Leitfaden zum Feedbackmanagement

an der

Hochschule Geisenheim University

Ausgearbeitet von Elisabeth Jákli

Stand: Mai 2026

Inhalt

1. Einleitung und Ausgangssituation 3
2. Was ist Feedbackmanagement? 4
3. Grundsätze des Feedbackmanagements 5
3.1 Fristen und Service-Level 6
3.2 Dokumentationsstandards 7
4. Rahmenbedingungen und Stakeholder 7
5. Prozess und Ablauf des Verfahrens 9
6. Datenschutz 12
7. Zusammenfassung 13
8. Literaturverzeichnis 14

1. Einleitung und Ausgangssituation

Feedbackmanagement ist ein zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung und -entwicklung an der Hochschule Geisenheim. Als wissenschaftliche Institution mit hoher Praxisorientierung ist die Hochschule auf fortlaufende Reflexion und Weiterentwicklung angewiesen, um sich kontinuierlich Veränderungen zielgerichtet anpassen bzw. sie selbst gestalten zu können. Zugleich verpflichtet das Hessische Hochschulgesetz (§ 14 Abs. 3 HessHG) die Hochschulen dazu, Beschwerden von Studierenden systematisch und nach einheitlichen Maßstäben zu erfassen und zu bearbeiten. Studium, Lehre, Beratung und Serviceangebote unterliegen dabei stetigen Anpassungen – sowohl durch gesellschaftliche Anforderungen als auch durch interne Entwicklungsprozesse.

Rückmeldungen aus der Hochschulgemeinschaft, besonders von Studierenden, leisten in diesem Zusammenhang einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätsverbesserung und sind deshalb von besonderer Bedeutung, da sie über vielfältige Erfahrungen mit Lehrveranstaltungen, Prüfungsformaten, Studienorganisation, Infrastruktur und Serviceleistungen verfügen. Die studentische Sichtweise ermöglicht es, Stärken sichtbar zu machen, Entwicklungsbedarfe frühzeitig zu erkennen und gezielt Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Voraussetzung hierfür ist jedoch ein transparentes, strukturiertes und verlässliches Verfahren, das Rückmeldungen systematisch aufnimmt und sachgerecht bearbeitet.

Das studentische Feedbackmanagement schafft hierfür einen verbindlichen organisatorischen Rahmen. Es stellt sicher, dass Rückmeldungen nicht zufällig oder informell ihre Wirkung verlieren, sondern nachvollziehbar geprüft, dokumentiert und – soweit möglich – in konkrete Maßnahmen überführt werden. Gleichzeitig trägt es zu einer offenen Kommunikations- und Feedbackkultur bei, die von Wertschätzung, Fairness und Dialogbereitschaft geprägt ist.

Im Unterschied zur studentischen Evaluation, die turnusgebunden, standardisiert und thematisch vorgegeben ist, zeichnet sich das Feedbackmanagement durch Eigenschaften aus, die ihm einen eigenen Wert verleihen: Feedbackgebende entscheiden selbst, wann, zu welchem Thema, in welchem Umfang und auf welchem Weg sie sich äußern möchten. Das Feedbackmanagement ist dauerhaft erreichbar, themenoffen und ermöglicht bei Bedarf auch einen persönlichen Austausch im 1:1-Gespräch. Dadurch entsteht ein niedrigschwelliges, jederzeit zugängliches Verfahren, das individuelle Anliegen aufgreift und flexibel reagieren kann – ergänzend zu den systematischen Erkenntnissen der Evaluation.

Auf dieser Grundlage beschreibt der vorliegende Leitfaden die zentralen Verfahren, Rollen und Prinzipien des Feedbackmanagements in kompakter Form. Er knüpft an das Feedbackmanagement-Konzept der Hochschule Geisenheim aus dem Jahr 2018 an und bereitet dessen Inhalte in einer aktualisierten, verdichteten und praxisnahen Weise auf.
Im Mittelpunkt steht dabei weniger die konzeptionelle Tiefe als vielmehr die konkrete

Anwendung im Hochschulalltag: Welche Schritte laufen wie ab? Wer ist wofür zuständig? Welche Grundsätze gelten im Verfahren?

Er dient als Orientierung für Studierende, Lehrende, Mitarbeitende und alle Personen, die in die Bearbeitung von Feedback eingebunden sind. Ziel ist es, Transparenz über Zuständigkeiten, Verfahrensschritte und Grundsätze zu schaffen und damit eine verlässliche Grundlage für den konstruktiven Umgang mit Rückmeldungen an der Hochschule Geisenheim bereitzustellen.

