



Das Wohlbefinden und die Sicherheit von Lernenden

Wichtige Informationen für tertiäre Lernende

Te Oranga me
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing
and Safety**

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority

Diese Broschüre enthält eine Zusammenfassung des neuseeländischen Verhaltenskodex für Bildung (Seelsorge für tertiäre und internationale Lernende) 2021 (der Kodex).

Section 1

Was ist der Kodex?

Der Kodex legt die Anforderungen fest, die Bildungsträger erfüllen müssen, um das Wohlbefinden und die Sicherheit ihrer tertiären und international Lernenden zu gewährleisten.

Der Kodex legt fest, dass Ihre tertiären Bildungsträger Sie in folgender Hinsicht unterstützen müssen:

- Sicherheit (körperlich und geistig)
- Respekt vor und Akzeptanz für Ihre individuelle Person
- Unterstützung beim Lernen und Aufrechterhalten des eigenen Wohlbefindens
- Verbundenheit mit den eigenen sozialen und kulturellen Netzwerken und
- Mitspracherecht bei Entscheidungen mit Bezug auf Dienstleistungen für Studenten.

Für wen ist der Kodex?

Der Kodex bezieht sich auf alle Lernenden, die an den Te Pūkenga, Wānanga, Universitäten und Private Training Establishments (privaten Bildungseinrichtungen, PTEs) eingeschrieben sind, einschließlich Lernender, die online, im Ausland und/oder von der Arbeitsstätte aus am Unterricht teilnehmen.

Die New Zealand Qualifications Authority (NZQA) ist der Administrator des Kodex im Auftrag der neuseeländischen Regierung. Die NZQA überwacht und unterstützt Träger in der Einhaltung des Kodex.

In Neuseeland können nur Bildungsanbieter, die den Kodex unterzeichnet haben, internationale Lernende einschreiben. Sie können auf der Website der NZQA einsehen, ob ein Bildungsträger Unterzeichner des Kodex ist: <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>.

Wie kann ich eine abschrift des Kodex erhalten?

Der Kodex ist auf der Website der NZQA zugänglich. Wenn Sie weitere Informationen und Beratung zum Kodex wünschen, wenden Sie sich bitte per E-Mail an ein Mitglied unseres Teams unter: code.enquiries@nzqa.govt.nz

Siehe den [Kodex für das Wohlbefinden und die Sicherheit der Lernenden](#) (PDF, 925KB).

Was können sie von ihrem bildungsträger erwarten?

Ihr Bildungsträger muss:

- Sie in die Lage versetzen, fundierte Entscheidungen über Ihre Ausbildung zu treffen
- Sie bei der Vorbereitung und Anpassung Ihrer Lerninhalte unterstützen
- Ihnen ein sicheres, unterstützendes und zugängliches Lernumfeld bieten
- sicherstellen, dass Sie, wenn nötig, Bedenken äußern können
- Sie schnell mit angemessenen Hilfsdiensten verbinden
- über Pläne verfügen, Ihnen im Notfall Hilfe zu leisten – ob auf dem Campus oder in Ihrer studentischen Unterbringung.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website [Den Kodex verstehen – Videos » NZQA](#).

Kapitel 2

Studentische unterbringung

Der Kodex legt ebenfalls Bedingungen für tertiäre Bildungsträger fest, um Lernende in studentischer Unterbringung zu unterstützen.

Was ist eine studentische unterbringung?

Eine studentische Unterbringung ist eine besondere Kategorie der Unterbringung, die im Residential Tenancies Act 1986 (RTA). (RTA) festgelegt ist. Diese Art der Unterbringung ist von den Anforderungen des RTA ausgenommen. Dies bedeutet, dass die Regeln, die für studentische Unterbringung gelten, sich von den meisten anderen Mietvereinbarungen unterscheiden.

Eine studentische Unterbringung zu sein, ist ein wichtiges rechtliches Unterscheidungskriterium, und nicht alle Unterkünfte für Studenten erfüllen die Voraussetzungen für diese Ausnahme.

Was können sie von einem anbieter von studentenunterkünften erwarten?

Gemäß dem Kodex können Sie von Ihrer studentischen Unterkunft Folgendes erwarten:

- sie bietet eine sichere und inklusive Wohngemeinschaft
- sie verfügt über Einrichtungen und Dienste, die Ihre Bedürfnisse erfüllen
- sie ist sicher, sauber, trocken, warm, gemütlich, zugänglich und für das Lernen geeignet
- es werden jegliche Bauarbeiten zügig erledigt, ohne Sie dabei unnötig zu stören
- Mitarbeiter sind geeignete Personen, die für ihre Arbeit ausgebildet sind und in ihrer Verrichtung unterstützt werden
- sie bietet Verträge, Hausregeln und Richtlinien, die fair und leicht zu verstehen sind
- sie ist angemessen mit vor Ort wohnenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausgestattet
- sie hat Systeme, um sich regelmäßig nach Ihrem Wohlbefinden in Ihrer studentischen Unterbringung zu erkundigen
- sie hat Pläne, um Sie im Falle kritischer Zwischenfälle oder Notfälle zu unterstützen
- sie legt offen, wer die studentische Unterbringung besitzt und betreibt.

