

Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2021/2022



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2021/2022

Wien, 2022

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung

Ombudsstelle für Schulen

Minoritenplatz 5, 1010 Wien

+43 1 531 20-0

Fotonachweis: iStock/gpointstudio

Grafische Gestaltung: BKA Design & Grafik

Auswertung und Analyse der CRM-Daten: SORA Ogris & Hofinger GmbH,

David Baumegger, MSc

Verantwortlich für Inhalt und Text: Schulombudsfrau Mag.^a Angela Weilguny,

Ombudsfrau Stv. Mag.^a Julia Wichart

Mitarbeit: Mag.^a Marlene Kreil, MA, Sabine Gschwandtner, Stefanie Lukic

Druck: Digitales Druckzentrum Renngasse

Wien, November 2022

Copyright und Haftung: Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtsausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Inhalt

Tabellenverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	5
Einleitung	7
1 Resümee nach dem dritten Jahr	8
2 Die Ombudsstelle für Schulen (OSS)	11
2.1 Gesetzlicher Auftrag, Einrichtung und Weiterentwicklung	11
2.2 Ziele und Arbeitsweise	12
2.3 Bilanz des dritten Jahres	12
3 Tätigkeit und Interventionen	16
3.1 Meldungen	23
3.2 Auskünfte	27
3.3 Ansuchen	32
3.4 Schulinfo	38
3.5 Kurzformular	43
3.6 Bearbeitungsdauer	47
3.7 COVID-19	53
4 Themen und Missstände in Österreichs Schulen	57
4.1 Burgenland	63
4.2 Kärnten	66
4.3 Niederösterreich	68
4.4 Oberösterreich	70
4.5 Salzburg	74
4.6 Steiermark	77
4.7 Tirol	80
4.8 Vorarlberg	83
4.9 Wien	86
5 Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen	91

Abkürzungsverzeichnis

ABS	Allgemeinbildende Schule(n)
AHS	Allgemeinbildende höhere Schule(n)
APS	Allgemeinbildende Pflichtschule(n)
BBS	Berufsbildende Schule(n)
BHS	Berufsbildende höhere Schule(n)
BMBWF	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BMS	Berufsbildende mittlere Schule(n)
BPS	Berufsbildende Pflichtschule(n)
BS	Berufsschule(n)
CRM-System	Customer-Relationship-Management-System
k. A.	keine Angabe
MIKA-D	Messinstrument zur Kompetenzanalyse-Deutsch
MS	Mittelschule(n)
OSS	Ombudsstelle für Schulen
SO	Sonderschule(n)
SPF	Sonderpädagogischer Förderbedarf
VS	Volksschule(n)

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Grund der Beendigung abgeschlossener Fälle.....	13
Tabelle 2: Gesamtaufkommen nach Anfrageart	17
Tabelle 3: Verteilung der Anfragen nach Einbringer/innen.....	18
Tabelle 4: Verteilung der Anfragen nach Bezugsebene.....	18
Tabelle 5: Verteilung der Anfragen nach Schulart & Grundgesamtheit der Schüler/innen.....	20
Tabelle 6: Themenhäufigkeit.....	21
Tabelle 7: Meldungen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart.....	24
Tabelle 8: Auskünfte nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart.....	28
Tabelle 9: Ansuchen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart.....	33
Tabelle 10: Struktur der Anfragen bei Nicht-/Nennung des Bundeslandes.....	57
Tabelle 11: Anfragen nach Bundesland in Relation zu Schüler/innenzahlen.....	58
Tabelle 12: Bundeslandspezifische Anfragen nach Art der Anfrage, Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart	61
Tabelle 13: Verteilung der Anfragen auf die unterschiedlichen Themenfelder nach Bundesländern	62
Tabelle 14: Struktur der Anfragen im Burgenland	64
Tabelle 15: Struktur der Anfragen in Kärnten.....	67
Tabelle 16: Struktur der Anfragen in Niederösterreich.....	69

Tabelle 17: Struktur der Anfragen in Oberösterreich.....	71
Tabelle 18: Struktur der Anfragen in Salzburg.....	75
Tabelle 19: Struktur der Anfragen in der Steiermark.....	77
Tabelle 20: Struktur der Anfragen in Tirol.....	81
Tabelle 21: Struktur der Anfragen in Vorarlberg.....	84
Tabelle 22: Struktur der Anfragen in Wien.....	87

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Fallzahlen nach COVID-19-Bezug im Jahresvergleich	13
Abbildung 2: Fallzahlen im Zeitvergleich	14
Abbildung 3: Fallzahlen Meldungen im Zeitvergleich	23
Abbildung 4: Themen der Meldungen	25
Abbildung 5: Spezifische Themen der Meldungen	26
Abbildung 6: Fallzahlen Auskünfte im Zeitvergleich	27
Abbildung 7: Themen von Auskünften	29
Abbildung 8: Spezifische Auskünfte zu Unterricht – Lernen – Noten	30
Abbildung 9: Spezifische Auskünfte zu Schulabschluss(-prüfungen)	30
Abbildung 10: Spezifische Auskünfte zu Bildungsberatung	31
Abbildung 11: Spezifische Auskünfte zu Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen	31
Abbildung 12: Fallzahlen Ansuchen im Zeitvergleich	32
Abbildung 13: Häufige Themen von Ansuchen	34
Abbildung 14: Spezifische Ansuchen zu Unterricht – Lernen – Noten	35
Abbildung 15: Spezifische Ansuchen zu Schulplatz/Schulwechsel	35
Abbildung 16: Spezifische Ansuchen zu Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen	36
Abbildung 17: Spezifische Ansuchen zu Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	36
Abbildung 18: Spezifische Ansuchen zu Schulabschluss(-prüfungen)	37
Abbildung 19: Art der Anfrage und Einbringer/innen nach Kontaktaufnahmen über Schulinfo	39
Abbildung 20: Bezugsebene und Schulart der Anfragen nach Kontaktaufnahmen über Schulinfo	40
Abbildung 21: Bearbeitungsdauer der Schulinfo-Anfragen	41
Abbildung 22: Themen der Anfragen nach Kontaktaufnahmen über Schulinfo	41
Abbildung 23: Art der Anfrage und Einbringer/innen nach Kurzformular	43
Abbildung 24: Bezugsebene und Schulart nach Kurzformular	44
Abbildung 25: Bearbeitungsdauer nach Kurzformular	45
Abbildung 26: Themengebiete nach Kurzformular	46
Abbildung 27: Bearbeitungsdauer nach Kalendertagen	47
Abbildung 28: Bearbeitungsdauer nach Art der Anfrage und Einbringer/innen	48

Abbildung 29: Bearbeitungsdauer nach Bezugsebene und Schulart	49
Abbildung 30: Bearbeitungsdauer nach Themen-Überschriften	50
Abbildung 31: Bearbeitungsdauer nach Bundesländern	51
Abbildung 32: Fallzahlen nach COVID-19-Bezug im Jahresvergleich	53
Abbildung 33: COVID-19-Bezug nach Anfrageart im Jahresvergleich	53
Abbildung 34: Struktur der Anfragen nach COVID-19-Bezug	54
Abbildung 35: Gesamt Top-5-Themen – Anteil COVID-19-bezogene Fälle/ Fälle ohne Bezug	56
Abbildung 36: Anfragen pro 1000 Schüler/innen nach Bundesland	59
Abbildung 37: Thematische Verteilung der Anfragen im Burgenland	65
Abbildung 38: Thematische Verteilung der Anfragen in Kärnten	68
Abbildung 39: Thematische Verteilung der Anfragen in Niederösterreich	70
Abbildung 40: Thematische Verteilung der Anfragen in Oberösterreich	73
Abbildung 41: Thematische Verteilung der Anfragen in Salzburg	76
Abbildung 42: Thematische Verteilung der Anfragen in der Steiermark	79
Abbildung 43: Thematische Verteilung der Anfragen in Tirol	82
Abbildung 44: Thematische Verteilung der Anfragen in Vorarlberg	85
Abbildung 45: Thematische Verteilung der Anfragen in Wien	88

Einleitung

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen (OSS) für das Schuljahr 2021/2022 nimmt die Erfahrungen, Anliegen und Empfehlungen des Beschwerdemanagements im Schulsystem in den Fokus. Es werden die wesentlichen Erkenntnisse aus der Tätigkeit im letzten Schuljahr zusammengefasst. In Folge werden die gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen sowie die statistische Auswertung der Anfragen im Detail dargelegt und weiterführende Empfehlungen formuliert.

Im ersten Kapitel zieht die OSS ein Resümee des Schuljahrs 2021/2022 und eine erste Bilanz nach drei Jahren Tätigkeit seit ihrer Einrichtung im Sommer 2019. Eingegangen wird auf Arbeitsweise und Kooperationen der OSS sowie auf den thematischen Jahreschwerpunkt Schül*innenassistenz für Schüler*innen mit Diagnose aus dem Autismus-Spektrum.

Das zweite Kapitel widmet sich grundsätzlichen Informationen zur Einrichtung der OSS, den gesetzlichen Grundlagen, den organisatorischen Rahmenbedingungen, der Beschreibung der Ziele der OSS sowie der Bilanz des dritten Jahres der Tätigkeit.

Eine Übersicht über die eingebrachten Anfragen von Schüler*innen, Erziehungsberechtigten und pädagogischem bzw. administrativem Personal steht im Mittelpunkt des dritten Kapitels. Die Analyse dieser Anfragen nach Einbringer*innen, Betroffenen und Themen gibt einen inhaltlichen Überblick darüber, was als Missstand wahrgenommen wird, und zeigt, ob Themen gehäuft auftreten. Erstmals werden die über die Schulinfo sowie das Kurzformular eingegangenen Fälle extra analysiert und die Bearbeitungsdauer wird ausgewertet.

Das vierte Kapitel ergänzt die Darstellung und Analyse um den regionalen Aspekt und umfasst jeweils pro Bundesland eine Übersicht der regionalen und thematischen Schwerpunkte im vergangenen Schuljahr, wo möglich ergänzt um einen Vergleich mit dem Schuljahr 2020/2021.

Das abschließende Kapitel fünf umfasst den Umsetzungsstand zu einzelnen der im ersten und zweiten Tätigkeitsbericht formulierten Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen sowie eine neue Empfehlung.

1 Resümee nach dem dritten Jahr

In den drei Schuljahren seit ihrer Einrichtung konnte die Ombudsstelle für Schulen wichtige Erfahrungen in Hinblick auf die Fallbearbeitung und die Effekte der Interventionen zu den eingebrachten Anfragen sammeln. Die Analyse der Anfragen nach thematischen und regionalen Schwerpunkten soll einerseits der OSS selbst die Möglichkeit geben, ihre Erfahrungen auszubauen und ihre Methoden der Fallbearbeitung zu verbessern. Andererseits können dadurch einzelnen Bildungsregionen sowie dem gesamten österreichischen Schulsystem Impulse für qualitätssichernde Maßnahmen zur Verfügung gestellt werden.

Akzeptanz des Angebots und Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die OSS versteht sich als Informations-, Beratungs- und Clearingstelle zur Bearbeitung von Diskriminierungsfällen im österreichischen Schulsystem und setzt Interventionen, um die akuten Probleme durch Einbindung der zuständigen Stellen einer Lösung zuzuführen.

Im Schuljahr 2021/2022 verzeichnete die OSS insgesamt 2296 Anliegen, erstmals wurden auch alle telefonischen Beratungen über die Schulinfo im CRM-System dokumentiert und ausgewertet. Damit hat sich das Fallaufkommen nach dem COVID-19-bedingten extremen Anstieg zwischen dem ersten und zweiten Jahr gegenüber dem Vorjahr um ca. ein Drittel reduziert. Im Bereich der Fälle ohne COVID-19-Bezug ist allerdings ein kontinuierlicher Anstieg zu verzeichnen. Dies deutet auf eine immer größer werdende Bekanntheit der OSS hin.

Insgesamt zeigt sich eine positive Bilanz für das Schuljahr 2021/2022, da bis zum Stichtag 1. August 2022 nur weniger als 1% der Anfragen nicht abgeschlossen werden konnten. Lediglich 14 der insgesamt 2296 Fälle befanden sich noch in Bearbeitung.

Von den abgeschlossenen Anfragen fallen 97% in die Zuständigkeit der OSS, 3% der Anfragen wurden an andere zuständige Stellen weitergeleitet.

Sowohl die Anzahl der Anfragen der Einbringer/innen als auch die Interventionen der OSS verdeutlichen und bestätigen die Notwendigkeit des gesetzlichen Auftrags und geben Anstöße zur Weiterentwicklung. Wie auch schon im ersten und zweiten Tätigkeitsbericht angeführt, sieht die OSS die Notwendigkeit einer besseren gesetzlichen Verankerung, die ihren Auftrag detaillierter und umfassender beschreibt und die OSS weisungsfrei

stellt. Diese Empfehlung für eine weiterführende Entwicklung der OSS wurde von den Verantwortlichen positiv aufgenommen, bislang aber noch nicht umgesetzt.

Arbeitsweise und Kooperationen

Auch wenn die Anzahl der COVID-19-pandemiebedingten Anliegen in diesem Schuljahr deutlich zurückgegangen ist, bleibt die Arbeitsauslastung in der OSS durchgängig sehr hoch. Im Jahresdurchschnitt waren inklusive der Leitungsfunktion 5 Vollzeitkräfte im Einsatz, bei insgesamt 2296 eingegangenen Anliegen bedeutet dies für jede Vollzeitkraft rund 460 Fälle im Schuljahr bzw. rund 40 Fälle pro Monat. Dass trotz dieser hohen Fallzahl 85% der Fälle innerhalb von einer Woche bearbeitet und abgeschlossen wurden, zeigt die hohe Qualität der Arbeit und das Engagement der Mitarbeiter/innen in der OSS.

Im Frühjahr 2022 konnte die OSS im Zeitraum 2. Februar bis 12. Mai mit den Leitungsebenen aller 9 Bildungsdirektionen wieder im Rahmen eines persönlichen Termins einige zentrale Themen und die weitere Vorgangsweise zu offenen Fällen besprechen. Wie bei der Vorstellung der neuen Leitung der OSS im Rahmen der Dienstbesprechung am 23. September 2021 zugesagt, wurde den Bildungsdirektionen zu diesem Termin auch ein Factsheet mit aktuellen Auswertungen für das jeweilige Bundesland aus dem laufenden Schuljahr 2021/2022 mitgebracht.

Die zentralen Themen für alle Gesprächstermine umfassten die grundsätzliche Gestaltung der Kommunikation zwischen der OSS und der Bildungsdirektion, eine Vorstellung des Beschwerdemanagements der Bildungsdirektion, den Austausch zum Umgang mit anonymen Beschwerden, Sicherheitskonzepte für Schulveranstaltungen im Ausland und den Jahresschwerpunkt der OSS-Schulassistenten für Schüler/innen mit Diagnose aus dem Autismus-Spektrum.

Im Rahmen dieser Gespräche wurde mit allen Bildungsdirektionen die Einrichtung einer fixen Kontaktperson als zentrale Anlaufstelle für die konkreten Anliegen der OSS vereinbart. Seit der Einführung hat sich die Zusammenarbeit mit den Bildungsdirektionen deutlich verbessert und es konnte die Rückmeldezeit für Stellungnahmen aus den Bildungsdirektionen wesentlich verringert werden.

Die Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung hat sich im dritten Jahr weiter verbessert. Dies trifft besonders auf die Fachabteilungen im pädagogischen Bereich zu. Bei den Kontakten zu einzelnen Rechtsabteilungen ist der Zeitdruck, unter dem die Gespräche erfolgen, deutlich spürbar.

Auch in diesem Schuljahr gab es einzelne Akteur/innen bzw. Stellen in Behörden, die sich gegenüber Einbringer/innen nicht serviceorientiert bzw. sogar abwehrend verhielten.

Eine sehr gute Zusammenarbeit verbindet die OSS mit dem Bürger/innenservice und der Ombudsstelle für Studierende im BMBWF. Die Teilnahme an Dienstbesprechungen des BMBWF mit den Führungskräften der Bildungsdirektionen sowie am Ukraine-Abstimmungstermin gewährleistet, dass wesentliche Informationen für beide Seiten rasch und effektiv ausgetauscht werden können.

Jahresschwerpunkt Schül*innenassistenz für Schüler/innen mit Diagnose aus dem Autismus-Spektrum

Mit dem Schuljahr 2021/2022 hat die OSS begonnen, aus den bislang erarbeiteten Empfehlungen einen Jahresschwerpunkt zu wählen und dafür zusätzlich Schritte zu setzen.

Wie im Tätigkeitsbericht 2020/2021 ausführlich dargestellt, wird die OSS laufend mit Fällen befasst, bei denen sich zeigt, dass es für Schüler/innen mit besonderen Bedürfnissen noch weiterführende Maßnahmen braucht, um ihnen bestmögliche Unterstützung für eine erfolgreiche Bildungskarriere zu bieten. Besonders betroffen sind Kinder mit einer Diagnose aus dem Autismus-Spektrum.

Aus diesem Grund hat die OSS das Thema Schül*innenassistenz für Schüler/innen mit Diagnose aus dem Autismus-Spektrum zum Jahresschwerpunkt gemacht. Das Thema wurde in den Gesprächen mit den Bildungsdirektionen erörtert. Aufgrund der Rückmeldungen wurde festgestellt, dass derzeit sehr unterschiedliche Modelle für die Schül*innenassistenz im Feld sind. Von der OSS wurden daraufhin weitere Recherchen durchgeführt und eine Erhebung zu den aktuellen Regelungen in den 9 Bundesländern wurde vorbereitet.

Im Laufe des Schuljahres 2022/2023 sollen die erhobenen Modelle analysiert und in Kooperation mit den Bildungsdirektionen und den Fachabteilungen im BMBWF soll eine erste Empfehlung für ein mögliches einheitliches Modell erarbeitet werden.

2 Die Ombudsstelle für Schulen (OSS)

2.1 Gesetzlicher Auftrag, Einrichtung und Weiterentwicklung

Der Auftrag sowie die strukturelle Verankerung der OSS sind in § 5 Abs. 7 Bildungsdirektionen-Einrichtungsgesetz (BD-EG) 2017, kundgemacht durch BGBl. I Nr. 138/2017, festgeschrieben:

(7) Beim zuständigen Mitglied der Bundesregierung ist eine Ombudsstelle einzurichten. Diese hat die Erfüllung der Aufgabe der österreichischen Schule durch Beratung und Unterstützung von Personen, die von behaupteten Missständen an Schulen oder in der Schulverwaltung betroffen sind, zu fördern.

In Anlehnung an den durch das Bundesbehindertengesetz eingerichteten Behindertenanwalt soll an der Zentralstelle des Bundesministeriums für Bildung eine Ombudsstelle eingerichtet werden. Sie hat die Aufgabe, Personen, die sich von behaupteten Missständen an den Schulen oder in der Schulverwaltung betroffen fühlen, in ihren Anliegen zu unterstützen. Die Zielgruppe der OSS umfasst damit rund:

- 1.140.000 Schüler/innen und deren Familien im österreichischen Schulwesen
- 85.000 Kinder/Familien im letzten Kindergarten-Jahr
- 130.000 Lehrende, Leitungen, Mitglieder von Schulaufsicht und Administration

Ausgehend von der Größe der Zielgruppe, den Erfahrungen anderer Beschwerdestellen und der Miteinberechnung temporärer Spitzenwerte durch Gesetzesänderungen, Reformvorhaben und Systemänderungen wurden in der Planungs- und Implementierungsphase ein multiprofessionelles Team zusammengestellt, entsprechende Räumlichkeiten gefunden und die Infrastruktur sichergestellt.

2.2 Ziele und Arbeitsweise

Das zentrale Ziel der OSS im BMBWF ist es, eine effektive Beschwerdestelle zu sein, bei der Bürger/innen – vornehmlich Schüler/innen bzw. ihre Erziehungsberechtigten – qualitätsvolle Beratung und wirkungsvolle Unterstützung für ihre Anliegen erhalten, wenn sie sich von vorgebrachten Missständen an den Schulen oder in der Schulverwaltung betroffen fühlen. Die OSS kann auch von Mitarbeiter/innen des Schulsystems kontaktiert werden.

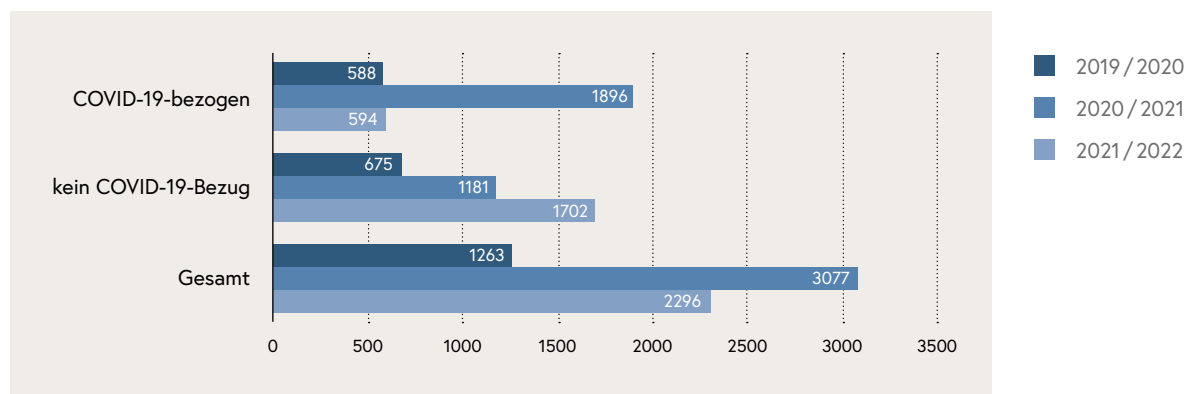
Zudem gehört zu den Agenden der OSS auch die zentrale Anlaufstelle für die Schulinformation und Bildungs(weg)beratung des BMBWF. Mit eigener Hotline und E-Mail-Adresse werden hier Bildungsberatung sowie Fragen zu Beginn der Unterrichtspflicht (Schuleintritt, Übergang Kindergarten–Volksschule), zu Bildungswegen nach der Volksschule (VS), Bildungswegen nach der Mittelschule (MS) oder AHS-Unterstufe, Schulwechsel (Wechsel der Schulart, Schulform oder Fachrichtung) und Ausbildungspflicht bis zum 18. Lebensjahr im Kontext schulischer Bildungsgänge vertraulich behandelt.

2.3 Bilanz des dritten Jahres

Mit dem Stichtag 01. August 2022 wurden gesamt 2296 Anfragen im CRM erfasst, davon entfallen 1027 Fälle (45 %) auf die Schulinformation. Zusätzlich zu diesen regulär im CRM erfassten Fälle sah sich die OSS auch dieses Jahr wieder mit gleichlautenden Massenmails konfrontiert, die nicht bearbeitbar waren und die durch den disproportionalen Erfassungsaufwand nicht als reguläre Fälle in das CRM aufgenommen wurden. Insgesamt waren es 196 Massenmails, die sich auf drei unterschiedliche Vorlagen verteilt haben. Inhaltlich behandelten diese Massenmails Themen, die mit der Corona-Pandemie in Zusammenhang stehen.

Hauptverantwortlich für das Absinken der Anfragen auf rund 75 % des Vorjahresniveaus ist der deutliche Rückgang von Anfragen mit Bezug zur COVID-19-Pandemie, wie in Abbildung 1 ersichtlich ist. Machten diese im Schuljahr 2020/2021 noch 62 % aller Anfragen aus, sind es aktuell nur noch 26 %. Dafür stiegen Anfragen ohne Bezug zur Pandemie mit 44 % im Vergleich zum Vorjahr deutlich an. Seit der Etablierung der Ombudsstelle für Schulen haben sich die „regulären“ Anfragen ohne Covid-19-Bezug mehr als verdoppelt. In absoluten Zahlen stellt sich die Entwicklung der Anfragen wie folgt dar:

Abbildung 1: Fallzahlen nach COVID-19-Bezug im Jahresvergleich



Bis zum Stichtag 01. August 2022 konnten nur weniger als 1% der Anfragen nicht abgeschlossen werden: Lediglich 14 der insgesamt 2296 Fälle befanden sich noch in Bearbeitung. Drei Fälle befanden sich nicht in Bearbeitung, wiesen jedoch auch keinen Abschlussgrund auf. Gesamt konnten 2037 Fälle abgeschlossen werden, was einem Plus von rund 10% im Vergleich zum Vorjahreszeitraum (1857 Fälle) entspricht. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die Verteilung von erledigten, abgebrochenen und (wegen Nicht-Zuständigkeit) weitergeleiteten Fällen und zeigt die Häufigkeit des Auftretens im Vergleich zum Vorjahr. Zu beachten gilt es hierbei, dass die Kategorie „Beratung durchgeführt“ neu etabliert wurde und somit keine Vergleichsdaten zum Vorjahr vorliegen.