2. Was ist Feedbackmanagement?

Feedbackmanagement an Hochschulen lässt sich begrifflich und systematisch an Konzepte des Beschwerdemanagements anlehnen, wie sie in der betriebswirtschaftlichen Literatur beschrieben werden. Stauss und Seidel definieren Beschwerdemanagement als die „systematische Bearbeitung artikulierter Unzufriedenheit von Kunden“ (2014, 6) und rücken damit strukturierte Verfahren zum Umgang mit Rückmeldungen in den Mittelpunkt. Diese Ansätze bilden eine wichtige konzeptionelle Grundlage für den professionellen Umgang mit Rückmeldungen.

Im hochschulischen Kontext wird dieses Verständnis jedoch bewusst erweitert. Die *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG) betonen Studierende ausdrücklich als zentrale Anspruchsgruppe der Hochschule und fordern die systematische Einbindung ihrer Rückmeldungen in die interne Qualitätssicherung (ENQA et al. 2015, 12). Rückmeldungen von Studierenden beschränken sich dabei nicht allein auf Beschwerden im engeren Sinne, sondern umfassen ebenso Anregungen, Hinweise, Lob sowie konstruktive Verbesserungsvorschläge.
Vor diesem Hintergrund verwendet die Hochschule Geisenheim bewusst den weiter gefassten Begriff Feedbackmanagement. Dieser trägt dem Umstand Rechnung, dass Rückmeldungen nicht ausschließlich defizitorientiert zu verstehen sind, sondern als umfassende Informationsquelle für Qualitätsentwicklung und organisationale Lernprozesse dienen (Niefind und Wiegran 2010, 24) und damit einen eigenständigen Beitrag zur Umsetzung der ESG leisten.

Ziel des Feedbackmanagements ist es, Rückmeldungen strukturiert entgegenzunehmen, zu prüfen, sachgerecht zu bearbeiten und systematisch auszuwerten. Dabei geht es nicht allein um die Lösung individueller Einzelfälle, sondern auch um die Identifikation wiederkehrender Problemlagen, struktureller Herausforderungen und Entwicklungspotenziale (ebd.). Feedbackmanagement geht somit über eine reine Reaktion auf Unzufriedenheit hinaus und versteht Rückmeldungen als strategisch nutzbare Ressource.

Vor diesem Hintergrund verfolgt das Feedbackmanagement an der Hochschule Geisenheim insbesondere folgende Zielsetzungen:

- die Steigerung der Zufriedenheit von Studierenden

- die frühzeitige Identifikation von Problemlagen
- die Verbesserung interner Prozesse
- sowie die Förderung einer lernenden und dialogorientierten Organisation.

Neuere Studien zur Gestaltung wirksamer Feedbackprozesse betonen zudem, dass Feedbacksysteme dann besonders effektiv sind, wenn sie nicht nur einmalige Rückmeldungen abbilden, sondern als fortlaufende und partizipative Prozesse ausgestaltet werden, in die Studierende aktiv eingebunden sind und die direkt in Verbesserungsmaßnahmen einfließen (Winstone und Carless 2020, 4). Vor diesem Hintergrund soll Feedbackmanagement an der Hochschule nicht als einmaliger Kontakt zwischen Feedbackgebenden und Feedbackmanagerin oder Feedbackmanager verstanden werden. Ziel ist vielmehr der Aufbau eines strategischen Feedbacksystems, das einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Qualitätsentwicklung der Hochschule Geisenheim leistet.
Dazu gehört auch, Rückmeldungen nicht nur im Einzelfall zu bearbeiten, sondern sie regelmäßig auszuwerten und übergreifende Themen sichtbar zu machen. Beispielsweise können Feedbackfälle nach Themenbereichen statistisch analysiert werden, um Muster, Schwerpunkte oder wiederkehrende Problemlagen zu erkennen. Diese Erkenntnisse fließen in die interne Evaluation ein und helfen dabei, ein umfassendes Meinungsbild der Studierendenschaft zu bestimmten Entwicklungen oder Herausforderungen zu gewinnen. Auf diese Weise trägt Feedbackmanagement dazu bei, Trends frühzeitig zu erkennen und gezielt Verbesserungsmaßnahmen anzustoßen.

