



Ombudsstelle
für Studierende

Studentische Ombudsstellen: Status, Zukunft, Mehrwert

Anna-Katharina Rothwangl

Markus Seethaler

10 Jahre österreichisches Hochschulombudsnetzwerk

07. Oktober 2026

Überblick über die Präsentation

1



Das Hochschulombudsnetzwerk

- Gründung
- „Klagenfurt Erklärung“
- Meilensteine

2



Was macht das Hochschulombudsnetzwerk?

- Grundsatzdokumente
- Austauschformate

3



Umfrage unter studentischen Ombudsstellen

4



Wie sieht die Zukunft des Netzwerks und der Ombudsstellen aus?

Gründung des Netzwerks

ENDGÜLTIGES TAGUNGSPROGRAMM UND LEBENSÄUFE DER REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Konfliktmanagement und Qualitätssicherung durch Ombudsstellen (für Studierende und zur Wahrung der guten wissenschaftlichen

Praxis) an österreichischen Hochschulen:

Erfahrungsberichte und Zukunftsperspektiven

Eine gemeinsame Veranstaltung der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt,
der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität,
der Österreichischen Universitäten-Konferenz,
der Österreichischen Fachhochschul-Konferenz,
der Österreichischen Privatuniversitäten-Konferenz,
der Rektorinnen- und Rektorenkonferenz der österreichischen Pädagogischen
Hochschulen, der Österreichischen Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft,
der Ombudsstelle für Studierende und
des Bundesministeriums für Wissenschaft,

2. Juni 2016
9:30 bis 16:00
Alpen-Adria-Universität
Universitätsstraße 65-67, 9
Gebäude Z, Raum



 Netzwerk der österreichischen Hochschulombudsstellen

„KLAGENFURTER ERKLÄRUNG“ ÖSTERREICHISCHES NETZWERK DER HOCHSCHULISCHEN OMBUDSSTELLEN UND ÄHNLICHER EINRICHTUNGEN

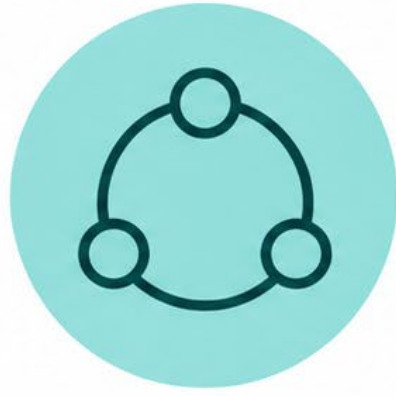
- 1) Das informelle österreichische Netzwerk der hochschulischen Ombudsstellen (für Studierende, für Studienrecht, zur Wahrung bzw. Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis) und ähnlicher Einrichtungen umfasst Institutionen an hochschulischen Bildungs- und Forschungseinrichtungen im österreichischen Hochschul- und Forschungsraum, die in den Bereichen Beratungs-, Beschwerde-, Diversitäts-, Informations-, Konflikt-, Krisen-, Qualitäts- und Verbesserungsmanagement tätig sind.
- 2) Als Koordinierungsstelle dieses informellen Netzwerkes fungiert die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung im Rahmen der ihr gemäß § 31 des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz 2011 aufgetragenen Ombuds-, Informations- und Servicetätigkeiten.
- 3) Die Ziele des Netzwerks sind die bundesweite Vernetzung und der professionelle Erfahrungsaustausch seiner Teilnehmerinnen und Teilnehmer in den oben erwähnten Aufgabengebieten u. a. durch folgende Arbeitsaufträge:
 - Entscheidungsträgerinnen und -träger sowie Mitarbeiterinnen und -arbeiter an Hochschul- und Forschungsinstitutionen bei der Etablierung und Professionalisierung einschlägiger Einrichtungen zu unterstützen
 - Wissen, Erkenntnisse und Erfahrungen in den genannten Tätigkeitsbereichen auszutauschen sowie zur Kompetenzerweiterung beizutragen
 - institutionsübergreifend Entwicklungen im Sinne der Tätigkeitsbereiche anzustoßen, zu begleiten und zu fördern
 - engen Kontakt zu und Kooperationen mit internationalen Netzwerken (vor allem ENOHE, dem European Network of Ombudsmen in Higher Education und ENRIO, dem European Network of Research Integrity Offices) sowie zu transnationalen Projekten zu halten
- 4) Das Netzwerk der österreichischen hochschulischen Ombudsstellen und ähnlicher Einrichtungen soll dazu beitragen, eine Fairnesskultur zu leben und die Angehörigen der einzelnen Institutionen durch Netzwerkaktivitäten zu stärken.
- 5) Das Netzwerk wird die Leistungen und Angebote sowie die Erfahrungen der teilnehmenden Einrichtungen kommunizieren. Zu diesem Zwecke werden gemeinsame analoge Aktivitäten wie z.B. Intensivseminare, Fachtagungen, Schulungen und Enqueten sowie digitale Aktivitäten wie z.B. Webinars, Discussion Lists und Blogs durchgeführt werden.
- 6) Das informelle österreichische Netzwerk der hochschulischen Ombudsstellen und ähnlicher Einrichtungen ist am 2. Juni 2016 in Klagenfurt offiziell begründet worden. Es steht facheinschlägig interessierten Personen und Institutionen offen, unabhängig von deren inner-institutionellen Bezeichnungen bzw. Positionierungen.

