



**Deutsche
Sporthochschule Köln**
German Sport University Cologne

■ Am Sportpark Müngersdorf 6 ■ 50933 Köln ■

AMTLICHE MITTEILUNGEN

Nr.: 07/2020

StAPuS, Abt. 6
Köln, den 31.03.2020

INHALT

Ordnung Feedback in Studium und Lehre

Herausgeber: Der Rektor

Ordnung Feedback in Studium und Lehre

Präambel

Die Deutsche Sporthochschule Köln (DSHS) versteht Feedback als Möglichkeit, aus Rückmeldungen jeglicher Art zu lernen, Verbesserungen abzuleiten und entsprechende Maßnahmen zu entwickeln und zu initiieren. Feedback wird in diesem Sinne als Mittel der Partizipation und Mitwirkung verstanden, schafft allen Akteuren in Studium und Lehre Raum für Anerkennung, Problembeschreibung und Verbesserungspotenzial und ist hiermit selbstverständlicher Bestandteil eines konstruktiven Arbeitsklimas in allen Bereichen von Studium und Lehre.

Entsprechend dieses breiten Verständnisses strebt die DSHS Feedback über Studium und Lehre sowohl durch Studierende, Lehrende als auch Mitarbeiter*innen in Verwaltung und Technik an und bietet hierzu vielfältige Rückmelde- und Feedbackstrukturen. Die Bereitschaft der zuvor genannten Akteure, aktiv am Verbesserungsprozess mitzuwirken, bildet dabei die Basis für eine gelingende Weiterentwicklung.

Die Ordnung Feedback in Studium und Lehre regelt Formen, Wege und den Umgang mit Feedback mit dem Ziel einer Optimierung von Bedingungen in Studium und Lehre. Alle Feedbackprozesse erfordern die Berücksichtigung grundsätzlicher, prozessübergreifender Prinzipien, nämlich Unabhängigkeit (d. h. autonome, unbefangene Behandlung von Anliegen), Vertraulichkeit (in Bezug auf den Umgang mit Informationen und Daten), Neutralität (d. h. neutrale, ergebnisoffene und lösungsorientierte Behandlung von Anliegen) und Wertschätzung (in Bezug auf alle betroffenen Personen und die Form der Kommunikation).

Die Ordnung Feedback in Studium und Lehre steht in engem Zusammenhang mit der *Ordnung des Senats der Deutschen Sporthochschule Köln zum wertschätzenden Verhalten und zum Schutz vor Diskriminierung und Belästigung* sowie mit der *Richtlinie Ombudsperson in Studium und Lehre*.

§ 1

Grundsätze von Feedback in Studium und Lehre

- (1) Feedback jeglicher Art soll grundsätzlich dahingehend geprüft werden, inwiefern darin Potenziale liegen, Studium und Lehre zu verbessern bzw. entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung zu entwickeln und/oder zu initiieren.
- (2) Feedback und der Aufbau und Erhalt einer Feedbackkultur erfordert von allen Angehörigen (d. h. Studierenden, Lehrenden, Mitarbeiter*innen in Verwaltung und Technik) die Bereitschaft, Feedback zu Studium und Lehre sowohl zu geben als auch gegebenes Feedback aufzugreifen und wertzuschätzen.
- (3) Das direkte, persönliche Gespräch stellt die Form der ersten Wahl von Feedback dar. Das direkte Gespräch drückt persönliche Wertschätzung aus und hilft Missverständnisse indirekter Kommunikation zu verhindern.

- (4) Feedback sollte in möglichst konstruktiver Form und vor allem wertschätzend ausgedrückt werden. Feedback sollte auf Bedingungen, Prozesse und Verhaltensweisen bezogen sein und nicht auf Eigenschaften einzelner Personen.
- (5) Feedback in Studium und Lehre ist im beschriebenen Sinne ein Prozess des Qualitätsmanagements in Studium und Lehre. Entsprechend werden alle auf Feedback bezogenen Prozesse durch die für Qualitätsmanagement verantwortliche Abteilung der Stabsstelle für akademische Planung und Steuerung bzw. die*den hierfür verantwortliche*n Prorektor*in organisiert.