Diese Zielsetzungen beruhen nicht allein auf einem institutionellen Qualitätsanspruch, sondern sind zugleich normativ verankert. Die Verpflichtung zur systematischen Erfassung, Bearbeitung und Dokumentation von Rückmeldungen und Beschwerden ist im Hessischen Hochschulgesetz ausdrücklich geregelt. Dort heißt es:

> „Die Hochschulen stellen die systematische Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden Studierender nach einheitlichen Maßstäben sicher.“ (§ 14 Abs. 3 HessHG)

Das Gesetz verpflichtet die Hochschulen damit zur Einrichtung klar geregelter Beschwerdewege, definierter Bearbeitungsprozesse, transparenter Kommunikation sowie zur Dokumentation im Rahmen der Qualitätssicherung. Die gesetzlichen Vorgaben bilden somit den verbindlichen Rahmen, innerhalb dessen das Feedbackmanagement der Hochschule Geisenheim ausgestaltet ist und weiterentwickelt wird.

3. Grundsätze des Feedbackmanagements

Das Feedbackmanagement der Hochschule Geisenheim orientiert sich an grundlegenden Leitprinzipien, die eine faire, transparente und verlässliche Bearbeitung von Rückmeldungen sicherstellen. Im Zentrum steht dabei ein vertraulicher Umgang mit eingehenden Informationen. Personenbezogene Daten werden nur im notwendigen Umfang verarbeitet und grundsätzlich nicht an andere Stellen weitergegeben. Für die Klärung eines Sachverhalts werden ausschließlich sachbezogene Informationen genutzt. Eine Weitergabe personenbezogener Daten erfolgt nur, wenn die betroffene Person dem ausdrücklich zugestimmt hat. Diese Vertraulichkeit bildet die Grundlage für Vertrauen

und unterstützt die Bereitschaft von Studierenden, Feedback offen zu äußern (Niefind und Ratajczak 2010, 101ff.)

Gleichzeitig folgt das Verfahren dem Prinzip der Neutralität. Die Feedbackmanagerin beziehungsweise der Feedbackmanager übernimmt eine koordinierende und vermittelnde Rolle, ohne selbst inhaltliche Entscheidungen zu treffen. Ziel ist es, Anliegen strukturiert aufzubereiten, an die zuständigen Stellen weiterzuleiten und einen sachlichen Klärungsprozess zu begleiten (Stauss und Seidel 2014, 117ff).

Ein weiterer zentraler Grundsatz ist die Transparenz des Verfahrens. Die Abläufe des Feedbackmanagements sind so gestaltet, dass sie für alle Beteiligten nachvollziehbar bleiben. Studierende und Mitarbeitende sollen erkennen können, wie Rückmeldungen bearbeitet werden, welche Schritte folgen und wer jeweils verantwortlich ist. Transparenz trägt wesentlich dazu bei, Vertrauen in die Verfahren zu stärken und Unsicherheiten zu reduzieren (Brachetti und Wiegran 2010, 64f.).

Darüber hinaus ist das Feedbackmanagement dialogorientiert ausgerichtet. Rückmeldungen werden nicht isoliert betrachtet, sondern als Ausgangspunkt für einen konstruktiven Austausch zwischen Studierenden und Hochschule verstanden. Ziel ist es, unterschiedliche Perspektiven sichtbar zu machen und gemeinsam tragfähige Lösungen zu entwickeln (Winstone und Carless 2020, 98f.).

Schließlich folgt das Verfahren einem klaren handlungsorientierten Anspruch. Rückmeldungen werden systematisch geprüft und – soweit möglich – in konkrete Maßnahmen überführt. Dabei geht es nicht nur um die Lösung einzelner Anliegen, sondern auch um die Identifikation struktureller Problemlagen und die langfristige Verbesserung von Prozessen. Feedback wird somit nicht als Störung, sondern als wertvolle Ressource für organisationale Lernprozesse verstanden (Stauss und Seidel 2014, 184).

Gemeinsam sorgen diese Grundsätze dafür, dass Feedback als wertvolle Ressource genutzt und ein fairer sowie lösungsorientierter Umgang mit Rückmeldungen gewährleistet wird.

3.1 Fristen und Service-Level

Um eine verlässliche und nachvollziehbare Bearbeitung sicherzustellen, orientiert sich das Feedbackmanagement an klaren Bearbeitungsfristen. Diese dienen der Transparenz und unterstützen Studierende dabei, realistische Erwartungen an das Verfahren zu entwickeln:

- **Eingangsbestätigung:** innerhalb von fünf Arbeitstagen (sofern Kontaktdaten vorliegen).
- **Erstprüfung und Zuordnung**: in der Regel innerhalb von zehn Arbeitstagen.
- **Inhaltliche Bearbeitung**: abhängig vom Anliegen, üblicherweise innerhalb von zwanzig Arbeitstagen.
- **Rückmeldung zum Ergebnis:** sobald eine Klärung erfolgt ist; bei längerer Bearbeitungsdauer wird der aktuelle Stand kommuniziert.

