

Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Studierende 2019/20 an den Herrn Bundesminister für Bildung, Wissenschaft und Forschung und an den Nationalrat

Zusammenfassung

Die Ombudsstelle für Studierende (OS) im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) hat jeweils per 15. Dezember gemäß § 31 Abs 7 Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz (HS_QSG) an den zuständigen Bundesminister / die zuständige Bundesministerin sowie an den Nationalrat einen Tätigkeitsbericht (TB) über das jeweils vorherige Studienjahr vorzulegen.

Berichtsgegenstand und generelle Statistiken:

Berichtsgegenstand sind die Wahrnehmungen der OS zu im Berichtszeitraum vorgebrachten Anliegen aus dem per Gesetzesauftrag definierten Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetrieb an hochschulischen Bildungseinrichtungen im österreichischen Hochschulraum sowie an Einrichtungen, die mit Studierendenthemen befasst sind.

Die hochschulischen Bildungseinrichtungen umfassen alle öffentlichen Universitäten, Privatuniversitäten, Fachhochschulen, öffentlichen und privaten Pädagogischen Hochschulen, die Donauuniversität Krems, die Diplomatische Akademie Wien, das Institute of Science and Technology Austria sowie sogenannte „§ 27 HS-QSG“ – Institutionen (i.e. grenzüberschreitende Studien).

Unter mit Studierendenthemen befasste sonstige Einrichtungen fallen die Studienbeihilfenbehörde, die Stipendienstellen, die Aufenthaltsbehörden etc..

Die vorgebrachten Anliegen kommen von österreichischen und internationalen Studieninteressentinnen und –interessenten, Studienwerberinnen und –werbern, Studierenden sowie von ehemaligen Studierenden.

Die **Studierendenzahlen** aller hochschulischen Bildungseinrichtungen im österreichischen Hochschulraum (mit Stichtagsabweichungen) zusammengefasst ergeben für das Studienjahr 2019/20 insgesamt **395.808** Studierende.

Die Zahl der **Studienwerberinnen und –werber**, soweit erhebbar, betrug

- an Fachhochschulen **55.239** Personen (als aufgenommene Studierende **21.590** Personen, Mehrfachbewerbungen möglich!)
- für öffentliche Universitäten und Pädagogische Hochschulen gibt es keine netz-verfügbaren Bewerberinnen- und Bewerberzahlen
- auch im Bereich der Privatuniversitäten gibt es keine netz-verfügbaren Bewerberinnen- und Bewerberzahl. Anliegen in Zahlen

Wie bereits in früheren Jahren gibt es ein erhöhtes Aufkommen von Anliegen zu Zeiten von Fallfristen von Gesetzen, Verordnungen und institutionellen Regeln, so im (September, Ende der Erstzulassungen an öffentlichen Universitäten und Feststehen der Auswahlergebnisse an Fachhochschulen) sowie im November (Ende der Nachfrist an öffentlichen Universitäten) sowie zu den Vorlageterminen von Anträgen auf Studienbeihilfe. Anliegen nach Geschlecht: **332** der Anliegen kamen von Männern, **473** von Frauen.

Zu Redaktionsschluss waren es **805** Anliegen, **744** (zum Stichtag 30.09.2020) abgeschlossen. Das sind so viele Anliegen wie noch nie. Davon wurden **15%** von der OS gegenüber den Anliegendevorbringerinnen und -vorbringern in deren Sinne gelöst, bei **64%** der Anliegen wurden die Informationen erteilt; bei **4%** der Anliegen ergab sich nach Überprüfung des Sachverhaltes keine Zuständigkeit der OS, bei **10%** der Anliegen konnte die Ombudsstelle für Studierende keine weiteren Aktivitäten setzen, somit war keine Behandlung dieser Anliegen möglich. Bei **7%** der Anliegen war keine Lösung möglich.