Die „Klagenfurter Erklärung“

Inhalte und Ziele:



Unterstützung
bei Etablierung
und Einrichtung
von Ombudsstellen



Sektorenüber-
greifende
Entwicklungen
anstoßen und
fördern



Austausch von
Erkenntnissen,
Erfahrungen
und Wissen



Kontakt und
Kooperation mit
internationalen
Netzwerken
erweitern



Etablierung
einer
Fairnesskultur

10 Jahre Hochschulombudsnetzwerk – Meilensteine 2016–2026



2016

„Klagenfurter Erklärung“
und Gründung des
österreichischen
Hochschulombudsnetzwerks



2023

Leitfaden Erstgespräch



2025

Einführung von Intervisions
zur kollegialen Beratung



2026

10 Jahre
Hochschulombudsnetzwerk



2016

Broschüre über Ombudsstellen
und ähnliche Einrichtungen im
österreichischen Hochschul-
und Forschungsraum
(Klagenfurtbroschüre)



2024

Werte und Standards für
das Ombudswesen an
hochschulischen
Bildungseinrichtungen



2026

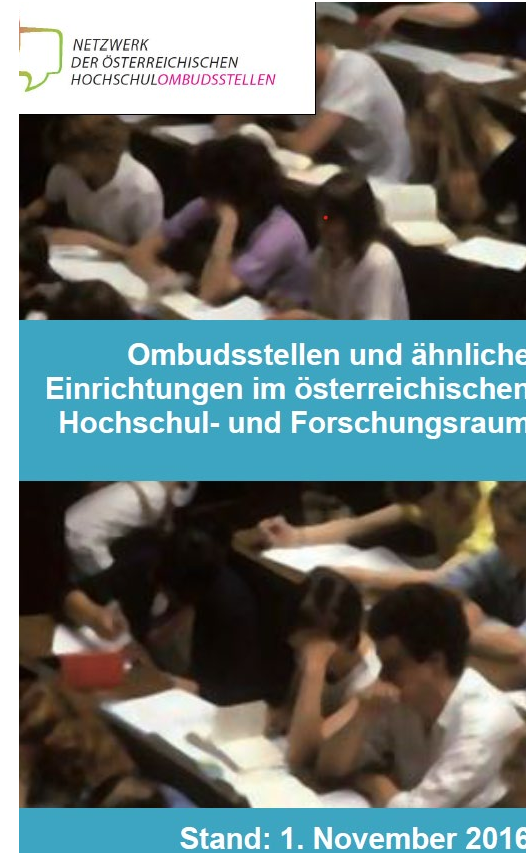
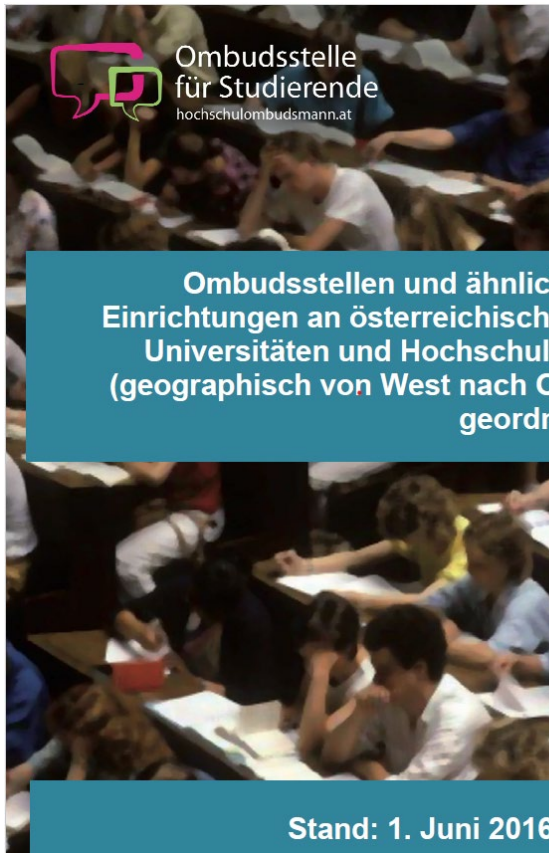
Mindeststandards für
Ombudsstellen für
Studierende an Hochschulen



2026

Start des Certificate Programme
„Managing conflict and effective
dispute resolution in higher
education“

Klagenfurtbroschüre 2016 - 2026



2016 Juni 20 Seiten
2016 November 88 Seiten
2026 März 231 Seiten

Klagenfurtbroschüre 2026

Übersicht Zuständigkeiten

	Inhaltliche Zuständigkeit: Beratungsstelle
	Inhaltliche Zuständigkeit: Beschwerdekommision
	Inhaltliche Zuständigkeit: Diskriminierung
	Inhaltliche Zuständigkeit: Akademische Integrität
	Inhaltliche Zuständigkeit: Wissenschaftliche Integrität
	Inhaltliche Zuständigkeit: Mediation
	Inhaltliche Zuständigkeit: Psychologische Beratung Psychotherapeutische Beratung Supervision
	Inhaltliche Zuständigkeit: Mobbing
	Inhaltliche Zuständigkeit: Ethik in Forschung und Lehre
	Inhaltliche Zuständigkeit: Studierende und Forschende mit Behinderung

Technische Universität Wien

Ombudsstelle für Studium und Lehre

Inhaltliche Zuständigkeiten:
Beratungsstelle für Studierende |
Mediation- und Konfliktberatung |
Diskriminierung |
Mobbing

<https://www.tuwien.at/studium/student-support/ombudsstelle-fuer-studium-und-lehre>

Die Ombudsstelle für Studium und Lehre ist eine Anlaufstelle für TU-Studierende bei Anliegen des universitären Alltags. Sie kann beraten, unterstützen und vermitteln. Sie nimmt Kontakt mit den Verantwortlichen auf und bemüht sich gemeinsam mit diesen um Lösungen.

