

Was ist ...

der Unterschied zwischen Ombuds-, Informations- und Servicearbeit?

Im Bundesgesetz über Bundesgesetz über die externe Qualitätssicherung im Hochschulwesen und die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG), veröffentlicht im Bundesgesetzblatt BGBl. I Nr. 74/2011 (NR: GP XXIV RV 1222 AB 1318 S. 112. BR: 8520 AB 8530 S. 799.), zuletzt novelliert 2015, ist im 8. Abschnitt die Ombudsstelle für Studierende wie folgt verankert:

*„§ 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.*

(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.

(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.

(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.

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

(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.

(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."

Was sind nunmehr die Unterschiede zwischen den und allfällige Gemeinsamkeiten der drei gesetzlich definierten Hauptaufgaben der Ombudsstelle für Studierende als **Ombuds-, Informations- und Servicestelle?**

Ombudstätigkeit

Mit diesem Begriff ist die „klassische“ Arbeit einer Ombudsstelle, nämlich Vermittlung, gemeint. Dies umfasst hier konkret das Aufgreifen von Anliegen einzelner (oder auch mehrerer) Angehöriger hochschulischer Bildungseinrichtungen (öffentlich-rechtlich und privat-rechtlich organisierte) durch die zentrale Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, für die es vor Ort entweder keine entsprechenden Ansprechpartnerinnen und -partner gibt oder die vor Ort vermeintlich oder tatsächlich nicht gelöst werden konnten oder können. Dabei tritt die Ombudsstelle eben vermittelnd (evt. auch durch Mediation) in Aktion. Des Weiteren fungiert die Ombudsstelle als Institution, die systemische Anliegen aufgreift und Änderungen vorschlägt. Sie tut dies in individuellen Gesprächen mit den zuständigen Organen oder Angehörigen an den Hochschulinstitutionen, mit anderen Behörden und Verwaltungsstellen bzw. durch Veröffentlichung im jährlich zu legenden Tätigkeitsbericht an die zuständigen Ressortleitungen sowie an den Nationalrat. Indem die Ombudsstelle für Studierende auch Stellungnahmen zu einschlägigen Materiegesetzen für den Hochschulbereich erstellt, gibt sie auf diesem Wege aufgrund ihrer Erfahrungen ebenfalls Vorschläge zu notwendig erscheinenden gesetzlichen Veränderungen bekannt.

Informationstätigkeit

Hierbei handelt es sich zunächst vor allem um den gesetzlich festgelegten Informations-Auftrag. Demnach soll die Ombudsstelle für Studierende regelmäßig durch Veranstaltungen in Informationsaustausch mit Einrichtungen, die mit Studierendenthemen befasst sind, treten. Dies tut die Ombudsstelle für Studierende jährlich in mehreren, gemeinsam mit den verschiedenen Anspruchsgruppen organisierten Arbeitstagen zu Spezialthemen. Zur Informationstätigkeit zählen aber auch die unterschiedlichsten Veröffentlichungen sowohl in gedruckter Form als auch in elektronischer Form, wie zum Beispiel die Praxisbroschüren aus der „Stichwort“-Serie, die anlassbezogen herausgegebenen Werkstattberichte, die jährlichen Tätigkeitsberichte sowie die Homepage-Kolumnen „Was ist.../Wie geht...?“ und über Neuigkeiten aus dem Bereich der Hochschul-Ombudsstellen.

Ebenfalls zu den Informationstätigkeiten der Ombudsstelle für Studierende zählen die Erst-Auskünfte über die Telefon-Hotline sowie schriftliche Beratungen per Mail.

Neuerdings ist nach vereinbarten Terminen auch die Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle für Studierende mittels Skype möglich.

Servicetätigkeit

Darunter sind wohl vor allem die teilweise bereits erwähnten Informationsleistungen, darüber hinaus aber auch die Behandlung von Anfragen, die evt. nicht in den unmittelbaren Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle, nämlich Studien-, Lehr-, Prüfungs-, Service- und Verwaltungsbetrieb von Hochschulen, fallen. Solche Themen können z.B. Studienförderungsmaßnahmen, aufenthaltsrechtliche Bestimmungen oder Benutzungsregelungen von Studierendenheimen betreffen. Auch die Weitervermittlung an zuständige Stellen bei Anliegen, die definitiv nicht in die Aufgabenbereiche der Ombudsstelle für Studierende fallen, sowie die Zurverfügungstellung von Erstinformationen auch für außerhalb des Hochschulrechts gelegene gesetzliche Bestimmungen werden im Rahmen der Servicetätigkeit erfasst.

Als Servicetätigkeit ist auch die Beauskunftung von Institutionen in der Bundesverwaltung (z.B. Volksanwaltschaft, Rechnungshof) oder von Interessenvertretungen im Hochschulbereich (Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaften, Universitätenkonferenz, Fachhochschul-Konferenz, Österreichische Privatuniversitätenkonferenz, Konferenz der Rektorinnen und Rektoren der Pädagogischen Hochschulen) zu sehen.

Als Serviceleistungen bietet die Ombudsstelle für Studierende schließlich auch die Unterstützung bestehender hochschulischer Ombudsstellen an Hochschulinstitutionen (derzeit sechs an der Zahl) sowie von Interessentinnen und Interessenten zur Einrichtung derartiger Stellen an weiteren österreichischen Hochschulen an.