Tabelle 1: Grund der Beendigung abgeschlossener Fälle

	Häufigkeit	Anteil	Veränderung zum Vorjahr
Erledigt: Anliegen bearbeitet	45	2%	-67%
Erledigt: Beratung durchgeführt	382	17%	-
Erledigt: Information erteilt	1610	70%	-7%
Abbruch: Nicht weiterbearbeitbar ¹	173	8%	-82%
Abbruch: Keine Lösung	15	1%	-80%
Weitergeleitet: Zuständigkeit anderer Stellen	59	3%	-68%
Gesamt	2284	100%	-25%

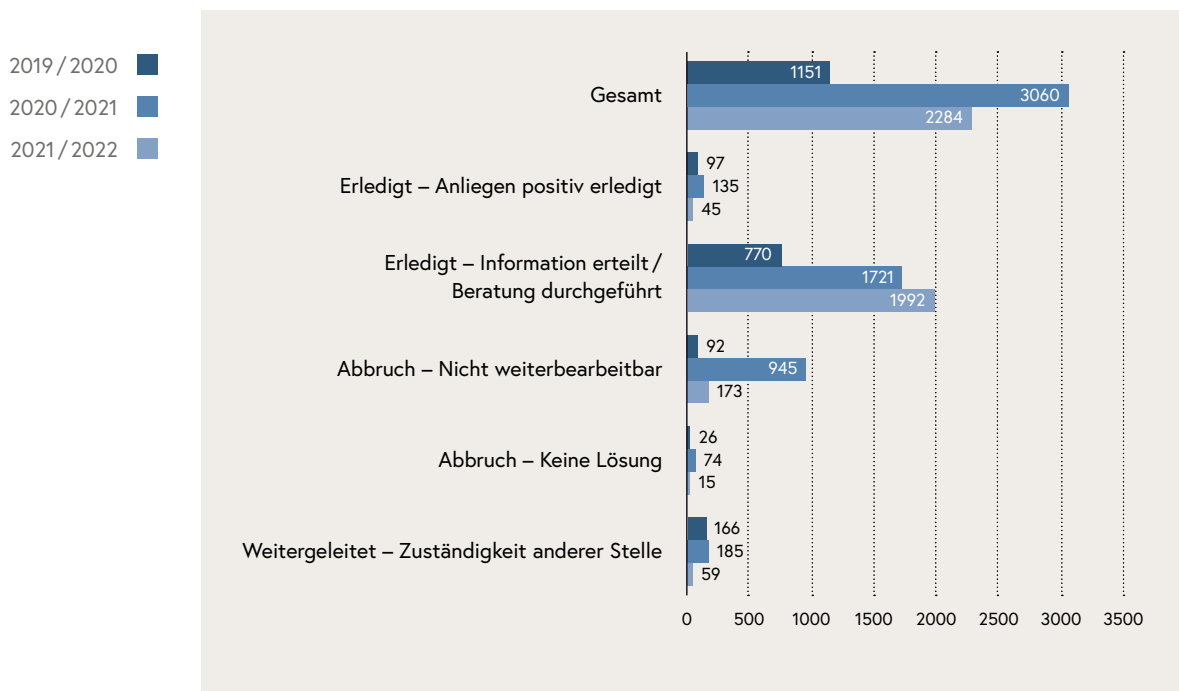
Von den abgeschlossenen Anfragen konnten neun von zehn positiv (89%) erledigt werden, indem Informationen erteilt (70%), Beratungen durchgeführt (17%) oder Anliegen positiv

1 Nicht weiterbearbeitbar wegen fehlender Zustimmungserklärung, fehlender Rückmeldung der Einbringer/innen sowie nicht erfolgter Rückmeldung einer nachgelagerten Stelle.

erledigt wurden (2%). 8% der Fälle musste abgebrochen werden, weil sie entweder aufgrund fehlender Zustimmungserklärung bzw. fehlender Rückmeldung des/der Einbringer/in oder fehlender Reaktion einer nachgelagerten Stelle nicht weiterbearbeitbar waren. Bei 1% der Fälle konnte keine Lösung erzielt werden. Gesamt 59 Fälle wurden an die zuständigen Stellen weitergeleitet. Damit lagen 97% aller an die Ombudsstelle für Schulen herangetragenen Fälle auch in ihrem Zuständigkeitsbereich. Von diesen konnten 92% positiv erledigt werden.

Im Vorjahr lag der Anteil der Anfragen im Zuständigkeitsbereich noch bei 65%. Dies war dem Umstand geschuldet, dass besonders viele Anfragen, die mit COVID-19-Maßnahmen in Verbindung standen und häufig die Verweigerung von Schutzmaßnahmen zum Inhalt hatten, nicht weiterbearbeitet werden konnten. Für dieses Berichtsjahr zeigt sich, dass die Fälle mit COVID-19-Bezug deutlich abgenommen haben und zudem nur 44% der nicht weiterbearbeitbaren Fälle einen Bezug zu COVID-19 hatten (Vorjahr 86%).

Abbildung 2: Fallzahlen im Zeitvergleich



Anm.: Fallzahlen der vollständig im CRM erfassten Fälle ohne Massenmails.

Im Vergleich zum Vorjahr wurden ein Viertel weniger Fälle an die Ombudsstelle für Schulen herangetragen. Im Schuljahr 2021/2022 konnten aber ein deutlich höherer Anteil der Anfragen positiv erledigt und Informationen erteilt werden (2021/2022: 89%, Vorjahreszeitraum: 60%). Vor allem bei der quantitativ bedeutsamsten Kategorie, den erteilten Informationen, gab es einen deutlichen Anstieg der Fallzahlen um 16%.

Im dritten Jahr mussten auch deutlich weniger Fälle als noch in den beiden Vorjahren weitergeleitet werden. Es scheint so, als wären der Zuständigkeitsbereich und das Leistungsangebot der Ombudsstelle für Schulen nunmehr besser bei den Einbringer/innen bekannt: Mussten im ersten Jahr noch 14% aller Anfragen weitergeleitet werden, betraf dies im Vorjahreszeitraum nur noch 6% und im abgelaufenen Schuljahr nur noch 3% der Anfragen.

In den nachfolgenden Kapiteln werden jene Fälle, die im Zuständigkeitsbereich der OSS liegen und im CRM-System erfasst wurden, behandelt. Weitergeleitete Fälle und Massenmails sind demnach nicht Bestandteil der nachfolgenden Analysen.

3 Tätigkeit und Interventionen

Die Darstellung der Anfragen und Tätigkeit der OSS konzentriert sich auf die abgeschlossenen Anfragen, die in die Zuständigkeit der OSS fallen (2220, 97% aller Anfragen). Weitergeleitete (59) und in Bearbeitung befindliche Fälle (14) sind nicht Teil dieser Betrachtung. Nicht berücksichtigt werden ebenfalls die zuvor angesprochenen Massenmails (196 Fälle), die die OSS in größerem Umfang erreichten und die nicht individuell bearbeitet wurden.

Es wird grundsätzlich zwischen drei Arten von Anfragen – Meldung, Auskunft und Ansuchen – unterschieden. Die Unterscheidung steht im Zusammenhang mit dem eingebrachten Anliegen und der Intervention der OSS. Folgende Infobox gibt Aufschluss über die Charakteristika dieser unterschiedlichen Arten von Anfragen.

Meldungen: Person meldet Missstände im System in Bezug auf Ereignisse, Situationen, Vorfälle oder Entscheidungen.

- Gegenstand der Meldung liegt (meist) in der Vergangenheit. Intervention oder Veränderung nicht mehr möglich/nötig.
- Im Einzelfall: Aufnehmen der Anfrage. Bei Bedarf beraten und unterstützen hinsichtlich weiterer Handlungsmöglichkeiten. Rückversichern, dass Anfrage ernst genommen und der Sache nachgegangen wird.
- Im System: Weiterleiten und klären der gemeldeten Missstände. Empfehlungen für weitere bzw. zukünftige Maßnahmen.

Auskünfte: Person holt Informationen zu rechtlichen Vorschriften, Vorgaben, Zuständigkeiten und andere das Schulsystem betreffende Anliegen ein.

- Anlässe können Interesse, Orientierungslosigkeit, Unklarheiten oder Informationsbedarf sein.
- Im Einzelfall: Informationen weiterleiten, Unterstützung anbieten.
- Im System: Informationsbedarf dokumentieren, systematische Auffälligkeiten analysieren, Handlungsbedarf identifizieren.

Ansuchen: Person wendet sich an OSS und erbittet Unterstützung bei der Lösung bzw. Klärung eines aktuellen Anliegens.

- Gegenstand des Ansuchens ist noch offen und es gibt die Möglichkeit zu intervenieren. Hier ist das Spektrum weit gefasst, von Verzögerungen bei administrativen Prozessen über Zuständigkeitsfragen bis hin zur Regelung von Konflikten in Schulen.

- Im Einzelfall: Beratung zu Handlungsmöglichkeiten, unterstützen bei der Kontaktaufnahme und Informationsweitergabe.
- Im System: Kontakt aufnehmen mit betreffenden Stellen und zur Klärung des Ansuchens beitragen, Empfehlungen zum weiteren Vorgehen.

Mit 1073 Fällen (48%) waren Auskünfte die häufigste Anfrageart, gefolgt von Ansuchen (992, 45%) und Meldungen (155, 7%). Tabelle 2 gibt einen Überblick über das Gesamtaufkommen nach Anfrageart sowie den Anteil der Anfragen mit COVID-19-Bezug. Dabei wird deutlich, dass im Vergleich zum Vorjahr Auskünfte knapp um ein Drittel (-478 Fälle) und Meldungen sogar um 80% (-618 Fälle) zurückgegangen sind. Ansuchen nahmen dagegen um 80% zu (+441 Fälle). Generell abgenommen hat dagegen der Anteil von Anfragen mit COVID-19-Bezug: Nur mehr eine von vier Anfragen (26%) weist einen Bezug zu COVID-19 auf. Im Vorjahr waren dies noch 62%. Mehr als die Hälfte aller Meldungen (56%) weisen aber nach wie vor einen Bezug zu COVID-19 auf – dagegen nur jedes fünfte Ansuchen (20%).

Tabelle 2: Gesamtaufkommen nach Anfrageart

	Häufigkeit	Anteil	davon C19-bezogen	Veränderung zum Vorjahr
Auskunft	1073	48 %	27 %	-31 %
Ansuchen	992	45 %	20 %	+80 %
Meldung	155	7 %	56 %	-80 %
Gesamt	2200	100 %	26 %	-23 %

Tabelle 3 gibt einen Überblick über die Verteilung der Anfragen nach Einbringer/innen. Vier Fünftel aller Anfragen (80%) kommen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen. Mit 108 Anfragen weniger als im Vorjahr ist das Aufkommen in dieser Gruppe leicht rückläufig (-6%). Nur 4% aller Anfragen stammen vom administrativen oder pädagogischen Personal. Das sind um 45 Anfragen weniger als im Vorjahr (-32%). Dagegen verzeichnete die Gruppe der anderen Personen mit 296 Anfragen rund um ein Viertel mehr Fälle als noch im Vorjahr (26%). Der Anteil der unbekanntten Einbringer/innen ist im Vergleich stark gesunken. Die verstärkten Bemühungen zur Erfassung der Einbringer/innen seitens der OSS haben also in diesem Punkt zu einer höheren Datenqualität geführt. Gesamt weist rund ein Viertel aller Anfragen (26%) einen Bezug zu COVID-19 auf. Deutlich höher liegt dieser mit 48% beim administrativen Personal (gesamt 23 Anfragen, 11 davon haben einen COVID-19-Bezug).

Tabelle 3: Verteilung der Anfragen nach Einbringer/innen

	Häufigkeit	Anteil	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	1767	80 %	-6 %
Personal	94	4 %	-32 %
Andere Personen	296	13 %	+26 %
Keine Angabe	63	3 %	-90 %
Gesamt	2220	100 %	-23 %

Wie aus Tabelle 4 ersichtlich, beziehen sich wie im Vorjahr mehr als zwei Drittel aller Anfragen (jeweils 68%) auf Schulen. Absolut hat die Fallzahl für die Bezugsebene dagegen um 23% (-446 Fälle) abgenommen. Anfragen, die keiner Kategorie zugeordnet werden konnten, haben sich mehr als verdoppelt (+149%) und sind mit 560 Fällen nunmehr zweithäufigste Kategorie.

Für die verbleibenden Kategorien ergeben sich folgende Entwicklungen:

- Anfragen, die das Bundesministerium für Bildung zum Gegenstand haben, sind deutlich zurückgegangen (-90%, -537 Fälle).
- Allgemeine Anfragen sanken um exakt ein Viertel auf 48 Fälle.
- Anfragen zur Bildungsdirektion stiegen um etwa ein Drittel (31%) auf 38 Fälle.
- Wie im Vorjahr gab es 4 Anfragen, die sich auf Pädagogische Hochschulen bezogen.

Tabelle 4: Verteilung der Anfragen nach Bezugsebene

	Häufigkeit	Anteil	Veränderung zum Vorjahr
Allgemein	48	2 %	-25 %
Schule	1510	68 %	-23 %
Bildungsdirektion	38	2 %	+31 %
Pädagogische Hochschule	4	0,2 %	0 %
Bundesministerium	60	3 %	-90 %
Keine Angabe	560	25 %	+149 %
Gesamt	2220	100 %	-23 %

In der Gesamtbetrachtung von Einbringer/innen und Bezugsebenen der Anfragen wird deutlich, dass die OSS – ihrem Auftrag entsprechend – primär als eine Anlaufstelle für Erziehungsberechtigte und Schüler/innen zu Belangen, die die Schule betreffen, wahrgenommen wird. Während auf die Schulen anteilmäßig gleich häufig Bezug genommen wird, lässt sich für das abgelaufene Jahr anteilmäßig eine stärkere Inanspruchnahme durch die Gruppe von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen feststellen, obgleich die Anfragen dieser Gruppe gesamt leicht rückläufig sind. Im Vergleich zum Vorjahr ist vor allem der starke Rückgang von Anfragen anderer Personen zur Ebene der Bildungsdirektion auffällig.

Etwas mehr als ein Drittel aller Anfragen in Zuständigkeit der OSS (35%) lassen sich keiner Schulart zuordnen, die Verteilung ist in Tabelle 5 abgebildet. Insgesamt können 1439 der 2220 Fälle nach Schulart klassifiziert werden. Der Anteil der unbekanntem Schularten ist somit im Vergleich zum Vorjahr von 68% auf 35% gesunken. Die verstärkten Bemühungen bezüglich Erfassung des Schultyps haben also Erfolg gezeigt.

Die Verteilung der Anfragen, in denen die Schulart bekannt ist, spiegelt die tatsächliche Verteilung der Schüler/innen auf die jeweiligen Schularten nicht wider: Während Anfragen zu AHS deutlich überrepräsentiert sind, sind alle anderen (mit Ausnahme von sonstigen berufsbildenden Schulen sowie BMS und BHS) unterrepräsentiert oder entsprechen exakt dem Anteil der Grundgesamtheit aller Schüler/innen.

Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum finden sich deutliche Veränderungen bei Anteilen und Fallzahlen:

- Anfragen aus APS sind anteilmäßig leicht gestiegen (+8 PP) und stellen nach wie vor die größte Gruppe dar. Die absoluten Fallzahlen an APS haben sich im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt (+88%).
- Anfragen zu AHS stellen mit 28% die anteilmäßig zweitgrößte Gruppe dar, die Fallzahlen sind im Vergleich zum Vorjahr auch bei dieser Schulart stark gestiegen (+57%).
- Auf BMS und BHS entfällt rund jede fünfte Anfrage. Anteilmäßig haben Anfragen aus BMS und BHS abgenommen (-8 PP), in absoluten Zahlen sind die Anfragen aus dieser Schulart jedoch gestiegen (+30 Fälle).

Tabelle 5: Verteilung der Anfragen nach Schulart & Grundgesamtheit der Schüler/innen

	Häufigkeit	Anteil	Veränderung zum Vorjahr	Anzahl Schüler/innen ²	Anteil
APS	713	50 %	+88 %	583.388	52 %
AHS	396	28 %	+57 %	216.036	19 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut) (ABS)	19	1 %	+138 %	11.119	1 %
Berufsbildende Pflichtschulen (BPS)	27	2 %	+59 %	116.759	10 %
BMS & BHS	262	18 %	+13 %	186.753	17 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut) (BBS)	22	2 %	+16 %	8.529	1 %
Gesamt	1439	100 %	+58 %	1.122.584	100 %

Während im Vorjahr der Themenbereich Steuerung des Schulsystems allein für 44 % aller Anfragen verantwortlich war, sind es heuer nur mehr 23 %. Das entspricht 519 Anfragen, um 749 weniger als im Vorjahr, siehe auch Tabelle 6. Dabei ist das Thema noch stärker als im Vorjahr mit der Pandemie verknüpft: Fragen zur Steuerung des Schulsystems waren im Vorjahr für beinahe zwei Drittel (65 %) aller COVID-19-bezogenen Fragestellungen verantwortlich, im abgelaufenen Schuljahr sogar für drei Viertel (76 %). Die Anfragen in diesem Themengebiet entfallen dabei fast zur Gänze auf die Subkategorie COVID-19-Maßnahmen: Diese machen 74 % aller COVID-19-bezogenen Anfragen aus.

Mit 469 Anfragen ist das Aufkommen im Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten leicht rückläufig (-30 Fälle), der relative Anteil dieser Anfragen stieg dagegen auf 21 %. An Bedeutung gewonnen hat auch der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel: Auf diesen entfallen nunmehr 287 Anfragen, was einer Zunahme um 81 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht.

² Statistik Austria (2022): Schülerinnen und Schüler im Schuljahr 2021/2022 nach Bundesland.

Tabelle 6: Themenhäufigkeit

	Häufigkeit	Anteil	Veränderung zum Vorjahr
Bildungslaufbahn	629	28 %	+28 %
Schulplatz/Schulwechsel	287	13 %	+81 %
Schulabschluss(-prüfungen)	143	6 %	-38 %
Bildungsberatung	158	7 %	+105 %
Internationale Bildung(swege)	41	2 %	+86 %
Unterstützung und Beihilfen	103	5 %	+17 %
Beihilfen	44	2 %	-34 %
Pädagogische Förderung	40	2 %	+900 %
Menschen mit Behinderung	19	0,9 %	+12 %
Unterricht und Betreuung	511	23 %	-7 %
Unterricht – Lernen – Noten	469	21 %	-6 %
Schulveranstaltungen	37	2 %	-5 %
Ganztägige Schularten (Nachmittagsbetreuung)	5	0,2 %	-44 %
Soziales Miteinander	298	13 %	+5 %
Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen	206	9 %	+13 %
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	92	4 %	-8 %
Organisation und Verwaltung	537	24 %	-58 %
Steuerung des Schulsystems	519	23 %	-59 %
Dienst-/Besoldungsrecht	18	0,8 %	-18 %
Anderes	142	6 %	-20 %
Gesamt	2220	100 %	-23 %

Fazit

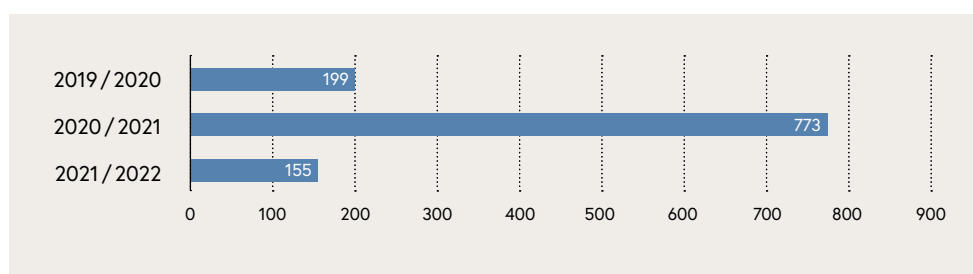
- Generell lässt sich festhalten, dass die Anzahl aller Anfragen um knapp ein Viertel (-23 %) gesunken ist. Die OSS verzeichnete im abgelaufenen Schuljahr 655 Anfragen weniger in ihrem Zuständigkeitsbereich als im Vorjahr (Schuljahr 2021/22: 2220 Anfragen; Schuljahr 2020/21: 2875 Anfragen).
- Während die Zahl der Anfragen zwar allgemein sank, stieg die Zahl der positiv erledigten Fälle um 10 %. Konnten im Vorjahr nur zwei von drei (65 %) Fällen positiv erledigt werden, sind es nunmehr neun von zehn (89 %).
- Anfragen ohne Information zu Einbringer/innen sind deutlich rückläufig und liegen nur noch auf 10 % des Vorjahresniveaus. Anfragen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen sind weitgehend stabil geblieben (-108 Fälle, Rückgang von 6 %), sind aber nunmehr für 80 % (Vorjahr: 65 %) aller Anfragen verantwortlich.

- Wie im Vorjahreszeitraum beziehen sich mehr als zwei Drittel aller Anfragen (68 %) auf Schulen, obgleich mit 1510 Anfragen im abgelaufenen Schuljahr rund ein Viertel weniger Fälle (-23 %) verzeichnet wurden. Anfragen, die keiner Bezugsebene zugeordnet werden konnten, haben dabei deutlich zugenommen (+149 % im Vergleich zum Vorjahr) und stellen mit 560 Fällen die zweitgrößte Gruppe. Das Bildungsministerium hat dagegen mit 60 Fällen als Bezugsebene massiv an Bedeutung verloren (-90 % zum Vorjahr). Dieser Rückgang steht in direktem Zusammenhang mit dem Rückgang der Fälle mit Corona-Bezug.
- Rund zwei Drittel (65 %) der Fälle in Zuständigkeit der OSS konnten im abgelaufenen Schuljahr einer Schulart zugerechnet werden. Im Vorjahreszeitraum war dies noch bei 32 % aller Anfragen möglich. Die verstärkten Bemühungen beim Erfassen der Schulart waren also von messbarem Erfolg gekennzeichnet.
- Anfragen zu AHS zeichnen für 28 % aller Fälle mit bekannter Schulart verantwortlich. Im Vergleich zur Verteilung der gesamten Anzahl an Schüler/innen an AHS (18 %) sind Anfragen aus dieser Schulart leicht überrepräsentiert.
- Das Thema COVID-19 hat an Bedeutung verloren und wird nur noch in rund jeder vierten Anfrage (26 %) thematisiert.
- Dies wird auch darin deutlich, dass der stark COVID-19-assoziierte Themenbereich Steuerung des Schulsystems nur mehr für 23 % aller Anfragen (Vorjahr 44 %) verantwortlich ist. Die überwiegende Mehrheit (82 %) der Anfragen in diesem Themenbereich behandelt die COVID-19-Maßnahmen. Insgesamt entfallen drei Viertel aller Anfragen (74 %) mit COVID-19-Bezug auf dieses Thema.
- Fragen zu Unterricht – Lernen – Noten haben absolut gesehen geringfügig abgenommen, aber relativ an Bedeutung gewonnen (21 %). Der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel hat absolut (+128 Fälle) und relativ (+7 PP) an Bedeutung gewonnen.