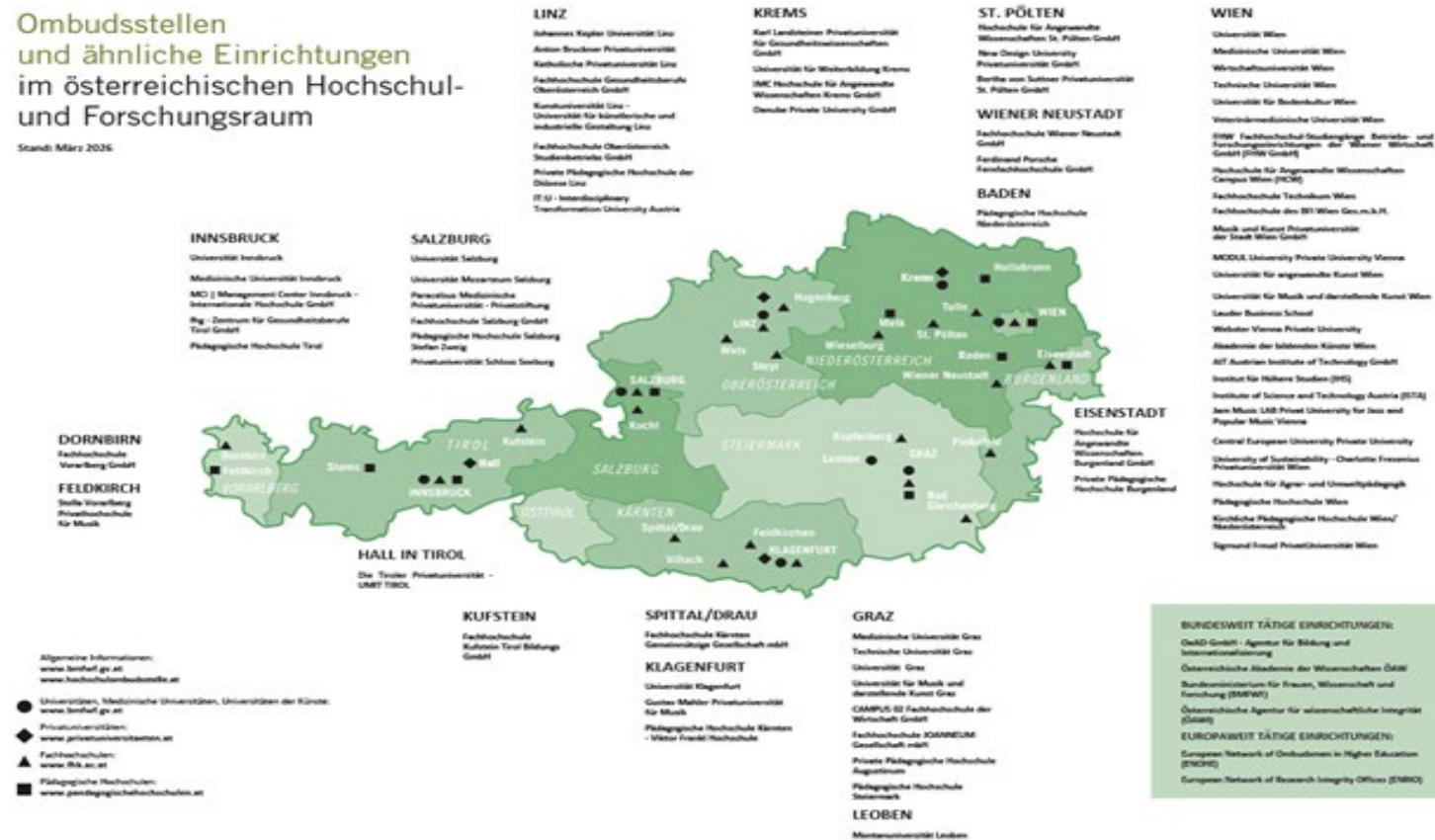
Bei Anliegen zu diesen Themen können Sie sich an die Ombudsstelle wenden:

- Schwierigkeiten im Rahmen von Lehrveranstaltungen & Prüfungen oder bezüglich Zulassung & Anerkennung
- Konflikte oder Betreuungsabbruch bei der Abfassung von Abschlussarbeiten
- Sachverhaltsklärung bei unterschiedlichen Auskünften von TU Einrichtungen & Ansprechpersonen
- Unangemessenes Verhalten, Diskriminierung & (sexualisierte) Belästigung oder Gewalt
- Offenes Ohr für Vorschläge zur Verbesserung der Studienbedingungen & Serviceeinrichtungen

