Team der Ombudsstelle für Studierende wird von der jeweiligen Leitung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Personalabteilung des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung; der Abteilung Rechtsfragen und Rechtsentwicklung (I/6); der Abteilung Budget (III/1); der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit (Abteilung III/3) –bei der Betreuung der Homepage; der Abteilung Zentrale Dienste (III/4) –vor allem für Raum- und Ressourcenallokation, Barrierefreiheit sowie Telefonie; von der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie (III/5) –für Computer-Hard- und Software, Programm-Updates, Administration der Datenbank, *Skype* und *Teleconferencing*; von der Abteilung für Förderung und Beratung für Studierende (III/6), von der Abteilung Internationales Hochschulrecht (III/7) sowie von der Ein- und Ausgangsstelle sowie dem Druckzentrum / Kopierstelle des Ministeriums.

3.3.2. Interne Kommunikation

Die Ombudsstelle für Studierende führt wöchentlich eine Teamsitzung durch, an der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle und meist auch eine Vertreterin oder ein Vertreter der Abteilung für Rechtsfragen und Rechtsentwicklung des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung teilnehmen. Es werden im Bedarfsfall auch Expertinnen und Experten zu anderen Materien (z.B. Studienförderungsrecht, Aufenthaltsrecht) hinzugezogen. Sofern die Notwendigkeit besteht, werden bei registrierbarer Häufung bestimmter Themen bzw. zu bestimmten Sonderfällen oder speziellen Sachverhalten Sondersitzungen abgehalten.

Hauptzweck der wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen ist es, aktuelle Anliegen sowie den tagesaktuellen Bearbeitungsstand von Fällen zu besprechen und dabei die weitere Vorgehensweise zu akkordieren. Weiters werden in diesen Sitzungen die Vorbereitung und Organisation von Tagungen, Konferenzen,

Messeteilnahmen, Projekte der Öffentlichkeitsarbeit und der Vernetzungsarbeit besprochen.

Mit den Fachabteilungen des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung zuständig für die einzelnen öffentlichen Universitäten, die Fachhochschulen und Privatuniversitäten sowie für internationales Studienrecht, Studienförderung und Stipendienwesen und der Fachabteilung des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur zuständig für die Pädagogischen Hochschulen bestehen institutionalisierte Arbeitsbeziehungen. Die Ombudsstelle für Studierende ist in das elektronische Aktenverwaltungssystem ELAK des Bundes eingebunden.

Monatlich werden Jours fixes mit der zuständigen Mitarbeiterin im Büro von Bundesminister o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz Töchterle abgehalten.

Seit dem Herbst 2013 ist die Ombudsstelle für Studierende in die Vorbereitungen der Begleitgespräche zu den Leistungsvereinbarungen zwischen dem Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung und den öffentlichen Universitäten eingebunden.

3.3.3. Externe Kommunikation

Gemäß § 31 Abs. 4 HS-QSG 2011 ist die Ombudsstelle für Studierende im Rahmen ihrer Tätigkeit 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; gemäß § 31 Abs. 5 HS-QSG 2011 kann die Ombudsstelle den Organen der Bildungseinrichtung beratend zur Verfügung stehen.

Organe und Angehörige an Hochschulinstitutionen

Die häufigsten externen Kontakte zu Studienzulassungs- und Verwaltungsfragen bestehen seitens der Ombudsstelle für Studierende dabei mit jenen Einrichtungen, die auch die häufigsten Kontakte mit Studieninteressentinnen und Studieninteressenten, Studienwerberinnen und Studienwerbern, Studierenden und ehemaligen Studierenden (z. B. nach Erstabschlüssen) haben, nämlich den **Studien- und Prüfungsabteilungen**. Gemäß „Stichwort? Studium!“ sind dies jene Verwaltungseinheiten, die an öffentlichen Universitäten für die Studierenden zuständig sind bzw. die Studierenden u.a. bei folgenden Themen betreuen:

- Durchführung von (allfälligen) Aufnahmeverfahren
- (elektronische) Vorerfassung im Rahmen der Zulassung zum Studium von inländischen und ausländischen Studienwerberinnen und Studienwerbern (Aufnahme der Studien, Rückmeldung, Wechsel bzw. zusätzliche Aufnahme von Studien, Erlöschen der Zulassung)
- Durchführung der Fortsetzungsmeldung (inklusive allfälliger Beurlaubungen)
- Zulassung zur Studienberechtigungsprüfung
- Ausstellung des Studierendenausweises (Erstausstellung, Duplikate bei Verlust, Diebstahl oder Kartendefekt)
- Stammdatenänderung (Namens- bzw. Adressänderungen)
- Verwaltung der Studienbeiträge (Vorschreibung, Erlass, Rückerstattung)

Folgende Benennungen finden sich dabei an den Institutionen vor Ort für diese Einrichtungen:

- Universität Wien: Dienstleistungseinrichtung Studienservice und Lehrwesen, Referat Studienzulassung
- Universität Graz: Studien- und Prüfungsabteilung
- Universität Innsbruck: Studienabteilung
- Medizinische Universität Wien: Studien- und Prüfungsabteilung
- Medizinische Universität Graz: Abteilung Prüfung
- Medizinische Universität Innsbruck: Abteilung für Lehre und Studienangelegenheiten
- Universität Salzburg: Serviceeinrichtung Studium
- Technische Universität Wien: Studien- und Prüfungsabteilung
- Technische Universität Graz: Studienservice
- Montanuniversität Leoben: Abteilung für Studien/Lehrgänge
- Universität für Bodenkultur Wien: Studienabteilung
- Veterinärmedizinische Universität Wien: Studienreferat
- Wirtschaftsuniversität Wien: Study Service Center
- Universität Linz: Lehr- und Studienservices
- Universität Klagenfurt: Studienabteilung
- Universität für angewandte Kunst Wien: Studienabteilung

- Universität für Musik und darstellende Kunst Wien: Studien- und Prüfungsabteilung
- Universität Mozarteum Salzburg: Studien- und Prüfungsmanagement
- Universität für Musik und darstellende Kunst Graz: Studien- und Prüfungsabteilung
- Universität für künstlerische und industrielle Gestaltung Linz: Rechts- und Studienabteilung
- Akademie der bildenden Künste Wien: Studien- und Prüfungsabteilung
- Universität für Weiterbildung Krems: Studien Service Center

Es gibt mittlerweile auch spezielle Einrichtungen für studentisches Beziehungsmanagement wie z.B. den *student.point* an der Universität Wien oder eine Stelle für Beschwerde- und Verbesserungsmanagement bei der Studienzulassung ebenfalls an der Universität Wien, zu denen die Ombudsstelle für Studierende intensive Arbeitsbeziehungen hat.

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

Für alle Genannten führt die Ombudsstelle für Studierende Seminare und Tagungen zum gemeinsamen Erfahrungsaustausch durch und steht mit ihnen in permanenten Arbeitsbeziehungen. Im Bereich der öffentlichen Universitäten bestehen darüber hinaus institutionalisierte Arbeitsbeziehungen zur ständigen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Studienabteilungen der staatlichen österreichischen Universitäten.

Zu studienrechtlichen Belangen an öffentlichen Universitäten arbeitet die Ombudsstelle für Studierende mit den gemäß Universitätsgesetz 2002, § 19, Abs. 2

Z 2 eingerichteten „für die Vollziehung der studienrechtlichen Bestimmungen in erster Instanz zuständige[n] monokratische[n] Organen“ zusammen.

Deren Aufgaben umfassen (Beispiele) u. a.:

- Genehmigung von Anträgen auf Zulassung zu einem individuellen Studium mit Bescheid
- Verleihung der entsprechenden akademischen Grade an Absolventinnen und Absolventen individueller Studien
- bescheidmäßige Verleihung akademischer Grade an die Absolventinnen und Absolventen von Universitätslehrgängen
- Genehmigung der Ablegung von Prüfungen für ein Studium an einer anderen Universität als der Universität der Zulassung
- Nichtigklärung der Beurteilung einer Prüfung mit Bescheid im Fall der Erschleichung der Anmeldung zur Prüfung bzw. wenn die Beurteilung einer Prüfung oder wissenschaftlichen Arbeit, insbesondere durch die Verwendung unerlaubter Hilfsmittel, erschlichen wurde
- Ausstellung von Zeugnissen über Studienabschlüsse
- bescheidmäßige Anerkennung von positiv beurteilten Prüfungen ordentlicher Studierender an einer anerkannten in- oder ausländischen postsekundären Bildungseinrichtung, einer berufsbildenden höheren Schule, einer Höheren Anstalt für Lehrer- und Erzieherbildung, in Studien an anerkannten inländischen Bildungseinrichtungen, deren Zugang die allgemeine Universitätsreife erfordert, oder in einem Lehrgang universitären Charakters, soweit sie den im Curriculum vorgeschriebenen Prüfungen gleichwertig sind
- bescheidmäßige Aufhebung von negativ beurteilten Prüfungen bei schwerem Mangel in der Durchführung

- Sicherstellung der Aufbewahrung, der den Studierenden nicht ausgehändigten Beurteilungsunterlagen, für die Dauer von mindestens sechs Monaten ab Bekanntgabe der Beurteilung
- Genehmigung des Antrags auf Ausschluss der Benutzung von, an die Universitätsbibliothek abgelieferten, wissenschaftlichen Arbeiten für längstens fünf Jahre nach Ablieferung
- bescheidmäßige Verleihung akademischer Grade an die Absolventinnen und Absolventen der ordentlichen Studien
- bescheidmäßiger Widerruf inländischer akademischer Grade
- bescheidmäßige Anerkennung eines ausländischen Studienabschlusses als Abschluss eines inländischen ordentlichen Studiums („Nostrifizierung“)
- Heranziehung von fachlich geeigneten Prüferinnen und Prüfern für Bachelor-, Master- und Diplomprüfungen
- Festlegung der Prüfungs- und Anmeldetermine
- bescheidmäßige Verfügung über einen Antrag auf abweichende Prüfungsmethode
- Anmeldung zu Fachprüfungen und kommissionellen Gesamtprüfungen
- Bildung von Prüfungssenaten
- Heranziehung von fachlich geeigneten Personen zur Betreuung und Beurteilung von Master- und Diplomarbeiten,
- bescheidmäßige Untersagung von Thema und Betreuerin oder Betreuer sowie Weiterleitung zur Beurteilung
- Heranziehung von fachlich geeigneten Personen zur Beurteilung von Dissertationen,

- bescheidmäßige Untersagung von Thema und Betreuerin oder Betreuer sowie Weiterleitung zur Beurteilung

Die Bezeichnungen für das für die Vollziehung der studienrechtlichen Bestimmungen in erster Instanz zuständige monokratische Organe können von den Universitäten autonom festgelegt werden und lauten daher auch sehr unterschiedlich:

- Universität Wien: Studienpräses (mit gewissen Agenden an die sogenannten Studienprogrammleiterinnen und Studienprogrammleiter delegiert)
- Universität Graz: Studiendirektorin oder -direktor
- Universität Innsbruck: Universitätsstudienleiterin oder -leiter
- Medizinische Universität Wien: Curriculumdirektorin oder -direktor
- Medizinische Universität Graz: Studienrektorin oder -rektor
- Medizinische Universität Innsbruck: Vizerektorin oder -rektor für Studienangelegenheiten
- Universität Salzburg: Vizerektorin oder -rektor für Lehre
- Technische Universität Wien: Vizerektorin oder -rektor für Lehre bzw. bevollmächtigte Studiendekanin oder bevollmächtigter Studiendekan
- Technische Universität Graz: Vizerektorin oder -rektor für Lehre
- Montanuniversität Leoben: monokratisches studienrechtliches Organ
- Universität für Bodenkultur Wien: Studiendekanin oder -dekan
- Veterinärmedizinische Universität Wien: Vizerektorin oder -rektor für Lehre
- Wirtschaftsuniversität Wien: Vizerektorin oder -rektor

- Universität Linz: Vizerektorin oder -rektor für Lehre
- Universität Klagenfurt: Studienrektorin oder -rektor
- Universität für angewandte Kunst Wien: Vizerektorin oder -rektor für Lehre
- Universität für Musik und darstellende Kunst Wien: Studiendirektorin oder -direktor
- Universität Mozarteum Salzburg: Studiendirektorin oder –direktor
- Universität für Musik und darstellende Kunst Graz: Studiendekanin oder –dekan
- Universität für künstlerische und industrielle Gestaltung Linz: Vizerektorin oder -rektor
- Akademie der bildenden Künste Wien: monokratisches Organ zur Vollziehung der studienrechtlichen Bestimmungen in erster Instanz
- Universität für Weiterbildung Krems: Studiendirektorin oder -direktor

Mit diesen Organen erfolgt der informelle Kontakt, wenn es sich um Anliegen handelt, die in erster Instanz vor Ort zu entscheiden sind. Anliegen, Fragen oder Probleme lassen sich dabei oft in einem frühen Stadium aufklären. Wenn sich Anliegen bereits in einem formellen Instanzenzug befinden (z.B. bei einem Einspruch gegen einen Bescheid) zeigt die Ombudsstelle für Studierende die weiteren möglichen Verfahrensschritte auf, da sie selbst keine Instanz ist und nicht in bereits laufende Verfahren eingreifen kann.

Als strategisch sehr wichtige Ansprechpartnerinnen und -partner an öffentlichen Universitäten fungieren die ***Vizerektorinnen und -rektoren für Lehre*** (auch hier gibt es die unterschiedlichsten Funktionsbezeichnungen; an der Leopold Franzens-Universität Innsbruck gibt es österreichweit den einzigen „***Vizerektor für Lehre und Studierende***“). Sie sind, so z.B. die Selbstbeschreibung des Vorsitzenden des

Forums Lehre innerhalb der Universitätenkonferenz und Vizerektors für Studium und Lehre an der Karl-Franzens-Universität Graz, Ao.Univ.-Prof. Dr. Martin Polaschek *„für den reibungslosen Ablauf des Studien- und Lehrbetriebes sowohl für alle Studierenden als auch für alle Lehrenden der Universität letztverantwortlich zuständig. Zu seinen wichtigsten Aufgabengebieten gehören weiters die Koordination und Planung der Lehre in Zusammenarbeit mit den Studiendekaninnen und -dekanen, die Qualitätssicherung in der Lehre, Hochschuldidaktik und die strategische Weiterentwicklung der Lehre.“* (www.uni-graz.at/de/lehren/services/vizerektor-fuer-studium-und-lehre/).

An Fachhochschulen sind es entweder die Studiengangsleiterinnen oder -leiter, die Rektorate oder die Fachhochschulkollegien, die von der Ombudsstelle für Studierende bei Anlassfällen direkt über die Anliegen Studierender informiert 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.

Es bestehen ebenfalls anlassbezogene Arbeitsbeziehungen zu zwei österreichischen Ombudsstellen für Studierende, die an der Technischen Universität Graz sowie an der Fachhochschule Wien der WKW Wien eingerichtet sind.

Bestehende Ombudsstellen an Hochschulinstitutionen

Die Ombudsstelle an der Technischen Universität Graz, konzipiert vom Gründungskonvent 2003, Zustimmung vom Senat, vorgeschlagen vom Rektorat, beschlossen vom Universitätsrat

Die Technische Universität Graz ist im Jahr 1811 von Erzherzog Johann zunächst als Lehranstalt gegründet und später in eine Technische Hochschule umgewandelt worden. 1975 wurde sie zur Erzherzog-Johann-Universität Graz mit fünf Fakultäten umgewandelt. Sie hatte im Studienjahr 2010/11 fast 11.700 Studierende.

Bereits in der Phase des Gründungskonvents während des Jahres 2003 wurde eine eigene „Ombudsstelle für Studierende“ erstmals thematisiert. Am 15. Dezember erfolgte der zustimmende Beschluss des Senats zu dem vom Rektorat präsentierten Organisationsplanentwurf, ein Genehmigungsbeschluss erfolgte durch den Universitätsrat am 19. Dezember 2003.

Der erste Rektor der Technischen Universität Graz nach dem UG 2002, Hans Sünkel, erwähnte die Ombudsstelle dann auch 2004 in seiner Inaugurationsrede im Abschnitt „Bildung“ mit den Worten: *„Und sollte es Probleme im Studienbetrieb geben, so steht Ihnen eine von uns freiwillig eingerichtete Ombudsstelle zur Verfügung.“*

In der erstmals 2006 nach dem UG 2002 vorzulegenden Wissensbilanz hieß es über diese Stelle: *„In Österreich einzigartig ist die beim Senat eingerichtete ‚Ombudsstelle für Studierende‘. Wir sind stolz darauf, dass diese in den vergangenen Jahren noch keine groben Anlassfälle behandeln musste.“* Am 1. März 2013 ist Ass.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. techn. Siegfried Koller zum ersten Ombudsmann der TU Graz bestellt worden (terminisiert bis 31. Dezember 2014).

Die Ombudsfrau an der FH-Wien – Studiengänge der WKW, eingerichtet von der Geschäftsführung in Abstimmung mit dem Fachhochschulrat

Diese Institution in Wien ist nach Eigenangaben Österreichs führende Fachhochschule für Management und Kommunikation mit einer ganzheitlichen, praxisbezogenen akademischen Ausbildung für derzeit rund 2.400 Bachelor- und Master-Studierende. Erstmals 2004 wurde für den Standort vom Fachhochschulrat ein Studiengang akkreditiert, zuletzt 2010. Insgesamt gibt es 16 Studiengänge.

2007 ist für alle Studiengänge vor Ort auf Eigeninitiative der Geschäftsführung eine eigene Ombudsstelle für Studierende geschaffen worden. Laut netzverfügbarer Informationen wurde sie in Abstimmung mit dem Fachhochschulrat (FHR) eingerichtet und dient der unabhängigen Qualitätssicherung. Studierende können eine Entscheidung durch die Ombudsstelle verlangen, nachdem bei Anträgen und Schwierigkeiten alle vorherigen (internen, nicht aber externen) Instanzen durchlaufen wurden. Die Leiterin der Ombudsstelle ist Frau Univ.-Prof. Dr. Monika Petermandl, zuvor langjähriges Mitglied des Fachhochschulrates.

In einem netzzugänglichen Informationsblatt „Ombudsstelle für Studierende der FH-Wien-Studiengänge der WKW“ finden sich dazu folgende Informationen:

„2. Zielsetzung

Studierenden soll die Möglichkeit geboten werden, in bestimmten Anlassfällen, Beschwerden oder bestimmte Anträge an eine Instanz zu kommunizieren, die

- *unabhängig vom Erhalter ist*
- *nicht LeiterIn eines bestehenden Institutes des Erhalters ist*
- *umfassendes Wissen über die rechtlichen Rahmenbedingungen für ein Studium an einer fachhochschulischen Einrichtung besitzt*

3. Möglichkeiten des Anrufs der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle kann ausschließlich zu folgenden Problemfällen kontaktiert werden:

- a. Ausschluss eines Studierenden vom Studium an den FH-Wien-Studiengängen der WKW.*
- b. Negative Beurteilung einer kommissionellen Prüfung.*
- c. Nichteinhaltung der geltenden Prüfungsordnung.*
- d. Verstöße gegen Vorschriften des FHStG bzw. nachgelagerter verbindlicher Regelungen.*

4. Voraussetzungen der Behandlungswürdigkeit einer Beschwerde durch die Ombudsstelle

a. Es müssen im Vorfeld erfolglos alle verfügbaren internen Instanzen mit der Beschwerde befasst worden sein. Je nach konkretem Themengebiet können das sein:

- Lehrende*
- FachbereichsleiterIn*
- das Studiengangskollegium*

b. In jedem Fall muss das Studiengangskollegium nachweislich (Protokoll) die Beschwerde des/der Studierenden behandelt haben.

