



Ombudsstelle  
für Studierende  
hochschulombudsmann.at

**GEMEINSAME JAHRESTAGUNG DES  
ÖSTERREICHISCHEN UND DES DEUTSCHEN  
HOCHSCHULOMBUDSNETZWERKES:  
NACHBARSCHAFTLICHE KOOPERATION IM  
EUROPÄISCHEN HOCHSCHULRAUM**

# IMPRESSUM

**Medieninhaber und Herausgeber:  
Ombudsstelle für Studierende (OS)  
Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Josef Leidenfrost, MA**

**Bei der Erstellung dieser Broschüre haben mitgewirkt:  
Cindy Keler (OS), Alberina Nuka (OS),  
Ihnen sei herzlich dafür gedankt.**

**Titelblattgestaltung: Christian Smetana, Wien  
Innen-Layout: Alberina Nuka, OS**

**1. Auflage, 1. Oktober 2017  
Auflage: 200 Stück  
Herstellung: BMWFV**

**Weitere Exemplare können kostenlos bei der Ombudsstelle für Studierende bestellt werden,  
per E-Mail [cindy.keler@bmwfv.gv.at](mailto:cindy.keler@bmwfv.gv.at)  
oder  
per Telefon 01-53120-5544**

## **Werkstattberichte der Ombudsstelle für Studierende:**

Neben der Betreuung von individuellen Problemfällen an Universitäten und Hochschulen gehört auch der institutionalisierte Dialog mit den Entscheidungsträgerinnen und -trägern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Institutionen vor Ort zu den Hauptaufgaben der Ombudsstelle für Studierende.

Dazu gibt es pro Kalenderjahr innerhalb des Jahresprogrammes der Ombudsstelle für Studierende mehrere Spezialveranstaltungen, die sowohl generellen Arbeitsbereichen als auch Sonderthemen gewidmet sind. Ab dem Studienjahr 2008/2009 gab die Studierendenanwaltschaft, die Vorgängereinrichtung der Ombudsstelle für Studierende, in diesem Zusammenhang als neues Informationsmedium die sogenannten Werkstattberichte über die Erfahrungen aus der Alltagsarbeit und aus den Kontakten mit Studierenden heraus. Darin wurden Präsentationen und Ergebnisse der einschlägigen Tagungen der Studierendenanwaltschaft zu Spezialthemen auch einem größeren Interessentinnen- und Interessentenkreis zur Verfügung gestellt.

Die bisher erschienenen Hefte behandelten „Studierendenanwaltschaft-Jahrestagung Preßburg 4. und 5. März 2008“, „Studieren mit Behinderung“, „Brauchen (Studierende an) Fachhochschulen einen Ombudsmann?“, „Bologna nach dem Feiern: Qualität, Autonomie, Mobilität in der Praxis“, „Der dritte Zyklus der „Bologna“-Studienarchitektur im österreichischen Hochschulsystem: Praxisbeispiele, Problemfelder“, „Ist hier/da/dort jemand? Vorschlags- und Verbesserungsmanagement an österreichischen Hochschulen: Was es Studierenden und Hochschulen bringen kann“, „Curriculum für Lehrveranstaltungen zur „Guten Wissenschaftlichen Praxis“ sowie „Mediation an Hochschulen: Ein Konfliktvermittlungs-Instrument auch für Studierende und Jungforscherinnen und -forscher“, „Hochschulen als Objekte medialer Begierden: Über Do's und Don't's in der Berichterstattung zu Themen rund ums Studium“, „Brauchen (Studierende an) Privatuniversitäten einen Ombudsmann – Als ein Teil der Qualitätssicherung?“ und „Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege“, „PLAGE: PLAGIAT! Wie erkennen? Wie vermeiden? Wie bekämpfen?“, „Hochschulen für die zweite Lebenshälfte: Neue Herausforderungen“, „Zur Situation internationaler Studierender in Österreich: Studieninformation, Zulassung, Einreise, Spreche, Kultur, Studium, Arbeiten, Niederlassung“, „Diskriminierung an Hochschulen: Alter, Behinderung, Bekenntnis, Geburt, Geschlecht, Klasse, Rasse, sexuelle Orientierung, Stand“, „Über bestehende und zukünftige Rechtsverhältnisse Studierende - Hochschulinstitutionen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten, Konfliktmanagement und Qualitätssicherung durch Ombudsstellen (für Studierende und zur Wahrung der Guten wissenschaftlichen Praxis) an österreichischen Hochschulen: Erfahrungsberichte und Zukunftsperspektiven“, „Universitäten vor dem Kadi? Erste Erfahrungen mit dem Bundesverwaltungsgericht als neue Rechtsmittelinstanz an öffentlichen Universitäten“, „Studieren ohne Grenzen International erfolgreich studieren, welche Barrieren sind zu überwinden, um (erfolgreich) im Ausland zu studieren: Aktuelle Entwicklungen“, „Behinderung, Diversität, Inklusion: Wegmarken für den österreichischen Hochschulraum“, „Studieren ohne Grenzen: International erfolgreich studieren. Welche Barrieren sind zu überwinden, um (erfolgreich) im Ausland zu studieren?, Fremdsprachiges Lehren, Lernen & Forschen: Gesetzliche Rahmenbedingungen, strategische und didaktische Aspekte“, „Aufnahme- und Zulassungsverfahren im österreichischen Hochschulraum: Quo vadis?“, „Fremdsprachiges Lehren, Lernen & Forschen: Gesetzliche Rahmenbedingungen, strategische und didaktische Aspekte“ und „Gesetzliche Rahmenbedingungen, strategische und didaktische Aspekte und Gemeinsame Jahrestagung des österreichischen und des deutschen Hochschulombudsnetzwerkes: Nachbarschaftliche Kooperation im europäischen Hochschulraum“

# Inhaltsverzeichnis

<b>Über diese Tagung.....</b>	<b>5</b>
<b>Peter Mayr: Studieren in Österreich: Es trennt uns nur die gemeinsame Sprache .....</b>	<b>6</b>
<b>Peter Engel: Interkulturelle Konflikte aus Sicht der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft.....</b>	<b>15</b>
<b>Josef Leidenfrost: Gesetzliche Verankerung: Wie? Warum? Wozu? .....</b>	<b>19</b>
<b>Rita Michlits: Facebook &amp; Co: Beziehungsmanagement in Zeiten der Digitalisierung .....</b>	<b>36</b>
<b>Nathalie Podda: Der jährliche Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende: Erstellung und Berichtslegung .....</b>	<b>52</b>
<b>Tibor Szabó: Mein Praktikum bei der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft im Juni 2017 .....</b>	<b>56</b>
<b>Liste der Teilnehmerinnen und Teilnehmer .....</b>	<b>58</b>
<b>Lebensläufe der Referentinnen und Referenten.....</b>	<b>60</b>
<b>Tagungsprogramm .....</b>	<b>65</b>

# **Gemeinsame Jahrestagung des österreichischen und des deutschen Hochschulombudsnetzwerkes: Nachbarschaftliche Kooperation im europäischen Hochschulraum**

Eine gemeinsame Veranstaltung  
der Paris-Lodron-Universität Salzburg,  
des hochschulombudsnetz.at und des beveom.de und  
des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

21. September 2017, Universität Salzburg

## Über diese Tagung

Wie bei früheren gemeinsamen Kontakten und Gesprächen erörtert haben sich die beiden Hochschulombudsnetzwerke Deutschlands ([www.beveom.de](http://www.beveom.de)) und Österreichs ([www.hochschulombudsnetz.at](http://www.hochschulombudsnetz.at)) Mitte September 2017 zu einer gemeinsamen Arbeitstagung an der Universität Salzburg getroffen. Die Themen von gemeinsamem Interesse, die dabei im Detail behandelt werden sollen, sind u.a.:

- Vorstellung der Netzwerke (österr. Hochschulombudsnetzwerk / BeVeOm)
- Digitalisierung & Beschwerdemanagement („facebook&co“)
- Berichtswesen, Jahresberichte (wer berichtet warum wem wie?)
- gesetzliche Verankerung (wie, wem bringt's was?)
- interkulturelle Konflikte

### Zielgruppen:

Die Tagungsteilnehmerinnen und Teilnehmer kommen aus den Bereichen des Beratungs-, Beziehungs-, Beschwerde-, Diversitäts-, Informations-, Konflikt-, Krisen-, Qualitäts- und Verbesserungsmanagements sowie von bestehenden hochschulischen Ombudsstellen sowohl für Studierende als auch für die Wahrung bzw. Sicherung der guten wissenschaftlichen Praxis.

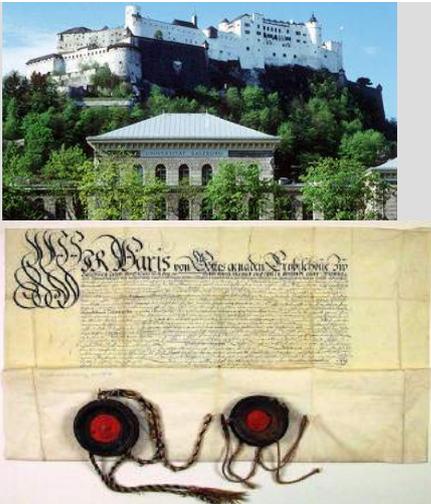
Peter Mayr

## Studieren in Österreich: Es trennt uns nur die gemeinsame Sprache



### Willkommen an der Paris Lodron Universität Salzburg

- **1622**  
Gründung. Fürsterzbischof Paris Lodron:  
33 Benediktiner-Abteien aus  
Süddeutschland, Österreich,  
der Schweiz und Salzburg
- **1810**  
Auflösung im Zuge der  
Angliederung Salzburgs an  
Bayern
- **1962** Wiedereröffnung



The right side of the slide features two historical images. The top image shows the Festung Hohensalzburg, a large white stone fortress built on a hillside. The bottom image shows a historical document, likely a charter or decree, with a large, ornate initial 'P' and two red wax seals at the bottom.

## Studieren an einem der attraktivsten Standorte Europas



## Universitätsleitung & Außenvertretung an der **Paris Lodron Universität Salzburg (PLUS)**

Funktionsperiode für 4 Jahre: 2015-2019



### Rektor

Prof. Dr. Heinrich Schmidinger

### •Vizektorin für Forschung

Prof. Dr. Fatima Fereira

### •Vizektorin für Internationales und Kommunikation

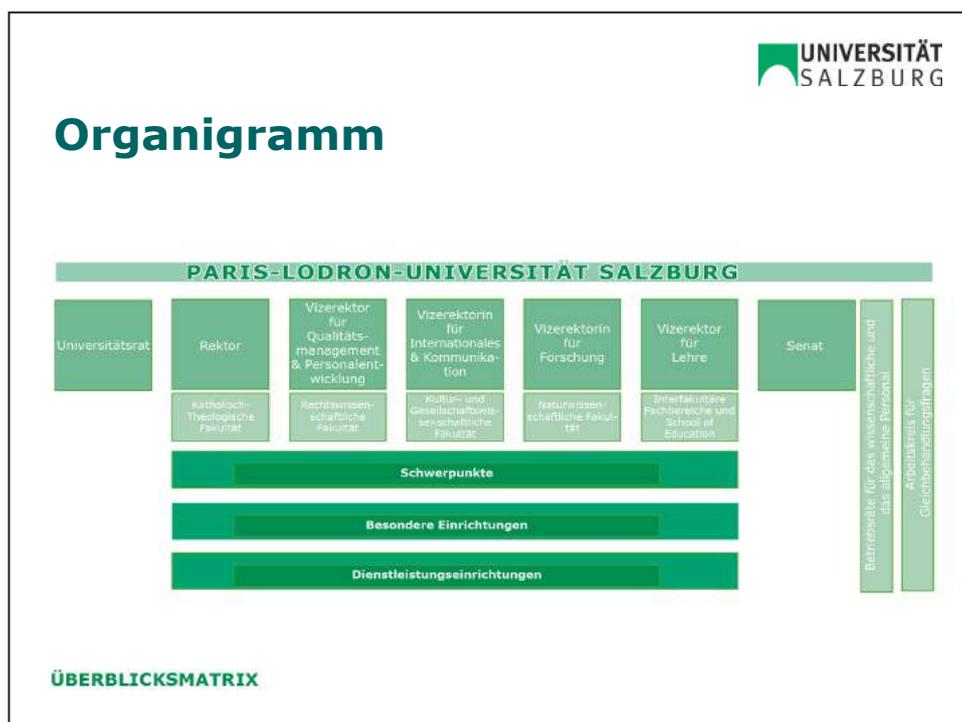
Prof. Dr. Sylvia Hahn

### •Vizektor für Lehre

Prof. Dr. Erich Müller

### •Vizektor für Qualität

Prof. Dr. Rudolf Feik



**UNIVERSITÄT SALZBURG**

## Uni Ticker I



- ~ **18.000** Studierende
- • Katholisch-Theologische Fakultät
- • Rechtswissenschaftliche Fakultät
- • Kultur- und Gesellschaftswissenschaftliche Fakultät
- • Naturwissenschaftliche Fakultät
- **32 Fachbereiche:** zwei Diplomstudien, 26 Bachelor- und 38 Masterstudien, 11 Doktoratsstudien
- **School of Education** mit Lehramtsstudien in 23 Unterrichtsfächern

6

## Uni Ticker II



### 3 Interfakultäre Fachbereiche:

Gerichtsmedizin und Forensische Neuropsychiatrie, Sport- und Bewegungswissenschaft, Geoinformatik Z\_GIS

### Schwerpunkte (Fokus Areas):

Allergy-Cancer-BioNano Research Centre  
Centre for Cognitive Neuroscience  
Salzburg Centre of European Union Studies (SCEUS)

14 besondere Einrichtungen,  
Studienergänzung, 32  
Universitätslehrgänge, etc

Weiterführende Infos: [PLUS Report 2017](#)

## Internationalität an der Paris Lodron Universität Salzburg (PLUS)



**„Internationalität umfasst sämtliche an der Universität vorhandenen wissenschaftlichen und administrativen Einheiten“,**  
Vizerektorin Prof. S. Hahn, Universität Salzburg

## Internationalisierung an der PLUS – Beispiele von Maßnahmen



- Rekrutierungen von internationalen Nachwuchswissenschaftler/innen
- Erweiterung insbesondere des englischsprachigen Lehrangebots
- Stipendien
- Hochschulstandort Salzburg: Kooperation mit anderen Hochschulen in Sbg, Altstadtmarketing, Salzburg Global Seminar, Stiftungen (Marshall Plan Foundation), uvm
- Büro für Internationale Beziehungen: Mobilitätsprogramme:
- Kooperationen weltweit (nä. Folie)
- Analysen und Evaluierungen

9

## Internationalisierung an der PLUS - Beispiele von Maßnahmen



- Ausbau von Universitäts-Partnerschaften im Rahmen von ERASMUS+
- 84 UniPartnerschaften
- Entwicklung von strategischen Partnerschaften
- Aktive Beteiligung an EU- und internationalen Projekten: €25 Mio Drittmittel
- International Credit Mobility: €1,6Mio aus Drittmittel (KA107)
- 8 englisch-sprachige Master
- Joint, Double Degree-Programme, Mobilitätsfenster
- Büro für Internationale Beziehungen
- Kooperationen mit Fulbright, Marshall Plan Foundation, Salzburg Global Seminar, etc



## .. Zahlen und Fakten in Österreich

### Wachstum:

- Anzahl der internationalen Studierenden WS 2000 – WS 2014 stark gewachsen:  
→ 14,8% – 27% Ausländeranteil insgesamt

### Anteil internationaler Studierende nach Sektoren:

- 80% an öffentlichen Universitäten
- 6%/3% Voll/Teilzeit an FHs
- 0,4% an Pädagogischen Hochschulen

11



## .. Beliebteste Herkunftsländer .. Österreich: Studierende..

### Beliebteste Herkunftsländer: WS 2014/15

<b>1</b>	Deutschland 29.467	35,3%
<b>2</b>	Italien 8.653	10,4%
<b>3</b>	Bosnien Herzegowina 3.802	4,6%
<b>4</b>	Türkei 3.729	4,6%
<b>5</b>	Kroatien 2.463	3%
<b>6</b>	Ungarn 2.411	2,9%
<b>7</b>	Serbien 2.358	2,8%
<b>8</b>	Bulgarien 2.023	2,6%
<b>9</b>	Russland 1.656	2,4%
<b>10</b>	Rumänien 1.638	2,0%
<b>11</b>	Iran 1.635	2,0%
	<b>AusländerInnen 83.426</b>	<b>100,00%</b>
	<b>ÖsterreicherInnen 220.674</b>	

