

## Pädagogische Hochschule Oberösterreich

### Beschwerdemanagement Erasmus+ Programm

Möglichkeiten zur Meldung von Beschwerden und Problemen bezüglich ein- und ausgehender Mobilitäten.

An der PH OÖ ist ein gut strukturiertes Unterstützungssystem eingerichtet, um die Anliegen und Beschwerden der Incoming- und Outgoing Studierenden zu bearbeiten. Die Erasmus-Koordinator\*innen fungieren als Hauptansprechpersonen für alle Incoming- und Outgoing-Studierenden und gewährleisten regelmäßige Kommunikation sowie Unterstützung während der gesamten Mobilität. Diese Rolle ist zentral für die Förderung von Nichtdiskriminierung, Transparenz und Inklusivität.

Die Incoming-Studierenden an der PH OÖ haben geplante Check-ins mit der\*dem Erasmus-Koordinator\*in zu verschiedenen Zeitpunkten während ihrer Mobilität: zu Beginn, bei Änderungen des Learning Agreements und am Ende ihrer Mobilität. Diese Treffen sollen das Wohlbefinden der Studierenden überwachen, ihnen bei der Anpassung an die Gastinstitution und das Gastland helfen, Unklarheiten beseitigen, die Qualität des Unterrichts und die Unterstützung durch lokale Kontakte bewerten sowie Probleme oder Konflikte ansprechen. Die\*der Koordinator\*in ist für Treffen mit den Studierenden verfügbar, und die meisten Studierenden besuchen auch Kurse, die von der\*dem Koordinator\*in geleitet werden. Auch andere Lehrpersonen des Internationalen Instituts stehen den Incoming-Studierenden bei Bedarf zur Verfügung. Wo nötig, dient an der PH OÖ die\*der Incoming-Koordinator\*in auch als Kontaktperson zwischen den Professor\*innen der Hochschule und den Incoming-Studierenden.

Sollte ein Problem oder eine Beschwerde aufkommen, wird dies zuerst mit der betroffenen Person besprochen, um die Bedeutung einzuschätzen. Auf der Grundlage dieser Einschätzung wird ein geeigneter Handlungsverlauf vereinbart, der Verfahrensschritte oder Interventionen umfassen kann. Bei schwerwiegenden Problemen wird die Leitung des Instituts für Internationale Zusammenarbeit und Studienprogramme direkt eingreifen. Sollte das Problem auf dieser Ebene nicht gelöst werden können, wird es zur weiteren Bearbeitung an das Rektorat weitergeleitet. Zudem steht die ÖH (österreichische Hochschülerschaft) den Incoming-Studierenden unterstützend zur Seite, um sicherzustellen, dass sie Zugang zu mehreren Kanälen zur Lösung ihrer Anliegen haben.

### Einspruchsprozess für Beschwerden über die formale Abwicklung des Erasmusaufenthalts

- Teilnehmer\*innen an den Erasmus+ Mobilitätsprogramme der PH OÖ können sich bis zu 4 Wochen nach Ablauf des Erasmusaufenthalts bei ihren Erasmus+ Koordinator\*innen melden, wenn sie glauben, dass Erasmus-Dokumente (z.B. Grant Agreement, Mobility Agreement für Lehrende/Verwaltung, etc.) nicht korrekt erstellt wurden bzw. andere formale Abwicklungsfehler (z.B. Auszahlung der Erasmusförderung, etc.) aufgetreten sind. In diesem Fall muss der\*die Studierende eine Mail mit ausführlicher Begründung an [office.iks@ph-ooe.at](mailto:office.iks@ph-ooe.at) senden. Die Erasmus+ Koordinator\*innen behandeln diesen Einspruch ehestmöglich bzw. leiten ihn an die zuständigen Stellen weiter.

- Lehrveranstaltungen, Prüfungen, Noten und Zeugnisse der PH OÖ  
Für Beschwerden bezüglich Lehrveranstaltungen, Prüfungen, Noten und Zeugnissen an der PH OÖ wenden Sie sich bitte an die Koordinatorin für Incoming Studierende: Birgit Rosenauer – [birgit.rosenauer@ph-ooe.at](mailto:birgit.rosenauer@ph-ooe.at) bzw. an den\*die jeweilige\*n Lehrveranstaltungsleiter\*in.
- Anrechnung der Erasmus+ Gastuni Lehrveranstaltungen an der PH OÖ  
Für Beschwerden bezüglich der Anrechnung der Erasmus+ Lehrveranstaltungen an der PH OÖ wenden Sie sich bitte an Ihre Erasmus+-Koordinator\*innen bzw. die Abteilung Studium und Prüfungswesen der PH OÖ (<https://ph-ooe.at/ph-ooe/ueber-uns/verwaltung/studium-und-pruefungswesen>).  
Koordinatorin für Outgoing Studierende: Maria Michelmann – [maria.michelmann@ph-ooe.at](mailto:maria.michelmann@ph-ooe.at)
- Verwaltungs- oder Lehrendenmobilitäten  
Bei Problemen kontaktieren Sie bitte den zuständigen Institutsleiter: Niels de Jong – [niels.dejong@ph-ooe.at](mailto:niels.dejong@ph-ooe.at).

