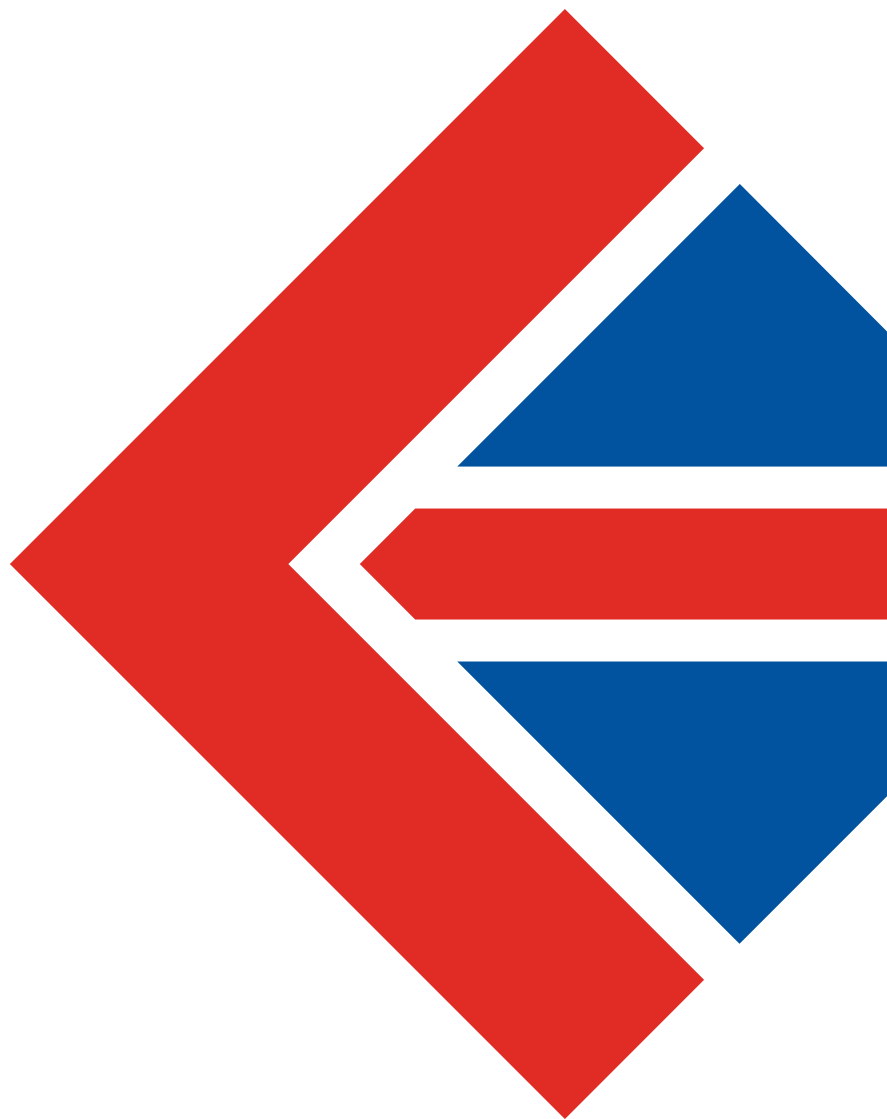


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(German)



Beschwerden gegen Mitgliedszentren von English UK

In diesem Dokument wird beschrieben, wie English UK Beschwerden gegen seine Mitgliedszentren handhabt. Zusätzliche Exemplare dieses Informationsblatts können Sie von unserer Website www.englishuk.com/complaints herunterladen.

Hintergrund

An die 400.000 Personen nehmen alljährlich an den englischen Sprachkursen von Schulen, Universitäten und Fachhochschulen teil, die Mitglied von English UK sind. Wir erhalten um die 35 Beschwerden pro Jahr, von denen etwa 3 oder 4 Fälle einer unabhängigen Ombudsfrau zur Entscheidung vorgelegt werden.