5. Arbeitsweise der Ombudsstelle

a. die Ombudsstelle agiert weisungsfrei

b. die Ombudsstelle bespricht mit dem/der BeschwerdeführerIn die Sachlage. Wenn sich herausstellt, dass die Voraussetzungen gem. Punkt 3. oder 4. nicht erfüllt sind, hat die Ombudsstelle die Beschwerde zurückzuweisen.

c. Sind die Punkte 3. und 4. erfüllt, geht die Ombudsstelle durch die Evaluierung aller vorliegenden Fakten der Beschwerde nach. Dazu hat die Ombudsstelle das Recht, alle verfügbaren Unterlagen und Daten die in Zusammenhang mit der Beschwerde stehen einzusehen.

d. die Annahme einer Beschwerde setzt Maßnahmen des Institutes bzw. des Erhalters für die Dauer des Verfahrens aus (aufschiebende Wirkung.)

e. Wenn es die Ombudsstelle für geboten hält, kann sie beteiligte Personen (z.B. den/die Lehrende, StudienkollegInnen, etc.) interviewen. Alle Personen, die in einem Vertragsverhältnis zum Erhalter stehen, sind verpflichtet so rasch wie möglich, wahrheitsgemäß Auskunft zu erteilen.

f. In jedem Fall hat die Ombudsstelle die Sachlage mit der jeweiligen Institutsleitung und dem/der BeschwerdeführerIn zu besprechen.

g. Wenn es die Ombudsstelle für erforderlich erachtet, kann die Rechtsmeinung der FHK oder des FHR eingeholt werden. In dem Falle ist jedoch zuvor der Erhalter über diesen Schritt zu informieren.

h. Die Ombudsstelle fertigt einen abschließenden Bericht an, der schlüssig darüber Auskunft zu geben hat, ob im Fall dem/der BeschwerdeführerIn in einem der unter Punkt 3. aufgelisteten Punkte gegen geltende Gesetze, Richtlinien oder Regelungen verstoßen wurde.

i. Der schriftliche Bericht ist unterschrieben folgendem Personenkreis persönlich zu übergeben:

- dem/der BeschwerdeführerIn
- dem/der SenatsleiterIn
- dem/der InstitutsleiterIn des/der BeschwerdeführerIn
- dem Erhaltervertreter (GeschäftsführerIn)

6. Konsequenzen

- a. Kommt der Bericht zum Ergebnis, dass gegen geltendes Recht bzw. gegen verbindliche Richtlinien verstoßen wurde, hat die betreffende Institutsleitung umgehend den betreffenden Vorfall zu korrigieren und dies dem/der BeschwerdeführerIn mitzuteilen.*
- b. die Senatsleitung ist verpflichtet, zu überprüfen, ob die erforderlichen Maßnahmen gesetzt werden.*
- c. die Senatsleitung hat zu prüfen, ob ein systematischer Fehler in einem internen Ablauf vorliegt, und leitet ggf. entsprechende, allgemeingültige Korrekturen ein. In diesen Prozess ist der/die LeiterIn QM des Erhalters, sowie die Ombudsstelle beizuziehen.*
- d. Die Ombudsstelle legt alle erstellten Unterlagen und Berichte chronologisch ab. Zugang zu den Unterlagen haben, neben der Ombudsstelle nur die Senatsleitung und der Erhalter.*
- e. Werden die erforderlichen Maßnahmen nicht binnen 10 Tagen getroffen, kann der/die BeschwerdeführerIn den Erhalter über diesen Umstand informieren. Dieser hat dann umgehend die entsprechenden weiteren Maßnahmen anzuordnen.*

7. Rechtsmittel

Es steht dem/der BeschwerdeführerIn frei, im Fall einer Ablehnung ihrer/seiner Beschwerde, den Fachhochschulrat mit dem Thema zu befassen, wobei hier keine aufschiebende Wirkung vorgesehen ist. Ebenso steht es dem/der InstitutsleiterIn frei, den Fachhochschulrat mit dem Thema zu befassen, wobei dennoch die vorgegebenen Maßnahmen laut Bericht der Ombudsstelle umzusetzen sind.“

Die aktuelle (WS 2013/14) Leiterin der Ombudsstelle der FH-Wien-Studiengänge der WKW ist o. Univ.-Prof. Dr. Monika Petermandl.

Studentische Interessensvertretungen

Die Ombudsstelle für Studierende hat gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 im Rahmen ihrer Informations- und Servicearbeit zu den von ihr behandelten Themen und Fällen mit den Studierendenvertretungen zu kooperieren. Dies tut die Ombudsstelle für den Bereich der öffentlichen Universitäten zumindest 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 werden Themen alle Institutionen betreffend wie z.B. unterschiedliche Bestimmungen zu Prüfungseinsicht und Kopiererlaubnis, studienrechtliche Mindeststandards oder Behindertenanliegen.

Auch zu den Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften an den Universitäten bestehen anlassbezogen Kontakte (z.B. bei „Zwangsumstellungen“ von Curricula oder Probleme bei Anerkennungen) 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“). Derartige dezentrale Kontakte 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).

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.

Im Bereich der Privatuniversitäten, für den es derzeit keine ÖH-Studierendenvertretungen gibt, bestehen Arbeitskontakte zumindest zum Verein, zum Aufbau und zur Förderung einer bundesweiten Studierendenvertretung der Privatuniversitäten.

Weitere hochschulische Interessensvertretungen und sonstige Institutionen

Gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende die Aufgabe, Informations- und Servicearbeit im Hochschulbereich zu den von ihr behandelten Themen und Fällen zu leisten, gleichzeitig mit Studierendenvertretungen zu kooperieren und regelmäßig in Informationsaustausch mit Einrichtungen zu treten, die mit Studierendenthemen befasst sind. So bestehen auch zu etlichen nichtstudentischen, aber zu sehr häufig, oft oder auch nur eher selten mit Studierendenthemen befassten Einrichtungen Kontakte bzw. kontaktieren diese Einrichtungen ihrerseits die Ombudsstelle.

Hier in alphabetischer Reihenfolge:

- Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (bis Sommer 2012 Geschäftsstelle des Österreichischen Akkreditierungsrates)

- Behindertenanwaltschaft
- Bundesarbeitskammer
- Fachhochschulkonferenz (FHK)
- (bis Sommer 2012 Fachhochschulrat, FHR)
- 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

Auch mit diesen Institutionen finden zumindest anlassbezogene gemeinsame Sitzungen statt. Mit einigen von ihnen wurden im Berichtszeitraum auch gemeinsame Veranstaltungen zu hochschulischen und hier insbesondere auch studentischen Schwerpunktthemen abgehalten.

3.4. Aufgabenbereiche

3.4.1. Persönliche Beratung und Vermittlung

Gemäß § 31 Abs. 1 HS-QSG 2011 fungiert die Ombudsstelle für Studierende 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 Bildungseinrichtung oder bei anderen Stellen. Ferner unterstützt die Ombudsstelle für Studierende Maßnahmen zur Verbesserung oder Behebung von Unzulänglichkeiten, weist auf Systemmängel hin, arbeitet mit Anwaltschaften, hochschulischen Informations- und Ombudsstellen sowie Interessensvertretungen und Dachverbänden im Hochschulbereich zusammen und berät die Organe und Angehörigen der Bildungseinrichtungen. Alle an die Ombudsstelle für Studierende herangetragenen Anliegen werden vertraulich behandelt.

Bei der Ombudsstelle für Studierende gehen jährlich mehrere tausend Kontakte ein, wobei nicht alle zwingend zu einem „Fall“ führen müssen (z.B. bei ausschließlichen Informationsanfragen). Das breite Aufgabenspektrum und die Vielzahl an Anliegen unterschiedlichster Themengebiete bedingen jedenfalls eine hohe Serviceorientierung, eine ausreichende Dokumentation und statistische Erfassung der Anliegen.

Gebührenfreie Telefon-Hotline

Für generelle Fragen und Anliegen rund ums Studium können sich Studierende, Studienwerberinnen und Studienwerber bzw. Studieninteressierte sowie ehemalige Studierende 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 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 angerufen oder via E-Mail kontaktiert.

Elektronisches Eingabeformular

Bestehen Anliegen, die nicht am Telefon zu klären sind oder die umfangreichere Sachverhalte umfassen, können sich die Betroffenen über das Online-Kontaktformular an die Ombudsstelle für Studierende wenden. Dieses ist auf der Startseite der Homepage www.hochschulombudsmann.at zu finden. 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.

Im Zeitraum September 2012 bis September 2013 erfolgten monatlich im Durchschnitt ca. 130 Zugriffe auf das elektronische Kontaktformular.

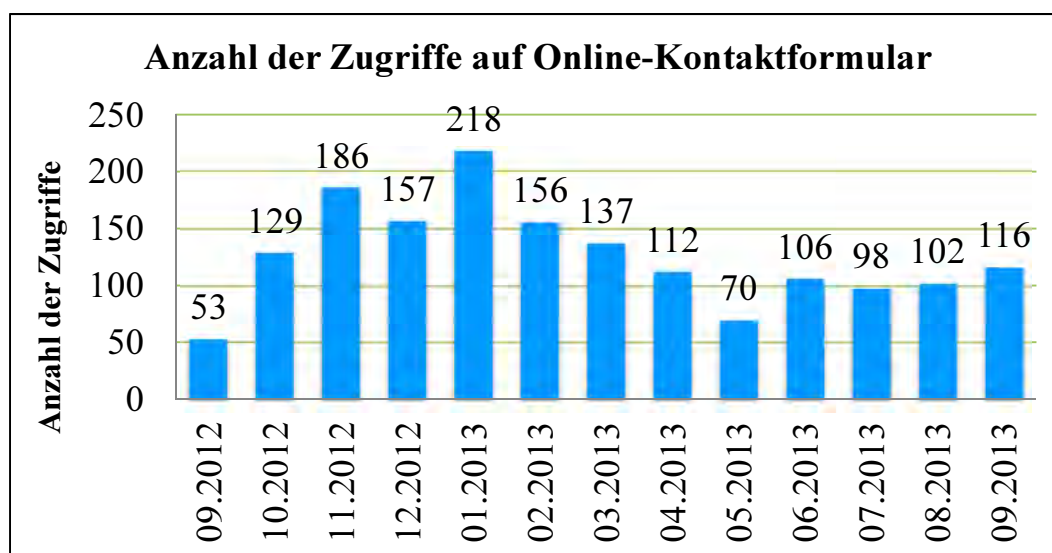


Abbildung 1: Anzahl der Zugriffe auf Kontaktformular im Studienjahr 2012/2013

Schriftlich vorgebrachte Anliegen (E-Mails, Briefe, Faxe)

Eine Kontaktaufnahme ist auch über die allgemeine E-Mail-Adresse info@hochschulombudsmann.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 meist 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 sowie der Zugang zu denselben sind barrierefrei erreichbar (sprechender Lift, taktile Leitlinien, Beschriftungen in Blindenschrift, Audio-Video-Guides zur barrierefreien Nutzung auf der BMWF-Homepage).

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

Auf ausdrücklichen Wunsch und bei Zustimmung beider Seiten 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 (§ 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. Seziärsälen, etc.).

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

3.4.2. Informationstätigkeit

Gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende die Aufgabe, Informations- und Servicearbeit im Hochschulbereich zu den von ihr behandelten Themen und Fällen zu leisten. Aus den Praxis-Erfahrungen mit Tausenden von elektronischen Nachrichten, Telefonaten und persönlichen Gesprächen mit Studierenden, deren Angehörigen, Partnerinnen und Partnern und Freundinnen und Freunden, mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern an Hochschulinstitutionen und bei Behörden werden im Rahmen dieser Informationstätigkeit 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.



Wissenschaftsminister Töchterle präsentiert gemeinsam mit dem stellvertretenden Hochschulombudsmann Gerhard Höllerer einen Förderratgeber für behinderte Studierende (Foto: BMWF)

Die „Stichwort“-Broschüren

Erkenntnisse aus Einzelfällen und aus der Behandlung von studiumsrelevanten Themen werden in speziellen Broschüren der „Stichwort“-Serie aufgearbeitet. Die umfassendste ist die Broschüre „Stichwort? Studium!“, die allgemeine Themen zum Studium von A bis Z behandelt und 2003 zum Tag der offenen Tür am Minoritenplatz zum ersten Mal und mittlerweile in der 25. Auflage erschienen ist.

„Stichwort? Studium!“, ein Klassiker im Broschürenangebot der alten Studierendenanwaltschaft und neuen Ombudsstelle für Studierende, bringt einen Überblick über die wichtigsten Stichwörter im Zusammenhang mit einem Hochschulstudium und berücksichtigt die vielfältigen Regelungen des gesamten tertiären Bildungswesens, also an Universitäten (öffentlichen wie privaten), an Fachhochschulen sowie an Pädagogischen Hochschulen und im Zwischenspiel zwischen diesen.

Die Ombudsstelle für Studierende veröffentlicht weitere einschlägige Spezialbroschüren zu den verschiedensten Themenschwerpunkten, wie sie sich aus der Alltagsarbeit ergeben haben. Alle Broschüren stehen auf der Homepage www.hochschulombudsmann.at zum Download zur Verfügung.

„Stichwort? Studium!“



„Stichwort? Fachhochschul-Studium!“



„Stichwort? Privatuniversitäten“



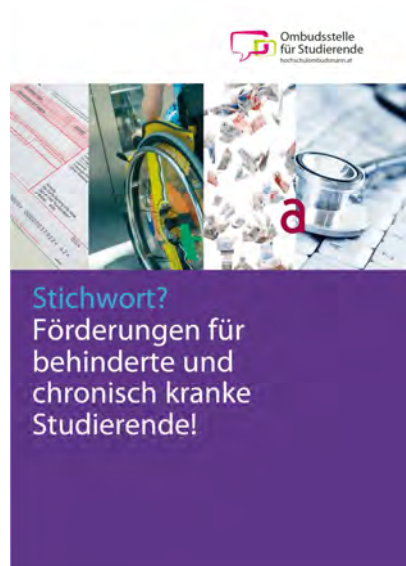
„Stichwort? Doktoratsstudium!“



„Stichwort? Studieren mit Behinderung!“ *(in gedruckter Form, in Braille-Druck sowie als Audioformat erhältlich)*



„Stichwort? Förderungen für behinderte und chronisch kranke Studierende!“



„Stichwort? International Studieren!“



Die Homepage-Auswertung unterstreicht die Beliebtheit der Broschüre „Stichwort? Studium!“, der auch bei den Downloads führend ist, gefolgt von dem „Stichwort? FH-Studium!“, „Stichwort? Doktoratsstudium“ und „Stichwort? Studieren mit Behinderung!“

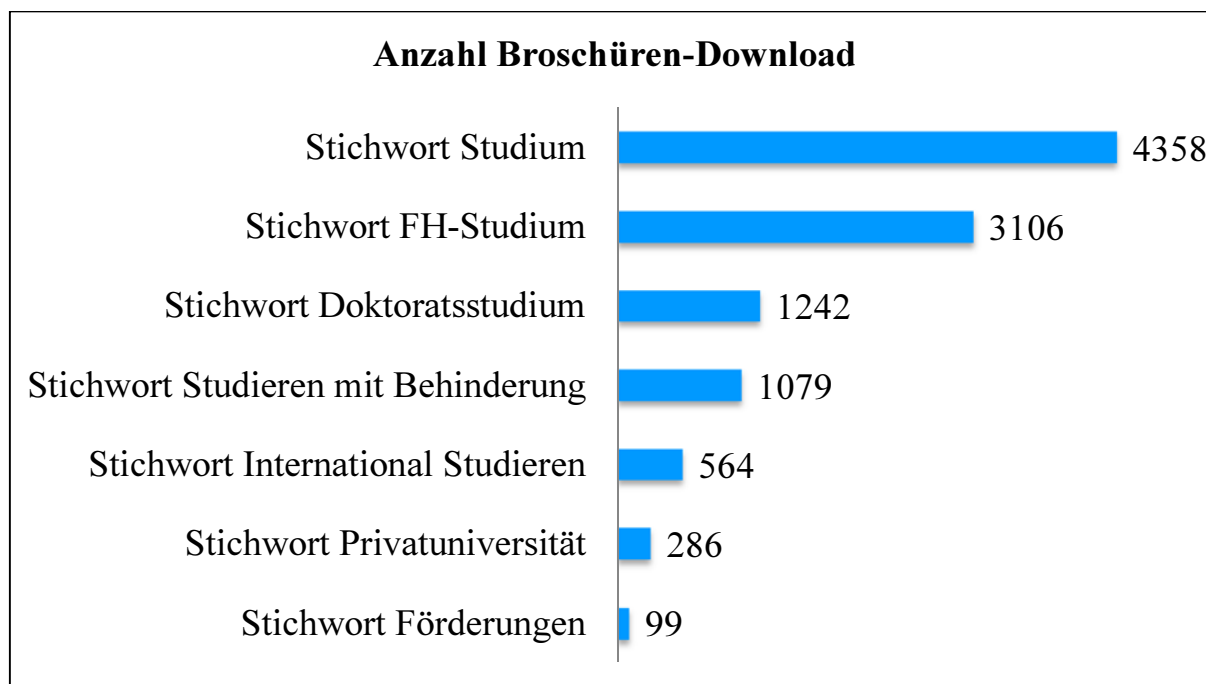


Abbildung 2: Anzahl Broschüren-Download (Zeitraum März bis September 2013)

Informationsblatt „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 diesem Medium werden aktuelle Themen im Hochschulwesen abgehandelt, Informationen zu Spezialthemen geboten, Beispiele guter (Verwaltungs)Praxis dargestellt, Veranstaltungsankündigungen, Literaturhinweise sowie Rückblicke auf einschlägige Veranstaltungen im Hochschulbereich gegeben.

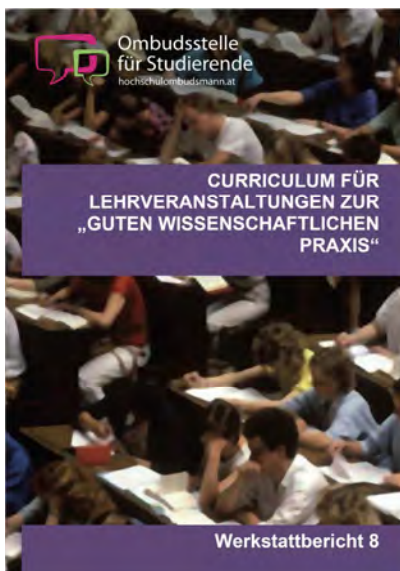
Werkstattberichte der (Studierendenanwaltschaft bzw.) Ombudsstelle für Studierende

Seit dem Studienjahr 2008/2009 gab die Studierendenanwaltschaft bzw. seit 2012 gibt die Ombudsstelle für Studierende als spezielles Informationsmedium über eigene Veranstaltungen die sogenannten Werkstattberichte heraus. Darin werden Präsentationen, Manuskripte von Beiträgen und Ergebnisse der Tagungen der Ombudsstelle für Studierende, meist abgehalten mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern, zu Spezialthemen veröffentlicht.

An bisherigen Ausgaben sind erschienen:

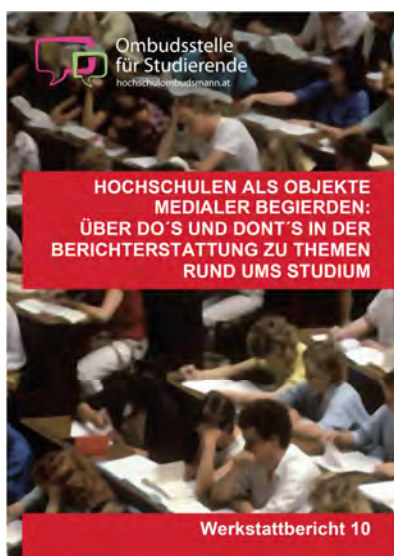
- 2008 der Tagungsbericht (Band 1 der Werkstattberichte) über die Jahrestagung mit den Studien-, Prüfungs- und Rechtsabteilungen der öffentlichen Universitäten abgehalten im März 2008 in Pressburg / Bratislava / Pozsony (vergriffen),
- 2009 der Band (Band 2 der Werkstattberichte) „Brauchen (Studierende an) Fachhochschulen einen Ombudsmann?“ (vergriffen) über eine Tagung gemeinsam mit dem Fachhochschulrat, der Fachhochschulkonferenz sowie der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft
- 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
- 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 veranstaltet mit der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität und dem DFG-Ombudsman für gute wissenschaftliche Praxis

- 2013 erschienen die Tagungspapiere (Band 9 der Werkstattberichte) zu einer ebenfalls in Wien und in Innsbruck im April 2013 veranstalteten Doppeltagung zum Thema Mediation unter dem Titel „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.



Diese Broschüren sind ebenfalls über die Internet-Seite der Ombudsstelle für Studierende elektronisch zugänglich und herunterladbar.

Internet-Auftritt

Die Ombudsstelle für Studierende hat seit Beginn ihrer Arbeit unter dieser Bezeichnung im März 2012 eine eigene Internet-Seite unter der Netz-Adresse www.hochschulombudsmann.at. Dort finden Interessierte auf der Startseite Menüpunkte zu Veranstaltungen, Publikationen und Partnerschaften. Einige Informationen sind als Audiodateien verfügbar. Die technische Betreuung erfolgt durch die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit des Ministeriums. Unter dem Menüpunkt „Publikationen“ besteht die Möglichkeit, die Broschüren der „Stichwort?“-Serie, die „Werkstattberichte“ sowie das Informationsblatt „Informationen für Hochschul-Ombudsdienste“ herunterzuladen. Internet-Benutzerinnen und Internet-Benutzer (nicht nur Studierende!) können sich mit ihren Anliegen über das Online-Formular an die Ombudsstelle für Studierende wenden. Die Website wird ständig aktualisiert, das Informationsangebot und das Seiten-Design werden permanent überarbeitet, das Angebot wird weiter ausgebaut. Dazu zählt auch eine Ausweitung der englischsprachigen Fassung für internationale Studierende. Der jährlich zu erstellende Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende ist auf der Ombudsstellen-Homepage ebenfalls Online einzusehen.

Die Internet-Seite der Ombudsstelle für Studierende hat im Studienjahr September 2012 bis September 2013 32.237 Besucherinnen und Besucher verzeichnet. Das waren im Monat durchschnittlich fast 2.500 Besucherinnen und Besucher. Insbesondere in den Monaten vor Semesterschluss war das Interesse besonders hoch. Dies hängt unter anderem damit zusammen, dass speziell in dieser Zeit Fragen bzw. Probleme im Hochschulalltag auftreten.