§ 2

Inhalte von Feedback und weiterführende Richtlinien und Ordnungen

- (1) **Diskriminierungen oder Belästigung.** Der Umgang mit Meldungen oder Informationen im Kontext von Diskriminierung, Mobbing oder sexueller Belästigung wird über die „Ordnung des Senats der Deutschen Sporthochschule Köln zum wertschätzenden Verhalten und zum Schutz vor Diskriminierung und Belästigung“ geregelt.
- (2) **Besonders vertrauliche Belange.** Die Richtlinie „Ombudsperson Studium und Lehre“ regelt besonders vertrauliche Belange der Studierenden oder Dozierenden, die durch bestehende Funktionsträger*innen oder Gremien nicht bearbeitet werden können oder aufgrund des Wunsches der betroffenen Person gesondert behandelt werden sollen. Gründe einer solchen gesonderten Behandlung sind insbesondere die direkte Beteiligung oder die Befangenheit von Funktionsträger*innen oder Gremienmitgliedern in der entsprechenden Sache. Dem Wunsch der betroffenen Person nach gesonderter Behandlung durch die Ombudsperson ist zu entsprechen.
- (3) **Weitere Feedbackinhalte.** Über die Absätze (1) und (2) hinaus werden in dieser Ordnung alle Feedbackinhalte zu Studium und Lehre geregelt, insbesondere jegliche Form von Kritik (z. B. Beschwerde, Lob, Veränderungsvorschläge) bzw. Informationen, die Verbesserungspotenziale zeigen und Veränderungen nahelegen.

§ 3

Formen und Wege von Feedback

- (1) **Direktes persönliches Feedback.** Direktes persönliches Feedback bezeichnet die direkte Kontaktaufnahme von Feedbackgeber*in (z. B. Studierenden, Lehrkräften, Mitarbeiter*innen in Verwaltung und Technik) zu unmittelbar betroffenen Personen und sollte die bevorzugte Form des Feedbacks sein. Direktes persönliches Feedback sollte im besten Fall in einem persönlichen Gespräch erfolgen, im persönlichen Telefonat oder in einer persönlichen Mail. Direktes persönliches Feedback erfordert von den Beteiligten höfliche, respektvolle und wertschätzende Kommunikation und Vertraulichkeit sowie eine lösungsorientierte Einstellung. Die DSHS erwartet von allen Feedbacknehmer*innen (z. B. Studierenden, Lehrkräften, Mitarbeiter*innen in Verwaltung und Technik) die Bereitschaft zur Berücksichtigung von Feedback mit dem Ziel der Optimierung von Studien-, Lern- und Lehrbedingungen.
- (2) **Direktes Feedback an Funktionsträger*innen.** Sollte das direkte persönliche Feedback begründet nicht möglich sein, stehen in Studium und Lehre verschiedene Funktionsträger*innen zur Verfügung, die für Feedback zur Verfügung stehen. Eine Liste mit Funktionsträger*innen

als Ansprechperson für typische Feedbackfälle wird im Internet der DSHS bekannt gegeben. Bei einer Kontaktaufnahme mit Funktionsträger*innen sollten Feedbackgeber berücksichtigen, dass sich unmittelbar beteiligte Personen übergangen fühlen können, weswegen ein solches Feedback als Mittel der zweiten Wahl angesehen wird.

- (3) **Direktes Feedback im Rahmen von Qualitätserfassung.** Direktes Feedback im Rahmen von Qualitätserfassung wird an der DSHS über Instrumente (d. h. Befragungen von z. B. Studierenden, Lehrkräften) umgesetzt, die in der „Ordnung für Qualitätsmanagement in Studium und Lehre“ geregelt sind.
- (4) **Direktes Feedback im Rahmen von öffentlichen Versammlungen.** Die DSHS erwartet und wünscht von allen Akteuren die rege Beteiligung an spezifischen Gruppenversammlungen (z. B. Studierendenvollversammlung, Dozierendenvollversammlung), in denen sowohl Feedback als auch diesbezügliche Diskussion ermöglicht wird. Entsprechende Versammlungen werden nach Möglichkeit durch die Hochschulleitung unterstützt, um eine Feedback- und Diskussionskultur zu stärken. Die DSHS geht davon aus, dass bei öffentlichen Anlässen Feedback so geäußert wird, dass die persönlichen Rechte und die Regeln der Vertraulichkeit und des Informationsschutzes gewahrt bleiben.
- (5) **Indirektes Feedback über Stellvertreter*innen.** In Studium und Lehre beteiligte Gruppen der Hochschule besitzen Stellvertreter*innen in unterschiedlichen Gremien, Arbeitsgruppen oder formalisierten Sitzungen (z.B. Studiengangssprecher*innen-Sitzung, Studiengangsauswahlkommission, Studiengangskonferenz). Diese Stellvertreter*innen sieht die DSHS Köln als Multiplikator*innen aller anderen Akteure. Deshalb besitzen stellvertretende Personen die Aufgabe zu Feedback zu motivieren und entsprechendes Feedback strukturiert in den jeweiligen Gremien, Arbeitsgruppen oder Sitzungen weiterzugeben.
- (6) **Feedback an die Online-Feedbackstelle.** Das Online-Feedback der DSHS Köln bietet die Möglichkeit, Feedback über Studium und Lehre in personifizierter oder anonymer Form zu geben. Das Online-Feedback ist in § 5 geregelt.