(Quellen: UNIKO 2016/17)

12

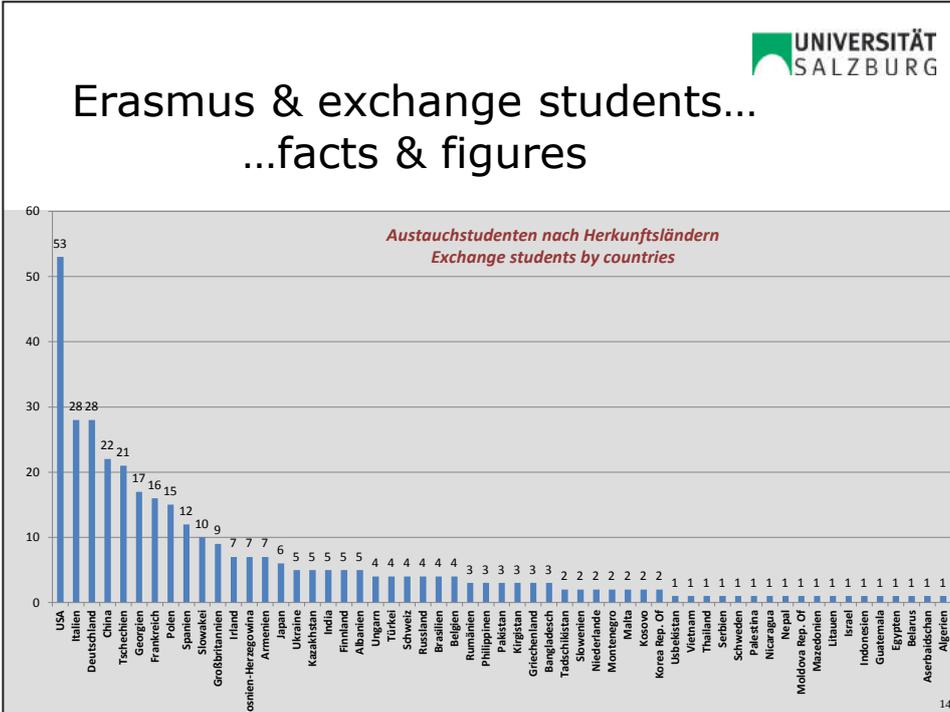


**UNIVERSITÄT SALZBURG**

Herkunftsregionen aus Deutschland	Ö-Gesamt	Uni Salzburg
1 Bayern	44%	67%
2 Baden Württemberg	15%	9%
3 Nordrhein Westphalen	11%	6%
Usw		

Quelle: Studierenden Sozialerhebung 2015: Internationale Studierende (IHS)

13



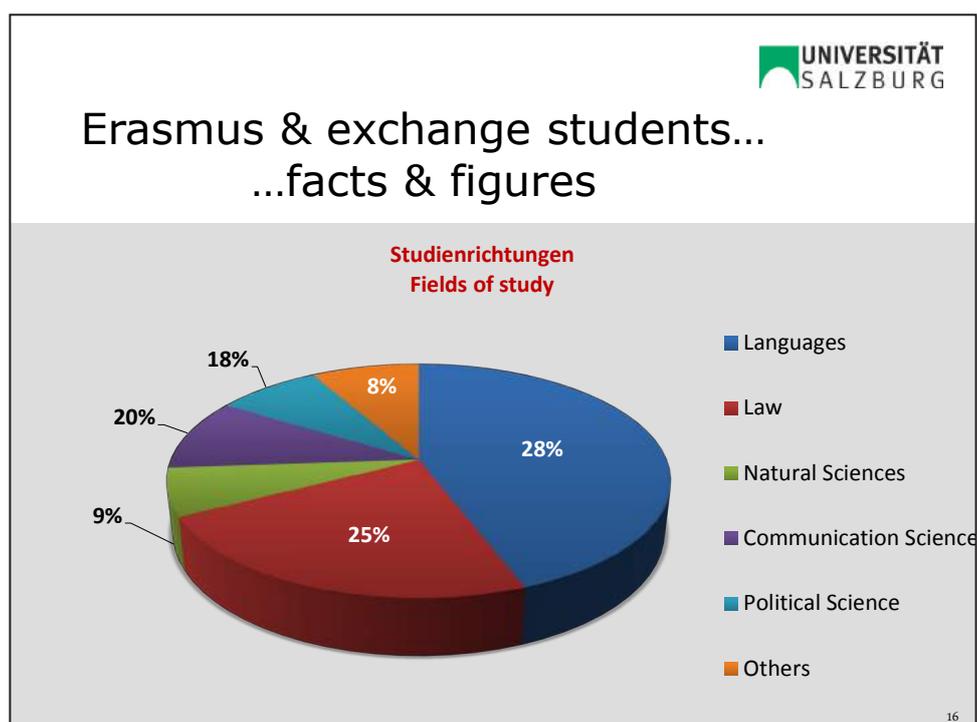
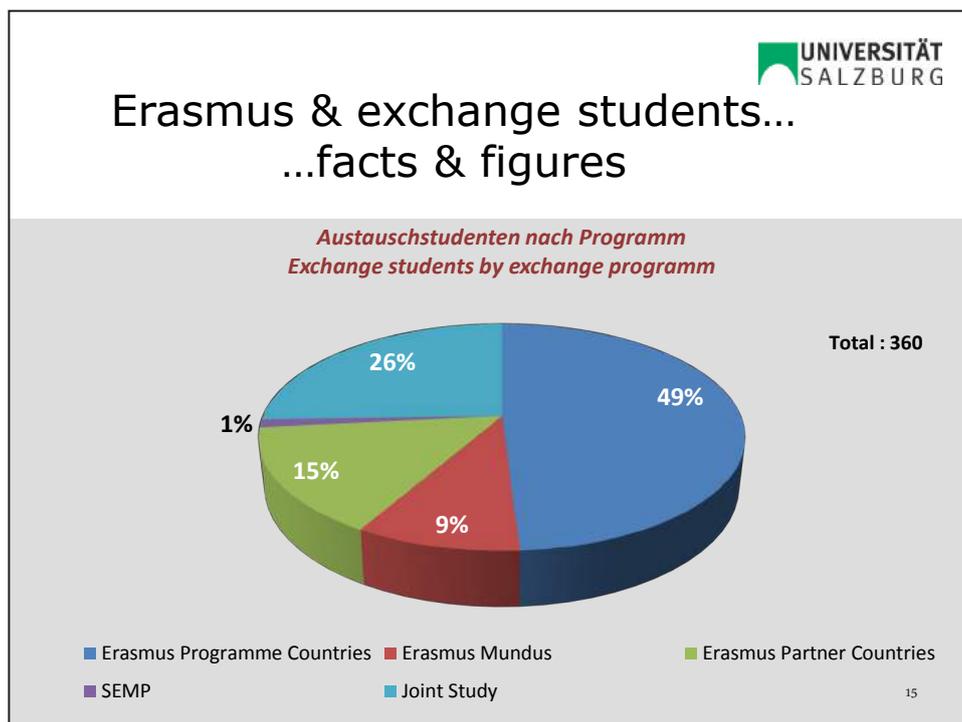
**UNIVERSITÄT SALZBURG**

### Erasmus & exchange students... ...facts & figures

*Austauschstuden nach Herkunftsländern  
Exchange students by countries*

Country	Number of Students
USA	53
Italien	28
Deutschland	28
China	22
Tschechien	21
Georgien	17
Frankreich	16
Polen	15
Spanien	12
Slowakei	10
Großbritannien	9
Irland	7
Armenien	7
Japan	6
Ukraine	5
Kazachstan	5
Indien	5
Finnland	5
Albanien	5
Türkei	4
Ungarn	4
Schwiz	4
Russland	4
Brasilien	4
Belgien	4
Rumänien	3
Philippinen	3
Pakistan	3
Kirgisland	3
Bangladesch	3
Tadschikistan	3
Slowenien	2
Niederlande	2
Montenegro	2
Malta	2
Kosovo	2
Korea Rep. Of	2
Uzbekistan	1
Vietnam	1
Thailand	1
Serbien	1
Schweden	1
Palästina	1
Nicaragua	1
Nepal	1
Moldova Rep. Of	1
Mazedonien	1
Litauen	1
Israel	1
Indonesien	1
Guatemala	1
Ägypten	1
Belarus	1
Aserbaidschan	1
Algerien	1

14



Fragen?

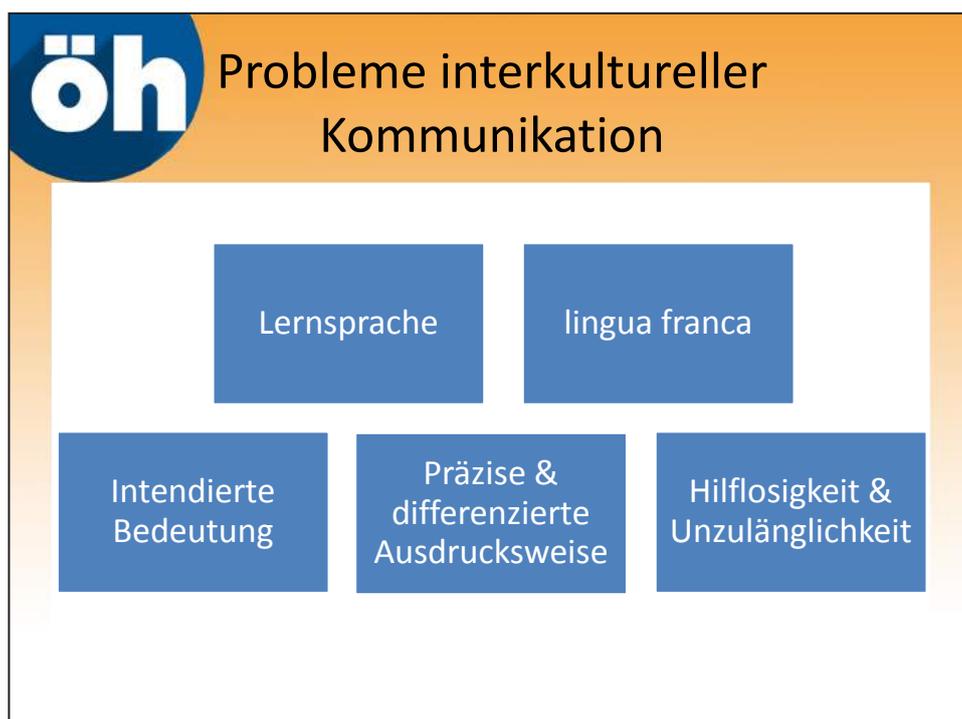


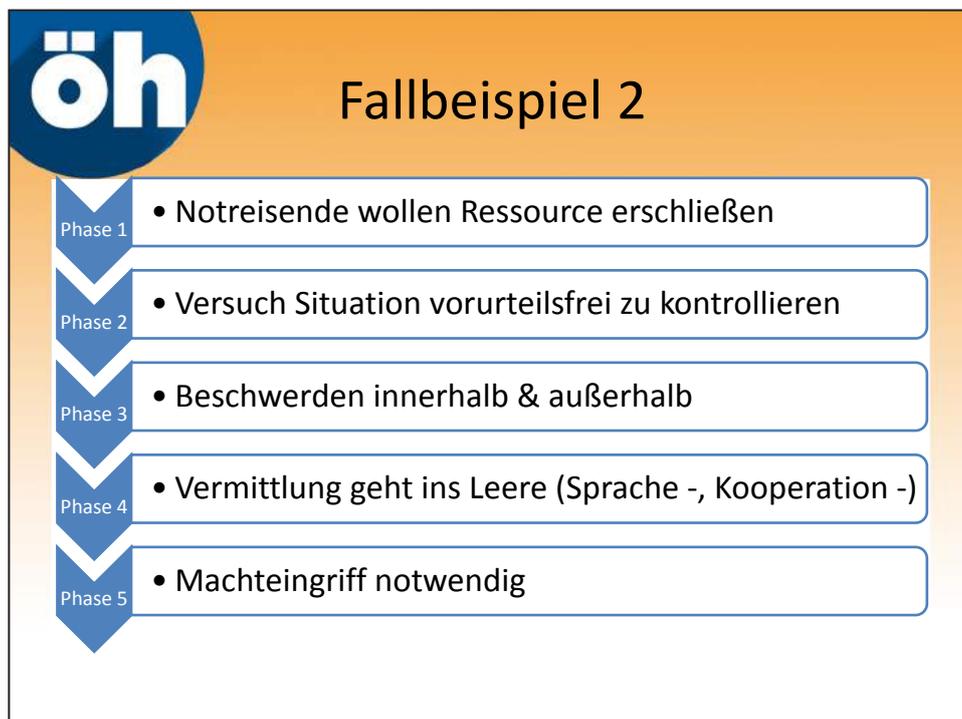
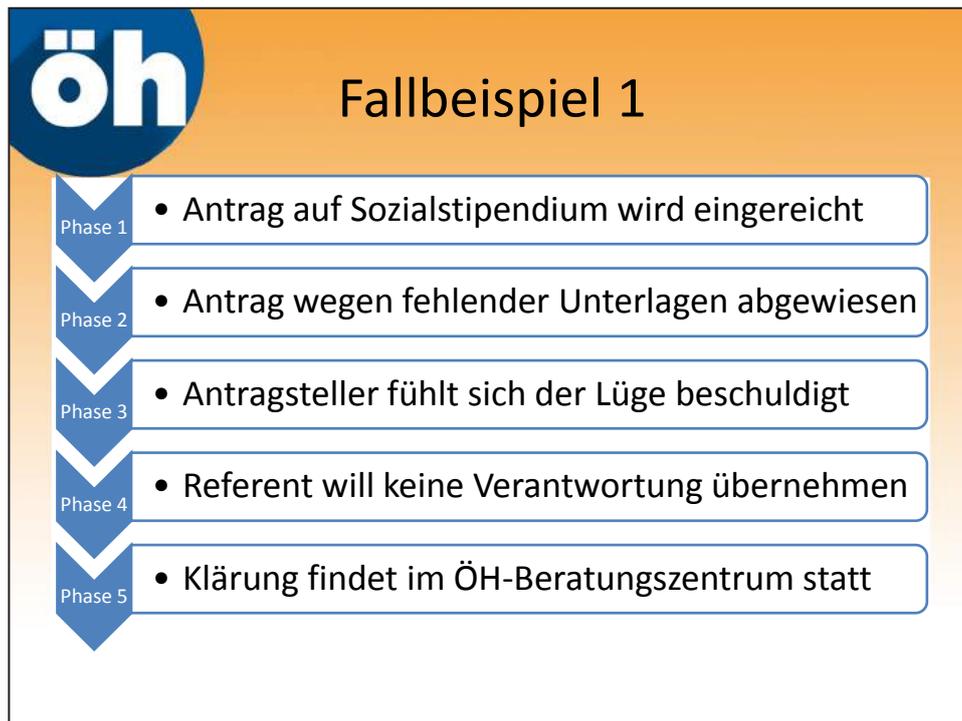
Danke für Ihre Aufmerksamkeit