Landkarte analog

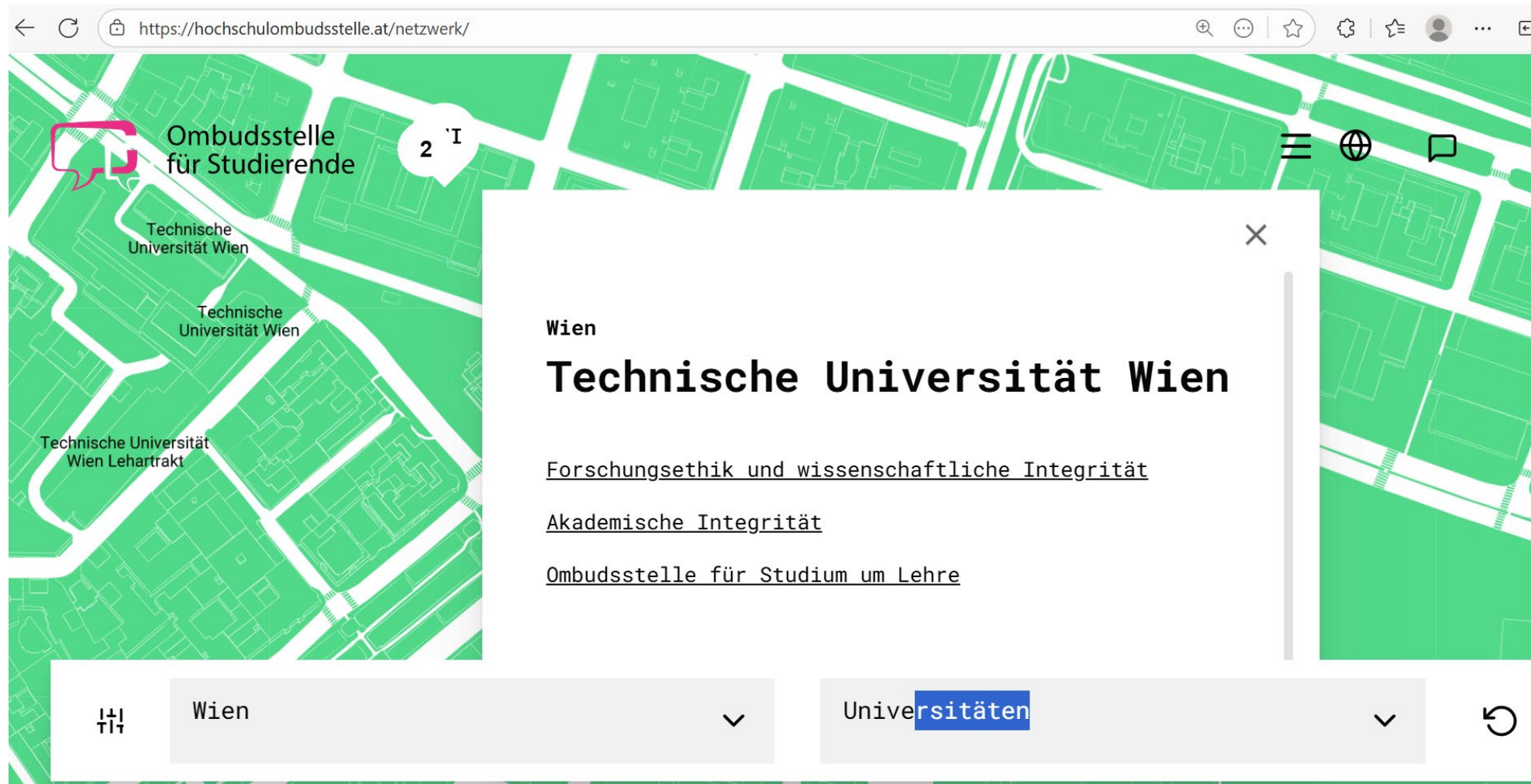
Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen im österreichischen Hochschul- und Forschungsraum

Stand: März 2025



Landkarte digital

- <https://hochschulombudsstelle.at/netzwerk/>



Netzwerk online

- <https://hochschulombudsstelle.at/netzwerk/>



Downloads

7. Auflage der Broschüre – Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen im österreichischen Hochschul- und Forschungsraum · 231 Seite(n)



Mindeststandards für Ombudsstellen für Studierende an Hochschulen · 2 Seite(n)



Leitfaden Erstgespräch · 4 Seite(n)



Werte und Standards für das Ombudswesen an hochschulischen Bildungseinrichtungen
· 3 Seite(n)



Bereits erarbeitete Grundsatzdokumente



**Leitfaden für
Erstgespräche**



**Werte und Standards
für das Ombudswesen
an hochschulischen
Bildungseinrichtungen**



**Mindeststandards
für Ombudsstellen
für Studierende
an Hochschulen**

Leitfaden für Erstgespräche – Teil 1:

Grundlagen und Gesprächsführung



Orientierungspunkte für individuelle Herangehensweise

- Flexibel an die jeweilige Situation und Person anpassen
- Struktur bieten, aber Raum für das Anliegen lassen
- Keine starre Abfolge, sondern Orientierungshilfe



Aktives Zuhören

- 1 Auf Körpersprache achten
- 2 Ablenkungen vermeiden
- 3 Zwischenfragen stellen
- 4 Rechtfertigung vermeiden
- 5 Paraphrasieren
- 6 Pausen vor den eigenen Antworten machen



Fragen

- Ziel- und lösungsorientierte Fragen
- Skalierungsfragen
- Hypothetische Fragen
- Ressourcenfragen
- Systemische Abschlussfrage



Mäeutik

- Durch gezielte Fragen selbstständiges Nachdenken und neue Perspektiven anregen
- Eigene Lösungen und Handlungsoptionen der Gesprächsperson entwickeln

Leitfaden für Erstgespräche – Teil 2:

Weitere zentrale Aspekte



Mündliche Vereinbarung

- Gemeinsames Verständnis über nächste Schritte
- Realistische und konkrete Vereinbarungen treffen
- Verantwortlichkeiten und Zeitrahmen klären
- Bei Bedarf schriftliche Bestätigung (z. B. per E-Mail)



Paraphrasieren

Mit eigenen Worten wiedergeben, was verstanden wurde, um Verständnis zu zeigen und Klarheit zu schaffen.

