

Beschwerde und Einspruch

Die KMU Akademie & Management AG (KMU Akademie) hat für alle Anliegen der Studierenden ein offenes Ohr. Studierende haben jederzeit die Möglichkeit, Beschwerde einzureichen, wenn sie mit der Qualität ihres Studienprogrammes unzufrieden sind. Sie können weiters Einspruch gegen Entscheidungen (Assessment Board) zu Prüfungen und Fortführung des Studiums einlegen. Das Prozedere für Einsprüche und Beschwerden ist in der Studien- und Prüfungsordnung bzw. Promotionsordnung geregelt, die nachfolgende Tabelle bietet einen raschen Überblick.

Beschwerden und Einsprüche werden ernst genommen und vertraulich behandelt. Um für die Zukunft zu lernen und die Qualität der Studienangebote und Services zu verbessern, sammelt und bespricht die KMU Informationen zu gerechtfertigten Beschwerden und Einsprüchen (ohne StudentInnen Daten).

Alle Studierenden in Programmen der Middlesex University/KMU Akademie unterliegen diesen Regularien.

Bevor Studierende Beschwerde an der Middlesex University einreichen können und die Regularien der Universität gültig werden, muss der Beschwerdeweg der KMU Akademie ausgeschöpft sein.

Beschwerden

Eine Beschwerde ist definiert als Ausdruck von Unzufriedenheit über Gegebenheiten, die die Qualität des Studienprogramms oder Serviceleistungen der KMU Akademie betreffen.

Einspruch

Unter Einspruch wird ein Antrag zur Überprüfung einer Entscheidung eines akademischen Gremiums zu Studienfortschritt, Prüfungen und Abschlüssen verstanden. Die legitimen Gründe für einen Einspruch sind in der Studien- und Prüfungsordnung bzw. Promotionsordnung der KMU Akademie festgehalten.