Die genannten Fristen sind Orientierungswerte. In komplexen Fällen oder bei Einbindung mehrerer Organisationseinheiten kann die Bearbeitungszeit abweichen. In solchen Situationen wird der oder die Feedbackgebende aktiv über den Stand informiert.

3.2 Dokumentationsstandards

Eine strukturierte Dokumentation ist Voraussetzung für die Nachvollziehbarkeit und Auswertbarkeit des Feedbackmanagements. Sie bietet rechtliche Sicherheit und ermöglicht eine fundierte Analyse von Rückmeldungen. Qualität entsteht jedoch erst dadurch, dass dokumentierte Informationen ausgewertet, interpretiert und für Verbesserungsprozesse genutzt werden.
Die Dokumentation erfolgt nach folgenden Grundsätzen

- **Vollständigkeit:** Zu jedem Anliegen werden Eingang, Bearbeitungsschritte, beteiligte Einheiten, ggf. getroffene Vereinbarungen und abschließende Maßnahmen festgehalten.
- **Anonymisierung:** Bei Auswertungen werden personenbezogene Daten vollständig entfernt.
- **Zugriffsbeschränkung:** Nur unmittelbar zuständige Personen erhalten Zugriff auf Verfahrensdaten. Sie haben eine Verpflichtungserklärung zur Einhaltung des Datenschutzes unterzeichnet.
- **Aufbewahrung und Löschung:** Daten werden gemäß den gesetzlichen Vorgaben aufbewahrt und danach gelöscht oder anonymisiert.

4. Rahmenbedingungen und Stakeholder

Damit Rückmeldungen wirksam genutzt werden können, sind sie systematisch in hochschulische Kernprozesse eingebunden. Sie sollen in geeigneter Form in die Weiterentwicklung von Studiengängen und Lehrkonzepten einfließen, unterstützen administrative und technische Optimierungen und bieten Beratungs- und Serviceeinrichtungen konkrete Anhaltspunkte zur Verbesserung ihrer Angebote. Voraussetzung dafür ist jedoch eine strukturierte Aufbereitung der Rückmeldungen. Einzelne Rückmeldungen werden nicht isoliert als Grundlage für strukturelle Entscheidungen genutzt, sondern im Rahmen einer regelmäßigen Analyse und Kategorisierung zusammengeführt. Durch diese Bündelung über bestimmte Zeiträume hinweg können Muster, Trends und thematische Schwerpunkte identifiziert werden, die eine fundierte und robuste Entscheidungsbasis für Studiengangsentwicklung, Qualitätsmaßnahmen oder organisatorische Anpassungen bilden.

Darüber hinaus dienen sie als Grundlage für Gremienentscheidungen, strategische Priorisierungen und Maßnahmenplanungen. Damit wird sichergestellt, dass Rückmeldungen nicht nur entgegengenommen, sondern strukturiert ausgewertet, in Maßnahmen überführt und transparent kommuniziert werden.

Vor diesem Hintergrund ist das Feedbackmanagement der Hochschule Geisenheim organisatorisch in der Qualitätsentwicklung von Studium und Lehre verankert und eng mit den strategischen Zielen der Hochschule verbunden. Es unterstützt die kontinuierliche Verbesserung von Studium, Lehre und Serviceleistungen und trägt dazu bei, transparente, verlässliche und partizipative Strukturen zu sichern. Grundlage dafür bilden das Hessische Hochschulgesetz, interne Ordnungen sowie die geltenden Datenschutzbestimmungen.

Als querschnittliches Instrument wirkt das Feedbackmanagement in zahlreiche Organisationseinheiten und Verantwortungsbereiche hinein. Zentraler Bezugspunkt sind die Studierenden, die als wichtigste Anspruchsgruppe der Hochschule Rückmeldungen zu Lehrveranstaltungen, Studienorganisation, Infrastruktur, Beratungs- und Serviceprozessen geben. Ihre Perspektiven liefern entscheidende Hinweise auf Entwicklungsbedarfe und Qualitätsverbesserungen.

