

## TOP 3.4.2 Tätigkeitsbericht - Studierenden-Ombudsstelle

15 Jahre nach ihrer Gründung wurde die "Klagemauer" für Studierende unter dem Namen "Ombudsstelle für Studierende" gesetzlich verankert. Nun hat die für alle 373.000 HochschulstudentInnen zuständige Stelle erstmals einen Tätigkeitsbericht vorgelegt.

### Langjährige Zusammenarbeit mit der AK

Die Bildungsabteilung der AK Wien arbeitet schon seit 1997 mit der Studierenden-Ombudsstelle zusammen, die unter BM Einem als zentrale Auskunft- und Beratungsstelle für Uni- und FH-StudentInnen geschaffen wurde und früher „Studierendenanwaltschaft“ hieß.

Besonders intensiv war die Zusammenarbeit in punkto Aufklärungs- und Vermittlungstätigkeit vor allem in den „heißen Phasen“ der Einführung der Studiengebühren im Jahr 2001 sowie der Einführung von Zugangsbeschränkungen nach dem EuGH-Urteil 2005.

Die AK hat sich auch sehr für die gesetzliche Verankerung der Studierenden-Ombudsstelle eingesetzt. Diese erfolgte schließlich im Rahmen des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes 2011. Die auf dieser gesetzlichen Basis seit März 2012 neu eingerichtete Institution, die als weisungsfreie, informelle Ombuds-, Informations- und Servicestelle fungiert, ist seither auch für Studierende von Pädagogischen Hochschulen und Privatunis zuständig.

### Inhalte des Tätigkeitsberichts 2012/13

Laut dem Tätigkeitsbericht gab es die meisten Anfragen im Studienjahr 2012/13 zu den Themenfeldern Leistungsbeurteilung, Studienbeiträge, Studienzulassung und -beihilfe. Auch das Thema „schlechte Studienbedingungen“ (zB kein ausreichendes Angebot von Lehrveranstaltungen für Berufstätige) war Teil der Arbeit.

Die AK findet als Gesprächs- und Kooperationspartner im Bericht mehrfach Erwähnung.

Von September 2012 bis September 2013 wurde die Homepage über 32.000 mal aufgerufen, durchschnittlich 130 mal pro Monat wurde in diesem Zeitraum über das Online-Formular mit der Ombudsstelle Kontakt aufgenommen - Spitzen gab es jeweils vor Semesterende. Drei Viertel der 505 eingeleiteten schriftlichen Verfahren konnte sie selbst positiv erledigen, der Rest wurde an andere zuständige Stellen weitergeleitet.

Weiters kamen 87 Prozent der Anfragen von Uni-StudentInnen, zehn Prozent von FH-Studierenden und der Rest von Angehörigen von Privatunis und Pädagogischen Hochschulen. Betrachtet man die Anliegen in Bezug auf die Differenzierung nach Geschlecht, so haben sich im Erhebungszeitraum 49 Prozent Frauen und 51 Prozent Männer an die Ombudsstelle gewandt.

Zudem wurden Erkenntnisse aus Einzelfällen und aus der Behandlung von studiumsrelevanten Themen in spezielle Broschüren aufgearbeitet. Die Palette reicht hier von „Stichwort? Studium!“ bis hin zu „Stichwort? International! Studieren!“ oder „Stichwort? Förderungen für behinderte und chronisch kranke Studierende!“.

Darüber hinaus hat die Ombudsstelle auch Tagungen zur Verbesserung des Studienalltags abgehalten und Hochschulen und Wissenschaftsministerium entsprechende Vorschläge gemacht.

## **Bereich Bildung, Kultur, Konsumenten, Wien – Aschauer-Nagl**

Im Bericht findet sich auch eine Zusammenfassung über die am 15. November 2012 im AK Bildungszentrum veranstaltete ExpertInnentagung zum Thema „Ist hier/da/dort jemand? Vorschlags- und Verbesserungsmanagement an Hochschulen: Was es Studierenden und Hochschulen bringen kann“.

### **Resümee**

Da die AK Wien immer wieder mit Anfragen und Beschwerden von Eltern, berufstätigen Studierenden oder ArbeitnehmerInnen, die sich höher qualifizieren wollen, konfrontiert ist, sollen die guten Kontakte zur Ombudsstelle auch in Zukunft aufrechterhalten werden.

Geplant ist, neben regelmäßigen Gesprächen auch die Möglichkeit einer weiteren gemeinsamen Veranstaltung im nächsten Studienjahr auszuloten.

Homepage: [www.hochschulombudsmann.at](http://www.hochschulombudsmann.at)