



# Wohlbefinden und Sicherheit für internationale Lernende

Wichtige Informationen für internationale  
Lernenden und deren Familien

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).

---

## Was ist der Kodex?

Der Kodex zielt darauf ab, internationale Lernende zu schützen. Er stellt sicher, dass diese eine positive Lernerfahrung machen, und dabei unterstützt werden, ihre Ziele zu erreichen.

Gemäß dem Kodex muss Ihre Schule dafür sorgen, dass Sie sich willkommen, sicher und gut versorgt fühlen.

## Für wen ist der Kodex?

Der Kodex gilt für alle internationalen Lernenden, die an einer neuseeländischen Schule eingeschrieben sind. Hierzu gehören Lernende, die in Neuseeland zur Schule gehen, diese online oder aus dem Ausland besuchen.

Der Kodex umfasst auch tertiäre Lernende, die von neuseeländischen Bildungsträgern unterrichtet werden.

Die New Zealand Qualifications Authority (NZQA) ist der Administrator des Kodex für die neuseeländische Regierung. Die NZQA überwacht und unterstützt Schulen bei der Einhaltung des Kodex.

In Neuseeland können nur Schulen internationale Lernende einschreiben, die Unterzeichner des Kodex sind. Sie können auf der Website der NZQA unter <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do> prüfen, ob eine Schule als Unterzeichner des Kodex zugelassen wurde.

## 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](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

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

## Was steht im Kodex?

Der Kodex legt die Standards fest, die von neuseeländischen Bildungsanbietern in Bezug auf das Wohlergehen ihrer internationalen Lernenden erwartet werden.

### Die Absätze 13-22 des Kodex gelten für internationale Lernende in Schulen:

**Absatz 13 – Marketing und Werbung** sorgen dafür, dass Sie und Ihre Familie ein umfassendes und realistisches Bild davon bekommen, wie es sein wird, in Neuseeland zu leben und zu studieren.

**Absatz 14 – Die Verwaltung und Überwachung von Bildungsvertretern** stellt sicher, dass die Bildungsvertreter Ihnen und Ihrer Familie zuverlässige Informationen und Unterstützung bieten.

**Absatz 15 – Der Bereich Angebot, Einschreibung, Verträge und Versicherung** stellt sicher, dass Ihre Schule über ein gutes System und eine gute Dokumentation zur Verwaltung folgender Aspekte verfügt:

- Ihres Unterrichtsangebots
- Ihres Einschreibeverfahrens
- Ihres Einschreibevertrags
- Ihres Visum, Ihres Versicherungsstatus und Ihrer Unterlagen.

Bevor ein Einschreibevertrag unterzeichnet wird, muss Ihre Schule sicherstellen, dass Sie und Ihre Familie sich über Ihre voraussichtlichen Bildungsergebnisse sowie Ihre Rechte und Pflichten als internationaler Lernender im Klaren sind.

**Absatz 16 – Die Abteilung für Einwanderungsangelegenheiten** stellt sicher, dass Ihre Schule davon überzeugt ist, dass Sie die Einwanderungsbedingungen für ein Studium in Neuseeland erfüllen, bevor Sie eingeschrieben werden.

**Absatz 17 – Die Orientierung** stellt sicher, dass Sie an einem Orientierungsprogramm teilnehmen, das Ihnen hilft, sich in das Leben in Neuseeland zu integrieren und in das Studium einzufinden.

**Absatz 18 – Die Abteilung für Sicherheit und Wohlbefinden** stellt sicher, dass es Ihnen gut geht, während Sie in Neuseeland leben und studieren.

**Absatz 19 – Unterstützung, Beratung und Dienstleistungen für Lernende** stellen sicher, dass Sie die Informationen erhalten, die Sie für ein erfolgreiches Leben und Studium in Neuseeland benötigen.

**Absatz 20 – Der Umgang mit Schulabbruch und Schuleinstellung** stellt sicher, dass Sie und Ihre Familie Ihre Rechte und Pflichten kennen, wenn Sie sich von der Schule abmelden, die Schule nicht besuchen oder wenn Ihre Schule ein Programm streichen oder aus irgendeinem Grund einstellen muss.

**Absatz 21 – Der Umgang mit Beschwerden** stellt sicher, dass es transparente, zugängliche und effektive Prozesse gibt, um etwaige Beschwerden zu lösen.

**Absatz 22** – Die Einhaltung des Streitschlichtungsschemas (DRS) für internationale Lernende stellt sicher, dass Ihre Schule mit dem Disputes Resolution Scheme (DRS, Streitschlichtungsschema) vertraut ist, das internationalen Lernenden zur Verfügung steht, und sich an dessen Regeln hält.

### Was passiert, wenn etwas schief geht?

Wenn Sie Bedenken bezüglich Ihrer Schule oder Ihres Bildungsanbieters haben, sollten Sie sich in erster Linie an Ihre Schule wenden und deren Beschwerdeverfahren befolgen.

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

Ihre Schule wird Ihnen einen Ansprechpartner zur Verfügung stellen, mit dem Sie über Ihre Beschwerde sprechen können. Dies kann beispielsweise ein Schulleiter oder ein Direktor für internationale Studenten sein.

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

- NZQA (für Beschwerden über die Einhaltung des Kodex durch Ihre Schule) oder
- Study Complaints (für Beschwerden bezüglich finanzieller Angelegenheiten oder Verträgen).

### Haben sie eine beschwerde bezüglich einer schule, die 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 eine Schule 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/](http://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?

Study Complaints ist ein unabhängiger Service der neuseeländischen Regierung, der Ihnen bei der Beilegung von Streitigkeiten in Bezug auf finanzielle oder vertragliche Angelegenheiten mit Ihrem Bildungsanbieter helfen kann. Der Dienst ist kostenlos.

## ▶ Kontaktieren sie Study Complaints

Website	<a href="http://www.studycomplaints.org.nz">www.studycomplaints.org.nz</a>
Email	<a href="mailto:help@studycomplaints.org.nz">help@studycomplaints.org.nz</a>
Internationale telefon-nummer	64 4 918 4987
Kostenlose hotline (innerhalb von Neuseeland)	0800 00 66 75

## ▶ Auf social media

Facebook	<a href="http://www.facebook.com/study.complaints/">www.facebook.com/study.complaints/</a>
Instagram	<a href="http://www.instagram.com/studycomplaintsnz/">www.instagram.com/studycomplaintsnz/</a>

## ▶ Per post

Study Complaints	PO Box 2272 Wellington 6140 New Zealand
------------------	---

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga  
o Aotearoa**  
New Zealand Government