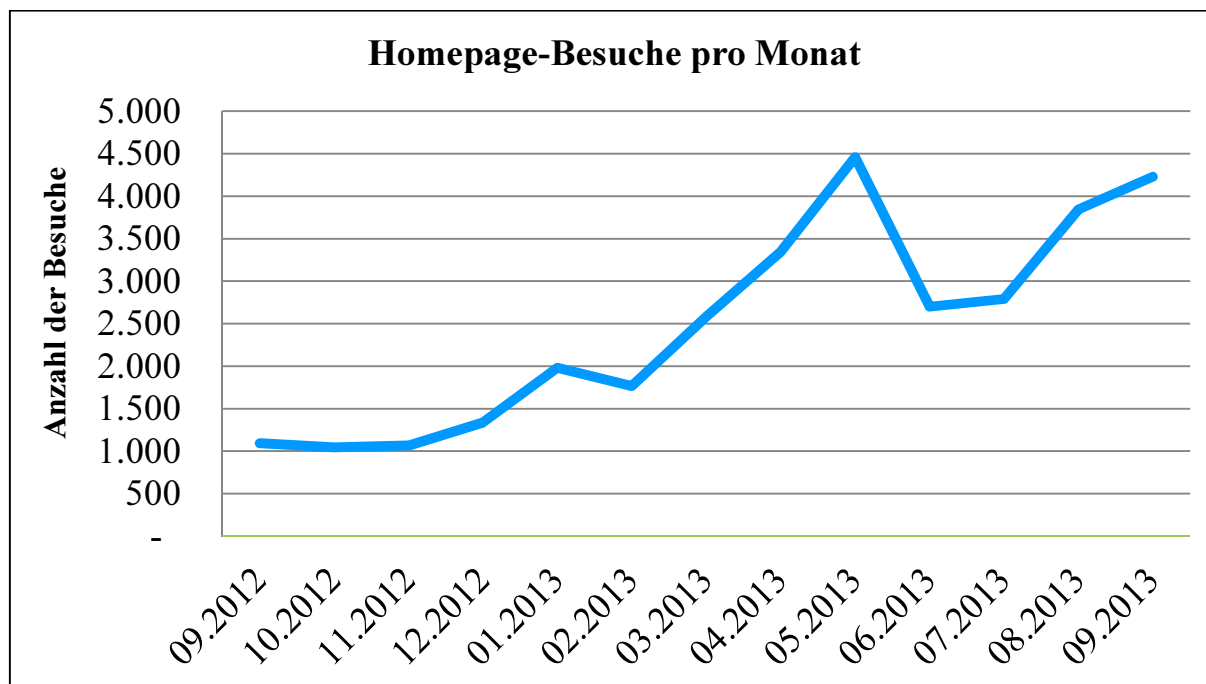


Abbildung 1: Besuche der Homepage pro Monat im Studienjahr 2012/2013

Tagungen

Veranstaltungen im Rahmen des institutionalisierten Dialogs

Neben der Betreuung von individuellen Anliegen von Studierenden sowie Studieninteressentinnen und -interessenten und ehemaligen Studierenden 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 zu den Hauptaufgaben der Ombudsstelle für Studierende. Dazu gibt es jedes Studienjahr innerhalb des Jahresprogrammes der Ombudsstelle für Studierende mehrere Spezialveranstaltungen, die sowohl generellen Arbeitsbereichen als auch hochschulischen Sonderthemen gewidmet sind.

Von der Ombudsstelle für Studierende 2012/13 veranstaltete Tagungen

Die Ombudsstelle für Studierende greift gemäß § 31 Abs. 2 HS-QSG 2011 auftragsgemäß aktuelle Themen des Hochschulbereiches auf, im Studienjahr 2012/13 organisierte die Ombudsstelle für Studierende einschlägige Veranstaltungen zu folgenden Themen:

„Ist hier/da/dort jemand? Vorschlags- und Verbesserungsmanagement an österreichischen Hochschulen: Was es Studierenden und Hochschulen bringen kann“

Diese Tagung fand am 15. November 2012 in Kooperation mit der Bundesarbeitskammer und der Wirtschaftskammer Österreich statt und wurde von AK-Präsident Mag. Herbert Tumpel und Bundesminister o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz Töchterle eröffnet. Zielgruppen dieser Tagung waren Rektorate, Vizerektorate, Stabsstellen, Ombudsstellen sowie studentische Informationsstellen von Universitäten und Fachhochschulen, von Interessensvertretungen und von Beratungseinrichtungen.



AK-Präsident Herbert Tumpel und Wissenschaftsminister Karlheinz Töchterle eröffneten die Tagung (15. November 2012, Foto: AK Wien)

Jedes Jahr gibt es eine Vielzahl von (neuen) Studierenden, die erstmals an einer Hochschulinstitution ein Studium aufnehmen, ihr Studium wechseln oder ein weiterführendes Studium (z.B. Masterstudium nach Bachelor) beginnen. Dabei besteht großer Informationsbedarf auf vielen Gebieten (wie beispielsweise zu Zulassungsfristen und -bedingungen, Ablauf des Zulassungsverfahrens oder administrative Regelungen dazu usw.). Wie aus dem Titel der Tagung ersichtlich gibt es immer wieder Studierende, die nicht recht wissen, wo und an wen sie sich mit ihren Fragen wenden sollen. Viele Hochschulinstitutionen haben daher entsprechende Informationsmöglichkeiten eingerichtet, wie Online-Informationsplattformen, spezielle Servicehotlines und (manchmal auch nur temporär zu Semesterbeginn tätige) Beratungsstellen vor Ort.

Um diese hochwertige Qualität der Informationsstellen aufrechtzuerhalten sowie diese weiter auszubauen und zu verbessern, wurde die oben genannte Tagung in Kooperation mit der Bundesarbeitskammer und der Wirtschaftskammer Österreich abgehalten. Die Veranstaltung wurde von AK-Präsident Mag. Herbert Tumpel und Bundesminister o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz Töchterle eröffnet.

Zunächst wurde eine Grußadresse von Frau Mag. Terezija Stoitsits (Volksanwaltschaft Wien, Volksanwältin zuständig für den Bereich Universitäten) verlesen, die Rednerinnen und Redner waren Dr. Josef Leidenfrost (Ombudsstelle für Studierende), Dr. Manfred Posch (Volksanwaltschaft), Vizerektorin FH-Prof. Mag. Dr. Doris Kiendl-Wendner (FH Joanneum Graz), Guido H. Fitz (Dienstleistungseinrichtung Studium und Lehrwesen, Beschwerde- und Verbesserungsmanagement, Universität Wien), Dr. Birgit Kunde (Ombudsfrau der Universität Duisburg / Essen, BRD), Peter Grabuschnig (ÖH-Generalsekretär), Mag. Martha Eckl (AK Wien), Dr. Klaus Schedler (WKÖ) und Mag. Gabriele Schmid (Leiterin der Abteilung Bildungspolitik der AK Wien). Die Primärgruppen der Vorträge waren Angehörige von Rektoraten, Vizerektoraten, Stabsstellen, Ombudsstellen sowie studentische Informationsstellen von Universitäten und Fachhochschulen, von Interessensvertretungen und von Beratungseinrichtungen.

Ziel der gleichnamigen Veranstaltung war es, einerseits praktische Beispiele aufzuzeigen, wie Studierende an den jeweiligen Einrichtungen beraten werden, welche Stellen es für besondere Anliegen gibt und wie diese organisiert sind. Andererseits wurde thematisiert, wo noch Verbesserungsbedarf besteht. Besprochen wurde zudem, wie wichtig diese Einrichtungen sind und dass die Zufriedenheit der Studierenden nicht nur der Eskalation von schwierigen Fällen entgegenwirken kann, sondern sich auch als ein wichtiger Faktor für ein positives Image der Hochschulinstitution insgesamt erweisen kann.

„Mediation an Hochschulen: Ein Konfliktvermittlungs-Instrument auch für Studierende und Jungforscherinnen und -forscher?“

Diese Doppel-Tagung wurde gemeinsam mit der Universität Wien am 15. April 2013 in Wien und am 17. April 2013 an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck abgehalten. Zielgruppen waren Vizerektorate für Lehre und Forschung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Studien-, Prüfungs- und Rechtsabteilungen, aus Studentensekretariaten und von hochschulischen Konfliktmanagement-, Beschwerde- und Ombudsstellen sowie ÖH-Vertreterinnen und –vertreter.



Sascha Ferz, Universität Graz, setzt mögliche Wegmarken für Mediation an österreichischen Hochschulen (Foto: OS).

Bei Mediation handelt es sich um ein strukturiertes freiwilliges Verfahren mit dem Ziel der Beilegung eines Konfliktes. Die Mediatorin oder der Mediator übernimmt dabei den Part einer unparteiischen Vermittlerin oder unparteiischen Vermittlers und versucht, zu einer gemeinsamen Vereinbarung zu gelangen, die den Bedürfnissen und Interessen aller Parteien entspricht. Mediation wurde in den letzten Jahren mit wachsendem Erfolg als Ergänzung bzw. Alternative zu formellen, formaljuristischen und behördlichen Verfahren in vielen Gesellschaftsbereichen etabliert. Ein Wechsel von einer offiziellen Streit- zu einer informellen Verhandlungskultur ist im Gange, der auf dem Bedürfnis nach neuen „Umgangsformen“ beruht.

Mediation an Hochschulen ist international vor allem im angelsächsischen Bereich mittlerweile für alle Hochschulangehörigen (Studierende, Lehrende, Verwaltungspersonal, technisches Personal, etc.) gang und gäbe und wird auch in Österreich mancherorts bereits (zumindest in Teilbereichen) angeboten. Hierzulande wird Mediation zur Konfliktbehandlung und -lösung vor allem für Hochschul-Mitarbeiterinnen und -mitarbeiter eingesetzt. Mediation für Studierende sowie Jungforscherinnen und -forscher steht als Konfliktbearbeitungsmethode derzeit noch eher selten zur Verfügung.

Die Notwendigkeit würde jedoch auch in diesem Bereich bestehen, um beispielsweise etwaige aufkommende Konfliktsituationen entspannen zu können. Zudem sieht das Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten und ihre Studien (§ 43 des Universitätsgesetz 2002) vor, dass an öffentlichen Universitäten eine sogenannte „Schiedskommission“ bei der Vermittlung in Streitfällen zwischen Universitätsangehörigen (wozu auch Studierende gem. § 94 Abs. 1 UG 2002 zählen) mediative Elemente eingesetzt werden sollen. Eine diesbezügliche Empfehlung findet sich auch in der Europäischen Charta: „Europäische Impulse für Forscherinnen und Forscher“.

Um weitere Impulse in Richtung Mediation zu setzen und diese möglicherweise in absehbarer Zeit flächendeckend im Hochschulbereich anbieten zu können waren

Mitüberlegungen für diese beiden Veranstaltungen. Ein weiteres Ziel der Veranstaltung war es, den Anwesenden einen Einblick zu geben, welche Art von Vermittlungstechniken inklusive Mediation bzw. mediativen Techniken in welchen Konfliktsituationen an Hochschulen von wem bereits jetzt eingesetzt werden.

In Wien referierten Dr. Josef Leidenfrost, MA (Ombudsstelle für Studierende), Dr. Friedrich Reif-Breitwieser (Rechtsanwalt und eingetragener Mediator Wien), Assoz. Univ.-Prof. Mag. Dr. Sascha Ferz (Karl-Franzens-Universität Graz), Jenna Brown (Ombudsfrau der University of Denver, Colorado, Denver, USA), Dr. Lothar Matzenauer, ehemaliger Vizerektor für Personal und Recht der Universität für Bodenkultur Wien, Vorsitzender der Schiedskommissionen an den Technischen Universitäten Graz und Wien), Mag. Katharina Kolaritsch (Juristin / Mediatorin, Graz), Brigitte Slepicka, MA (eingetragene Mediatorin), Guido Fitz, BA (Beschwerdemanager an der Universität Wien), Dipl.- Ing. Dr. techn. Siegfried Koller (Ombudsmann für Studierende an der Technischen Universität Graz) und Hofrätin Mag. Maria De Pellegrin (Behindertenbeauftragte an der Wirtschaftsuniversität Wien). Bei der Veranstaltung in Innsbruck hielten Vorträge: Vizerektor o.Univ.-Prof. Dr. Roland Psenner (für die Leopold-Franzens-Universität und für die Tiroler Hochschulkonferenz), Dekan Ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. Klaus Eisterer, Dr. Josef Leidenfrost, MA, Jenna Brown, Guido Fitz, BA, Mag. Katharina Kolaritsch sowie Mag. Isabella Göschl (Universität Innsbruck, Leitung Stabsstelle Personalentwicklung).

„Hochschulen als Objekte medialer Begierden: Über Do's and Dont's in der Berichterstattung zu Themen rund ums Studium“

Diese Tagung wurde gemeinsam mit der Universitätenkonferenz (UNIKO) und dem Verein UNI.PR veranstaltet und fand am 14. Juni 2013 an der Universität Innsbruck statt. Zielpublikum waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von

Stabsstellen für Öffentlichkeitsarbeit, Medienbetreuerinnen und -betreuer sowie Angehörigen von Verwaltungsstellen mit Außenkontakten.

Da auch Hochschulen immer wieder Gegenstand der Berichterstattung von Massenmedien sind (nicht immer nur zu deren Vorteil) wurden bei dieser Veranstaltung gute und schlechte Echt-Beispiele präsentiert und Reaktionsmöglichkeiten diskutiert. Im Fokus der Vorträge und Diskussionen war unter anderem die Wirkkraft und Wichtigkeit von *social media* wie *Facebook*, *Twitter* und dergleichen bzw.



Rektor Tillmann Märk begrüßt Minister Töchterle und Universitätsrat Michael Rainer im Publikum (Foto: Universität Innsbruck)

die Beschreibung der Vorgänge, wie social media und klassische Medien Einfluss aufeinander ausüben können. Expertinnen und Experten aus dem Medienbereich, Journalistinnen und Journalisten, PR-Verantwortliche, Stabsstellen für hochschulische Öffentlichkeitsarbeit und Beschwerdemanagement berichteten dabei über ihre Erfahrungen und beleuchteten das Thema aus ihrer Sicht. Mag. Uwe Steger (Verein Uni:PR), Dr. Josef Leidenfrost, MA (Ombudsstelle für Studierende), Manfred Kadi (Universitätenkonferenz), Mag. Gabriele Starck (Chefreporterin der Tiroler Tageszeitung) und Mag. Judith Denkmayr (digitalaffairs) hielten die Hauptreferate.

In den Arbeitsgruppen berichteten Mag. Alice Senarclens de Grancy, MSc (Leiterin der Abteilung Kommunikation der Technischen Universität Graz) und Mag.

Andreas Schweiger (Pressesprecher der Karl-Franzens-Uni Graz) sowie Mag. Judith Denkmayr und Herbert Kreuzeder (stv. Leiter des Büros für Öffentlichkeitsarbeit der Technischen Universität Wien) über ihre praktischen Erfahrungen mit hochschulischer Medienarbeit.

Bei den Vorträgen stellte sich heraus, dass eine regelmäßige Beobachtung aller Medien für Hochschulen unabkömmlich ist. Die Aufstellung eines Krisenplans, der in schwierigen Situationen den Weg weisen soll, wurde als wichtiges Tool des Kommunikationsmanagements besprochen.

Krisen an Hochschulen, die zudem noch medial thematisiert werden, haben natürlich auch Auswirkungen auf die Ombudsstelle für Studierende, deren Aufgabe es ist, auf vermeintliche oder tatsächliche Missstände und Unzulänglichkeiten im Hochschulalltag zu reagieren und zu System-Verbesserungen beizutragen.

„Brauchen (Studierende an) Privatuniversitäten einen Ombudsmann – als Teil der Qualitätssicherung?“

Diese Tagung fand am 23. September 2013 an der *New Design University* in St. Pölten statt. Sie wurde gemeinsam mit der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria veranstaltet, zu den Zielgruppen zählten Akteurinnen und Akteure aus den Privatuniversitäten sowie Interessierte aus dem Umfeld des Privatuniversitäten-Sektors.

Privatuniversitäten spielen international eine bedeutende Rolle, in Österreich gibt es derzeit 11 private Bildungseinrichtungen. Sie finanzieren sich einerseits aus Zuwendungen (z.B. seitens der Eigentümerinnen und Eigentümer), andererseits aus Studienbeiträgen. Der Privatuniversitätssektor macht etwa 2% aller Studierenden Österreichs aus und verzeichnete im Studienjahr 2011/12 die höchste Zuwachsrate des Hochschulsektors (+12%).

Sprecherinnen und Sprecher waren Dr. Achim Hopbach (Geschäftsführer der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria), MR Dr. Siegfried Stangl (Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung), MR Dr. Josef Leidenfrost, MA (Ombudsstelle für Studierende), Rektor Univ.-Prof. Dr. Karl Wöber (Präsident der Österreichischen Privatuniversitätenkonferenz), Viktoria Spielmann (Generalsekretärin der Österreichischen Hochschülerinnen und -hochschülerschaft) sowie Maximilian Kopp (Vorsitzender der Studierendenvertretung an der UMIT).

Ziele der Veranstaltung waren u.a. die Analyse der zukünftigen institutionalisierten Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle für Studierende und der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria und österreichischen Privatuniversitäten, weiters die Diskussion der Frage, inwiefern Bedarf einer Studierendenvertretung auf Seiten der Studierenden besteht und welche Rolle die Ombudsstelle für Studierende bei der Qualitätssicherung spielt bzw. spielen kann. Es stellten sich klar der Nutzen und die Notwendigkeit von offiziellen sowie inoffiziellen Studierendenvertretungen an Privatuniversitäten heraus. Die Wiederaufnahme von Privatuniversitäts-Studierenden per Gesetz in die Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft wurde thematisiert, auch die Einführung von Matrikelnummern im Bereich der Privatuniversitäten.

Die Ombudsstelle für Studierende als zentrale Anlaufstelle für die Anliegen von Studierenden des gesamten tertiären Sektors in Österreich, also auch für Privatuniversitäten, hat bereits des Öfteren Lösungen für Anliegen aus dem Bereich der Privatuniversitäten, die an sie herangetragen wurden und die nicht vor Ort zu klären waren, gefunden.

Ein weiteres wichtiges Thema war außerdem die Notwendigkeit von privatrechtlichen Ausbildungsverträgen, um die Rechte und Pflichten beider Seiten, also der Studierenden wie auch der Hochschulinstitution, festzulegen und somit als Grundstein für Qualitätssicherung zu dienen.



Vizerektor der NDU Sergius Koder, ÖPUK-Präsident Karl Wöber, ÖH-Generalsekretärin Viktoria Spielmann, Hochschulombudsmann Josef Leidenfrost und der Chef der Akkreditierungsagentur Achim Hopbach (Foto: OS)

Im Juni 2013 hat die Ombudsstelle für Studierende auf Einladung des ÖH-Bundesvorsitzes an der **Semestertagung der ÖH-Sozialreferate** in St. Valentin, Niederösterreich, teilgenommen.

Bildungsmessen

Die Ombudsstelle für Studierende ist jedes Jahr bei zahlreichen Bildungsmessen vertreten. Dabei wird vor allem auf die Serviceleistungen der Ombudsstelle für Studierende aufmerksam gemacht. Studieninteressierte bzw. Studierende werden zu allgemeinen Fragen rund ums Studium am Messestand persönlich beraten und erhalten weiterführende Informationen aus den aktuellen Ausgaben der Broschüren der „Stichwort“-Serien. Im Studienjahr 2012/13 war die Ombudsstelle für Studierende als Aussteller bei der **BeSt - Messe für Beruf, Studium und Weiterbildung**, in Innsbruck vom 17. bis 19. Oktober 2012, in Klagenfurt vom 29. November bis 1. Dezember 2012 und in Wien vom 7. bis 10. März 2013 vertreten.

Am Nationalfeiertag, dem 26. Oktober 2012, fand im Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur / im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung wiederum der **Tag der offenen Tür im Palais Starhemberg am Minoritenplatz** (bereits zum zehnten Mal!) statt. Auch dort war die Ombudsstelle traditionsgemäß (nämlich zum zehnten Mal) vertreten.

Pressegespräche, Medienmeldungen

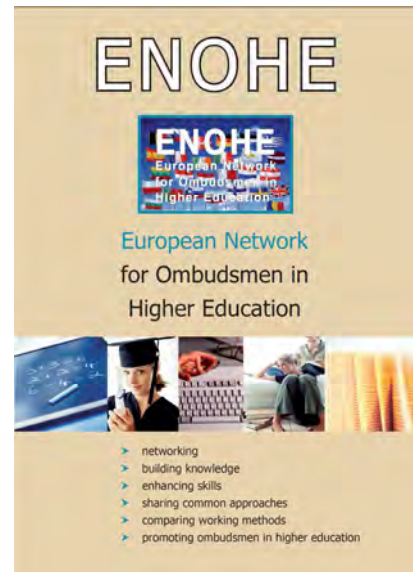
Im Berichtszeitraum fanden Pressegespräche gemeinsam mit Bundesminister o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz Töchterle statt, darunter zur Präsentation des Leistungsangebotes der Ombudsstelle für Studierende sowie die Vorstellung des neuen Förderratgebers „Stichwort? Förderungen für behinderte und chronisch kranke Studierende!“. Vor allem zu Semesterbeginn-Zeiten sind Artikel in Print-Medien erschienen, zudem gab es Hörfunk-Interviews (ORF, Ö1). Im Herbst 2012 nahm der Leiter der Ombudsstelle für Studierende an der TV-Diskussion „Studienbeginn: Traum und Wirklichkeit“ für den Sender Alpha Österreich teil.