Beschwerde und Einspruch Verfahren für Bachelor- und Masterprogramme

| Beschwerde | | Einspruch |
|--|--|---|
| Informell | Frühe Klärung Schnell, lokal, informell | Informell |
| <p>Studierende sind mit einem Bestandteil des Programms oder der Betreuung unzufrieden.</p> <p>Die Studienbetreuung prüft die Anfrage. Abhängig vom Grund der Beschwerde, nimmt das Team Kontakt mit relevanten MitarbeiterInnen auf, um die Situation zu klären. Bei Bedarf kontaktiert die betroffene Person die/den Studierende/n direkt, um den Fall zu besprechen.</p> <p>Einigung erzielt, Lösung vereinbart</p> | <p>E-Mail an die Studienbetreuung (STB) studium@kmuakademie.ac.at</p> <p><i>Das Team reagiert innerhalb von 2 Werktagen auf die Anfrage. Informelle Beschwerden und Einsprüche werden üblicherweise innerhalb von 2 Wochen bearbeitet.</i></p> <p><i>Das Ergebnis der informellen Anfrage wird den Studierenden schriftlich mitgeteilt.</i></p> | <p>Studierende, möchten eine Bewertung (noch nicht vom Assessment Board bestätigt) abklären und besser nachvollziehen können. Bitten um detaillierteres Feedback zur Prüfung.</p> <p>Die Studienbetreuung prüft den DozentInnen-kommentar. Abhängig vom Grund der Beschwerde, nimmt das Team Kontakt mit relevanten MitarbeiterInnen auf, um die Situation zu klären. Ist der Einspruch der Studierenden gerechtfertigt, wird der/die Dozent/in gebeten, den Kommentar entsprechend zu ergänzen.</p> <p style="text-align: center;">Klärung</p> |
| Formelle Beschwerde | Formelle Ebene | Formeller Einspruch |
| <p>Studierende sind unzufrieden mit dem Ergebnis der informellen Klärung oder eine informelle Klärung ist nicht möglich oder angemessen.</p> <p>Studierende müssen das vorgegebene Formular verwenden und die Beschwerdegründe klar beschreiben und nach Möglichkeit mit Nachweisen belegen.</p> <p>Das Akademische Komitee (AK) der KMU untersucht die Beschwerde und holt Stellungnahmen involvierter MitarbeiterInnen ein. Im Bedarfsfall kann ein Hearing zur Klärung der Situation organisiert werden.</p> | <p>E-Mail an die Studienbetreuung studium@kmuakademie.ac.at</p> <p><i>Die entsprechenden Formulare der KMU für Beschwerden und Einsprüche müssen verwendet werden. Formelle Beschwerden und Einsprüche werden vom AK untersucht.</i></p> <p><i>Fristen für Beschwerden und Einsprüche sind in den Regularien der KMU Akademie festgehalten.</i></p> <p><i>Beschwerde- und Einspruchsverfahren werden üblicherweise innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.</i></p> | <p>Studierende die eine Bewertung, die noch nicht vom Assessment Board bestätigt ist, abklären wollen.</p> <p>Das entsprechende Formular zur Überprüfung des vorläufigen Prüfungsergebnisses ist innerhalb von 2 Wochen nach Bekanntgabe des vorläufigen Prüfungsergebnisses bei der Studienbetreuung einzureichen.</p> <p>Wird der Einspruch angenommen, untersucht das Akademische Komitee den Einspruch und holt üblicherweise</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Die Entscheidung des AK wird dem/der Studierenden schriftlich mitgeteilt.</p> | <p><i>Studierende werden über das Ergebnis des formellen Antrags schriftlich informiert. Das Schreiben enthält eine Erläuterung der Gründe und klärt die Studierenden über weitere Einspruchs- und Beschwerdemöglichkeiten auf.</i></p> | <p>Stellungnahmen relevanter MitarbeiterInnen ein.</p> <p>Einspruch gegen eine Entscheidung des Assessment Boards</p> <p>Der formelle Einspruch muss innerhalb von 10 Kalendertagen nach Bekanntgabe der bestätigten Prüfungsergebnisse bei der KMU Akademie eingebracht werden. Studierende müssen den Einspruch klar begründen und sollten wann immer möglich, entsprechende Nachweise beilegen.</p> <p>Das Assessment Board untersucht den Einspruch und teilt dem/der Studierenden die Entscheidung schriftlich mit.</p> <p>Die legitimen Gründe für Einsprüche sind in der Studien- und Prüfungsordnung angeführt.</p> |
| <p>Abschluss auf formeller Ebene</p> <p>Closing the complaint at the formal stage</p> <p>Die Studierenden werden schriftlich über das Ergebnis der Untersuchung informiert. Das Schreiben enthält eine klare Erläuterung und Begründung der Entscheidung und klärt die Studierenden über ihr Recht auf, die Beschwerde/den Einspruch in der nächsten Instanz (Überprüfung der Entscheidung) einzubringen.</p> | | |
| <p>Überprüfung formelle Beschwerde</p> | <p>Verfahren zur Prüfung der Beschwerde</p> | <p>Überprüfung formelle Einspruch</p> |
| <p>Die Überprüfung einer formellen Beschwerde oder eines formellen Einspruchs unterliegt den Regularien der Middlesex University. Bevor die Beschwerde/der Einspruch an die Universität gehen kann, muss der Beschwerdeweg der KMU Akademie voll ausgeschöpft sein.</p> | | |
| <p>Abschluss der Beschwerde/des Einspruchs im Überprüfungsverfahren</p> <p>Wird die Beschwerde nicht aufrecht gehalten, wird das Ergebnis der Untersuchung dem/der Studierenden innerhalb von 28 Tagen schriftlich mitgeteilt.</p> | | |
| <p>OIAHE</p> <p>Sind Studierende mit dem Ergebnis der formellen Beschwerde nicht zufrieden, haben Sie das Recht, ihre Beschwerde/ihren Einspruch der OIAHE (Office of the Independent Adjudicator of Higher Education) zur Überprüfung vorzulegen. www.oiahe.org.uk</p> | | |

