



Approaches to Complaint Management at German Universities

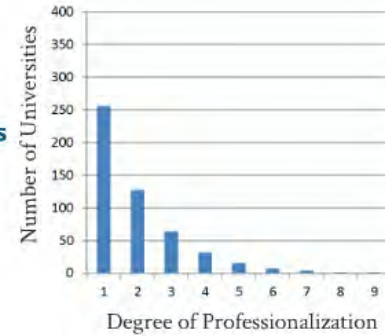


Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



We are beginners,
but we are developing!

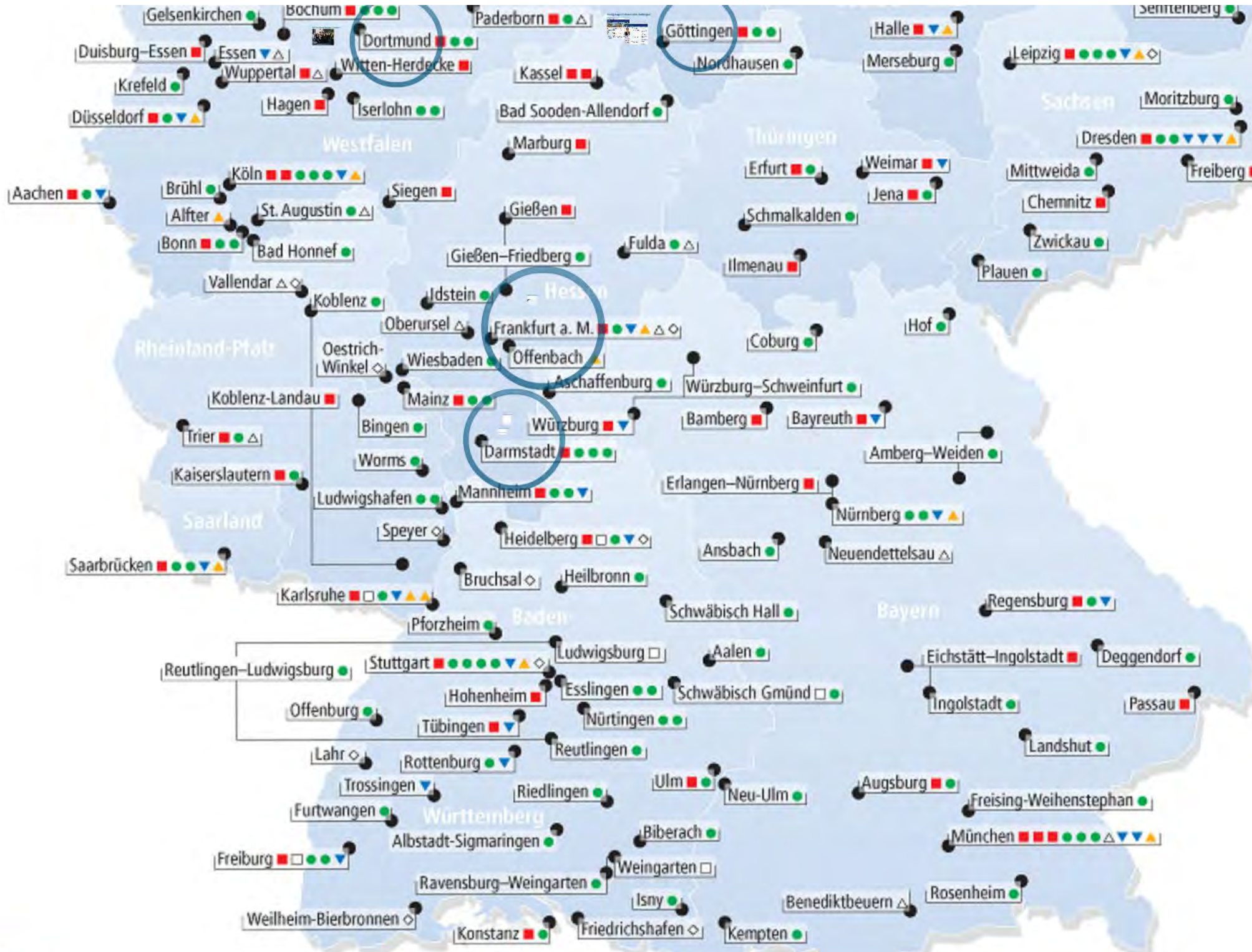


Thank you for your attention!

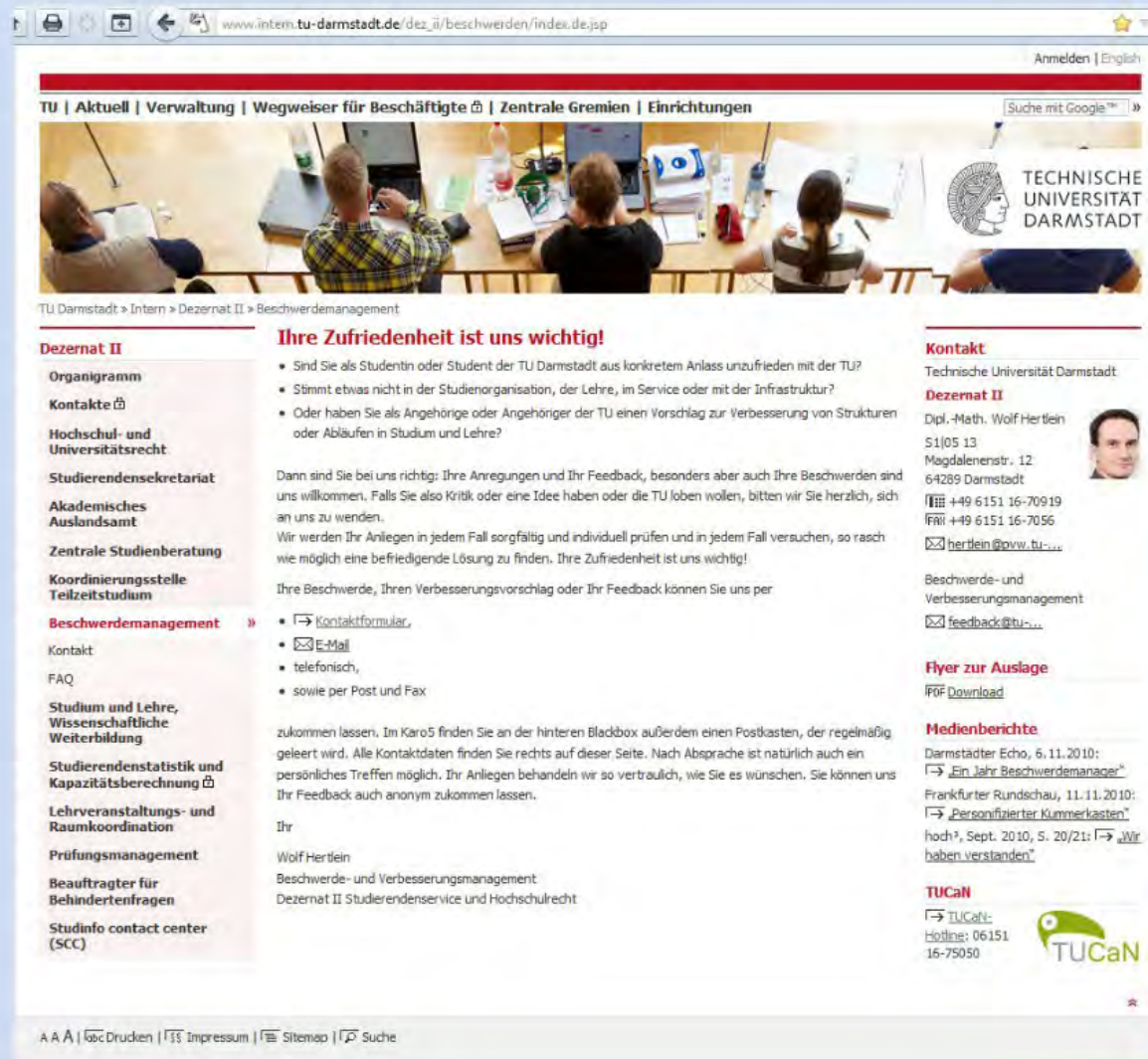
Approaches to Complaint Management at German Universities



© 2014 by Prezi, Inc. All rights reserved. Prezi is a registered trademark of Prezi, Inc. in the United States and other countries.