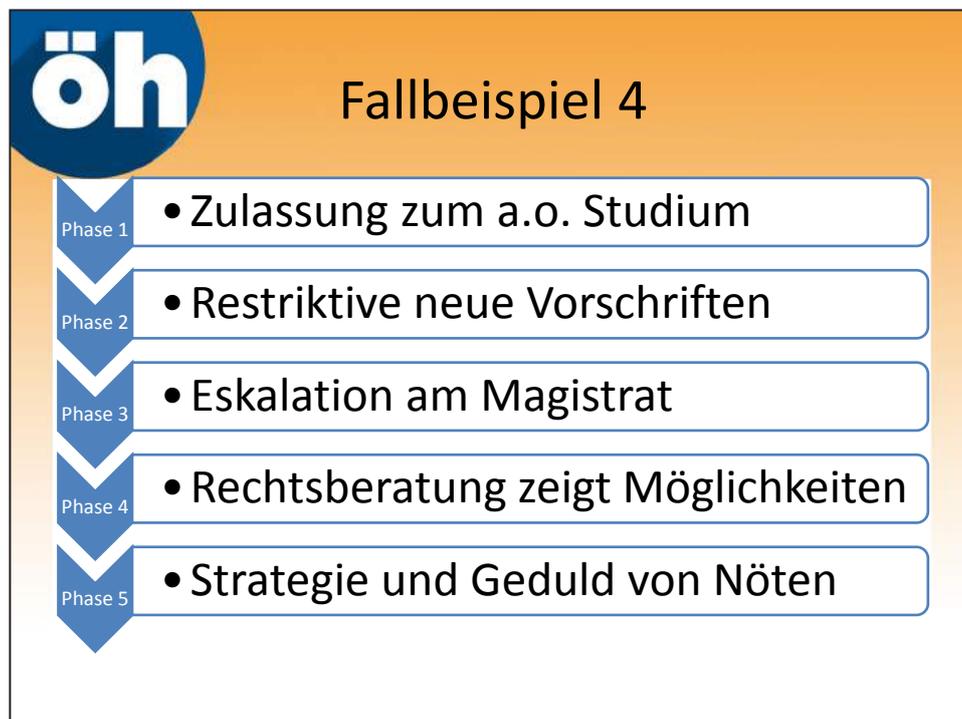
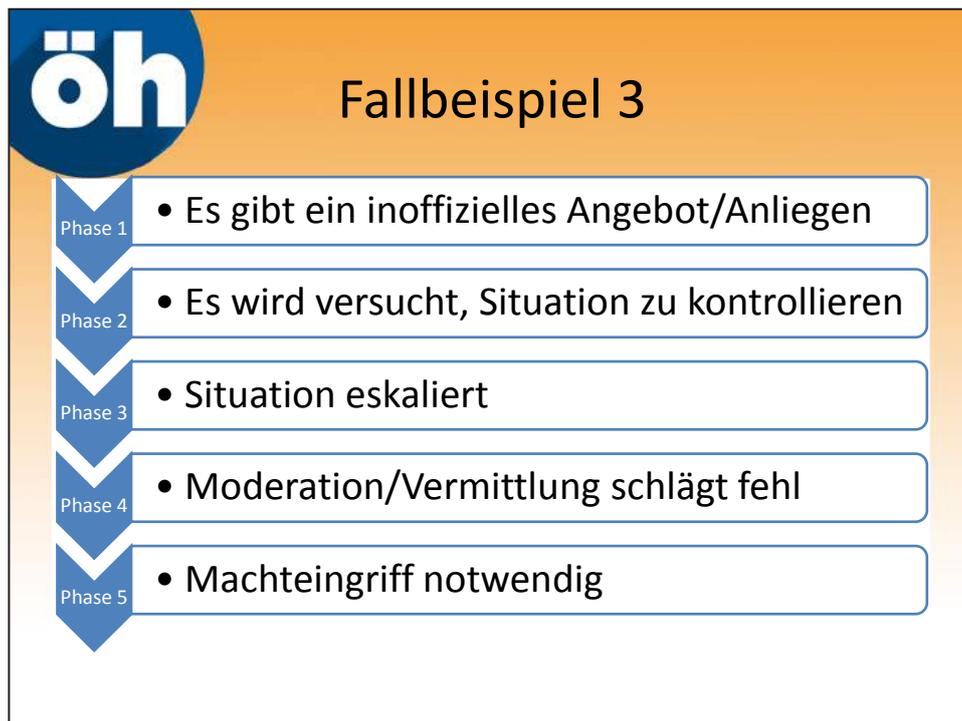


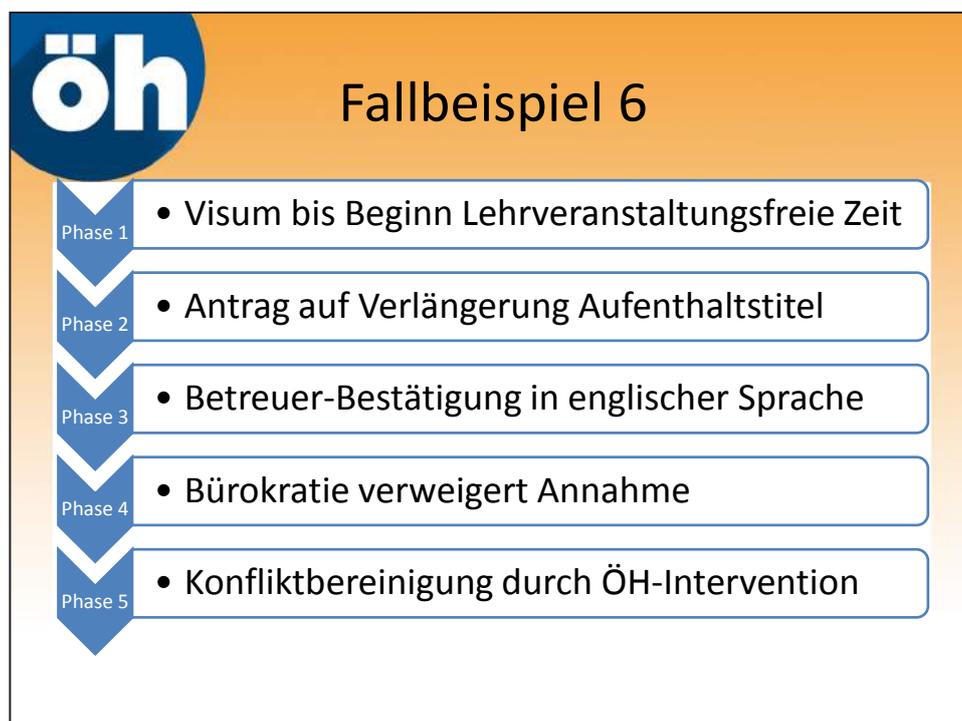
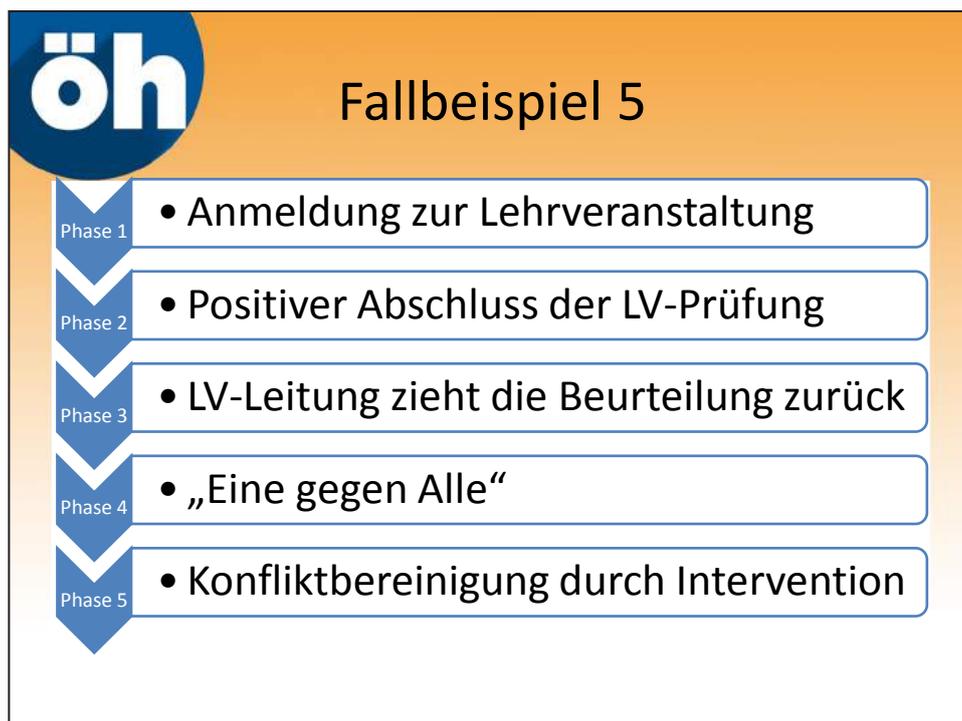
**Peter Engel**

**Interkulturelle Konflikte aus Sicht der Österreichischen  
Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft**









**Josef Leidenfrost und Julian Karwath**  
**Gesetzliche Verankerung: Wie? Warum? Wozu?**

**Gesetzliche Verankerung:  
Wie? Warum? Wozu?**

**Dr. Josef Leidenfrost, MA,**  
Ombudsstelle für Studierende im BMWFW, Wien /  
**Julian Karwath, M.A.,** TU Braunschweig,  
Stellvertretende Teamleitung Studium und Lehre

1



2

IAO - Informationen für Hochschul-Ombudsdienste

Englisches Vorbild für Österreich?

Bundesminister Hahn zu Besuch beim englischen Hochschulombudsdienst



Im Mai 2007, unmittelbar nach der fünften Minister-Konferenz im Rahmen des Bologna-Prozesses, besuchte BM Hahn das Office of the Independent Adjudicator (OIAHE), die Zentrale der britischen Ombudsstelle für Hochschulen.

behandelte Fälle werden vom OIAHE nicht betreut. Anliegen von Studierenden nach deren Abgang von der Institution, an der es Probleme gab, fallen aber durchaus in dessen Zuständigkeit.

OIAHE: Arbeitsweise

Das OIAHE fasst nach Überprüfung der Sachlage formelle Beschlüsse bzw. Empfehlungen, die dem Beschwerdeführer / der Beschwerdeführerin und der Institution, an der er / sie studiert (hat), direkt bekannt gegeben werden.

Wenn nach Untersuchung eines Anliegens den Empfehlungen des OIAHE durch die Institution nicht Folge geleistet wird oder allfällige vom OIAHE vorgeschlagene finanzielle Kompensationen an Studierende durch die

3

## Gesetz (nach Wikipedia)

- Unter Gesetz versteht man einerseits inhaltlich (materiell) **alle** abstrakt-generellen Rechtsnormen, **die menschliches Verhalten regeln** und andererseits formell jeden im verfassungsmäßig vorgesehenen Gesetzgebungsverfahren zustande gekommenen **Willensakt der Gesetzgebungsorgane eines Staates**.

4

### **Hessisches Hochschulgesetz:**

§ 12 Abs. 3 HHG - Qualitätssicherung, Berichtswesen

Die Hochschulen stellen die **systematische Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden** Studierender nach einheitlichen Maßstäben sicher.

#### **Gesetzesbegründung:**

„Im Rahmen der **Qualitätssicherung** kommt den Studienbedingungen eine grundlegende Bedeutung zu. Studentische **Beschwerden** können diesbezüglich wertvolle Anregungen für Verbesserungen geben. Vor diesem Hintergrund sieht Abs. 3 künftig die Bearbeitung im Rahmen eines **Beschwerdemanagementsystems** vor. Durch ein Beschwerdemanagementsystem können insbesondere auch die Belange von Studierenden mit Behinderung effizient verfolgt und berücksichtigt werden.“

### **Hessen 2:**

**Beck'scher Online-Kommentar Hochschulrecht Hessen, herausgegeben von Prof. Dr. Christian von Coelln, Monika Thürmer:**

Nach seinem Wortlaut verpflichtet Abs. HESHG § 12 Absatz 3 die Hochschulen zum einen **zur systematischen Erfassung** und zum anderen zur systematischen Bearbeitung, nach einheitlichen Maßstäben. Dies dürfte zunächst erfordern, dass die Hochschulen durch geeignete Verfahrensgestaltungen sicherstellen, dass **Beschwerden**, sollten sie nicht schon zentral erfasst werden, so doch gesammelt und komplett ausgewertet werden können. Damit dürfte es den Hochschulen andererseits freistehen, ob sie die Beschwerdeannahme **zentral oder dezentral** ausgestalten. Eine **dezentrale Ausgestaltung** könnte dabei die oftmals schon auf der Ebene der Fachbereiche bestehenden Strukturen wie zB Studienfachberatung oder Diversity-Beauftragte nutzen; gleichfalls wäre eine **Diversifizierung nach Themenstellungen** denkbar, wie zB prüfungsrechtliche Probleme, Studienganggestaltungsfragen oder aber der Bereich des Ausgleichs von Beeinträchtigungen.

### **Hessen 3:**

#### **Online-Kommentar Fortsetzung:**

Die **zentrale Verortung eines Beschwerdemanagementsystems** könnte zB durch die Implementierung des **Amtes einer studentischen Ombudsperson** oder einer entsprechenden Kommission erfolgen. Für alle Alternativen sind die Hochschulen jedoch in der Pflicht, einheitliche Maßstäbe der Bearbeitung sicher zu stellen. Diese dürften maßgeblich Art und Dauer der Verfahren, Formen der Entscheidung, Kommunikation der Beschwerdestellen untereinander sowie die Dokumentation und Auswertung betreffen. Dabei werden insbes. die datenschutzrechtlichen Interessen der Betroffenen zu beachten sein, damit sichergestellt ist, **dass eine studentische Beschwerde der oder dem Studierenden nicht zum Nachteil gereicht und die Daten der Beschwerde zweckentsprechend verarbeitet werden.**

### **Hessen 4:**

#### **Landes-Asten-Konferenz:**

Die Schaffung eines solchen Systems ist zu begrüßen. Bei der konkreten Entwicklung und der Durchführung an den Hochschulen muss jedoch in jedem Fall die **Unabhängigkeit der Beschwerdestelle von Universitätsverwaltung und Fachbereichen** zu sichern, damit eine **angstfreie Beschwerdekultur** etabliert werden kann.

## **Niedersachsen 1:**

**Empfehlungen zur Qualitätssicherung von Lehraufträgen -  
Gemeinsame Position der LandesHochschulKonferenz Niedersachsen  
und des Niedersächsischen Ministeriums für Wissenschaft und Kultur:**

### **Beschwerdemanagement**

An allen Hochschulen soll das **Beschwerdemanagement** – neben der gegebenen regulären Möglichkeit des „**Dienstwegs**“ – niedrigschwellig ausgestaltet sein und so eine Rückmeldung der Studierenden erleichtern. Hierzu haben sich u.a. Online-Tools bewährt („**Feuerwehrsystem**“).

Die Präsidien prüfen, ob weitere Schritte eingeleitet werden können bzw. müssen und steuern den Prozess. Ergänzend kann eine zentrale Studienkommission in den Prozess als verantwortlicher Akteur einbezogen werden.

## **Niedersachsen 2:**

**Lehr- und studienbezogenes Ombudswesen**

Das **Ombudswesen** hat sich in den Hochschulen als wichtiges Instrument der **Konfliktlösung und -beratung** etabliert. Darüber hinaus ist ein **Netzwerk** (☺☺☺) entstanden, das allen Hochschulen offen steht.

Soweit bisher noch keine **Ombudsstelle** in der Hochschule eingerichtet ist bzw. deren Zuständigkeit die **Konfliktlösung und -beratung** in Lehre und Studium noch nicht umfasst, soll ihre Einrichtung bzw. Zuständigkeitserweiterung – auch, aber nicht ausschließlich – mit Blick auf die **Qualitätssicherung** von Lehraufträgen geprüft werden. Im Ergebnis muss sichergestellt sein, dass eine **neutrale Stelle für die Konfliktlösung** in Studium und Lehre vorhanden ist.

## Nationaler Kodex für das Ausländerstudium an deutschen Hochschulen (DAAD-HRK, 2012)

- **V. Umgang mit Beschwerden**
- 1. Die Hochschule benennt eine Stelle, bei der sich internationale Studierende wegen der Nichteinhaltung dieses Kodex beschweren und um Abhilfe ersuchen können (z.B. das für Internationale Angelegenheiten zuständige Mitglied der Hochschulleitung). Die abschließende Entscheidung über die **Beschwerde** darf nicht derjenigen Stelle überlassen bleiben, gegen die sich die **Beschwerde** richtet.
- Das Recht des **Beschwerdeführers**, gegen Verwaltungsakte der Hochschule Widerspruch einzulegen oder in entsprechenden Fällen den Rechtsweg zu den Zivil-, Verwaltungs- und Strafgerichten zu beschreiten, bleibt unbenommen.
- 2. Sollten Streitigkeiten nicht innerhalb der Hochschule beigelegt werden können, haben internationale Studierende die Möglichkeit, sich an eine **Gemeinsame Vermittlungsstelle (???)** zu wenden, die bei der HRK eingerichtet wird.

## Bilanz DE

- systemische Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden
- Beitrag zur Qualitätssicherung
- Beschwerdemanagementsystem
- Amt einer studentischen Ombudsperson
- Beschwerde den Studierenden nicht zum Nachteil
- Angstfreie Beschwerdekultur
- Konfliktlösung und –beratung
- Feuerwehrsysteem

Ombudsstelle für Studierende  
hochschulombudsmann.at  
hochschulombudsfrau.at

Hotline täglich von 9 bis 16 Uhr (Montag bis Freitag) unter der österreichweiten gebührenfreien Telefonnummer **0800-311 650**.