Ebenso bedeutsam sind die Dozierenden sowie die Mitarbeitenden in Verwaltung, Services und technischen Bereichen, die sowohl Gegenstand von Rückmeldungen sein können als auch aktiv an der Klärung von Anliegen und der Umsetzung geeigneter Maßnahmen mitwirken. Studiengangsleitungen und zuständige Organisationseinheiten tragen Verantwortung für die fachliche Prüfung eingehender Anliegen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass diese Personengruppen im Rahmen des beschriebenen Feedbackmanagements nicht als Feedbackgebende agieren, sondern als verantwortliche Stellen im Bearbeitungsprozess. Das Feedbackmanagement richtet sich in seiner Grundstruktur an Studierende als zentrale Anspruchsgruppe.

Darüber hinaus sind zahlreiche weitere institutionelle Akteure in das Verfahren eingebunden.
Hierzu zählen insbesondere Gremien, Organisationseinheiten, Beauftragte und Beratungsstellen, die je nach Art des Anliegens und fachlicher Zuständigkeit in den Bearbeitungsprozess einbezogen werden. Hierzu gehören zum Beispiel:

- Die **Hochschulleitung** können die aus dem Feedback gewonnenen Erkenntnisse zur strategischen Steuerung nutzen und kann somit strukturelle Weiterentwicklungen unterstützen.
- Der **Bereich Lehre & Studium** (VL) ist bei organisatorischen, administrativen und curricularen Fragestellungen wichtiger Partner in der Umsetzung von Maßnahmen.
- **Gremien**, wie LuStAus und der Senat, beraten und legitimieren Verbesserungsprozesse auf hochschulpolitischer Ebene.
- Der **Personalrat, die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte**, die **Schwerbehindertenvertretung** sowie die/der **Datenschutzbeauftragte** bringen ihre jeweilige gesetzliche Perspektive ein, insbesondere bei sensiblen personenbezogenen Anliegen oder Diskriminierungsthemen.
- **Konfliktberatung** und **Suchtberatung** werden bei persönlichen Belastungssituationen oder Eskalationen einbezogen und stellen sicher, dass Studierende und Mitarbeitende angemessen unterstützt werden.

Durch diese umfassende Einbindung unterschiedlichster Stakeholder fungiert das Feedbackmanagement als verbindendes Element zwischen Studierenden, Lehrenden, Verwaltung, Beratungsstellen, Gremien und Hochschulleitung. Es schafft einen strukturierten, transparenten und verantwortungsvollen Kommunikationsrahmen und stärkt so langfristig Beteiligung, Zusammenarbeit und Qualitätsentwicklung innerhalb der Hochschule.

5. Prozess und Ablauf des Verfahrens

Das Feedbackmanagement der Hochschule Geisenheim folgt einem strukturierten, transparenten und nachvollziehbaren Verfahren, das eine sachliche und faire Bearbeitung von Rückmeldungen gewährleistet. Der Ablauf orientiert sich an etablierten Konzepten des Beschwerdemanagements und unterscheidet zwischen einem direkten Verfahren mit unmittelbarem Kontakt zu den Studierenden sowie ergänzenden Auswertungs- und Lernprozessen auf organisationaler Ebene (Stauss und Seidel 2014, 117 ff.).

Der **direkte** Prozess umfasst alle Schritte, in denen Rückmeldungen entgegengenommen, geprüft, bearbeitet und rückgemeldet werden. Rückmeldungen können über die vorgesehenen Kommunikationswege – beispielsweise per E-Mail, telefonisch, im Briefkasten oder im persönlichen Gespräch – eingereicht werden. Auch die HGU App als Kommunikationskanal soll zukünftig geprüft werden. Eine Einreichung ist sowohl personenbezogen als auch anonym möglich, wobei eine personenbezogene Rückmeldung die direkte Rückkopplung erleichtert. Aktuell kann eine anonyme Meldung ausschließlich über den physischen Briefkasten oder durch die Nutzung einer E-Mail-Adresse ohne Namensangaben erfolgen. Perspektivisch wird zudem geprüft, ob digitale Portale wie STUD.IP genutzt werden können, die anonyme und datenschutzkonforme Einreichungen erleichtern. Eine niederschwellige Zugänglichkeit dieser Kanäle ist dabei zentral, da ein Großteil unzufriedener Personen Rückmeldungen nicht aktiv äußert, wenn entsprechende Hürden bestehen (ebd.).