3.1 Meldungen

Insgesamt sind 155 Meldungen (7% aller Fälle in Zuständigkeit) bei der OSS eingegangen. Das entspricht einem Fünftel des Vorjahresvolumens (773 Meldungen) und liegt somit auch etwas unter dem Niveau des Schuljahres 2019/2020. Während im Vorjahr noch neun von zehn Meldungen einen Bezug zu COVID-19 aufwiesen, sind es nun nur mehr knapp mehr als die Hälfte (55%). Dabei sanken nicht nur die COVID-19-bezogenen Meldungen (13% des Vorjahresvolumens), auch das Aufkommen der Meldungen ohne diesen Bezug halbierte (53%) sich im abgelaufenen Schuljahr. Mit 55% (86 Meldungen) liegt der COVID-19-Bezug jedoch nach wie vor deutlich höher als bei Auskünften (27%) und Ansuchen (20%)

Abbildung 3: Fallzahlen Meldungen im Zeitvergleich



Anders als im Vorjahr erfolgten die Meldungen nicht anonym (keine Angabe der Person), sondern wurden in vier von fünf Fällen (79%) von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht. Dabei überwiegen in dieser Gruppe COVID-19-bezogene Meldungen (58%). Die Gruppe andere Einbringer/innen hat sich anteilmäßig verdoppelt (12%) und ist für 17% aller nicht-COVID-19-bezogenen Meldungen verantwortlich.

Mit 76% aller Meldungen stehen Schulen dieses Jahr eindeutig im Fokus. Bezogen sich im Vorjahr noch zwei Drittel aller Meldungen (67%) auf das Bundesministerium, sind diese heuer lediglich im Kontext von COVID-19 von Bedeutung: 14% aller Pandemie-bezogenen Meldungen betreffen das Bundesministerium. Gesamt entfallen dabei lediglich 8% aller Meldungen auf das BMBWF (davon 75% mit Bezug zu COVID-19).

Gesamt konnten 83 von gesamt 155 Meldungen (54%) einer Schulart zugeordnet werden – im Gesamt-Durchschnitt war dies bei zwei von drei (65%) möglich. Dabei entfielen 44 Anfragen auf APS (davon 24 mit COVID-19-Bezug), 20 auf AHS (davon 10 mit COVID-19-Bezug) und 16 auf BMS und BHS (davon 9 mit COVID-19-Bezug).

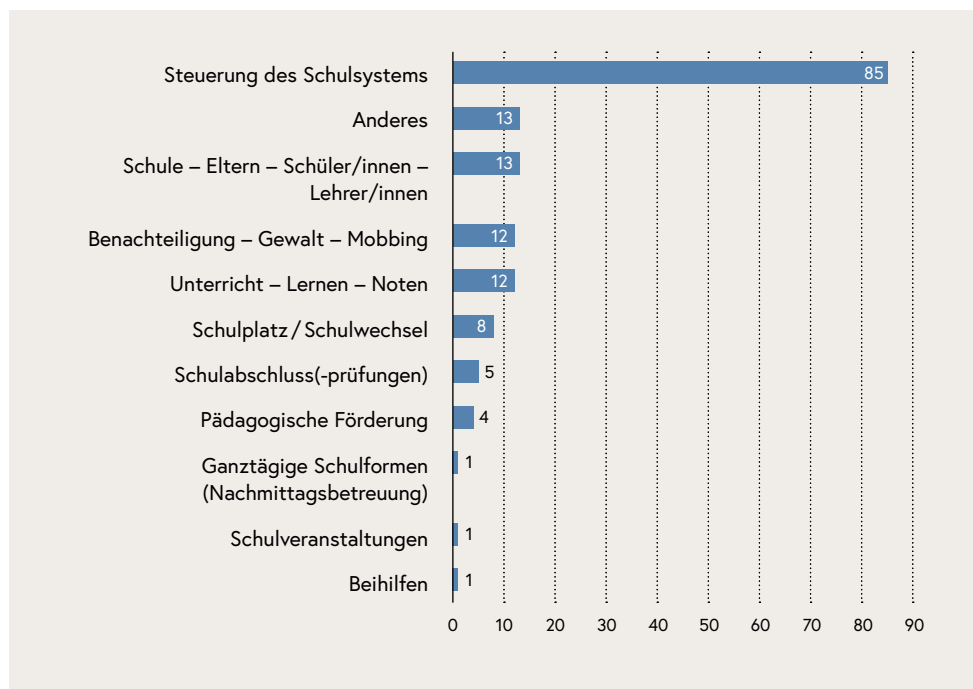
Tabelle 7: Meldungen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart

	Anzahl	Anteil
Einbringer/innen		
Erziehungsberechtigte und Schüler/innen	122	79 %
Personal	6	4 %
Andere	18	12 %
Keine Angabe	9	6 %
Gesamt	155	100 %
Bezugsebene		
Allgemein	8	5 %
Schule	118	76 %
Bildungsdirektion	5	3 %
Pädagogische Hochschule	0	0 %
Bundesministerium	12	8 %
Keine Angabe	12	8 %
Gesamt	155	100 %
Schulart		
Allgemeinbildende Pflichtschulen	44	28 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	20	13 %
Sonstige allgemeinbildende Schulen (Statut)	1	1 %
Berufsbildende Pflichtschulen	1	1 %
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	16	10 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	1	1 %
Keine Angabe	72	46 %
Gesamt	155	100 %

Mehrheitliches Thema der Meldungen ist dabei mit 55% die Steuerung des Schulsystems (85 Fälle), obgleich das Thema weniger stark präsent ist als noch im letzten Jahr (86% aller Meldungen). Nach wie vor steht es aber in engem Zusammenhang mit der Pandemie: Allein 77 Meldungen behandeln als thematischen Unterpunkt die COVID-19-Maßnahmen. Somit entfällt auf dieses Thema schon die Hälfte aller Meldungen. Die Meldungen zu Maßnahmen werden aber nicht wie noch im letzten Jahr überwiegend anonym eingebracht, sondern können mehrheitlich Erziehungsberechtigten und Schüler/innen zugerechnet werden (62 der 77 Anfragen zu diesem Thema.)

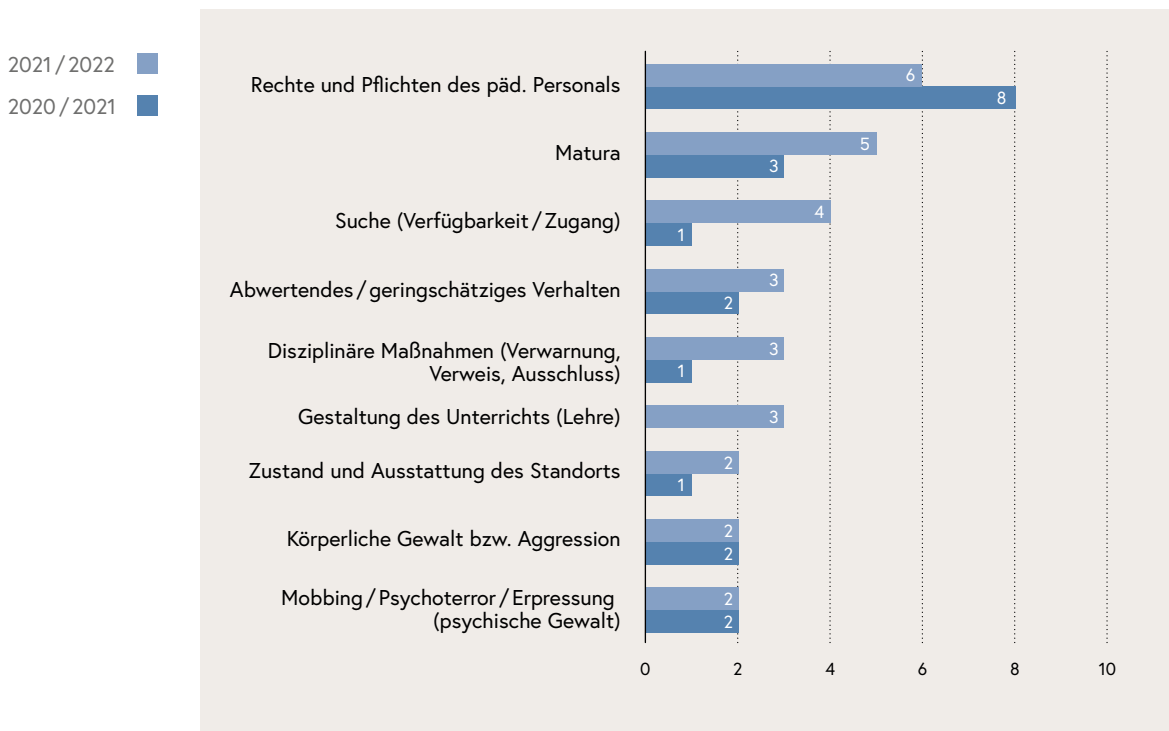
In den verbleibenden Themenbereichen finden sich dagegen kaum mehr Bezüge zur Pandemie. Als Ausnahme können Schulabschlussprüfungen (in den konkreten Fällen die Matura – 4 der 5 diesbezügliche Meldungen weisen einen Bezug zur Pandemie auf) gelten, die aber gesamt nur selten thematisiert werden. Auf die Themenbereiche Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen entfallen 13, auf Unterricht – Lernen – Noten und auf Benachteiligung – Gewalt – Mobbing jeweils 12 Meldungen.

Abbildung 4: Themen der Meldungen



Betrachtet man die Meldungen nach spezifischen Themen, dann können abgesehen von den COVID-19-Maßnahmen (77 Meldungen) sowie den nicht weiter berücksichtigten Kategorien (13 Meldungen in der Kategorie Sonstiges, 14 Meldungen in der Kategorie Anderes) folgende als relevant gelten: Neben der Matura (5 Meldungen) werden in den Meldungen Rechte und Pflichten des pädagogischen Personals (6 Meldungen) sowie die Suche und Verfügbarkeit von Schulplätzen (4 Meldungen) thematisiert. Im Vergleich zum Vorjahr sind der massive Rückgang an Meldungen zu COVID-19-Maßnahmen von 644 auf 77 Meldungen relevant, sowie das Fehlen von Meldungen zu E-Learning (Vorjahr 18 Fälle).

Abbildung 5: Spezifische Themen der Meldungen



Fazit

- Verglichen mit dem Vorjahr hat das Volumen der Meldungen drastisch abgenommen (-80%, gesamt 155 Meldungen).
- Der im Vorjahr stark ausgeprägte COVID-19-Bezug (90%) hat deutlich abgenommen. Dennoch sind Meldungen stärker als andere Anfragen mit der Pandemie befasst: Mehr als die Hälfte aller Meldungen behandelt diese (55%).
- Alleine auf die COVID-19-Maßnahmen entfällt die Hälfte aller Meldungen (77 Fälle). Sie werden dabei nicht mehr mehrheitlich anonym eingebracht, sondern lassen sich Erziehungsberechtigten und Schüler/innen zurechnen (62 von 77 Meldungen zu diesem Thema).
- Abgesehen von den COVID-19-Maßnahmen (77 von 155 Meldungen) ist keine Zuspitzung auf spezifische andere Themenbereiche erkennbar.
- Generell werden vier von fünf Meldungen (79%) von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht.
- Bei drei Viertel aller Meldungen (76%) werden die Schulen thematisiert. Damit wurde das BMBWF als zentrale Bezugsebene abgelöst (76% aller Meldungen im Vorjahr).
- 83 von 155 Meldungen konnten einer Schulart zugeordnet werden. Leicht erhöht haben sich die Anteile der Meldungen aus AHS, BMS und BHS. Aufgrund der geringen Fallzahl muss dieser Befund jedoch mit Vorsicht interpretiert werden.

Interventionen im Fall von Meldungen

Nach Prüfung des Themas wurde bei dringenden Meldungen sofort gehandelt. Nach Absprache mit dem/der Einbringer/in wurden alle zuständigen Stellen sowie bei speziellen Fällen auch der Bundesminister informiert.

Mit den zuständigen Bildungsdirektionen der Bundesländer wurden jene Fälle besprochen, für die der/die Betroffene ihre/seine Zustimmung gegeben hat. In der Regel waren die Meldungen in den Bildungsdirektionen bereits bekannt.

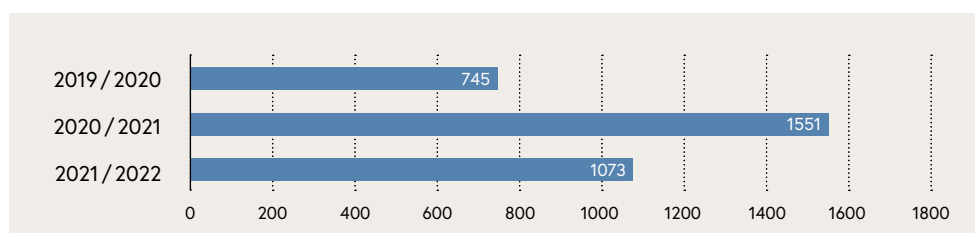
Meldungen bzgl. COVID-19 und nicht eingehaltenen Vorschriften wurden umgehend an die Bildungsdirektionen weitergeleitet.

Meldungen, wo die OSS nicht der Hauptadressat war, sondern die fachlich zuständige Behörde, wurden als nicht weiterbearbeitbar abgelegt. Es war deutlich, dass die richtige Anlaufstelle bereits das Problem bzw. den Missstand bearbeitet.

3.2 Auskünfte

Insgesamt wurden 1073 Auskünfte (48 % der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) bei der OSS eingeholt. Auch hier lässt sich ein deutlicher Rückgang bei den Fallzahlen als auch beim Bezug auf COVID-19 festhalten: Die Fallzahlen sanken um 31% (-478 Anfragen). Seit der Etablierung der OSS im Jahr 2019 sind allerdings auch die Auskünfte um rund 44% gestiegen (von 745 auf 1073). Anders als im Vorjahr (62%) stehen anteilmäßig nur mehr halb so viele Anfragen im Zusammenhang mit COVID-19 (27%). Im Vergleich zum Vorjahr sank zwar die Gesamtanzahl der Anfragen, die Anzahl nicht-COVID-19-bezogener Anfragen stieg dagegen um 11%.

Abbildung 6: Fallzahlen Auskünfte im Zeitvergleich



Drei Viertel aller Auskünfte wurden von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht. Die Gruppe der anderen Personen ist dabei anteilmäßig leicht angestiegen (16%, +4 PP). Wie bereits im Vorjahr weisen die Anfragen dieser Gruppe nur selten einen Bezug zu COVID-19 auf (6%).

Knapp vier von fünf Auskünften (76%) beziehen sich analog zum Vorjahr (80%) auf die Ebene der Schule. Alle anderen Ebenen spielen somit eine deutlich untergeordnete Rolle. Der Anteil der Anfragen auf Ebene des BMBWF verdoppelte sich auf 8%. Anders als bei den übrigen Ebenen stehen diese Anfragen mehrheitlich im Zusammenhang mit COVID-19 (58%).

Rund ein Drittel (36%) der Auskünfte konnte keiner Schulart zugerechnet werden (im Vorjahr waren es 67%). 30% der erteilten Auskünfte entfallen ferner auf APS, 19% auf AHS sowie 12% auf BMS und BHS. In rund einer von vier Auskünften wird die Pandemie thematisiert (27%).

Tabelle 8: Auskünfte nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart

	Anzahl	Anteil
Einbringer/innen		
Erziehungsberechtigte und Schüler/innen	808	75%
Personal	56	5%
Andere	168	16%
Keine Angabe	41	4%
Gesamt	1073	100%
Bezugsebene		
Allgemein	23	2%
Schule	678	63%
Bildungsdirektion	13	1%
Pädagogische Hochschule	1	0%
Bundesministerium	33	3%
Keine Angabe	325	30%
Gesamt	1073	100%
Schulart		
Allgemeinbildende Pflichtschulen	322	30%
Allgemeinbildende höhere Schulen	204	19%
Sonstige allgemeinbildende Schulen (Statut)	5	0,5%
Berufsbildende Pflichtschulen	13	1%
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	128	12%
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	14	1%
Keine Angabe	387	36%
Gesamt	1073	100%

Häufigstes Thema bei Auskünften ist, wie bereits im Vorjahr, die Steuerung des Schulsystems (282 Anfragen), obgleich die Anfragen in diesem Bereich um 39% zurückgegangen sind. Die Anfragen in diesem Themenbereich weisen einen starken Bezug zu COVID-19 auf: Allein 229 Anfragen behandeln die COVID-19-Maßnahmen: Das sind knapp vier von fünf aller COVID-19-bezogenen Anfragen (78%). In verbleibenden Themenbereichen ist die Pandemie dagegen kaum von Bedeutung.

Abbildung 7: Themen von Auskünften

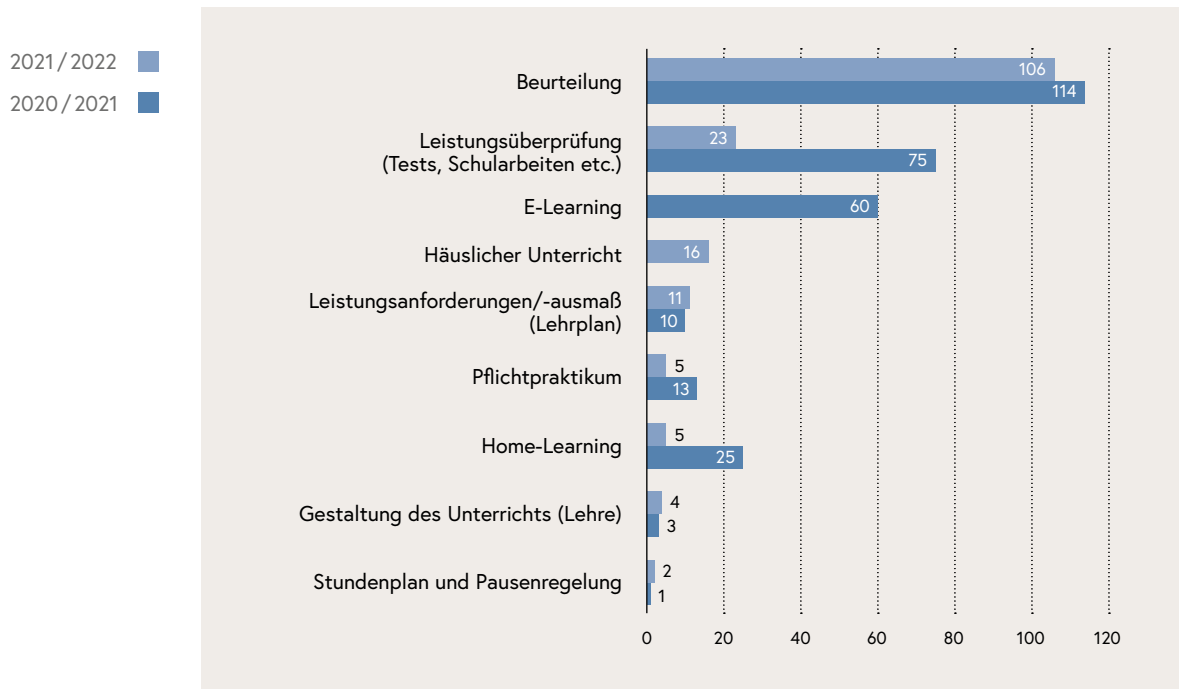


Ein weiterer zentraler Themenbereich ist Unterricht – Lernen – Noten (241 Fälle – das entspricht einem Rückgang von 30%). Dabei entfallen allein 106 (44% aller Fälle dieses Themenbereichs) auf das Thema Beurteilung sowie 23 weitere Fälle spezifisch auf Leistungsüberprüfungen. 19 Auskünfte zur Beurteilung sind keiner Schulart zuzuordnen. 32 entfallen auf AHS, 29 auf APS und 21 auf BMS und BHS.

Auffällig ist, dass die Fallzahlen im Vergleich zum Vorjahr bei Beurteilungen weitgehend stabil geblieben sind, während Auskünfte zu Leistungsüberprüfungen (-52 Fälle) sowie zu Home- und E-Learning (gesamt -80 Fälle) deutlich nachgelassen haben. Neu mit dabei ist das Themengebiet Häuslicher Unterricht mit 16 Fällen.

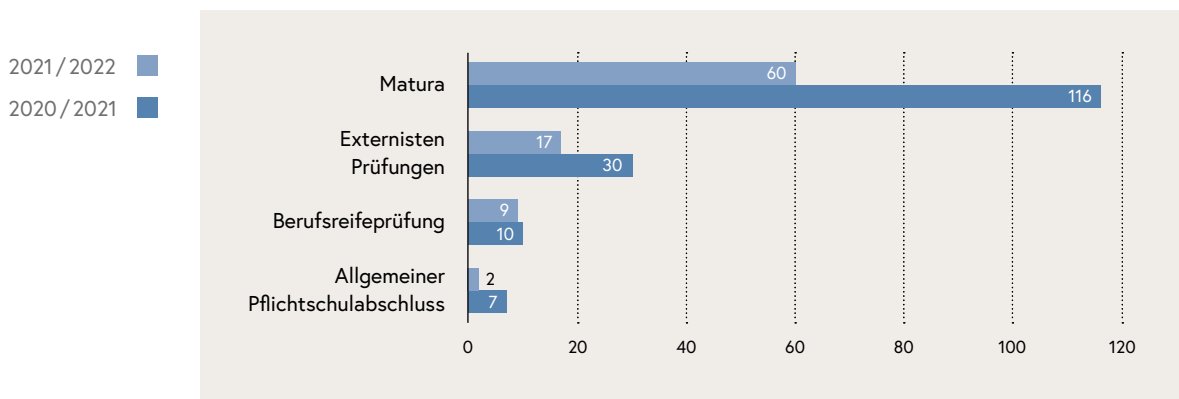
Auf das Themengebiet Schulplatz/Schulwechsel entfallen gesamt 124 Anfragen (+13 Fälle im Vergleich zum Vorjahr), davon 61 auf die Suche (Verfügbarkeit/Zugang, -3 Fälle) und weitere 42 auf den Schulwechsel (Regional/Schulart, +14 Fälle).

Abbildung 8: Spezifische Auskünfte zu Unterricht – Lernen – Noten



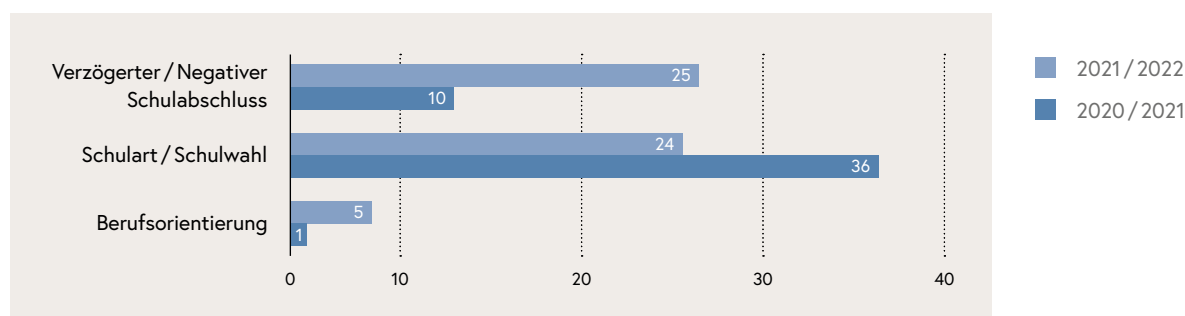
87 Anfragen beziehen sich auf Schulabschluss(-prüfungen). Das sind weniger als halb so viele wie im Vorjahr (180 Fälle). Der größte Anteil entfällt dabei auf die Matura (60 Anfragen, -56 Fälle), gefolgt von Externisten-Prüfungen (17, -13 Fälle) und der Berufsreifeprüfung (9).