Probleme rund ums **Studium**?  
Die Ombudsstelle für Studierende steht mit Rat und Tat zur Seite.

www.hochschulombudsmann.at  
www.hochschulombudsfrau.at

13

## Österreich:

Im Bundesgesetz über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG), BGBl I Nr. 74/2011 idgF, ist die Ombudsstelle für Studierende (seit 2011) in § 31 verankert:

## Ombudsstelle für Studierende

§ 31. (1) 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.

## Ombudsstelle für Studierende 2

(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.

### **Ombudsstelle für Studierende 3**

(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. **Die Ombudsstelle ist auch berechtigt, von sich aus tätig zu werden.** Der Studierenden oder dem Studierenden und der Bildungseinrichtung sind das Ergebnis sowie die allenfalls getroffenen Veranlassungen mitzuteilen.

### **Ombudsstelle für Studierende 4**

(4) Die Ombudsstelle ist berechtigt, Informationen 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.**

## ***Ombudsstelle für Studierende 5***

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

## ***Ombudsstelle für Studierende 6***

*(6) Die der Ombudsstelle durch ihre Tätigkeit bekannt gewordenen personenbezogenen Informationen und Tatsachen dürfen **nur mit ausdrücklicher Zustimmung der betroffenen Personen weitergegeben bzw. veröffentlicht werden.***

## **Ombudsstelle für Studierende 7**

(7) Die Ombudsstelle hat jährlich unter Berücksichtigung von Abs. 6 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.**

## **Bilanz AT**

- weisungsfreie Ombuds-, Informations- und Servicestelle
- im Bundesministerium
- berechtigt, von sich aus tätig zu werden
- Organe verpflichtet, Auskünfte zu erteilen
- kann beratend tätig sein
- Veröffentlichung nur mit Zustimmung
- jährlicher Bericht an Minister und Parlament

## „Fahrplan“ AT

- **1997** „Studierendenanwaltschaft“, one-person-Show, als informelle Strukturmaßnahme im BMWV (Sozialkürzungen zur Erfüllung der Maastricht-Kriterien)↕
- **2001** „Studierendenanwaltschaft NEU“, zwei FZE (Begleitmaßnahme zur (Wieder)Einführung von Studienbeiträgen/gebühren)↕
- **2008** 1. Versuch Universitätsrechtsänderungsgesetz ↓
- **2011** 2. Versuch Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz ↑
- **2012** Beginn der Tätigkeit der Ombudsstelle für Studierende
- **2015** Novelle zum HS-QSG ↑
- **2016** Gründung des Hochschulombudsnetzwerkes ↑
- **2018** ????

Home | Kontakt | Sitemap | Impressum | English

BUNDESKANZLERAMT RECHTSINFORMATIONSSYSTEM RIS

[Bundesrecht] Landesrecht Gemeinderecht EU-Recht Judikatur Erlässe SV-Recht Gesamtanfrage

Bundesrecht konsolidiert Druckansicht

< Zurück zur Trefferliste < Zurück zur Suche > Zum ersten Suchbegriff < Vorheriger Treffer Nächster Treffer >

Gesamte Rechtsvorschrift [heute / anderes Datum](#)  
§ 1 vom 18.09.2012 >

**Kurztitel** Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz **Hauptdokument**  
📄 📄

**Kundmachungsort**  
BGBl. I Nr. 74/2011 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 45/2014

**Typ**  
BG

**§ / Artikel / Anlage**  
§ 0

**Inkrafttretensdatum** **Außerkrafttretensdatum**  
10.07.2014

**Abkürzung**  
HS-QSG >

**Index**  
72/01 Hochschulorganisation

**Langtitel**  
Bundesgesetz über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz - <HS-QSG>)  
9F: BGBl. I Nr. 74/2011 (NR: GP XXIV BV 1220 AB 1218 S. 112; BR: 8500 AB 8530 S. 769.)

**Änderung**  
BGBl. I Nr. 79/2013 (NR: GP XXIV BV 2104 AB 2282 S. 199; BR: 8933 AB 8937 S. 820.)  
BGBl. I Nr. 124/2013 (NR: GP XXIV BV 2348 AB 2387 S. 206; BR: 9006 AB 9012 S. 822.)  
BGBl. I Nr. 42/2014 (NR: GP XXV BV 126 AB 171 S. 20; BR: 9189 AB 9193 S. 831.)  
BGBl. I Nr. 46/2015 (NR: GP XXV BA 322/15 AB 514 S. 166; BR: AB 3243 S. 840.)  
BGBl. I Nr. 129/2012 (NR: GP XXV BA 2235/12 AB 1705 S. 186; BR: 9817 AB 9853 S. 871.)

**Präambel/Promulgationsklausel**

**Inhaltsverzeichnis**  
1. Abschnitt

## Nationalrat, XXV. GP; 26. März 2015 Abgeordnete Petra Steger (FPÖ):

- Herr Präsident! Sehr geehrter Herr Minister! Hohes Haus! ...
- Ich spreche zum Antrag betreffend Ombudsstelle für Studierende. Jedes Semester stehen Studenten vor neuen Schwierigkeiten und Problemen – **Problemen, die ihr Studium betreffen, wie Organisation, Professoren und vieles mehr. Zum Beispiel: Prüfungen werden nicht anerkannt werden, Prüfungen werden aberkannt, Zwangsstudienplanänderungen, es gibt keinen Platz in einer Pflichtübung oder überhaupt keinen Studienplatz, und, und, und.** – Es gibt unzählige solcher Hindernisse, allen gemein ist jedoch, **dass sich die Studenten gegenüber den Universitäten und den Professoren immer in der schwächeren Position befinden. Die Studenten haben oft leider keine Möglichkeit, sich dagegen zur Wehr zu setzen.**
- Genau deswegen ist die Studierenden-Ombudsstelle so wichtig. **Sie ist eine Anlaufstelle für Studenten, eine Stelle, die sich dieser Probleme annimmt und versucht, sie durch Gespräche mit dem Rektorat, mit den Instituten, mit Professoren, mit anderen Studenten oder auch mit der Politik zu lösen.** Das Problem bisher war nur, dass die Ombudsstelle teilweise zu wenige gesetzliche Kompetenzen hatte, um in manchen Fällen wirklich effektiv sein zu können. Genau das soll jetzt mit diesem Antrag zum Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz geändert werden.

## Fortsetzung Steger

- Worum geht es genau? – Dieser Antrag bewirkt genau zwei wichtige Veränderungen. **Erstens: Die Ombudsstelle kann in Zukunft auch auf eigene Wahrnehmung hin tätig werden.** Bis jetzt konnte sie nur aktiv werden, wenn ein Student mit einem konkreten Missstand zum Ombudsmann hingegangen ist und ihn darum gebeten hat. Das Problem war jedoch, dass das viele Studenten nicht getan haben. Warum? – **Weil sie einerseits vielleicht nicht wussten, dass es die Ombudsstelle gibt. Vielleicht hatten sie gewisse Hemmungen, oder vielleicht haben sie gedacht, dass es eigentlich nicht viel bringt und dass es zu keiner Lösung kommt.**
- Da wären wir schon bei der **zweiten wichtigen Änderung, nämlich bei der Verschwiegenheitspflicht.** Natürlich ist es wichtig, dass der Ombudsmann zur Verschwiegenheit verpflichtet ist, besonders dann, wenn es um personenbezogene Daten von Studenten geht, und natürlich auch besonders dann, wenn es der Student wünscht. Das Problem bisher war nur, dass die bis jetzt gültige Verschwiegenheitspflicht viel zu streng war. **Das hat dazu geführt, dass die Ombudsstelle nicht einmal irgendwie berichten oder bekannt machen konnte, an welchen Universitäten es welche Missstände gibt und wie diese konkrete Universität reagiert hat, als man sie darauf angesprochen hat.**

## Fortsetzung Steger 2

- Wir wollen erreichen, dass die Ombudsstelle genau das tun kann, genau das bekannt machen kann. Mit diesem Antrag sind solche Universitäten nicht mehr von der Verschwiegenheitspflicht umfasst und können eben öffentlich bekannt gemacht werden. **Das gibt der Ombudsstelle teilweise erst die notwendige Effektivität, um gegen Ungerechtigkeiten vorzugehen, denn keine Universität der Welt möchte irgendwie veröffentlicht wissen, was alles falsch läuft, oder am Ende einen schlechten Ruf haben.**
- Ein weiterer wichtiger Aspekt, insbesondere für das Parlament und für uns Abgeordnete, ist der, **dass auch wir mehr, umfangreichere und bessere Informationen zur Verfügung haben, damit auch wir in Zukunft in der Lage sind, bessere Entscheidungen für unsere Studenten und auch für die Universitäten zu treffen.** – Danke.

### Studium - Fakultät für Bildungswissenschaften

Bei Anliegen oder Problemen mit Ihrem Studium oder einzelnen Lehrenden stehen Ihnen die Ombudsaufträge – stets unter Wahrung der persönlichen Verschwiegenheitspflicht – in beratender, helfender oder vermittelnder Funktion zur Seite. Eine Kontaktaufnahme außerhalb der Hotline-Zeiten ist jederzeit auch via E-Mail möglich.

Die Ombudsstelle an der Fakultät für Bildungswissenschaften ist Teil des Ombudstellen Netzwerks im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft. Weitere Informationen zum Sinn und Zweck einer Ombudsstelle für Studierende finden Sie unter: <http://www.hochschulombudsstelle.at/kbwr-uni/>

**Ombudsfrau**  
Mag.<sup>a</sup> Andrea Umhauer

Institut für Erziehungswissenschaft  
Raum: 02-09 (2. Stock)  
Liebenegkstraße 8  
A - 6020 Innsbruck

+43 (0) 512 / 597 - 40015  
Mail: [OmbudFrau-bw@uibk.ac.at](mailto:OmbudFrau-bw@uibk.ac.at)

Sprechstunde: DO 14.00 - 16.00 Uhr

**Ombudsmann**  
Dipl. Psych., Dr. phil. Johannes Huber

Institut für Psychosoziale Intervention und Kommunikationsforschung  
Raum: E0-04  
Schupfstraße 3  
A - 6020 Innsbruck

+43 (0) 512 / 597 - 44008  
Mail: [Ombudsmann-bw@uibk.ac.at](mailto:Ombudsmann-bw@uibk.ac.at)

Sprechstunde: DI 14.00 - 15.00 Uhr

Fakultät für Bildungswissenschaften

- Fakultät für Bildungswissenschaften
- Organisation
- Studium und Lehre
- Service für Studierende
- Aktuelles für Studierende
- Basics
- Bachelorstudium
- Masterstudium NEU
- Masterstudium
- Doctor of Philosophy (PhD) (neu)
- Prüfungstermine
- Förderungen und Stipendien
- Sommeruniversität
- Examen
- Auslandsaufenthalte
- Anerkennung von Prüfungen
- Ombudstelle**
- Bibliothek
- Downloadbereich
- Archiv
- Intranet: Lehrende
- Weiterbildung
- Forschung
- Institute
- Organigramm
- Intranet

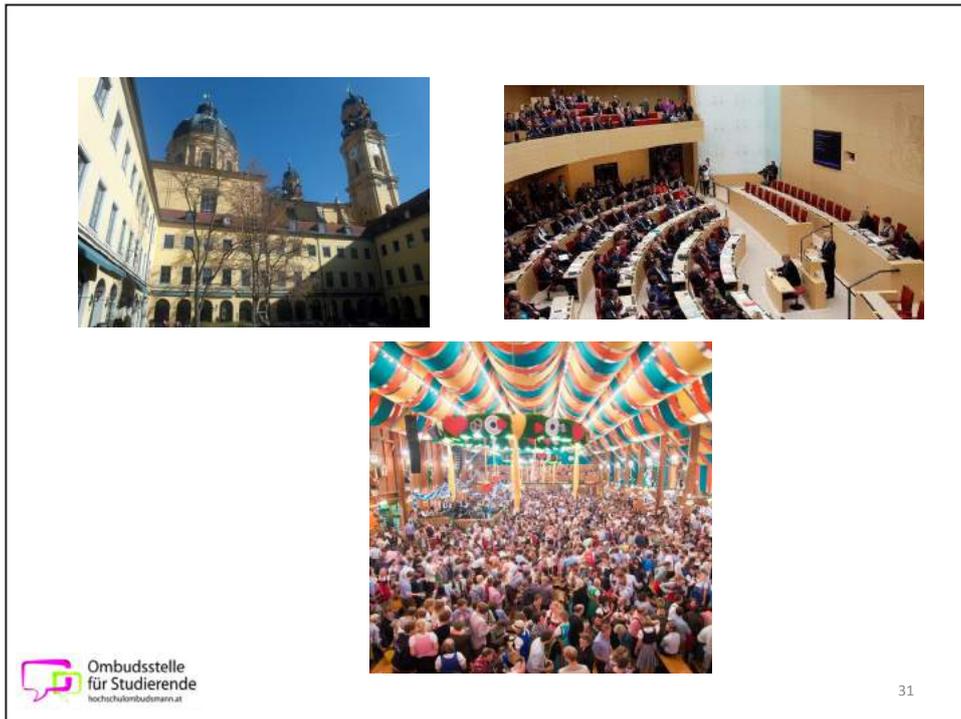
28

## **nicht-gesetzlich:**

- hängt am politischen Willen von Rektor/innen  
– Präsident/inn/en resp. von Politiker/inne/n
- ausdünnbar (Personal, Ressourcen)
- jederzeit wieder „auflösbar“
- unklare Rechten und Pflichten
- Uneinheitlichkeit des / der Systems/e

## **gesetzlich**

- unabhängig von aktuellen politischen  
Entwicklungen
- klare Aufgabenprofile
- keine internen (Legitimations)Diskussionen  
mehr
- Pflichten zum Ressourceneinsatz



31



32



**Rita Michlits**

## Facebook & Co: Beziehungsmanagement in Zeiten der Digitalisierung

# oead

**OeAD (Österreichische Austauschdienst)-GmbH**

**Facebook & Co: Beziehungsmanagement in Zeiten der Digitalisierung**  
Mag. Rita Michlits, Leiterin der Abteilung Kommunikation, Information und Marketing

1

oead

## Social Media im OeAD

**Der OeAD informiert mit seinen Social-Media-Aktivitäten über:**

- OeAD-Programme, -Stipendien und -Förderungen
- OeAD-Veranstaltungen
- Aktivitäten für OeAD-Stipendiat/innen und -Alumnis
- Aktuelle Themen aus Bildung, Wissenschaft und Forschung



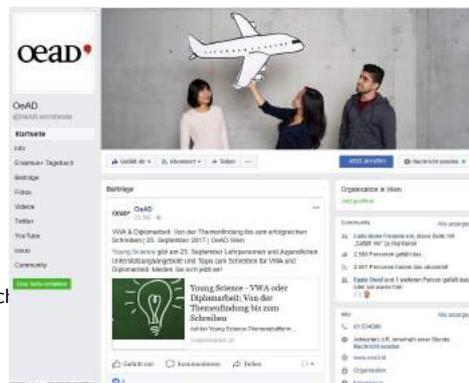
2

## Der OeAD auf Facebook



### 15 Seiten online:

- OeAD
- OeAD4refugees
- OeAD Scholars & Alumni
- OeAD-Kooperationsbüro Lemberg
- OeAD Housing
- Bologna-Servicestelle
- Erasmus Österreich
- 30 Jahre Erasmus
- Europass Österreich
- eTwinning Österreich
- EPAL – Erwachsenenbildung in Österreich
- Zentrum für Citizen Science
- Young Science
- Sparkling Science
- Innovation Bildung



(Stand: September 2017)

3

## Der OeAD auf Twitter



### Sieben Seiten online:

- OeAD
- Kommission für Entwicklungsforschung (KEF)
- eTwinning Österreich
- EPAL Erwachsenenbildung in Österreich
- ARQA-VET
- Zentrum für Citizen Science
- Young Science



(Stand: September 2017)

4



## Social Media | Aktuelle Zahlen

→ **Facebook:** 22.016 Follower/innen 

→ **Twitter:** 1.622 Follower/innen 

(Stand: September 2017; alle OeAD-Seiten gesamt)

5



## Den OeAD auf Facebook kontaktieren

**Follower/innen und andere Personen können mit uns auf Facebook interagieren durch:**

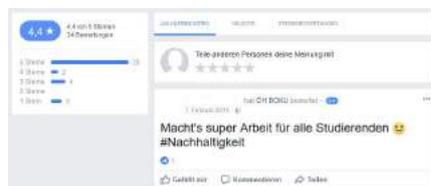
- Persönliche Nachrichten (Facebook-Postfach)
- Kommentare zu den einzelnen Beiträgen/Postings
- Bewertungen der Seiten (nur vereinzelt möglich)

6

## Facebook-Bewertungen



- Bewertungen von User/innen auf Facebook-Seiten sind prinzipiell möglich.
- Bewertungen können jedoch auf der Seite aktiviert/deaktiviert werden.
- Im OeAD größtenteils deaktiviert, um unnötigen Spam zu vermeiden.
- Wie können dies aber nur empfehlen, Letztverantwortung liegt bei der jeweiligen Abteilungsleiter/in.