Beispiel:

„Meine Betreuerin ist so gemein, sie hackt immer nur auf mir herum und ist mit nichts zufrieden.“

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, haben Sie den Eindruck, dass das Feedback, das Sie von Ihrer Betreuerin erhalten, sachlich nicht gerechtfertigt ist und eine zu hohe Erwartungshaltung an Sie angesetzt wird?“



Rolle

- Neutral, unabhängig und parteilich für ein faires Verfahren
- Gesprächsfördernd, nicht entscheidend
- Unterstützend bei der Klärung von Optionen und nächsten Schritten
- Transparenz über Möglichkeiten und Grenzen der Ombudsstelle



Vertraulichkeit

- Gespräche sind vertraulich
- Informationen werden nur mit Einverständnis weitergegeben
- Grenzen der Vertraulichkeit transparent machen (z. B. bei gesetzlicher Meldepflicht)

Mindeststandards für Ombudsstellen für Studierende an Hochschulen



Niederschwelliger Zugang



Vertraulichkeit und Datenschutz



Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit



Unparteilichkeit und Fairness



Vermittlung und Information



Qualifikation und Qualitätssicherung



Dokumentation



Verankerung von Ombudsstellen

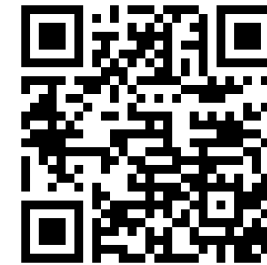


Informationszugang

Intervision

Intervision

A Method for Structured, Multi-Perspective
Reflection on One's Own Professional Practice
in the Group



[Intervision | Prezi](#)

Virtuelle Austauschformate

Vergangene Veranstaltung

Vergangene Veranstaltung

Virtueller Austausch

Die Ombudsstelle für Studierende lädt zum nächsten virtuellen Informationsaustausch am Donnerstag, den **19. November 2026 von 11:30-12:00 Uhr**, zum Thema „**Sexualisierte Gewalt an Hochschulen: Über den Umgang mit Meldungen**“ ein.

Bei diesem Austausch dürfen wir Frau Dr.ⁱⁿ Yara Hofbauer, LL.M., Rechtsanwältin und Partnerin bei *Rest Borsky Hofbauer Rechtsanwält:innen OG* herzlich begrüßen, die einen Einblick in die Thematik geben sowie aktuelle Problemfelder erörtern wird.

Virtueller

**Informationsaustausch:
„Managing conflict
and effective
dispute resolution
in higher education“**

[Mehr erfahren →](#)

**Virtueller
Informationsaustausch:
„Kommunikation mit
Studierenden im
Autismus-Spektrum“**

[Mehr erfahren →](#)

Jährliches Trainingsprogramm

Workshop zur Kommunikation mit neurodivergenten Studierenden

Für studentische Ombudsstellen findet am Vormittag vor der 10 Jahresfeier ein von der Ombudsstelle für Studierende organisierter Workshop statt.



Datum: Mittwoch, den 07. Oktober 2026



Zeit: 09:30 Uhr bis 12:30 Uhr



Ort: Rosengasse 2-6, 1010 Wien

Frau Mag.^a Alma Windsperger vom Dachverband der Österreichischen Autismus Hilfe wird gemeinsam mit uns **zentrale Aspekte der Kommunikation mit neurodivergenten Studierenden besprechen und auf Anforderungen und Herausforderungen im Hochschulkontext eingehen.**



Studies / Managing conflict and effective dispute resolution in higher education

Managing conflict and effective dispute resolution in higher education

Certificate Program



Overview

Target Group

Benefits and Learning Outcomes

Curriculum

International Faculty

Application & Admission Requirements

Study Program Director

Downloads

News

Higher education institutions are places of dialogue, participation and diverse interests. Where different perspectives, expectations and responsibilities meet, conflicts may arise that require professional processes and skilled practitioners.

The Certificate Program “Managing Conflict and Effective Dispute Resolution in Higher Education” provides participants with a solid foundation and practice-oriented approaches for dealing with conflicts, complaints and disputes in higher education settings. The programme focuses on conflict management, ombuds practice, complaint handling, alternative dispute resolution (ADR), and the organisational, legal and ethical fra... [Read more](#)

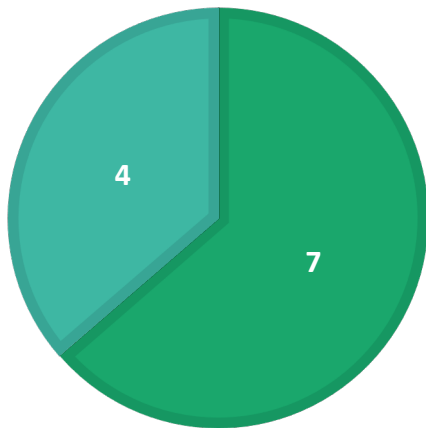
 GRADUATION
Certificate ECTS-POINTS
24 LEARNING FORMAT
[Blended Learning](#) DURATION
2 semesters, part time START
Winter semester 2026/27 COSTS
EUR 4.200,-- ADMISSION REQUIREMENTS
According to curriculum LANGUAGE
English