Zu beachten ist jedoch, dass anonyme Rückmeldungen die Handlungsmöglichkeiten der Koordinationsstelle einschränken. Bei vollständig anonymen Meldungen, bei denen keinerlei Kontaktdaten angegeben werden, sind Rückfragen grundsätzlich nicht möglich. Dadurch können Unklarheiten nicht geklärt werden, und in vielen Fällen ist auch keine Rückmeldung zum Bearbeitungsergebnis möglich. Dies erschwert insbesondere die Klärung komplexer Sachverhalte oder führt dazu, dass Anliegen ohne zusätzliche Kontextinformationen nicht vollständig bearbeitet werden können.

Werden hingegen pseudonyme oder nicht-personenbeziehbare Kontaktangaben genutzt (z. B. eine anonyme E-Mail-Adresse), kann die Koordinationsstelle Rückfragen stellen, ohne dass die Identität der feedbackgebenden Person bekannt wird. In solchen Fällen bleiben die Handlungsmöglichkeiten erhalten, während der Schutz der Anonymität weiterhin gewahrt bleibt.

Nach Eingang des Feedbacks erfolgt eine formale Prüfung durch die Feedbackmanagerin bzw. den Feedbackmanager. Dabei wird zunächst geklärt, ob das Anliegen in den Zuständigkeitsbereich des Feedbackmanagements fällt oder ob eine andere Anlaufstelle zuständig ist. Dieser Schritt erfolgt grundsätzlich bei jedem Feedback. Anschließend wird das Anliegen thematisch eingeordnet.

Eine Weiterleitung an fachlich zuständige Organisationseinheiten erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung der feedbackgebenden Person. Erst nach dieser Rücksprache und Zustimmung wird das Anliegen – soweit erforderlich – an die zuständigen Stellen (z. B. Studiengangsleitung, Prüfungsorganisation oder Servicebereich) weitergegeben.

Bei organisatorischen oder strukturellen Themen, die anonym oder ohne personenbezogene Angaben eingereicht wurden, kann eine Weiterleitung erfolgen, sofern keine personenbezogenen Daten betroffen sind und die Themenzuordnung eindeutig ist. In allen Fällen, in denen Personen oder sensible Sachverhalte berührt sind, gilt jedoch: ohne Zustimmung keine Weitergabe.

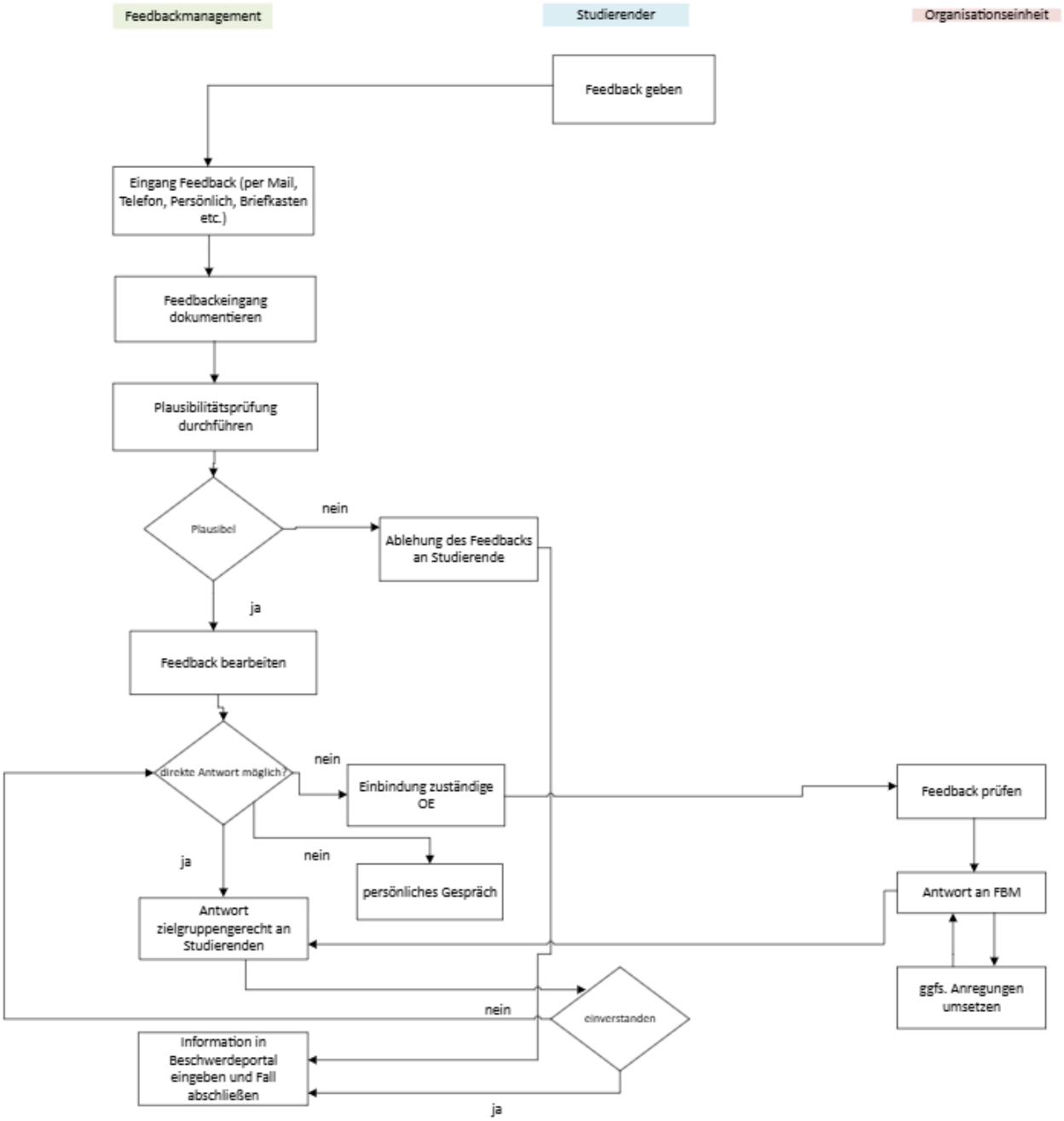
In der anschließenden Bearbeitungsphase wird der Sachverhalt inhaltlich geprüft. Je nach Art der Rückmeldung werden beteiligte Personen einbezogen, zusätzliche Informationen eingeholt und unterschiedliche Perspektiven berücksichtigt. Ziel ist eine sachliche Klärung unter Wahrung der Grundsätze von Vertraulichkeit, Neutralität und Fairness. Die Qualität und Geschwindigkeit der Bearbeitung haben dabei einen wesentlichen Einfluss auf die Zufriedenheit der feedbackgebenden Person und deren Vertrauen in die Institution. Die Feedbackmanagerin bzw. der Feedbackmanager begleitet diesen Prozess koordinierend und bei Bedarf moderierend, ohne selbst inhaltliche Entscheidungen zu treffen.