Aufteilung der Anliegen nach Institutionen:

öffentliche Universitäten: 376 (46,7%)
sonstige Institutionen: 118 (14,7%)
Institutionen nicht genannt / bekannt: 66 (8,2%)
Fachhochschulen: 77 (9,6%)
Studienbeihilfenbehörde: 73 (9,1%)
Studentenheime 31 (3,8%)
Pädagogische Hochschulen: 28 (3,5%)
Privatuniversitäten: 22 (2,7%)

Anliegen nach Themen

Die zehn häufigsten Themen waren:

259 Studienbedingungen (32,2%)
125 Zulassung zum Studium (15,5%)
117 Sonstiges (14,5%)
73 Studienbeihilfe (9,1%)
55 Anerkennung / Anrechnung von Leistungen (6,8%)
44 Studienbeitrag (5,5%)
32 Studentenheime (3,9%)
27 akademische Grade (3,3%)
13 Stipendien (1,6%)
12 Mobbing / Diskriminierung (1,5%)

Nostrifizierungen: 12 (1,5 %)
Behinderung, Krankheit: 11 (1,4 %)
Erlöschen der Zulassung/Ausschluss aus dem Studium: 11 (1,4 %)
Mobilitätsprogramme: 7 (0,9 %)
wissenschaftliche Arbeit: 7 (0,9 %)

Die Themenhäufigkeit variierte nach Hochschultypen

Beschreibung von Anliegen

Wie auch in früheren Berichten werden auch im TB 2019/20 Anliegen im Detail dargestellt und über Ergebnisse berichtet. Zu berücksichtigende Gesetzesmaterien werden jeweils zu Beginn der Anliegenschilderungen zitiert. Insgesamt sind 27 Anliegen beschrieben, zu folgenden Themen:

- Keine Leistung des Lehrgangsbeitrages, da Zulassungsvoraussetzungen des Universitätslehrgangs nicht erfüllt wurden
- Beeinträchtigung des Rufes aufgrund Bekanntgabe eines Hausverbotes an alle Angehörigen einer öffentlichen Universität
- Verlängerung der Befristung eines Diplomstudiums Lehramt
- Anpassung der studienbeitragsfreien Zeit nach Verlängerung der Mindeststudienzeit des PhD-Studiums
- Aufnahmeverfahren an einer öffentlichen Universität
- Rückerstattung des Studienbeitrages, da das Studium aufgrund nicht positiver Absolvierung der Orientierungslehrveranstaltungen vor Beginn des Wintersemesters nicht fortgesetzt werden konnte
- Anwesenheitspflicht während des berufsbegleitenden Universitätslehrgangs an einer öffentlichen Universität
- Neuerliche Zulassung nach Erlöschen der Zulassung gemäß § 68 Abs 1 Z 8 Universitätsgesetz 2002 (UG) an einer öffentlichen Universität
- Verteilung der ECTS Punkte passt nicht zum tatsächlichen Arbeitsaufwand
- Zulassung Erweiterungsstudium
- Anerkennung von Nostrifizierungsprüfungen bei Wechsel der Universität
- Nachweis der besonderen Universitätsreife
- Abweichende Prüfungsmethode aufgrund Lese-Rechtschreibstörung beim MedAT
- Einreise georgischer Studierender
- Gleichwertigkeit von Prüfungen bei abweichender Prüfungsliteratur
- Konflikt zwischen studierender Person und Studiengangsleitung respektive Betreuung an einer Fachhochschule
- Rückerstattung des Studienbeitrages, da Studienleistungen nicht in Anspruch genommen werden konnten
- „Exmatrikulation“ aus einer Fachhochschule wegen fehlenden Nachweises der allgemeinen Hochschulreife

- Quereinstieg an Fachhochschulen
- Aufnahme von Studienwerber*innen in außerordentliches Studium an einer Fachhochschule in einem Studiengang ohne konkrete Finanzierungszusage
- Verspätete Eintragung von Noten des Sommersemesters
- Quereinstieg in Studium an einer Privatuniversität
- Pönale bei Rücktritt vom Ausbildungsvertrag
- Verwechslungsgefahr bei Studienberechtigungsprüfung
- Anerkennung von Vorstudien
- Unklare Zuständigkeiten für die Neuausstellung eines Diploma Supplements
- Auflösung des Benutzungsvertrages unter Nichteinhaltung der gesetzlichen Kündigungsfristen

Vorschläge an Organe und Angehörige von Hochschulinstitutionen sowie an den Gesetzgeber

Insgesamt 15 Vorschläge ergehen an den Gesetzgeber sowie die Organe und Angehörige von hochschulischen Bildungseinrichtungen. Zehn Vorschläge ergehen an den Gesetzgeber