7

## Im Gegensatz dazu: Bewertungen auf Google

- Können nicht deaktiviert werden.



8

## Nachrichten auf Facebook

- Facebook-User/innen können uns via persönliche Nachrichten direkt anschreiben
- Postfach bzw. Möglichkeit des Anschreibens kann aktiviert/deaktiviert werden
- Automatischer Antwortassistent bei eintreffenden Nachrichten aktiviert
- Deaktivierung oder automatische Antwort bei Feiertagen/Urlauben etc.
- Automatische Antwort bei Abwesenheit mit Hinweis auf Kontaktdaten: [info@oead.at](mailto:info@oead.at)
- Reaktionszeit: automatische Berechnung vs. optionale Reaktionszeit

9

## Nachrichten auf Facebook

### Postfach aktivieren bzw. deaktivieren

Seite Postfach Benachrichtigungen Statistiken Beitragsoptionen **Einstellungen** Hilfe ▾

<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙ Allgemein</li> <li>✉ Nachrichten</li> <li>⚙ Seite bearbeiten</li> <li>📄 Beitragsattribution</li> <li>📧 Benachrichtigungen</li> <li>🗨 Messenger-Plattform</li> <li>👤 Rollen für die Seite</li> </ul>	Sichtbarkeit der Seite	Seite veröffentlicht	<a href="#">Bearbeiten</a>
	Seitenbestätigung	Seite wurde nicht bestätigt	<a href="#">Bearbeiten</a>
	Besucherbeiträge	Wähle, wie etwas in deiner Seitenchronik veröffentlicht werden kann	<a href="#">Bearbeiten</a>
	News Feed-Zielgruppe und Sichtbarkeit der Beiträge	Die Möglichkeit, das potenzielle Publikum im News Feed einzuschränken und die Sichtbarkeit deiner Beiträge zu begrenzen, ist deaktiviert	<a href="#">Bearbeiten</a>
	Nachrichten	<input checked="" type="checkbox"/> Durch Anzeigen des Buttons „Nachricht senden“ anderen erlauben, meine Seite privat zu kontaktieren	<a href="#">Anforderungen speichern</a> <a href="#">Abbrechen</a>

10



## Nachrichten auf Facebook

**Automatischer Antwortassistent: verspricht bei Eintreffen einer neuen Nachricht automatisch eine Antwort an den/die Absender/in**

### Antwortassistent

Sofortantworten an alle Personen senden, die deiner Seite eine Nachricht senden

Ja

Sofortnachrichten sind eine gute Möglichkeit, um mitzuteilen, dass du in Kürze antworten wirst.

„Thank you for your message. | We have received your request and will get in touch with you as soon as possible. | Kind regards from OeAD.“

11



## Nachrichten auf Facebook

**Reaktionszeit: automatisch vs. manuell**

### Reaktionszeit

Aktuelle Einstellung: „Antwortet i. d. R. innerhalb einer Stunde“

**INFO** >

Antwortet i. d. R. innerhalb einer Stunde  
Nachricht senden

- Reaktionszeit automatisch festlegen
- Antwortet i. d. R. sofort
- Antwortet i. d. R. innerhalb von ein paar Minuten
- Antwortet i. d. R. innerhalb einer Stunde
- Antwortet i. d. R. innerhalb von ein paar Stunden
- Antwortet i. d. R. innerhalb von einem Tag

Deine Reaktionszeit wird nur dann auf deiner Seite angezeigt, wenn du deine Seite mindestens einmal pro Woche besuchst und 90 % oder mehr deiner Nachrichten beantwortest. Du kannst die Option wählen, die deiner Meinung nach am ehesten dem entspricht, wie schnell du auf Nachrichten antwortest, oder du kannst deine Reaktionszeit automatisch aktualisieren lassen.

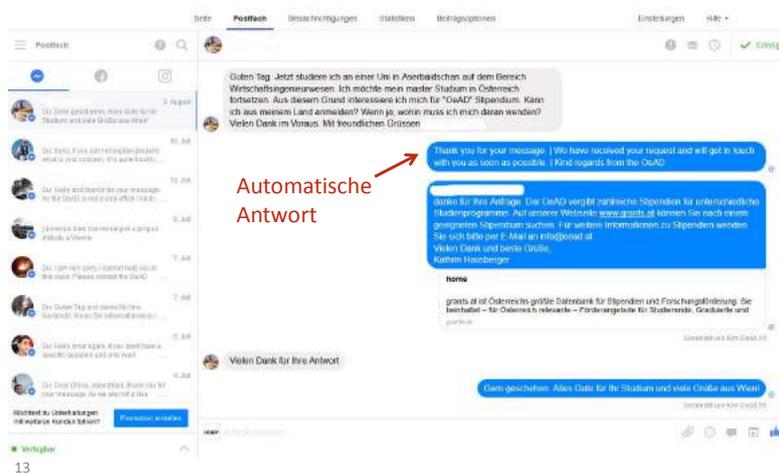
Hier haben Sie die Wahl zwischen „Reaktionszeit automatisch festlegen“ oder vorgegebenen Antworten wie z. B. „Antwortet i. d. R. innerhalb von einer Stunde“ usw.





## Nachrichten auf Facebook

### Ein Blick in unser Postfach



## Welche Anfragen landen in unserem Postfach?

Wir unterscheiden hier zwischen folgenden Anfragen:

#### Direkt zuständig:

- Allgemeine Anfragen zum Studieren/Arbeiten/Leben in Österreich
- Informationen zu OeAD-Stipendien, -Programmen und -Förderungen gewünscht

#### Indirekt zuständig/nicht zuständig:

- bei Visumsangelegenheiten/Rechtlichen Anfragen
- Wohnungsanfragen/Wohnungssuche (OeAD-Housing)
- Spam etc.



## Nachrichten auf Facebook

### Beispiel Nr. 1 | Anfrage zu Ergänzungsprüfung aus Deutsch/Vorstudienlehrgang (VWU)

24. JANUAR 11:47

Guten Tag

Können Sie mir helfen?

Guten Tag aus dem OeAD  
Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Ich möchte wissen, ob epd Prüfung in Tbilissi Georgien, oder in Baku

Stattfindet

?

Oder ich kann nur in Wien diese Prüfung bestehen?

Für Fragen zu ihrer EPD Prüfung in Baku darf ich Sie bitten sich an unsere Kollegen beim OeAD in Baku zu wenden: <https://oead.at/de/nach-osterreich/aussenstellen/baku/>

**Baku**

Die OeAD GmbH hat eine Informationsstelle an der aserbaidshantschen Sprachenuniversität in Baku, Aserbaidshan eingerichtet. Das Interesse an Kooperationen,  
oead.at

Für alle Fragen zur Prüfung in Wien, sind unsere Kollegen vom VWU (Vorstudienlehrgang Wien) für Sie da: <https://oead.at/de/nach-osterreich/vorstudienlehrgang/vorstudienlehrgang-wien/#c477>

15



## Nachrichten auf Facebook

### Beispiel Nr. 2 | Anfrage zu Stipendium

3. AUGUST 12:27

Guten Tag. Jetzt studiere ich an einer Uni in Aserbaidshan auf dem Bereich Wirtschaftsingenieurwesen. Ich möchte mein master Studium in Österreich fortsetzen. Aus diesem Grund interessiere ich mich für "OeAD" Stipendium. Kann ich aus meinem Land anmelden? Wenn ja, wohin muss ich mich daran wenden? Vielen Dank im Voraus. Mit freundlichen Grüssen

Thank you for your message. | We have received your request and will get in touch with you as soon as possible. | Kind regards from the OeAD

Lieber [Name],  
danke für Ihre Anfrage. Der OeAD vergibt zahlreiche Stipendien für unterschiedliche Studienprogramme. Auf unserer Webseite [www.grants.at](http://www.grants.at) können Sie nach einem geeigneten Stipendium suchen. Für weitere Informationen zu Stipendien wenden Sie sich bitte per E-Mail an [info@oead.at](mailto:info@oead.at)  
Vielen Dank und beste Grüße,

**home**

grants.at ist Österreichs größte Datenbank für Stipendien und Forschungsförderung. Sie beinhaltet – für Österreich relevant – Förderangebote für Studierende, Graduierte und  
grants.at

Sendet von Kim Deed (P)

Vielen Dank für Ihre Antwort

16



## Nachrichten auf Facebook

### Beispiel Nr. 3 | Anfrage zu Stipendium

8. JUNI 11:42

Hello, my name is \_\_\_\_\_ and I'm from Ghana. I'd like to know if there's an OeAD office here in Ghana and where it's located. I'd also like to have information about scholarship opportunities for masters programmes

Thank you for your message | We have received your request and will get in touch with you as soon as possible | Kind regards from the OeAD

Hello \_\_\_\_\_  
thank you for your message. Unfortunately there is no OeAD office in Ghana. For scholarship opportunities I recommend our website: <https://oead.at/en/fo-austria/grants-and-scholarships/> or please contact our colleagues via email: [info@oead.at](mailto:info@oead.at). They can help you with your request.  
Best regards from Austria,

17



## Nachrichten auf Facebook

### Beispiel Nr. 4 | Anfrage zu OeAD-Housing

31. MAI 17:29

Hi, my friend ordered your room. We'll visit Leoben in July. I am wondering if there is a swimming pool in the apartment. Thanks.

Thank you for your message | We have received your request and will get in touch with you as soon as possible | Kind regards from the OeAD

Hello and thank you for your message. I kindly ask you to contact our colleagues from the OeAD housing services. They will answer your questions concerning accommodation in Leoben. They also have a facebook page (OeAD Housing) or please write an email to: [housing@oead.at](mailto:housing@oead.at).

Thank you and kind regards!

18



## Nachrichten auf Facebook

### Beispiel Nr. 5 | Anfrage nicht zu beantworten

25. APRIL 10:21

هلا

Thank you for your message. | We have received your request and will get in touch with you as soon as possible. | Kind regards from the OeAD

تقيه دارينه

التصا

انا من معتر

Hello, I am very sorry, I am not able to read your alphabet properly. Could you please response in latin letters?  
Kind regards!

19



## Nachrichten auf Facebook

### Beispiel Nr. 7 | Diverses bzw. Spam

29. MARZ 04:00

Morning joint with my

Thank you for your message. | We have received your request and will get in touch with you as soon as possible. | Kind regards from the OeAD

20

## Reaktionen auf Spam/Shitstorm

### Facebook bietet folgende Möglichkeiten:

- **Kommentar verbergen:** Der Kommentar ist nur für den/die Verfasser/in und den/die Inhaber/in der Seite sichtbar, alle anderen User/innen können den Kommentar nicht sehen. Diese Funktion wird angewendet, wenn es sich um harmlose, aber doch störende Inhalte oder Spam handelt.
- **Personen sperren:** Gesperrte User/innen können keine Beiträge mehr auf der Facebook-Seite veröffentlichen, mit „Gefällt mir“ markieren oder kommentieren, keine Nachrichten mehr an die Seite senden und die Seite nicht mehr mit „Gefällt mir“ markieren. Diese Vorgehensweise wird bei User/innen empfohlen, die ständig Spam auf der Seite veröffentlichen und unerwünschte Kommentare hinterlassen.

21

## Reaktionen auf Spam/Shitstorm

### Facebook bietet folgende Reaktionsmöglichkeiten:

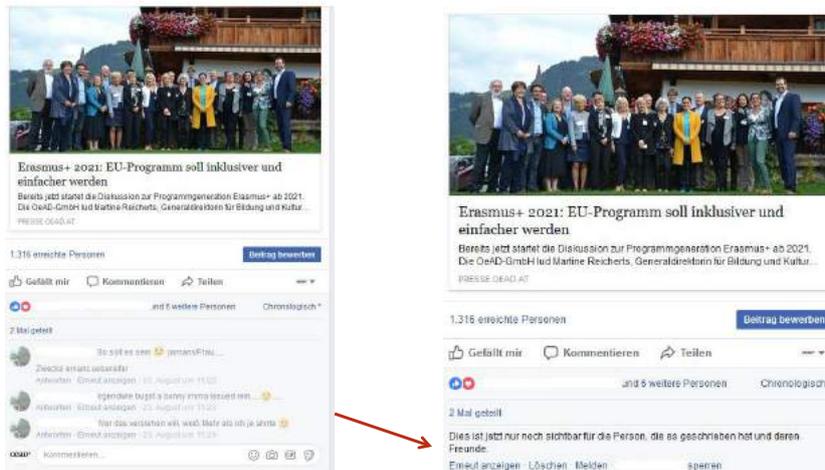
- **Seiten blockieren:** Sobald Sie eine Seite blockieren, kann diese Seite nicht mehr mit Ihren Beiträgen interagieren und keine „Gefällt mir“-Angaben oder Antworten zu Kommentaren senden. Wenn Sie die Seite mit „Gefällt mir“ markiert haben, wird sie mit „Gefällt mir nicht mehr“ markiert und nicht mehr abonniert.
- **Personen/Seiten/Inhalte melden:** Sie haben die Möglichkeit, störende, belästigende oder unangebrachte Inhalte Facebook zu melden. Facebook prüft, ob gegen die Community-Standards verstoßen wurde (z. B. Nacktheit, Hassrede, Gewalt, Rassismus, Mobbing, Spam). Derartige Inhalte können über den „Melden-Link“ in der Nähe des Beitrags, Fotos oder Kommentars an Facebook gesendet werden.



22

## Beispiel: Kommentare verbergen

Kommentare durch Verbergen „unsichtbar“ machen



## Reaktionen auf Spam/Shitstorm

Nach Melden und Prüfen eines Verstoßes gegen die „Community-Standards“ setzt Facebook unter anderem Maßnahmen wie:

- Inhalte werden entfernt
- User/innen oder Seiten werden deaktiviert
- Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden



## Ein Beispiel aus der Praxis „Stop the Bomb“

### OeAD-Meldungen über Kooperationen mit dem Iran:

#### Ausschreibung für Wissenschaftskooperationen Iran-Österreich offen

OeAD-Geschäftsführer Stefan Zotti freut sich über seine Impulse für eine fruchtbare Zusammenarbeit der Universitäten und Hochschulen beider Länder.



Feierliche Unterzeichnung des Abkommens zwischen Vice Minister Dr. Hossein Salari Jamsil und Dr. Stefan Zotti.

Zu dieser Meldung gibt es: 3 Bilder

Mit 200.000 Euro fördert die OeAD-GmbH im Auftrag des Wissenschaftsministeriums (BWF) ein Abkommen über ein neues Kooperationsprogramm zwischen iranischen und österreichischen Hochschulen. Der Iran beteiligt sich ebenfalls mit 200.000 Euro. „Mit dem neuen Programm IMPULSE

#### Iranische Delegation zu Besuch im OeAD

8. März 2017 | OeAD #Hochschule #Partnerschaften



OeAD-Geschäftsführer Dr. Stefan Zotti empfängt heute den iranischen Vizeminister Dr. Vahid Ahmadi im OeAD in Wien. Im Nachhinein der vom OeAD organisierten Reise nach Teheran Anfang des Jahres, wurde heute der Stand der Vorbereitungen für das gemeinsame Förderprogramm IMPULSE Iran-Austria besprochen. Beide Seiten betonten das hohe Interesse der Universitäten und Hochschulen an einer engeren Kooperation. Für Anfang 2018 wurde eine weitere gemeinsame Konferenz zur wissenschaftlichen Zusammenarbeit in Österreich vereinbart.

OeAD-Geschäftsführer Dr. Stefan Zotti empfängt heute den iranischen Vizeminister Dr. Vahid Ahmadi im OeAD in Wien. Im Nachhinein der vom OeAD organisierten Reise nach Teheran Anfang des Jahres, wurde heute der Stand der Vorbereitungen für das gemeinsame Förderprogramm IMPULSE Iran-Austria besprochen. Beide Seiten betonten das hohe Interesse der Universitäten und Hochschulen an einer engeren Kooperation. Für Anfang 2018 wurde eine weitere gemeinsame Konferenz zur wissenschaftlichen Zusammenarbeit in Österreich vereinbart.