Abbildung 9: Spezifische Auskünfte zu Schulabschluss(-prüfungen)



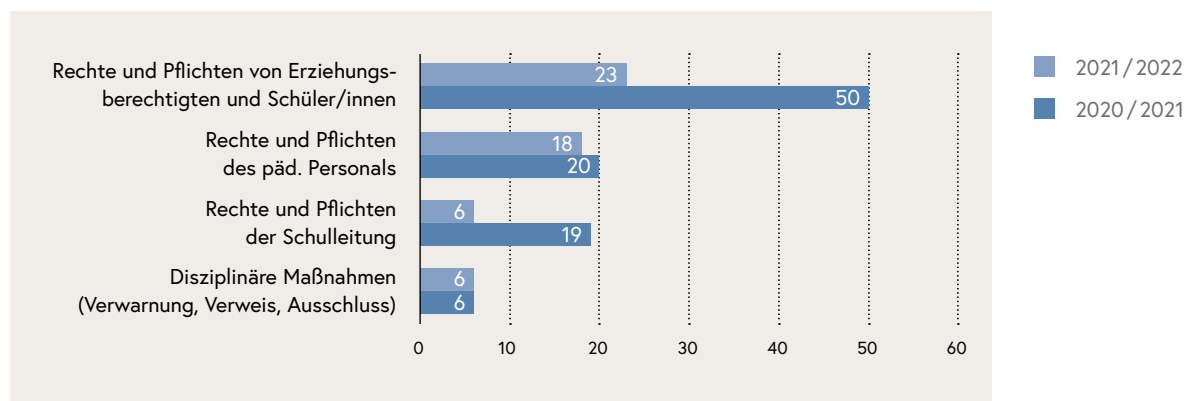
77 Auskünfte behandeln das Thema Bildungsberatung – das sind um 9 Fälle mehr als im Vorjahreszeitraum. Dabei haben Fälle, die einen verzögerten oder negativen Abschluss behandeln, deutlich zugenommen (25 Auskünfte, +10 Fälle), während Auskünfte zu Schularten und Schulwahl massiv abnahmen (24 Auskünfte, -12 Fälle).

Abbildung 10: Spezifische Auskünfte zu Bildungsberatung



Ein deutliches Minus gibt es dagegen beim Themengebiet Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen: Hier sanken die Auskünfte von 96 Fällen im Vorjahreszeitraum auf aktuell 54. Am deutlichsten sanken die Fallzahlen dabei bei den Themenbereichen Rechte und Pflichten von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (23 Auskünfte, -27 Fälle) und Rechte und Pflichten der Schulleitung (6 Auskünfte, -13 Fälle).

Abbildung 11: Spezifische Auskünfte zu Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen



Fazit

- Auskünfte bleiben die häufigste Form von Anfragen (1073, 48% der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit), haben aber im Vergleich zum Vorjahr in absoluten Zahlen um 31% abgenommen.
- Verantwortlich dafür ist der massive Rückgang bei Anfragen zum Thema COVID-19: Im Vorjahr waren dies 849 Fälle, im abgelaufenen Schuljahr nur mehr 292. Die Anzahl nicht-COVID-19-bezogener Anfragen stieg dagegen um 11%.

- Drei Viertel aller Auskünfte wurden von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingeholt. Knapp vier von fünf Auskünften (76 %) beziehen sich analog zum Vorjahr (80 %) auf die Ebene der Schule. Die Struktur der Auskünfte entspricht damit weitgehend dem Vorjahreszeitraum.
- Zentrales Thema bei Auskünften ist die Steuerung des Schulsystems (282 Anfragen), obgleich die Zahl verglichen mit dem Vorjahr um 39 % abgenommen hat. Allein 229 Anfragen behandeln die COVID-19-Maßnahmen. Bei anderen Themengebieten spielt die Pandemie dagegen kaum mehr eine Rolle.
- Fragen zur Beurteilung nehmen wie bereits im Vorjahr eine zentrale Rolle ein (106 Fälle). Kaum mehr von Bedeutung sind dagegen Auskünfte im Bereich Home- und E-Learning (5 Fälle, –80 Fälle im Vergleich zum Vorjahr).

Interventionen im Fall von Auskünften

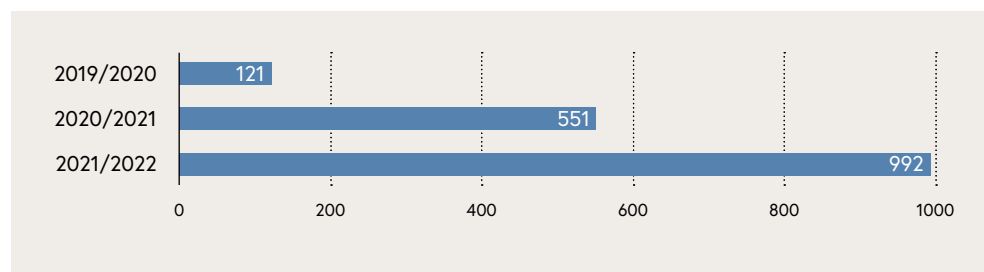
Bei Auskünften hat die OSS alle relevanten Informationen zum Anliegen aufgenommen und entweder direkt beim telefonischen Erstkontakt beraten oder im Anschluss die erforderlichen Informationen recherchiert und an den/die Einbringer/in telefonisch oder auch schriftlich per Mail übermittelt.

Bei Auskünften wurde von der OSS nur die direkte Kommunikation gewählt und es wurden keine weiteren Landes- oder Bundesstellen miteinbezogen. In Einzelfällen wurde das Auskunftsbegleichen nach erfolgter Rücksprache an das Bürger/innenservice oder eine fachlich zuständige Abteilung im BMBWF zur direkten Informationserteilung abgetreten.

3.3 Ansuchen

Insgesamt erreichten 992 Ansuchen (45 % der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) die OSS. Nur eines von fünf Ansuchen weist dabei einen Bezug zu COVID-19 auf. Damit sind die Fälle im Vergleich zum Vorjahr um 80 % (+441 Fälle) gestiegen, während sich der Anteil von Ansuchen mit Bezug zu COVID-19 mit 20 % mehr als halbierte (Vorjahr: 44 %).

Abbildung 12: Fallzahlen Ansuchen im Zeitvergleich



84 % aller Ansuchen wurden von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht. Das entspricht anteilmäßig dem Niveau des Vorjahres (83 %). Knapp drei Viertel aller Ansuchen bezogen sich dabei auf Schulen (72 %, -16 PP im Vergleich zum Vorjahr). Rund ein Fünftel aller Ansuchen konnte keiner Ebene zugeordnet werden (22 %, +16 PP). Rund ein Drittel der Ansuchen konnte keiner Schulart zugeordnet werden (32 %). 35 % aller Ansuchen stammen aus APS, 17 % aus AHS und 12 % aus BMS und BHS. ABS, BPS und BBS machen jeweils 1 % aller Ansuchen aus. Die Struktur der Ansuchen nach Schulart entspricht somit weitgehend der Gesamtverteilung.

Tabelle 9: Ansuchen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart

	Anzahl	Anteil
Einbringer/innen		
Erziehungsberechtigte und Schüler/innen	837	84 %
Personal	32	3 %
Andere	110	11 %
Keine Angabe	13	1 %
Gesamt	992	100 %
Bezugsebene		
Allgemein	17	2 %
Schule	714	72 %
Bildungsdirektion	20	2 %
Pädagogische Hochschule	3	0 %
Bundesministerium	15	2 %
Keine Angabe	223	22 %
Gesamt	992	100 %
Schulart		
Allgemeinbildende Pflichtschulen	347	35 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	172	17 %
Sonstige allgemeinbildende Schulen (Statut)	13	1 %
Berufsbildende Pflichtschulen	13	1 %
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	118	12 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	7	1 %
Keine Angabe	322	32 %
Gesamt	992	100 %

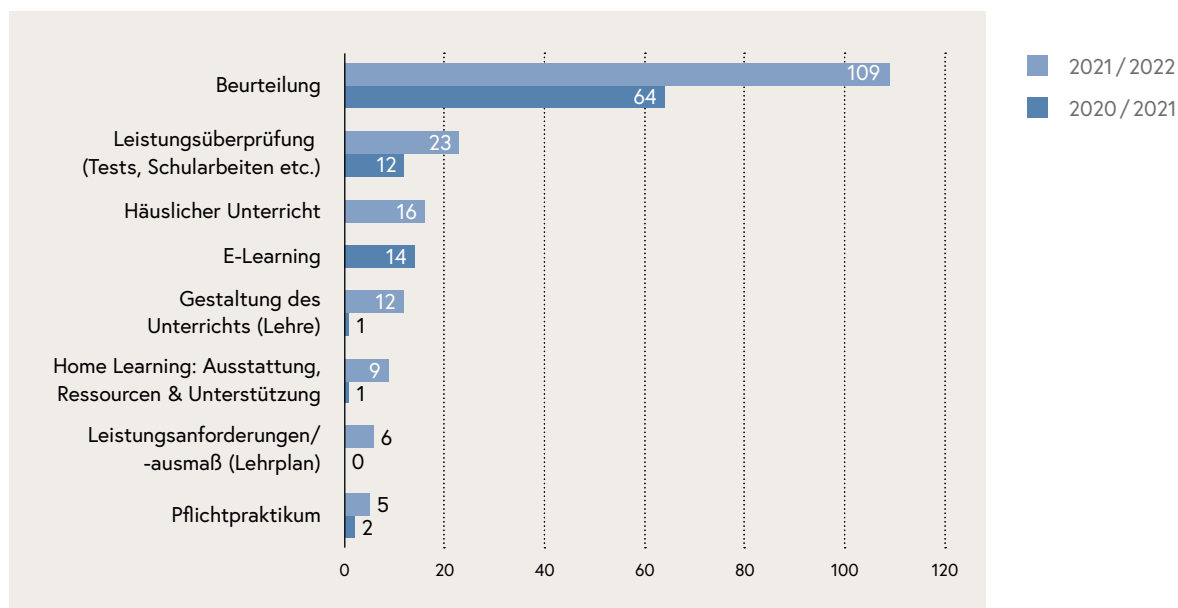
Abbildung 13: Häufige Themen von Ansuchen



Zentrales Thema der Ansuchen war im vorhergehenden Schuljahr der Themenbereich Steuerung des Schulsystems mit 145 Fällen. Im abgelaufenen Schuljahr erreichten die OSS diesbezüglich mit 152 vergleichbar viele Fälle. Analog zum Vorjahr bleibt der Bezug zu COVID-19 mit 80 % hoch. 79 % (120 Fälle) aller Ansuchen in diesem Bereich beziehen sich ausschließlich auf die COVID-19-Maßnahmen – im Vorjahreszeitraum waren es 122 diesbezügliche Ansuchen.

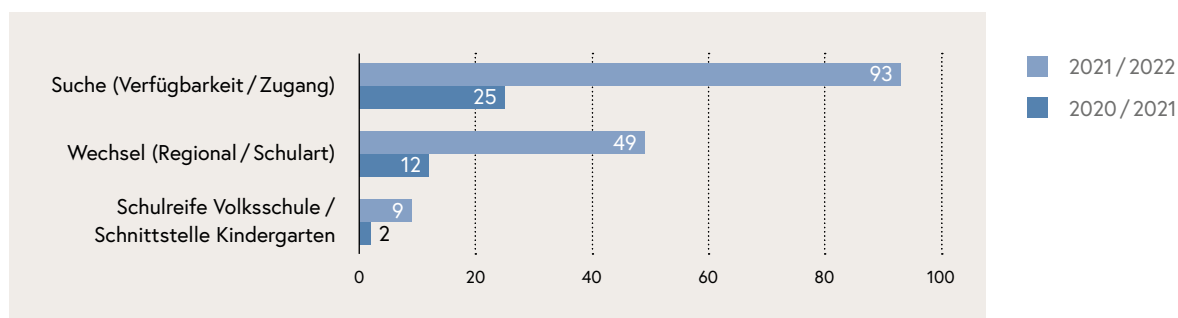
Zentrales Themengebiet im abgelaufenen Schuljahr ist der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten mit 216 Fällen (22%). Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das Volumen in diesem Themenbereich nahezu verdoppelt (+93%, 112 Fälle im Vorjahr). Betrachtet nach spezifischen Themen stiegen vor allem die Ansuchen im Bereich Beurteilung deutlich an (+45 Fälle.) Neu hinzugekommen sind auch Ansuchen im Themenbereich häuslicher Unterricht (+16 Fälle). Während Ansuchen zu E-Learning im abgelaufenen Jahr nicht erfasst wurden (14 im Vorjahr), stiegen diese für Home-Learning an (9 Fälle, +8). Ebenfalls deutlich mehr Fälle verzeichnete man bei den Themenbereichen Leistungsüberprüfung (23 Fälle, +11) und Leistungsanforderungen/-ausmaß (6 Fälle).

Abbildung 14: Spezifische Ansuchen zu Unterricht – Lernen – Noten



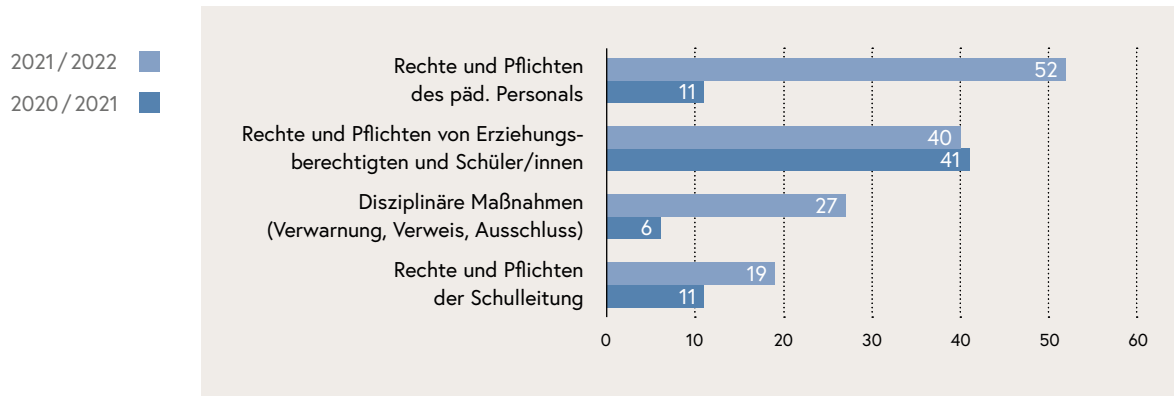
Deutlich an Bedeutung gewonnen haben auch Ansuchen zum Schulplatz bzw. Schulwechsel. Diese haben sich von 47 Fällen im Vorjahreszeitraum mit 155 Fällen im abgelaufenen Jahr mehr als verdreifacht. Mit 93 Ansuchen (+68 Fälle) steht die Suche nach einem Schulplatz dabei klar im Zentrum, gefolgt vom Wechsel der Schule mit 49 Ansuchen (+37 Fälle) und Fragen zur Schulreife (9 Fälle, +7).

Abbildung 15: Spezifische Ansuchen zu Schulplatz/Schulwechsel



Mit 139 Fällen entfallen 14% aller Ansuchen auf das Themengebiet Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl der Ansuchen in diesem Bereich damit verdoppelt (+69 Fälle). Die meisten Ansuchen entfallen dabei auf Rechte und Pflichten des pädagogischen Personals (+41 Fälle). Stark zugenommen haben auch Ansuchen im Bereich Disziplinäre Maßnahmen mit einem Plus von 21 Fällen (27 Ansuchen). Im Bereich Rechte und Pflichten der Schulleitung waren 19 Ansuchen (+8 Fälle) zu verzeichnen.

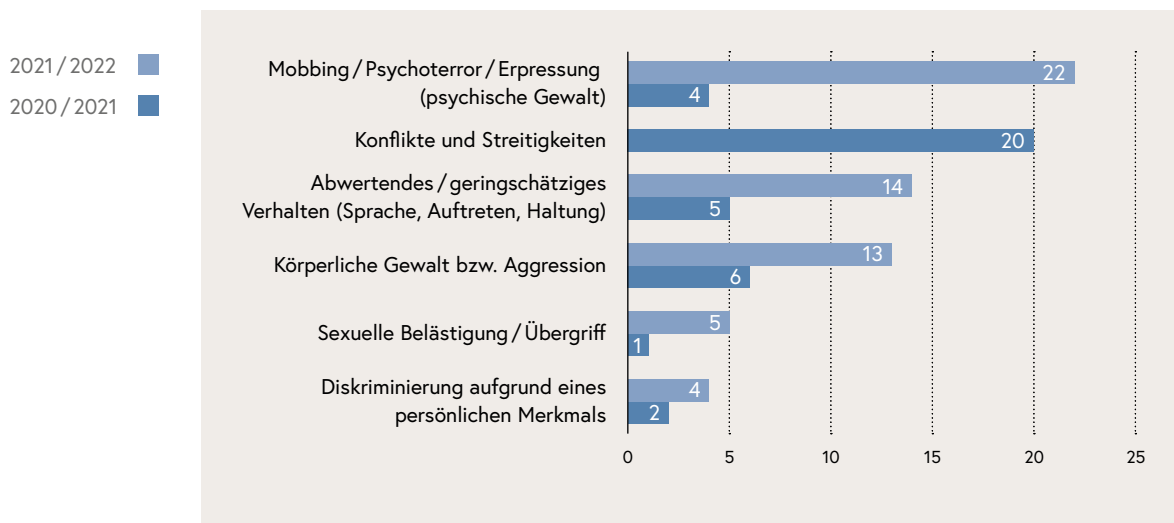
Abbildung 16: Spezifische Ansuchen zu Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen



Der Bereich der Bildungsberatung hat sich im Vergleich zum Vorjahr (9 Ansuchen) vereinfacht und verzeichnete im abgelaufenen Schuljahr 81 Fälle. 35 Fälle konnten dabei keiner Kategorie zugeordnet werden. Auf den Bereich Schularbeiten/Schulwahl entfallen 22 Ansuchen (+20 Fälle), auf verzögerter oder negativer Schulabschluss 18 (+13) und auf Berufsorientierung 6 (+6).

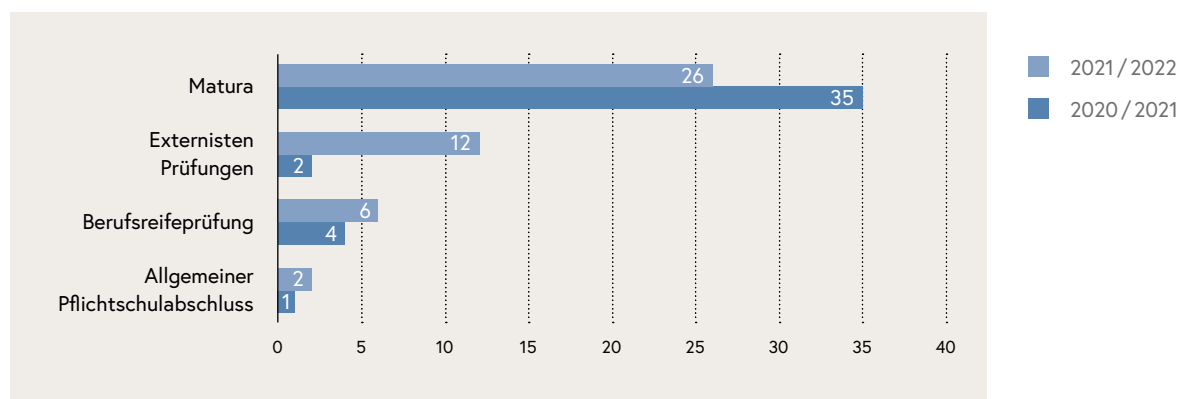
Ansuchen im Bereich Benachteiligung – Gewalt – Mobbing sind um die Hälfte, von 40 Fällen im Vorjahr auf 61 im abgelaufenen Schuljahr, angestiegen. Vor allem im Bereich Mobbing/Psychoterror/Erpressung (psychische Gewalt) stiegen die Ansuchen deutlich von 4 Fällen im Vorjahr auf 22. Eine Vergleichbarkeit der Fallzahlen in den Subkategorien ist jedoch nur eingeschränkt möglich: Im Vorjahr wurden 20 Ansuchen unter Konflikte und Streitigkeiten vermerkt. Diese Kategorie wurde im abgelaufenen Jahr nicht mehr erfasst.

Abbildung 17: Spezifische Ansuchen zu Benachteiligung – Gewalt – Mobbing



Der Themenbereich Schulabschluss(-prüfungen) bewegt sich mit 51 Ansuchen weitgehend auf Vorjahresniveau (46 Fälle). Dabei hat sich die Anzahl der Ansuchen im Zusammenhang mit Externisten-Prüfungen von 2 im Vorjahr auf 12 im abgelaufenen Schuljahr erhöht. Die Ansuchen zur Matura sanken dagegen von 35 auf 26 Fälle.

Abbildung 18: Spezifische Ansuchen zu Schulabschluss(-prüfungen)



Fazit

- Die Anzahl der Ansuchen stieg im Vergleich zum Vorjahr um 80% auf 992 Fälle. Nur eines von fünf Ansuchen weist einen Bezug zu COVID-19 auf. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 44%.
- Die Ansuchen werden in 84% aller Fälle von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht und haben in 72% aller Fälle die Ebene der Schulen zum Gegenstand.
- Rund ein Drittel der Ansuchen konnte keiner Schulart zugeordnet werden. Die Anteilsstruktur der Ansuchen nach Schulart entspricht hierbei weitgehend der Anteilsstruktur aller Anfragen an die OSS.
- Die Steuerung des Schulsystems hat als Themengebiet an Bedeutung verloren und findet sich mit 152 Ansuchen nur mehr auf Rang 3 wieder. Analog zum Vorjahr bleibt der Bezug zu COVID-19 hoch: 79% aller Ansuchen in diesem Bereich beziehen sich ausschließlich auf die COVID-19-Maßnahmen. In den übrigen Themengebieten spielt die Pandemie nur noch eine sehr untergeordnete Rolle.
- Zentrales Themengebiet ist der Bereich Unterricht – Lernen – Noten (216 Fälle), dessen Volumen sich im Vergleich zum Vorjahr (112 Fälle) beinahe verdoppelt hat. Zentrale Subkategorie dabei ist der Themenbereich Beurteilung mit 109 Ansuchen.
- Das Themengebiet Schulplatz bzw. Schulwechsel liegt mit 155 Fällen auf Rang 2. Das Volumen hat sich dabei mit Bezug zum Vorjahr (47 Fälle) mehr als verdreifacht. Als Subkategorie steht die Suche (Verfügbarkeit/Zugang) nach Schulplätzen mit 93 Ansuchen im Zentrum. Auf den Schulwechsel entfallen 49 Ansuchen.
- Mit 139 Ansuchen (+69 Fälle) hat auch das Themengebiet Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen stark an Bedeutung gewonnen. Stark zugenommen haben

Ansuchen in den Bereichen Rechte und Pflichten des pädagogischen Personals (52 Fälle, +41) und Disziplinaire Maßnahmen (27 Fälle, +21).

Interventionen im Fall von Ansuchen

Bei Ansuchen prüfte die OSS zuerst das konkrete Anliegen des individuellen Geschäftsfalls.

Ansuchen bezüglich Beihilfen oder Psychosozialer Unterstützung (z. B. bei SPF) wurden von der OSS an die zuständigen Stellen im Bundesland weitergeleitet.

Ansuchen zum Thema Disziplinaire Maßnahmen und Beeinspruchung der Leistungsbeurteilung wurden nach einer ausführlichen Beratung seitens der OSS an die richtigen Stellen verwiesen. Gegebenenfalls wurden auch Stellungnahmen der Betroffenen eingeholt und nach Vorliegen der schriftlichen Einverständniserklärung durch den/die Betroffene/n mit den zuständigen Stellen direkt an Lösungen gearbeitet. Die OSS blieb jedenfalls als Ansprechpartner erhalten und unterstützte den/die Betroffene/n beim weiteren Vorgehen.

Falls der/die Betroffene keine Zustimmung zur Datenweitergabe an die zuständige Bildungsdirektion erteilt hat, wurde der/die Betroffene von der OSS beraten und mit Informationen zu weiteren Unterstützungsangeboten oder Kontaktpersonen versorgt.