3.4.3. Internationale Kooperationen

Gemäß den Erläuterungen zum HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende auch die Aufgabe, für eine internationale Vernetzung im Tätigkeitsbereich und den Kontakt zu vergleichbaren europäischen und internationalen Einrichtungen zu sorgen. Dies erfolgt unter anderem durch Kooperationen mit folgenden Einrichtungen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Association of Canadian College and University Ombudsmen (ACCUO), Kanada
- Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), Spanien
- European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), Europa
- European Network of Research Integrity Organizations (ENRIO), Europa
- European Ombudsman Institute (EOI), Europa
- Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), Argentinien
- International Ombudsman Association (IOA), USA
- International Ombudsman Institute (IOI), Österreich
- OECD (Organization for Economic Co-Operation and Development) / International Management in Higher Education, Frankreich
- OIAHE (Office of the Independent Adjudicator for Higher Education), England und Wales
- REDDU (Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios), Mexiko

Die Ombudsstelle für Studierende war im Berichtszeitraum einerseits bei Jahrestagungen, Kongressen und Seminaren einiger dieser Institutionen mit Präsentationen und Referaten vertreten, andererseits nahmen Vertreterinnen und Vertreter der genannten Einrichtungen an einschlägigen Veranstaltungen der Ombudsstelle für Studierende als aktive Referentinnen und Referenten teil. Die seinerzeitige Studierendenanwaltschaft war Gründungsmitglied des europäischen Netzwerkes der hochschulischen Ombudsstellen.



4. Statistiken

4.1. Erfassung der Anliegen

Die Ombudsstelle für Studierende ist gemäß § 31 (2) HS-QSG für die Bearbeitung von Anliegen von Studierenden in unterschiedlichsten Themenbereichen, nämlich in Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetrieb an österreichischen Hochschulinstitutionen verantwortlich. Das breite Aufgabenspektrum bedingt daher nicht nur eine gute Serviceorientierung, sondern auch eine professionelle Dokumentation der Anliegen. Diese Dokumentation dient als Grundlage für die Bearbeitung der Anliegen und das Berichtswesen.

Im Rahmen der Bearbeitung der Anliegen ist die Ombudsstelle für Studierende bemüht, alle Zielgruppen (Studierende, Studieninteressentinnen und -interessenten und ehemalige Studierende sowie die Organe und Angehörigen der Hochschulinstitutionen) optimal in die Bearbeitung der Anliegen 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 des Bearbeitungsstatus der Anliegen.

Daher wurde im Jahr 2012 die Einführung einer Softwarelösung zur Erfassung, Bearbeitung und Auswertung der an die Ombudsstelle für Studierende herangetragenen Anliegen initiiert. Die grundlegende Herausforderung war dabei die Auswahl eines geeigneten Software-Systems. Aus diesem Grund wurden nach den Anforderungen der Ombudsstelle für Studierende mögliche Lösungsszenarien erarbeitet, die zur Entscheidungsgrundlage anhand potentieller Softwarelösungen überprüft und bewertet wurden. Als Muss-Anforderung galt insbesondere auch die Schaffung der Barrierefreiheit mittels unterstützender Technologien, um dem Team der Ombudsstelle für Studierende, einschließlich eines blinden Teammitglieds, die bedarfsgerechte und den individuellen Bedürfnissen entsprechende Systemnutzung zu ermöglichen.

4.2. Grafiken

Der nachfolgende Teil gibt einen Überblick über die von der Ombudsstelle für Studierende im Studienjahr 2012/2013 behandelten Anliegen. Die Auswertungsergebnisse wurden aus der erwähnten, speziell für die Ombudsstelle entwickelten CRM-Datenbank generiert.

4.2.1. Anzahl der Anliegen

Die Ombudsstelle für Studierende hat im Studienjahr 2012/2013 insgesamt 505 Anliegen in Form von schriftlichen Verfahren bearbeitet. Die große Anzahl von telefonischen Beratungen und Auskünften sind in den unten stehenden Grafiken nicht enthalten. Betrachtet man die Anliegen in Bezug auf die Differenzierung nach Geschlecht, so haben sich im Erhebungszeitraum 49 % Frauen und 51 % Männer an die Ombudsstelle für Studierende gewandt. Zu Beginn sowie am Ende eines Semesters ist jeweils ein teilweise signifikant höheres Aufkommen von eingehenden Anliegen zu verzeichnen.

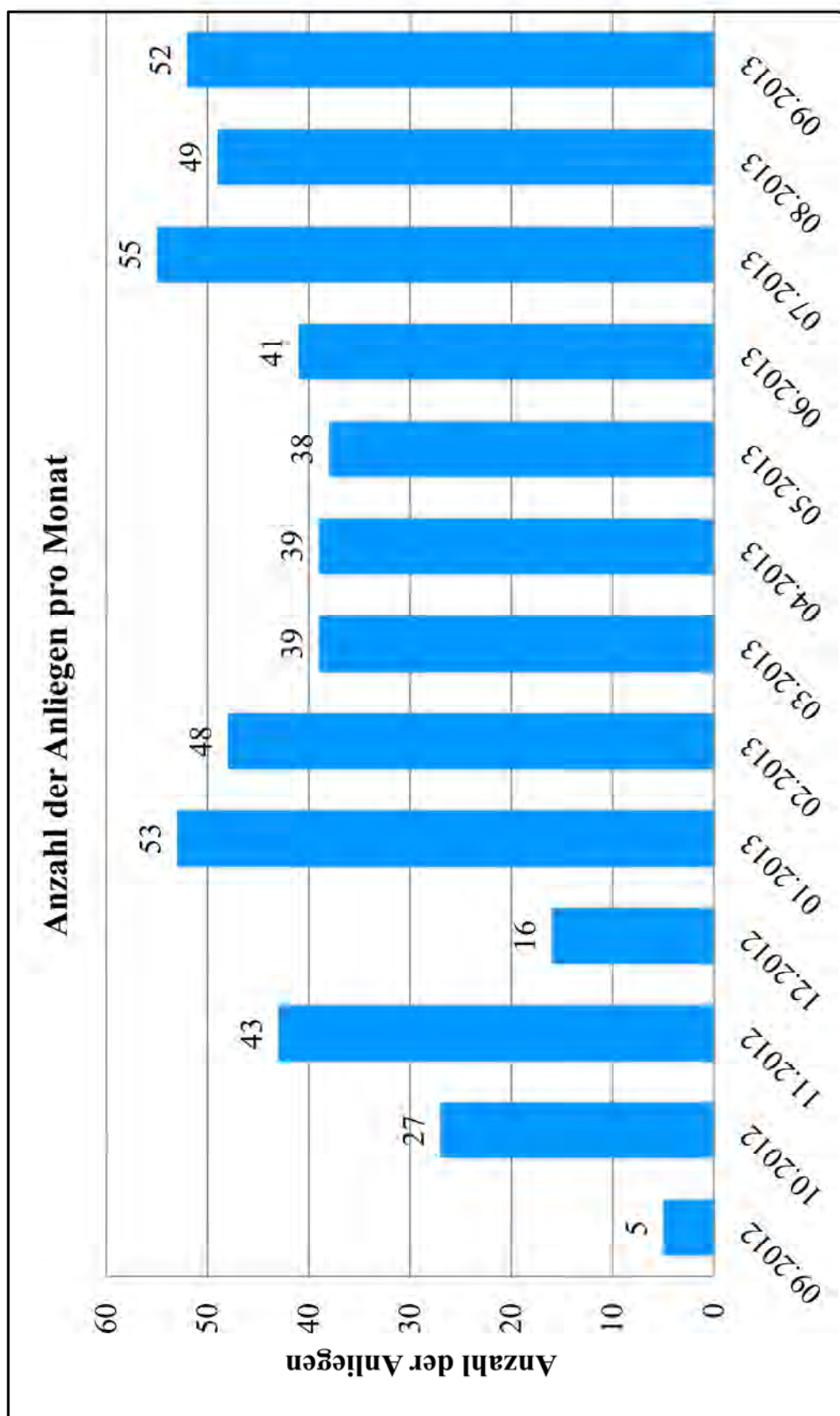


Abbildung 4: Anzahl der Anliegen pro Monat im Studienjahr 2012/2013

4.2.2. Erledigungsstatus der Anliegen

Die Ombudsstelle für Studierende hat im Berichtszeitraum 71 % der an sie herangetragenen Anliegen selbst positiv erledigen können. Bei 16 % der Anliegen wurde an andere Institutionen oder Organisationen weiterverwiesen, da diese Anliegen nicht in den ausgewiesenen Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle für Studierende fielen oder bereits im Rahmen von formaljuristischen Verfahren behandelt wurden.

Bei 2 % der Anliegen wurden von den Einbringerinnen bzw. den Einbringern keine Zustimmungserklärungen zur weiteren Bearbeitung gegeben (i.e. Rückkontakt mit der Hochschulinstitution unter Angabe von Namen und Sachverhalten aus der Sicht der Einbringerin oder des Einbringers). Dies ist allerdings bei bestimmten, nur namens- und situationsbezogenen zu lösenden Fällen Voraussetzung, wenn die Ombudsstelle für Studierende an die betreffende Hochschulinstitution herantreten und um eine Stellungnahme bzw. Sachverhaltsdarstellung ersuchen soll.

Zum Stichtag der Erhebung der statistischen Daten für diesen Tätigkeitsbericht (30. September 2013) waren 6 % der eingelangten Anliegen noch in Bearbeitung.

5 % der Anliegen stellten sich im Erfassungszeitraum als hinfällig heraus. In diesen Fällen wurden die Anliegen seit dem Erstkontakt der Einbringerinnen oder Einbringer mit der Ombudsstelle für Studierende durch Organe oder Angehörige der Hochschulinstitutionen direkt vor Ort gelöst.

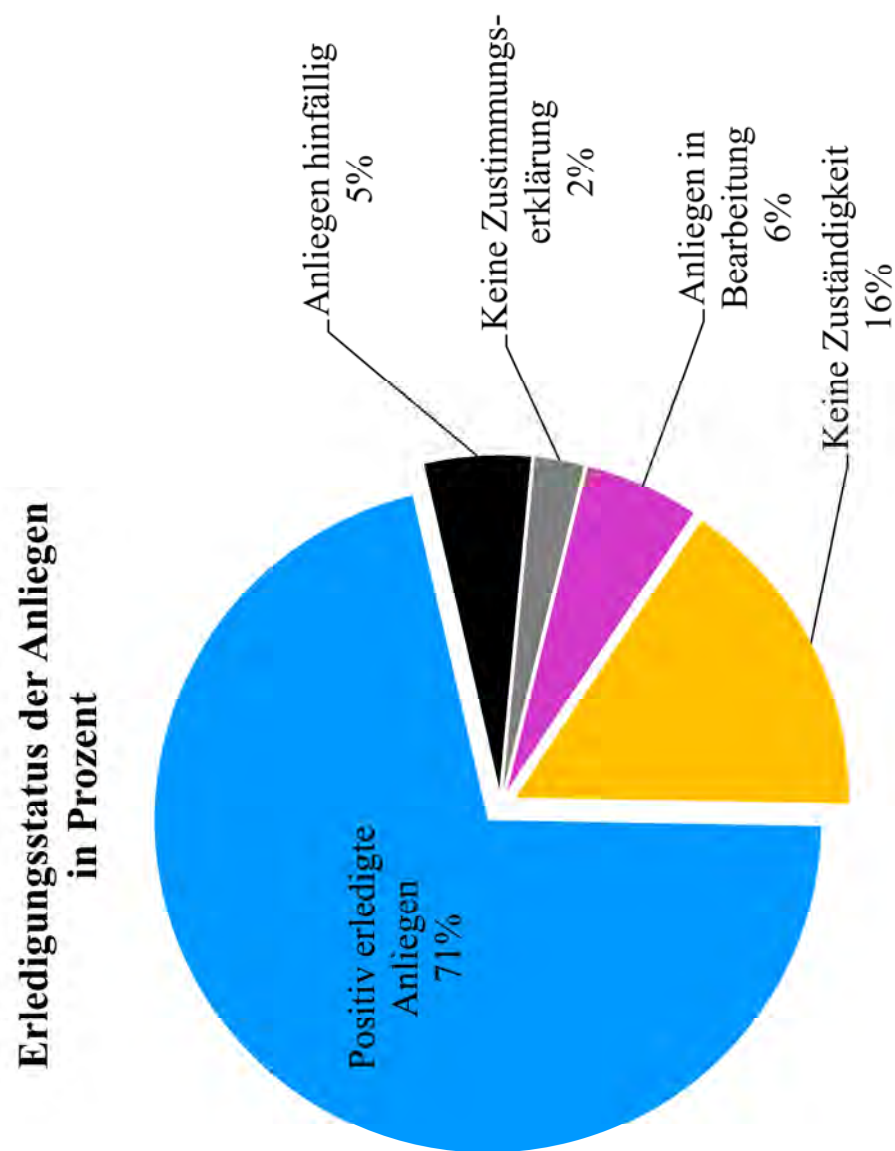


Abbildung 5: Erledigungsstatus der Anliegen im Studienjahr 2012/2013

4.2.3. Themenschwerpunkte

Die nachfolgende Grafik gibt einen Überblick über die zehn häufigsten Themenbereiche, die im Studienjahr 2012/2013 von der Ombudsstelle für Studierende bearbeitet wurden. Die meisten Fälle beziehen sich auf die Themen Leistungsbeurteilung, Studienbeitrag, Sonstiges, Zulassung zum Studium sowie Studienbeihilfe.

Weitere Themen waren unter anderem (in alphabetischer Reihenfolge, Auswahl):

- Ausschluss vom Studium
- Bibliotheksbenutzungsordnungen
- Familienbeihilfe
- Mobilitätsprogramme
- Studienberechtigungsprüfung
- Studierendenheimangelegenheiten
- Unterhaltsfragen
- Verlängerungsmöglichkeiten

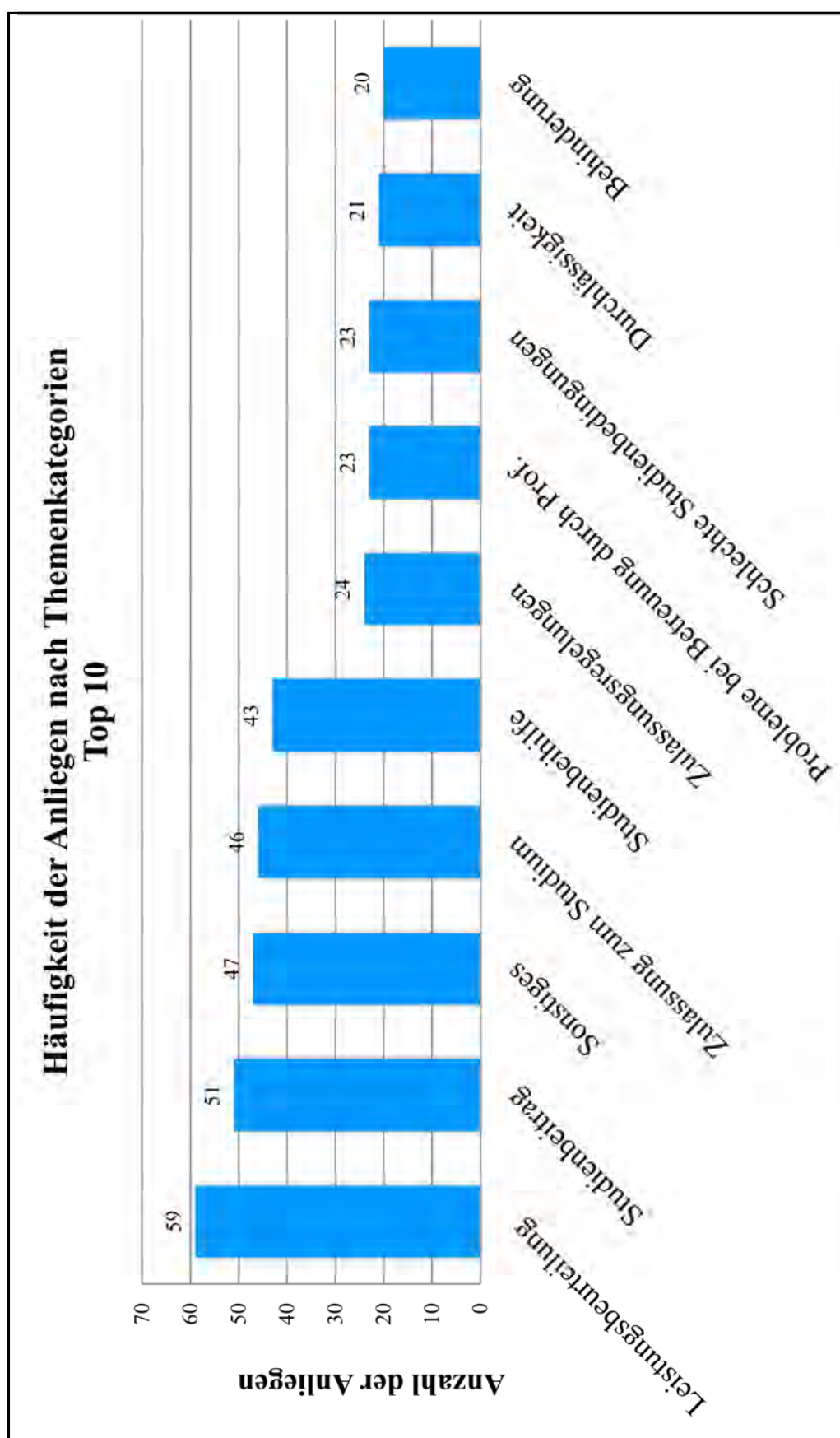


Abbildung 6: Häufigkeit der Anliegen nach Top 10 Themenbereichen - Studienjahr 2012/2013

4.2.4. Themenschwerpunkte im Zeitverlauf

Die folgenden Grafiken zeigen, wie die Themenbereiche im Studienjahr 2012/2013 im Berichtszeitraum verteilt waren. Anfragespitzen sowie sich stets wiederholende Themen sollten als Basis für Verbesserungen herangezogen werden können.

Thema: Leistungsbeurteilung

Im Studienjahr 2012/2013 wurden am häufigsten Anliegen zum Thema Leistungsbeurteilung vorgebracht. Dabei handelte es sich um Themen wie Beanstandungen von Leistungsbeurteilungen (beispielsweise bei prüfungsimmanenten Lehrveranstaltungen), (schwere) Mängel bei der Durchführung von Prüfungen (z.B. nicht alle Mitglieder der Prüfungskommission während der gesamten Prüfung anwesend), Abänderung der Beurteilungskriterien (z.B. Veränderung der Bestehensgrenzen nach Bekanntgabe der Prüfungsmodalitäten), verzögerte Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse, Einsichtnahme in Prüfungsunterlagen, Kopiererlaubnis bzw. -verbot bei Multiple-Choice-Fragen, Plagiatsvorwürfe und Konsequenzen etc. Ein vermehrtes Auftreten solcher Anliegen liegt hauptsächlich im Zeitraum der Prüfungswochen, also am Beginn, in der Mitte und am Ende des Semesters.

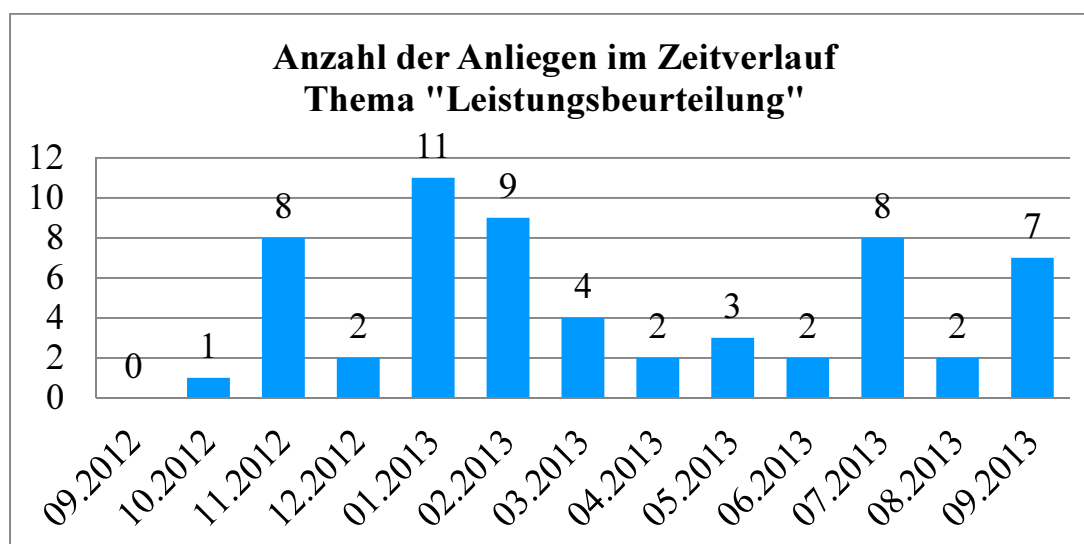


Abbildung 7: Zeitliche Verteilung des Themas Leistungsbeurteilung 2012/2013

Thema: Studienbeitrag

An zweiter Stelle der häufigsten Themen stehen Anliegen zum Thema Studienbeitrag (vornehmlich, aber nicht nur, an öffentlichen Universitäten). Diese treten vermehrt zum Zeitpunkt des Einlangens der Studienbeitragsvorschreibung auf, also in den Monaten Jänner und Februar sowie Juli und August. Die Sachverhalte, die bei den Anliegen vorgebracht wurden, bezogen sich auf Art der Vorschreibung, Höhe der Vorschreibung, Berechnung des vorgeschriebenen Betrages, Doppelvorschreibung, Befreiungstatbestände, Rückerstattungsmöglichkeiten, zeitgerechte Vorlage der erforderlichen Unterlagen bei Berufstätigkeit, etc.