Technische Universität Darmstadt



The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Technische Universität Darmstadt. The page is titled "Beschwerdemanagement" and is part of the "Dezernat II" section. The header includes navigation links for "TU | Aktuell | Verwaltung | Wegweiser für Beschäftigte | Zentrale Gremien | Einrichtungen" and a search bar. A banner image shows students in a meeting. The main content area is divided into three columns: a left sidebar with navigation links, a central main text area, and a right sidebar with contact information and media reports.

Dezernat II

- Organigramm
- Kontakte
- Hochschul- und Universitätsrecht
- Studierendensekretariat
- Akademisches Auslandsamt
- Zentrale Studienberatung
- Koordinierungsstelle Teilzeitstudium
- Beschwerdemanagement**
- Kontakt
- FAQ
- Studium und Lehre, Wissenschaftliche Weiterbildung
- Studierendenstatistik und Kapazitätsberechnung
- Lehrveranstaltungs- und Raumkoordination
- Prüfungsmanagement
- Beauftragter für Behindertenfragen
- Studinfo contact center (SCC)

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig!

- Sind Sie als Studentin oder Student der TU Darmstadt aus konkretem Anlass unzufrieden mit der TU?
- Stimmt etwas nicht in der Studienorganisation, der Lehre, im Service oder mit der Infrastruktur?
- Oder haben Sie als Angehörige oder Angehöriger der TU einen Vorschlag zur Verbesserung von Strukturen oder Abläufen in Studium und Lehre?

Dann sind Sie bei uns richtig: Ihre Anregungen und Ihr Feedback, besonders aber auch Ihre Beschwerden sind uns willkommen. Falls Sie also Kritik oder eine Idee haben oder die TU loben wollen, bitten wir Sie herzlich, sich an uns zu wenden.

Wir werden Ihr Anliegen in jedem Fall sorgfältig und individuell prüfen und in jedem Fall versuchen, so rasch wie möglich eine befriedigende Lösung zu finden. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig!

Ihre Beschwerde, Ihren Verbesserungsvorschlag oder Ihr Feedback können Sie uns per

- [Kontaktformular](#),
- [E-Mail](#)
- telefonisch,
- sowie per Post und Fax

zukommen lassen. Im Karo5 finden Sie an der hinteren Blackbox außerdem einen Postkasten, der regelmäßig geleert wird. Alle Kontaktdaten finden Sie rechts auf dieser Seite. Nach Absprache ist natürlich auch ein persönliches Treffen möglich. Ihr Anliegen behandeln wir so vertraulich, wie Sie es wünschen. Sie können uns Ihr Feedback auch anonym zukommen lassen.

Ihr

Wolf Hertlein
Beschwerde- und Verbesserungsmanagement
Dezernat II Studierendenservice und Hochschulrecht

Kontakt

Technische Universität Darmstadt

Dezernat II

Dipl.-Math. Wolf Hertlein
S1105 13
Magdalenenstr. 12
64289 Darmstadt
☎ +49 6151 16-70919
☎ +49 6151 16-7056
✉ hertlein@pvw.tu-...

Beschwerde- und Verbesserungsmanagement
✉ feedback@tu-...

Flyer zur Auslage

PDF Download

Medienberichte


Darmstädter Echo, 6.11.2010:
☞ ["Ein Jahr Beschwerdemanager"](#)

Frankfurter Rundschau, 11.11.2010:
☞ ["Personalizierter Kummerkasten"](#)

hoch3, Sept. 2010, S. 20/21: ☞ ["Wir haben verstanden"](#)

TUCaN

☞ [TUCaN-Hotline: 06151 16-75050](#)



A A | [Drucken](#) | [Impressum](#) | [Sitemap](#) | [Suche](#)

Technische Universität Darmstadt

The screenshot shows the homepage of the Technische Universität Darmstadt website. The browser address bar displays www.tu-darmstadt.de/index.en.jsp. The page features a navigation menu with links: Home | The University | Get to know us | Studying at the TU | Research | Career Building | Staying in Touch. A search bar with the text "Search with Google™" is located on the right. The main header includes the university's logo and name: TECHNISCHE UNIVERSITÄT DARMSTADT. Below this is a large image of three students in a meeting, with a text overlay that reads "Good work! Student assistants at TU Darmstadt". The page is organized into four columns of content: News, Studying at the TU, Publications, and Research. Each column contains a list of links to various articles and reports. At the bottom, there is a footer with accessibility options (A A A), legal notices, a sitemap, search, and contact information, along with social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn.

www.tu-darmstadt.de/index.en.jsp

Log in | Deutsch

Home | The University | Get to know us | Studying at the TU | Research | Career Building | Staying in Touch

Search with Google™

TECHNISCHE UNIVERSITÄT DARMSTADT

Good work!
Student assistants at TU Darmstadt

News

- » Biosensor for diagnosis of sleeping sickness
- » Along the Way to CO2 Free Power Plants
- » Mira Mezini receives ERC Advanced Grant
- » Facebook Privacy Settings Under Control

Studying at the TU

- » Studying at the TU Darmstadt for international applicants
- » Exchange studying at the TU Darmstadt
- » Research Student Exchange

Publications

- » Progress Report 2011 - The year at a glance
- » forschen - The TU research periodical
- » Darmstadt - City of Science

Research

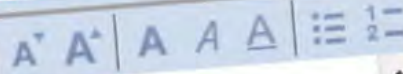
- » Center of Smart Interfaces (CSI)
- » Center for Advanced Security Research
- » Graduate School of Computational Engineering

A A A | [Legal note](#) | [Sitemap](#) | [Search](#) | [Contact](#)

Betreff: RE: ENOHE: Suggestions for Presentations

Absatz

Variable Breite



Am 27.03.2013 15:33, schrieb enohe:

Dear Wolf

We are in the process of writing a very brief summary of each presentation to enable delegates to choose sessions.

Is the following a fair synopsis of what you will be saying?

...