Haben sich Ansuchen auf Änderungen im Schulsystem und/oder des Steuerungssystems einer gewissen Schule bezogen, wurden diese Fälle mit dem/der Einbringer/in ausführlich besprochen und gegebenenfalls bei den regelmäßigen Treffen mit den Bildungsdirektionen thematisiert und diskutiert.

3.4 Schulinfo

Gesamt gingen 995 Fälle über die Schulinfo bei der OSS ein. Das entspricht 45% aller Fälle. Dabei gibt es teils große Unterschiede in der Struktur der Anfragen.

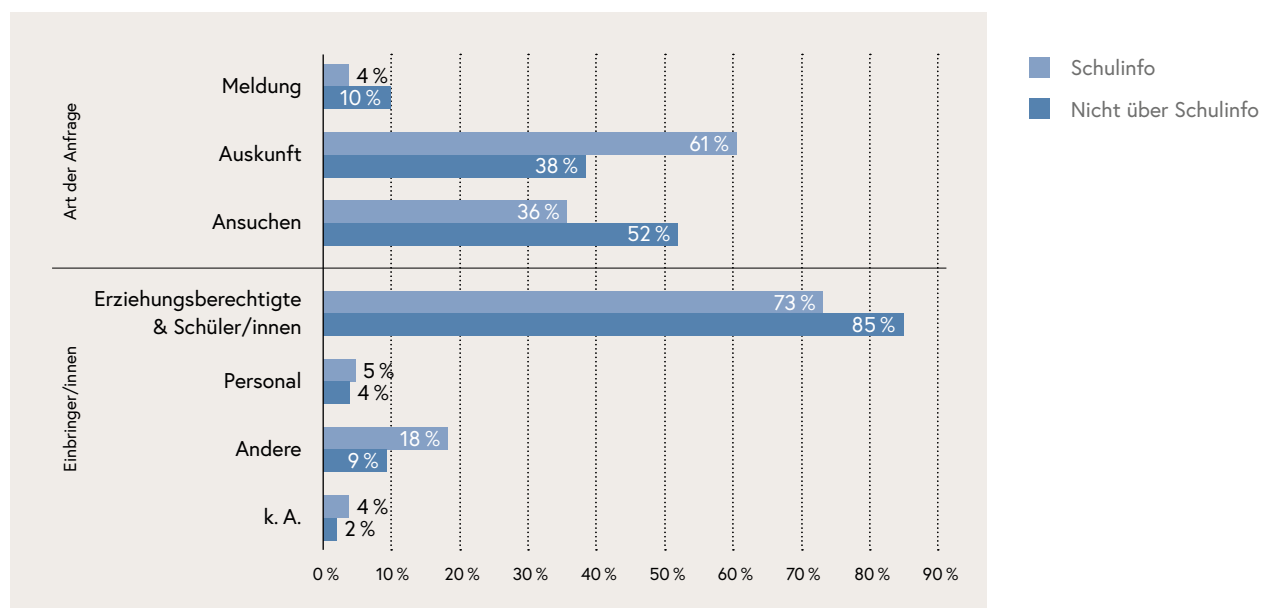
Art der Anfrage

Schulinfo-Anfragen sind in 6 von 10 Fällen (61%) Auskünfte. Bei Fällen, die nicht über die Schulinfo an die OSS herangetragen wurden, sind es dagegen mehrheitlich Ansuchen (52%).

Einbringer/innen

Drei Viertel (73%) aller Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen – das sind um 12 Prozentpunkte weniger als bei Anfragen, die die OSS über einen anderen Weg erreichten. Die Gruppe andere Personen ist dagegen bei Schulinfo-Anfragen doppelt so häufig vertreten wie bei der Vergleichsgruppe.

Abbildung 19: Art der Anfrage und Einbringer/innen nach Kontaktaufnahmen über Schulinfo



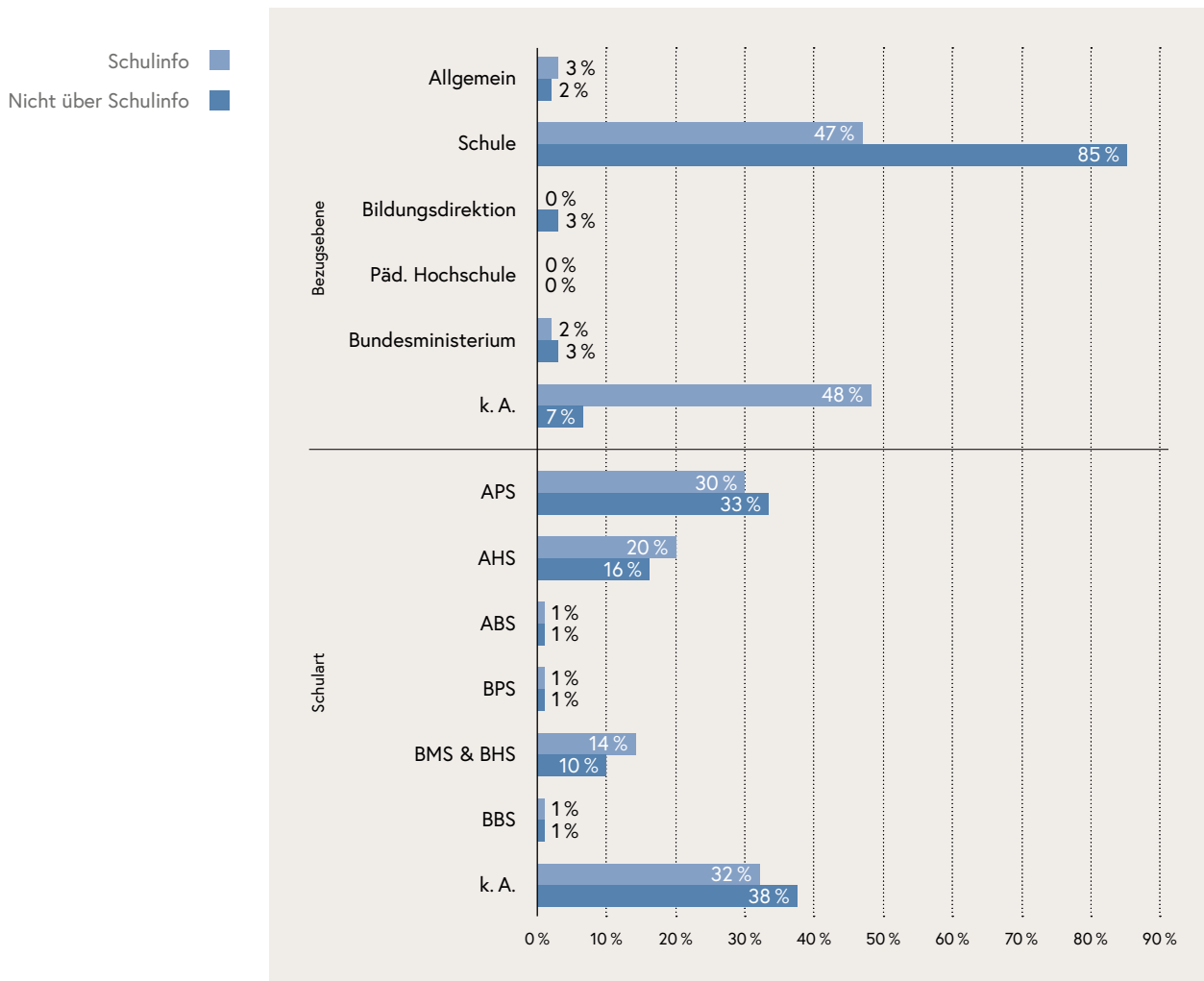
Bezugsebene

Knapp die Hälfte aller Anfragen über die Schulinfo können keiner Bezugsebene zugeordnet werden (48%). Beinahe alle verbleibenden Anfragen beziehen sich auf die Schulen (47%). Bei Anfragen, die nicht über die Schulinfo liefen, sind es dagegen 85%.

Schulart

32% der Schulinfo-Fälle lassen sich keiner Schulart zuordnen – in der Vergleichsgruppe sind es dagegen 38%. Bei Fällen der Schulinfo gelingt die Erfassung der Schulart demnach etwas besser. Bei der Verteilung über die einzelnen Schularten ähneln sich Anfragen über die Schulinfo und jene, die über einen anderen Weg die OSS erreichten, weitgehend. Lediglich die Anteile der Fälle aus AHS sowie BMS und BHS kommen in der Schulinfo etwas häufiger vor als in der Vergleichsgruppe.

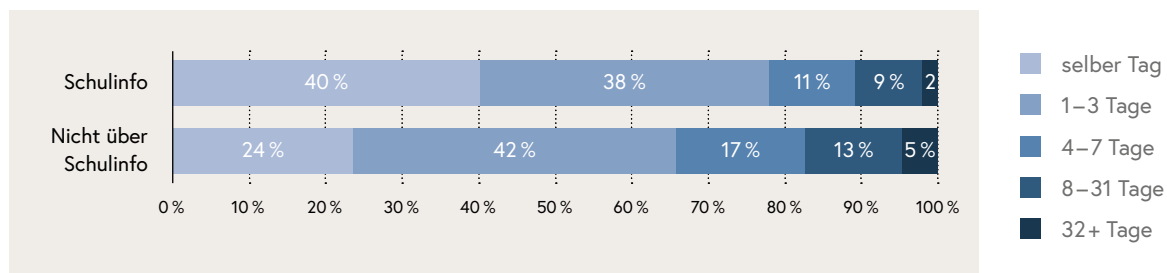
Abbildung 20: Bezugsebene und Schulart der Anfragen nach Kontaktaufnahmen über Schulinfo



Bearbeitungsdauer

40% aller Schulinfo-Anfragen können noch am selben Tag erledigt werden, 78% binnen drei Tagen und 89% binnen einer Woche. Auch die durchschnittliche Bearbeitungsdauer ist damit mit 3,6 gegenüber 6,7 Tagen in der Vergleichsgruppe deutlich schneller.

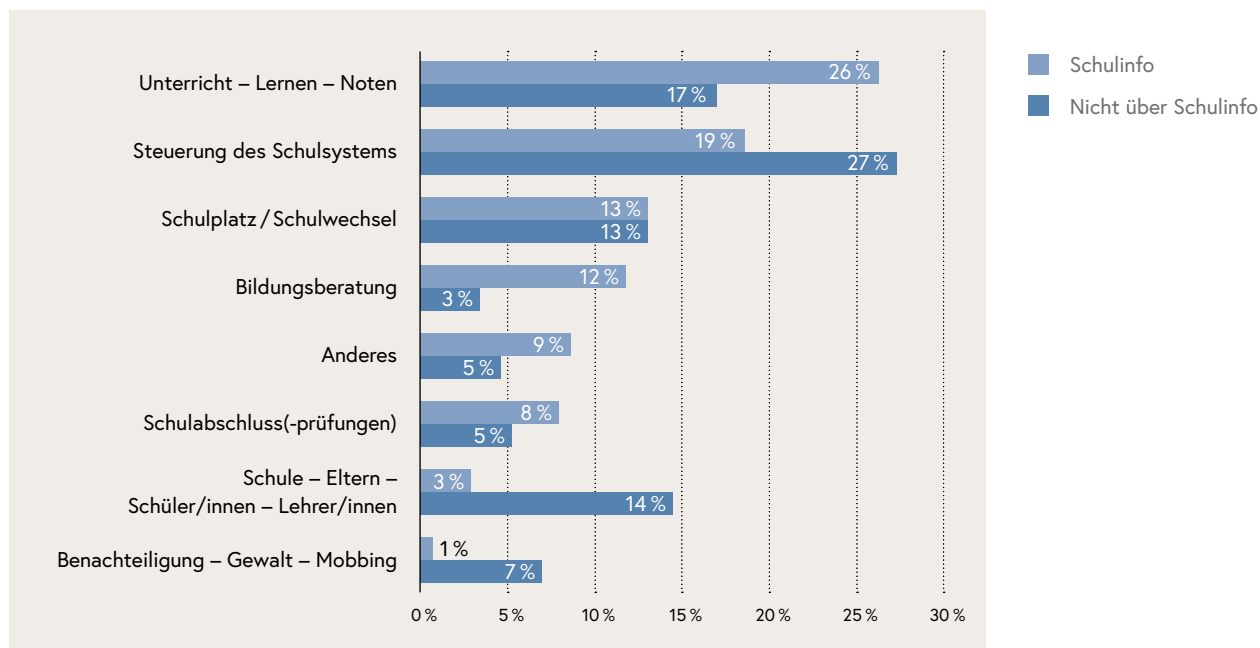
Abbildung 21: Bearbeitungsdauer der Schulinfo-Anfragen



Nach Themen betrachtet, lassen sich deutliche Unterschiede hinsichtlich Herkunft der Anfragen erkennen. In der Grafik sind dazu die gesamt 8 häufigsten Anfragen wiedergegeben – diese machen in Summe 91% aller Anfragen aus. Dabei sind vor allem die jeweils umgekehrten Anteile bei den Themen Steuerung des Schulsystems und dem Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten auffällig. Bei Schulinfo-Anfragen ist nicht die Steuerung des Schulsystems (obgleich auch hier gesamt 15% aller Anfragen auf die COVID-19-Maßnahmen entfallen) mit 19% von zentraler Bedeutung, sondern der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten mit 26%.

Betrachtet man diesen Themenbereich nach Subkategorien genauer, ergeben sich aber lediglich für den Themenbereich Beurteilung (12% aller Schulinfo-Anfragen gegenüber 8% bei Nicht-Schulinfo-Anfragen) und für die nicht weiter zuordenbaren Anfragen (7% gegenüber 3%) nennenswerte Unterschiede.

Abbildung 22: Themen der Anfragen nach Kontaktaufnahmen über Schulinfo



Während das Themengebiet Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen bei Schulinfo-Anfragen nur von untergeordneter Bedeutung ist (3%), nimmt Bildungsberatung einen deutlich höheren Stellenwert (12%) als bei Anfragen der Vergleichsgruppe ein. Generell unterscheiden sich die beiden Vergleichsgruppen hinsichtlich der Verteilung in den Subkategorien vor allem bei nicht weiter zuordenbaren Anfragen (5% Schulinfo gegenüber 1%) sowie bei Anfragen zu Schularten und Schulwahl (3,5% Schulinfo gegenüber 0,9%).

Nach Subkategorien betrachtet, entfallen knapp vier von fünf Anfragen über die Schulinfo auf die Kategorie andere Spezifikation (mit 19% die anteilmäßig stärkste Kategorie). Bei Anfragen, die nicht über die Schulinfo an die OSS herangetragen wurden, sind es dagegen nur 10%. Damit konnten anteilmäßig doppelt so viele Schulinfo-Anfragen wie in der Vergleichsgruppe nicht genau zugeordnet werden.

Fazit

- Knapp etwas weniger als die Hälfte aller Anfragen erreichten die OSS über die Schulinfo (45%).
- Anfragen über die Schulinfo sind in sechs von zehn Fällen Auskünfte (61%). Bei Fällen, die nicht über die Schulinfo an die OSS herangetragen wurden, sind es dagegen mehrheitlich Ansuchen (52%).
- Drei Viertel (73%) aller Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen. Knapp die Hälfte der Anfragen bezieht sich auf Schulen (47%), ebenso viele Anfragen können keiner Bezugsebene zugeordnet werden (48%).
- Anfragen an die Schulinfo stammen etwas häufiger aus AHS sowie BMS und BHS als in der Vergleichsgruppe, während Anfragen aus APS leicht unterrepräsentiert sind.
- 78% aller Anfragen können noch binnen 3 Tagen beantwortet werden – 40% sogar noch am selben Tag. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer beträgt 3,6 Kalendertage.
- Thematisch dominieren bei der Schulinfo Anfragen im Bereich Unterricht – Lernen – Noten (26%). Erst auf dem zweiten Platz folgt die Steuerung des Schulsystems (19%). Deutlich relevanter als in der Vergleichsgruppe ist auch der Bereich Bildungsberatung mit 12% (Nicht-Schulinfo-Anfragen: 3%).
- Rund ein Fünftel aller Schulinfo-Anfragen können keiner Subkategorie zugeordnet werden (19%).

3.5 Kurzformular

Gesamt wurden 419 der 2220 Anfragen per Kurzformular dokumentiert (19%). 284 Anfragen können weder der Verwendung noch Nicht-Verwendung zugerechnet werden – gesamt 13% aller Fälle. Diese sind nicht Teil der weiteren Betrachtung in diesem Abschnitt. Als Referenzgruppe dienen jene 1517 Fälle, die nicht per Kurzformular dokumentiert wurden.

Die Zusammensetzung von Anfragen, die per Kurzformular protokolliert wurden, weicht deutlich von jenen ab, bei denen das nicht der Fall war:

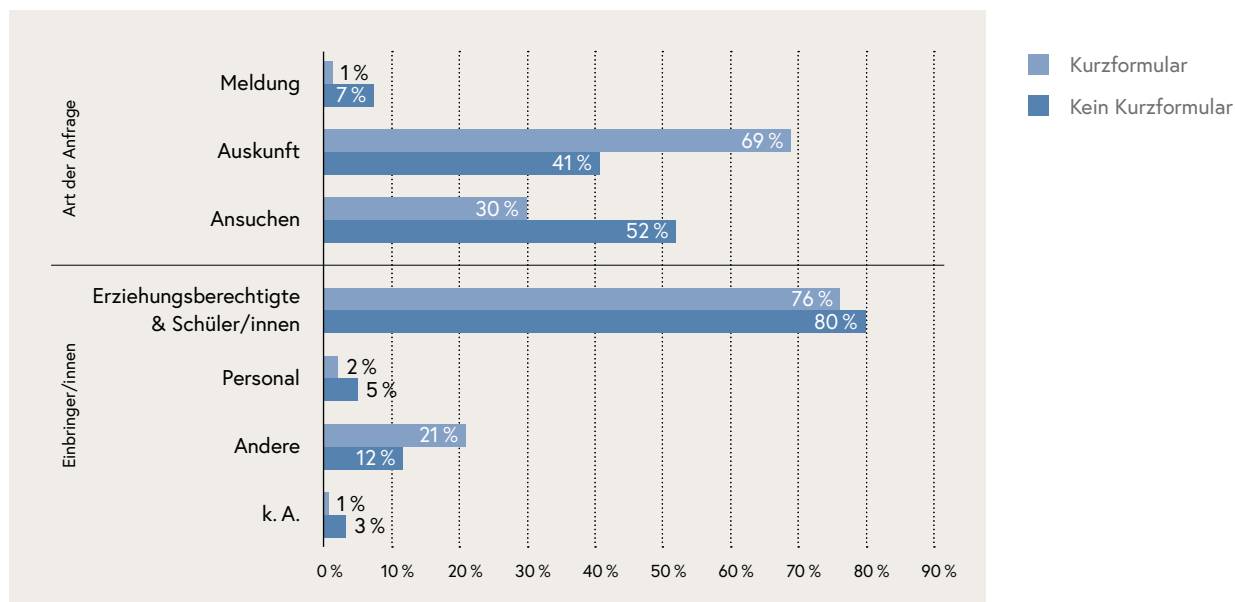
Art der Anfrage

Kurzformular-Anfragen sind in sieben von zehn Fällen (69%) Auskünfte, und in drei von zehn Fällen (30%) Ansuchen. Bei Anfragen, die nicht mit dem Kurzformular aufgenommen wurden, handelt es sich dagegen überwiegend um Ansuchen (52%), gefolgt von Auskünften (41%) und Meldungen (7%).

Einbringer/innen

Größter Unterschied bei der Zusammensetzung der Einbringer/innen ist der hohe Anteil von Anfragen anderer Personen – jede fünfte (21%) ist dieser Gruppe zuzuordnen. Bei den Anfragen, die nicht per Kurzformular erfasst wurden, sind es dagegen nur 12%.

Abbildung 23: Art der Anfrage und Einbringer/innen nach Kurzformular



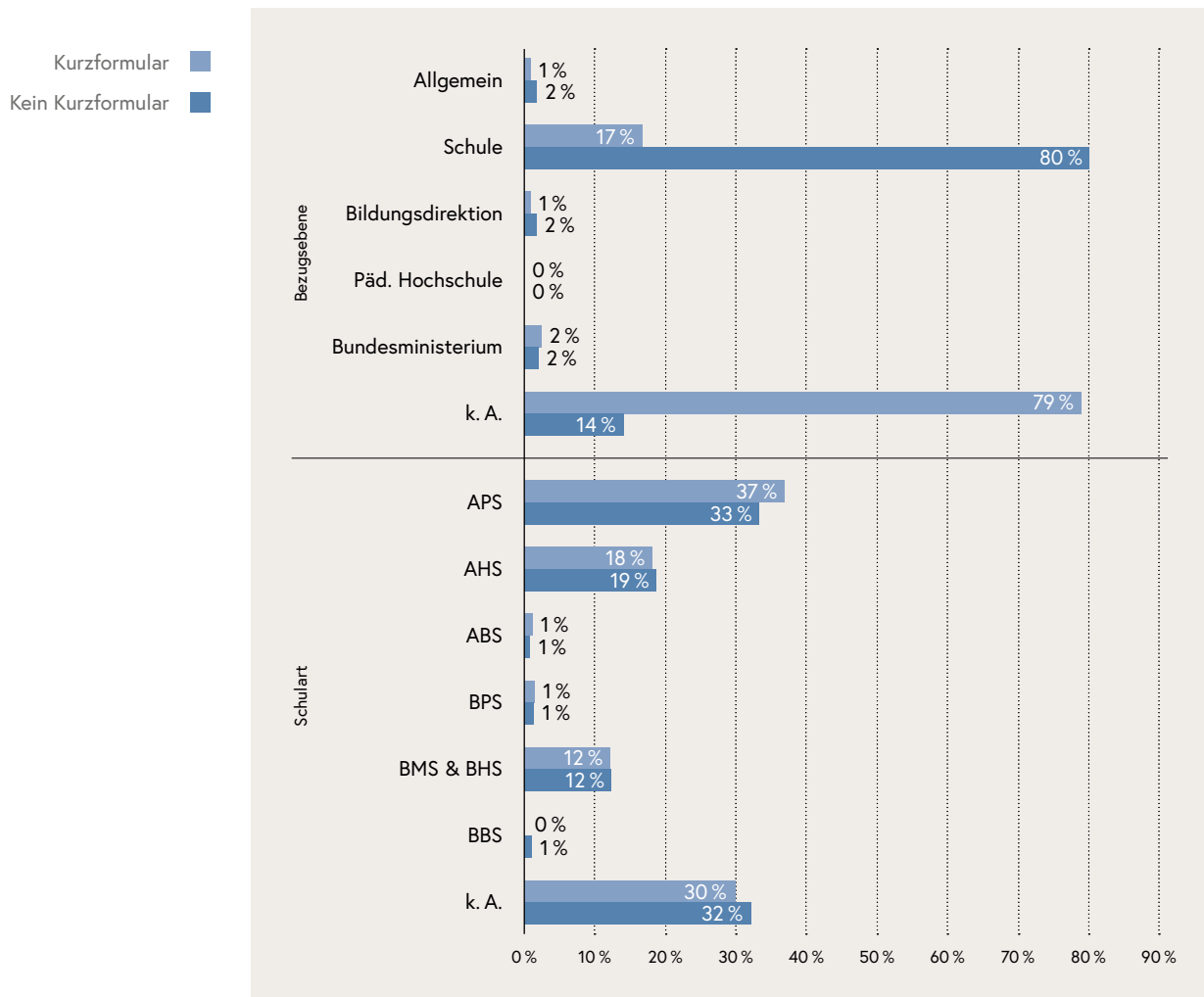
Bezugsebene

Die Struktur der Anfragen ähnelt sich – allerdings sind die Anteile der nicht zuordenbaren Anfragen und jener, die sich auf die Schule beziehen, vertauscht: Bei Anfragen, die per Kurzformular aufgenommen wurden, sind 79% keiner Bezugsebene zuzuordnen, in der Vergleichsgruppe entfällt ein ähnlich hoher Anteil (80%) auf die Schulen.