Kapitel 3

Internationale studenten

Was können internationale studenten erwarten?

Nach dem Kodex haben internationale Studenten Anspruch auf dieselbe Art von Betreuung und Unterstützung wie inländische Studenten.

Ihr Bildungsträger muss anerkennen und berücksichtigen, dass international Lernende anderer Unterstützung bedürfen. Es obliegt ihnen, Ihre Bedürfnisse zu identifizieren und angemessen auf diese einzugehen.

Ihr Bildungsträger muss ebenfalls sicherstellen, dass:

- Ihre Sicherheit und Ihr Wohlergehen gewährleistet sind, während Sie in Neuseeland leben und studieren.
- Sie ein vollständiges und realistisches Bild davon haben, was es bedeutet, in Neuseeland zu leben und zu studieren.
- Sie zuverlässige Beratung und Unterstützung von Ihrem Bildungsvertreter erhalten.

- Er gute Systeme und Dokumentation etabliert hat für die Verwaltung von:
 - Ihrem Unterrichtsangebot
 - Ihrem Einschreibeverfahren
 - Ihrem Einschreibevertrag
 - Ihrem Visum, Ihrem Versicherungsstatus und Ihren Unterlagen.
- Sie sich über Ihre voraussichtlichen Bildungsergebnisse und Ihre Rechte und Pflichten als internationaler Lernender im Klaren sind, bevor Sie einen Einschreibevertrag unterzeichnen.
- Sie Ihre Rechte und Pflichten kennen, wenn Sie Ihr Studium abbrechen, nicht antreten oder wenn Ihr Bildungsträger ein Programm beendet oder es aus irgendeinem Grund einstellt.
- Sie an einem Orientierungsprogramm teilnehmen können und laufend Informationen und Unterstützung erhalten, um sich in das Leben in Neuseeland zu integrieren und sich im Studium zurecht zu finden.

Kapitel 4

Was passiert, wenn etwas schief geht?

Wenn Sie Bedenken bezüglich Ihres Bildungsträgers, Agenten oder der studentischen Unterbringung haben, kontaktieren Sie Ihren Träger direkt und befolgen Sie dessen Beschwerdeprozess.

Laut dem Kodex müssen Bildungsträger über einen klaren und fairen internen Prozess für die Anhörung von und Erwiderung auf Beschwerden verfügen.

Ihr Bildungsträger stellt Ihnen einen Ansprechpartner zur Verfügung, mit dem Sie über Ihre Beschwerde sprechen können. Hierbei kann es sich um den Leiter der Schule, den Internationalen Direktor, einen studentischen Vertreter oder andere spezialisierte Mitarbeiter handeln.

Wenn Sie mit dem Beschwerdeprozess Ihres Bildungsträgers oder dessen Ausgang unzufrieden sind, können Sie sich bei folgenden Kontakten melden:

- NZQA (für Beschwerden über das Nichteinhalten des Kodex seitens eines Trägers)
- Tertiary Education Disputes Resolution (für Beschwerden zu finanziellen oder vertraglichen Themen, wenn Sie ein inländischer Lernender sind)
- iStudent Complaints (für Beschwerden zu finanziellen oder vertraglichen Themen, wenn Sie ein internationaler Lernender sind).

Haben sie eine beschwerde bezüglich eines bildungsträgers, der sich nicht an den Kodex hält?

Als Verwalter des Kodex hat die NZQA die rechtliche Befugnis, mögliche Verstöße gegen den Kodex zu untersuchen. Sie verfügt über einen Prozess, um herauszufinden, ob eine Beschwerde berechtigt ist und ob ein Träger den Kodex nicht eingehalten hat. Dies umfasst die Erhebung von Informationen auf Seiten des Lernenden, der die Beschwerde eingereicht hat, als auch auf Seiten des Bildungsträgers.

Wie Sie eine Beschwerde einreichen können, erfahren Sie auf der NZQA-Website unter www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/

Haben sie eine beschwerde bezüglich einer finanziellen oder vertraglichen angelegenheit?

Tertiary Education Dispute Resolution und iStudent Complaints sind unabhängige Dienstleistungen der neuseeländischen Regierung, die Ihnen helfen können, Streitigkeiten in Bezug auf finanzielle oder vertragliche Angelegenheiten mit einem Bildungsträger beizulegen. Deren Dienste sind kostenlos.

▶ Tertiary Education Dispute Resolution	
Website	https://tedr.org.nz/
Email	contact@tedr.org.nz
Kostenlose Hotline (innerhalb von Neuseeland)	0800 00 8337
▶ iStudent Complaints	
Website	www.istudent.org.nz
Email	complaints@istudent.org.nz
Internationale Telefonnummer	64 4 918 4975
Kostenlose Hotline (innerhalb von Neuseeland)	0800 00 66 75
Auf social media	Facebook – www.facebook.com/istudent.complaints WeChat – (Suche nach ‘NZ iStudent Beschwerden’, nur in chinesischer Sprache)
Per Post	iStudent Complaints PO Box 2272, Wellington 6014 New Zealand

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga
o Aotearoa**
New Zealand Government