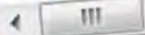
Kind regards

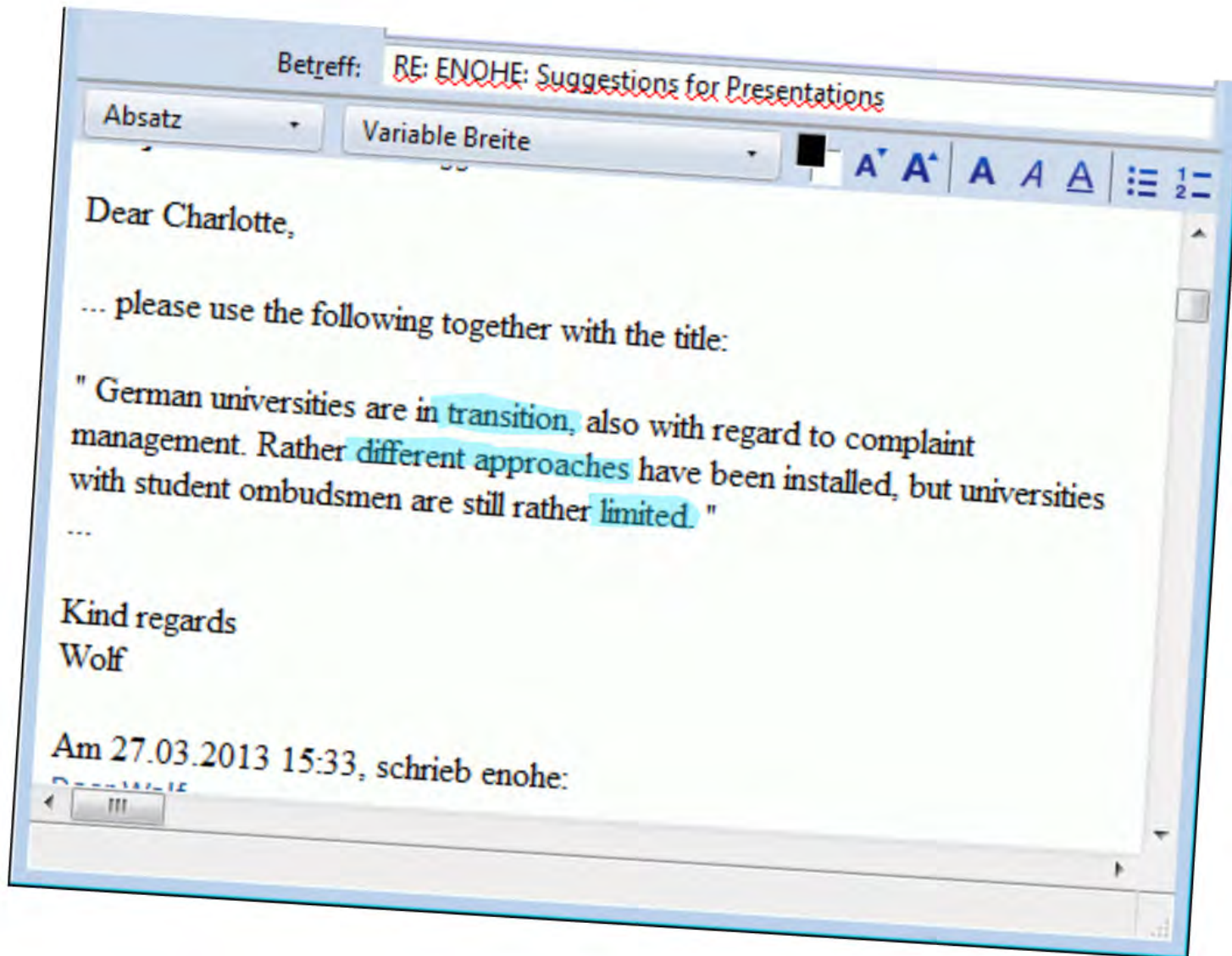
Charlotte

From: hertlein [<mailto:hertlein@pww.tu-darmstadt.de>]

Sent: 19 December 2012 09:59

To: enohe





DAAD Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service

Hochschulen in Deutschland
Higher Education Institutions in Germany
Etablissement d'enseignement supérieur en Allemagne
Centros de enseñanza superior en Alemania

HRK Hochschulrektorenkonferenz
Die Stimme der Hochschulen

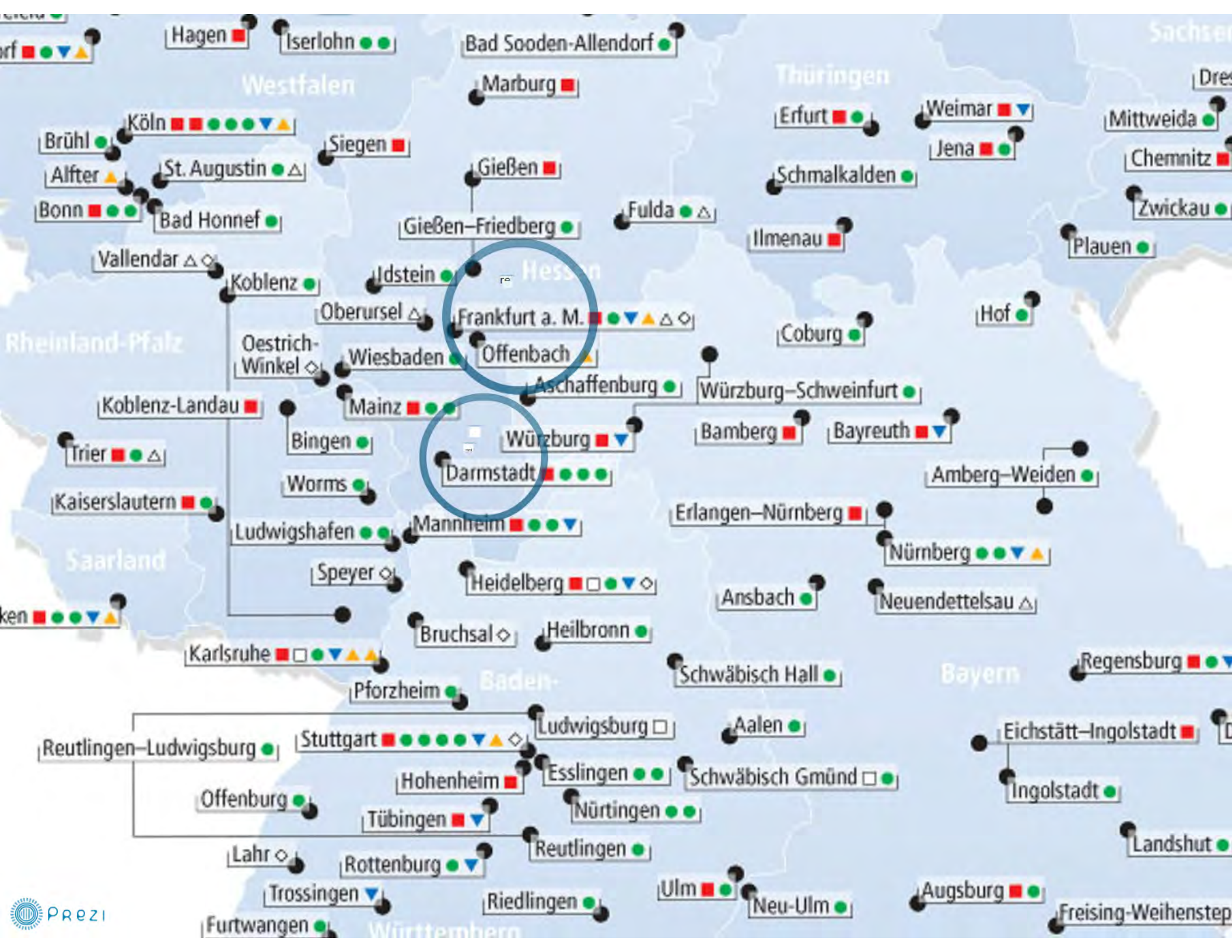


Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



We are beginners,
but we are developing!