Die Mitglieder von English UK sind alle unter dem Accreditation UK Programm (ehemals das English in Britain Accreditation Scheme), das wir gemeinsam mit dem British Council durchführen, anerkannt. Dabei werden alle vier Jahre unabhängige Inspektionen durchgeführt, und es finden auch unangemeldete Interimsbesuche der Inspektoren statt. Alle Mitglieder müssen die vom Zulassungsprogramm erforderten Standards laufend aufrechterhalten. Die Kriterien zu diesem Zulassungsprogramm finden Sie auf der British Council Website (unter www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm).

Wir nehmen alle Beschwerden äußerst ernst, versuchen nach Möglichkeit aber immer, dabei zu einer gütlichen Einigung zu gelangen.

Vorgangsweise

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde hängt davon ab, an welcher Art von Institut Sie unterrichtet werden – beziehen Sie sich dazu bitte auf den jeweiligen nachstehenden Abschnitt:

1. Beschwerden gegen Schulen des privaten Sektors
2. Beschwerden gegen Universitäten/höhere Lehranstalten
3. Beschwerden gegen Volkshochschulen oder Fachoberschulen

1. Beschwerden gegen Schulen des privaten Sektors

Jede Mitgliederschule verfügt über ein internes Beschwerdeverfahren. Wir übernehmen Beschwerden erst, nachdem Sie das Verfahren der Schule durchlaufen haben. Wenn Sie eine Beschwerde gegen die Schule haben, an der Sie unterrichtet werden, vereinbaren Sie bitte zuerst ein Gespräch mit dem Schuldirektor oder einem zuständigen Mitglied der Belegschaft (z.B. Director of Studies, Accommodation Officer oder Student Counsellor).

Wenn Sie mit der Antwort, die Sie von der Schule erhalten, nicht zufrieden sind, schreiben Sie bitte auf Englisch an English UK z. Hd. des Chief Executive oder per E-Mail an tony@englishuk.com.

Wir können keine Beschwerden telefonisch annehmen, da wir ein Protokoll davon brauchen, für den Fall, dass die Beschwerde an die Ombudsfrau verwiesen werden muss.

Wir bearbeiten ausschließlich Beschwerden ausländischer Kursteilnehmer, die an einer Mitgliedschule in Englisch unterrichtet werden. Wir übernehmen keine Beschwerden:

- von Lehrern oder sonstigem Personal, Vertretungen oder Gastfamilien über Probleme mit Schulen;
- von Personen, die anonym bleiben wollen;
- über Kurse wie Computerwesen oder Betriebswirtschaftslehre, oder Praktika, selbst wenn diese an Mitgliedschulen stattfinden; ODER
- über Schulen, die keine Vollmitglieder von English UK sind.

In der Regel werden wir nur unter ganz außergewöhnlichen Umständen Beschwerden zu einem Kurs bearbeiten, der mehr als 6 Monate zurückliegt.

Wir übernehmen Beschwerden, die im Namen eines Kursteilnehmers/einer Kursteilnehmerin von einem nahen Verwandten (Eltern, Bruder/Schwester, Onkel oder Tante) vorgebracht werden. Wir übernehmen auch Beschwerden von einer Person, die in Vertretung des Kursteilnehmers/der Kursteilnehmerin handelt, vorausgesetzt sie kann eine schriftliche Vollmacht des Kursteilnehmers/der Kursteilnehmerin vorweisen.

Wir bitten Sie, sich bei einer Beschwerde an die Tatsachen zu halten und Kopien einschlägiger Unterlagen (Anmeldeformular, Rechnung, Korrespondenz) zu Ihrem Fall beizubringen. Achten Sie dabei bitte genau auf die Geschäftsbedingungen der Schule, die Sie bei Ihrer Anmeldung akzeptiert haben. Beschreiben Sie, was Sie bereits unternommen haben, um die Beschwerde direkt mit der Schule zu regeln.

