

Gisma University of Applied Sciences

BESCHWERDEN UND VERFAHREN FÜR STUDIERENDE



Gisma
University
of Applied
Sciences



Inhalt

1. Richtlinienerklärung	04
2. Definition	04
3. Allgemeine Grundsätze	05
4. Gismas dreistufiges Beschwerdeverfahren	06
5. Stufe eins – informell / lokale Lösung	06
6. Stufe zwei – formelles Verfahren	06
7. Stufe drei – Überprüfung	08
8. Externe Überprüfung durch Validierungspartner	08
9. Abschluss des Verfahrens	09
10. Schulung und Bewusstsein	09
11. Überwachung, Bewertung und Überprüfung	09

1. Richtlinie

1.1 Die Gisma University of Applied Sciences verpflichtet sich, qualitativ hochwertigen Unterricht und Lernen anzubieten, und ermutigt daher unsere Studierenden, uns Feedback zu geben. Wir sind der Ansicht, dass es wichtig ist, dass Studierende ihre Bedenken, Verbesserungsvorschläge, Beschwerden und Lob äußern und ihre Meinungen äußern können, da dies es uns ermöglicht, die Qualität unserer Dienstleistungen und des akademischen Angebots zu verbessern. Studierende können dies auf verschiedene Weise tun, unter anderem über unser Beschwerdeverfahren.

Die Gisma University of Applied Sciences verpflichtet sich, Beschwerden so zu bearbeiten, dass sie:

- zeitnah und effizient bearbeitet werden, um eine schnelle Lösung zu ermöglichen,
- fair und transparent für alle Beteiligten sind,
- informelle Schlichtungsverfahren, wie z. B. Mediation, fördern, wenn dies angemessen ist,
- Feedback und Best Practices fördern, um akademische und administrative Teams zu informieren und das Studierendenerlebnis zu verbessern.

1.2 Dieses Verfahren deckt alle Aspekte der Erfahrungen eines Studierenden an der Gisma University of Applied Sciences ab, mit Ausnahme der folgenden Bereiche, für die separate Verfahren bestehen:

- Alle akademischen Angelegenheiten im Zusammenhang mit Prüfungs- und Bewertungsergebnissen werden über ein akademisches Berufungsverfahren geregelt (das genaue Verfahren kann je nach offiziellem Vergabekörper des Programms variieren; Studierende sollten daher ihre Programmhandbücher oder Verwaltungsteams für weitere Informationen konsultieren).
- Disziplinarische Angelegenheiten fallen unter die Disziplinarverfahren für Studierende.
- Rassistische, sexuelle und andere Formen von Belästigung werden durch die Hausordnung der Gisma University of Applied Sciences geregelt.
- Genehmigung und Auszahlung von Rückerstattungen werden nach einem separaten Verfahren gehandhabt; Personen, die eine Rückerstattung beantragen möchten, sollten eine E-Mail an refunds@gisma.com senden.

1.3 Das formale Beschwerdeverfahren kann jedoch verwendet werden, um Prozesse aus Abschnitt 1.2 als interne Qualitätsmaßnahme zu überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt und fair durchgeführt wurden.

1.4 Wir streben an, alle formalen Beschwerden nach Möglichkeit innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bearbeiten, ohne dass der Beschwerdeführer benachteiligt wird. Wenn dies nicht möglich ist, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung und wird über den Stand informiert.

2. Definition

2.1 Für die Zwecke dieses Verfahrens wird eine Beschwerde als schriftliche Ausdrucksform von Bedenken über die Bereitstellung eines Kurses oder Studienprogramms oder eines damit verbundenen Service- oder Facility-Aspekts definiert, die Studierenden vorgelegt wird, die in Programme eingeschrieben oder kürzlich an der Gisma University of Applied Sciences abgeschlossen haben.

