

Richtlinie

Arbeit der Vertrauensstelle für studentische Beschwerden

– Stand: 28. Juni 2022 –

Als Grundlage für die Arbeit der Vertrauensstelle für studentische Beschwerden (im Weiteren „Vertrauensstelle“) hat das Rektorat der Pädagogischen Hochschule Heidelberg am 28.06.2022 folgende Richtlinie beschlossen, deren Inhalte mit dem Lenkungskreis Studium und Lehre, der Senatskommission für Qualitätsentwicklung und Akkreditierung sowie dem Datenschutzbeauftragten der Pädagogischen Hochschule abgestimmt sind. Die Vertrauensstelle verfolgt das primäre Ziel, die Studienbedingungen an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg nachhaltig zu verbessern. Studierenden wird die Möglichkeit eröffnet, bei Beschwerden im Bereich Studium und Lehre, die an anderer Stelle nicht geklärt werden können oder sollen, Unterstützung durch eine vertraulich arbeitende zentrale, neutrale Stelle zu erhalten. Hierdurch soll unter anderem der Tatsache entgegengewirkt werden, dass viele Schwierigkeiten sich erst dann zu Risiken für den Studienerfolg entwickeln, wenn sie längere Zeit unbearbeitet bleiben. Darüber hinaus sollen anhand der angezeigten Probleme frühzeitig mögliche strukturelle Verbesserungsbedarfe und systemische Ursachen festgestellt und entsprechende Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden.

1. Die Vertrauensstelle behandelt nur Beschwerden von Studierenden der Pädagogischen Hochschule Heidelberg. Für Beschwerden von anderen Mitgliedern oder Angehörigen der Hochschule (z.B. Lehrende, Verwaltungsmitarbeiter:innen, Promovierende, Lehrbeauftragte) existieren eigene Anlaufstellen.
2. Die Vertrauensstelle bearbeitet eingereichte Beschwerden neutral, d.h. sie agiert unabhängig von ihrer dienstlichen Zuordnung zum für den Bereich Studium und Lehre zuständigen Prorektorat bzw. zur Stabsstelle Qualitätsmanagement. Sie berichtet diesen Stellen nur auf abstrakter Ebene – d.h. nur hinsichtlich Informationen, die keinen Rückschluss auf die antragstellenden Personen ermöglichen.
3. Die Vertrauensstelle behandelt grundsätzlich nur solche Beschwerden, die sich auf Aspekte beziehen, die durch die Hochschule bearbeitet werden können.
4. Die Vertrauensstelle behandelt keine anonym eingebrachten Beschwerden.
5. Ratsuchende müssen durch den Gegenstand des eingebrachten Anliegens oder der Beschwerde nicht zwingend persönlich betroffen sein. Es sollten allerdings immer ausreichend Informationen bzw. Unterlagen zur Verfügung gestellt werden, die für eine Bewertung des Sachverhalts notwendig sind.
6. Ist eine Beschwerde offensichtlich gegenstandslos, kann von einer Bearbeitung des Sachverhalts abgesehen werden. Dies gilt ebenfalls, wenn die vorgetragenen Angaben auch auf Nachfrage keine Einordnung des Sachverhalts ermöglichen.
7. Im Rahmen des Verfahrens zur Klärung von eingebrachten Anliegen ist es zu deren Bearbeitung erforderlich, personenbezogene Daten zu erheben und für die Dauer des Verfahrens zu speichern.