Goethe Universität Frankfurt

www.uni-frankfurt.de/org/ig/bscaul_ap/ombudst.stad/index.html

Goethe UNIVERSITÄT FRANKFURT AM MAIN

Web Suche | Passwortsuche | Hier klicken für den Schmellesatz

Stadium | Forschung | Internationales | **Fachbereiche** | **Organisation** | Weiterbildung | Über die Universität | Aktuelles

Home > Organisation der Universität > Leitung & Administration > Beauftragte und Vertrauenspersonen > Ombudsperson für Studierende sowie wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Ombudsmann für Studierende

Innerhalb der Goethe Universität bin ich Ihr Ansprechpartner bei Beschwerden oder für Verbesserungsvorschläge rund ums Studium und die Arbeit der Universitätsverwaltung.

Ich gebe Ihre Beschwerden und Vorschläge weiter und trete dafür ein, dass sich etwas in Ihrem Sinne verbessert. Selbstverständlich nenne ich bei meiner Arbeit nicht Ihren Namen, sofern Sie das nicht wünschen. Über das Ergebnis informiere ich Sie und in einer allgemeineren und anonymisierten Weise auch die Gremien der Universität.

Ich hoffe, dass meine Arbeit dazu beiträgt, Ihre Studienbedingungen hier in Frankfurt zu verbessern.

Ihr Jürgen Berleiter-Hahn

↑ Zurück zum Selbstentwurf
geändert am 22. Januar 2019 | ©Hahn Webmaster


Man sieht nur, was man weiß.

MEHR INFORMATIONEN
> Wie arbeitet der Ombudsmann?
> Presseerklärung zum Senatsbeschluss
> Information zum neuen Ombudsmann

KONTAKT
Der Ombudsmann für Studierende
Prof. Dr. Jürgen Berleiter-Hahn
Grünburgplatz 1
D-60325 Frankfurt am Main

FB 15 > **Institute & Einrichtungen** > Institut für Zellbiologie & Neurowissenschaft > Prof. Berleiter-Hahn

Principal Investigator



Jürgen Berleiter-Hahn
Prof. Dr. phil.-nat.
berleiter-hahn@bio.uni-frankfurt.de
Phone: +49 (0)99-799-29509

Curriculum vitae

1941 Born on 21st April 1941 in Innsbruck, Austria.

1960-1966 Studies of Zoology, Botany, Biochemistry and Philosophy at the Johann Wolfgang Goethe University Frankfurt/Main.

1966 PhD, theme of dissertation: Dissociation and reassociation of epidermal cells of *Xenopus laevis* larvae in vitro. Supervisor: Prof. Dr. W. Kuhl, (Zoology)

1967-1972 Assistant at the Institute for Cinematic Cell Research in Frankfurt/Main.

1972 habilitation. Thesis: "Light and electron microscope studies on the function of tonofilaments in epidermal cells of fish."

1972 appointment as a professor at the University of Frankfurt/Main, senior scientist of the "Cinematic Cell Research Group"

1973 Professor Fellow of the Max-Planck Research Foundation, Philadelphia in the Institute of Prof. Dr. Peter

© 2004 Goethe-Universität Frankfurt am Main

FB 15 > **Institute & Einrichtungen**

- Akkadabla
- Informationen für Schülerinnen und Studentinnen am Fachbereich 15
- Promovieren am Fachbereich
- Dekanat und Prüfungsamt
- Institute & Einrichtungen**
- Institut für Ökologie, Evolution & Diversität
- Institut für Zellbiologie & Neurowissenschaft
 - AK Ebersberger
 - AK Grünwald
 - AK Hess
 - AK Starinski-Powitz
 - Institut für Zellbiologie und Neurowissenschaft
 - AK Acker-Pömer
 - ... weitere
- Institut für Molekulare Biowissenschaften
- Abteilung: Diagnostik der Biowissenschaften
- BIK-F (extern)
- Botanischer Garten
- IKS/IKC (ICP/ICEL & AN-Tracker)
- Rasterelektronenmikroskop
- Strahlkammer
- Frauentrot
- Hochschullehrerinnen
- Biobotheken
- International
- Forschung
- Lagepläne

FB 15 > **Biowissenschaften**

15

Biowissenschaften

15

KONTAKT
Institut für Zellbiologie und Neurowissenschaft
Biologium / Flögel A
Max-von-Laue-Straße 13
60430 Frankfurt am Main

Sekretariat
Frau
Mariane Dell
e-Mail
Foni: 099 / 799-42000
Fax: 099 / 799-42001

- ▼ Leitung & Administration
 - Administration
 - Gremien
 - Personalvertretung
- ▼ Beauftragte und Vertrauenspersonen
 - ▶ **Ombudsperson für Studierende sowie wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
 - Wie arbeitet der Ombudsmann?
 - Ombudsperson für den Umgang mit wissenschaftlichem Fehlverhalten
 - Kommission für den Umgang mit wissenschaftlichem Fehlverhalten
 - Kommission gem. der Richtlinie zum Umgang mit Zuwendungen privater Dritter
 - Datenschutzbeauftragte
 - Beschwerdestelle im Sinne des allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG)
 - Beauftragte der Universität für die Belange behinderter Menschen
 - Beauftragte für Behindertenfragen (Studierende, Lehr- und Lernbetrieb)
 - Strahlenschutzbevollmächtigter
 - Beauftragte für biologische und chemische Sicherheit
 - Gefahrgutbeauftragter für radioaktive Stoffe
 - Abfallbeauftragter
 - Psychologische Personalberatung
 - Fachübergreifende wissenschaftliche Einrichtungen
 - Sonderforschungsbereiche
 - HRZ Hochschulrechenzentrum
 - Zentrale Einrichtungen
 - Angeschlossene und kooperierende wissenschaftliche Institutionen
 - Fachübergreifende Projekte
 - Verbundene Einrichtungen
 - Studierendenschaft

Home > Organisation der Universität > Leitung & Administration > Beauftragte und Vertrauenspersonen > Ombudsperson für Studierende sowie wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Ombudsmann für Studierende

Innerhalb der Goethe-Universität bin ich Ihr Ansprechpartner bei Beschwerden oder für Verbesserungsvorschläge rund ums Studium und die Arbeit der Universitätsverwaltung.

Ich gebe Ihre Beschwerden und Vorschläge weiter und trete dafür ein, dass sich etwas in Ihrem Sinne verbessert. Selbstverständlich nenne ich bei meiner Arbeit nicht Ihren Namen, sofern Sie das nicht wünschen. Über das Ergebnis informiere ich Sie und in einer allgemeineren und anonymisierten Weise auch die Gremien der Universität.

Ich hoffe, dass meine Arbeit dazu beiträgt, Ihre Studienbedingungen hier in Frankfurt zu verbessern.

