



**VERHALTENSKODEX ZUM UMGANG MIT  
AUSLÄNDISCHEN STUDENTEN 2016**

Wichtige Hinweise für ausländische  
Schüler und Studenten und ihre Familien



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

Das Merkblatt bietet eine Zusammenfassung des Education (Pastoral Care of International Students) Code of Practice 2016 (Verhaltenskodex zum Umgang mit ausländischen Schülern und Studenten). Es stellt Informationen für Schüler und Studenten sowie ihre Familien bereit, wie sie im Falle einer Beschwerde über einen neuseeländischen Bildungsanbieter bzw. seinen Auftragnehmer vorgehen müssen.

---

## Was ist der Kodex?

Neuseeländische Bildungsanbieter spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, das Wohlergehen ihrer ausländischen Schüler und Studenten sicherzustellen. Der Kodex legt Mindeststandards für die Hilfestellung und Betreuung fest, die von Bildungsanbietern in Bezug auf ihre ausländischen Schüler und Studenten erwartet werden. Dadurch soll sichergestellt werden, dass ausländische Schüler und Studenten, die zu Bildungszwecken nach Neuseeland kommen, gut informiert und betreut werden und sicher sind.

Als ausländische Schüler und Studenten gelten Schüler und Studenten, die keine einheimischen Schüler und Studenten sind. Weitere Informationen dazu sind auf der Website des New Zealand Ministry of Education (neuseeländisches Bildungsministerium) unter [www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz) zu finden.

Die New Zealand Qualifications Authority (NZQA), die Behörde zur Verwaltung und Qualitätssicherung von schulischen, universitären und beruflichen Qualifikationen und Abschlüssen in Neuseeland, verwaltet den Kodex für den neuseeländischen Staat.

---

## Für wen gilt der Kodex?

Alle Bildungsanbieter in Neuseeland, die ausländische Schüler und Studenten einschreiben, müssen dem Kodex beitreten und sich an seine Bestimmungen halten.

Eine Liste der Anbieter, die dem Code beigetreten sind, ist auf der Website der NZQA unter [www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz) zu finden.

---

## Wo kann ich ein Exemplar des Kodex erhalten?

Wir möchten Sie dringend dazu auffordern, den Kodex zu lesen. Er ist in mehreren Sprachen auf der NZQA-Website erhältlich.

Wenn Sie noch Fragen zum Kodex haben, können Sie diese an folgende E-Mail-Adresse richten [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

---

## Was können Sie von einem Bildungsanbieter erwarten?

Schüler, Studenten und ihre Familien können Folgendes von einem Bildungsanbieter erwarten:

- Der Bildungsanbieter muss klare, ausreichende und genaue Informationen bereitstellen, damit Sie fundierte Entscheidungen hinsichtlich einer Ausbildung machen können.
- Der Bildungsanbieter muss klare, verständliche Informationen über Ihre gesetzlichen Rechte und Pflichten bereitstellen, einschließlich Rechte und Pflichten in Bezug auf vertraglich mit dem Anbieter festgelegte Erstattungsbedingungen und Abbruch von Einschreibungen.
- Der Bildungsanbieter muss sicherstellen, dass Sie die vorgeschriebenen Versicherungen abgeschlossen haben.
- Der Bildungsanbieter muss ausländischen Schülern und Studenten ein sicheres und hilfreiches Lernumfeld bieten.
- Der Bildungsanbieter muss, soweit durchführbar, sicherstellen, dass Ihre Unterkunft sicher und angemessen ist.
- Der Bildungsanbieter muss ein umfassendes Orientierungsprogramm bereitstellen, das Sie mit Ihren Pflichten vertraut macht und zu Ihrem Lernerfolg beiträgt.
- Der Bildungsanbieter muss seine Auftragnehmer beaufsichtigen, um sicherzustellen, dass sie Ihnen verlässliche Informationen über Studium, Arbeit und Leben in Neuseeland bereitstellen.
- Der Bildungsanbieter muss sicherstellen, dass der angebotene Unterricht Ihren Erwartungen, Englischkenntnissen und akademischen Fähigkeiten entspricht.

- Der Bildungsanbieter muss über entsprechende Richtlinien und Prozesse zur sicheren Verwahrung der von den Schülern und Studenten gezahlten Gebühren verfügen und muss im Falle eines Abbruchs der Ausbildung oder der Einstellung eines Kurses zu einer angemessenen Rückerstattung in der Lage sein.
- Der Bildungsanbieter muss Ihnen den Zugang zu ordnungsgemäßen und fairen Vorgehensweisen bei Beschwerden ermöglichen.

---

## Was kann ich tun, wenn ich eine Beschwerde habe?

Wenn Sie eine Beschwerde in Bezug auf Ihren Bildungsanbieter bzw. seinen Auftragnehmer haben, sollten Sie sich zuerst an Ihren Bildungsanbieter wenden und sein Beschwerdeverfahren befolgen.

Bildungsanbieter müssen ein internes Beschwerdeverfahren vorweisen können, das einen fairen Umgang mit Bedenken und Beschwerden sicherstellt. Normalerweise gibt es eine Person beim Bildungsanbieter, die für Bedenken und Beschwerden zuständig ist und Sie beraten kann. Dabei kann es sich um den Direktor oder den für ausländische Schüler oder Studenten zuständigen International Student Director handeln.

Wenn das interne Beschwerdeverfahren nicht erfolgreich ist, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

- NZQA (**wenn Sie Bedenken oder Beschwerden über einen Verstoß gegen den Kodex seitens des Bildungsanbieters haben**) oder
- iStudent Complaints (**bei Bedenken oder Beschwerden über Geld oder Verträge**).

---

## Geht es bei Ihrer Beschwerde um einen Verstoß gegen den Kodex seitens des Bildungsanbieters?

Als Kodexverwalter hat die NZQA das Recht, mögliche Verstöße gegen den Kodex zu untersuchen. Die NZQA verfügt über Prozesse, um herauszufinden, ob Bedenken oder Beschwerden berechtigt sind und ob der Bildungsanbieter gegen den Kodex verstoßen hat. Zu diesem Zweck holt die NZQA Informationen sowohl vom Schüler bzw. Studenten als auch vom Bildungsanbieter ein.

Informationen darüber, wie man eine Beschwerde einreicht, finden Sie auf der Website der NZQA unter [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/)

---

## Geht es bei Ihrer Beschwerde um Geld oder Verträge?

iStudent Complaints ist ein unabhängiger Service des neuseeländischen Staates, der Ihnen bei Bedenken oder Beschwerden in Bezug auf Geld oder Verträge mit dem Bildungsanbieter helfen kann. Die Beratung ist kostenlos.

### Sie können iStudent Complaints auf folgende Weise erreichen:

#### Website

[www.istudent.org.nz](http://www.istudent.org.nz)

#### E-Mail

[complaints@istudent.org.nz](mailto:complaints@istudent.org.nz)

#### Internationale Telefonnummer

64 4 918 4975

#### Gebührenfreie Telefonnummer

(in Neuseeland)

0800 00 66 75

#### Fax

64 4 918 4901

### Soziale Medien:

#### Facebook

[www.facebook.com/istudent.complaints](http://www.facebook.com/istudent.complaints)

#### WeChat

(Suchen Sie nach „NZ iStudent Complaints“; nur für chinesische Schüler und Studenten)

### Post:

#### iStudent Complaints

P.O. Box 2272

Wellington 6014

New Zealand

Bild mit freundlicher Genehmigung von Brand Lab.



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

Dezember 2016

[New Zealand Government](http://www.newzealand.govt.nz)