Schulart

30% aller Anfragen, die per Kurzformular erfasst wurden, lassen sich keiner Schulart zuordnen. Bei den nicht per Kurzformular erfassten Anfragen liegt der Anteil der nicht erfassten Schulart mit 32% nur etwas höher. In der Zusammensetzung der zuordenbaren Anfragen ähneln sich die beiden Gruppen weitgehend: Lediglich APS wurden um 4 Prozentpunkte häufiger als in der Vergleichsgruppe als Schulart erfasst.

Abbildung 24: Bezugsebene und Schulart nach Kurzformular



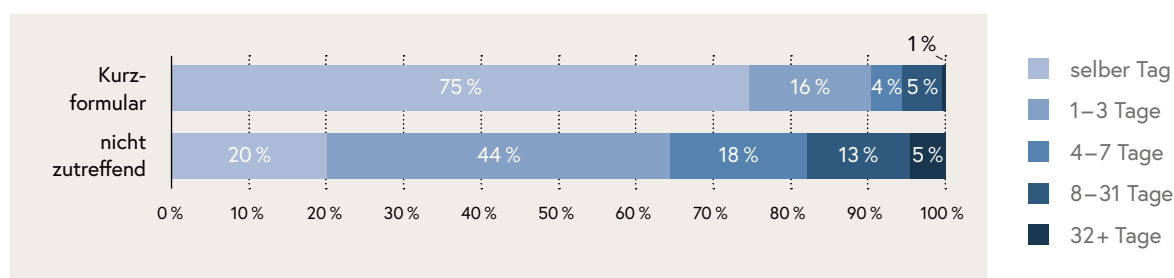
COVID-19-Bezug

Kurzformular-Anfragen weisen deutlich seltener einen Bezug zur Pandemie auf (11%). Anfragen mit Bezug zur Pandemie behandeln beinahe exklusiv die COVID-19-Maßnahmen, auf die 11% aller Anfragen entfallen. In der Vergleichsgruppe ist der Bezug deutlich stärker ausgeprägt (27%). Allein auf das Thema COVID-19-Maßnahmen entfallen 19% aller Anfragen.

Bearbeitungsdauer

Drei Viertel (75%) aller Kurzformular-Anfragen konnten noch am selben Tag erledigt werden – in der Vergleichsgruppe trifft dies nur auf eine von fünf Anfragen zu. Neun von zehn Kurzformular-Anfragen (91%) können innerhalb von drei Tagen erledigt werden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer liegt bei Kurzformular-Anfragen bei 1,6 Kalendertagen – in der Vergleichsgruppe sind es 6,4 Kalendertage.

Abbildung 25: Bearbeitungsdauer nach Kurzformular



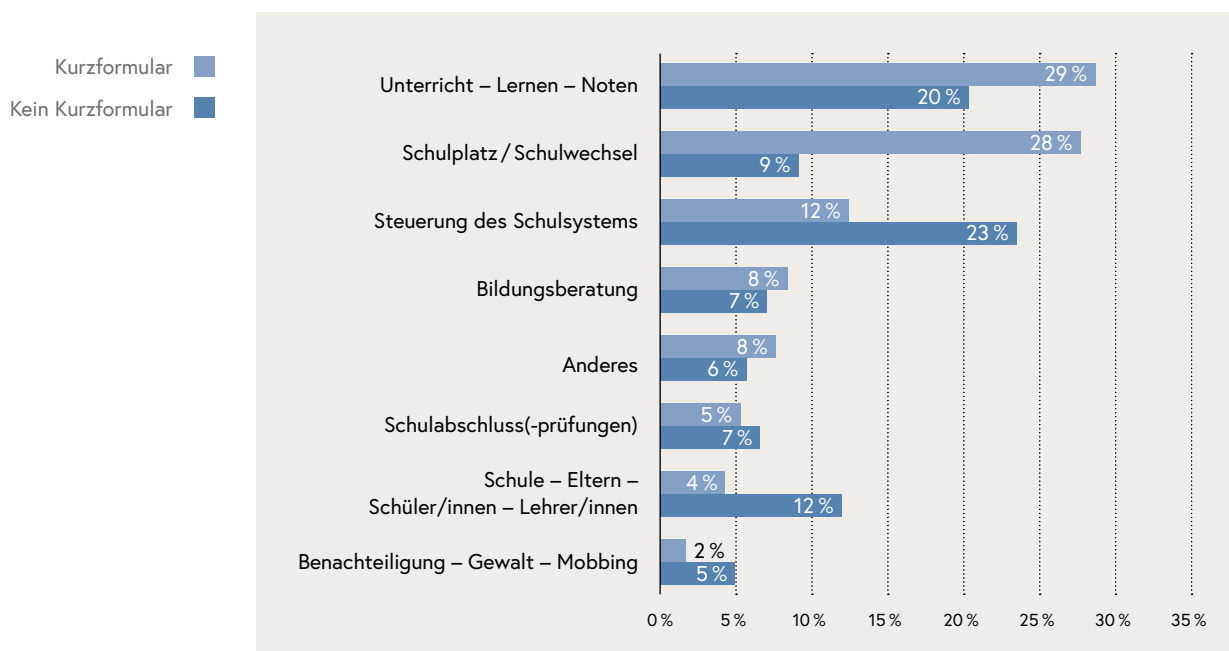
Auch thematisch weicht die Gruppe der Kurzformular-Anfragen deutlich von der Vergleichsgruppe ab:

- Im Fokus stehen dabei Fragen zum Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten mit einem Anteil von 29% – allein auf Fragen der Beurteilung entfallen 13% aller Anfragen (gesamt 53 Fälle).
- Beinahe gleichauf liegt der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel – dabei entfallen jeweils 12% aller Anfragen auf die Suche nach einem Schulplatz (52 Fälle) und den Wechsel der Schule (49 Fälle).
- Auf die Steuerung des Schulsystems entfallen 12% – gesamt 11% auf die COVID-19-Maßnahmen (46 Fälle).

Bei den Anfragen, die nicht per Kurzformular erfasst wurden, sehen wir dagegen eine stark abweichende Verteilung der Anfragen:

- Zentrales Thema ist hier mit 24% die Steuerung des Schulsystems. Allein auf die COVID-19-Maßnahmen entfallen dabei 19% aller Anfragen (284 Fälle).
- Auf den Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten entfällt jede fünfte Anfrage (20%). Auf Fragen zur Beurteilung entfallen dabei 10% aller Anfragen (149 Fälle).
- 12% der Anfragen behandeln den Themenbereich Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen, gesamt entfallen dabei jeweils 4% aller Anfragen auf die Rechte und Pflichten des administrativen und pädagogischen Personals (67 Fälle) und jene von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (59 Fälle). Jeweils 2% der Anfragen entfallen auf diszipliniäre Maßnahmen (30 Fälle) sowie auf Rechte und Pflichten der Schulleitung (24 Fälle).

Abbildung 26: Themengebiete nach Kurzformular



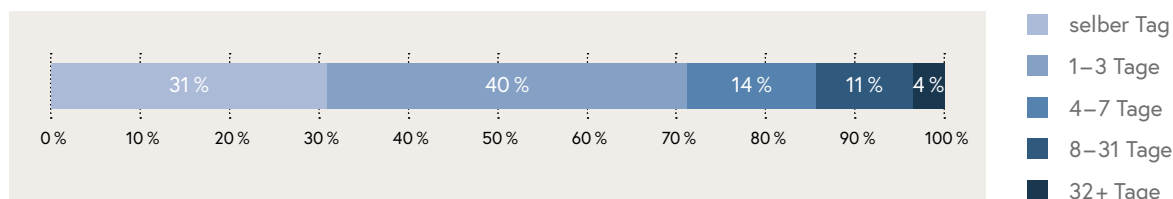
Fazit

- Rund ein Fünftel aller Anfragen wurde per Kurzformular protokolliert (19%).
- Die Zusammensetzung der Anfragen, die per Kurzformular protokolliert wurden, weicht stark von jener der Vergleichsgruppe ab. Auf Auskünfte (69%) bezogen sich dabei deutlich mehr Anfragen als auf Ansuchen (30%).
- Die Anfragen werden in drei von vier Fällen von Erziehungsberechtigten eingebracht (76%). Nur eine von fünf Anfragen kann einer Bezugsebene zugeordnet werden (21%) – 17% der Anfragen beziehen sich auf die Schulen.
- Nach Schulart zeigen sich keine wesentlichen Differenzen zwischen Kurzformularfällen und der Vergleichsgruppe. Insgesamt gelingt bei Kurzformularen die Erfassung der Schulart etwas besser.
- 75% aller Anfragen können noch am selben Tag beantwortet werden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer beträgt 1,6 Kalendertage.
- Thematisch stehen die Themenbereiche Unterricht – Lernen – Noten (29%) und Schulplatz/Schulwechsel (28%) klar im Fokus der Anfragen.

3.6 Bearbeitungsdauer

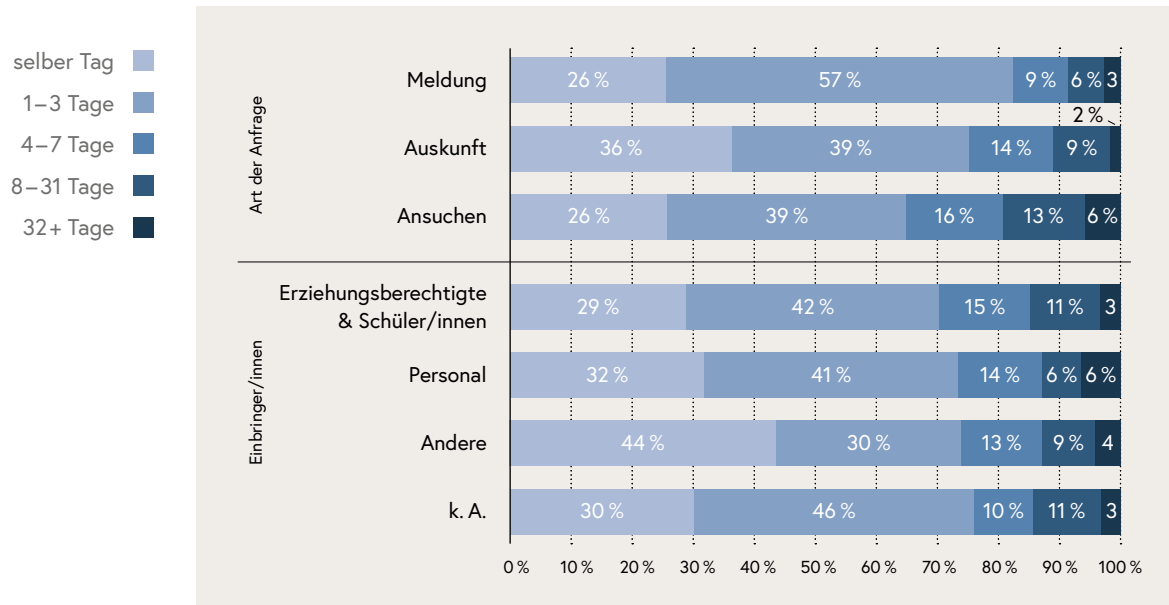
Als Grundlage dient hierfür die Anzahl der Kalendertage. Das bedeutet, dass es in manchen Fällen bei der Bearbeitungsdauer zu einer Verzerrung nach oben kommt, da auch Samstage und Sonntage bzw. Feiertage miteinberechnet wurden.

Abbildung 27: Bearbeitungsdauer nach Kalendertagen



Knapp ein Drittel aller Fälle konnte noch am selben Tag abgeschlossen werden (31%) – bei Anfragen, die per Kurzformular erfasst wurden, sind es sogar 75% aller Fälle. Gesamt konnten 71% aller Fälle binnen drei Tagen, 85% Prozent binnen einer Woche erledigt werden. Bei 15% aller Fälle lag die Bearbeitungszeit somit über einer Woche. Im Mittel ergibt sich eine Bearbeitungsdauer von 5,3 Tagen.

Abbildung 28: Bearbeitungsdauer nach Art der Anfrage und Einbringer/innen



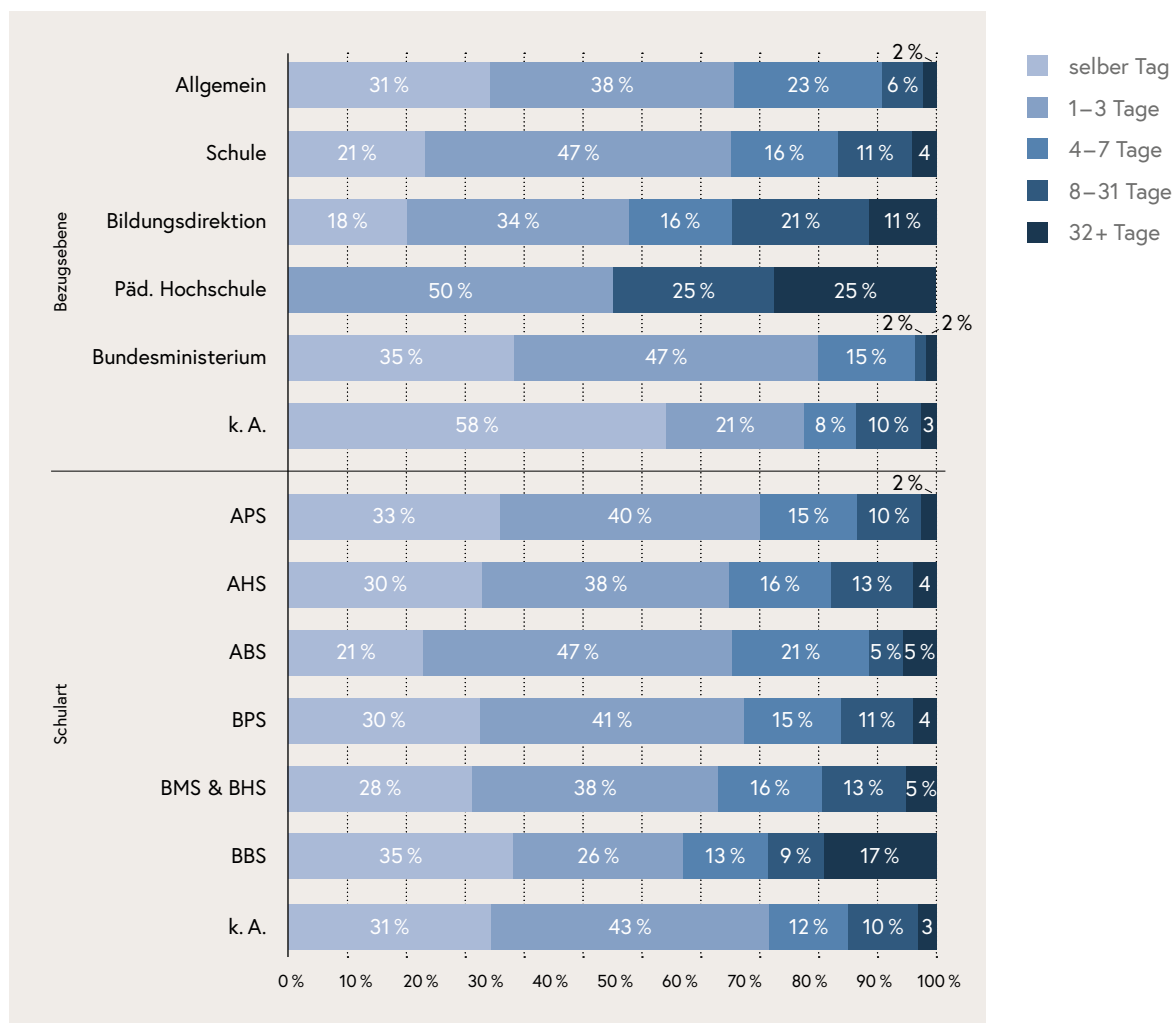
Art der Anfragen

Während Auskünfte generell in 37% aller Fälle noch am selben Tag erledigt werden können, liegen Meldungen beim Anteil der binnen drei Tagen erledigten Fälle mit 83% an der Spitze. Am meisten Zeit nehmen Ansuchen in Anspruch: Hier konnten nur 65% binnen drei Tagen bzw. 81% binnen einer Woche erledigt werden.

Einbringer/innen

Zwar können 44% aller Anfragen von anderen Personen noch am selben Tag erledigt werden. Bei der Betrachtung der erledigten Fälle binnen drei Tagen bzw. binnen einer Woche lassen sich aber kaum noch Unterschiede zwischen den Gruppen der jeweiligen Einbringer/innen ausmachen.

Abbildung 29: Bearbeitungsdauer nach Bezugsebene und Schulart



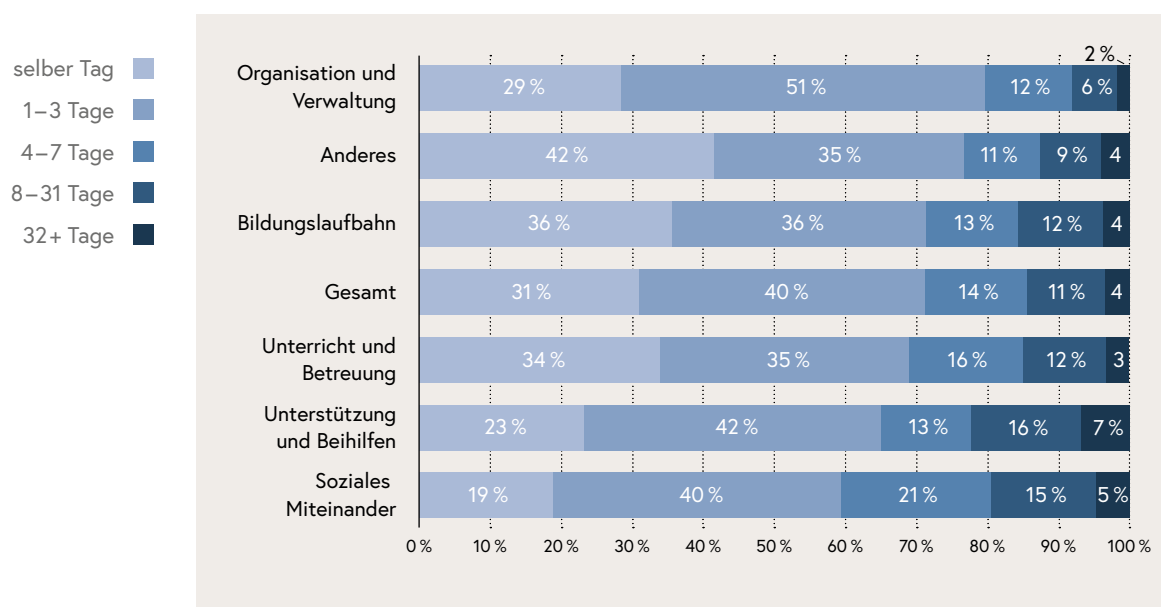
Bezugsebene

Bei der Betrachtung nach Bezugsebenen ergeben sich für die Bezugsebene der Schulen (68% aller Anfragen) kaum Abweichungen vom Durchschnitt aller Anfragen. Anfragen, die keiner Bezugsebene zuzuordnen sind (auf diese entfallen 25% aller Anfragen), können mehrheitlich noch am selben Tag (58%) abgeschlossen werden – 80% können binnen drei Tagen, 88% binnen einer Woche erledigt werden. Besonders rasch können Anfragen, die sich auf das Bundesministerium beziehen, beantwortet werden – 35% am selben Tag, 82% binnen drei Tagen und 97% binnen einer Woche. Anfragen, die sich auf die Bildungsdirektion beziehen, nehmen dagegen besonders viel Zeit in Anspruch: Lediglich 18% können am selben Tag, 53% binnen drei Tagen und 68% binnen einer Woche beantwortet werden. Die Werte für die Pädagogischen Hochschulen werden aufgrund der geringen Fallzahl (4 Fälle) hier nicht berücksichtigt.

Schulart

Besonders rasch konnten die Anfragen aus allgemeinbildenden Pflichtschulen (732 Fälle) beantwortet werden: Ein Drittel der Fälle konnte nach am selben Tag abgeschlossen werden, weitere 40 % binnen drei Tagen. Drei von vier Anfragen aus APS konnten also innerhalb von drei Tagen abgeschlossen werden. Ebenfalls sehr rasch ging die Beantwortung der Anfragen, die sich auf die BPS (27 Fälle) beziehen, vonstatten: 30 % der Anfragen konnten bereits am selben Tag erledigt werden, 70 % binnen drei Tagen und 85 % binnen einer Woche. Am meisten Zeit nahm die Beantwortung von Anfragen, die sich auf sonstige berufsbildende Schulen (23 Fälle) bezogen, in Anspruch: Der Anteil der Fälle mit einer Bearbeitungsdauer von über 32 Tagen ist in dieser Schulart mit 17 % vergleichsweise hoch. Einschränkend sei jedoch auf die geringe Fallzahl in dieser Schulart hingewiesen. Die Anfragen, die keiner Schulart zuordenbar waren, entsprechen weitgehend dem Durchschnitt.

Abbildung 30: Bearbeitungsdauer nach Themen-Überschriften

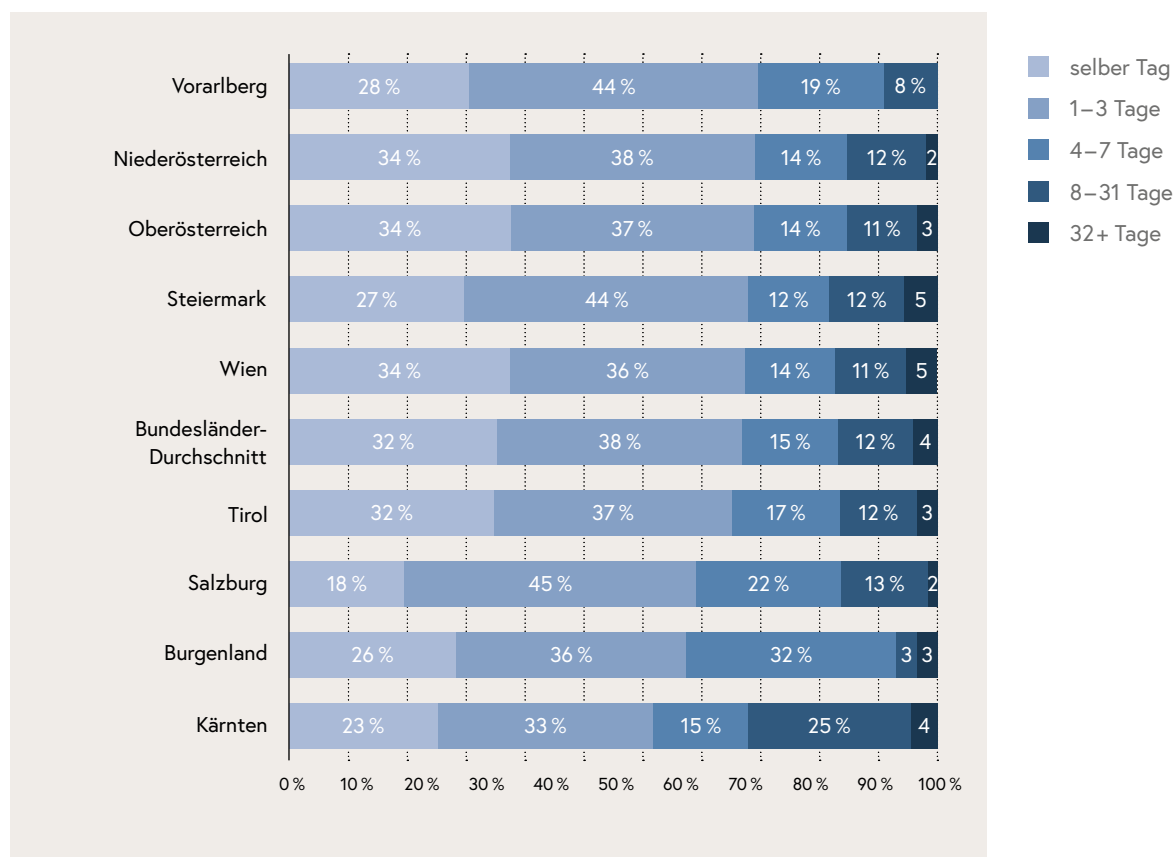


Themen

Die Bearbeitungsdauer hängt stark von der Komplexität des jeweiligen Themengebiets der Anfragen ab. Im Themenbereich soziales Miteinander konnten nur 19 % aller Anfragen noch am selben Tag beantwortet werden – binnen drei Tagen konnten allerdings bereits mehr als die Hälfte (59 %) und binnen einer Woche 81 % der Anfragen abgeschlossen werden. Eine ähnliche Verteilung sehen wir für den Bereich Unterstützung und Beihilfen – 23 % am selben Tag, 65 % binnen drei Tagen und 78 % binnen einer Woche. In den Bereichen Bildungslaufbahn (36 %) und Unterricht und Betreuung (34 %) konnten jeweils mehr als ein Drittel aller Anfragen noch am selben Tag erledigt werden. Besonders viele

Anfragen konnten im Bereich Organisation und Verwaltung kurzfristig beantwortet werden – 80% innerhalb von drei Tagen, 92% binnen einer Woche.