Ihr Jürgen Bereiter-Hahn

[↑ Zurück zum Seitenanfang](#)

geändert am 22. Januar 2013 E-Mail: [Webmaster](#)



Web Suche

Personensuche

Hier klicken für den Schnelleinstieg >

*Man sieht nur,
was man weiß.*

Goethe



MEHR INFORMATIONEN

- ▶ [Wie arbeitet der Ombudsmann?](#)
- ▶ [Presseerklärung zum Senatsbeschluss](#)
- ▶ [Information zum neuen Ombudsmanns](#)

KONTAKT

Der Ombudsmann für Studierende
Prof. Dr. Jürgen Bereiter-Hahn
Grüneburgplatz 1
Baum Campus 1 813

FB Biowissenschaften (Home)

- Aktuelles
- Informationen für SchülerInnen
- Studieren am Fachbereich**
- Promovieren am Fachbereich

Dekanat und Prüfungsamt

▼ Institute & Einrichtungen

- Institut für Ökologie, Evolution & Diversität
- ▼ Institut für Zellbiologie & Neurowissenschaft
 - AK Ebersberger
 - AK-Grünwald
 - AK Kössl
 - AK Starzinski-Powitz
 - Institut für Zellbiologie und Neurowissenschaft
 - AK Acker-Palmer
 - ... weitere
- Institut für Molekulare Biowissenschaften
- Abteilung: Didaktik der Biowissenschaften
- BiK-F (extern)

FB 15 > [Institute & Einrichtungen](#) > [Institut für Zellbiologie & Neurowissenschaft](#) > [Prof. Bereiter-Hahn](#)

Principal Investigator



Jürgen Bereiter-Hahn
Prof. Dr. phil. nat.

bereiter-hahn@bio.uni-frankfurt.de

Phone: +49-(0)69-798-29608

Curriculum vitae

1941 Born on 21st April 1941 in Innsbruck, Austria.

DAAD Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service

Hochschulen in Deutschland
Higher Education Institutions in Germany
Etablissement d'enseignement supérieur en Allemagne
Centros de enseñanza superior en Alemania

HRK Hochschulrektorenkonferenz
Die Stimme der Hochschulen



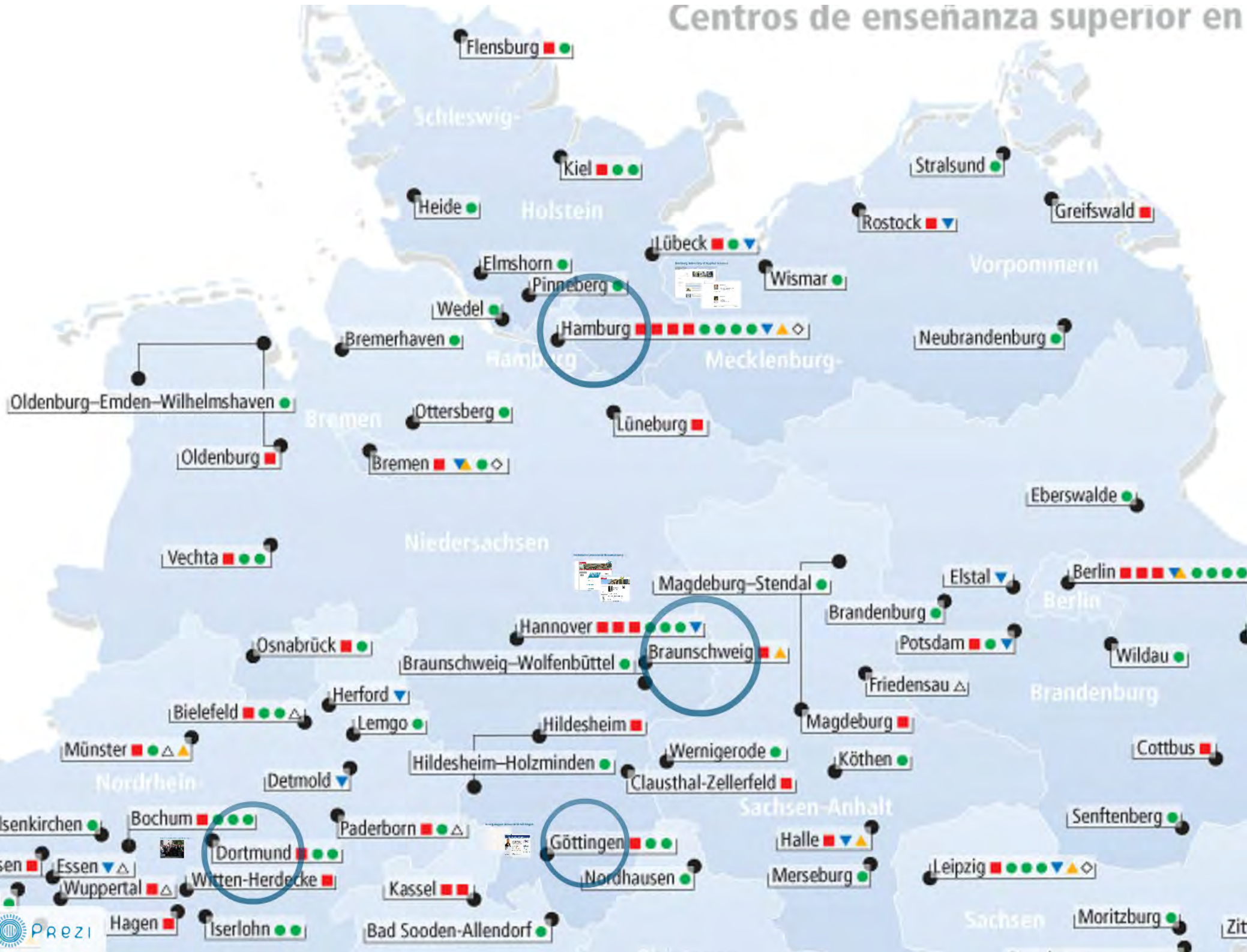
Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet

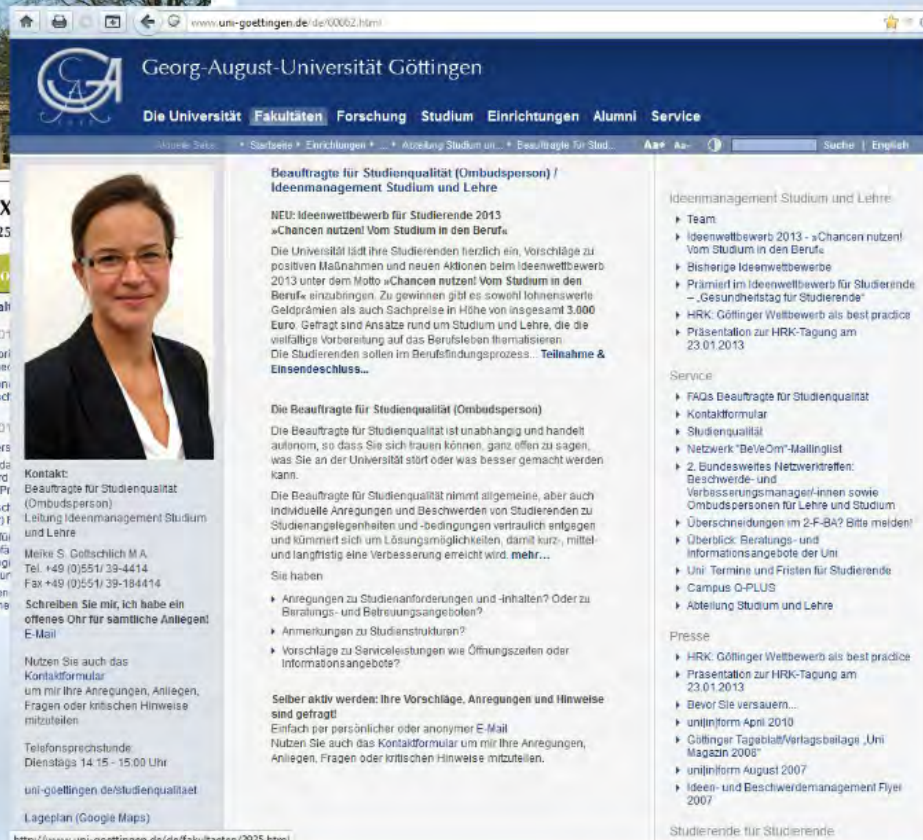


We are beginners,
but we are developing!

