

Hochschulombudsmann beim Ombudsmann der KLEINEN ZEITUNG

Gemeinsam auch im Hochschulbereich helfen, wo es möglich ist

Zum Erfahrungsaustausch zwischen den Berufswelten des Zeitungs-Ombudsmannes der Grazer KLEINEN ZEITUNG und des Wiener Hochschulombudsmannes im Wissenschaftsministerium trafen sich vor kurzem die beiden Leiter dieser Einrichtungen, Peter Filzwieser und Josef Leidenfrost, im Hauptquartier der KLEINEN in Graz.



Die KLEINE ZEITUNG war 1970 die erste österreichische Tageszeitung, die einen Ombudsmann für ihre Leserinnen und Leser eingerichtet hat und damit bahnbrechend in diesem Metier. Die von ihren Leserinnen und Lesern an die Zeitung herangetragenen Anliegen umfassen alle Themen von Autoreparatur bis Zeitschriftenabo; derzeit besonders virulent sind Probleme im Internet. Die Betrugspalette, mit der die Leser zu kämpfen haben und vom Ombudsmann unterstützt werden, reicht vom Diebstahl beim Onlinebanking über Datenphishing bis zu fingierten Inseraten im World Wide Web. Nachdem die Fälle in der Redaktion eingegangen sind werden die Anliegen überprüft und mit den Stellen oder Personen, wo es Probleme gab, Kontakte aufgenommen. Dabei wird seitens des KLEINE-Ombudsmannes versucht, Lösungen in der konkreten Situation zu finden. Die Berichte darüber erscheinen anlassbezogen auf verschiedenen Ressort-Seiten der KLEINEN ZEITUNG, je nach Thema. Es können natürlich nicht immer alle Fälle gelöst werden, doch gibt es bei Ämtern, Behörden und Firmen mittlerweile ein ausgeprägtes Verständnis dafür, dass sich Menschen mit ihren Problemen eben auch an eine Zeitung wenden und deren Mithilfe erbitten. Da daraus allenfalls kritische Berichte für die Zeitung entstehen könnten, sind alle Involvierten bemüht, die Dinge möglichst mit einem guten Ausgang zu regeln. Es gibt daher natürlich auch positive Berichterstattungen, wenn es absolute Herzeigebeispiele gibt. Die Anonymität gegenüber den Leserinnen und Lesern, die nicht genannt werden wollen, wird selbstverständlich gewahrt.

Unter den Anliegen an den Ombudsmann der KLEINEN gibt es immer wieder, wenn auch nicht sehr häufig, solche aus dem Hochschulbereich. Peter Filzwieser und sein Team treten bei Hochschulanliegen mit dem Hochschulombudsmann in Wien in Kontakt, um Möglichkeiten zur Mithilfe bei der Lösung bei den Hochschulen oder hochschulischen Verwaltungsstellen zu erörtern. Bei den Anliegen handelt es sich meist um administrative

Probleme im Studienrecht in Verbindung mit finanziellen Förderungen (wie z.B. Stipendien), siehe dazu den jüngsten Fall unter „Doch noch ein Happy-End nach falscher Auskunft“ (KLEINE ZEITUNG, 2. Oktober 2014, Seite 38), bei dem nach gemeinsamen Anstrengungen der beiden Ombudsstellen eine Studentin ihr Stipendium nach einer falschen Information zuerst zurückzahlen hatte müssen und dann doch wieder zurückbekam.

Die Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft hat einen ähnlichen Auftrag wie der KLEINE-Ombudsmann. Sie ist eine spezielle Stelle innerhalb der Wissenschaftsadministration, an die sich Studienwerber, Studierende und ehemalige Studierende aller tertiären Bildungseinrichtungen in Österreich, also öffentliche und private Universitäten, Fachhochschulen und Pädagogische Hochschulen wenden können. Gerne vermittelt sie auch in an indirekt sie herangetragen Fällen, holt aber zunächst immer eine Zustimmungserklärung der Betroffenen ein, bevor sie mit den Anliegen an die Hochschulen zurückgeht, wo es die ursprünglichen Probleme gegeben hat. Auch die Ombudsstelle berichtet über von ihr behandelte Anliegen, allerdings nur einmal im Jahr im Tätigkeitsbericht an die Ressortleitung und an das Parlament. In jedem Fall werden dabei keine Namen erwähnt, da die Tätigkeit der Ombudsstelle der Verschwiegenheitspflicht unterliegt.

Am häufigsten, so Peter Filzwieser, kämen bei der KLEINEN derzeit Beschwerden von Leserinnen und Lesern zu Themen der Internet-Kriminalität, Stichwort bargeldloser Zahlungsverkehr. Zwischen dem Auftreten eines Problems und der Lösung, falls möglich, vergingen im Durchschnitt wenige Tage bis mehrere Wochen. Durchschnittliche Bearbeitungszeiten beim Hochschulombudsmann sind, je nach Art des Anliegens, zwischen einer Woche minimal und zwei Monaten maximal. Manchmal dauerten Verfahren aber auch schon länger. Häufigste Themen beim Hochschulombudsmann sind im letzten Berichtszeitraum für das Studienjahr 2013/14 die Themen Zulassung zum Studium und Studienplan(umstellungen).

Die beiden Ombudsstellen wollen auch in Zukunft anlassbezogen eng zusammenarbeiten und ihren jeweiligen „Kundinnen“ und „Kunden“ bei ihren Anliegen bestmöglich helfen.

KLEINE ZEITUNG-Ombudsmann:

<http://www.kleinezeitung.at/s/service/ombudsmann/index.do>

Ombudsstelle für Studierende:

www.hochschulombudsmann.at