Nach Erhalt Ihrer Beschwerde wird Ihnen English UK den Erhalt schriftlich bestätigen. Gleichzeitig werden wir an den Direktor der jeweiligen Schule schreiben und ihn um eine Antwort innerhalb von zwei Wochen bitten. Wir werden Ihnen dann seine Stellungnahme schriftlich mitteilen.

Sollten Sie damit nicht zufrieden sein, werden wir Ihre weitere Meinung an die Schule weiterleiten und darum bitten, den Fall erneut zu überdenken. Wir werden Ihnen die Antwort schriftlich mitteilen.

Wenn Sie auch mit der zweiten Antwort der Schule nicht zufrieden sind, werden wir die Beschwerde an die unabhängige Ombudsfrau weiterleiten. Wir werden sämtliche Briefe zu diesem Fall an sie übermitteln und sie kann dann weitere Unterlagen, die sie als nützlich erachtet, anfordern. Sie kann auch bei der Schule und beim Beschwerdeführer oder sonstigen Personen weiter nachfragen, um sich eine Meinung im jeweiligen Fall zu bilden. Sie wird einen Bericht mit ihrer Entscheidung erstellen, der an die Schule und an Sie selbst geht. Ihre Entscheidung ist für die Schule verbindlich: was sie sagt, muss getan werden. In der Regel dauert es zwischen 4 bis 6 Wochen, bis die Ombudsfrau zu einer Entscheidung gelangt.

Dieses Verfahren ist für Sie kostenlos und hat keine Wirkung auf Ihr Recht, danach rechtliche Schritte einzuleiten, falls Sie dies wünschen. Das Ombudsverfahren ist eine relativ rasche und kostenlose Art, mit der Kursteilnehmer ihre Beschwerden prüfen lassen können.

Nach Abgabe der Entscheidung durch die Ombudsfrau und deren Durchführung endet für English UK das Beschwerdeverfahren. Die Ombudsfrau wird auf keinen weiteren Schriftverkehr mit Schule oder Kursteilnehmern eingehen, und für English UK selbst ist die Entscheidung der Ombudsfrau endgültig.

Sollten Sie an irgendeinem Punkt des Verfahrens entscheiden, gegen die Schule gerichtlich vorgehen zu wollen, wird English UK seine Beteiligung an Ihrer Beschwerde aussetzen, bis das rechtliche Verfahren abgeschlossen ist, damit sich keine Aussagen unsererseits nachteilig auf das Verfahren auswirken könnten.

So kontaktieren Sie uns

Schriftlich: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY oder per E-Mail tony@englishuk.com.

2. Beschwerden gegen Universitäten/höhere Lehranstalten

Sie sollten Ihre Beschwerde zuerst einmal mit Ihrem Arbeitsgemeinschaftsleiter besprechen und dann das interne Beschwerdeverfahren Ihrer höheren Lehranstalt weiterverfolgen. Wenn Sie das interne Beschwerdeverfahren ausgeschöpft haben und mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde an das Office of the Independent Adjudicator for Higher Education weitergeben.

Weitere Informationen dazu finden Sie auf dessen Website unter www.oiahe.org.uk oder Sie können sich auch direkt mit The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX oder per E-Mail: enquiries@oiahe.org.uk in Verbindung setzen.

3. Beschwerden gegen Volkshochschulen/Fachoberschulen

Sie sollten Ihre Beschwerde zuerst über das interne Beschwerdeverfahren der Hochschule melden. Wenn die Beschwerde dann nicht zu Ihrer Zufriedenheit geregelt wurde, und wenn es sich um einen Englischkurs handelt, der mit einer externen Prüfung abschließt, können Sie sich an den zuständigen Prüfungsausschuss oder die Körperschaft, die die Qualifikation verleiht, wenden. Falls Ihre Beschwerde nicht im akademischen Bereich angesiedelt ist, ist möglicherweise auch der Learning and Skills Council, u. zw. auf regionaler oder nationaler Ebene, eine Anlaufstelle. Zusätzliche Informationen dazu finden Sie auf dessen Website unter www.lsc.gov.uk.



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com