Beschwerde und Einspruch Verfahren für Research Degree Programmes (DBA)

| Beschwerde | | Einspruch |
|--|--|---|
| Informell | Frühe Klärung Schnell, lokal, informell | Informell |
| <p>Studierende sind mit einem Bestandteil des Programms oder der Betreuung unzufrieden.</p> <p>Die Studienbetreuung prüft die Anfrage und konsultiert, wenn erforderlich, die Betreuer und den Programm Leader. PL und/oder Advisor treten mit dem/der Studierenden in Verbindung, um die Situation zu klären.</p> <p>Einigung erzielt, Lösung vereinbart</p> | <p>E-Mail an die Studienbetreuung (STB) doktorat@kmuakademie.ac.at</p> <p><i>Das Team reagiert innerhalb von 2 Werktagen auf die Anfrage. Informelle Beschwerden und Einsprüche werden üblicherweise innerhalb von 3 Wochen bearbeitet.</i></p> <p><i>Das Ergebnis der informellen Anfrage wird den Studierenden schriftlich mitgeteilt.</i></p> | <p>Studierende, möchten eine Bewertung (noch nicht vom Assessment Board bestätigt) abklären und besser nachvollziehen können. Bitten um detaillierteres Feedback zur Prüfung.</p> <p>Die Studienbetreuung setzt sich mit dem/der Programme Leader in Verbindung, der/die Angelegenheit mit dem/der Studierenden zu klären versucht.</p> <p style="text-align: center;">Klärung</p> |
| Formelle Beschwerde | Formelle Ebene | Formeller Einspruch |
| <p>Studierende sind unzufrieden mit dem Ergebnis der informellen Klärung oder eine informelle Klärung ist nicht möglich oder angemessen.</p> <p>Studierende müssen die Beschwerdegründe klar beschreiben und nach Möglichkeit mit Nachweisen belegen.</p> <p>Das Akademische Komitee (AK) der KMU untersucht die Beschwerde und holt Stellungnahmen des Betreuungsteams ein, sofern erforderlich. Im Bedarfsfall kann ein Hearing zur Klärung der Situation organisiert werden.</p> | <p>E-Mail an die Studienbetreuung doktorat@kmuakademie.ac.at</p> <p><i>Die entsprechenden Formulare der KMU für Beschwerden und Einsprüche müssen verwendet werden. Formelle Beschwerden und Einsprüche werden vom AK untersucht.</i></p> <p><i>Fristen für Beschwerden und Einsprüche sind in den Regularien der KMU Akademie festgehalten.</i></p> <p><i>Beschwerde- und Einspruchsverfahren werden üblicherweise innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.</i></p> | <p>Einspruch gegen eine Entscheidung des Assessment Boards</p> <p>Der formelle Einspruch muss innerhalb von einem Monat nach Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse erfolgen und über die Studienbetreuung bei der Middlesex University eingereicht werden.</p> <p>Studierende müssen den Einspruch klar begründen und sollten wann immer möglich, entsprechende Nachweise beilegen.</p> <p>Das Prozedere für Einsprüche ist in den Regularien für Research Degrees Programmes der</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Die Entscheidung des AK wird dem/der Studierenden schriftlich mitgeteilt.</p> | <p><i>Studierende werden über das Ergebnis des formellen Antrags schriftlich informiert. Das Schreiben enthält eine Erläuterung der Gründe und klärt die Studierenden über weitere Einspruchs- und Beschwerdemöglichkeiten auf.</i></p> | <p>Middlesex University festgehalten. Die Universität informiert den/die Studierende über ihre Entscheidung.</p> |
| <p>Abschluss auf formeller Ebene</p> <p>Die Studierenden werden schriftlich über das Ergebnis der Untersuchung informiert. Das Schreiben enthält eine klare Erläuterung und Begründung der Entscheidung und klärt die Studierenden über ihr Recht auf, die Beschwerde/den Einspruch in der nächsten Instanz (Überprüfung der Entscheidung) einzubringen.</p> | | |
| <p>Überprüfung formelle Beschwerde</p> | <p>Verfahren zur Prüfung der Beschwerde</p> | <p>Überprüfung formelle Einspruch</p> |
| <p>Die Überprüfung einer formellen Beschwerde unterliegt den Regularien der Middlesex University</p> <p>Bevor der Beschwerdeweg der Universität besritten werden kann, muss der Beschwerdeweg der KMU voll ausgeschöpft sein.</p> | | <p>Die Überprüfung eines formellen Einspruchs unterliegt den Regularien der Middlesex University</p> |
| <p>Studierende, die mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können innerhalb von 12 Monate nach Information über die Ausschöpfung des Beschwerdeweges der Universität eine Beschwerde bei der OIAHE (Office of the Independent Adjudicator of Higher Education) einreichen. www.oiahe.org.uk</p> | | <p>Studierende, die mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können innerhalb von 12 Monate nach Information über die Ausschöpfung des Beschwerdeweges der Universität eine Beschwerde bei der OIAHE (Office of the Independent Adjudicator of Higher Education) einreichen. www.oiahe.org.uk</p> |