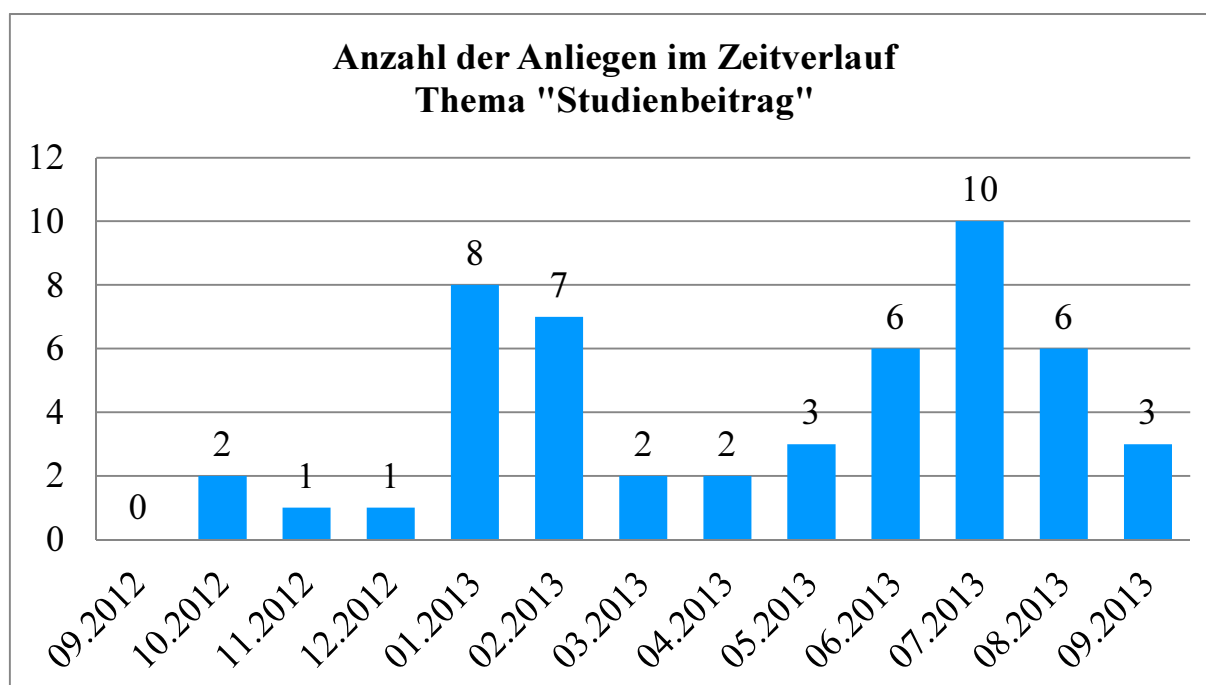


Abbildung 8: Zeitliche Verteilung des Themas Studienbeitrag 2012/2013

Thema: Sonstiges

Die Themenkategorie „Sonstiges“ beinhaltete all jene Anliegen, die keiner bestehenden Erfassungskategorie zugeordnet werden konnten. Es handelte sich dabei beispielsweise um Auskünfte zur Führung von akademischen Graden, Fragen zur Kandidatur zur und Wählerinnen- und Wählerevidenzerfassung bei Wahlen zu Organen der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft, um Fragen bezüglich möglicher Sanktionsmöglichkeiten von Universitäten bei Disziplinarfragen, um Fragen der Hausordnung etc. Zu diesem Thema gibt es keine eigene graphische Auswertung in diesem Tätigkeitsbericht.

Thema: Zulassung zum Studium

Um an einer Hochschulinstitution ein Studium beginnen zu können, müssen die Studienwerberinnen und Studienwerber eine Zulassung für das gewünschte Studium erlangen. Hierfür müssen die Nachweise für die Erfüllung der erforderlichen Voraussetzungen mittels entsprechender Unterlagen fristgerecht vorgelegt werden, z. B. die Nachweise zur (allgemeinen oder besonderen) Universitätsreife oder der Nachweis ausreichender Deutsch-Kenntnisse (ausgenommen Studien, die zur Gänze in einer Fremdsprache angeboten werden). Die allgemeinen Zulassungsfristen sind an öffentlich-rechtlichen Universitäten im Wintersemester von Mitte Juni bis Anfang September (Nachfrist bis Ende November) und im Sommersemester von Anfang Jänner bis Februar (Nachfrist bis Ende April). Das vermehrte Auftreten von Anliegen im September hat u.a. mit der Tatsache zu tun, dass es sich bei den Vorlagefristen um sogenannte Fallfristen handelt.

An Privatuniversitäten, Fachhochschulen und Pädagogischen Hochschulen gibt es individualisierte (i.e. auf Einzelkandidatinnen- bzw. Einzelkandidatenauswahl ausgerichtete) teilweise mehrstufige Auswahl- und Zulassungsverfahren mit sehr langen Vorlaufzeiten.

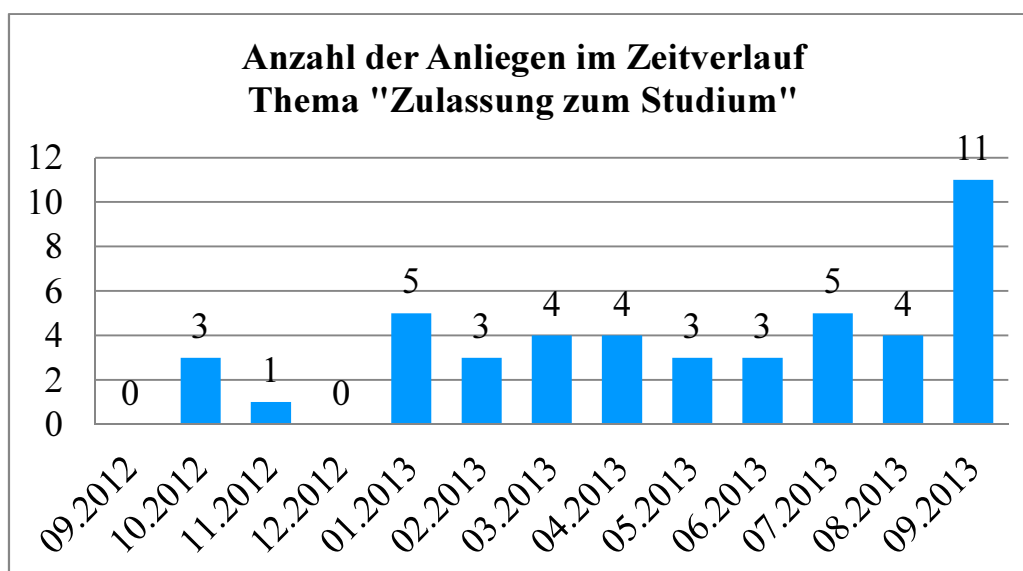


Abbildung 9: Zeitliche Verteilung des Themas Zulassung zum Studium 2012/2013

Thema: Studienbeihilfe

Im Studienjahr 2012/2013 wurden bei der Ombudsstelle für Studierende Anliegen bezüglich Studienbeihilfe vermehrt zum Ende der Antragsfristen im Dezember (Antragsfrist Wintersemester 20. September bis 15. Dezember.) bzw. Mai (Antragsfrist im Sommersemester 20. Februar bis 15. Mai) registriert. Zum Zeitpunkt der Zustellung der diesbezüglichen Bescheide stiegen die Anfragen. Studierende wurden bezüglich Berechnungsgrundlagen und automationsunterstützter Durchführung der Berechnungen, zu Feststellungsverfahren und Berufungsmöglichkeiten beraten.

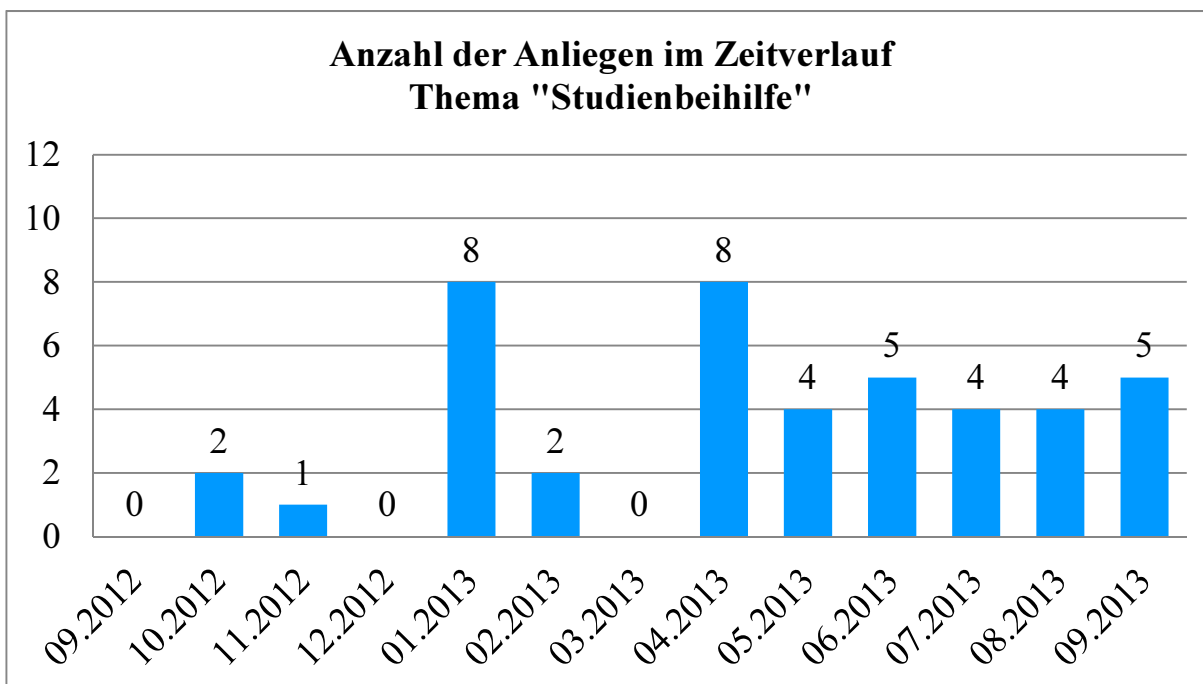


Abbildung 10: Zeitliche Verteilung des Themas Studienbeihilfe 2012/2013

Thema: Schlechte Studienbedingungen

Anliegen zu diesem Thema sind über das gesamte Studienjahr verteilt. Unter dieser Kategorie befinden sich Anliegen zu unterschiedlichen Sachverhalten wie beispielsweise Probleme bei der (elektronischen) Anmeldung zu Lehrveranstaltungen, zeitliche Überschneidung von Pflichtlehrveranstaltungen, kein ausreichendes Angebot von Lehrveranstaltungen für Berufstätige, nicht genügend Plätze in Lehrveranstaltungen mit beschränkter Teilnehmerinnen- und Teilnehmerzahl oder bei Praktika sowie unklare Regelungen über Wartefristen.

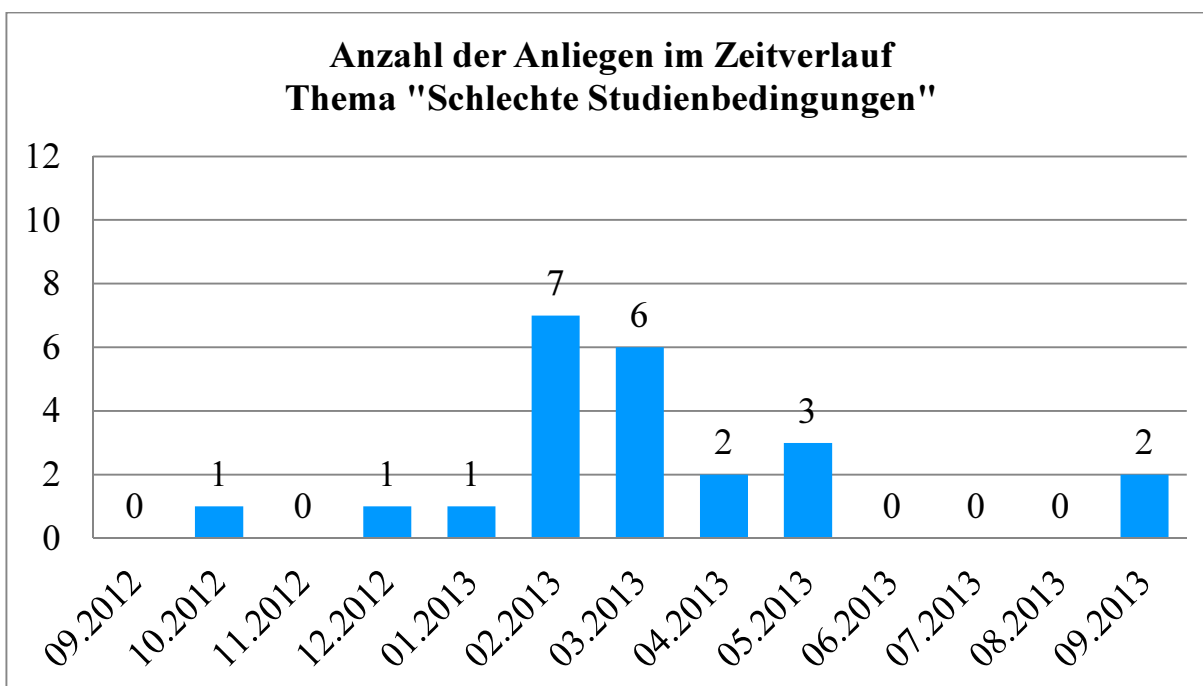


Abbildung 11: Zeitliche Verteilung des Themas Schlechte Studienbedingungen
2012/2013

Thema: Zulassungsregelungen/-verfahren

Die Zulassung zu einigen Studien an öffentlichen Universitäten ist seit einigen Semestern (in Human- und Zahnmedizin bereits seit vielen Semestern) durch schriftliche und / oder mündliche Aufnahmeprüfungen und -tests geregelt. Diese Verfahren beginnen teilweise lang vor dem eigentlichen Semesterbeginn, Ergebniserfeststellungen finden überwiegend kurz vor oder zu Beginn des Wintersemesters statt (da immer mehr Studien auf Jahreszyklen umgestellt werden, also ein Studienbeginn nur mehr in einem Wintersemester möglich ist). Studieninteressentinnen und Studieninteressenten wenden sich daher überwiegend zu Bewerbungsbeginn und gegen Ende der Verfahren an die Ombudsstelle für Studierende, wenn sie diesbezüglich Fragen haben (z.B. Reihung, Wartelisten etc.).

An Privatuniversitäten, Fachhochschulen und Pädagogische Hochschulen werden Studienwerberinnen und -werber grundsätzlich nur nach einem entsprechenden Bewerbungs- und Auswahlverfahren aufgenommen. Diese Verfahren haben ebenfalls Vorlaufzeiten von mehreren Monaten vor dem eigentlichen Semesterbeginn.

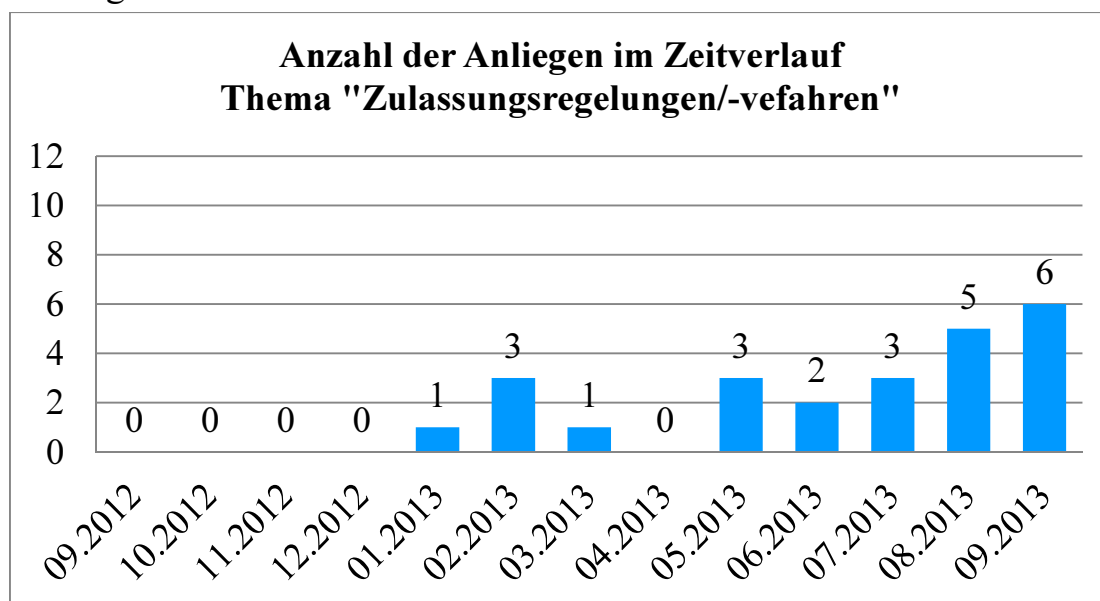


Abbildung 12: Zeitliche Verteilung des Themas Zulassungsregelungen/-verfahren
2012/2013

Thema: Probleme bei der Betreuung von wissenschaftlichen Arbeiten

Bachelor-, Master- und Diplomarbeiten sowie Dissertationen werden im Idealfall im Rahmen eines engen Betreuungsverhältnisses mit der Betreuerin oder dem Betreuer aus dem jeweiligen Fachgebiet erstellt. Dabei können Kapazitätsprobleme auftreten (eine Betreuerin / ein Betreuer hat zu viele betreuende Studierende) oder es kommt auch zu (personenbezogenen) Spannungen und Problemen, die sich oftmals auch auf persönlicher Ebene manifestieren und ausgetragen werden. Dies kann eine erfolgreiche Durchführung des wissenschaftlichen Projekts verzögern oder - im Extremfall - sogar verhindern.

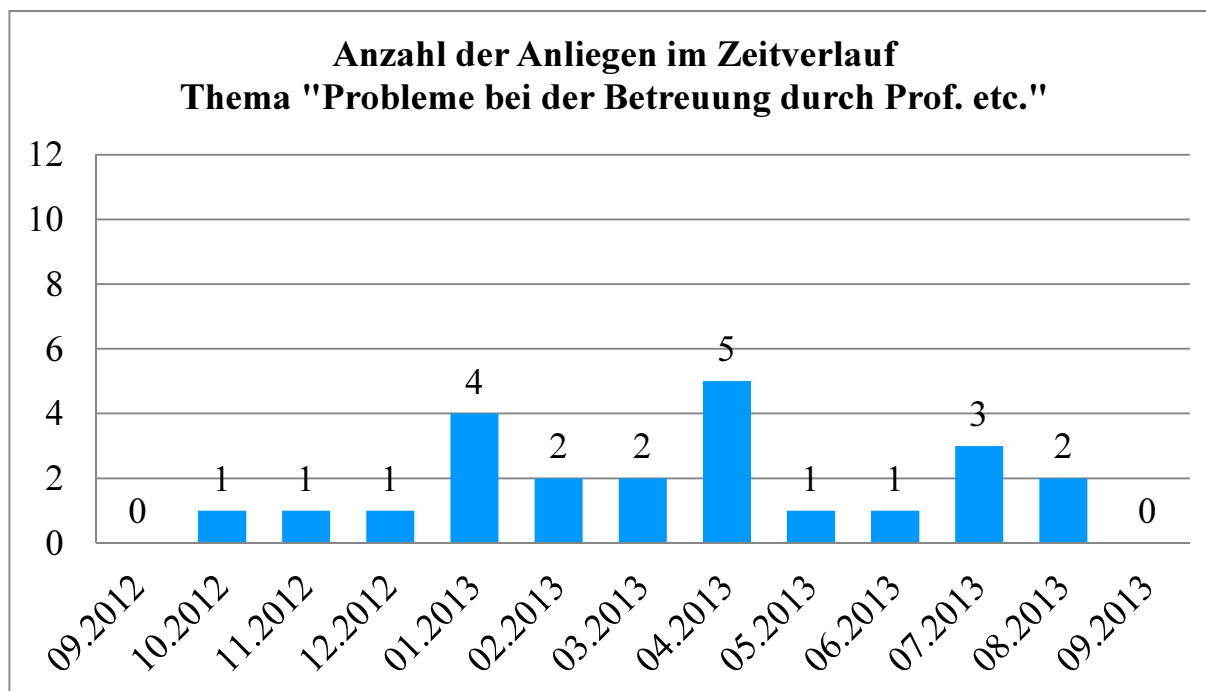


Abbildung 23: Zeitliche Verteilung des Themas „Probleme bei der Betreuung durch Professoren, etc. 2012/2013

Thema: Durchlässigkeit

Studierende, die von einem Hochschultyp zu einem anderen wechseln oder nach einem Erstabschluss einen weiteren akademischen Grad anstreben, sind bisweilen mit Problemen bei der Anerkennung der bisherigen Studienleistungen und der Zulassung zu einem neuen (weiteren) Studium konfrontiert. Anliegen mit einem derartigen Sachverhalt sind unter der Kategorie „Durchlässigkeit“ zusammengefasst.

