

**Beschluss SB-S 435 des Senats der Frankfurt University of Applied Sciences
am 25.01.2017**

**Satzung der Frankfurt University of Applied Sciences über das zentrale
Feedback- und Beschwerdemanagement im Bereich Studium und Lehre**

Der Senat der Frankfurt University of Applied Sciences stimmt der Satzung über das zentrale Feedback- und Beschwerdemanagement im Bereich Studium und Lehre zu.

Abstimmungsergebnis: 8 Ja-Stimmen, 1 Enthaltung, 0 Nein-Stimmen

Satzung der Frankfurt University of Applied Sciences über das zentrale Feedback- und Beschwerdemanagement im Bereich Studium und Lehre

Aufgrund des § 36 Abs. 2 Nr. 2 des Hessischen Hochschulgesetzes vom 14. Dezember 2009 (GVBl. S. 666), in der Fassung vom 30.11.2015 (GVBl. I S. S. 510), hat der Senat der Frankfurt University of Applied Sciences am 25.01.2017 die nachfolgende Satzung über das zentrale Feedback- und Beschwerdemanagement der Frankfurt University of Applied Sciences beschlossen:

§ 1 Präambel

Diese Satzung regelt Grundsätze zur Sicherung der Ziele der Frankfurt University of Applied Sciences (FRA-UAS) im Bereich Studium und Lehre durch Einführung eines zentralen Feedback- und Beschwerdemanagements sowie die diesbezügliche Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne § 2 Abs. 1 HDSG. Die Satzungen oder Konzepte zum Feedback- und Beschwerdemanagement in den Fachbereichen sind mit der vorliegenden Satzung abzustimmen.

Eine Dienstvereinbarung über die Ausgestaltung des Feedbackmanagements an der FRA-UAS regelt Näheres für Beschäftigte nach dem HPVG.

§ 2 Ziele und Geltungsbereich des Feedback- und Beschwerdemanagements

(1) Feedback- und Beschwerdemanagement zählt zu den gesetzlichen Aufgaben der Hochschule im Rahmen der Qualitätssicherung und des Berichtswesens (§12 Abs. 3 HHG). Es dient der Verbesserung und Sicherstellung der Qualität von Studium und Lehre an der Frankfurt University of Applied Sciences. Es soll dazu beitragen, eine gelebte Fairnesskultur und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu fördern. Die Beschäftigten haben entsprechende Mitwirkungs- und Duldungspflichten, da das Feedback- und Beschwerdemanagement zum Bereich der Qualitätssicherung und des Berichtswesens als gesetzliche Aufgabe der Hochschule zählt (§ 12 HHG).

(2) Feedback- und Beschwerdemanagement im Sinne dieser Satzung sind Verfahren zur Bearbeitung von Anliegen (Fragen, Lob, Kritik) von allen Studierenden und Alumni der Frankfurt University of Applied Sciences. Das Feedback- und Beschwerdemanagement (im Folgenden Feedbackmanagement) wird ergänzend zu anderen Dialog- und Evaluationsverfahren im Sinne der Sicherung und kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der Aufgabenerfüllung durchgeführt. Das Feedbackmanagement orientiert sich am Subsidiaritätsprinzip, d.h. dass die Feedbackgeber gebeten werden, zunächst zu versuchen, ihre Anliegen im direkten Dialog mit den unmittelbar Betroffenen zu klären.

Nicht als Feedbackmanagement gelten die Erhebung und Verwendung von Daten zum Zweck der Ressourcenzuteilung einschließlich der Ausstattung von Fachbereichen. Von den im Rahmen des Feedbackmanagements zu behandelnden Rückmeldungen zu unterscheiden sind weiterhin Beschwerden, die rechtlich relevante Verstöße betreffen. So sind bspw. Verstöße gegen das Arbeits-, Dienst- und Strafrecht entweder der oder dem unmittelbar Vorgesetzten, der Kanzlerin bzw. dem Kanzler oder der Präsidentin bzw. dem Präsidenten mitzuteilen. Auch prüfungs- oder zulassungsrechtliche Widersprüche werden ebenso wie Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz nicht vom Feedbackmanagement bearbeitet. Treten entsprechende Rückmeldungen im Feedbackmanagement auf, so werden die Feedbackgeber und ggf. die zuständigen Stellen an der Hochschule entsprechend informiert. Anonyme Feedbacks werden nicht bearbeitet.

§ 3 Handelnde Personen im Feedbackmanagement

(1) Für die Durchführung des Feedbackmanagements zuständig ist eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter der zentralen Verwaltung. Eine Vertretung ist durch die zuständige Abteilungs- bzw. Referatsleitung sicherzustellen. Die Feedbackmanagerin oder der Feedbackmanager ist eine Vertrauensperson und deshalb in ihrer Tätigkeit weisungsfrei.