2.2 Gründe für eine Beschwerde können unter anderem folgende sein:

- Unzufriedenheit mit den Standards der akademischen Leistung, z. B. unzureichende oder schlecht gepflegte Ressourcen und Einrichtungen, Prüfungsmodalitäten, akademisches Feedback oder bereitgestellte bzw. nicht bereitgestellte Informationen über einen Kurs.
- Unzufriedenheit mit der Qualität oder Häufigkeit von Betreuung oder Unterricht im Vergleich zu zuvor beworbenen Standards.
- Mängel im Service, z. B. Unterstützungseinrichtungen wie Verwaltungsdienste.
- Falsche Informationen über ein akademisches Programm.
- Unzufriedenheit mit der Verfügbarkeit und Qualität der Betreuung.
- Andere Mängel in der Qualität der Lernerfahrung.
- Unangemessenes Verhalten eines Mitarbeiters.

2.3 Das Verfahren erlaubt keine Beschwerde über eine akademische Bewertungsentscheidung, z. B. ein Prüfungsergebnis. Alle akademischen Berufungen unterliegen dem entsprechenden Berufungsverfahren, wie es von der validierenden Partnerinstitution des Abschlusses festgelegt ist.

2.4 Das Verfahren erlaubt keine Beschwerden eines Studierenden gegen einen anderen. Solche Beschwerden unterliegen den gesonderten Disziplinarvorschriften, die im Verhaltenskodex mit Disziplinarverfahren veröffentlicht sind.

2.5 Studierende, die Hilfe beim Einreichen einer formalen Beschwerde benötigen, können Unterstützung bei ihrem Verwaltungsbüro oder beim Student Support Manager unter **studentfeedback@gisma.com** anfordern.

3. Allgemeine Grundsätze

3.1 Es ist wichtig, dass Studierende vor Inanspruchnahme des Beschwerdeverfahrens ein klares Verständnis davon haben, was das Verfahren ist, was es beinhaltet und welche möglichen (sowie unmöglichen) Ergebnisse auftreten können.

3.2 Alle Beschwerden werden ernst genommen, und Studierende werden nicht für das Einreichen einer berechtigten Beschwerde bestraft. Die Gisma University of Applied Sciences erwartet, dass Studierende keine leichtfertigen oder böswilligen Beschwerden einreichen. Wenn jedoch eindeutige Beweise vorliegen, dass Beschwerden offensichtlich unbegründet, leichtfertig oder böswillig sind, kann gemäß dem Verhaltenskodex mit Disziplinarverfahren gehandelt werden.

3.3 Das Verfahren soll einfach, klar und fair für alle Beteiligten sein, wobei Mediation und informelle Lösung jederzeit möglich sind. Beschwerden werden sensibel, höflich und vertraulich behandelt. Alle Beschwerden werden so schnell wie möglich bearbeitet, um eine langwierige Auseinandersetzung zu vermeiden. Geduld und Verständnis aller Beteiligten sind jedoch geboten, wenn komplexe Probleme oder Beschwerden mehrere Parteien betreffen und längere Untersuchungen erfordern.

- Jede Streitigkeit hat mindestens zwei Seiten.
- Allen Parteien wird die Möglichkeit gegeben, Beweise zur Untermauerung ihrer Sichtweise vorzulegen.
- Alle Anschuldigungen oder Beweise werden den beteiligten Parteien vollständig offengelegt.
- Alle Beteiligten haben das Recht, bei jedem Schritt des Verfahrens von einer vertrauten Person oder einem nicht-juristischen Vertreter begleitet zu werden.
- Es wird vorausgesetzt, dass alle Parteien in gutem Glauben handeln und wahrheitsgemäße, vollständige und nicht irreführende Informationen bereitstellen; dies schließt die Pflicht ein, alle relevanten Informationen offenzulegen, auch solche, die ihre Position nicht unterstützen.

3.4 Studierende müssen ihre Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten als Mitglied der Gisma University of Applied Sciences-Gemeinschaft erfüllen in Bezug auf:

- Erfüllung ihrer akademischen Verpflichtungen,
- Handeln gemäß den Vorschriften des Vergabekörpers (sofern zutreffend),
- Verhalten mit angemessener Rücksichtnahme auf andere Studierende und Mitarbeitende.