Sofern Kontaktdaten vorliegen, erhält die feedbackgebende Person eine Rückmeldung über das Ergebnis der Prüfung beziehungsweise über eingeleitete Maßnahmen. Dabei wird transparent kommuniziert, in welchem Rahmen eine Lösung möglich ist und welche Schritte gegebenenfalls folgen.

Abschließend werden die Vorgänge dokumentiert und in anonymisierter Form regelmäßig ausgewertet. Dies markiert den Übergang zu einem **indirekten** Prozess, der auf die systematische Nutzung der gewonnenen Informationen abzielt (Stauss und Seidel 2014, 183 ff.). Im Rahmen dieses indirekten Prozesses werden Rückmeldungen strukturiert analysiert, nach Kategorien geordnet und hinsichtlich ihrer Häufigkeit, Dringlichkeit und Relevanz bewertet. Ziel ist es, wiederkehrende Problemlagen, strukturelle Schwachstellen und Entwicklungspotenziale zu identifizieren.

Die aggregierten und anonymisierten Ergebnisse sollen anschließend perspektivisch in regelmäßige Berichte einfließen, die ein- bis zweimal jährlich dem Präsidium sowie weiteren relevanten Gremien vorgestellt werden. Auf dieser Grundlage können Handlungsbedarfe priorisiert, Maßnahmen initiiert und strategische Entscheidungen unterstützt werden – insbesondere dann, wenn sich bestimmte Themen oder Muster über längere Zeit hinweg deutlich häufen. Damit wird sichergestellt, dass nicht nur auf

einzelne Fälle reagiert wird, sondern dass die gewonnenen Erkenntnisse systematisch in die Qualitätsentwicklung der Hochschule einfließen.



Quelle: eigene Darstellung (anlehnend an Anlage 2 des HGU Konzepts 2018, 39)

6. Datenschutz

Der Schutz personenbezogener Daten ist ein zentraler Bestandteil des Feedbackmanagements der Hochschule Geisenheim. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes (HDSIG).