Alle Anliegen im Sinne von § 2 sind an die als Feedbackmanager/-in benannte Person bzw. deren/dessen Stellvertretung zu richten.

(2) Nach einer ersten Plausibilitätsprüfung und ggf. Nachfragen erfolgt eine Bearbeitung des Anliegens durch den Feedbackmanager bzw. die Feedbackmanagerin selbst. Ist dies nicht möglich, wird das Anliegen in anonymisierter Form an die für das Feedbackmanagement benannten Ansprechpersonen in den Fachbereichen (i.d.R. die QM-Referent/-innen) zur weiteren Klärung geleitet.

Die Gruppe von Personen, die als Ansprechpersonen zum Feedbackmanagement fungieren, ist so begrenzt wie möglich zu halten. Um die Bearbeitung des Feedbacks zwischen zentralem und dezentralem Feedbackmanagement zu koordinieren, kann – wenn es inhaltlich notwendig ist - den beteiligten Ansprechpersonen in den Fachbereichen Einblick in die betreffenden Unterlagen gewährt werden. Es wird jedoch keine Einsicht in personenbezogene Daten der feedbackgebenden Personen gewährt.

§ 4 Mitwirkungspflichten

Der oder die Feedbackmanager/-in kann zur Bearbeitung eines Feedbacks Stellungnahmen von betroffenen Organisationseinheiten bzw. Mitarbeiter/-innen der FRA-UAS anfordern. Die Mitarbeiter/-innen der FRA-UAS sind zur Kooperation mit dem Feedbackmanagement verpflichtet. Eine angeforderte Stellungnahme der Feedbackmanager/-innen ist innerhalb von zwei Wochen zu beantworten. Danach erfolgt eine Erinnerung mit weiteren fünf Arbeitstagen Bearbeitungsfrist. Abwesenheitszeiten, bspw. durch Urlaub oder Krankheit, verlängern die Fristen entsprechend. Erfolgt auch nach der Erinnerung keine entsprechende Antwort, so wird die weitere Bearbeitung des Anliegens an die/den Dienstvorgesetzte/-n weitergegeben.

§ 5 Ablauf des Verfahrens

Das Feedbackmanagement wird in Kooperation mit den Fachbereichen und Ansprechpersonen der zentralen Verwaltung durchgeführt. Es orientiert sich in der Bearbeitung der Anliegen am Selbstverständnis und den Grundsätzen des „Netzwerkes für das Beschwerde- bzw. Verbesserungsmanagement und das Ombudswesen an Hochschulen“ (BeVeOm 2015).

Nach der Klärung erhalten die Feedbackgebenden eine Antwort von der Feedbackmanagerin oder dem Feedbackmanager. Spätestens nach vier Wochen erhalten sie eine Information zum aktuellen Bearbeitungsstand des Feedbacks.

Das Feedbackmanagement ist eng an das Qualitätsmanagement (QM) der Hochschule angebunden. Sobald im Rahmen des Feedbackmanagements massive Probleme ersichtlich werden, werden das QM und ggf. auch die Hochschulleitung und/oder die betroffenen Abteilungen/Gremien informiert. Außerdem wird einmal pro Jahr eine anonymisierte Übersicht der Feedbacks erarbeitet, die die Basis für die jährliche Berichterstattung bietet (vgl. § 6). Falls hier Problemhäufungen deutlich werden, wird ebenfalls das QM tätig.

§ 6 Verarbeitung und Löschung personenbezogener Daten

(1) Die Verwendung personenbezogener Daten ist zur Plausibilitätskontrolle der eingehenden Feedbacks und für Rückmeldungen sowie mögliche Rückfragen notwendig. Außerdem erfordert die Bearbeitung der Feedbacks gemeinsam mit den Betroffenen eine Speicherung entsprechender Daten. Diese Satzung dient nach § 7 Abs. 1 Nr. 1 HDSG als Rechtsgrundlage für die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten aller Hochschulmitglieder und aller in der Lehre Tätigen während des Betriebs des Feedbackmanagements. Personen, die der Frankfurt University of Applied Sciences nicht angehören (Alumni), können ebenfalls Feedback geben. Zur Verarbeitung personenbezogener Daten dieses Personenkreises bedarf es ihrer schriftlichen Einwilligung nach § 7 Abs. 1 Nr. 3 und Abs. 2 HDSG. Die Einwilligung ist in geeigneter Weise zu dokumentieren.