Centros de enseñanza superior en



Georg-August Universität Göttingen



Neue Methode zur Speicherung ultrakurzer Strompulse entwickelt
Wie schnell gelingt es, Strom an- und auszuschalten? Neue Möglichkeiten, diese Grenzen auszuweiten, untersucht ein internationales Forscherteam mit Beteiligung der Universität Göttingen in magnetischen Materialien. Den Wissenschaftlern gelang es, Strompulse auf einer Zeitskala von 100 Femtosekunden zu erzeugen und zu verändern.
[mehr...](#)

„Arrangierte Liebe“ in verschiedenen Kulturen
Mithilfe ausgewählter Exponate aus Afrika, Asien, Ozeanien und Amerika wird in der Sonderausstellung „Arrangierte Liebe“ dargestellt, wie Beziehungen weltweit gelebt werden. Die Sonderausstellung wird am Sonntag, 7. April 2013, um 11.15 Uhr in der Galerie Alte Feuerwache, Ritterplan 4, eröffnet.
[mehr...](#)

Universität Göttingen richtet ersten Lehrstuhl für Chinesisch als Fremdsprache ein
Die Universität Göttingen hat zum Sommersemester 2013 den bundesweit ersten Lehrstuhl für Chinesisch als Fremdsprache eingerichtet. Inhaber des Lehrstuhls ist der Sinologe Prof. Dr. Henning Kloter. Unter anderem sollen die Lehrerausbildung und die Grundlagenforschung im Bereich der chinesischen Sprachdidaktik weiter ausgebaut werden.
[mehr...](#)

PRAXIS
24./25.
Die Jo

Veranstalt

06.04.2013
Euphorie Bildner
Region Deutschland

07.04.2013
Niederlande
Auch da Eduard WienPr
Magisch Potter
Zwei 70er
Staubfa
Geologi
Jahrhundert
Vor den zeichne



Kontakt:
Beauftragte für Studienqualität (Ombudsperson)
Leitung Ideenmanagement Studium und Lehre
Meike S. Gottschlich M.A.
Tel. +49 (0)551/39-4414
Fax +49 (0)551/39-184414

Schreiben Sie mir, ich habe ein offenes Ohr für sämtliche Anliegen. E-Mail

Nutzen Sie auch das Kontaktformular um mir Ihre Anregungen, Anliegen, Fragen oder kritischen Hinweise mitzuteilen.

Telefonprechstunde
Dienstags 14.15 - 15.00 Uhr

uni-goettingen.de/studienqualitaet

Lageplan (Google Maps)

<http://www.uni-goettingen.de/fakultaeten/2925.html>

Ideenmanagement Studium und Lehre:

- Team
- Ideenwettbewerb 2013 - »Chancen nutzen! Vom Studium in den Beruf«
- Bisherige Ideenwettbewerbe
- Prämiiert im Ideenwettbewerb für Studierende - »Gesundheitstag für Studierende«
- HRK: Göttinger Wettbewerb als best practice
- Präsentation zur HRK-Tagung am 23.01.2013

Service

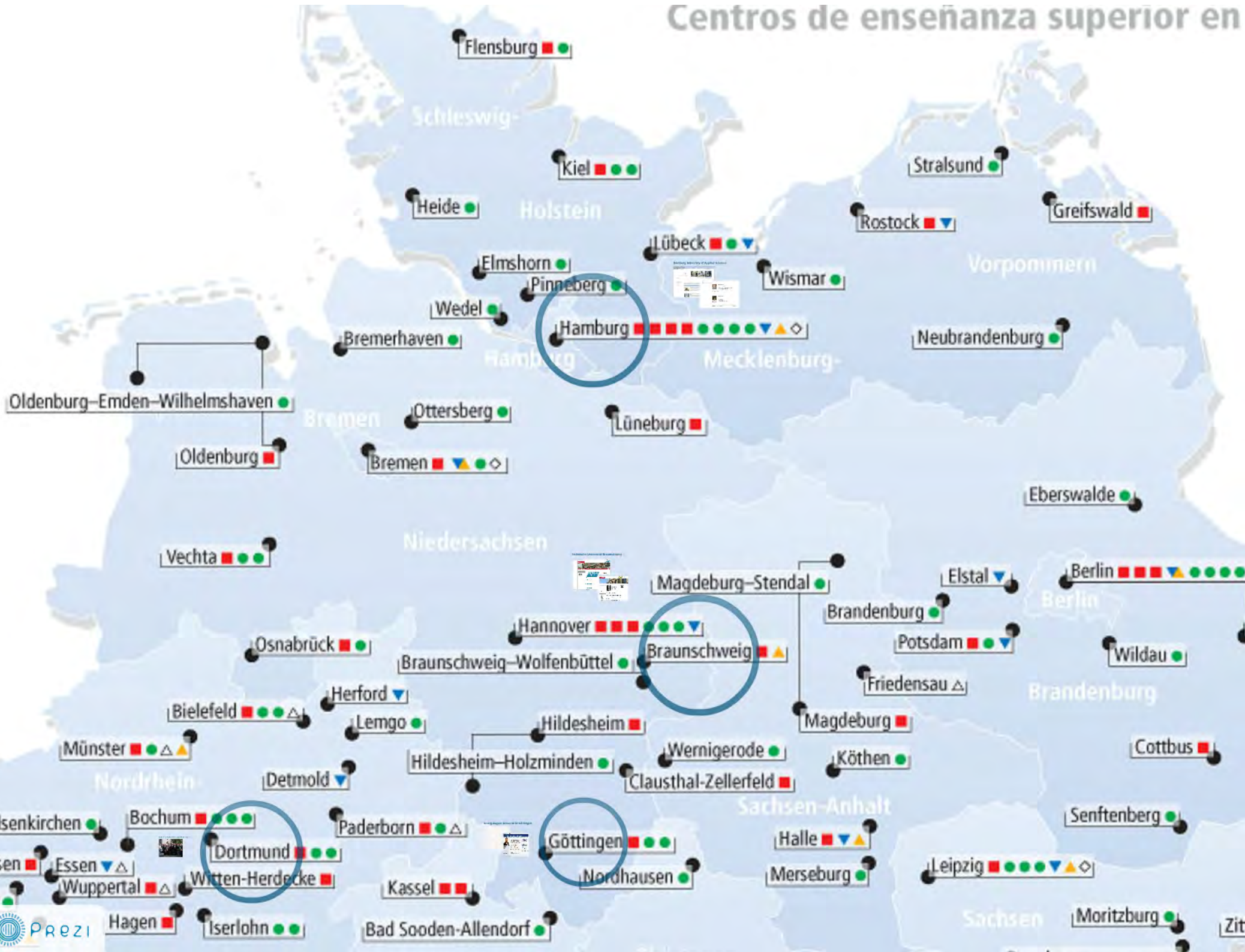
- FAQs Beauftragte für Studienqualität
- Kontaktformular
- Studiengütaert
- Netzwerk »BeleOmi«-Mailinglist
- 2. Bundesweites Netzwerktreffen: Beschwerde- und Verbesserungsmanager/-innen sowie Ombudspersonen für Lehre und Studium
- Überschneidungen im 2-F-BA? Bitte melden!
- Überblick: Beratungs- und Informationsangebote der Uni
- Uni: Termine und Fristen für Studierende
- Campus O-PLUS
- Abteilung Studium und Lehre