§ 4

Umgang mit Feedback

- (1) Feedback wird als Möglichkeit verstanden, aus Rückmeldungen jeglicher Art zu lernen, Verbesserungen abzuleiten und entsprechende Maßnahmen zu entwickeln und zu initiieren (vgl. § 1 Abs. 1).
- (2) Nach Eingang von Feedback gemäß § 3 wird dieses durch die Feedbacknehmer*innen unter Beachtung der Feedback-Grundsätze (§ 1) gewürdigt und konstruktiv geprüft. Insbesondere prüfen Feedbacknehmer*innen, ob alle notwendigen Informationen vorliegen, um das Feedback angemessen einschätzen zu können. Im Fall fehlender Informationen versuchen Feedbacknehmer*innen entsprechende Informationen einzuholen, ohne die persönlichen Rechte und die Regeln der Vertraulichkeit und des Informationsschutzes zu verletzen.
- (3) Feedbacknehmer*innen prüfen weiterhin, ob der Feedbackprozess (z. B. sich ergebene notwendige Konsequenzen) durch den Einbezug Dritter optimiert werden kann. Auch in diesem Fall dürfen die persönlichen Rechte und die Regeln der Vertraulichkeit und des Informationsschutzes nicht verletzt werden.

- (4) Feedbacknehmer*innen bemühen sich, möglichst gemeinsam mit Feedbackgeber*innen Verbesserungspotentiale zu identifizieren und (ggfs. unter Einbezug weiterer zuständiger Stellen) entsprechende Maßnahmen umzusetzen bzw. zu initiieren. Nach Möglichkeit stimmen Feedbacknehmer*innen diese Maßnahmen mit Feedbackgeber*innen ab.
- (5) Für die Fälle, in denen zwischen Feedbackgeber*in und Feedbacknehmer*in die Ableitung von Verbesserungen oder deren Umsetzung nicht einvernehmlich erfolgt, ist es sowohl für die Feedbackgeber*innen als auch für die Feedbacknehmer*innen möglich, weitere Personen (z. B. Fachvorgesetzte, Vertrauenspersonen, Vertreter*innen bestimmter Gruppen wie z. B. Personalvertretung, AStA) zu zusätzlichen Gesprächen hinzuzuziehen bzw. das Anliegen in Gremien zur Beratung und Beschlussfassung einzubringen, um dort einvernehmliche Lösungen zu entwickeln bzw. deren Umsetzung zu beraten.

§ 5

Online-Feedback

- (1) Das Online-Feedback bietet die Möglichkeit, Feedback über Studium und Lehre in personalisierter oder anonymer Form (unter Angabe einer E-Mail-Adresse) zu geben.
- (2) Das Rektorat benennt eine oder mehrere Personen (in einem unbefristeten Beschäftigungsverhältnis), die befugt sind, die Eingaben in das Online-Feedback einzusehen und zu bearbeiten (im Folgenden „Online-Feedbackstelle“). Die Online-Feedbackstelle ist dem Rektorat der DSHS vollumfänglich berichts- und rechenschaftspflichtig. Berichts- und Rechenschaftspflicht besteht weder für personenbezogene Daten des*der Feedbackgebers*Feedbackgeberin noch für Online-Feedback gemäß § 2 Absatz (1) und (2) dieser Ordnung.
- (3) Die Eingabe von Online-Feedback erfolgt über den selbst getätigten Eintrag des*der Feedbackgebers*in in das Online-Erfassungsformular.
- (4) Für die Organisation des Online-Feedbacks ist die Online-Feedbackstelle der DSHS Köln zuständig. Die Online-Feedbackstelle unterliegt im Rahmen ihrer Tätigkeit nach dieser Ordnung – und unter Fortgeltung von Absatz (2) Satz 3 – nur Weisungen des Rektorates.
- (5) Die Bearbeitung eines Online-Feedbacks beinhaltet u.a.
 - (a) Bestätigung des Eingangs des Online-Feedbacks an den*die Feedbackgeber*in innerhalb von sieben Kalendertagen nach Eingang der Meldung,
 - (b) eine Plausibilitätsprüfung (d. h. Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit) und Prüfung der Einhaltung der Grundsätze dieser Ordnung (insbesondere § 1 (4)),
 - (c) ggf. das Einholen zusätzlicher Informationen bei der*dem Feedbackgeber*in,
 - (d) eine Kategorisierung und Archivierung des Online-Feedbacks unter Ausschluss aller personenbezogener Daten bzw. von Daten, die Rückschlüsse auf Personen geben könnten (z. B. Anonymisieren von Online-Feedbacktexten),
 - (e) ggf. die Feststellung von weiteren betroffenen Personen oder Ansprechpartner*innen (vgl. insbesondere § 2 Absätze (1) und (2)),
 - (f) die Weiterleitung des Online-Feedbacks in anonymisierter Form an betroffene Personen oder Ansprechpartner*innen (insbesondere bei Online-Feedback zu räumlichen bzw. tech-

nischen Belangen oder bei Belangen der Lehrorganisation). Die Weiterleitung von Online-Feedback erfolgt in nicht-anonymisierter Form, wenn der*die Feedbackgeber*in explizit auf eine Anonymisierung verzichtet hat oder Namensnennung gewünscht hat.