### **Einspruchsprozess für Beschwerden, die außerhalb des Einflussbereiches von PH OÖ - Institut Internationale Kooperationen und Studienprogramme liegen.**

- Aufnahme und Studienorganisation an der Gastuniversität  
Für Beschwerden bezüglich Aufnahme und Studienorganisation wenden Sie sich bitte an [maria.michelmann@ph-ooe.at](mailto:maria.michelmann@ph-ooe.at).
- Lehrveranstaltungen, Prüfungen, Noten und Zeugnisse der Gastuni  
Für Beschwerden bezüglich Lehrveranstaltungen, Prüfungen, Noten und Zeugnissen and der Gastuni wenden Sie sich bitte an die\*den zuständigen Erasmuskordinator\*in an der Gastuni oder an die Koordinatorin für Outgoing Studierende: Maria Michelmann – [maria.michelmann@ph-ooe.at](mailto:maria.michelmann@ph-ooe.at).
- Anrechnung der PH OÖ-Lehrveranstaltungen an der Heimatuniversität  
Für Beschwerden bezüglich der Anrechnung der PH OÖ-Lehrveranstaltungen wenden Sie sich bitte an Ihre Erasmus+-Koordinator\*innen bzw. andere zuständige Stellen an Ihrer Heimatuniversität. Die zuständigen Erasmus+ Koordinator\*innen der PH OÖ können bei Beschwerden gerne informiert werden (z.B. cc gesetzt), sind aber nicht für die Abwicklung verantwortlich.  
Koordinatorin Incoming Studierende: Birgit Rosenauer – [birgit.rosenauer@ph-ooe.at](mailto:birgit.rosenauer@ph-ooe.at)

## University of Education Upper Austria

### Complaints & Appeals relating to the Erasmus+ Program

Options for reporting complaints and issues regarding incoming and outgoing mobilities.

At the PH OÖ, a well-structured support system is in place to address the concerns and complaints of incoming or outgoing students. The Erasmus Coordinator serves as the main point of contact for all incoming and outgoing students, ensuring regular communication and offering support throughout their mobility. This role is central to promoting non-discrimination, transparency, and inclusivity.

Incoming students at the University of Education Upper Austria have scheduled check-ins with the Erasmus Coordinator at various points during their mobility: at the beginning, during changes to the Learning Agreement, and at the end of their mobility. These meetings are designed to monitor the students' well-being, help them adapt to the host institution and country, resolve any uncertainties, assess the quality of teaching and support from local contacts, and address any problems or conflicts that may arise. The coordinator is available to meet with students, and most students are also in courses taught by the coordinator. Other teaching staff of the International Institute is also available to assist Incoming students when needed. Where necessary, the Incoming Coordinator is also the contact person between professors in the university and Incoming students.

If an issue or complaint is raised, it is first discussed with the student to assess its significance. Based on this assessment, an appropriate course of action is agreed upon, which may involve procedural steps or interventions. For more serious issues, the Head of the Institute for International Cooperation and Study Programs will intervene directly. If the problem cannot be resolved at that level, the matter will be escalated to the Rectorate for further action. Additionally, the Austrian Student Union (ÖH) is available to provide support to incoming students, ensuring they have access to multiple channels for resolving their concerns.

#### **Appeal process for complaints about the formal handling of the Erasmus stay.**

- Participants in the Erasmus+ mobility program can contact their Erasmus+ Coordinator up to 4 weeks after the end of the Erasmus stay if they believe that Erasmus documents (e.g. grant agreement, mobility agreement for teachers and staff, etc.) have not been prepared correctly or any other formal processing errors (e.g. Erasmus+ grant payment) have occurred. In this case, the student must send an e-mail with detailed reasons to [office.iks@ph-ooe.at](mailto:office.iks@ph-ooe.at). The Erasmus+ Coordinators will deal with this appeal as soon as possible or forward it to the relevant authorities.
- Courses, exams, grades and certificates at University of Education Upper Austria  
For complaints regarding courses, exams, grades and certificates at the University of Education Upper Austria please contact the Coordinator for Incoming Students: Birgit Rosenauer – [birgit.rosenauer@ph-ooe.at](mailto:birgit.rosenauer@ph-ooe.at) or the professor responsible for the course.

- Acceptance of credits of Erasmus+ Guest University courses at the University of Education Upper Austria  
For problems with the acceptance of credits from courses taken at the Erasmus+ guest university at the University of Education Upper Austria please contact the responsible Erasmus+ Outgoing Coordinator or the department "Studium und Prüfungswesen der PH OÖ" (<https://ph-ooe.at/ph-ooe/ueber-uns/verwaltung/studium-und-pruefungswesen>).  
Coordinator for Outgoing Students: Maria Michelmann – [maria.michelmann@ph-ooe.at](mailto:maria.michelmann@ph-ooe.at)
- Mobilities of Staff and Teachers  
For problems please contact the Head of Institute: Niels de Jong – [niels.dejong@ph-ooe.at](mailto:niels.dejong@ph-ooe.at)

### **Appeal process for complaints that are beyond the control of the University of Education Upper Austria – Institute of International Cooperation and Study Programs**

- Admission and study organization at guest university  
For complaints regarding admission and study organization at guest university, please contact [maria.michelmann@ph-ooe.at](mailto:maria.michelmann@ph-ooe.at).
- Courses, exams, grades and certificates at guest university  
For complaints regarding courses, exams, grades and certificates at the guest university please contact the respective Erasmus Coordinator at the guest university or the Coordinator for Outgoing Students: Maria Michelmann – [maria.michelmann@ph-ooe.at](mailto:maria.michelmann@ph-ooe.at).
- Acceptance of credits of University of Education Upper Austria courses at the home university  
For complaints regarding the credits of University of Education Upper Austria courses, please contact your Erasmus+ coordinators or other responsible offices at your home university. The responsible Erasmus+ coordinators of the University of Education Upper Austria can be informed in case of complaints (e.g. cc), but are not responsible for the handling.  
Coordinator for Incoming Students: Birgit Rosenauer – [birgit.rosenauer@ph-ooe.at](mailto:birgit.rosenauer@ph-ooe.at)