Abbildung 31: Bearbeitungsdauer nach Bundesländern



Bundesländer

Bei der Betrachtung nach Bundesländern ergeben sich kleinere Unterschiede hinsichtlich der Bearbeitungsdauer. Gegenstand der Betrachtung sind alle jene Anfragen, die einem Bundesland zugeordnet werden konnten – bei 24% aller Anfragen war dies nicht möglich. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der den Bundesländern zuordenbaren Anfragen liegt dabei mit 5,6 Tagen geringfügig über dem Durchschnitt aller Anfragen (5,3). Folgende Bundesländer weichen vom Durchschnitt aller Bundesländer markant ab:

Betrachtet man die Anzahl der Fälle, die binnen drei Tagen erledigt werden konnten, landet Kärnten mit 56% auf dem letzten Platz. Noch deutlicher wird dies bei einer Betrachtung anhand der binnen einer Woche erledigten Fälle – hier liegt Kärnten mit 71% mit noch größerem Abstand auf dem letzten Rang. Zum Vergleich: Im Bundesländer-Durchschnitt können beinahe ebenso viele Fälle (70%) binnen drei Tagen abgeschlossen werden.

Anfragen aus dem Burgenland konnten zwar nur in 61% aller Fälle binnen drei Tagen erledigt werden, bei den innerhalb einer Woche erledigten Fälle liegt das Bundesland dagegen mit 94% auf dem ersten Rang. Nur Vorarlberg erreicht mit 92% ein ähnlich hohes Niveau.

Anfragen aus Salzburg konnten nur zu 18% am selben Tag erledigt werden – das ist der niedrigste Wert unter allen Bundesländern. Betrachtet man die binnen drei Tagen abgeschlossenen Fälle, ergibt sich ein Wert von 63% – mit 7 Prozentpunkten noch deutlich unter dem Bundesländer-Durchschnitt. Bei den binnen einer Woche abgeschlossenen Fällen liegt Salzburg allerdings exakt im Bundesländer-Durchschnitt (85%).

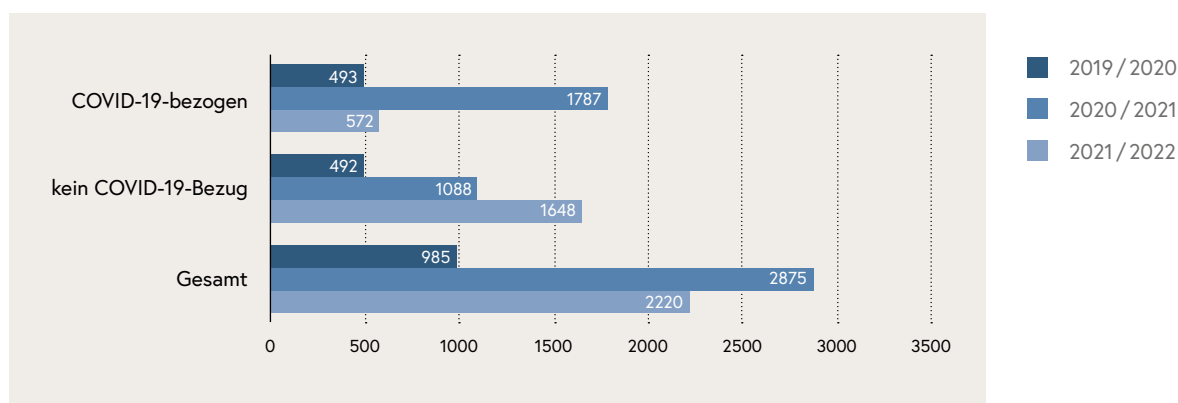
Fazit

- Gesamt konnten 31% aller Anfragen noch am selben Tag, 71% binnen drei Tagen und 85% binnen einer Woche abgeschlossen werden.
- Vor allem Auskünfte konnten besonders kurzfristig erledigt werden (37% noch am selben Tag). 83% aller Meldungen konnten binnen drei Tagen abgeschlossen werden. Ansuchen nahmen dagegen deutlich mehr Zeit in Anspruch – nur knapp zwei Drittel (65%) konnten binnen drei Tagen ad acta gelegt werden.
- Nach Themen betrachtet, gibt es einen eindeutigen Zusammenhang zwischen Komplexität der jeweiligen Themengebiete und deren Bearbeitungsdauer.
- Während die meisten Bundesländer weitgehend dem Durchschnitt aller Bundesländer entsprechen, fallen die Ergebnisse für Kärnten, das Burgenland und Salzburg erkennbar unterdurchschnittlich aus.

3.7 COVID-19

Der allgemeine Rückgang der Anfragen im Vergleich zum Vorjahr ist primär auf den Rückgang der auf COVID-19 bezogenen Fälle zurückzuführen. Im abgelaufenen Schuljahr nimmt nur rund jede vierte Anfrage Bezug auf COVID-19 (26%). Im vorausgegangenen Schuljahr waren es noch 62%. Damit weisen aktuell 572 Anfragen in der Zuständigkeit der OSS einen Bezug zu COVID-19 auf. Das entspricht einem Rückgang von 68% bei Pandemie-bezogenen Anfragen. Die nicht COVID-19-bezogenen Anfragen sind demgegenüber von 1088 im Schuljahr 2020/2021 auf 1648 Fälle im Schuljahr 2021/2022 gestiegen.

Abbildung 32: Fallzahlen nach COVID-19-Bezug im Jahresvergleich



Mit 55% sind Meldungen nach wie vor mehrheitlich COVID-19-bezogen, selbst wenn dieser Wert deutlich niedriger liegt als im Vorjahreszeitraum (-35 PP). Auch bei den verbleibenden Anfragearten sanken die aktuellen deutlich unter die Werte des vorausgegangenen Schuljahres: Bei Auskünften von 55% im Vorjahr auf aktuell 27% und bei Ansuchen von 44% auf 20%.

Abbildung 33: COVID-19-Bezug nach Anfrageart im Jahresvergleich

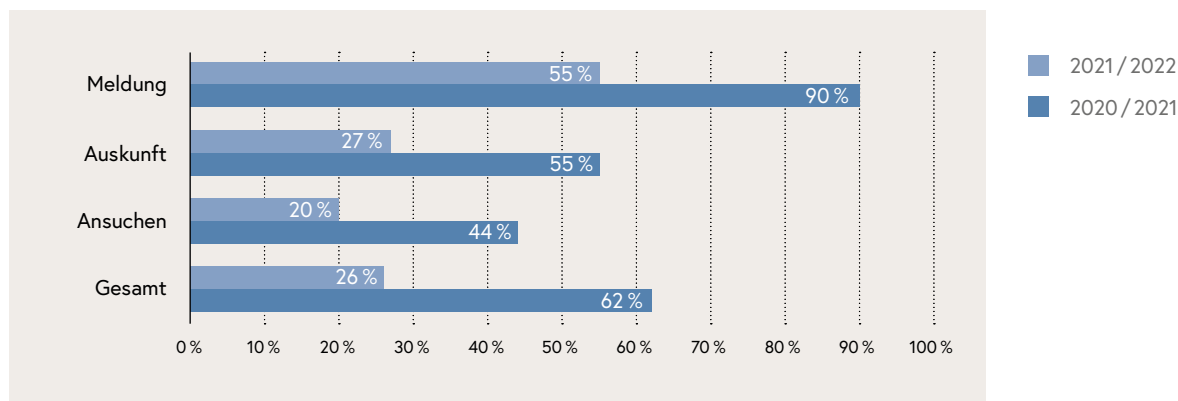
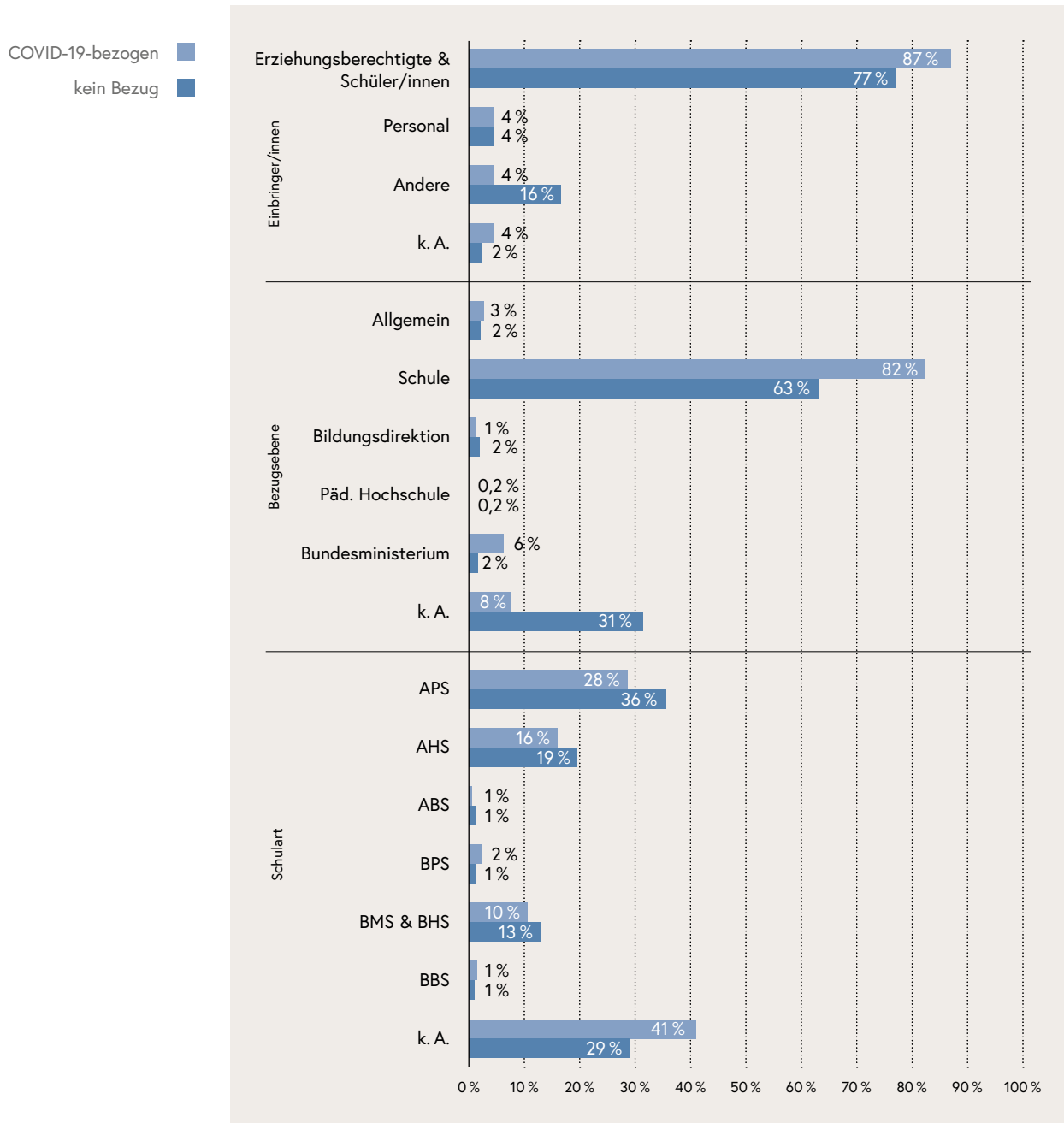


Abbildung 34: Struktur der Anfragen nach COVID-19-Bezug



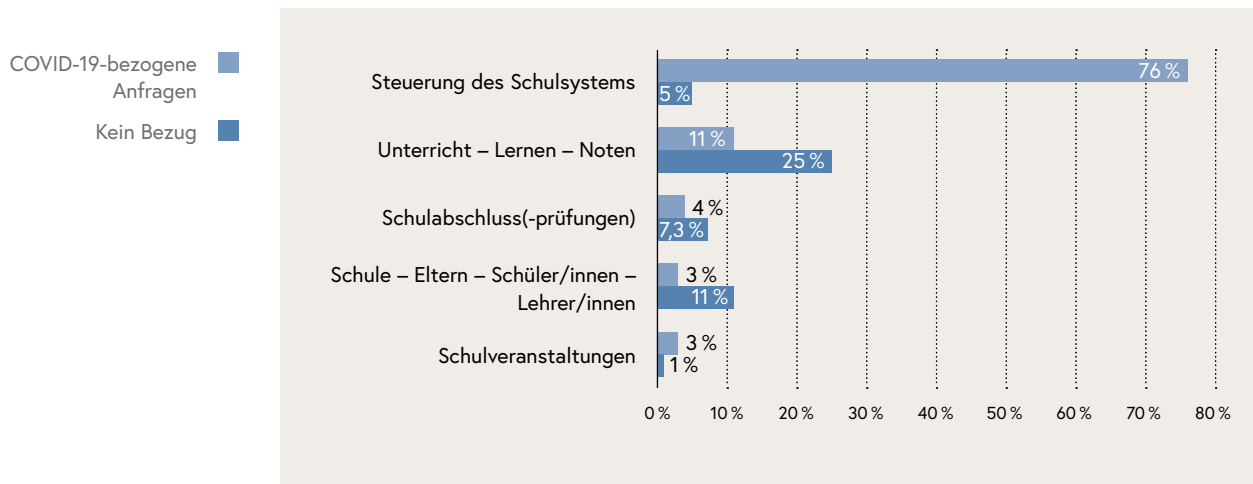
In der Struktur der Anfragen gibt es teils deutliche Unterschiede zwischen jenen Fällen mit COVID-19-Bezug und jenen ohne:

- Einbringer/innen: Erziehungsberechtigte und Schüler/innen treten häufiger als Einbringer/innen von Anfragen mit COVID-19-Bezug (87%) als ohne (77%) auf. Umgekehrt verhält es sich bei der Gruppe andere Personen (4% bei Anfragen mit COVID-19-Bezug, 16% ohne).
- Bezugsebene: 82% aller COVID-19-bezogenen Anfragen betreffen die Schulen – bei Anfragen ohne diesen Bezug sind es nur 63%. Auch das Bundesministerium wird bei COVID-19-bezogenen Anfragen deutlich häufiger genannt als in der Vergleichsgruppe (6% gegenüber 2%). Das Gesamtvolumen jener Anfragen, die sich auf das Bundesministerium beziehen, ist mit 60 Anfragen aber vergleichsweise gering. Umgekehrt verhält es sich bei nicht-zuordenbaren Anfragen: Während sie 8% aller COVID-19-bezogenen Anfragen ausmachen, entfallen 31% der Anfragen ohne Bezug zur Pandemie auf sie.
- Schulart: Bei Anfragen mit COVID-19-Bezug liegt der Anteil der unbekanntem Schulart um 12 Prozentpunkte höher als bei Anfragen ohne COVID-19-Bezug. Dem entsprechend geringer sind die Anteile der zugeordneten Schularten bei Fällen mit COVID-19-Bezug, insbesondere bei jenen aus APS.

Besonders deutlich sind die Unterschiede bei der thematischen Zusammensetzung der Fälle mit und ohne COVID-19-Bezug. Bei den fünf gesamthäufigsten Themen ergeben sich klar erkennbare Unterschiede.

- Steuerung des Schulsystems: Das zentrale Thema bei Anfragen mit COVID-19-Bezug ist die Steuerung des Schulsystems. Drei Viertel aller Fälle (76%) entfallen auf diesen Bereich und damit fast ausschließlich auf Anfragen, die die COVID-19-Maßnahmen (75%) thematisieren. Bei den nicht COVID-19-bezogenen Fällen entfallen lediglich 5% auf die Steuerung des Schulsystems.
- Unterricht – Lernen – Noten: 11% aller COVID-19-bezogenen Fälle (64 Anfragen gesamt) entfallen auf diesen Bereich. Bei den nicht-COVID-19-bezogenen Fällen entfällt ein Viertel aller Anfragen auf diesen Themenbereich.
- Betrachtet nach Subkategorien, entfallen bei den COVID-19-bezogenen Fällen je 20 Anfragen auf Beurteilung und die Matura, 17 auf Leistungsüberprüfungen und 12 auf Sport-/Sprach- und Projektwochen. Alle anderen Themen bleiben im einstelligen Bereich.

Abbildung 35: Gesamt Top-5-Themen – Anteil COVID-19-bezogene Fälle/
Fälle ohne Bezug



Fazit

- Nicht nur die Anzahl COVID-19-bezogener Anfragen (572 Fälle, –1215 Fälle), auch deren Anteil am Gesamtaufkommen (26%) sank im Vergleich zum Vorjahr (62%) deutlich.
- Die Anzahl der nicht-COVID-19-bezogenen Fälle hat sich gegenüber dem Vorjahr relativ stark erhöht (von 1088 auf 1649 Fälle).
- Der Anteil COVID-19-bezogener Ansuchen, Auskünfte und Meldungen ist drastisch gesunken. Die Mehrheit aller Meldungen weist aber nach wie vor einen Bezug zur Pandemie auf (55%).
- Die Struktur der eingebrachten Anliegen ist bei COVID-19-bezogenen Fällen und jenen ohne diesen Bezug ähnlich: Dabei stammen COVID-19-bezogene Anfragen noch häufiger von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (87%) und beziehen sich eindeutiger auf Schulen (82%) – soweit zuordenbar vor allem auf APS (49%).
- Thematisch stehen die COVID-19-bezogenen Anfragen eindeutig im Zeichen der Steuerung des Schulsystems (76%) – allein drei Viertel aller Fälle behandeln die COVID-19-Maßnahmen.

4 Themen und Missstände in Österreichs Schulen

Insgesamt beziehen sich etwas mehr als drei Viertel aller abgeschlossenen Anfragen im Zuständigkeitsbereich der OSS (1683 Fälle, 76 % aller Fälle) auf ein bestimmtes Bundesland. Damit konnten im abgelaufenen Jahr 23 % mehr Fälle einem Bundesland zugeordnet werden als im Vorjahreszeitraum (1484, 53 % aller Fälle zuordenbar).

Tabelle 10: Struktur der Anfragen bei Nicht-/Nennung des Bundeslandes

	Durchschnitt aller Anfragen	Bundesländer Durchschnitt	Keine Angabe des Bundeslandes
Art der Anfrage			
Meldung	7 %	6 %	10 %
Auskunft	48 %	44 %	62 %
Ansuchen	45 %	50 %	29 %
Einbringer/innen			
Bürger/innen	80 %	81 %	76 %
Personal	4 %	5 %	3 %
Andere	13 %	13 %	14 %
Keine Angabe	3 %	2 %	7 %
Bezugsebene			
Allgemein	2 %	2 %	4 %
Schule	68 %	68 %	68 %
Bildungsdirektion	2 %	2 %	1 %
Pädagogische Hochschule	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Bundesministerium	3 %	1 %	7 %
Keine Angabe	25 %	27 %	20 %
COVID-19-Bezug			
Bezug zu COVID-19	26 %	22 %	37 %
COVID-19-Maßnahmen	19 %	16 %	30 %

In der Struktur der Anfragen gibt es deutliche Unterschiede zwischen jenen mit und jenen ohne Bundesländer-Bezug:

- Art der Anfrage: Bei den bestimmten Bundesländern zuordenbaren Anfragen entfällt die Hälfte auf Ansuchen und weitere 44 % betreffen Auskünfte. Diese stellen bei nicht zuordenbaren Anfragen mit 62 % die deutliche Mehrheit aller Anfragen. Auf Ansuchen entfallen dagegen lediglich 29 %.
- Einbringer/innen: Die Struktur der Einbringer/innen weicht in beiden Gruppen nur geringfügig vom Gesamtdurchschnitt ab. Anfragen, die keinem Bundesland zugeordnet werden können, können auch häufiger keinen Einbringer/innen zugeordnet werden (7 % gegenüber 2 %). Im Vorjahr traf dies noch auf 42 % der Anfragen dieser Gruppe zu.
- Bezugsebene: Ähnlich verhält es sich auch bei den Bezugsebenen. Deutlichster Unterschied: Bei Anfragen ohne Angabe des Bundeslandes lassen sich ein Fünftel aller Anfragen keiner Ebene zuordnen, bei Anfragen mit Angabe des Bundeslandes dagegen 27 %. Dafür beziehen sich hier markant mehr Anfragen auf das Bundesministerium (7 % gegenüber 1 %).

Tabelle 11: Anfragen nach Bundesland in Relation zu Schüler/innenzahlen

Bundeslandbe- zogene Anfragen	Häufigkeit	Prozent	Anzahl Schüler/ innen/ ³	Schüler/innen- anteil %
Burgenland	31	2 %	34.986	3 %
Kärnten	48	3 %	70.077	6 %
Niederösterreich	274	16 %	207.091	18 %
Oberösterreich	188	11 %	199.394	17 %
Salzburg	67	4 %	77.117	7 %
Steiermark	137	8 %	150.420	13 %
Tirol	60	4 %	98.876	9 %
Vorarlberg	36	2 %	55.434	5 %
Wien	842	50 %	247.327	22 %
Gesamt	1683	100 %	1.140.722	100 %

Die Verteilung der Anfragen entspricht weitgehend der Schüler/innen-Anzahl in Österreich – Oberösterreich liegt 6, die Steiermark und Tirol liegen jeweils 5 Prozentpunkte unter den tatsächlichen Anteilen der Schüler/innen. Verzerrt wird dieses Bild allerdings durch den hohen Anteil von Anfragen aus der Bundeshauptstadt: 22 % aller Schüler/innen in Österreich besuchen Schulen in Wien. Diesen steht die Hälfte aller den Bundesländern zuordenbaren Anfragen gegenüber. Die Anteile der Anfragen in den verbleibenden

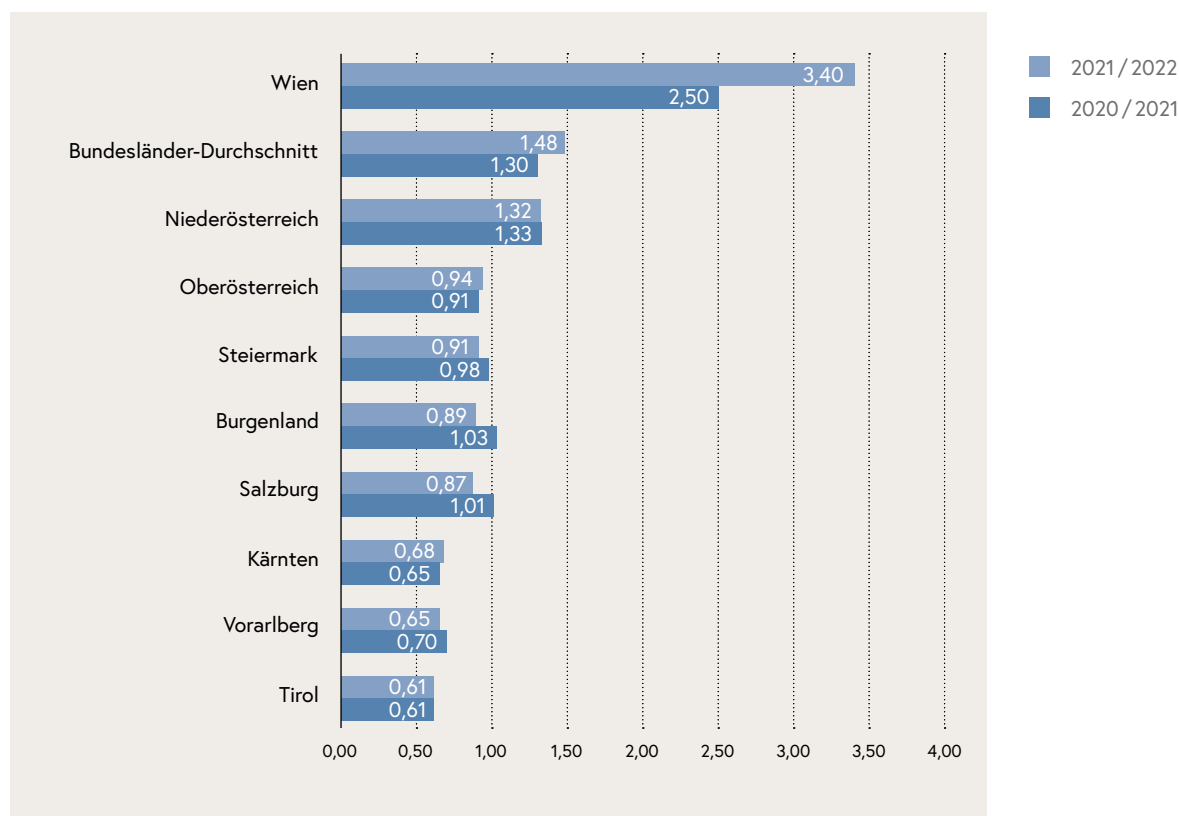
3 Statistik Austria (2022): Schülerinnen und Schüler im Schuljahr 2021 / 2022 nach Bundesland (vorläufige Daten; Schulstatistik)

Bundesländern liegen damit tendenziell unter den Schüler/innen-Anteilen. Einzig in Niederösterreich bewegen sich die Anteile der Anfragen (16%) und jene der Schüler/innen (18%) auf einem annähernd gleichen Niveau.