- (g) Rückmeldung an den*die Feedbackgeber*in über den Stand der Bearbeitung des Online-Feedbacks innerhalb von drei Monaten nach der Eingangsbestätigung gem. Absatz (5) (a).
- (6) Im Rahmen der unter Absatz (5) genannten Bearbeitung kann die Online-Feedbackstelle Stellungnahmen von betroffene Mitarbeiter*innen bzw. Funktions-/Organisationseinheiten der DSHS anfordern. Die Mitarbeiter*innen sind zur Kooperation mit dem Feedbackmanagement verpflichtet. Eine angeforderte Stellungnahme der Online-Feedbackstelle ist in der Regel innerhalb von fünf Arbeitstagen zu beantworten. Wird die Antwortfrist unbegründet nicht eingehalten, wird vorbehaltlich arbeits- und dienstrechtlicher Bestimmungen und ohne auf die Inhalte des Online-Feedbacks einzugehen die*der Fachvorgesetzte*n darüber informiert, dass eine Stellungnahme auf ein Online-Feedback durch den*die Betroffene*n nicht fristgerecht erfolgt ist.
- (7) Die Online-Feedbackstelle dokumentiert in geeigneter Form den Abschluss des Online-Prozesses und informiert hierüber nach Möglichkeiten den*die Feedbacknehmer*in sowie den*die Feedbackgeber*in.
- (8) Im Rahmen des Online-Feedbacks können von dem*der Feedbackgeber*in mit dessen*deren Einwilligung folgende Daten erhoben werden:
- Titel
 - Anrede / Geschlecht
 - Vorname
 - Nachname
 - E-Mail
 - Absendergruppe (Student*in, Lehrkraft, Technik/Verwaltung, Studienbewerber*in, weitere Externe)
- Darüber hinaus können weitere personenbezogene Daten des*der Feedbackgebers*Feedbackgeberin sowie personenbezogene Daten des Feedbacknehmers verarbeitet werden, wenn diese von dem*der Feedbackgeber*in angegeben werden.
- (9) Der Schutz sowohl des*der Feedbackgebers*Feedbackgeberin als auch des*der Feedbacknehmers*Feedbacknehmerin (z. B. die Wahrung der persönlichen Rechte, der Regeln der Vertraulichkeit und des Informationsschutzes) hat in jedem Bearbeitungsschritt höchste Priorität. Der Kreis der beteiligten Personen wird stets so klein wie möglich gehalten. Jegliche Weitergabe von Feedbackinhalten in personifizierter Form an dritte Personen ist nur mit Einwilligung des*der Feedbackgebers*in statthaft.
- (10) Durch das Einreichen eines Online-Feedbacks dürfen dem*der Feedbackgebenden keine Nachteile entstehen, wenn er*sie hinreichenden Grund zu der Annahme hatte, dass die gemeldeten Informationen zum Zeitpunkt der Meldung der Wahrheit entsprachen. Nachteile können dem*der Feedbackgeber*in allerdings dann entstehen, wenn im Feedback strafrechtlich relevante Vorgänge des*der Feedbackgebers*Feedbackgeberin genannt werden.

- (11) Personenbezogene Daten werden nach Abschluss eines Vorgangs von den Inhalten getrennt und gelöscht. Darüber hinaus werden Inhalte nach Abschluss eines Vorgangs im Sinne des Absatzes (8) gelöscht, die Rückschlüsse auf Personen zulassen. Alle hiervon abweichenden Inhalte werden zum Zwecke einer kategoriebasierten Auswertung gespeichert. Diese Daten fließen in das Berichtswesen des Qualitätsmanagements für Studium und Lehre der DSHS ein.

§ 6

In-Kraft-Treten

- (1) Diese Ordnung „Feedback in Studium und Lehre“ tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung in den Amtlichen Mitteilungen der DSHS Köln in Kraft.

Ausgefertigt aufgrund des Beschlusses des Senats der Deutschen Sporthochschule Köln vom 30. März 2020

Köln, den 31. März 2020

Der Rektor der Deutschen Sporthochschule Köln

Univ.-Prof. Dr. Heiko Strüder