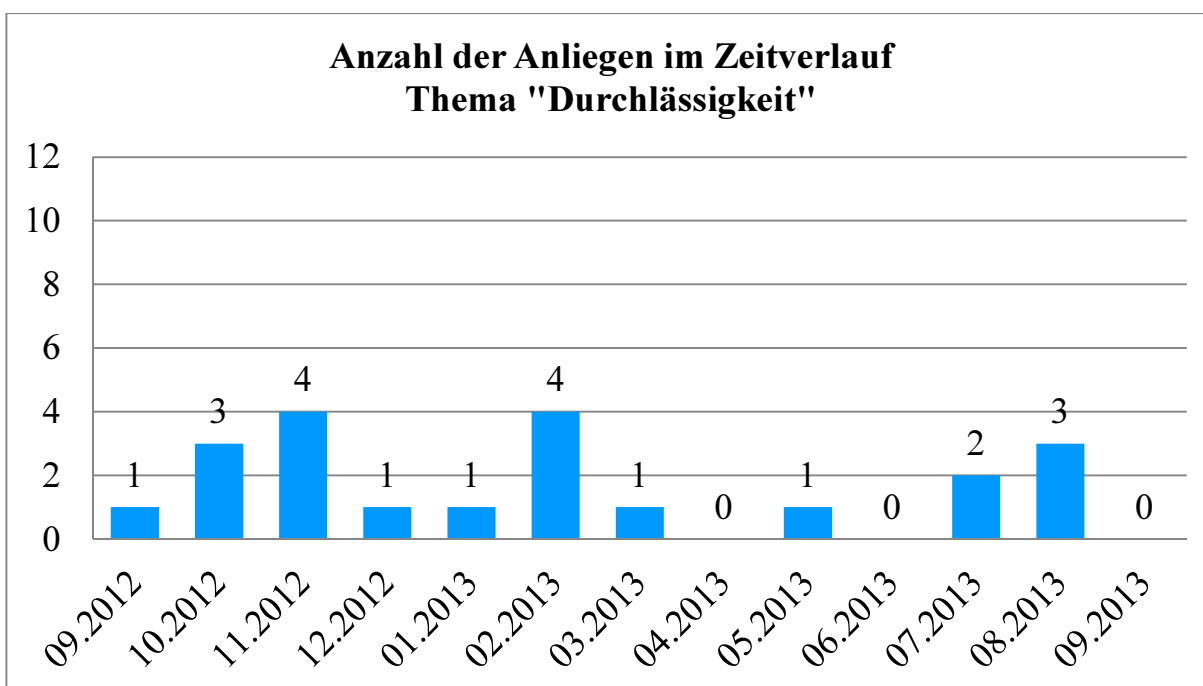


Abbildung 3: Zeitliche Verteilung des Themas Durchlässigkeit 2012/2013

Thema: Behinderung

In dieser Kategorie finden sich konkrete, situative Anliegen behinderter Studierender (der Status Behinderung ist bei einer Aufnahme und Zulassung an Hochschulinstitutionen kein Erhebungskriterium!) genauso wie generellere Themen rund um das Thema Behinderung: von der Vereinbarung von abweichenden Prüfungsmethoden über Fördermöglichkeiten für Studierende mit Behinderung über barrierefreie Ausstattung von Gebäuden bis zu persönlichen Problemen (Mobbing), die offensichtlich auf eine Behinderung zurückzuführen sind.

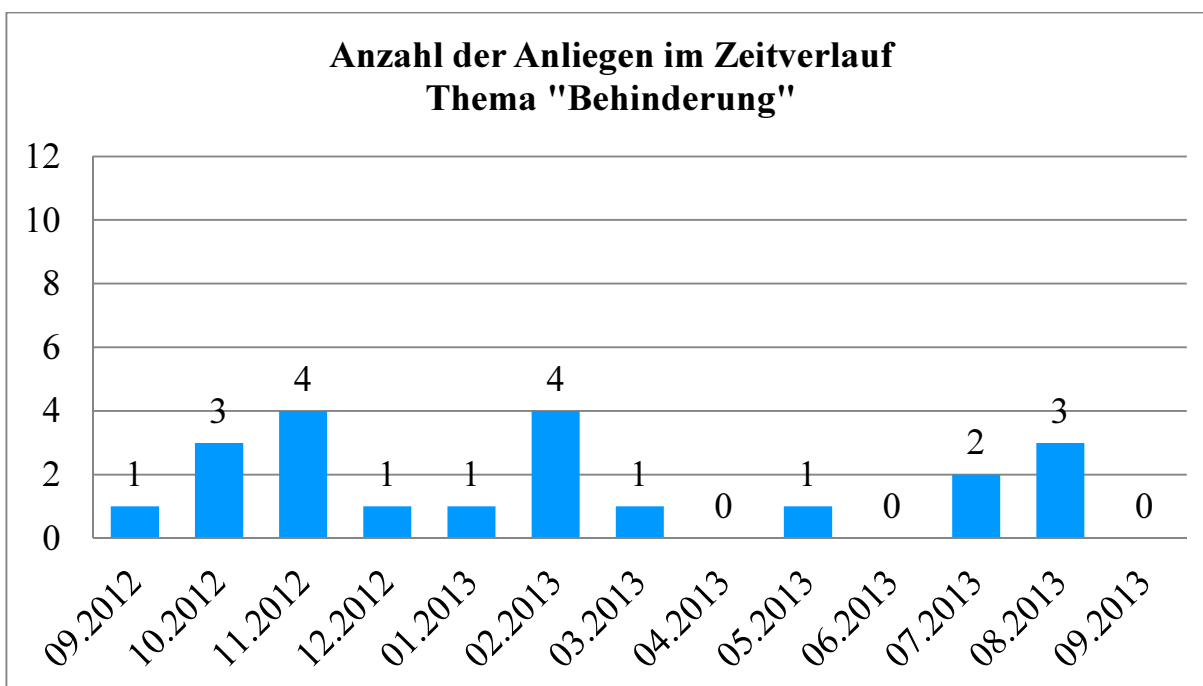


Abbildung 45: Zeitliche Verteilung des Themas Behinderung 2012/2013

4.2.5. Statistik nach Hochschultypen

Der Großteil der Studierenden in Österreich ist an öffentlichen Universitäten zugelassen. Dadurch erklärt sich in der nachfolgenden Grafik die hohe Zahl von Anliegen Studierender aus diesem Bereich. Von Studierenden, Studieninteressentinnen und -interessenten sowie ehemaligen Studierenden von Fachhochschulen kamen in Relation zu den dortigen Studierendenzahlen vergleichsweise weniger Anliegen zur Ombudsstelle für Studierende. Dies gilt auch für Pädagogische Hochschulen und Privatuniversitäten.

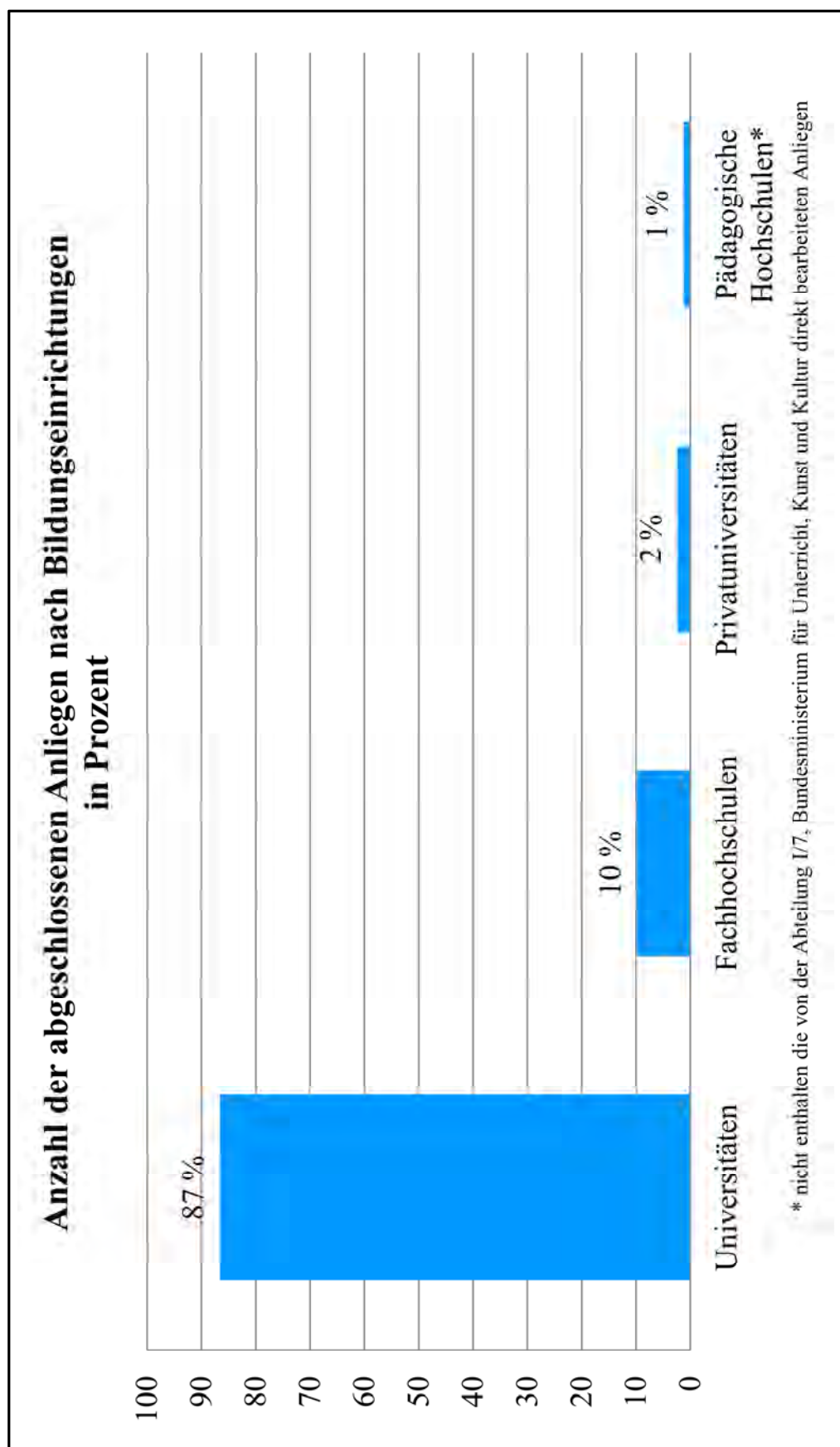


Abbildung 16: Anliegen nach Hochschultypen in Prozent im Studienjahr 2012/2013

5. Fallbeschreibungen

Gemäß § 31 Abs. 3 HS-QSG 2011 hat die Ombudsstelle für Studierende jedes Anliegen von Studierenden, Studieninteressentinnen und -interessenten sowie von ehemaligen Studierenden zu behandeln. Gemäß § 31 Abs. 4 ist sie 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.

Im nachfolgenden Kapitel werden nunmehr etliche anonymisierte Echtfälle aus dem Berichtszeitraum für diesen Tätigkeitsbericht dargestellt, wobei (wenn vorhanden) die jeweiligen Gesetzes- oder Verordnungstexte bzw. andere Regelungen angeführt bzw. die Sachverhaltsdarstellungen sowie die Ergebnisse der Behandlung der Anliegen dargestellt werden.

Anliegen zum Thema „Aufnahmeverfahren“

Aufnahmeverfahren für zwei Studien an zwei öffentlichen Universitäten am selben Tag

[§ 124b UG 2002 idgF]

Sachverhalt

Eine Studienwerberin wollte sich für zwei Studien mit unterschiedlichen Aufnahmeverfahren an verschiedenen Universitäten, Universität A und Universität B, bewerben und hatte damit an den dafür vorgesehenen Aufnahmeverfahren teilzunehmen. Nachdem die Aufnahmeverfahren für eines der beiden Studien österreichweit - und damit auch an Universität A - am selben Tag stattfanden, gab

es keine Möglichkeit, bei Zeitgleichheit der Aufnahmeverfahren an der Universität B am dortigen Aufnahmeverfahren in voll erforderlichem Ausmaß teilzunehmen.

(Auch die Wahl des Studienortes erfolgte bei der Voranmeldung, sodass ein späterer Studienplatztausch zwischen den Hochschulstandorten nicht mehr möglich war.)

Das Aufnahmeverfahren für das andere Studium fand an Universität B in mehreren Stufen statt, beginnend mit der Online-Registrierung über schriftliche Aufnahmetests bis hin zu persönlichen Interviews.

Besagte Studienwerberin wurde zu einem persönlichen Gespräch an Universität B in zeitlicher Übereinstimmung genau an jenem Tag eingeladen, an dem der Test an Universität A stattfinden sollte. Sie wandte sich an die Ombudsstelle für Studierende, um sich nach der Möglichkeit einer Ausnahmeregelung für das persönliche Gespräch im Rahmen des Aufnahmeverfahrens an Universität B zu informieren. Diese hatte der Studienwerberin gegenüber bereits erklärt, dass dies aus organisatorischen Gründen nicht möglich sei.

Maßnahme von Seiten der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende nahm Kontakt mit der für die Aufnahmeverfahren zuständigen Stelle an Universität B auf und erkundigte sich nach der Möglichkeit einer Verschiebung des persönlichen Gesprächs aus beschriebenen Gründen. Die Universität B war dazu nicht bereit und verwies auf das Mitteilungsblatt, in dem ausdrücklich angeführt ist, dass Termine zu mündlichen Gesprächen nach erfolgter Einteilung nicht verschiebbar sind.

Keine Lösung möglich

Dies wurde von der Ombudsstelle für Studierende der Studienwerberin mitgeteilt, sie musste sich für einen der beiden Termin bzw. ein Bewerbungsverfahren entscheiden.

Administrativer Fehler bei einem Aufnahmeverfahren

[keine konkrete Norm betreffend]

Sachverhalt

Auch für Universitätsstudien gibt es mittlerweile Zulassungsverfahren, die in mehreren Phasen verlaufen. Zunächst muss sich die Studienwerberin bzw. der Studienwerber online registrieren. Nach erfolgreicher Anmeldung wird eine Bearbeitungsnummer generiert. Danach bekommt sie / er eine Zahlungsaufforderung für die Kostenbeteiligung am Aufnahmeverfahren. Geht der Beitrag rechtzeitig auf das Universitäts-Konto ein, so erhält sie / er eine Einladung zum schriftlichen Aufnahmeverfahren.

Ein Studienwerber wandte sich an die Ombudsstelle für Studierende und bat um Hilfestellung. Er hatte sich fristgerecht registriert, eine Bestätigung derselben sowie eine Zahlungsaufforderung für Kostenbeteiligung blieben jedoch aus. Mehrmals hatte er versucht, Kontakt mit der zuständigen Stelle an der Universität Y aufzunehmen, um zu klären, warum er keine weiteren Benachrichtigungen bekommen hatte. Dabei wurde er lediglich wiederholt weiterverwiesen. Schließlich erhielt er ein Schreiben, dass die Frist zur Einzahlung abgelaufen sei und er daher am Aufnahmeverfahren nicht mehr teilnehmen könne.

Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende nahm Kontakt mit der zuständigen Stelle an der Universität Y auf und bat, den Fall nochmals zu überprüfen.

Lösung möglich

Es stellte sich heraus, dass es bei der administrativen Bearbeitung der Registrierungen eine Verwechslung mit einem anderen Studienwerber gegeben hatte. Der Fehler wurde unverzüglich behoben und dem Studienwerber die Möglichkeit gegeben, auch nach Ablauf der Frist den Beitrag einzuzahlen und so zum Aufnahmeverfahren zugelassen zu werden.

Anliegen zum Thema „Zulassung zum Studium“

Abschluss von Lehrgängen nicht ausreichend für die Zulassung zum Diplomstudium an einer öffentlichen Universität

[§§ 51 Abs. 2 Z 26, 54 Abs. 3, 64 Abs. 1 UG 2002 idgF]

Sachverhalt

Eine Studienwerberin wollte sich für ein Studium bewerben, wurde jedoch von einer Universität (informell) mit der Begründung abgelehnt, dass sie nicht die Voraussetzungen zur Zulassung erfülle. Die Betroffene hatte zwei Lehrgänge universitären Charakters absolviert. Da sie keine Reifeprüfung abgelegt hatte, war für diese Lehrgänge die Zulassung anhand einer der Studienberechtigungsprüfung ähnlichen Prüfung erfolgt.

Maßnahmen von Seiten der Ombudsstelle für Studierende

Gemäß § 64 Abs. 1 UG 2002 kann die allgemeine Universitätsreife durch eine Urkunde über den Abschluss eines mindestens dreijährigen Studiums an einer anerkannten inländischen oder ausländischen postsekundären Bildungseinrichtung nachgewiesen werden. Auch § 51 Abs. 2 UG 2002 ist heranzuziehen, wonach der Umfang der Studien im Sinne des Europäischen Systems zur Anrechnung von Studienleistungen in ECTS-Anrechnungspunkten anzugeben ist. Das Arbeitspensum eines Jahres hat 60 Anrechnungspunkte zu betragen. Der Arbeitsaufwand für Bachelorstudien hat 180 ECTS-Anrechnungspunkte zu betragen. Keines der im konkreten Fall von der Betroffenen abgeschlossenen Studien entsprach mehr als 120 ECTS Punkte.

Keine Lösung möglich

Die Entscheidung der zuständigen Organe der Universität Z, die Studienwerberin nicht zum ordentlichen Studium zuzulassen, war gesetzeskonform. Die Ombudsstelle für Studierende teilte dies der Betroffenen in einem erklärenden Schreiben mit.

Nach FH-Bachelorabschluss Probleme bei der Zulassung zum Masterstudium an einer öffentlichen Universität

[§ 58 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) 1991 idgF]

Sachverhalt

Ein Studierender schloss das Bachelorstudium an der Fachhochschule Y erfolgreich ab und wollte im Anschluss zu einem Masterstudium an der Universität Z zugelassen werden. Die zuständige Stelle lehnte ihn jedoch in einem formlosen Schreiben mit der Begründung ab, dass die absolvierte Fachrichtung an der Fachhochschule Y nicht ausreichend für die Zulassung zum angestrebten Studium an der betreffenden Universität Z sei. Man schlug dem Studienwerber ein Informationsgespräch vor und bot ihm an, in ein Bachelorstudium einzusteigen, sich das absolvierte Fachhochschulstudium vollständig anerkennen zu lassen und die zusätzlich erforderlichen Prüfungen nachzuholen. Der Studierende kontaktierte die Ombudsstelle für Studierende und wollte wissen, ob das konkrete Schreiben als Bescheid zu betrachten sei und daher eine Einspruchsfrist einzuhalten wäre bzw. welche Möglichkeiten ihm zur Verfügung stünden, falls er keine Einigung mit dem zuständigen studienrechtlichen Organ erzielen könne.

Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende informierte den Studienwerber, dass es sich bei der Mitteilung der Studien-Prüfungsabteilung um keinen Bescheid im Sinne des § 58 AVG 1991 idgF handle, sondern um eine informelle Mitteilung. Es wurde ihm empfohlen, die Ausstellung eines Bescheides im Sinne des § 58 AVG zu beantragen, da es sich in seiner Angelegenheit immerhin um die Ablehnung zur Zulassung an einer Universität handelt. Dieser schriftliche Bescheid sei notwendig, um weitere rechtliche Schritte setzen zu können.

Empfohlene Schritte

Die konkreten Schritte und Maßnahmen, die dem Studienwerber im gegenständlichen Fall empfohlen wurden, bestanden in der Beantragung eines

Bescheids im Sinne des § 58 AVG, der eine Begründung enthalten muss, weshalb das absolvierte Fachhochschulstudium nicht ausreichend für die Zulassung im angestrebten Masterstudium sei sowie den Hinweis auf das Rechtsmittel der Berufung an die nächsthöhere Instanz, also den Senat.

Probleme bei der Zulassung zum Studium an einer öffentlichen Universität wegen Vorlage eines vorläufigen ausländischen Reifeprüfungszeugnisses

[§ 64 Abs. 1 UG 2002 idgF]

Sachverhalt

In manchen europäischen Ländern werden Originalreifeprüfungszeugnisse erst zu einem (viel) späteren Zeitpunkt nach der Reifeprüfung den Absolventinnen und Absolventen vom zuständigen nationalen Bildungsministerium zugesandt. Zumindest an den nationalen Hochschulen wird ein vorläufiges Zeugnis als Zulassungsnachweis akzeptiert.