## Ein Beispiel aus der Praxis „Stop the Bomb“

### Der OeAD wurde nach Veröffentlichung der Iran-Kooperationen mit Nachrichten „bombardiert“. Dazu zählten:

- Pressemitteilungen
- E-Mails
- Facebook-Kommentare
- Tweets



## Ein Beispiel aus der Praxis „Stop the Bomb“

### Reaktion von „Stop the Bomb“ – Facebook-Beitrag:

**STOP THE BOMB** · 21. Februar · 6

Ab diese Seite mit „Gefällt mir“ markieren

Das Universitätsystem des iranischen Regimes (Studienverbote für Frauen & Bahai, Verfolgung von kritischen Studierenden & Professoren, Beschränkung an Holocaust-Leugnung, „Islamische“ statt Freier Wissenschaft) ist Partner des Ministeriums für Hochschulbildung, Forschung und Wirtschaft der FH Bielefeld-Leibniz, des OeAW und der Österreichischen Akademie der Wissenschaften.

\*Univ.-Prof. Dr. Erwin Rauscher (FH Bielefeld) kürzlich einen Kooperationsvertrag mit Mohammad-Ali Sobhani, dem Präsidenten der islamischen Kharazmi-Universität in Teheran. Die Kharazmi bzw. Teheran-Kharazmi-Universität ist eine geologische Hochschule, die auf die propagandistische „Zerreißen von Islam und Lehre“ der islamischen Republik in der Lehrerbildung fokussiert ist. Sie arbeitet mit dem General-Koordinator LRQ und Al-Madina-Universität eng zusammen. Ihr Präsident, Ali Sobhani, ist seit 2014 durch Hassan Rouhani, den Sekretar des Obersten Revolutionsrats, beauftragt worden. Sobhani war früher Vertreter Khomeinis in der Jihad-Organisation der Provinz Ost-Azbarjan und 29 Jahre lang Mitglied des fundamentalistischen Majlis-Parlaments sowie Gouverneur von Ost-Azbarjan (2002-2007), wo er in seinen Amtszeit an der Unterdrückung der Bevölkerung und der Studenten in Universität Teheran aktiv mitgewirkt hat. Lehrer den iranischen Universitäten sind den umfassensten Fakultäten der Kharazmi-Universität in Teheran und Khoraz die höchste Zahl von Fremdsprachigen Studierenden im Land zu belegen?

**Holocaustleugner & Hinrichtungsregime als Wissenschaftspartner Österreichs?**  
 Wann werden wir "Mena-Watch-Kollegen" Österreich-Initiative über Wissenschaft und Kultur, um Geschichte mit dem iranischen Holocaustleugner-Regime sorgfältig zu machen. Hat alle...  
 www.weremember.com

27



## Ein Beispiel aus der Praxis „Stop the Bomb“

### Reaktion von „Stop the Bomb“ – Kommentar zu unserem Facebook-Posting:

STOP THE BOMB hat einen von dir geteilten Link kommentiert.

Kommentar von Stop the Bomb:

**OeAD** · 27. Januar um 14:00 · 6

Siege gefällt mir

#WeRemember: Zum heutigen Holocaust-Gedenktag empfehlen wir die aktuelle Ausstellung "Letzte Orte vor der Deportation" in der Österreichischen Akademie der Wissenschaften in Wien. Für alle Interessierten findet morgen, 26.1. um 11 Uhr eine Kuratorenführung statt!

**LETZTE ORTE VOR DER DEPORTATION. KLEINE SPERLGASSE, CASTELLEZGASSE, MALZGASSE**  
 66.000 Jüdinnen und Juden in Österreich wurden von den Nationalsozialisten ermordet. Der Weg in die Vernichtung begann für einen großen Teil dieser...  
 OeAW.ac.at

**STOP THE BOMB** Kooperation mit iranischem Holocaustleugner-Regime passt da aber nicht so gut dazu oder?

Außerdem Ihr Partner:

- Studienverbote für Frauen, Bahai
- Verfolgung von kritischen Studierenden, Professoren
- Islamische, nicht freie Wissenschaft
- Kooperationspartner der Pädagogischen Hochschule NO an Unterdrückung von Studenten beteiligt
- OAW-Partneruniversität Isfahan an iranischer staatlicher Holocaust-Leugnung beteiligt
- Wirtschaftsjahr unter Deckmantel der Wissenschaft: Steuergeld für Iranis Islamisten

<http://www.mena-watch.com/> /hinrichtungsregime-als-...  
 Gefällt mir · Antworten · Nachricht senden · 21 Stk.



## Ein Beispiel aus der Praxis „Stop the Bomb“

### Maßnahmen des OeAD zu „Stop the Bomb“:

#### Auf Facebook:

- Anfangs: Kommentare verborgen
- Nach wiederkehrenden Kommentaren: Seite blockiert
- Keine Facebook-Interaktionen mehr möglich

#### Per E-Mail:

- Persönliche Stellungnahme der Geschäftsführung
- Distanzierung von nicht gerechtfertigter Kritik

29



## Tipps für Institutionen auf Facebook

### Do's:

- Höflichkeit, Respekt und Professionalität -> Netiquette beachten
- Auf Augenhöhe mit der Zielgruppe | Anrede der Zielgruppe anpassen (Sie vs. Du)
- Richtigkeit und Aktualität des Postings
- Auf Nachrichten/Kommentare möglichst zeitnah reagieren
- Kritik zulassen -> sonst droht möglicherweise ein Shitstorm
- Vorgehensweise bei Krisenmanagement mit Vorgesetztem abklären

**Achtung: Überprüfen Sie auch, ob es eine Seite zu Ihrer Institution gibt, die Sie selbst gar nicht angelegt haben.**

30

## Tipps für Institutionen auf Facebook

### Dont's:

- „Selbstbeweihräucherung“
- Positive Bewertungen für das eigene Unternehmen/die eigene Institution durch Mitarbeiter/innen
- Subjektive Meinungen von Mitarbeiter/innen
- Öffentliche Kritik am eigenen Unternehmen/der eigenen Institution
- Fehler (Rechtschreibung und Grammatik)
- Unwahrheiten | falsche Meldungen | „Fake News“ verbreiten

31

Besuchen Sie uns online unter:



[www.facebook.com/oead.worldwide](http://www.facebook.com/oead.worldwide)



[www.twitter.com/OeAD\\_worldwide](http://www.twitter.com/OeAD_worldwide)



[www.oead.at](http://www.oead.at)

32

## Nathalie Podda

### Der jährliche Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende: Erstellung und Berichtslegung

#### Berichtslegung der Ombudsstelle

---

§31 des Bundesgesetzes über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz HS-QSG)

- Aufgaben und Tätigkeiten:
  - Information (Berichtslegung)
  - Service (individuelle Beratung)
  - Ombudstätigkeit (Intervention, Mediation)

#### Berichtslegung § 31 HS-QSG

---

Die Ombudsstelle für Studierende

- hat jährlich
- einen Bericht über ihre Tätigkeit zu erstellen
- Ist für das jeweils vorangegangene Studienjahr
- bis spätestens 15. Dezember eines jeden Jahres
- der zuständigen Bundesministerin oder dem zuständigen Bundesminister und dem Nationalrat vorzulegen
- dieser Bericht ist zu veröffentlichen

## Berichtslegung §31 HS-QSG

---

- Die der Ombudsstelle durch ihre Tätigkeit bekannt gewordenen **personenbezogenen Informationen** und Tatsachen dürfen **nur mit ausdrücklicher Zustimmung** der betroffenen Personen weitergegeben bzw. veröffentlicht werden.

## Erstellung des Tätigkeitsberichtes

---

- CRM-Software Dynamics 365
  - Alltägliche Korrespondenz
  - Kontaktdatenbank
  - Alle Anliegen dokumentieren
  
- Erstellung von Statistiken
  - Automatisch – auf „Knopfdruck“
  - Jederzeit abrufbar – Ist- Stand
  - Dynamisch veränderbar

## Inhalt des Tätigkeitsberichtes

- Tätigkeiten in dem Berichtszeitraum
- Statistiken
  - Überblick über Anzahl der Anliegen
  - Aufteilung nach Hochschulinstitution (in Verhältnis zu Studierenden)
  - Themengebiete und Häufigkeiten
  - Unterscheidung nach Hochschultypen
- Beschreibung von ausgewählten Anliegen („Echtfälle“) anonym
- Vorschläge an Organe der Bildungseinrichtungen an die Gesetzgebung

## Veröffentlichung

- Online auf [www.parlament.gv.at/](http://www.parlament.gv.at/) und
- [www.hochschulombudsmann.at/](http://www.hochschulombudsmann.at/)
- In Printform bestellbar
  
- Ab dem 15. Dezember erhältlich

## Ziele und Nutzen

- Übersicht über Hochschullandschaft
  - Zahlen, Daten, Fakten
  - Welche Themen sind aktuell?
- Bekanntmachung der Tätigkeiten der Ombudsstelle
  - Kompetenzen und Handlungsspielräume
  - Aufzeigen von Lösungen bzw. Lösungsmöglichkeiten
- Vorschläge zur Qualitätssicherung: an Organe der Bildungseinrichtungen und an die Gesetzgebung
- Vergleichsmöglichkeit
  - Vorherige Berichtsjahren
  - Z.B. mit anderen Anwaltschaften

## Tibor Szabó

### Mein Praktikum bei der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft im Juni 2017

Als der Österreichische Austauschdienst (OeAD-GmbH) im Frühjahr 2017 den Startschuss für seine eigene, agenturweite Ombudsstelle gab und damit die Umsetzung eines schon länger gehegten Plans anging, und ich der OeAD-Ombudsmann werden sollte, war für mich klar, dass das Angebot der Ombudsstelle für Studierende des BMWFW, nämlich dort ein Praktikum absolvieren zu können, sehr gelegen kam. Also bewarb ich mich, und siehe da, es klappte, obwohl mich Herr Dr. Leidenfrost schon gute 15 Jahre kennt, und ich konnte insgesamt eine Woche – und zwar jene vom 19. bis 23. Juni 2017 – bei der Ombudsstelle für Studierende hospitieren.

Die Voraussetzungen dafür waren meinerseits, denke ich mal, recht günstig bis optimal, weil wir in der Vergangenheit schon einige wenige Ombudsfälle, die inhaltlich eben auch die OeAD-GmbH betrafen, gemeinsam abgewickelt hatten, und ich ja gerade im Begriff war, unsere hauseigene Ombudsordnung zu finalisieren. – und so wird der aufmerksame Leser der beiden Ombudsordnungen auch ohne Schwierigkeiten feststellen können, welche Details, Inhalte und Passus unserer Ombudsordnung jener der Ombudsstelle für Studierende entliehen sind. – ich erwähne das deshalb, um damit zu dokumentieren, dass wir in der Praxis gemeinsame Schwerpunkte und Schnittflächen besitzen, die schon in der Vergangenheit für etwas Kooperation sorgen konnten. Was ist darunter zu verstehen? Was tut der OeAD eigentlich?

Für jene, die den Österreichischen Austauschdienst und seine Zuständigkeiten noch nicht so gut kennen, möchte ich ganz kurz jene 3 Abteilungen herausgreifen, die bei uns den meisten Kontakt zu externen Personengruppen haben und deswegen auch am ehesten in die Lage kommen können, Ombudsfälle an Land zu ziehen. Da ist zum einen die Nationalagentur Erasmus+ Bildung, dann jene Abteilung, die hauptsächlich für die nationalen, bi- und multilateralen Stipendien- und Kooperationsprogramme Österreichs zuständig ist, das sog. ICM (Zentrum für Internationale Kooperation und Mobilität), und dann unsere Wohnraumverwaltungs-GmbH, deren Aufgabe es ist, wie ihr Name schon sagt, akademisch konditionierten Gästen aus dem Ausland Unterkünfte nahe ihres Studien- oder Forschungsorts in Österreich entweder zur Verfügung zu stellen oder zu vermitteln.

Für die Wohnraumverwaltung ist unsere Ombudsstelle jedoch nicht zuständig, u.a. weil sich hier die Unzufriedenheitsthematiken größtenteils auf jene Faktoren erstrecken, die z.B. vergleichbar sind mit Unterkünften, die wir als Touristen für eine gewisse Zeit beziehen (irgendwas haben wir doch immer auszusetzen, obwohl im Grunde ja eh alles passt): und wenn sich dann eine Stipendiatin beklagt, dass z.B. die Farbe der Vorhänge im Studentenheim nicht zu ihrer Garderobe passe, dann ist die Lösung des Problems zwar grundsätzlich erreichbar, aber zugleich doch auch ein wenig unverhältnismäßig.

Die anderen beiden Abteilungen wickeln Stipendien- und Förderprogramme ab, sowohl für Incomings als auch für Outgoings. Hier geht es in erster Linie um Stipendien und Förderungen zur Verwirklichung fachlicher Anliegen und also letztlich (auch) um Geld und Karriere, sodass es entscheidungsabhängig immer wieder durchaus auch mal zu heftigen Interferenzen in der Wahrnehmung z.B. einer ungünstigen Förderentscheidung kommen kann, wobei hier natürlich immer der Gesamtprozess in den Blick zu nehmen ist: also einmal eben von der Bewerbung über den Begutachtungsprozess bis zur Förderentscheidung, und dann – bei positiver Entscheidung – die Abwicklung der Förderung bis hin in die Abschlussphase, die i.d.R. mindestens einen Bericht und ggf. den Nachweis der widmungsmäßigen Konsumation der Förderung und also die Abrechnung und schließlich die Entlastung zum Inhalt haben kann. Hier kann es natürlich immer wieder zu einer unterschiedlichen Auslegung von Fakten, also zu mitunter recht unterschiedlichen bis unversöhnlichen Standpunkten kommen, die dann freilich mit Mediation entsprechend zu begleiten sind.

Als ich also mit diesen Voraussetzungen im Handgepäck und Bildern im Kopf bei der Ombudsstelle für Studierende eintraf, konfrontierte mich diese zunächst mit einem thematisch und inhaltlich sehr breitgefächerten, um nicht zu sagen: mit einem erstaunlich bunten Portfolio an Tätigkeiten, Möglichkeiten und aber auch Erwartungen. Noch vor der ersten Koffeineinnahme fand ich mich in fast alle relevanteren Belange des Büros integriert. Im Rahmen des mir Möglichen konnte, durfte und sollte ich mitarbeiten, was in meinem Fall nicht nur auf die Sache gesehen äußerst lehrreich, sondern ebenso interessant wie fallweise sogar spannend war. Das mag einerseits an dem sehr kompetenten Team gelegen sein, dessen hohe fachliche Präzision mich täglich und aus ganz unterschiedlichen Blickwinkeln – weil doch sehr viel Unterschiedliches zu tun war – wirklich beeindruckt hat, auf der anderen Seite aber auch daran, dass ich in Summe viel mehr mitbekommen und gelernt habe, als ich unmittelbar nach dem Praktikum umsetzen konnte; ich durfte also Rücklagen bilden, die sich aus unterschiedlichsten Thematiken zusammensetzten. Konkret war ich integriert einerseits in die Alltagsadministration der gerade aktuellen Aufgaben ebenso wie in das fachliche Beratungs-, Diversitäts- und Verbesserungsmanagement, wie das ja nun einmal zu den Agenden der Ombudsstelle für Studierende gehört.