(2) Personenbezogene Daten der Feedbackgebenden dürfen nur mit deren ausdrücklicher Einwilligung an Dritte weitergegeben werden. Liegt eine solche Einwilligung nicht vor, werden die Daten nur in anonymisierter Form weitergegeben. Ebenso sind die personenbezogenen Daten von Beschäftigten, die vom Feedback betroffen sind, zu schützen und dürfen auch nur dann an Dritte kommuniziert werden, wenn die Betroffenen ausdrücklich schriftlich zustimmen. Alle Mitglieder der Frankfurt University of Applied Sciences, die im Rahmen des Feedbackmanagements mit personenbezogenen oder personenbeziehbaren Daten arbeiten, sind zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäß dem HDSG verpflichtet.

(3) Die nach Abs. 1 erhobenen personenbezogenen Daten dürfen bei Verfahren des Feedbackmanagements verarbeitet werden, sofern dies für die Klärung eines Anliegens, unter Beachtung der Grundsätze der Datensparsamkeit und der Verhältnismäßigkeit, erforderlich ist. Die Daten sind vom Feedbackmanagement frühestmöglich zu anonymisieren, sobald dies im Rahmen des gemeldeten Anliegens möglich ist, es sei denn, es liegt eine Einwilligung nach § 7 Abs. 2 HDSG vor. Werden die zu Zwecken der Klärung eines Anliegens erhobenen personenbezogenen Daten nicht mehr im Sinne dieser Zweckbestimmung benötigt, so sind sie spätestens nach endgültiger Bearbeitung des Anliegens zu löschen. Die anonymisierten statistischen Auswertungen dürfen für Langzeitbetrachtungen genutzt und dauerhaft aufbewahrt werden.

(4) Gemäß § 8 Abs. 1 HDSG haben die Personen, deren Daten verarbeitet werden, verschiedene Einsichts- und Herausgaberechte, die in den §§ 18, 7 Abs. 5, 6 Abs. 2, 19, 20 sowie 28 HDSG geregelt sind.

§ 7 Datenarten, Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten

(1) Zugriff auf und Erfassung von personenbezogene/n Daten im Rahmen des Feedbackmanagements erfolgen durch die in §2 Abs. 3 Satz 1 genannte Person bzw. genannten Personen. Zu Zwecken des Feedbackmanagements dürfen folgende Arten von Daten erhoben und gespeichert werden:

1. Personenbezogene Daten der Feedbackgebenden: Anrede, Name und Vorname, Anschrift, Telefonnummer, E-Mailadresse, Studiengang, Status (Studierende, Alumni), ggf. angestrebter Studienabschluss und Fachsemester
2. Personenbezogene Daten der vom Feedback betroffenen Personen: Anrede, Name und Vorname, Organisationseinheit
3. Anfragebezogene Daten: Art des Feedbacks: Frage, Lob, Kritik; Sachverhalt, bisherige Absprachen und Kontakte, Kategorie des Feedbacks nach Sachverhalt

(2) Die Erhebung personenbezogener Daten erfolgt insbesondere durch Auswertung schriftlicher oder elektronisch gespeicherter Unterlagen (Webformular) sowie durch fernmündliche und persönliche

Befragung. Für die Speicherung und Verarbeitung personenbezogener elektronischer Daten wird ein Verzeichnisse mit Vorabkontrolle erstellt.

§ 8 Schutz der feedbackgebenden Person

Durch das Einreichen eines Feedbacks dürfen den Feedbackgebenden keine Nachteile entstehen. Davon ausgenommen sind strafrechtlich relevante Vorgänge, beispielsweise Verleumdung.

§ 9 Berichtswesen

Der oder die zentrale Feedbackmanager/-in berichtet einmal jährlich an das Präsidium und die Hochschulöffentlichkeit. Der Bericht ist in anonymisierter Form zu halten und enthält statistische Aussagen zu folgenden Sachverhalten: Art des Feedbacks, Status der feedbackgebenden Personen, betroffene Organisationseinheit, Kategorie des Feedbacks nach Sachverhalt.

§ 10 In-Kraft-Treten und Evaluation

Diese Satzung tritt am 25.01.2017 in Kraft und wird auf einem zentralen Verzeichnis auf der Internetseite der Frankfurt University of Applied Sciences veröffentlicht. Das Verfahren und die Satzung für das Feedbackmanagement werden zwei Jahre nach Aufnahme der Tätigkeit intern evaluiert und dem Senat mit der Möglichkeit zu Korrekturen erneut vorgelegt.

Frankfurt am Main, 25.01.2017

Prof. Dr. Frank E.P. Dievernich

Präsident der Frankfurt University of Applied Sciences