Auszug aus der Studien- und Prüfungsordnung für Bachelor- und Masterstudiengänge

§ 17 NOTENEINSPRUCH UND PRÜFUNGSEINSICHT

(1) StudentInnen haben die Möglichkeit, einen Einspruch gegen die Beurteilung zu erheben. Darüber hinaus können StudentInnen gegen Beschlüsse des Assessment Boards Berufung einlegen.

(2) Ist der/die PrüfungskandidatIn mit der Beurteilung durch den/die PrüferIn nicht einverstanden, so kann er/sie bei berechtigten und nachweisbaren Einwänden einen Einspruch gegen die Note erheben. Ist die Note noch nicht vom Assessment Board bestätigt, so ist innerhalb von 2 Wochen nach Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse eine schriftliche Beanstandung mit Angabe von nachvollziehbaren Gründen bei der Studienbetreuung der KMU Akademie einzubringen. Die Studienbetreuung klärt den Einspruch mit dem/der PrüferIn und ggf. einem Second Marker (ZweitgutachterIn) ab und gibt dem/r Studierenden die Entscheidung bekannt. Sollte der/die PrüfungskandidatIn weiterhin Einspruch erheben, so ist innerhalb von 2 Wochen nach Bekanntgabe der Entscheidung durch die Studienbetreuung eine schriftliche Beanstandung von nachvollziehbaren Gründen beim Akademischen Komitee einzubringen. Das Akademische Komitee klärt den Einspruch ab und gibt dem/r Studierenden die Entscheidung bekannt. Gegen eine Entscheidung des Akademischen Komitee kann kein weiterer Einspruch eingelegt werden, die weiteren Möglichkeiten sind unter (3) angeführt. Wurde die seitens PrüfungskandidatIn beanstandete Beurteilung bereits dem Assessment Board zur Prüfung zugewiesen, kann ein Einspruch wie unter (2) nicht mehr durchgeführt werden. Der/Die PrüfungskandidatIn kann dem zufolge Einspruch laut (3) einbringen.

(3) Erhebt der/die PrüfungskandidatIn einen Einspruch gegen eine Entscheidung des Assessment Boards (Note wurde bereits bestätigt, Note verändert sich aufgrund einer Entscheidung des Boards), so ist innerhalb von 10 Werktagen nach Bekanntgabe der Entscheidung ein formeller Einspruch (in Deutsch und Englisch) über die KMU Akademie beim **The Appeals Officer, Academic Registry, Middlesex University, The Burroughs, Hendon, London NW4 4BT** einzubringen, welcher den Einspruch prüft. Grundlage für den Einspruch sind die: „Regulations Middlesex University Section G“ (siehe Webseite Middlesex University) und das „Appeal Form“ (anzufordern bei der Studienbetreuung). Bevor Sie den Einspruch einlegen, empfehlen wir Ihnen auf der Webseite der Middlesex University die relevanten Informationen zur Kenntnis zu nehmen und ggf. mit der KMU Akademie Rücksprache zu halten.