- Neuerliche Zulassung (§ 63 Abs. 7 UG, § 66 Abs. 4 UG)
- Schutzzweck der Norm § 68 Abs. 1 Z 8 UG iVm § 63 Abs. 7 UG
- Besondere Universitätsreife (§ 65 UG)
- Abweichende Prüfungsmethoden für behinderte Studierende bei Aufnahmeverfahren
- Anerkennung von Prüfungen § 78 UG, § 56 HG, § 12 FHStG
- Klarstellung der Möglichkeit des Rechtsschutzes gemäß § 79 UG bei negativer Beurteilung der letztmöglichen Wiederholung einer Prüfung an öffentlichen Universitäten
- Ghostwriting (keinen konkreten Paragraphen betreffend)
- Festlegung der Durchführungsmethode der Lehrveranstaltungen sowie der Prüfungstermine und der Prüfungsmethode zu Beginn des Semesters § 76 UG an öffentlichen Universitäten
- Anerkennung von Prüfungen im Rahmen der Nostrifizierung (§ 78 Abs. 1 und Abs. 9 UG) an öffentlichen Universitäten
- Studierbarkeit – Validierung von ECTS-Anrechnungspunkten
- Abweichende Prüfungsmethoden für Aufnahmeverfahren § 11 iin Verbindung mit § 13 Abs. 2 FHStG
- Veröffentlichung der Satzung (§ 5 Abs. 1 PHG)
- Zusätzliche Satzungsbestimmungen zu abweichender Prüfungsmethode und Studienbeitrag (§ 12 Abs. 1 PHG)
- Verankerung einer abweichenden Prüfungsmethode für behinderte Studierende
- Umbenennen der „Studienberechtigungsprüfung“ für Kollegs (§ 8c Schulorganisationsgesetz)

Acht Vorschläge ergehen an die Organe und Angehörige der hochschulischen Bildungseinrichtungen und Sonstige Institutionen die mit Studierendenthemen befasst sind.

- Einsichtnahme bei elektronischen Prüfungen (§ 79 Abs. 5 UG, § 11 Abs. 1 Z 4 C-UHV)
- Quereinstieg an Fachhochschulen
- Rechtsschutz bei Prüfungen (§ 21 FHStG/FHG)
- Klarstellung der studienrechtlichen Folgen der Auflösung des Vertragsverhältnisses zwischen Studierenden und außerhochschulischen privaten Rechtsträgern (§ 2 Abs. 2a FHG)
- Erhöhung der Transparenz bei Bewerbung von Studiengängen und –programmen
- Kontrolle des Außenauftritts ausländischer Bildungseinrichtungen (gem. §27 HS-QSG) durch AQ Austria
- Aufrechterhaltung der Funktionalitäten der Verwaltungsstellen etc. an hochschulischen Bildungseinrichtungen während Lockdown-Phasen
- Durchführung von Erasmus+ Studierendenmobilität in Zeiten von COVID-19

COVID-19-Pandemie und die damit in Zusammenhang stehenden Maßnahmen an hochschulischen Bildungseinrichtungen

Insgesamt gab es ab März 2020 230 COVID-19 bezogene Anliegen (28,5 %).

Anliegen mit COVID 19 Bezug

- Studienbedingungen
- Digitale Lehre und elektronische Prüfungen
- Umstellung auf digitale Lehre bei Sprachkursen
- Plagiat/Erschleichen einer Leistung während Online-Prüfungen
- Technische Probleme I
- Technische Probleme II
- Aufzeichnung von Prüfungen – Privatsphäre und Datenschutz
- Einsichtnahmen während COVID-19
- Berücksichtigung von Betreuungspflichten/abweichende Prüfungsmethoden
- Online-Lehre
- Abhaltung von Präsenzprüfungen und -lehrveranstaltungen im Sommersemester 2020
- Praktika
- Mobilitätsprogramme