Hintergrund: Umfrage unter studentischen Ombudsstellen

- * Rückmeldungen von 11 studentischen Ombudsstellen
- * Einblick in Tätigkeit, Ressourcen und Beschaffenheit

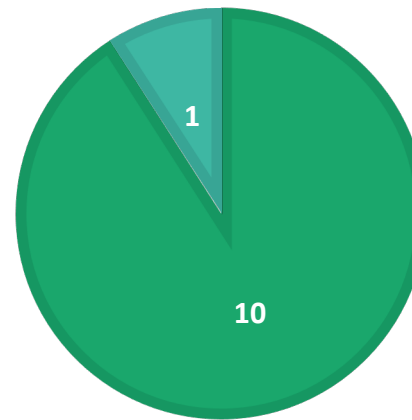
HANDELT ES SICH UM EINE BEZAHLTE ODER EHRENAMTLICHE TÄTIGKEIT?

■ Beahlt ■ Ehrenamt



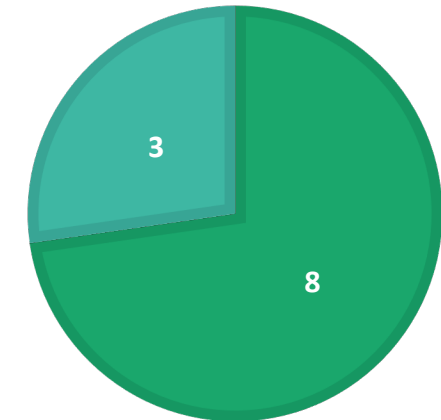
HANDELT ES SICH BEI DER FUNKTION IN DER OMBUDSSTELLE UM EINE UNBEFRISTETE ODER BEFRISTETE?

■ Unbefristet ■ Befristet



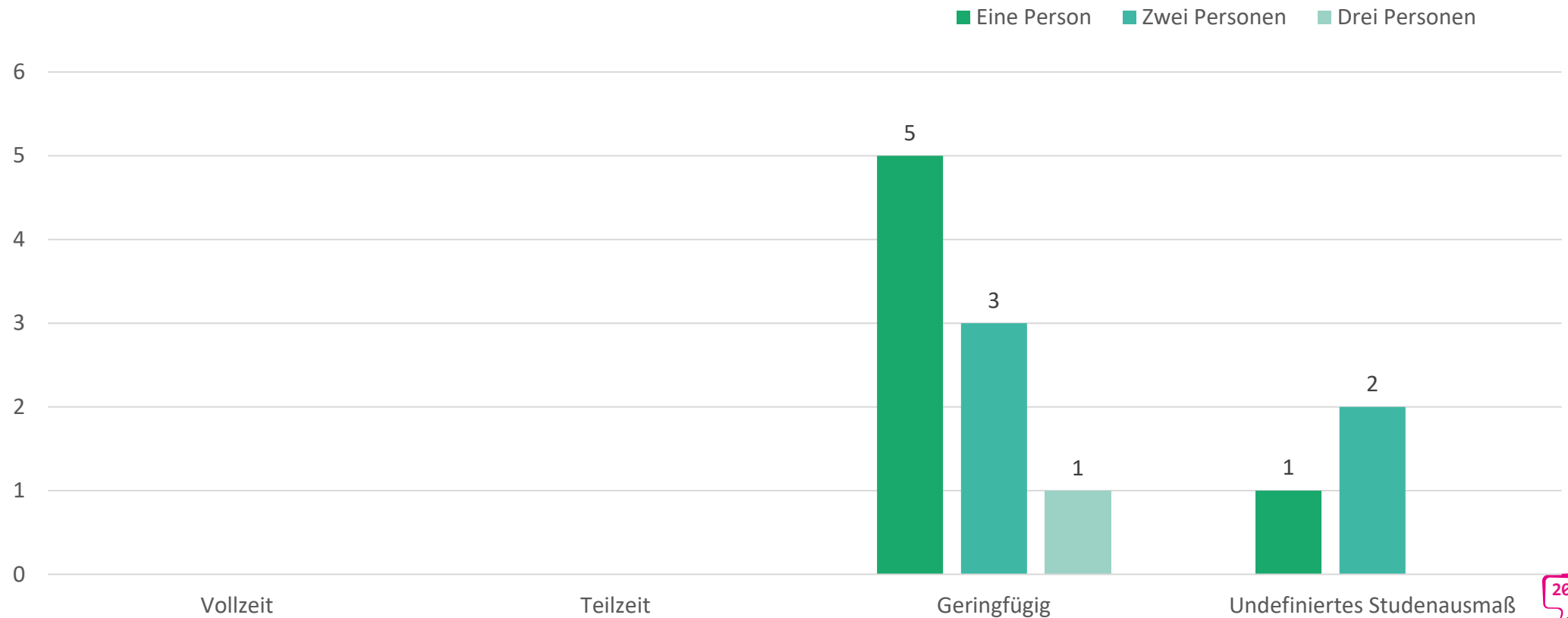
SIND DIE MITARBEITER:INNEN DER OMBUDSSTELLE AUCH IN ANDEREN ROLLEN AN DER HOCHSCHULE TÄTIG?

■ Ja ■ Nein



Personelle Ausstattung

Wie viele Personen sind in der Ombudsstelle tätig, und in welchem Stundenausmaß sind sie beschäftigt?