Eine Studienwerberin mit einem solchen vorläufigen Zeugnis beantragte die Zulassung zum Studium als ordentliche Studierende an der Universität X. Diese Zulassung wurde informell abgelehnt, da die Studienwerberin noch kein endgültiges Zeugnis vorlegen konnte. Daraufhin wandte sie sich an die Ombudsstelle für Studierende und ersuchte um Auskunft, welche Maßnahmen es gäbe, um doch noch im kommenden Semester ihr Studium beginnen zu können.

Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende führte Recherchen zum Anliegen der Studienwerberin durch und setzte sich mit dem zuständigen Organ der Universität zur Klärung des Sachverhaltes in Verbindung. Dieses verwies auf § 64 Abs. 1 UG 2002, wonach ein ausländisches Zeugnis, welches auf Grund einer völkerrechtlichen Vereinbarung oder auf Grund einer Nostrifikation dem

österreichischen Reifeprüfungszeugnis äquivalent ist, benötigt wird, um die allgemeine Universitätsreife nachzuweisen. Daher könnten weder sonstige Dokumente noch Kopien als Ersatz für das Original-Reifeprüfungszeugnis vorgelegt werden. Das einzige zur Verfügung stehende Mittel für die Betroffene sei, beim Bildungsministerium des Herkunftslandes anzusuchen, das Originaldokument frühzeitig auszustellen.

Diese Information übermittelte die Ombudsstelle für Studierende der betroffenen Studienwerberin und wies sie darauf hin, dass die einzige Möglichkeit für die Zulassung die Vorlage des benötigten Dokumentes sei.

Lösung möglich

Die Studienwerberin setzte sich mit dem Ministerium im Heimatland in Verbindung und konnte dort erreichen, dass das Reifezeugnis zügig übermittelt wurde. Dadurch konnte sie wie gewünscht noch für das betreffende Semester zugelassen werden.

Nachweis der Deutschkenntnisse als Zulassungsvoraussetzung an einer öffentlichen Universität

[§ 63 Abs. 10 iVm § 63 Abs. 11 UG 2002 idgF]

Sachverhalt

Eine Studienwerberin, die in einem europäischen Land ihre Reifeprüfung absolviert hatte, wollte an der Universität A zum Studium zugelassen werden. Ihr Reifeprüfungszeugnis wurde von der Universität A jedoch nicht als Zulassungsvoraussetzung anerkannt, da sie dadurch keinen Nachweis ihrer Deutschkenntnisse auf mindestens B2-Niveau (=Selbstständige Sprachverwendung) erbracht habe. Die Studienwerberin hatte allerdings in ihrem Heimatland im Unterrichtsfach Deutsch maturiert.

Zwei nationale Instanzen ihres Heimatlandes bestätigten die Absolvierung der Deutsch-Reifeprüfung und somit ihre Kenntnisse auf B2-Niveau. Im Zuge der Reifeprüfung im Heimatland wurden sowohl das Hörverständnis als auch die Schreib- und Lesefähigkeiten in der deutschen Sprache überprüft. Auch die grammatikalischen und sprachlichen Kompetenzen wurden festgestellt. Somit wären grundsätzlich die Zulassungsvoraussetzungen erfüllt gewesen.

Die Mutter der Studienwerberin und die Studienwerberin selbst wollten daraufhin wissen, ob es möglich wäre, noch für das kommende Semester zum Studium an der Universität A zugelassen zu werden. Die Möglichkeiten, die sich boten, waren, entweder die abgelegte Reifeprüfung doch noch als Zulassungsvoraussetzung von der Universität A anerkannt zu bekommen oder den geforderten Sprachkenntnisnachweises durch eine weitere Deutschprüfung bis zum Ende der Nachfrist zu erbringen.

Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende setzte sich mit dem zuständigen Organ der Universität A in Verbindung und wies auf § 63 Abs. 10 UG 2002 hin: Studierende, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, haben die Kenntnis der deutschen Sprache, sofern und soweit diese für einen erfolgreichen Studienfortgang erforderlich ist, nachzuweisen. Obwohl die konkrete Universität die erfolgreiche Absolvierung aufgezählter Sprachzertifikate verlangt, sieht § 63 Abs. 10 UG 2002 vor, dass der Nachweis auch insbesondere durch ein Reifeprüfungszeugnis auf Grund des Unterrichts in deutscher Sprache erbracht werden kann. Im gegenständlichen Fall erfüllte die Studierende zweifelsfrei dieses für die Zulassung an einer österreichischen Hochschule erforderliche Kriterium.

Lösung möglich

Nach nochmaligem Kontakt der Ombudsstelle für Studierende mit dem zuständigen Organ an der Universität A konnte die Studienwerberin doch noch mit den

vorhandenen Unterlagen ohne weitere Auflagen zeitnah zum Studium zugelassen werden.

Anliegen zum Thema „Beurteilung von Prüfungen“ / „Prüfungseinsicht“

Verbot des Kopierens von Multiple-Choice-Tests an einer Fachhochschule

[§ 13 Abs. 6 FHStG 1993 idgF]

Sachverhalt

Eine Studierende übte Kritik an der Regelung ihrer Fachhochschule, wonach in der Studien- und Prüfungsordnung das Kopieren von Multiple-Choice-Prüfungen verwehrt wurde. Sie hielt diese Bestimmung für unzulässig und wandte sich daher an die Ombudsstelle für Studierende. Gemäß § 13 Abs. 6 FHStG 1993 idgF ist Studierenden Einsicht in die Beurteilungsunterlagen und in die Prüfungsprotokolle zu gewähren, wenn die Studierenden dies binnen sechs Monaten ab Bekanntgabe der Beurteilung verlangen. Die Studierenden sind zudem berechtigt, von diesen Unterlagen Fotokopien anzufertigen. Dass eine Bestimmung, Unterlagen wie Multiple-Choice-Fragen ausgenommen wären, ist im Gesetz nicht explizit erwähnt.

Die Regelung der Fachhochschule, wonach die Prüfungsordnung der betroffenen Fachhochschule einen Verweis auf die Bestimmung des § 79 Abs. 5 UG 2002 idgF enthält, in dem das Recht auf das Anfertigen von Fotokopien Multiple-Choice-Fragen inklusive der jeweiligen Antwort-Items explizit ausgenommen ist, ist nach Ansicht der Ombudsstelle für Studierende contra legem.

Maßnahmen der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende nahm mit der betreffenden Fachhochschule Kontakt auf und machte sie auf diesen Umstand aufmerksam. Eine Änderung der Bestimmung ist durchgeführt worden.

Anliegen zum Thema „Betreuung von wissenschaftlichen Arbeiten“

Schwierigkeiten zwischen Doktorandinnen und Doktoranden und Betreuerinnen und Betreuer

Anliegen

Immer wieder erreichen die Ombudsstelle für Studierende Anliegen von Dissertantinnen und Dissertanten, bei denen es sich um Probleme zwischen der Dissertantin / dem Dissertanten und der Betreuerin / dem Betreuer handelt. Beklagt werden dabei eine allgemeine Unzufriedenheit mit der Betreuungsleistung, Probleme auf persönlicher Ebene bis hin zu Vorwürfen des Mobbing durch die betreuenden Personen. Erschwerend wirkt dabei, dass die Dissertantin bzw. der Dissertant oft auch als wissenschaftliche Mitarbeiterin / Mitarbeiter an der Universität beschäftigt ist und dadurch die Betreuerin / der Betreuer auch direkte Dienstvorgesetzte / Dienstvorgesetzter ist.

Ein Studierender, der im Zuge seines Doktoratsstudiums als wissenschaftlicher Mitarbeiter an einem Institut tätig war, beklagte, von seinem Betreuer ungerecht behandelt und persönlich gemobbt zu werden. Er beschimpfte ihn am Arbeitsplatz. Seinen Kolleginnen und Kollegen würden Auslandsreisen zu Kongressen mit Kostenübernahme genehmigt werden, er jedoch dürfe nicht einmal an nationalen Veranstaltungen teilnehmen. Das persönliche Verhältnis zwischen dem Doktoranden und dem betreuenden Professor verschlechterte sich dadurch zunehmend.

Der Studierende wandte sich daraufhin an die Ombudsstelle für Studierende mit der Bitte um Herbeiführung eines Gesprächs zur Klärung der Situation mit dem Professor sowie dem Rektorat. Die Ombudsstelle für Studierende bot den beteiligten Personen die Teilnahme an einem vermittelnden Gespräch vor Ort an. Es wurde jedoch von den Verantwortlichen kein Bedarf gesehen, wodurch ein solches nicht zustande kam. Der Doktorand fand eine neue Anstellung als wissenschaftlicher Mitarbeiter und führte auch seine Dissertation an einer anderen Universität fort.

Keine Lösung möglich

Die Ombudsstelle für Studierende konnte keine Lösung im Sinne des Doktoranden erreichen, da die personenbezogenen Konflikte bereits zu sehr eskaliert waren.

Plagiatsvorwürfe gegen eine Studentin im Diplomstudium an einer öffentlichen Universität

Sachverhalt

Ein Professor legte die Betreuung einer Diplomarbeit nieder mit der Begründung, die Diplomarbeit beinhalte zu viele Zitate, die unter anderem aus nicht gekennzeichneten Übersetzungen stammten. Die Studierende wollte aber dennoch ihre überarbeitete Diplomarbeit fertigstellen und einreichen, da sie unter starkem Zeitdruck stand, weil ihr Studium bald auf ein Bachelor- / Masterstudium umgestellt werden würde.

Sie ersuchte, dass bezüglich des endgültigen Vorlagetermins eine Kulanzlösung getroffen werden sollte, damit sie noch ausreichend Zeit zur Überarbeitung haben würde, um ihr Studium im alten Curriculum abzuschließen. Der Studierenden wurde die Möglichkeit eingeräumt, ihre Diplomarbeit einzureichen und elektronisch hochzuladen. Im Zuge der elektronischen Plagiatsüberprüfung bestätigten sich die erhobenen Vorwürfe. Die Studierende wandte sich daraufhin mit ihrem Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende.

Keine Lösung möglich

Aufgrund der internen Plagiatsprüfregelungen und der Konsequenzen daraus war keine Beurteilung der Diplomarbeit im alten Curriculum mehr möglich. Die Studierende musste in den neuen Studienplan wechseln.

Betreuung für Dissertation

[§ 80 Abs. 1 iVm § 81 Abs. 3 und § 82 Abs. 1 UG 2002 idgF, studienrechtlicher Teil der Satzung der Universität]

Sachverhalt

Ein Dissertant wollte nach mehreren Jahren Unterbrechung seines Doktoratstudiums seine Dissertation erneut einreichen. Er wurde auf Antrag von seiner Universität ordnungsgemäß zum Doktoratsstudium zugelassen. Da der ehemalige Betreuer bereits pensioniert war, hatte der Studierende Probleme, eine neue Betreuerin bzw. einen neuen Betreuer für sein Dissertationsgebiet zu finden. Er wandte sich daher an die Ombudsstelle für Studierende mit der Bitte um Hilfestellung.

Maßnahmen seitens der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle für Studierende nahm Kontakt mit dem Rektorat der Universität auf und beschrieb die Schwierigkeiten des Doktoranden. Das Rektorat wies darauf hin, dass es problematisch sei, einen Betreuer für die damals verfasste Dissertation zu finden, da der Professor, der diese Dissertation seinerzeit betreute hatte, bereits in Pension sei und am Institut keine Expertin oder kein Experte auf dem sehr speziellen Dissertationsgebiet zu finden sei.

Lösung möglich

Die Paragraphen § 82 iVm mit § 80 und 81 des UG 2002 führen aus, dass die genaueren Regelungen von Dissertationen in der jeweiligen Satzung und dem entsprechenden Curriculum des betreffenden Studiums an der Universität festzulegen sind. In der Satzung der betroffenen Universität ist auch eine diesbezügliche Regelung enthalten. Sollte keine Betreuerin bzw. kein Betreuer zu finden sein, so bestimmt das zuständige Organ auf Vorschlag des Doktoratsbeirates zwei Personen mit Lehrbefugnis (*venia docendi*) als Gutachterinnen bzw. Gutachter. Mindestens eine oder einer der beiden muss eine einschlägig ausgewiesene externe Person sein, d. h. einer anderen Universität angehören. Die /

Der Doktoratsstudierende muss die Möglichkeit haben, einen Antrag an das studienrechtliche Organ zu richten, über den dann bescheidmäßig zu entscheiden ist.

Diese Regelung wurde dem Studenten von der Ombudsstelle für Studierende mitgeteilt, der sich mit dem Schreiben an den Institutsvorstand wandte, der dadurch weitere Schritte einleiten konnte.

Anliegen zum Thema „Erlass und Rückerstattung des Studienbeitrages“

Wegen Gesetzesnovelle Zeit des Präsenz / Zivildienstes nicht mehr für die Mindeststudiendauer an öffentlicher Universität zu berücksichtigen

[§§ 91 und 92 UG 2002 idgF, Studienbeitragsverordnung 2004]

Sachverhalt

Ein Studierender erhielt 2009 die Zulassung zum Studium an der Universität Z und trat gleichzeitig zum Zivildienst an. Bei seiner Erstzulassung wurde ihm mitgeteilt, dass für die Zeit, in welcher er gleichzeitig studiere und seinen Präsenz/Zivildienst ableiste, kein Studienbeitrag anfallen würde und auch die zwei Semester seines Präsenz/Zivildienstes auf die Berechnung der Mindeststudiendauer angerechnet würden. Es wurde ihm empfohlen, den Zivildienstbescheid vorzulegen, sobald die reguläre Mindeststudienzeit überschritten wäre und somit das erste Mal Studienbeiträge anfallen würden.

Im Sommersemester 2013 überschritt der Studierende dann die Mindeststudienzeit inklusive Toleranzsemester und somit die studienbeitragsfreie Zeit. Er wollte die Zeiten seines Zivildienstes für die Verlängerung seiner studienbeitragsfreien Zeit geltend machen. Dies wurde ihm jedoch von der zuständigen Stelle verwehrt.

Maßnahmen seitens der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende überprüfte den Sachverhalt und teilte dem Studenten mit, dass in der UG-Novelle 2013 auch einige Änderungen zum

Studienbeitrag vorgenommen worden waren. Studierende haben keine Möglichkeit mehr, die Dauer ihres Präsenz/Zivildienstes für die Verlängerung der studienbeitragsfreien Zeit ihres Studiums heranzuziehen. Dies wurde dem Studenten mitgeteilt.

Antrag auf Rückerstattung des Studienbeitrages an einer öffentlichen Universität nach erneuter Überprüfung der Sachlage bewilligt

[§ 92 Abs. 9 UG 2002, § 3 Anlage 1 Studienbeitragsverordnung 2004]

Sachverhalt

Eine Studierende stellte einen Antrag auf Rückerstattung des Studienbeitrages an ihrer Universität. Es handelte sich bei der Betroffenen um eine Staatsangehörige, die nicht aus dem EU/EWR-Raum stammte. Da für ihr Herkunftsland eine Gleichstellungsbestimmung mit österreichischen Staatsangehörigen besteht, hatte sie Anspruch darauf, den Studienbeitrag rückerstattet zu bekommen. Ihrem Antrag auf Rückerstattung wurde jedoch von der Universität deswegen nicht entsprochen, weil sie ihre Unterlagen nicht fristgerecht eingereicht hatte. Dabei wurde darauf verwiesen, dass die Studierende den Nachweis der Gleichstellung mittels Aufenthaltstitels bis spätestens 30. April (also Ende der Nachfrist für die Zulassung) für das Sommersemester hätte vorlegen müssen.

Maßnahme von Seiten der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle überprüfte die konkrete Situation. Es wurde mit den verantwortlichen Organen an der Universität Kontakt aufgenommen und ersucht, den Fall nochmals zu prüfen.

Lösung möglich

Nach abermaliger Prüfung der konkreten Situation der Studierenden wurde ihr der Studienbeitrag refundiert.

Anliegen zum Thema „Mängel bei der Lehrveranstaltungs-Organisation“

Lehrveranstaltungsangebot an einer öffentlichen Universität erhöht

Sachverhalt

Eine Gruppe von rund 70 Studierenden der Universität Z wandte sich an die Ombudsstelle für Studierende mit dem Anliegen, dass im kommenden Semester in ihrem Studium zwei Module zusätzlich angeboten werden sollten, damit die Studierenden ihr Studium in der Regelstudienzeit abschließen könnten. Aufgrund einer Änderung des Curriculums wurden diese Veranstaltungen nicht mehr in ausreichender Zahl angeboten. Sie waren jedoch Voraussetzung für die Teilnahme an weiteren Lehrveranstaltungen. Die Informationsveranstaltungen über das neue Curriculum, Informationen über die Universitäts-Homepage und spezielle Beratung über Tutorien hielten die Studierenden für nicht ausreichend. Es sei unter den Betroffenen zu Missverständnissen gekommen, die sich zum Nachteil der Betroffenen auswirken würden.

Maßnahmen von Seiten der Ombudsstelle für Studierende

Die Ombudsstelle für Studierende trat mit dem Anliegen der Studierenden an die Universität Z heran und ersuchte Möglichkeiten zu prüfen, zusätzliche Module auch im Sommersemester anzubieten.

Lösung möglich

Das zuständige Organ der Universität erzielte mit der Studienrichtungsvertretung eine Lösung: es wurden qualifizierte Lehrveranstaltungsleiter gefunden, welche die beiden Module im Sommersemester übernahmen. Die Finanzierung dieses Zusatzangebotes teilten sich die Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft und das Rektorat.

„Prüfungsbonus“ bei Beurteilung einer Lehrveranstaltung zulässig?

[§ 59 Abs. 6 UG 2002 idgF]

Sachverhalt

Ein Lehrender an der Universität C bot seinen Studierenden die Möglichkeit, im Zuge seiner Lehrveranstaltung an der Erstellung einer Studie mitzuwirken, die den theoretischen Stoff seiner Vorlesung veranschaulichen soll. Durch Freiwilligkeit bei der Mitwirkung konnten Studierende durch ihre Teilnahme an der Studie eine höhere Punktzahl bei der schriftlichen Prüfung der Lehrveranstaltung erreichen. Die Möglichkeit der Mitwirkung an dieser Studie und der zusätzliche Zeitaufwand waren in der Lehrveranstaltungsbeschreibung angegeben.

Diese Bestimmungen erschienen einer Studierenden nicht gerechtfertigt, da wegen mangelnder Kapazitäten nicht alle Studierenden die Möglichkeit hatten, an der Studie teilzunehmen. Sie ersuchte daher um Auskunft, ob dies zulässig sei.

Maßnahmen seitens der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle für Studierende wandte sich an das zuständige Organ und ersuchte um Stellungnahme. Dieses antwortete, dass es die gewählte Vorgangsweise für zulässig und im Einklang mit den studienrechtlichen Bestimmungen erachte. Der Lehrveranstaltungsleiter selbst habe sich dahingehend geäußert, dass er durch die Teilnahme an der Studie das Wissen eines bestimmten Themengebiets nicht nur theoretisch, sondern auch praktisch vermitteln wolle.

Keine zeitnahe Lösung möglich

Für die Studierenden im aktuellen Semester konnte keine zeitnahe Lösung mehr gefunden werden. Die Leistungsbeurteilung wurde für das aktuelle Semester, wie vom Lehrveranstaltungsleiter mitgeteilt, mit Bonuspunkten an Studierende, die (freiwillig) an der Studie mitgewirkt hatten, beibehalten. *Pro futuro* wurde jedoch festgelegt, dass die Regelungen ab dem darauffolgenden Semester zu ändern seien.