Der **Appeals Officer** der Middlesex University prüft das Gesuch und schlägt dem Assessment Board Maßnahmen vor. Das Assessment Board hat bei berechtigtem Einwand seine Entscheidung unter Berücksichtigung der neuen Informationen zu überdenken und ggf. zu korrigieren.

(4) Folgende Gründe können zu einer Beschwerde gegen eine Entscheidung des Assessment Boards führen:

- Der/die PrüfungskandidatIn war zum Zeitpunkt der Modulprüfung unverschuldet psychisch oder physisch beeinträchtigt (z.B. Krankheit) und konnte dies vor Antritt der Modulprüfung nicht abklären bzw. hat die Beeinträchtigung falsch eingeschätzt.
- Es bestand ein nachweislicher Fehler/Mangel im organisatorischen Ablauf der Modulprüfung.
- Die Prüfung wurde nicht laut den geltenden Richtlinien abgehalten.

- Das Assessment Board hat wichtige Umstände bei der Durchführung eines Moduls - die sich negativ auf die Leistung eines/r Studierenden ausgewirkt haben - nicht berücksichtigt.

(5) Beschwerden gegen die Bewertung von Prüfungsleistungen, welche den Vorschriften entsprechend zustande gekommen sind, werden für gewöhnlich abgelehnt.

(6) Alle vorgebrachten Gründe müssen vom/von der PrüfungskandidatIn nachgewiesen werden. Die abschließende Entscheidung obliegt - nach Konsultierung des **Appeals Officer** - dem Assessment Board der Middlesex University.

(7) Gegen diese Entscheidung des Assessment Board steht den Studierenden die Möglichkeit eines Einspruches nach den Regelungen der Middlesex University zu Noteneinsprüchen offen.

(8) Eine Prüfungseinsicht in eine beurteilte Präsenzmodulprüfung ist grundsätzlich möglich. Die Einsichtnahme ist ausschließlich in der KMU Akademie am Standort Linz unter Beisein eines/r MitarbeiterIn der KMU Akademie für rund 30 Minuten möglich. Der Termin zur Prüfungseinsicht muss schriftlich per E-Mail mit der KMU Akademie vereinbart werden. Es dürfen keinerlei Fotos, Kopien, Aufzeichnungen etc. angefertigt werden. Inhaltliche Fragen zu den Prüfungsinhalten oder zur Benotung können bei der Prüfungseinsicht nicht beantwortet werden und müssen im Bedarfsfall schriftlich per E-Mail an die Studienbetreuung gestellt werden.

Auszug aus der Promotionsordnung

I. BESCHWERDEN UND EINSPRÜCHE

§ 1 BESCHWERDEN

- (1) Unzufriedenheit mit Teilen des Programmes oder der Betreuung sind in erster Instanz mit dem Betreuungsteam (Advisor, Programmleitung) zu besprechen. Kann das Anliegen nicht zufriedenstellend gelöst werden, so kann eine formale Beschwerde an die KMU Akademie gerichtet werden.
- (2) Das Beschwerdeverfahren der KMU Akademie muss voll ausgeschöpft sein, bevor die Beschwerde unter Einhaltung der entsprechenden Regularien bei der Middlesex University eingebracht werden kann ("Complaints from students studying at Collaborative Partner Institutions").