3.5 Alle im Rahmen einer Beschwerde bereitgestellten Informationen bleiben vertraulich und werden ausschließlich im Beschwerdeprozess verwendet. Sie unterliegen den Anforderungen des Bundesdatenschutzgesetzes vom 30. Juni 2017. Nur direkt beteiligte Mitarbeitende haben Zugang zu vertraulichen Informationen.

3.6 Anonyme oder von Dritten eingereichte Beschwerden werden nicht akzeptiert. Keine Untersuchung einer Beschwerde im Namen eines Studierenden erfolgt ohne die schriftliche Zustimmung des Studierenden zur erhobenen Angelegenheit und dessen schriftliche Einwilligung zur Untersuchung. Dies gilt auch für Beschwerden, die von Eltern oder Ehepartnern des betreffenden Studierenden eingereicht werden.

3.7 Kein Studierender, der eine Beschwerde gemäß diesem Verfahren einreicht, wird von Mitarbeitenden schlechter behandelt, unabhängig davon, ob die Beschwerde erfolgreich ist oder nicht.

3.8 Die Gisma University of Applied Sciences wird sich bemühen, alle Beschwerden innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bearbeiten und zu lösen. Bestimmte komplexe Fälle können jedoch mehr Zeit in Anspruch nehmen als andere. In solchen Fällen werden die Studierenden über den Fortschritt ihres Anliegens informiert, und die Gisma University of Applied Sciences wird versuchen, einen Anhaltspunkt zu geben, wann die Angelegenheit voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

4. Das dreistufige Beschwerdeverfahren der Gisma

4.1 Jegliche Beschwerden, die vor den vorgesehenen frühen Stufen des Beschwerdeverfahrens eingereicht werden, werden auf die entsprechende Stufe zurückgeführt, es sei denn, es liegt ein triftiger Grund für die vorzeitige Eskalation vor.

5. Stufe 1 – Informelle / lokale Lösung

5.1 Beim erstmaligen Einreichen einer Beschwerde sollten Studierende das Anliegen informell bei einem Mitglied des Gisma-Personals vorbringen; dies kann zunächst ein akademisches Mitglied wie Tutor, Modulverantwortlicher oder Hochschulleiter sein. In den meisten Fällen wird dies ein Mitglied der Verwaltung oder der Student Support Manager sein. Studierende können Anliegen telefonisch oder durch Vereinbarung eines persönlichen Treffens zur Besprechung vorbringen. In den meisten Fällen ist ein persönliches Gespräch der schnellste und effektivste Weg zur Lösung von Problemen. Studierende können Beschwerden jedoch auch per E-Mail einreichen, wenn dies bequemer ist. Wir bitten in diesem Stadium darum, keine langen Listen von Mitarbeitenden in Kopie zu setzen.

5.2 Alle Beschwerden sollten normalerweise innerhalb von 21 Tagen nach dem angeblichen Vorfall, der Angelegenheit oder dem Anliegen eingereicht werden.

5.3 Wenn ein Studierender eine informelle Beschwerde bei einem Administrator/Student Support Manager einreicht, kann es notwendig sein, die Beschwerde an ein höheres Teammitglied oder einen Akademiker weiterzuleiten. Der Studierende wird darüber informiert, dass das Personalmitglied das Anliegen der Leitung vorlegt und wann eine Rückmeldung zu erwarten ist.

5.4 Studierende sollten alle unternommenen Schritte zur Lösung der Beschwerde dokumentieren und Kopien relevanter Korrespondenz aufbewahren.

5.5 Ein Studierender sollte normalerweise innerhalb von 2 Arbeitstagen eine schriftliche oder E-Mail-Eingangsbestätigung von der Universität/Abteilung erhalten und eine vollständige Antwort innerhalb von 10 Arbeitstagen per E-Mail oder schriftlich. Dieser Zeitrahmen kann in Urlaubszeiten oder bei komplexen Beschwerden, die mehrere Parteien betreffen, verlängert werden.