Der hauptsächliche Unterschied zwischen der Ombudsstelle des BMWFW, die Studierenden etc. aus bzw. in ganz Österreich zur Verfügung steht, und der Ombudsstelle der OeAD-GmbH, die im Vergleich „nur“ in den Weinbergen der (internationalen) Bildungsmobilität und also für die Internationalisierung der österreichischen Hochschulen arbeitet, lässt sich auf zwei Punkte zusammenziehen:

1) Die Ombudsstelle für Studierende ist ein und arbeitet als Team, das nicht nur aber hauptsächlich hausextern Lösungen vermittelt, wo hingegen ich bei der OeAD-GmbH als Einzelperson stets zwischen Intern und Extern vermittele, und zweitens:

2) Die Ombudsstelle für Studierende hat in ihren Räumlichkeiten eine Klimaanlage und ich nicht. Was ich damit sagen möchte ist folgendes: In ihrer Arbeit können sich die Kolleginnen und Kollegen von der Ombudsstelle des BMWFW, unter Wahrung eines kühlen Kopfes, ggf. auch als Team einem Fall widmen, wo hingegen für mich in der OeAD-GmbH (nicht mit zwei externen Parteien sondern) immer mit einer internen, d.h. mit einer Kollegin oder einem Kollegen bzw. zzgl. mit deren Vorgesetzten, und einer externen Person zu jonglieren ist, welche aber i.d.R. erst noch von der Unparteilichkeit der hauseigenen Ombudsstelle zu überzeugen ist. Trotz dieser Unterschiede war für mich das Praktikum ein voller Erfolg! – und darauf wollte ich eigentlich hinaus. Falls ich vor meinem spezifischen Hintergrund den größten Gewinn meines Praktikums in Bezug auf die klassische Ombudsarbeit in nur 1 Punkt zusammenzufassen hätte, dann wäre es wohl dieser: nämlich die Erkenntnis, dass es keine 2 gleichen oder gleichgelagerten Fälle gibt, weil die Ausgangssituationen, in die ja stets echte Menschen samt ihrer Individualität involviert sind, immer unterschiedliche sind, und deswegen jeder Fall, trotz einer gewissen Routine, doch immer seine ganz eigene Charakteristik besitzt, die dann aber auch als die jeweilige Richtschnur für den maximal möglichen Lösungserfolg mitzudenken und dementsprechend zu berücksichtigen ist.

Wenn nun also jemand zur Ombudsstelle für Studierende kommt, um dort ein Praktikum zu absolvieren, wird sie oder er beobachten können und soll das auch beobachten, wie diese Ombudsstelle genau diesem Umstand, und zwar auch von einer menschlichen Seite her, in besonders effizienter Weise Rechnung trägt.

Das ist nämlich keinesfalls immer selbstverständlich – wie all jene wissen, die auf diesem Terrain erfahren sind. Jenseits der Finalisierung unserer eigenen Ombudsordnung, die nun auf diese Thematik Rücksicht nimmt, war das der Gewinn, der besonders langfristig und, wie ich überzeugt bin, auch besonders lösungsfördernd wirken wird. – und ja, ich kann auch aber nicht nur deshalb ein Praktikum bei der Ombudsstelle für Studierende des BMWFW vorbehaltlos empfehlen!

*Liste der Teilnehmerinnen und Teilnehmer*

<b>Titel</b>	<b>Vorname</b>	<b>Nachname</b>	<b>E-Mail</b>	<b>Unternehmen</b>
Dr.	Wolfram	Aigner	wolfram.aigner@jku.at	Johannes-Kepler-Universität Linz
Prof. Dr.	Jürgen	Bereiter-Hahn	bereiter-hahn@bio.uni-frankfurt.de	Goethe-Universität Frankfurt am Main
	Aysem	Bulat	a.bulat@em.uni-frankfurt.de	Goethe-Universität Frankfurt am Main, Studien-Service-Center
	Susanne	Ehrlich	susanne.ehrlich@admin.uni-giessen.de	Justus-Liebig-Universität Gießen
	Katharina	Engel	katharina.engel@oead.at	OeAD/ICM
Mag.	Peter	Engel	engel@oeh-salzburg.at	ÖH Salzburg
	Regina	Fischer	regina.fischer@th-nuernberg.de	Technische Universität Nürnberg
	Andreas	Foede	Andreas.Foede@zq.uni-mainz.de	Johannes-Gutenberg-Universität Mainz - Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung
Mag.a Dr.in	Nicole	Föger	nicole.foeger@oeawi.at	Österreichische Agentur für wissenschaftliche Integrität
	Julia	Frey, M.A.	jfrey@uni-wuppertal.de	Bergische Universität Wuppertal
Mag.a	Bianca	Gegenburger	lehre-studierende@uibk.ac.at	Universität Innsbruck
	Isabelle	Giro	isabelle.giro@htwsaar.de	Wirtschaft des Saarlandes - htwsaar
	Rebecca	Gora	gora@zqs.uni-hannover.de	Leibniz-Universität Hannover
	Meike S.	Gottschlich M.A.	meike.gottschlich@zvw.uni-goettingen.de	Universität Göttingen
Ao.Univ. Prof.in. Dr.in Vizirektorin	Sylvia	Hahn	sylvia.hahn@sbg.ac.at	Universität Salzburg
	Thomas	Haubrich	haubrich@uni-kassel.de	Universität Kassel
	Silja-K.	Haufe	silja-katharina.haufe@zvw.uni-goettingen.de	Georg-August-Universität Göttingen
	Daniel	Hemmelmann	daniel.hemmelmann@zqe.thm.de	Technische Hochschule Mittelhessen
Dipl.- Math.	Wolf	Hertlein	hertlein@pvw.tu-darmstadt.de	Technische Universität Darmstadt
Dr.	Johannes	Huber	johannes.huber@uibk.ac.at	Universität Innsbruck
	Helene	Hucho	helene.hucho@uni-koeln.de	Universität Köln

MA	Julian	Karwath	j.karwath@tu-braunschweig.de	Technische Universität Braunschweig
	Melissa	Koppy	melissa.koppy@bmwfw.gv.at	Ombudsstelle für Studierende
Dr.	Josef	Leidenfrost	josef.leidenfrost@bmwfw.gv.at	Ombudsstelle für Studierende
Dr.	Herbert	Loicht	herbert.loicht@wu.ac.at	Wirtschaftsuniversität Wien
Mag.	Peter	Mayr	peter.mayr@sbg.ac.at	Universität Salzburg
	Daniela	Megyesi	daniela.megyesi@ndu.ac.at	New Design University Privatuniversität St. Pölten
Dr.in	Ursula	Meiser	ursula.meiser@rektorat.uni- stuttgart.de	Universität Stuttgart
Mag.a	Rita	Michlits	rita.michlits@oead.at	OeAD-GmbH
	Ann Christine	Möser	a.moeser@uni-koeln.de	Universität Köln
Mag.a	Gabriele	Permoser	gabriele.permoser@fhstp.ac.at	Fachhochschule St. Pölten
Mag.a	Nathalie	Podda	Nathalie.podda@bmwfw.gv.at	Ombudsstelle für Studierende
	Anke	Polinski	anke.polinski@fernuni- hagen.de	FernUniversität in Hagen
SChefin Dr.in	Iris	Rauskala	iris.rauskala@bmwfw.gv.at	BMWFW
	Lotte	Redl	redlotte@gmail.com	Ombudstelle für Studierende
	Tori	Reichel		Studierender
	Thies	Reinck, M.A.	reinck@leuphana.de	Leuphana-Universität Lüneburg
	Robert	Schiller	robert.schiller@moz.ac.at	Universität Mozarteum Salzburg
Dipl. Soz.- Wiss.	Simone	Schröder	simone.schroeder@tu- dortmund.de	Technische Uiversität Dortmund
Dipl.- Päd.	Stefanie	Spöth	stefanie.spoeth@th-koeln.de	Technische Universität Köln
Dr.	Tibor	Szabó	tibor.szabo@oead.at	OeAD-GmbH
Mag.a	Eva	Vogt	eva.vogt@technikum-wien.at	FH Technikum Wien
	Maximilian	Wagner	maximilian.wagner@oeh-fh- salzburg.at	ÖH FH Salzburg

## LEBENSÄUFE DER REFERENTINNEN UND REFERENTEN

### **Ao.Univ. Prof. Dr.in Sylvia HAHN, Vizerektorin für Internationale Beziehungen und Kommunikation an der Paris-Lodron Universität Salzburg, Salzburg**

---

©Steinast



Studium der Geschichte, Germanistik an der Universität Wien; 1984 Promotion im Fach Wirtschafts- und Sozialgeschichte; 1984 – 1989 Arbeit an Forschungsprojekten und historischen Ausstellungen; 1985 – 1994 Lektorin an den Universitäten Graz, Innsbruck, Klagenfurt, Salzburg und Wien; 1989 – 1992 Arbeit im Bereich der Erwachsenenbildung; 1992 – 1994 Referentin für EU und internationale Angelegenheiten im Büro der Bundesministerin für Frauenangelegenheiten; ab 1994 Univ.Ass. am Institut für Geschichte der Universität Salzburg, in zahlreichen universitären Gremien aktiv (Institutskonferenz, Dienststellenausschuss, Arbeitskreis für Gleichbehandlung, BUKO Mittelbauvertreterin der Univ. Salzburg); 2004 Habilitation im Fach Neuere Geschichte und seither ao.Univ.Prof. am Fachbereich Geschichte; 2006 – 2009 stellvertretende Dekanin; 2009 – 2011 Dekanin der Kultur- und Gesellschaftswissenschaftliche Fakultät Oktober 2011 Vizerektorin für Internationale Beziehungen und Kommunikation. Forschungsaufenthalte: 1985 – 1986 Max-Planck-Institut für Geschichte in Göttingen; 1993 – 1995 Cambridge Group for the History of Population and Social Structure; 1999 Visiting Professor am Humanities Research Centre der Oxford Brookes University; 2001 Forschungsstipendium des Swedish Council for Research in the Humanities and Societies als Visiting Professor der Universität Stockholm; 2001 – 2002 Scholar in Residence der Fulbright Commission, JCC, New York; Forschungsschwerpunkte: Migrations-, Stadt,- und Geschlechtergeschichte, Geschichte der Arbeit.

### **Mag.a Dr.rer.soc.oec. Iris RAUSKALA, Sektionschefin im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, Wien**

---



studierte Internationale Wirtschaftswissenschaften mit der Spezialisierung auf den öffentlichen Sektor an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, Promotion 2006. Daneben wissenschaftliche und Lehrtätigkeit an der Universität Innsbruck und der Europäischen Akademie in Bozen. 2007 Eintritt in den Bundesdienst, 2009 bis 2011 Referentin im Büro des Bundesministers für Wissenschaft und Forschung, 2010 bis 2011 stellvertretende Kabinettschefin. 2011 bis 2015 an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften als Projektleiterin und Dozentin im Bereich Public Financial Management, 2014 bis 2015 Leiterin der Fachstelle für Public Financial Management. Seit April 2015 Leiterin der Sektion VI im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, dort zuständig für Budget, Personal, zentrale Dienste im Verwaltungsbereich Wissenschaft und Forschung sowie Gender- und Diversitätsmanagement, Wissenschaftskommunikation und Studierendenservices. Diverse Beiträge in Publikationen sowie vielfältige Lehrerfahrung.

**Mag. Peter MAYR, Leiter für Internationale Beziehungen der PLUS Salzburg, Salzburg**

---



studierte von 1990-1997 Musik- und Kommunikationswissenschaften an der Universität Salzburg. Er absolvierte zudem ein politwissenschaftliches Masterstudium (MA) für Internationale Beziehungen und Europäische Entwicklungen an der University of Kent in England. Heute leitet Mayr das Büro für Internationale Beziehungen in der Mozartstadt. Seine beruflichen Tätigkeiten führten ihn an die University of Kent (UK), wo er 2012-16 als Universitätsdozent tätig war. In dieser Zeit veröffentlichte Mayr zahlreiche Studien über europäische Hochschul- und Forschungspolitik im Auftrag des Rates für Forschung und Technologieentwicklung in Wien, des Internationalen Büros des deutschen Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) in Bonn, für der UNESCO in Paris, die Weltbank in Washington oder für die Europäische Kommission in Brüssel. 2008-2011 arbeitete Mayr als europäischer Hochschul- und Forschungsexperte (Policy Officer) an der Generaldirektion für Forschung und Innovation der Europäischen Kommission. Andere Tätigkeiten: Mitarbeit beim Festival of Central European Culture (Österreichisches Kulturinstitut) in London; EU-Programmexperte für die ERASMUS-Nationalagentur beim OeAD; EU-Projektmanager und wissenschaftlicher Mitarbeiter für das Zentrum für Soziale Innovation oder für die Österreichische Forschungsgemeinschaft ÖFG in Wien.

**Thies REINCK, M.A., Leuphana Universität Lüneburg, Mitglied des Sprecher\*innen-Teams des Be Ve Om**

---



\*1982 in Lübeck, studierte im Anschluss an seine Tätigkeit als Verlagskaufmann bei der Axel Springer AG im Bereich Marketing Handelspartner den Magisterstudiengang Angewandte Kulturwissenschaften an der Leuphana Universität Lüneburg sowie an der Universität Autònoma de Barcelona. Seit 2010 Ombudsperson für Studierende und Lehrende an der Leuphana Universität Lüneburg. Seit 2013 Mitglied des Sprecher\*innen-Teams des Netzwerks der Beschwerde- und Verbesserungsmanager\*innen sowie Ombudspersonen in Studium und Lehre an deutschen Hochschulen (BeVeOm). Publikation - Reinck, T. (2009): Von Word-of-Mouth und Word-of-Trust. Vertrauen in der digitalen Online Kommunikation. In: Spoun, Sascha; Heuser, Uwe-Jean; Meckel, Miriam [Hrsg.]: Virale Kommunikation. Möglichkeiten und Grenzen des prozessanstoßenden Marketings. NOMOS, Baden-Baden.

**Mag.a Nathalie PODDA, Mitarbeiterin der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, Wien**

---



\*1980 in Villach, studierte Publizistik und Kommunikationswissenschaften an der Alpen-Adria Universität Klagenfurt. Nach dem Studium arbeitete sie als Redakteurin für das Verlagshaus dpv deutscher patienten verlag gmbH in Köln sowie für den Verein PRO RETINA als ehrenamtliche Redakteurin für den Online Bereich. Seit 2013 ist sie als Mitarbeiterin an der Ombudsstelle für Studierende tätig.

**Mag.a rer.nat. Dr.rer.nat. Nicole FÖGER, Leiterin der Geschäftsstelle der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität, Wien**

---

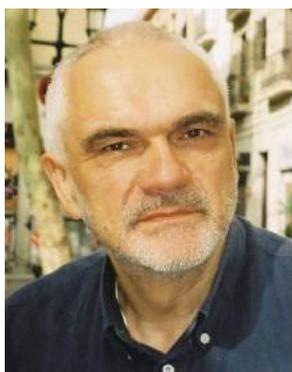


\*1973, studierte Biochemie an der Universität Wien und war als Postdoktorandin und Gastwissenschaftlerin am Deutschen Krebsforschungszentrum Heidelberg (DKFZ), an der Universität Basel und an der Medizinischen Universität Wien tätig. Von 2008 bis 2010 absolvierte sie an der Donau-Universität Krems einen postgraduellen Lehrgang in Public Relations. Daneben war sie als freie Journalistin für einen medizinischen Verlag tätig. Seit 2010 ist sie Leiterin der Geschäftsstelle der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität. In dieser Funktion hält sie unter anderem regelmäßig Lehrveranstaltungen und Vorträge

zum Thema „gute wissenschaftliche Praxis“ und berät Mitgliedsorganisationen in Fragen der wissenschaftlichen Integrität. Seit April 2012 ist sie die Vorsitzende des European Network of Research Integrity Offices (ENRIO, [www.enrio.eu](http://www.enrio.eu)). Dieses Netzwerk vereinigt Experten aus 23 europäischen Ländern.

**Dr. phil. Josef LEIDENFROST, MA (Mediation), Leiter der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, Wien**

---



\*1957 in Wien. 1982-88 als TV-Journalist bei „Österreich II“ und „Österreich I“ (Hugo Portisch und Sepp Riff) tätig, 1986 Dr. phil. (Universität Wien) nach berufsbegleitenden Studien der (Zeit)Geschichte und Publizistik. Seit 1988 im Wissenschaftsministerium, Berater zweier Minister und einer Ministerin für Internationalisierung der Hochschulbildung, Rechte und Pflichten Studierender sowie hochschulisches Beschwerdemanagement. Ab 1991 Betreuung der Internationalisierung der heimischen Universitäten, ab 1994 der Fachhochschulen, ab 2000 auch der Privatuniversitäten. Implementierung des EU-Bildungsprogrammes SOKRATES in Österreich. Ab III/2001 Leiter der Studierendenanwaltschaft, seit 2012 der Ombudsstelle für Studierende im BMWFW. Gründungsmitglied und Convenor des Europäischen Netzwerkes der Hochschul-Ombudsdienste ENOHE

(European Network of Ombudsmen in Higher Education [www.enohe.net](http://www.enohe.net)); 2012 MA in Mediation.

**Dr.in rer. pol. Ursula MEISER, Ombudsperson für Lehre der Universität Stuttgart, Stuttgart**

---



\*1980; Studium der Politikwissenschaft und Italianistik an der Universität Stuttgart und der Università degli Studi di Firenze, Italien. 2011 Promotion zur Kommunikation politischer Eliten über die Europäische Union. 2005 – 2011 Programmkoodinatorin im International Office der Universität Stuttgart, seit September 2011 erste Ombudsperson für Lehre und Studium der Universität Stuttgart. Aktuell im Team der Sprecherinnen und Sprecher des Netzwerkes BeVeOm, Mitglied bei ENOHE und ausgebildete Mediatorin seit 2012.