- Studierende Person soll Auslandssemester machen, will aber im Inland bleiben
- Studierende Person soll im Inland bleiben, will aber Auslandssemester machen
- Keine Nominierung für Erasmus+ durch Universität in Länder mit Reisewarnung
- Angeordneter Abbruch eines Auslandspraktikums der Universität
- Studienbeihilfe
- Nachweis des Studienerfolges
- Nachweis des Studienerfolges zu spät erfolgt
- Anspruch auf Studienbeihilfe
- Zuverdienstgrenze
- Zuverdienstgrenze bei der Studienbeihilfe im Zusammenhang mit system-relevanten Tätigkeiten während COVID-19
- Studentenheime
- Reduktion des Benützungsentgeltes und vorzeitige Auflösung des Benützungsvertrages aufgrund von COVID-19
- Studentenheimeigenschaft und Auflösung des Benützungsvertrages wegen sozialer Notlage bzw. § 1117 ABGB
- Auflösung des Benützungsvertrages wegen sozialer Notlage
- Auflösung der Benützungsverträge für internationale Studierende, denen die Einreise nach Österreich nicht möglich war
- Auflösung des Benützungsvertrages wegen Pflege naher Angehöriger
- Studienbeitrag
- Kein Erlass des Studienbeitrags wegen (Nicht-)Umstellung auf Online-Lehre
- Studienbeitrag und Beurlaubung
- Studienbeitrag im Wintersemester 2020/21
- Sonstiges
- Familienbeihilfe/Waisenpension
- Anspruch auf Familienbeihilfe iZm COVID-19
- Waisenpension und Leistungsnachweis iZm COVID-19
- Zulassung/Aufnahmetests
- Digitale Zulassung
- Aufenthaltstitel und Einreise
- Einreise nach Österreich
- Teilnahme an Aufnahmetests für internationale Studierende aufgrund COVID-19-Einreiseverordnung nicht möglich
- Visumverlängerung
- Finanzielle Notlage
- Unterstützung in finanziellen Notlagen
- Studienabschlüsse
- Entzug des Öffentlichkeitsrechts eines Konservatoriums
- Präsenz-/Zivildienst

- Einberufung zum Einsatzpräsenzdienst
- Online Lehr- und Prüfungsbetrieb

Ausblick:

Folgende **Arbeitsschwerpunkte** sind für 2021 vorgesehen:

- Weiterentwicklung der Arbeitsmethoden von Ombudsstellen im österreichischen Hochschulraum
- Weiterer Ausbau von Ombudsstellen in allen Tertiär-Bereichen
- Internationale Entwicklung zur weiteren Verankerung von Ombudsstellen (im Hochschulwesen)

2021 werden gemeinsam mit verschiedenen Kooperationspartnern folgende **Veranstaltungen** abgehalten werden:

- Fachtagung: "Recruiting International Potential for Austrian Higher Education Institutions: Obstacles and Opportunities", Frühjahr 2021, Wien
- Spezialseminar: Aufnahme und Bearbeitung von Anliegen / Beschwerden, Frühjahr 2021, Wien
- Dialog Studierende - hochschulische Bildungseinrichtungen, Frühsommer 2021, Salzburg
- Brauchen Pädagogische Hochschulen eine/n Ombudsfrau/mann, Frühherbst 2021, Innsbruck
- Beziehungsverlust durch elektronischen Verkehr: Ist eine Repersonifizierung von „Ämtern“ notwendig? Herbst 2021, Vaduz, Liechtenstein

Internationale Entwicklungen zur weiteren Verankerung von Ombudsstellen (im Hochschulwesen)

Am 18. und 19. November 2020 fand die (virtuelle) „Bologna“ Bildungsminister*innenkonferenz in Rom statt. An ihr haben erstmals Vertreter*innen aus insgesamt 49 Mitgliedsländern des Europarates und darüber hinaus teilgenommen. Im Verlaufe der Konferenz wurde das sogenannte Rome Communiqué verabschiedet.

- *"We recognize the importance of safeguarding student rights through legislation; we commit to developing and supporting them in our national systems through dedicated measures and structures, such as student ombudspersons or similar solutions that already exist in many EHEA countries. We commit to enabling such arrangements within our countries and higher education systems and will encourage cooperation within the European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)."*

Damit wurde erstmals in einem hochrangigen europäischen Dokument die Einrichtung von niedrigschwelligen, unabhängigen, hochschulischen Ombudsstellen zum besseren Rechtsschutz und zur Beratung und Unterstützung bei allfälligen persönlichen Konflikten empfohlen.