5.6 Wenn die Beschwerde lokal nicht gelöst werden kann, kann der Studierende die Beschwerde gemäß Stufe 2 des Beschwerdeverfahrens einreichen.

6. Stufe 2 – Formales Verfahren

6.1 Wenn die Beschwerde lokal nicht gelöst oder nicht zufriedenstellend behandelt wurde, kann der Studierende eine formale Beschwerde einreichen. Es wird erwartet, dass Studierende Details ihrer Bemühungen zur lokalen Lösung angeben oder begründen, warum eine lokale Lösung nicht möglich ist.

Einreichen einer formalen Beschwerde

6.2 Formale Beschwerden sollten per E-Mail an Studentfeedback@gisma.com gesendet werden.

6.3 Gegebenenfalls sollten Studierende geeignete Nachweise zur Untermauerung ihrer Vorwürfe beifügen (z. B. unterschriebene Zeugenaussagen, Briefe, E-Mails oder andere relevante Informationen). Wenn ein Studierender keine angemessenen Nachweise liefert, behält sich die Gisma University of Applied Sciences das Recht vor, die Beschwerde nicht weiter zu bearbeiten, wenn nach vernünftigem Ermessen kein prima-facie-Fall vorliegt.

6.4 Wird eine formale Beschwerde außerhalb der festgelegten Fristen und ohne triftigen Grund eingereicht, wird die Beschwerde als verspätet angesehen, und die Gisma University of Applied Sciences behält sich das Recht vor, die Beschwerde nicht weiter zu bearbeiten, es sei denn, es wäre ungerecht, dies nicht zu tun.

6.5 Ein Studierender sollte normalerweise innerhalb von 2 Arbeitstagen eine schriftliche oder E-Mail-Eingangsbestätigung erhalten und innerhalb von 10 Arbeitstagen eine vollständige Antwort per E-Mail oder schriftlich. Dieser Zeitrahmen kann in Urlaubszeiten oder bei komplexen Beschwerden mit mehreren Beteiligten verlängert werden.

Bearbeitung formaler Beschwerden

6.6 Neben der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung zielt diese Richtlinie darauf ab, Lösungen bereitzustellen. Studierende werden daher ermutigt, das gewünschte Ergebnis oder die von ihnen angestrebte Abhilfe anzugeben.

6.7 Je nach Art der Beschwerde gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie die Beschwerde in diesem Stadium bearbeitet werden kann. Studierende werden schriftlich informiert.

Mögliche Maßnahmen umfassen:

- Ein Treffen mit einer benannten leitenden Person, um Verfahrensfragen zu klären.
- Weiterleitung der Beschwerde an eine benannte Person der zuständigen Abteilung, die die Angelegenheit lokal untersucht und schriftlich beantwortet.
- Mediation durch den Student Support Manager.

6.8 Ungeachtet dessen kann der Studierende jederzeit formell verlangen, dass der Fall zur Mediation an den Student Support Manager weitergeleitet wird (Stufe 3, siehe unten).

6.9 Die Gisma University of Applied Sciences wird, wo möglich, versuchen, eine frühzeitige Lösung der Beschwerde zu erleichtern und strebt an, innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Einreichung der formalen Beschwerde eine Lösung bereitzustellen. Sollte dies aufgrund von Komplexität oder Informationsanforderungen anderer Parteien nicht möglich sein, werden die Studierenden frühzeitig über Verzögerungen und deren Gründe informiert.

6.10 Studierende erhalten eine schriftliche Mitteilung über das Ergebnis ihrer Beschwerde vom Student Support Manager oder einem anderen benannten Mitarbeitenden. Dies beinhaltet, ob die Beschwerde anerkannt wird oder nicht, sowie alle weiteren Maßnahmen.