**Meike S. GOTTSCHLICH, M.A., Ombudsperson, Universität Göttingen**

---



seit 2007 bis heute: als Beauftragte für Studienqualität (Ombudsperson für Studierende); Teamleitung, Leitung Ideen- und Beschwerdemanagement; angesiedelt in der Abteilung Studium und Lehre der Georg-August-Universität Göttingen; erstmalige Einrichtung des Büros einer zentralen Ansprechpartnerin für Studierende hinsichtlich kritischer Anliegen und Beschwerden zu Studienanforderungen, -inhalten und -strukturen (curriculare Aspekte, Ressourcenfragen, Prüfungsverfahren, Diskriminierung, usw.); Beratung von Studierenden und Beschäftigten von 13 Fakultäten, dezentraler und zentraler Einrichtungen und Gremien hinsichtlich studienqualitativer Aspekte (systematische) Koordination von die Studienbedingungen und -qualität sowie Prozessabläufe und -strukturen betreffenden Anliegen; damit einhergehend eine enge Zusammenarbeit hochschulweit mit den die unterschiedlichen Bereiche betreffenden Verantwortlichen (u.a. Lehrentwicklung, Hochschuldidaktik, Qualitätsmanagement); Initiierung, Koordination und Follow-Up des Ideenmanagements (Stichwort ‚Ideenwettbewerb für Studierende‘); Teilnehmerin und Mitglied des Sprecher\*innen-Teams (seit 2015) des bundesweiten Netzwerks BeVeOm und Mitglied BeVeOm-Niedersachsens

**Dipl.-Math. Wolf HERTLEIN, Mediator, Leiter der Beschwerde- und Verbesserungsmanagements an der Technischen Universität Darmstadt, Darmstadt**

---



\*1962. 1981 bis 1989 interdisziplinäres Studium Mathematik, Biologie und weiterer Fächer an den Universitäten Konstanz, Ulm und Oldenburg; Mathematik-Diplom 1989. 1990 Innovationsberater der Oldenburgischen Industrie- und Handelskammer, 1992 bis 1996 Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Alfred-Wegener-Institut für Polar- und Meeresforschung Bremerhaven, 1996 bis 1999 Redakteur in der Pressestelle der Universität Oldenburg, 1999 bis 2009 Referent im Referat Kommunikation der TU Darmstadt. Seit 2009 Leiter des neu eingerichteten Beschwerde- und Verbesserungsmanagements an der TU Darmstadt. 2010 Initiator des deutschlandweiten Netzwerks der Beschwerde- und Verbesserungsmanager\_innen sowie Ombudspersonen für Lehre und Studium BeVeOm, seit 2011 regelmäßige Teilnahme auch als Referent bei den Jahrestagungen des European Network of Ombudsmen in Higher Education ENOHE. Verheiratet und Vater von vier Töchtern.

**Mag. phil. Peter ENGEL, Leiter des ÖH-Beratungszentrums an der Universität Salzburg**

---



\*1967 in Salzburg; Studium der Soziologie und Pädagogik, seit 2001 Leiter des ÖH-Beratungszentrum (mit Ablaufdatum 30.09.2017; nächster Beruf: Lehrer) Schulabbrecher, Hausbesetzer, Fahrradbote, Lehrabschluss als Metallfacharbeiter, Erzieher, Jugendarbeiter, als ÖH-Vertreter oft als externer Berater tätig (u.a. von WissenschaftssprecherInnen verschiedenster politischer Couleur) und Initiator zahlreicher Verbesserungen, z.B. der Behinderten-beauftragtenstelle der Universität, des Career-Centers oder einer 2002 begonnen Kooperation in der MaturantInnenberatung mit allen Stakeholdern der Region.

**Tori REICHEL, Redakteur und Host bei VICE Austria, Wien**

---



\*1991 in Oberndorf bei Salzburg, aufgewachsen nahe der Stadt Salzburg, wo er auch zur Schule gegangen ist und seinen Zivildienst abgeleistet hat. Seit 2011 lebt er in Wien, wo er Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Uni Wien studiert. 2014 begann er seine Arbeit als Redakteur bei VICE Austria, wo er neben Artikeln auch Videoreportagen veröffentlicht, die er selbst produziert und hostet. Auf VICE.com wurde auch sein offener Brief an die Uni Wien publiziert, den er im Oktober 2014 verfasst hat, nachdem die Universität wiederholt ein Bild von ihm verwendete, um mit Internationalität zu werben. Der Text wurde hunderttausendfach gelesen und von österreichischen Zeitungen wie dem Standard und deutschen Leitmedien wie der Süddeutschen Zeitung, ZEIT Online und dem

SPIEGEL aufgegriffen und führte dazu, dass die Uni Wien sich in einem eigenen offenen Brief öffentlich entschuldigte. 2016 gewann er den Prälat-Leopold-Ungar-Anerkennungspreis für herausragende journalistische Leistungen in der Kategorie Online.

**Dr. Tibor SZABÓ, Leiter der Ombudsstelle der Österreichischen Austauschdienst GmbH (OeAD-GmbH), Wien**

---



\* 1968 in Aachen, 1987 Matura/Abitur am Ungarischen Gymnasium in Burg Kastl (Bayern), 1987-1995 Studium der Kunstgeschichte an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, 1995-1997 Ergänzungsstudien aus Betriebswirtschaft, Politikwissenschaft und Rechtswissenschaft (keine Abschlüsse), Antiquariatsausbildung, Assistent am Institut für Kunstgeschichte der KFU Innsbruck, Lehrbeauftragter am Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) Tirol, 1998-1999 Ausbildung zum Kunstsachverständigen und Schätzmeister für Gemälde, Graphik, Kunstgewerbe und Möbel bei der AXA-Nordstern Kunstversicherung in Wien, seit 1999 u.a. Sachbearbeiter mit bes. Anforderungen, Programmmanager (hauptsächlich für Stipendienprogramme des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft), Dissertations- und CV-Coach, Geschäftsstellen- und Stabsstellenleiter (Innovationsstiftung und Ombudsstelle) bei der OeAD-GmbH, Vorträge und Publikationen zu Themen der Bildungsmobilität, seit 2008 nebenberuflich Lehrbeauftragter für angewandte Kunstgeschichte an Universitäten und Ausbildungsinstituten im In- und Ausland.

**Mag.a Rita MICHLITS, B.Ed., Leiterin Kommunikation, Information, Marketing, Österreichischer Austauschdienst GmbH (OeAD), Wien**

---



leitet seit September 2013 die Abteilung Kommunikation, Information und Marketing im Österreichischen Austauschdienst. Die Jahre davor zeichnete sie für die Projektleitung und die Kommunikation des 19. Weltkongresses für moderne Mobilitätstechnologien verantwortlich. Von 1997 bis 2005 war Michlits als Print-Journalistin tätig – u. a. für Wirtschaftsblatt, Industriemagazin und die Computerwelt. Im ersten Lehrgang für Online-Marketing an der Werbeakademie hat sie Online-PR unterrichtet. Von 2006 bis 2009 war die gebürtige Burgenländerin Chefredakteurin des Online-Magazins wecarelife.at, einer Special-Interest Plattform für Gesundheit, Ernährung und Lifestyle. Michlits hat Publizistik und Kunstgeschichte an der Universität Wien studiert und einen Bachelor of Education der PH Wien.

## Tagungsprogramm

### DONNERSTAG, 21. SEPTEMBER 2017

#### 8:30h Registrierung, Begrüßungsgetränke

#### 9:00h Begrüßungen und Eröffnung

- Vizerektorin Univ.-Prof.in Dr.in Sylvia HAHN, Vizerektorin für Internationale Beziehungen und Kommunikation an der Paris-Lodron-Universität Salzburg
- SChefin Dr.in Iris RAUSKALA, BMWFW (Grußadresse)
- Mag. Peter MAYR, Leiter für Internationale Beziehungen der PLUS, Salzburg
- Thies REINCK, M.A., Leuphana Universität Lüneburg, stellvertretend für das Sprecher\*innen-Team des BeVeOm
- Dr.in Nicole FÖGER / Dr. Josef LEIDENFROST, MA, hochschulombudsnetz.at, Wien

#### 9:15h Impulsreferate Teil 1: Salzburg, Rest-Österreich

- Mag. Peter MAYR, Universität Salzburg, Salzburg: Studieren in Österreich: Es trennt uns nur die gemeinsame Sprache
- Mag. Peter ENGEL, ÖH Salzburg, Salzburg: Interkulturelle Konflikte aus Sicht der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft
- Dr. Josef LEIDENFROST, MA, Ombudsstelle für Studierende im BMWFW, Wien: Gesetzliche Verankerung: Wie? Warum? Wozu?

#### 10:45h Kaffeepause

#### 11:15h Impulsreferate Teil 2: Technisches, Persönliches

- Mag. Rita MICHLITS, Leiterin Kommunikation | Information | Marketing, OeADGmbH, Wien:
- Facebook & Co: Beziehungsmanagement in Zeiten der Digitalisierung
- Mag.a Nathalie PODDA, Ombudsstelle für Studierende im BMWFW, Wien: Der jährliche Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende: Erstellung und Berichtslegung
- Dr. Tibor SZABÓ, OeAD-GmbH, Wien: Mein Praktikum bei der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft im Juni 2017

#### 12:30h (bis 13:15h) Mittagsimbiss

#### 13:15h Impulsreferate Teil 3: Netzwerke und deren Professionalisierung

- Dr.in Nicole FÖGER / Dr. Josef LEIDENFROST, MA, Wien: Das Hochschulombudsnetz.at: Gründungs-idee, erste Erfahrungen
- Dr.in Ursula MEISER, Universität Stuttgart / Meike S. GOTTSCHLICH, M.A., Universität Göttingen: BEVEOM – seit wann und wozu?
- Dipl.-Math. Wolf HERTLEIN, Mediator, Darmstadt: Professionalisierung durch Weiterbildung - ein Konzept und dessen Umsetzungsstand

### 15:00h Impulsreferate Teil 4: Europäisches / Internationales

- Tori REICHEL, Wien: Von der Homepage der Universität Wien zu SPIEGEL online und wieder retour: Erfahrungen eines Betroffenen mit Uni-Image Policy
- Dr.in Nicole FÖGER / Dr. Josef LEIDENFROST, MA, beide Wien: Die europäische Dimension von Ombudsstellen im europäischen Hochschul- und Forschungsraum
- Dr. Josef LEIDENFROST, MA, Wien: Die Strasbourg Declaration des europäischen Netzwerkes der Hochschulombudsstellen ENOHE: Auf dem Weg zur Pariser Ministerinnen- und Ministerkonferenz im Mai 2018

### FREITAG, 22. SEPTEMBER 2017

#### Internes Treffen des deutschen Netzwerkes

#### 9:00h Begrüßungen und Eröffnung

**TOP 01:** BEGRÜSSUNG DURCH DAS SPRECHER\*INNEN-TEAM

**TOP 02:** VORSTELLUNGSRUNDE DER TEILNEHMENDEN

**TOP 03:** VORSTELLUNG UND TÄTIGKEITSBERICHT DES SPRECHER\*INNEN-TEAMS

**TOP 04:** BERICHTE/MITTEILUNGEN DER LANDESWEITEN NETZWERKE

#### PAUSE

**TOP 05:** VERSTETIGUNG UND FORMALISIERUNG DES BESCHWERDEMANAGEMENTS:

- AUSTAUSCH ZU MÖGLICHKEITEN FORMELLER VERANKERUNG
- DISKUSSION UND ABSTIMMUNG ZU JURISTISCHER FORMULIERUNGSVORLAGE

#### PAUSE

**TOP 06:** ABSTIMMUNG ZU MÖGLICHEN ARBEITSSCHWERPUNKTEN DES NETZWERKS

- DEFINITION UND KOORDINATION VON ARBEITSGRUPPEN

#### MITTAGSPAUSE

**TOP 07:** OPEN SPACE FÜR DEN KOLLEGIALEN AUSTAUSCH

**TOP 08:** THEMENFINDUNG FÜR NACHFOLGENDE NETZWERKTREFFEN

**TOP 09:** ADMINISTRATIVES

- WAHL DER SPRECHERINNEN UND SPRECHER
- FESTLEGUNG DES NÄCHSTEN AUSTRAGUNGSORTES

**TOP 10:** VERSCHIEDENES

## **WERKSTATTBERICHTE DER STUDIERENDENANWALTSCHAFT / OMBUDSSTELLE FÜR STUDIERENDE**

---

---

### **Nr. 1**

**Aktuelle Themen und Probleme aus dem Hochschullalltag (2008)**

---

### **Nr. 2**

**Brauchen (Studierende an) Fachhochschulen einen Ombudsmann? (2009)**

---

### **Nr. 3**

**Studieren mit Behinderung (2009)**

---

### **Nr. 4**

**„Bologna“ nach dem Feiern: Qualität, Autonomie, Mobilität in der Praxis (2010)**

---

### **Nr. 5**

**Der dritte Zyklus der „Bologna“-Studienarchitektur im österreichischen Hochschulsystem: Praxisbeispiele, Problemfelder (2011)**

---

### **Nr. 6 / 7**

**Beschwerde-, Ideen- und Verbesserungsmanagement an Hochschulen (2012)**

---

### **Nr. 8**

**Curriculum für Lehrveranstaltungen zur „Guten wissenschaftlichen Praxis“ (2012)**

---

### **Nr. 9**

**Mediation an Hochschulen: Ein Konfliktvermittlungs-Instrument auch für Studierende und Jungforscherinnen und -forscher? (2013)**

---

### **Nr. 10**

**Hochschulen als Objekte medialer Begierden: Über Do's und Dont's in der Berichterstattung zu Themen rund ums Studium (2013)**

---

### **Nr. 11**

**Brauchen (Studierende an) Privatuniversitäten einen Ombudsmann – Als ein Teil der Qualitätssicherung? (2013)**

---

### **Nr. 12**

**Wozu (K)eine/n Hochschul-Ombudsfrau/mann? (2014)**

---

### **Nr. 13**

**Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege (2014)**

---

### **Nr. 14**

**PLAGE: PLAGIAT! Wie erkennen? Wie vermeiden? Wie bekämpfen? (2014)**

---

### **Nr. 15**

**Hochschulen für die zweite Lebenshälfte: Neue Herausforderungen (2015)**

---

---

**Nr. 16**

**Zur Situation internationaler Studierender in Österreich: Studieninformation, Zulassung, Einreise, Sprache, Kultur, Studium, Arbeiten, Niederlassung (2015)**

---

**Nr. 17**

**Diskriminierung an Hochschulen: Alter, Behinderung, Bekenntnis, Geburt, Geschlecht, Klasse, Rasse, sexuelle Orientierung, Stand (2015)**

---

**Nr. 18**

**Über bestehende und zukünftige rechtsverhältnisse Studierende - Hochschulinstitutionen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten: Eine Arbeitstagung (2015)**

---

**Nr. 19**

**Konfliktmanagement und Qualitätssicherung durch Ombudsstellen (für Studierende und zur Wahrung der Guten wissenschaftlichen Praxis) an österreichischen Hochschulen: Erfahrungsberichte und Zukunftsperspektiven (2016)**

---

**Nr. 20**

**Universitäten vor dem Kadi? Erste Erfahrungen mit dem Bundesverwaltungsgericht als neue Rechtsmittelinstanz an öffentlichen Universitäten (2016)**

---

**Nr. 21**

**Behinderung, Diversität, Inklusion: Wegmarken für den österreichischen Hochschulraum (2016)**

---

**Nr. 22**

**Studieren ohne Grenzen: International erfolgreich studieren. Welche Barrieren sind zu überwinden, um (erfolgreich) im Ausland zu studieren? (2016)**

---

**Nr. 23**

**Fremdsprachiges Lehren, Lernen & Forschen: Gesetzliche Rahmenbedingungen, strategische und didaktische Aspekte (2017)**

---

**Nr. 24**

**Aufnahme- und Zulassungsverfahren im österreichischen Hochschulraum: Quo vadis? (2017)**

---

**Nr. 25**

**Doktoratsstudien im österreichischen Hochschulraum: Grundsätzliches, Alltägliches (Begutachtung, Betreuungsverhältnisse, Eigentum und Aufbewahrung von Daten, Urheberrecht) (2017)**

---