Aufgaben und Tätigkeiten von Ombudsstellen für Studierende

1



Beratung,
Orientierung,
Information

2



Vermittlung

3



Verbesserung
durch
Problemerkennung

Grundsätzlich gilt:
keine einheitliche Vorgehensweise



Studienrecht



Aufklären über Mythen
und Gerüchte



Coaching und Vorbereitung
von Gesprächen



Neutrale Beobachtungsfunktion



Ermächtigung Studierender



Anlaufstellen für Fragen
zu den eigenen Rechten
und Pflichten



Aufzeigen möglicher
Vorgehensweisen und
studienrechtlicher Optionen



Vermittlung in Konfliktfällen



Gesprächsangebote



Aufzeigen möglicher
Lösungsansätze



Reporting

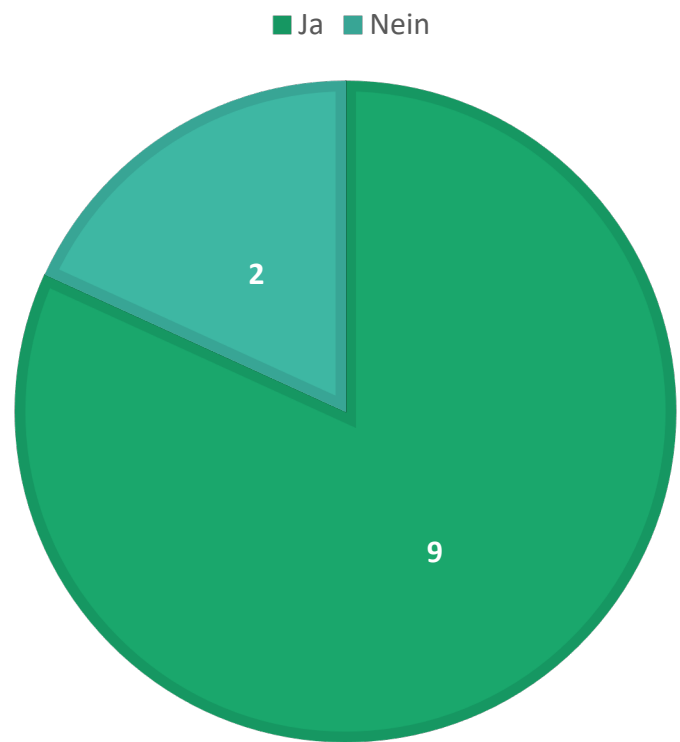


Identifikation
systematischer
Herausforderungen

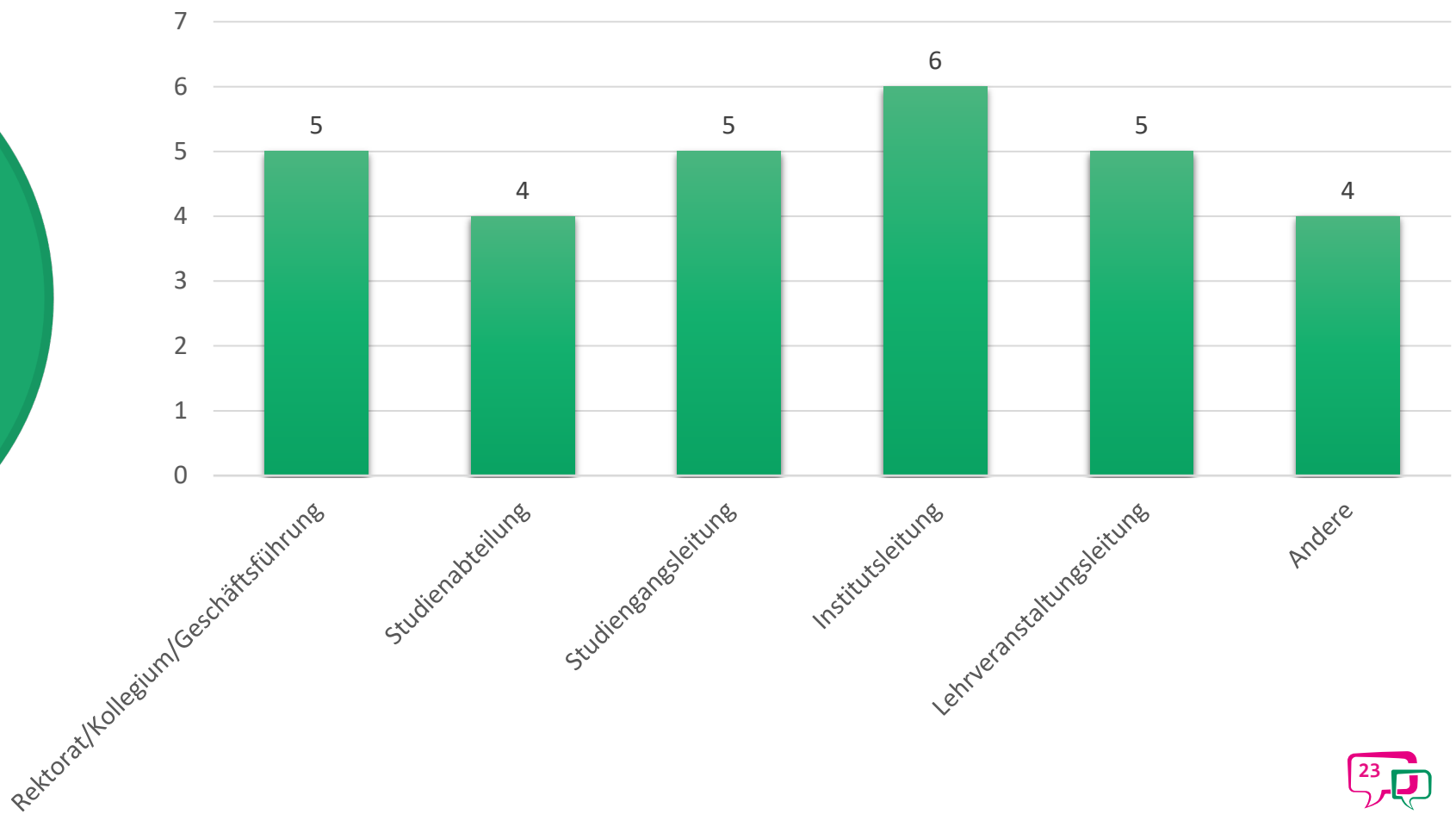


Übersicht über
bearbeitete Anliegen

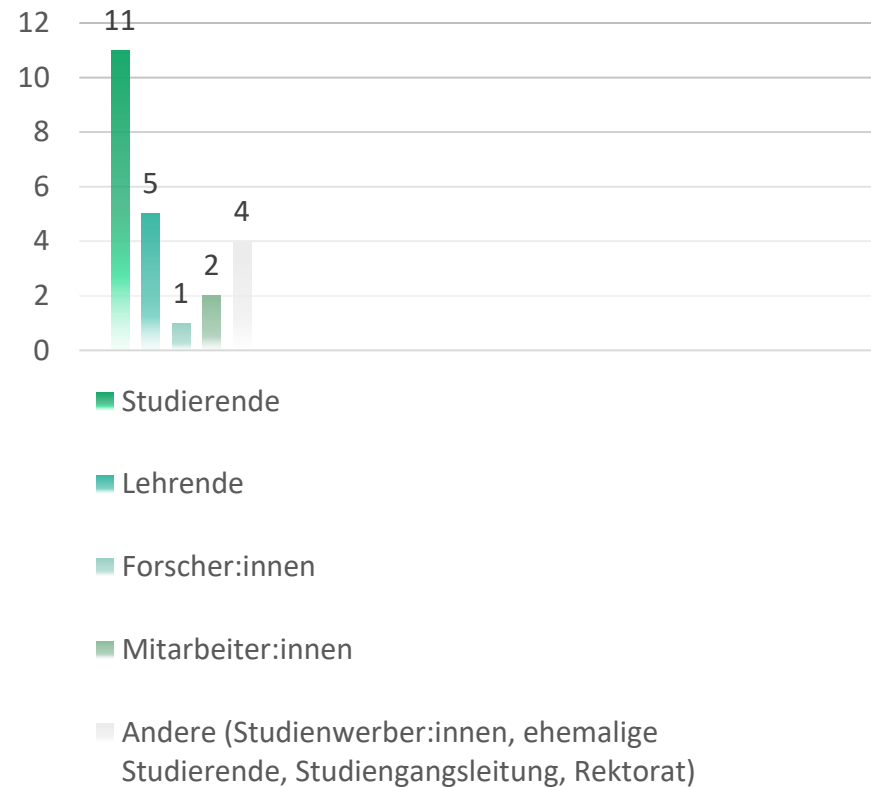
HAT DIE OMBUDSSTELLE DAS RECHT BZW. DIE
MÖGLICHKEIT, VORSCHLÄGE UND
EMPFEHLUNGEN ZUR SYSTEMISCHEN
VERBESSERUNG ZU UNTERBREITEN?



An wen werden die Vorschläge und Empfehlungen
gerichtet?



WELCHE ZIELGRUPPEN DÜRFEN SICH AN DIE OMBUDSSTELLE WENDEN?



Tätigkeitsbericht



8/11

(davon 7 jährlich und 1 halbjährlich)
Ombudsstellen legen einen Bericht
über ihre Tätigkeiten vor

an



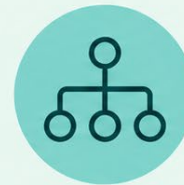
Rektorat