6. 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 der dieser Beratungstätigkeit im vergangenen Berichtsjahr ergeben sich aus Sicht der Ombudsstelle für Studierende eine Reihe von Anregungen, die über die individuellen Anlassfälle hinaus auch für die Organe und Angehörigen der Hochschulinstitutionen bzw. im allgemeinen Interesse für den Gesetzgeber wertvoll sein können und die daher nachfolgend angeführt werden:

6.1. Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen

Die Ombudsstelle für Studierende gibt angesichts der im Studienjahr 2012/2013 gemachten Erfahrungen mit der Anwendung und Umsetzung des § 31 HS-QSG 2011 zu von ihr behandelten Anliegen folgende Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen ab:

- der Vorschlag, dass **alle hochschulischen Bildungseinrichtungen gemäß § 31 Abs. 1 HS-QSG 2011** die Information über die Möglichkeit für Studierende, sich mit Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende zu wenden, generell in geeigneter Form in ihren gedruckten wie elektronischen Publikationen veröffentlichen (wie z.B. die Universität für Musik und Darstellende Kunst Wien in ihrem Studienführer)

- der Vorschlag, dass **Organe und Angehörige aller hochschulischen Bildungseinrichtungen gemäß § 31 Abs. 1 HS-QSG 2011** ihre Stellungnahmen gegenüber der Ombudsstelle für Studierende namentlich unterzeichnen und datieren
- der Vorschlag an die **Organe der öffentlichen Universitäten, das in § 19 Abs. 2 Z 2 UG 2002** per Satzung einzurichtende für die Vollziehung der studienrechtlichen Bestimmungen in erster Instanz zuständige monokratische Organ an der jeweiligen Institution mit der genauen Bezeichnung (zur Diversität der Begriffe siehe die Liste im Kapitel 3.3.3 dieses Tätigkeitsberichtes), deren Aufgabenbereichen und den Instanzenzügen entsprechend bekanntzumachen
- der Vorschlag, dass **öffentliche Universitäten** im Zuge der **gemäß § 66 Abs. 3 UG 2002** festgelegten Informationstätigkeit für Studierende bei der Zulassung zum Diplom- oder Bachelorstudium über die wesentlichen Bestimmungen des Universitätsrechts und des Studienförderungsrechts, die studentische Mitbestimmung in den Organen der Universität etc. auch über die Möglichkeit für Studierende informieren, dass diese sich mit Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung wenden können (so wie die Technische Universität Graz auf ihre seit 1. März 2013 eingerichtete eigene Ombudsstelle für Studierende hinweist und informiert, http://portal.tugraz.at/portal/page/portal/TU_Graz/Services/ombudsstelleStud)
- der Vorschlag, Studierenden **in Analogie zu § 92 Abs. 4 UG 2002 idgF** (Studienbeitragsbefreiung eines Elternteils, der sich überwiegend um die Betreuung von Kindern bis zum siebenten Geburtstag kümmert) den Erlass des Studienbeitrages auch bei Pflege eines Angehörigen zu ermöglichen (wie z.B. von der Wirtschaftsuniversität Wien beschlossen in ihrer Satzung, Satzungsteil Teil D. Studierende, § 22, Vereinbarkeit von Studium und familiären Verpflichtungen; http://www.wu.ac.at/structure/management/senate/satzung_final_13.3.2012.pdf)

- der Vorschlag an die zuständigen Organe an Hochschulinstitutionen, für alle Angehörigen von Hochschulinstitutionen (**gemäß § 94 Abs. 1 UG 2002 idgF** sind dies an öffentlichen Universitäten auch Studierende) die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Mediation in mittel- bis hocheskalierten Fällen zu geben (wie dies beispielsweise die Universität Innsbruck dzt. schon jetzt „für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität Innsbruck anbietet, die sich in einer universitätsinternen Konfliktsituation befinden und sich eine professionelle Begleitung bei der Konfliktbearbeitung wünschen“
<http://www.uibk.ac.at/personalentwicklung/mediation/>)
- der Vorschlag, dass **Privatuniversitäten** die Information über die Möglichkeit für Studierende, sich mit Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung zu wenden, in ihre Ausbildungsverträge aufnehmen
- der Vorschlag, dass (nach in **der Privatuniversitäten-Jahresberichtsverordnung in § 5 Abs. 2 e, Studien, in der 14. Sitzung des Board der AQ Austria am 14. 06. 2013 beschlossenen Regelung**, dass Ausbildungsverträge ein berichtspflichtiges Element in den Jahresberichten zu sein haben), Privatuniversitäten auch mit jeder Studentin bzw. jedem Studenten nach erfolgter Aufnahme tatsächlich einen solchen Ausbildungsvertrag abschließen; dieser könnte folgende Mindestinhalte umfassen (Zitat nach der Broschüre der Ombudsstelle für Studierende zum Thema „Stichwort? Privatuniversitäten!“):
 - Beginn des Studiums
 - Beurlaubung
 - Bezeichnung des Studienprogrammes und des akademischen Grades
 - Bezeichnung der Vertragspartner (Privatuniversität und Studierende)
 - Dauer der Ausbildung

- Einverständniserklärung der bzw. des Studierenden zur automationsunterstützten Be- und Verarbeitung ihrer bzw. seiner Daten
 - Erklärung der Privatuniversität, der bzw. dem Studierenden nach erfolgreichem Abschluss der vorgeschriebenen Lehrveranstaltungen das entsprechende Abschlusszeugnis auszustellen
 - Folgen einer Vertragsverletzung
 - Gründe für die Auflösung eines Vertrages
 - Gültiges Curriculum
 - Hinweis auf Akkreditierung
 - Kosten der Ausbildung (zu entrichtende Leistungen des Studierenden, Studiengebühren) und die Zahlungsmodalitäten
 - Ort und Datum des Vertragsabschlusses
 - Rechte und Pflichten des Studierenden und der Privatuniversität (Hausordnung)
-
- der Vorschlag, dass **Fachhochschulen** die Information über die Möglichkeit für Studierende, sich mit Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung zu wenden, in ihre Ausbildungsverträge aufnehmen
 - der Vorschlag, dass die Fachhochschulen mit bereits eingerichteten Ombudsstellen, so z.B. die **Fachhochschule der Wirtschaftskammer Wien**, an der es seit 2007 eine vor Ort eingerichtete Ombudsstelle für Studierende gibt (<http://www.fh-wien.ac.at/campus-leben/ombudsstelle/>), diese in die Ausbildungsverträge mit ihren Studierenden aufnehmen so wie auch einen Hinweis auf die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung

- der Vorschlag, dass **Pädagogische Hochschulen** die Information über die Möglichkeit für Studierende, sich mit Anliegen an die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung zu wenden, entsprechend publizieren

6.2. Vorschläge an den Gesetzgeber

Die Ombudsstelle für Studierende gibt angesichts der im Studienjahr 2012/2013 gemachten Erfahrungen mit der Anwendung und Umsetzung des § 31 HS-QSG 2011 zu von ihr behandelten Anliegen folgende Vorschläge an die Gesetzgeberin bzw. den Gesetzgeber ab:

- der Vorschlag, dass behinderten Studienwerberinnen und -studienwerbern auch bei Aufnahme- und Zulassungsverfahren eine abweichende Feststellungsmethode ermöglicht werden soll, wenn die Studierende oder der Studierende eine längere andauernde Behinderung nachweist, die ihr bzw. ihm die Ablegung des Aufnahme- und Zulassungsverfahrens in der vorgeschriebenen Methode unmöglich macht, und der Inhalt und die Anforderung des Aufnahme- und Zulassungsverfahrens durch eine abweichende Methode nicht beeinträchtigt werden
- der Vorschlag, die in § 54 Abs. 8 UG 2002 idgF normierte Regelung, in Curricula für Lehrveranstaltungen mit einer beschränkten Zahl von Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Anzahl sowie das Verfahren zur Vergabe der Plätze festzulegen und zu beachten, dass den bei einer Anmeldung zurückgestellten Studierenden daraus keine Verlängerung der Studienzeit erwächst, weiters die Regelung im Bedarfsfall überdies Parallellehrveranstaltungen, allenfalls

auch während der sonst lehrveranstaltungsfreien Zeit, anzubieten mit dem § 59 Abs. 7 UG 2002 idgF zu harmonisieren

- der Vorschlag, bei dem im **§ 59 Abs. 6 UG 2002 idgF** festgelegte Recht auf eine abweichende Prüfungsmethode, wenn die oder der Studierende eine länger andauernde Behinderung nachweist, die ihr oder ihm die Ablegung der Prüfung in der vorgeschriebenen Methode unmöglich macht, und der Inhalt und die Anforderungen der Prüfung durch eine abweichende Methode nicht beeinträchtigt werden, die Begriffe „länger andauernde Behinderung“ und deren Nachweis genauer zu determinieren
- der Vorschlag, die in **§ 79 Abs. 1 UG 2002 idgF** geregelte Möglichkeit, dass das für die studienrechtlichen Angelegenheiten zuständige Organ bei Auftreten eines schweren Mangels bei der Durchführung einer negativ beurteilten Prüfung nach Antrag der oder des Studierenden mit Bescheid aufheben kann, von „schwerer Mangel“ auf „Mangel“ (in Analogie zum § 21 FHStG 1993 idgF geregelt) abzuändern
- der Vorschlag, **im selben §** die Antragsfrist auf bescheidmäßige Aufhebung einer Prüfung von zwei auf vier Wochen ab Bekanntgabe der Beurteilung zu verlängern
- der Vorschlag, im **Fachhochschul-Studiengesetz (FHStG)** die Regelungen bezüglich Zulassungsverfahren für behinderte Studienwerberinnen und Studienwerber auch mit abweichenden Prüfungsmethoden in deren Aufnahmeverfahren zu verankern. Die Regelung zu abweichenden Prüfungsmethoden sollte auch in die Studien- und Prüfungsordnungen sowie explizit in den Ausbildungsverträgen von Fachhochschulen aufgenommen werden, um so eine spezielle Regelung für die Bedürfnisse jeder einzelnen behinderten Studienwerberin oder jedes einzelnen behinderten Studienwerbers zu finden.

7. Resümee und Ausblick

Das Studienjahr 2012/13 war das erste, in dem die von der 2011 gesetzlich verankerte und am 1. März 2012 neu eingerichtete Ombudsstelle für Studierende einschlägige Informations- und Servicearbeit für die hochschulischen Bildungseinrichtungen geleistet sowie Anliegen von Studieninteressentinnen und -interessenten, Studierenden und ehemaligen Studierenden behandelt hat.

Aus den Erfahrungen in beiden Bereichen, Informations- und Servicearbeit sowie Behandlung von Anliegen, ist der vorliegende Tätigkeitsbericht entstanden. Er bringt weder Namen von Institutionen noch von Personen und auch keine Frequenzaufzählung von Anliegen pro hochschulischer Bildungseinrichtung, sondern versucht eine Mischung aus Routine-Alltagsarbeit und situationsbezogener Bearbeitung von Individualanliegen darzustellen. Dies wird durch Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen bzw. an den Gesetzgeber ergänzt.

Im Wintersemester 2012/13 gab es im österreichischen Hochschulraum insgesamt 372.895 Studierende. 284.455 davon waren Inländerinnen und Inländer. An den öffentlichen Universitäten waren insgesamt 220.960 österreichische Studierende zugelassen. An 11 Privatuniversitäten studierten 4.443 Inländerinnen und Inländer. 35.481 Studierende mit österreichischer Staatsbürgerschaft betrieben ein Fachhochschulstudium, 13.933 österreichische Studierende ein Studium an einer Pädagogischen Hochschule.

Dazu kamen insgesamt 88.440 internationale Studierende. Der Großteil von ihnen, nämlich fast 90%, kam aus Europa, rund drei Viertel davon waren EU-Bürgerinnen und EU-Bürger. An den öffentlichen Universitäten betrug der Anteil internationaler Studierender rund 25 %, an Privatuniversitäten rund 39 %. An Fachhochschulen betrug der Ausländeranteil 14 %, an Pädagogischen Hochschulen 5%. Für sie alle ist die Ombudsstelle für Studierende zuständig.

Die Statistik zeigt, dass es mittlerweile im heimischen Tertiärsystem in den letzten Jahren nicht nur einen beträchtlichen Zuwachs an Studierenden gab. Diese befinden sich aufgrund der Diversität des Systems auch in sehr unterschiedlichen Situationen im Bezug auf Aufnahme und Zulassung zum Studium sowie Absolvierung und Abschluss eines solchen. Je nach der Größe der Institution variieren die studentischen Erwartungshaltungen an den Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetrieb ihrer jeweiligen Hochschulinstitutionen.

Unter den Stellen mit den meisten Studierendenkontakten, den Studien- und Prüfungsabteilungen an öffentlichen Universitäten, hat dabei die Studien- und Prüfungsabteilung der Universität für Musik und darstellende Kunst Graz, dies sei hier beispielhaft aufgezeigt, eine musterhafte Philosophie. Auf deren Startseite heißt es:

„Gesetzesvollzug und Servicegedanke – das muss kein Widerspruch sein!“

Die Intention und auch das Ziel unserer Abteilung ist es, bestmögliches Service für Studieninteressierte, Studierende, Lehrende und Angehörige der Verwaltung der Universität für Musik und darstellende Kunst Graz zu bieten. Dieses Service wird durch die Erfüllung der Kernaufgabengebiete, wie Studierendeninformation, Zulassungsprüfungsverwaltung, Zulassung zum Studium bzw. Fortsetzung des Studiums, Studienplan- und Lehrveranstaltungsverwaltung, Prüfungsverwaltung, der Organisation der akademischen Feier und auch Aktualisierung bestehender Programme wie KUGonline auch in Zusammenarbeit mit anderen Universitäten gewährleistet. Durch das extrem breite Spektrum an unterschiedlichen Studienplänen und auch teilweise unterschiedlichen oder neuen Gesetzeslagen sehen wir uns verpflichtet, einerseits als „Vermittlerinnen/Vermittler“ zwischen unseren Kunden aufzutreten, um Missverständnissen bei der Auslegung von Gesetzestexten entgegen zu wirken und andererseits diese Schnittstellen zu pflegen, um die Prozessabläufe dadurch zu optimieren.“

Spezielle studentische Informations- und Betreuungsstellen existieren bereits an etlichen Hochschulinstitutionen, an öffentlichen Universitäten z.B. der *student.point* an der Universität Wien (die im Wintersemester 2012/13 allein insgesamt 92.486 Studierende hatte). Ebenfalls an der Universität Wien gibt es neuerdings auch eine eigene Stelle für Beschwerde- und Verbesserungsmanagement bei der Dienstleistungseinrichtung Studienservice und Lehrwesen, die speziell für die sehr vielschichtigen Aspekte der Administration von Studierenden und ihren Daten zuständig ist (<http://studien-lehrwesen.univie.ac.at/ansprechpersonen/beschwerde-und-verbesserungs-management/>) (<http://studentpoint.univie.ac.at/infos/ueber-student-point/>). Eine ähnliche spezielle Informationsstelle für Studierende gibt es auch an der Karl-Franzens-Universität Graz: 4students (www.uni-graz.at/de/studieren/studieninteressierte/4students-studien-info-service/).

Zwei Hochschulinstitutionen, wie in diesem Tätigkeitsbericht aufgezeigt (im Kapitel 3.3.3.), haben bereits eigene lokale Ombudsstellen: die Technische Universität Graz und die Fachhochschule der WKW Wien.

Einer der in diesem Tätigkeitsbericht enthaltenen Vorschläge an die Hochschulinstitutionen ist es zu überlegen, ob vor Ort neben der Einrichtung von speziellen studentischen Informations- und Beratungsstellen auch die Schaffung von neutralen, unabhängigen studentischen Ombudsstellen sinnvoll ist, an die sich Studierende bei (meist ja auch vor Ort entstehenden und oft nur dort lösbaren) Anliegen, Problemen oder auch Missständen wenden können. Größe und Struktur von Institutionen sind bei solchen Überlegungen sicherlich wesentliche Kriterien und nicht alle werden dabei dieselben Bedürfnisse haben.

Anfang des Sommersemesters 2014 werden Studierendenvertreterinnen und Studierendenvertreter, Hochschulvertreterinnen und Hochschulvertreter sowie Parlamentarierinnen und Parlamentarier zu einem „Open Meeting“ zur Diskussion des ersten Berichtes und für Überlegungen zum nächstjährigen Bericht eingeladen.

Reaktionen auf diesen Bericht können entweder an die e-mail-Adresse os.tb1213@bmwf.gv.at oder an josef.leidenfrost@bmwf.gv.at geschickt werden.

Die Ombudsstelle für Studierende wird auch 2014, in Kooperation mit all ihren *stakeholders* ihrem Arbeitsauftrag nach entsprechende Service- und Informationsarbeit sowie Betreuungsarbeit bei der Behandlung von Anliegen leisten. Dazu sind zu Beispielen guter Durchführungspraxis genauso wie zu Generalthemen unter anderem folgende Veranstaltungen geplant:

- Wozu hochschulische Ombudsstellen? Erfahrungen der Technischen Universität Graz und der FH der WKW Wien
- Stichwort „Seniorenstudium“
- Über den Umgang mit Plagiaten
- Universitäten vor dem Kadi: Erste Erfahrungen mit dem Bundesverwaltungsgericht als neue Rechtsmittelinstanz
- FH-Studienrechts-Seminar zu „Neues Studienrecht in der Praxis“ (Arbeitstitel)
- PU-Seminar zu „Ausbildungsverträge an Privatuniversitäten: Ärgernis oder Notwendigkeit?“ (Arbeitstitel)
- Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen

Nähere Informationen dazu gibt es ab Ende Jänner 2014 auf www.hochschulombudsmann.at

8. Relevante Gesetzesmaterien zu Anliegen bei der Ombudsstelle für Studierende

Nachfolgende Gesetzesmaterien und sonstige Dokumente sind bei der Bearbeitung von Anliegen durch die Ombudsstelle für Studierende im Berichtszeitraum u.a. herangezogen worden:

- Allgemeines Sozialversicherungsgesetz – ASVG BGBl. Nr. 189/1955 idgF
- Antidiskriminierungsrichtlinie der Europäischen Union: Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf
- Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 – AVG, BGBl. Nr. 51, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 161/2013
- Behinderteneinstellungsgesetz (BEinsG; BGBl. Nr. 22/1970);
- Beratung, Betreuung und besondere Hilfe für behinderte Menschen (Bundesbehindertengesetz – BBG) BGBl. Nr. 283/1990, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 138/2013
- Berufsreifeprüfungsgesetz – BRPG, BGBl. I Nr. 68/1997, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 75/2013
- Bundespflegegeldgesetz – BPGG BGBl. Nr. 110/1993, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 71/2013
- Gesetz zur Förderung der Chancengleichheit von Menschen mit Behinderung in Wien (Chancengleichheitsgesetz Wien – CGW) LGBL. Nr. 45/2010
- Gesetz vom 10. Februar 2004 über Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderung (Steiermärkisches Behindertengesetz – Stmk. BHG) LGBL. Nr. 26/2004 idgF

- Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG) BGBl. I Nr. 82/2005, zuletzt geändert BGBl. I Nr. 138/2013
- Bundes-Gleichbehandlungsgesetz – B-GlBG, BGBl. Nr. 100/1993, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 120/2012
- Bundesministeriengesetz 1986 – BMG, BGBl. Nr. 76, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 122/2013
- Bundes-Verfassungsgesetz – B-VG, BGBl. Nr. 1/1930, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 164/2013
- Bundesverwaltungsgerichtsgesetz – BVwGG, BGBl. I Nr. 10/2013
- Eingetragene Partnerschaft-Gesetz – EPG, BGBl. I Nr. 135/2009, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 179/2013
- Empfehlung der Europäischen Kommission vom 11. März 2005 über die Europäische Charta für Forscher und einen Verhaltenskodex für die Einstellung von Forschern
- Fachhochschul-Studiengesetz – FHStG, BGBl. Nr. 340/1993, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 79/2013
- Familienbeihilfe (Abschnitt I des Familienlastenausgleichsgesetzes 1967)
- Hochschulgesetz 2005 – HG, BGBl. I Nr. 30/2006, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 124/2013
- Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG, BGBl. I Nr. 74/2011, geändert durch BGBl. I Nr. 124/2013
- Hochschul-Studienberechtigungsgesetz – HStudBerG, BGBl. I Nr. 71/2008, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 9/2012
- Mutterschutzgesetz 1979 – MSchG, BGBl. Nr. 221/1979, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 138/2013

- Nationaler Aktionsplan Behinderung 2012-2020
- Personenengruppenverordnung, BGBl. II Nr. 211/1997, geändert durch BGBl. II Nr. 340/2013
- Privatuniversitätengesetz – PUG, BGBl. I Nr. 74/2011
- Studentenheimgesetz, BGBl. Nr. 291/1986, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 24/1999
- Studienbeitragsverordnung - StudbeiVO 2004, BGBl. II Nr. 55/2004, zuletzt geändert durch BGBl. II Nr. 230/2011
- Studienberechtigungsverordnung – StudBerVO, BGBl. Nr. 439/1986, zuletzt geändert durch BGBl. II Nr. 749/1994
- Studienförderungsgesetz 1992 – StudFG, BGBl. Nr. 305, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 79/2013
- Tabakgesetz, BGBl. Nr. 431/1995, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 120/2008
- Universitätsberechtigungsverordnung – UBVO, BGBl. II Nr. 44/1998, zuletzt geändert durch BGBl. II Nr. 297/2012
- Universitätsgesetz 2002 – UG, BGBl. I Nr. 120, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 176/2013
- UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (2008 ratifiziert)
- Urheberrechtsgesetz, BGBl. Nr. 111/1936, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 150/2013
- Verordnung des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz betreffend nähere Bestimmungen über die Feststellung des Grades der Behinderung (Einschätzungsverordnung) BGBl. II Nr. 261/2010, zuletzt geändert durch das BGBl. II Nr. 251/2012

9. Abkürzungsverzeichnis

| | |
|--------|---|
| Abs. | Absatz |
| AK | Arbeiterkammer |
| AMS | Arbeitsmarktservice |
| Art. | Artikel |
| AVG | Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz |
| BBG | Bundesbehindertengesetz |
| BGBI. | Bundesgesetzblatt |
| B-GIBG | Bundes-Gleichbehandlungsgesetz |
| BGStG | Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz |
| BM... | Bundesministerium ... |
| BMWF | für Wissenschaft und Forschung |
| BMUKK | Für Unterricht, Kunst und Kultur |
| 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 |

| | |
|------------|--|
| G(es)mbH | Gesellschaft mit beschränkter Haftung |
| GeO | Geschäftsordnung |
| GeV | Geschäftsverteilung |
| GlBG | 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 |
| SAN | Studierendenanwaltschaft NETZWERK / NEU |
| 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 |
| vgl. | vergleiche |
| WKW | Wirtschaftskammer Wien |
| WKÖ | Wirtschaftskammer Österreich |