6.11 Ein Bericht über Art und Ergebnisse der eingegangenen Beschwerden wird vom Student Support Manager (mit Unterstützung anderer leitender Mitarbeitender) erstellt, um die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens zu überwachen. Der Bericht identifiziert relevante Qualitätsprobleme und stellt sicher, dass Verfahren bei Bedarf überarbeitet und deren Auswirkungen bewertet werden. Die Berichte werden jährlich dem Academic Board vorgelegt.

7. Stufe 3 – Überprüfung

7.1 Wenn die Antwort auf die Beschwerde nach Abschluss des Stufe-2-Verfahrens vom Studierenden als nicht akzeptabel angesehen wird, kann Stufe 3 in Anspruch genommen werden. Dies beinhaltet die Überprüfung des Falls durch den Student Support Manager. Anträge auf Überprüfung müssen innerhalb von 21 Tagen nach Mitteilung des Ergebnisses der formalen Beschwerde eingereicht werden.

7.2 Das Beschwerdekomitee tagt alle zwei Wochen oder nach Bedarf, um sicherzustellen, dass eine Überprüfung einer formalen Beschwerde innerhalb des 10-Arbeitstage-Ziels erfolgen kann.

7.3 Die Gründe für die Anforderung einer Überprüfung einer formalen Beschwerde müssen schriftlich klar dargelegt und mit vollständigen Nachweisen an den Complaints Manager gesendet werden (E-Mail: studentfeedback@gisma.com), der den Fall an die nächste Sitzung weiterleitet, sofern:

- Zum Zeitpunkt des Antrags weiterhin eine Beschwerde vorliegt, die unter den Geltungsbereich dieses Verfahrens fällt.
- Der Antrag innerhalb der festgelegten Frist eingereicht wurde.
- Die Beschwerde nicht von geringfügiger oder belästigender Natur ist.

7.4 Bei der Überprüfung werden keine neuen Beweise berücksichtigt, es sei denn, es gibt triftige Gründe, warum diese Beweise in Stufe 1 oder 2 des Beschwerdeverfahrens nicht vorgelegt wurden.

7.5 Im Falle einer Entscheidung, eine Beschwerde nicht zu bestätigen, wird der Student Support Manager den Studierenden über die verfügbaren Unterstützungsangebote informieren.

7.6 Der Studierende wird normalerweise innerhalb von 2 Arbeitstagen nach dem Treffen schriftlich über die Entscheidung informiert. Wird eine Beschwerde nicht anerkannt, erhält der Beschwerdeführer eine Begründung für die Ablehnung. Das Schreiben wird in Kopie an den Chief Academic Officer oder einen anderen benannten leitenden Akademiker und/oder den Abteilungsleiter weitergeleitet, soweit zutreffend.

7.7 Die Entscheidung des Beschwerdeausschusses ist endgültig und schließt das Beschwerdeverfahren der Gisma University of Applied Sciences ab.

8. Externe Überprüfung durch den validierenden Partner

8.1. Ein Studierender sollte seine Beschwerde nur nach Abschluss der vorherigen internen Stufen an den validierenden Partner des Programms weiterleiten. Die Vorgehensweise kann je nach den spezifischen Anforderungen des Partners variieren.

8.2. In solchen Fällen wird die Gisma University of Applied Sciences alle Anforderungen und Wünsche des validierenden Partners vollständig erfüllen, um das Recht des Studierenden auf externe Überprüfung zu gewährleisten.

8.3. Wenn eine Beschwerde ganz oder teilweise anerkannt wird, wird der validierende Partner die Ergebnisse an die Gisma University of Applied Sciences und den Studierenden kommunizieren. Diese Ergebnisse werden von der akademischen Leitung des Programms und/oder dem Student Support Manager überprüft, und alle noch offenen Maßnahmen werden innerhalb des vom Partner vorgegebenen Zeitrahmens umgesetzt.

8.4. Wenn das Ergebnis einer Beschwerde darauf hinweist, dass andere Studierende potenziell durch dasselbe Problem in ihrem Lernerlebnis beeinträchtigt sein könnten, wird die Gisma University of Applied Sciences geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Interessen anderer Studierender und die Integrität der Dienstleistungen zu schützen. In solchen Fällen wird ein Maßnahmenplan und ein allgemeines Rundschreiben von der akademischen Leitung des Programms koordiniert.