Personenbezogene Daten werden nur erhoben und verarbeitet, soweit dies für die sachgerechte Bearbeitung eines Anliegens erforderlich ist. Dabei gelten die Grundsätze der Zweckbindung, Datensparsamkeit und Verhältnismäßigkeit. Die Weitergabe von Informationen erfolgt ausschließlich an diejenigen Stellen innerhalb der Hochschule, die zur Klärung des Sachverhalts eingebunden werden müssen. Eine darüberhinausgehende Weitergabe findet nicht statt.

Rückmeldungen können anonym eingereicht werden. In diesen Fällen erfolgt die Bearbeitung im Rahmen der vorhandenen Informationen. Wird Feedback unter Angabe personenbezogener Daten eingereicht, so dienen diese Angaben ausschließlich der Kommunikation im Rahmen des Verfahrens sowie der sachlichen Prüfung des Anliegens.

Alle am Verfahren beteiligten Personen sind zur Vertraulichkeit verpflichtet. Zugriffe auf Verfahrensdaten sind auf die unmittelbar zuständigen Personen beschränkt. Die Dokumentation der Verfahren erfolgt in geschützter Form.

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung des jeweiligen Vorgangs sowie im Rahmen gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist. Nach Abschluss des Verfahrens werden die Daten entsprechend den geltenden Vorgaben gelöscht oder anonymisiert. Betroffene Personen haben im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten.

Durch diese datenschutzkonforme Ausgestaltung wird sichergestellt, dass das Feedbackmanagement sowohl vertrauenswürdig als auch rechtskonform durchgeführt wird.

7. Zusammenfassung

Das Feedbackmanagement der Hochschule Geisenheim stellt ein strukturiertes, transparentes und dialogorientiertes Verfahren zur systematischen Bearbeitung von Rückmeldungen dar. Er ist ein zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung und -entwicklung an der Hochschule Geisenheim und dient der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Studium, Lehre und Serviceprozessen.

Durch klar definierte Zuständigkeiten, verbindliche Verfahrensschritte und die Einhaltung von Grundsätzen wie Vertraulichkeit, Neutralität und Handlungsorientierung wird sichergestellt, dass eingehende Rückmeldungen sachgerecht geprüft und – soweit möglich – in konkrete Verbesserungsmaßnahmen überführt werden. Die koordinierende Rolle der Feedbackmanagerin bzw. des Feedbackmanagers gewährleistet dabei ein faires und transparentes Verfahren.

Mit Blick auf die weitere Entwicklung der Hochschule trägt das Feedbackmanagement dazu bei, Hinweise aus der Hochschulgemeinschaft systematisch auszuwerten und in Entscheidungen einzubinden. Die regelmäßige Analyse der anonymisierten Daten sowie die strukturierte Weitergabe der Ergebnisse ermöglichen es, Tendenzen frühzeitig zu erkennen und Handlungsbedarfe abzuleiten. Auf diese Weise stellt das Verfahren sicher, dass Rückmeldungen nicht nur auf Einzelfallebene bearbeitet werden, sondern auch zur übergreifenden Qualitätsentwicklung beitragen.

8. Literaturverzeichnis

Brachetti, Holger, und Andreas Wiegran. 2010. „Welche Kennzahlen sind im Beschwerdemanagement besonders interessant?“ In *Erfolgreiches Beschwerdemanagement: Wege zu Prozessverbesserungen und Kundenzufriedenheit*, herausgegeben von Oliver Ratajczak, 19–32. Wiesbaden: Gabler Verlag.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) et al. 2015. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG*). Brussels, Belgium

Hessisches Hochschulgesetz (HessHG). 2021. Gesetz über die Hochschulen des Landes Hessen vom 14. November 2021 (GVBl. S. 510). Zugriff am 5. März 2026. https://www.rv.hessenrecht.hessen.de.

Niefind, Fred, und Andreas Wiegran. 2010. „Was sind Beschwerden?“ In *Erfolgreiches Beschwerdemanagement: Wege zu Prozessverbesserungen und Kundenzufriedenheit*, herausgegeben von Oliver Ratajczak, 19–32. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Niefind, Fred, und Oliver Ratajczak. 2010. „Wie sollte der Beschwerdemanagementmitarbeiter mit Beschwerden umgehen?“ In *Erfolgreiches Beschwerdemanagement: Wege zu Prozessverbesserungen und Kundenzufriedenheit*, herausgegeben von Oliver Ratajczak, 19–32. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Stauss, Bernd, und Wolfgang Seidel. 2014. B*eschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe*. 5., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. München: Hanser.

Winstone, Naomi, und David Carless. 2020. *Designing Effective Feedback Processes in Higher Education: A Learning-Focused Approach*. New York: Routledge.