8. Die Vertrauensstelle arbeitet streng vertraulich. Persönliche Informationen bzw. Informationen, die einen Rückschluss auf die ratsuchende Person ermöglichen, werden nur an dritte Personen oder Stellen weitergegeben, wenn die ratsuchende Person einer Weitergabe explizit schriftlich zugestimmt hat.
9. Die Einwilligung zur Weitergabe von personenbezogenen Daten an ausgewählte weitere Personen wird schriftlich anhand eines Formulars (s. Anlage) eingeholt. Wenn dieses Formular digital eingereicht wird, so muss dies über den persönlichen PH-Mailaccount der:des Studierenden erfolgen. Hiermit soll sichergestellt werden, dass die Einwilligung tatsächlich durch die jeweilige Person erfolgt.
10. Personenbezogene Daten werden direkt nach Abschluss des jeweiligen Verfahrens gelöscht. Anonymisierte Daten des Anliegens können jedoch auf hohem Abstraktionsniveau zu Dokumentationszwecken und zur Nutzung für die Weiterentwicklung der Qualität im Bereich Studium und Lehre gespeichert werden. Diese Daten können für hochschulinterne Auswertungen verwendet werden und in die Arbeit des Qualitätsmanagements sowie in interne Berichte und Präsentationen zur Arbeit des Beschwerdemanagements einfließen.
11. Wenn weitere Personen in das Verfahren eingebunden werden, gelten für diese hinsichtlich der Löschung von personenbezogenen Daten die gleichen Vorgaben, wie für die Vertrauensstelle: Personenbezogene Daten sind direkt nach Abschluss des Verfahrens zu löschen. Die ins Verfahren eingebundenen Personen werden hierüber schriftlich durch das Beschwerdemanagement informiert.
12. Ein Beschwerdeverfahren ist abgeschlossen, wenn
 - der Beschwerde abgeholfen wurde,
 - sie sich als unbegründet erwiesen hat oder aus anderen Gründen erledigt ist oder
 - die Beschwerde zurückgezogen wurde oder ihr nicht mehr abgeholfen werden kann.
13. Falls es zu Problemen oder Konflikten im Zusammenhang mit der Vertrauensstelle kommt, können beteiligte Personen sich an den:die für den Bereich Studium und Lehre zuständige:n Prorektor:in wenden, welche:r über das weitere Vorgehen entscheidet.

Anlage:

Einverständnis zur Datenweitergabe im Rahmen der Arbeit der Vertrauensstelle für studentische Beschwerden an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg

Einverständnis zur Datenweitergabe im Rahmen der Arbeit der Vertrauensstelle für studentische Beschwerden an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg

Vorname und Name der:des Studierenden

Ich bin damit einverstanden, dass Herr Nicolas Elsaesser im Rahmen der Bearbeitung meines Anliegens vom _____ in der Vertrauensstelle für studentische Beschwerden an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg in Kontakt mit unten ausgewählten Personen/Stellen tritt und hierbei folgende Daten weitergibt:

Die Inhalte meines Anliegens in anonymer Form ohne meinen Namen.¹

Die Inhalte meines Anliegens inklusive meines Namens.²

An folgende Personen/Stellen an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg dürfen oben angegebene Daten weitergegeben werden:

zentrale Stelle (z.B. Studienbüro, Prüfungsamt, Akademisches Auslandsamt ...):

Fach-/Studiengangverantwortliche (z.B. Fach-/Studiengangleitung, Lehrende des Faches):

Studiendekan:in: _____

Weitere Personen: _____

Datum, Unterschrift Studierende:r

Hinweis:

Falls diese Einverständniserklärung auf digitalem Weg übersandt wird, muss dies über den persönlichen PH-Mailaccount der:des Studierenden erfolgen. Hiermit soll sichergestellt werden, dass die Einwilligung tatsächlich durch die jeweilige Person erfolgt.

¹ Mir ist bewusst, dass trotzdem keine vollkommene Anonymität gewährleistet werden kann, da aufgrund der Inhalte des jeweiligen Anliegens ggf. Rückschlüsse auf meine Person möglich sind.

² Die aufgeführten Stellen/Personen werden durch die Vertrauensstelle für studentische Beschwerden darüber informiert, dass die personenbezogenen Daten der Antragsteller:innen direkt nach Klärung des jeweiligen Anliegens bzw. direkt nach Abschluss des Verfahrens gelöscht werden müssen.