9. Abschluss des Verfahrens

9.1. Beschwerdeverfahren gelten nur dann als „abgeschlossen“, wenn alle internen Überprüfungsstufen und externe Überprüfungen durch den validierenden Partner des Abschlusses (falls zutreffend) durchgeführt und alle erforderlichen Maßnahmen umgesetzt wurden.

9.2. Sobald das Verfahren abgeschlossen ist, wird die Gisma University of Applied Sciences den Studierenden darüber informieren, dass ein „Completion of Procedures“ (COP)–Schreiben angefordert werden kann. Das COP–Schreiben wird innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Antragstellung bereitgestellt. Solche Anträge sollten vom Studierenden innerhalb eines Monats nach Mitteilung des Ergebnisses an den Complaints Manager gerichtet werden.

9.3. Wird eine Beschwerde nicht anerkannt oder es bestehen nicht genügend Gründe, um eine Beschwerde zu untersuchen oder eine Überprüfung durchzuführen, wird ein COP–Schreiben automatisch vom Complaints Manager an den Studierenden ausgestellt.

10. Schulung und Sensibilisierung

Das Student Services Team organisiert Aktivitäten, um das Bewusstsein für das Beschwerdeverfahren und dessen Nutzung bei der Studierendenschaft zu fördern. Das Team unterstützt außerdem die Gisma University of Applied Sciences bei der Bearbeitung von Beschwerden und bemüht sich, diese möglichst nah an der ursprünglichen Stelle zu lösen.

11. Überwachung, Bewertung und Überprüfung

11.1. Der Chief Academic Officer überwacht, unterstützt vom Student Support Manager, die Nachverfolgung von Beschwerden, die in Stufe 1, 2 und 3 eingereicht und im Verfahren bearbeitet wurden. Dabei wird sichergestellt, dass Aufzeichnungen Art und Inhalt der Beschwerde, den verwendeten Bearbeitungsprozess, die Dauer jeder Verfahrensstufe und das Ergebnis dokumentieren.

11.2. Die Beschwerderichtlinie und das Verfahren werden jährlich vom Student Support Manager überprüft, um sicherzustellen, dass sie weiterhin zweckmäßig sind, den Anforderungen externer Regulierungsbehörden entsprechen und bewährte Praktiken der Branche widerspiegeln.

Beschwerdeformular für Studierende

Name des Studierenden _____

Matrikelnummer _____

Studiengang _____

Studienjahr _____

Antrag gerichtet an
(Name/Position) _____

Bitte führen Sie eine formelle Überprüfung meiner unten beschriebenen Beschwerde durch. Ich habe das Beschwerdeverfahren der Gisma University of Applied Sciences gelesen und bestätige, dass ich bereits versucht habe, die Angelegenheit informell zu klären.

Bitte unterschreiben:

Im Versuch, meine Beschwerde informell zu lösen, habe ich bereits mit den folgenden Personen gesprochen:

Dies ist geschehen und warum meine Beschwerde dadurch nicht gelöst wurde:

Dies sind die Beweise, die meine Beschwerde unterstützen, und ich habe Kopien aller relevanten Dokumente beigefügt:

Um meine Beschwerde zu lösen, möchte ich, dass Folgendes geschieht:

Unterschrift des Studierenden _____

Datum _____

Empfangender Mitarbeiter
Unterschrift _____

Datum _____

Wenn Sie eine finanzielle Entschädigung beantragen, müssen Sie den Betrag angeben und detailliert erklären, mit unterstützenden Nachweisen, welchen finanziellen Verlust Sie erlitten haben.

Gisma University of Applied Sciences

Gisma Campus Potsdam,
Konrad-Zuse-Ring 11, 14469 Potsdam
T: +49 33 123 617440
E: info@gisma.com
W: gisma.com

© All information is correct at time of publication and
subject to change. For up to date information please visit gisma.com.