§ 2 EINSPRUCH GEGEN ASSESSMENT BOARD/RESEARCH DEGREES BOARD ENTSCHEIDUNGEN¹

- (1) Studierende haben das Recht, Einspruch gegen eine Entscheidung des Research Degrees Board einzureichen. Dieser Einspruch erfolgt über das Academic Board und kann folgende Gründe haben:

Ein Einspruch kann nur gegen eine Beurteilung geltend gemacht werden, die vom DBA Assessment Board/Research Degrees Board bestätigt wurde. Studierende, die ein Bewertungsergebnis, das noch nicht vom DBA Assessment Board/Research Degrees Board genehmigt wurde, verstehen wollen oder Fragen dazu haben, können dies über die KMU Akademie (Programme Leader) informell durchführen.

- (2) Ein Einspruch gegen eine Entscheidung des DBA Assessment Boards/Research Degrees Board kann aus folgenden Gründen eingelegt werden:
 - (a) Es gab Umstände, welche die Leistung des Studierenden beeinträchtigten, von denen die Prüfer bei Prüfungsantritt oder einer anderen formellen Beurteilung nicht gewusst haben und die der Studierende aus guten Gründen zu diesem Zeitpunkt nicht preisgeben konnte (einschließlich der Existenz außergewöhnlicher Umstände, die dem Studierenden vor der Prüfung nicht bekannt waren);
 - (b) es gibt Hinweise auf eine prozessuale Unregelmäßigkeit bei der Durchführung der Modulprüfung (einschließlich Verwaltungsfehler), die das Ergebnis beeinflusst haben könnten;
 - (c) es gibt Hinweise auf eine unsachgemäße oder unangemessene Beurteilung seitens eines oder mehrerer Prüfer.

¹ Diese Regularien unterliegen den Middlesex University's Regulations - Siehe Section G.

- (3) Beschwerden, die sich gegen das der Bewertung von Prüfungsleistungen oder Entscheidungen über die Zulassung zu einer höheren Studienphase zugrunde liegende akademische Urteil des DBA Assessment Boards richten, werden, solange es den Vorschriften entsprechend getroffen worden ist, in der Regel abgelehnt.
- (4) Studierende, die Einspruch erheben wollen, müssen diesen innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe der Bewertung bzw. nach Erhalt der schriftlichen Entscheidung (zu Prüfungen/Wiedereinreichungen) des Middlesex University's Research Degrees Board einbringen.
- (5) Ein förmliches Beschwerdeschreiben muss dem Secretary to Academic Board der Middlesex University (The Appeals Officer, Academic Registry, Middlesex University, The Burroughs, Hendon, London NW4 4BT) über die KMU Akademie weitergeleitet werden. Der Middlesex University's Academic Registrar ist für die Auslegung und Anwendung der für Einsprüche durch DBA Studierende geltenden Richtlinien verantwortlich. Studierende, die einen Einspruch gegen Assessment Board Entscheidungen einbringen wollen, sollten die Studienbetreuung der KMU Akademie (doktorat@kmuakademie.ac.at) kontaktieren. Formulare für Einsprüche sind ebenfalls bei der Studienbetreuung (doktorat@kmuakademie.ac.at) erhältlich.
- (6) Das Verfahren für die Prüfung eines Einspruchs wird in den "Regulations for Research Degree Programmes" der Middlesex University geregelt.²
- (7) Die Middlesex University informiert den Dissertanten über die Entscheidung des Research Degrees Board einschließlich der Gründe der Entscheidung und über den Abschluss des Verfahrens.
- (8) Sollte der Dissertant die Angelegenheit weiterverfolgen wollen, kann sich dieser innerhalb von drei Monaten nach Erhalt der Mitteilung, dass die internen Verfahren der Universität abgeschlossen sind, schriftlich an den „Higher Education Independent Adjudicator“ wenden. Die Internetadresse ist www.oiahe.org.uk.

² Siehe Middlesex University's Regulations for Research Degree Programmes verfügbar unter <https://www.mdx.ac.uk/about-us/policies/university-regulations> [abgefragt am: 03.02.2020]