Presse

- HRK: Göttinger Wettbewerb als best practice
- Präsentation zur HRK-Tagung am 23.01.2013
- Bevor Sie versauern...
- uniInform April 2010
- Göttinger Tagblatt/Verlagsbeilage „Uni Magazin 2009“
- uniInform August 2007
- Ideen- und Beschwerdemanagement Flyer 2007

Studierende für Studierende

Centros de enseñanza superior en



Hamburg University of Applied Sciences

HAW Hamburg: HAW Startseite - Mozilla Firefox
Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe
Approaches to Complaint Managem... Your prezis | Prezi
www.haw-hamburg.de
Startseite | Kontakt | Sitemaps | Impressum | Login

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Informationen für:
Studieninteressierte | Studierende | Alumni | Schulen | Presse | Unternehmen

Aktuell
HAW Hamburg
Fakultäten und Departments
Studium
Forschung
Weiterbildung
Services
International

Forschung
Weiterbildung
Services
International

HAW Hamburg – Wissen fürs Leben

Design, Medien und Information, Life Sciences, Technik und Informatik, |
Soziales, Zukunftsorientierte Hochschulbildung auf hohem Niveau, Inter
Lehre und anwendungsorientierter Forschung, gezielte Internationalität.

NEWS Online-Journal

**<DMi> 5.4.-11.4.: Ausstellung mit 200 Hamb
Originalillustrationen aus über 400 Kindert**
Im Rahmen der Ausstellungsreihe „Schaufenster“ pr
Hamburg, Department Design, in Kooperation mit de
Kinderbuchhaus im Altonaer Museum und der...
| mehr... |
Ceyp-Jeorgia | 04.04.2013

**<DMi> Gar nicht finster: Von der Thannens
Gretel!**
Rainhard von der Thannens inszeniert "Hänsel und Gr
Kamechen Oper Berlin. Die populäre Märchenoper |
erzählt eine Geschichte über das...
| mehr... |

die passenden Ansprechpersonen weiter.



Vertrauensstudentin

Julia Bebensee
Studentin der Sozialen Arbeit, FSR Soziale Arbeit

Berliner Tor 5, 12.OG, R. 12.34 bzw. Alexanderstraße 1, R. 0.14
Tel.: 0163/2014009 (täglich 8.00 - 22.00 Uhr)
✉ julia.bebensee@haw-hamburg.de

Julia Bebensee

Offene Sprechstunde: Mo 14.00 - 16.00 Uhr bzw. Di 13.30 - 14 Uhr
Berliner Tor 5, Raum 12.34



Vertrauensdozentin

Prof. Dr. Carmen Gransee
Professorin Department Soziale Arbeit, Konfliktlotsin

Alexanderstraße 1, R. 4.21
Tel.: +49.40.428 75-7013
✉ carmen.gransee@haw-hamburg.de

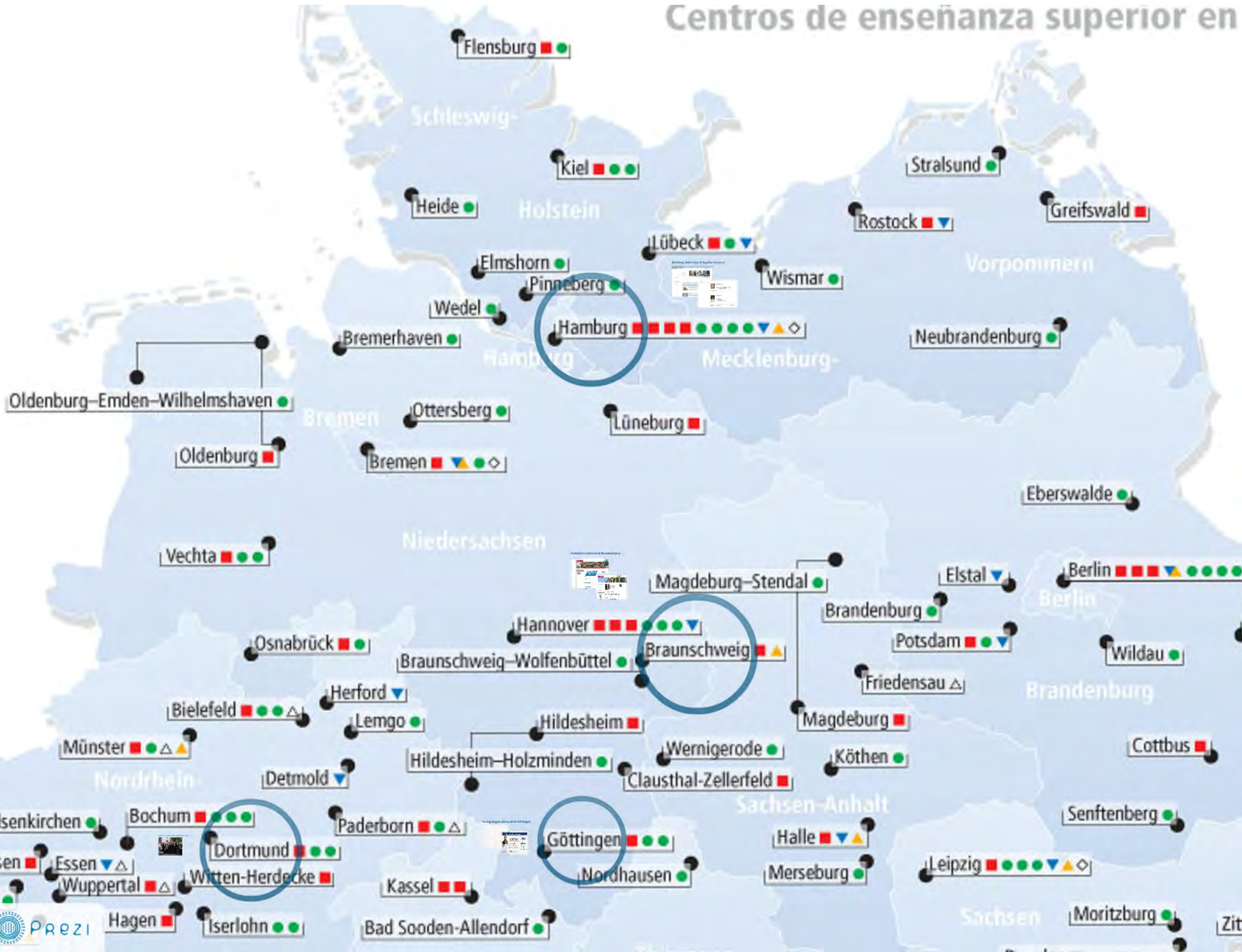
Prof. Dr. C. Gransee

Sprechzeiten:
Mo 18 - 19 Uhr und n. V.

Letzte Änderung: 17.10.12 | An die Redaktion

Seite drucken

Centros de enseñanza superior en



Technische Universität Braunschweig

The screenshot shows the homepage of the 'Sag's uns' initiative at TU Braunschweig. At the top left is the university logo. A navigation bar includes 'Impressum', 'Datenschutz', and 'Login'. A search bar is located on the right. The main content area features a large blue speech bubble with the text 'Ideen, Lob, Probleme? Sag's uns'. Below this, there are three numbered sections: '1. Schon gesagt?' with a search tip, '2. Sag's uns jetzt!' with contact information for the Präsidium, and '3. Gesagt, getan.' with a note about idea submission. A sidebar on the left lists navigation options for students and contributors.