die Geschäftsführung



das Kollegium



und/oder der
Studienabteilung

Welchen Mehrwert bieten studentischen Ombudsstellen?



Vertrauliche Anlaufstelle
bei Problemen



Vermeidung der
Eskalation von Konflikten



Verbesserung der
Kommunikation



Verbesserung der
Studienbedingungen



Identifikation
struktureller Probleme



Unterstützung anderer
Abteilungen und Fachbereiche



Steigerung der
Zufriedenheit

Zukunft des Hochschulombudsnetzwerks

Wünsche an das Netzwerk im Rahmen der Umfrage



Mehrwert von
Ombudsstellen
Hochschulleitungen
besser kommunizieren



Unterstützung
dabei Ombudsstellen
bekannter zu machen



Systematischere
Begleitung



Zur Verfügungstellung
von Leitfäden, Formularen,
Instrumenten, Reporting
und Dokumentation



Vernetzung auch
in Bundesländern

Zukunft des Hochschulombudsnetzwerks – Teil 2

Wünsche zur Zukunft des Ombudswesens im Rahmen der Umfrage



**Gesetzliche
Verpflichtung
studentische
Ombudsstellen
an Hochschulen
einzurichten**



**Ausreichende
Ausstattung
und Ressourcen**

HAPPY OMBUDSDAY 2026!



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Anna-Katharina Rothwangl

Markus Seethaler

www.hochschulombudsstelle.at

info@hochschulombudsstelle.at

Die grafische Gestaltung der Folien wurde mit KI unterstützt.