The screenshot shows the profile page for Yvonne Gaedke on the 'wi2' website. The header includes the university logo and the 'wi2' logo for the 'INSTITUT FÜR WIRTSCHAFTSINFORMATIK ABTEILUNG INFORMATIONSMANAGEMENT'. The profile features a photo of Yvonne Gaedke, her name and title '(Dipl.-Kff.)', and her affiliation with the 'Institut für Wirtschaftsinformatik'. It also lists her Twitter handle '@YvG' and a QR code. A list of research interests includes 'e-readiness, acceptance, international network, Web 2.0, society differences, media competence, social communication 2.0, Informationsmanagement, Beschwerdemanagement 2.0, Kooperation im E-Business'. Her academic background is detailed, mentioning a study at the University of Erlangen-Nürnberg and the Bogazici University in Turkey. A list of publications is provided at the bottom, including a blog post from 2012.

DAAD Deutscher Akademischer Austausch Dienst
 German Academic Exchange Service
HRK Hochschulrektorenkonferenz
 Die Stimme der Hochschulen

Hochschulen in Deutschland
 Higher Education Institutions in Germany
 Etablissement d'enseignement supérieur en Allemagne
 Centros de enseñanza superior en Alemania



Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



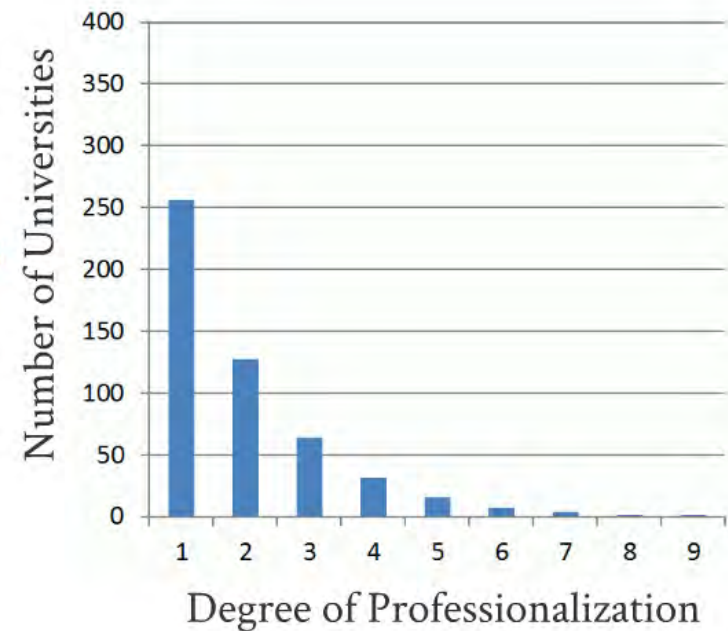
**We are beginners,
but we are developing!**

Complaint management ...

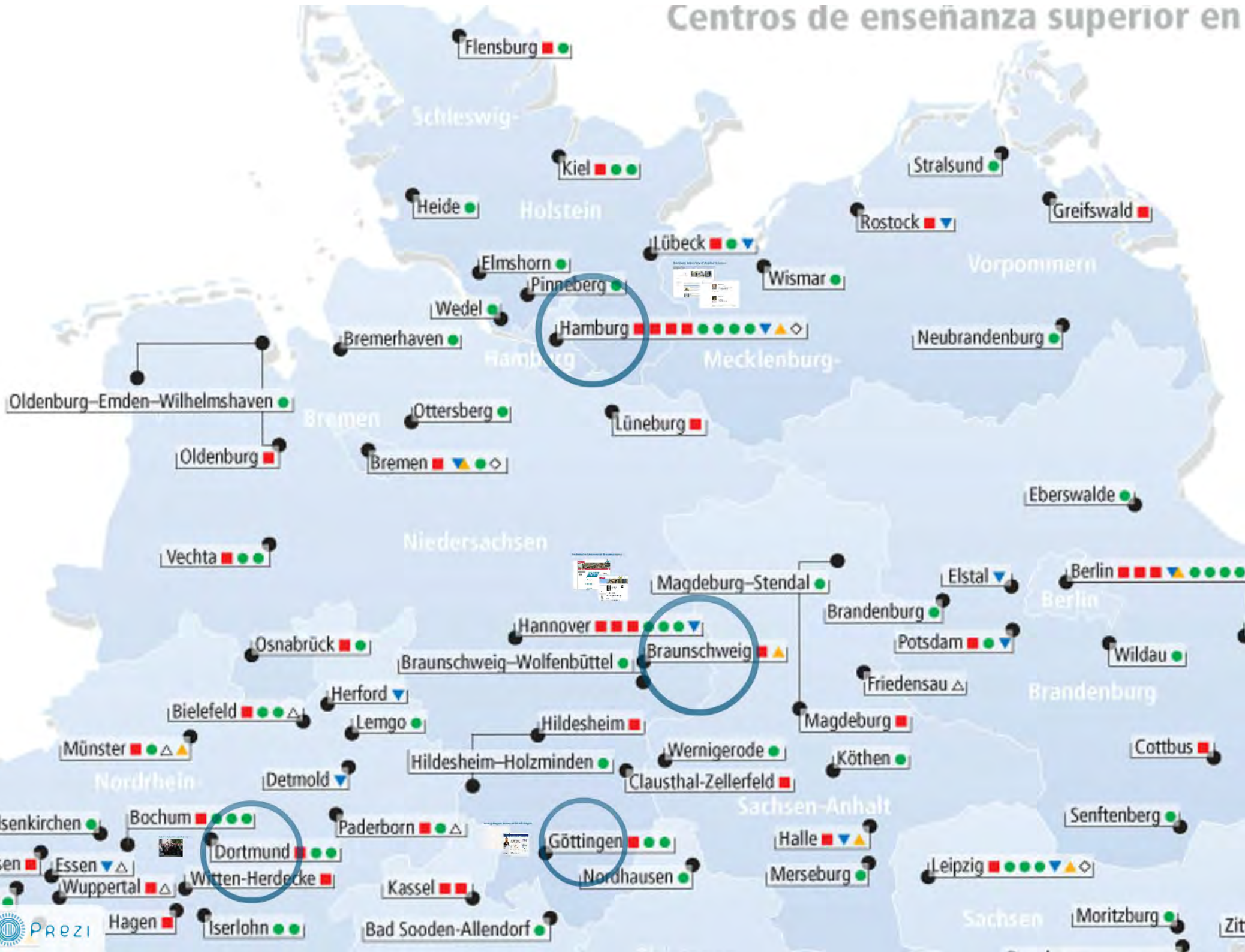
- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



**We are beginners,
but we are developing!**



Centros de enseñanza superior en



2012: Third Network-Meeting at FH Dortmund



Basic Principles

Independence

Informal proceeding

Confidentiality

Neutrality (Multipartiality)

No decisions

DAAD Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service

Hochschulen in Deutschland
Higher Education Institutions in Germany
Etablissement d'enseignement supérieur en Allemagne
Centros de enseñanza superior en Alemania

HRK Hochschulrektorenkonferenz
Die Stimme der Hochschulen



Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



We are beginners,
but we are developing!

Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



**We are beginners,
but we are developing!**



Complaint management ...

- is a new topic for german universities
- is set up only on the level of the individual universities
- is set up in quite different approaches
- is set up at only few universities
- and is only seldom highly professionalized yet



We are beginners,
but we are developing!

Thank you for your attention!