Noch deutlicher wird dieses Bild, wenn man die Häufigkeit der bundesländerspezifischen Anfragen pro 1000 Schüler/innen je Bundesland betrachtet. Dabei wird ersichtlich, dass die Anzahl der einem Bundesland zuordenbaren Anfragen pro 1000 Schüler/innen von 1,3 im Vorjahr auf 1,48 gestiegen ist. Das entspricht einem Wachstum von 13%. Aus der Grafik ist auch ersichtlich, dass vor allem das stark gestiegene Aufkommen in Wien dafür verantwortlich ist (+36%).

Auch in Kärnten (+5%) und Oberösterreich (+4%) stiegen die Fallzahlen leicht, während sie in Niederösterreich und Tirol stagnierten (jeweils -1%). In der Steiermark und in Vorarlberg waren sie dagegen leicht (jeweils -7%) und im Burgenland und in Salzburg stark rückläufig (-14%).

Abbildung 36: Anfragen pro 1000 Schüler/innen nach Bundesland



Eigene Berechnungen. Statistik Austria (2022): Schülerinnen und Schüler im Schuljahr 2021/2022 nach Bundesland (vorläufige Daten, Schulstatistik)

Die Aussagekraft dieses Vergleichs muss aufgrund der teils geringen Fallzahlen in Bundesländern wie Burgenland (30 Anfragen), Vorarlberg (36), Kärnten (48), Tirol (60) und Salzburg (67) sowie dem Umstand, dass knapp ein Viertel aller Anfragen keinem Bundesland zuordenbar war, als eingeschränkt bezeichnet werden.

Die Struktur der Anfragen variiert dabei teilweise stark zwischen den Bundesländern (siehe auch Tabelle 12).

- Art der Anfrage: Dabei ergeben sich vor allem bei Ansuchen größere Unterschiede. In Kärnten und Tirol liegt deren Anteil mit jeweils 40 %, in Vorarlberg mit 42 % klar unterhalb des Durchschnitts.
- Einbringer/innen: Im Fall von Kärnten stammen überdurchschnittlich viele Anfragen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (92 %, +11 PP), während nur 4 % aller Anfragen anderen Personen zugerechnet werden können (-9 %). Mit 75 % ist der Anteil von Anfragen Erziehungsberechtigter und Schüler/innen in der Steiermark, in Tirol und in Vorarlberg am niedrigsten (-6 PP). In Tirol entfallen 13 % aller Anfragen auf das administrative und pädagogische Personal (+9 PP). Die verbleibenden Bundesländer entsprechen weitgehend dem Durchschnitt.
- Bezugsebene: Gesamt beziehen sich 7 von 10 Anfragen (68 %) auf die Schulen. Hier lassen sich keine nennenswerten Abweichungen erkennen. Lediglich in Salzburg sind deutlich weniger Anfragen nicht zuordenbar (16 %, -11 PP), während drei Viertel aller Anfragen sich auf Schulen beziehen.
- Schulart: Von den gesamt 1683 einem Bundesland zuordenbaren Fällen können rund ein Drittel (32 %) keiner Schulart zugeordnet werden. Nicht zuletzt aufgrund der historisch gewachsenen Verteilung sowie der geringen Fallzahlen von Schularten in den jeweiligen Bundesländern ergeben sich zwischen den Bundesländern stark variierende Verteilungsmuster.
- COVID-19-Bezug: Besonders viele Anfragen mit Bezug zur Pandemie finden sich in Salzburg (34 %, +12 PP), Tirol (33 %, +11 PP) und Oberösterreich (30 %, +8 PP). Damit werden aber nicht automatisch die COVID-19-Maßnahmen in diesen Bundesländern in gleichem Ausmaß häufiger thematisiert. Dies trifft zwar auf Salzburg (27 % aller Anfragen, +11 PP), aber nur in geringerem Umfang auf Oberösterreich (21 %, +5 %) und Tirol (20 %, +4 PP) zu. Die beiden Bundesländer liegen hier hinter Kärnten (23 %, +7 PP) und Vorarlberg (22 %, +6 PP).

Tabelle 12: Bundeslandspezifische Anfragen nach Art der Anfrage, Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Bundeslän- der-Durch- schnitt
Anfrageart										
Meldung	6%	13%	4%	5%	7%	7%	13%	11%	6%	6%
Auskunft	48%	48%	48%	48%	43%	44%	47%	47%	41%	44%
Ansuchen	45%	40%	48%	47%	49%	50%	40%	42%	53%	50%
Einbringer/innen										
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	84%	92%	83%	81%	82%	75%	75%	75%	81%	81%
Personal	6%		4%	6%	9%	8%	13%	8%	3%	5%
Andere	6%	4%	12%	10%	7%	15%	8%	17%	15%	13%
Keine Angabe	3%	4%	1%	3%	1%	2%	3%		1%	2%
Bezugsebene										
Allgemein	3%	2%	1%	1%		2%	3%		2%	1%
Schule	71%	67%	66%	65%	75%	69%	67%	69%	68%	68%
Bildungsdirektion	3%		1%	1%	6%	4%	2%	3%	2%	2%
Päd. Hochschule									0,4%	0,2%
Bundesministerium	3%		1%	1%	3%	2%	3%		1%	1%
Keine Angabe	19%	31%	31%	31%	16%	23%	25%	28%	26%	27%
Schulart										
APS	45%	35%	28%	31%	43%	39%	32%	19%	35%	34%
AHS	3%	19%	22%	18%	15%	16%	20%	19%	19%	19%
ABS			1%	1%	3%				1%	1%
BPS			3%	2%	1%	1%		6%	1%	1%
BMS & BHS	16%	13%	11%	16%	10%	9%	12%	17%	12%	12%
BBS	3%		1%	1%	1%		2%		1%	1%
Keine Angabe	32%	33%	34%	32%	25%	34%	35%	39%	30%	32%
COVID-19-Bezug										
COVID-19-bezogen	23%	27%	22%	30%	34%	25%	33%	28%	18%	22%
COVID-19-Maßnahmen	16%	23%	16%	21%	27%	18%	20%	22%	12%	16%

Thematisch betrachtet liegen im Bundesländer-Durchschnitt die Themenbereiche Unterricht – Lernen – Noten (22%) sowie die Steuerung des Schulsystems (20%) in etwa gleichauf. Diese Reihung findet sich jedoch nicht in allen Bundesländern: In Wien ist der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel mit 23% (+7 PP) das zentrale Thema. In Oberösterreich (29%/22%), Salzburg (31%/27%) und Vorarlberg (25%/19%) ist die Steuerung des Schulsystems von größerer Bedeutung als der Bereich Unterricht – Lernen – Noten. Die jeweiligen Verteilungsmuster werden in den jeweiligen Länder-Kapiteln genauer betrachtet.

Tabelle 13: Verteilung der Anfragen auf die unterschiedlichen Themenfelder nach Bundesländern

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Bundeslän- der-Durch- schnitt
Unterricht – Lernen – Noten	29%	27%	27%	22%	27%	28%	23%	19%	18%	22%
Steuerung des Schulsystems	19%	25%	18%	29%	31%	24%	23%	25%	16%	20%
Schulplatz/ Schulwechsel	6%	10%	10%	6%	3%	9%	8%	6%	23%	15%
Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen	13%	8%	12%	10%	10%	7%	5%	17%	11%	10%
Bildungsberatung	6%	6%	11%	9%	4%	4%	3%	3%	6%	7%
Anderes	6%	6%	5%	6%	7%	5%	2%	8%	6%	6%
Schulabschluss(-prüfungen)	3%	4%	4%	6%	4%	8%	13%	11%	5%	6%
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	13%	6%	6%	3%	1%	7%	3%		6%	5%
Beihilfen		2%	1%	2%	4%	3%	5%	3%	2%	2%
Pädagogische Förderung	3%		1%	2%	4%	0,7%	2%	3%	2%	2%
Schulveranstaltungen			0,7%	3%	1%	0,7%	3%		2%	2%
Internationale Bildung(swege)		4%	1%			0,7%	5%		1%	1%
Menschen mit Behinderung			1%	2%		1%	3%		0,8%	1%
Dienst- / Besoldungsrecht			1%	1%		0,7%		6%	0,7%	0,8%
Ganztägige Schularten (Nachmittagsbetreuung)						0,7%			0,5%	0,3%

Fazit

- Gesamt konnten im abgelaufenen Schuljahr 23 % mehr Fälle einem Bundesland zugeordnet werden als noch im Vorjahr.
- Die Anzahl der Anfragen entspricht weitgehend der Schüler/innen-Anzahl in den Bundesländern – allein Wien ist deutlich überrepräsentiert. Die Hälfte aller zuordenbaren Fälle stammt aus der Bundeshauptstadt.
- Gesamt stieg die Anzahl der zuordenbaren Fälle von 1,3 auf 1,48 Anfragen pro 1000 Schüler/innen, das entspricht einer Steigerung von 13%. In Wien stieg dieser Wert vom bereits hohen Grundniveau des Vorjahres von 2,5 auf 3,4 Anfragen pro 1000 Schüler/innen, was einer Steigerung von 36% gleichkommt.
- Anfragen, die keinem Bundesland zuordenbar sind, erfolgen deutlich häufiger als Auskünfte (62%), beziehen sich häufiger auf das Bundesministerium (7%) und weisen in 2 von 5 Fällen (37%) einen COVID-19-Bezug auf. Bei zuordenbaren Anfragen trifft dies auf nur 22% der Anfragen zu.

4.1 Burgenland

Gesamt entfallen 31 Anfragen – 5 weniger als im Vorjahreszeitraum – auf das Burgenland. Die Verteilung bezüglich Einbringer/innen, Bezugsebene und COVID-19-Bezug entspricht weitgehend dem Durchschnitt der bundesländerspezifischen Anfragen.

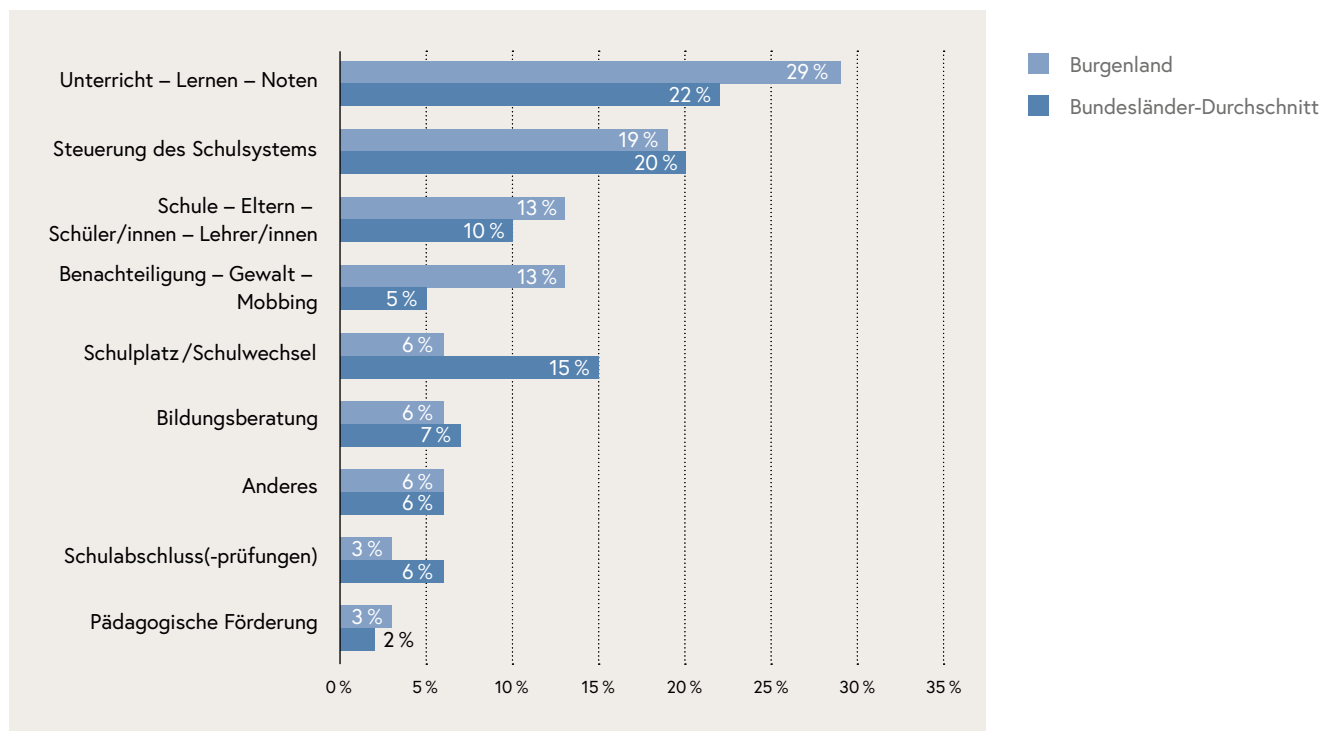
- Art der Anfrage: Deren Verteilung weicht nur geringfügig vom Bundesländer-Durchschnitt ab, weist aber deutliche Unterschiede zum Vorjahr auf: Auskünfte sind nach wie vor die häufigste Form von Anfragen (–4 Fälle), obgleich Ansuchen zugenommen haben (+2 Fälle) und Meldungen zurückgingen (–3 Fälle).
- Einbringer/innen: Bei den Einbringer/innen entfallen weniger Anfragen auf die Gruppe andere Personen (6%, 2 Anfragen). Im Burgenland können nur 19% (6 Fälle) keiner Bezugsebene zugeordnet werden.
- Schulart: 21 der gesamt 31 Anfragen lassen sich einer Schulart zuweisen: Dabei entfallen 14 auf die APS und 5 auf BMS und BHS.

Tabelle 14: Struktur der Anfragen im Burgenland

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	2	6%	6%
Auskunft	15	48%	44%
Ansuchen	14	45%	50%
Gesamt	31	100%	100%
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	26	84%	81%
Personal	2	6%	5%
Andere	2	6%	13%
Keine Angabe	1	3%	2%
Gesamt	31	100%	100%
Bezugsebene			
Allgemein	1	3%	1%
Schule	22	71%	68%
Bildungsdirektion	1	3%	2%
Pädagogische Hochschule			0,2%
Bundesministerium	1	3%	1%
Keine Angabe	6	19%	27%
Gesamt	31	100%	100%
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	7	23%	22%
COVID-19-Maßnahmen	5	16%	16%

Bei den thematischen Schwerpunkten steht der Bereich Unterricht – Lernen – Noten mit 29% (9 Anfragen) im Fokus. Die Steuerung des Schulsystems folgt auf Rang 2 mit 19% (6 Anfragen). Auf Anfragen im Bereich Benachteiligung – Gewalt – Mobbing entfallen 13% (4 Anfragen) und damit doppelt so viele wie im Durchschnitt aller Bundesländer (6%). Anfragen zum Schulplatz/Schulwechsel sind dabei von deutlich geringerer Bedeutung (6%, 2 Anfragen) als im Bundesländer-Durchschnitt (15%).

Abbildung 37: Thematische Verteilung der Anfragen im Burgenland



Fazit

- Gesamt gibt es mit 31 Anfragen um 5 weniger als noch im Vorjahreszeitraum.
- Die Struktur der Anfragen entspricht dabei weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt.
- Thematisch steht im Burgenland das Themenfeld Unterricht – Lernen – Noten im Fokus (29%, 9 Anfragen). Auf Rang zwei folgt die Steuerung des Schulsystems (19%, 6 Anfragen) – zentral sind hier die COVID-19-Maßnahmen mit 5 Fällen (16% aller Anfragen).

4.2 Kärnten

Die Struktur der gesamt 48 Anfragen in Kärnten (+2 Fälle im Vergleich zum Vorjahreszeitraum) ähnelt weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt.

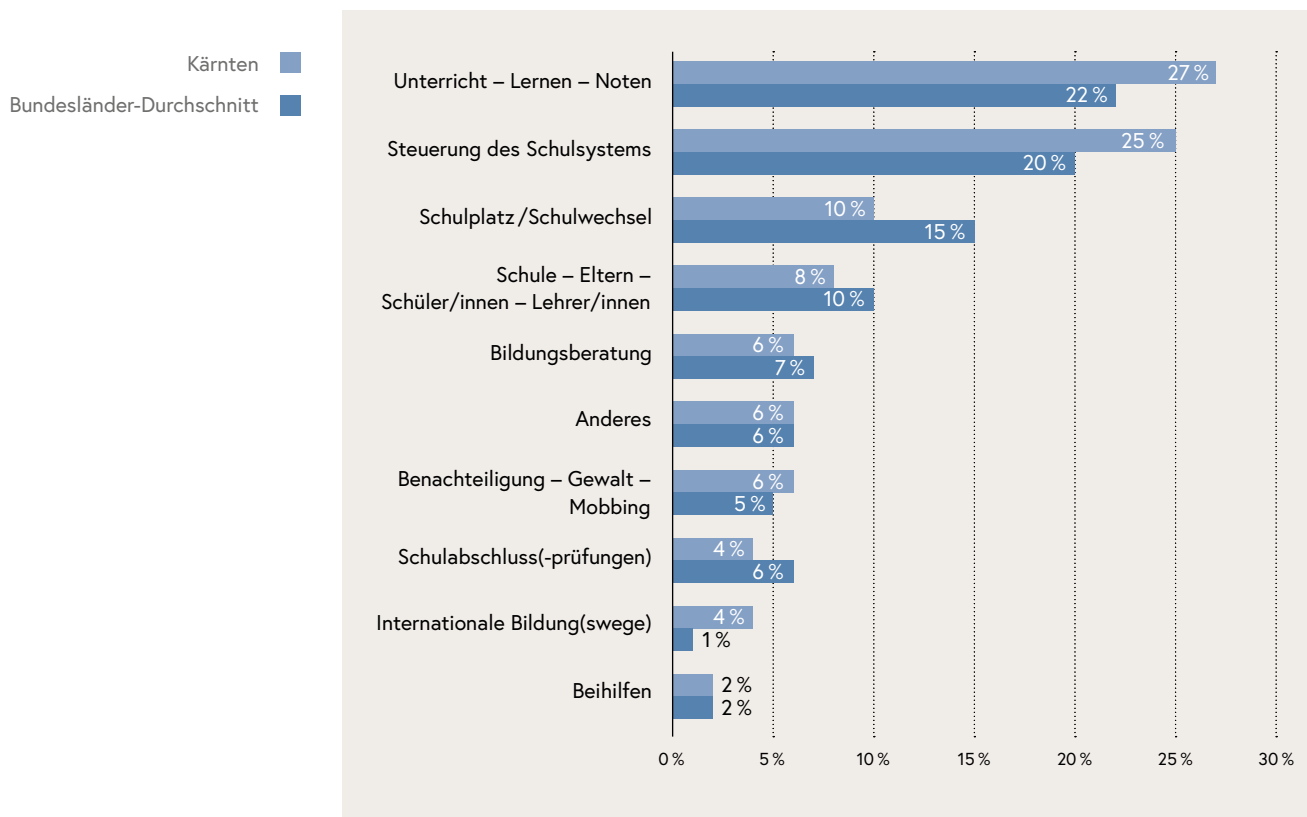
- Art der Anfragen: Dabei gibt es geringfügig weniger Ansuchen (40 %, 19 Anfragen). Im Bundesländer-Durchschnitt machen diese 50 % aller Anfragen aus. Die Struktur der Anfragen entspricht mit einer Ausnahme (+2 Auskünfte) exakt dem Vorjahresergebnis
- Einbringer/innen: Mit 92 % (44 Fälle) stammen besonders viele Anfragen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen. Auf andere Personen entfallen dagegen lediglich 4 % (2 Fälle) der Anfragen. Anfragen vom administrativen und pädagogischen Personal gab es im abgelaufenen Schuljahr keine.
- COVID-19-Bezug: Dieser fällt in Kärnten mit 27 % (13 Fälle) geringfügig höher aus als im Bundesländer-Durchschnitt. Allein auf die COVID-19-Maßnahmen entfallen 23 % (11 Fälle) der Anfragen.
- Schulart: 32 der 48 Anfragen können einer Schulart zugerechnet werden. Dabei entfallen 17 Anfragen auf APS, 9 auf AHS und 6 auf BMS und BHS.

Tabelle 15: Struktur der Anfragen in Kärnten

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	6	13 %	6 %
Auskunft	23	48 %	44 %
Ansuchen	19	40 %	50 %
Gesamt	48	100 %	100 %
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	44	92 %	81 %
Personal	0		5 %
Andere	2	4 %	13 %
Keine Angabe	2	4 %	2 %
Gesamt	48	100 %	100 %
Bezugsebene			
Allgemein	1	2 %	1 %
Schule	32	67 %	68 %
Bildungsdirektion			2 %
Pädagogische Hochschule			0,2 %
Bundesministerium			1 %
Keine Angabe	15	31 %	27 %
Gesamt	48	100 %	100 %
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	13	27 %	22 %
COVID-19-Maßnahmen	11	23 %	16 %

In Kärnten entfallen geringfügig größere Anteile der Anfragen auf Unterricht – Lernen – Noten (27%, 13 Fälle) und die Steuerung des Schulsystems (25%, 12 Fälle – davon behandeln 11 die COVID-19-Maßnahmen). Der Bereich Schulplatz/Schulwechsel (10%, 5 Fälle) spielt hier eine weniger zentrale Rolle als im Bundesländer-Durchschnitt (15%).

Abbildung 38: Thematische Verteilung der Anfragen in Kärnten



Fazit

- Die Anzahl der Anfragen ist in Kärnten nur leicht gestiegen (48, +2 Fälle).
- Ein besonders hoher Anteil von Anfragen stammt dabei von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (92%). Auf andere Personen entfallen weniger Anfragen (4%) als im Durchschnitt – auf das administrative und pädagogische Personal keine.
- Zentrales Thema ist der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten (27%), gefolgt von der Steuerung des Schulsystems (25%).
- Gesamt sind nur 32 der 48 Anfragen einer Schulart zuordenbar. Bei diesen Anfragen sind keine auffälligen thematischen Häufungen erkennbar.

4.3 Niederösterreich

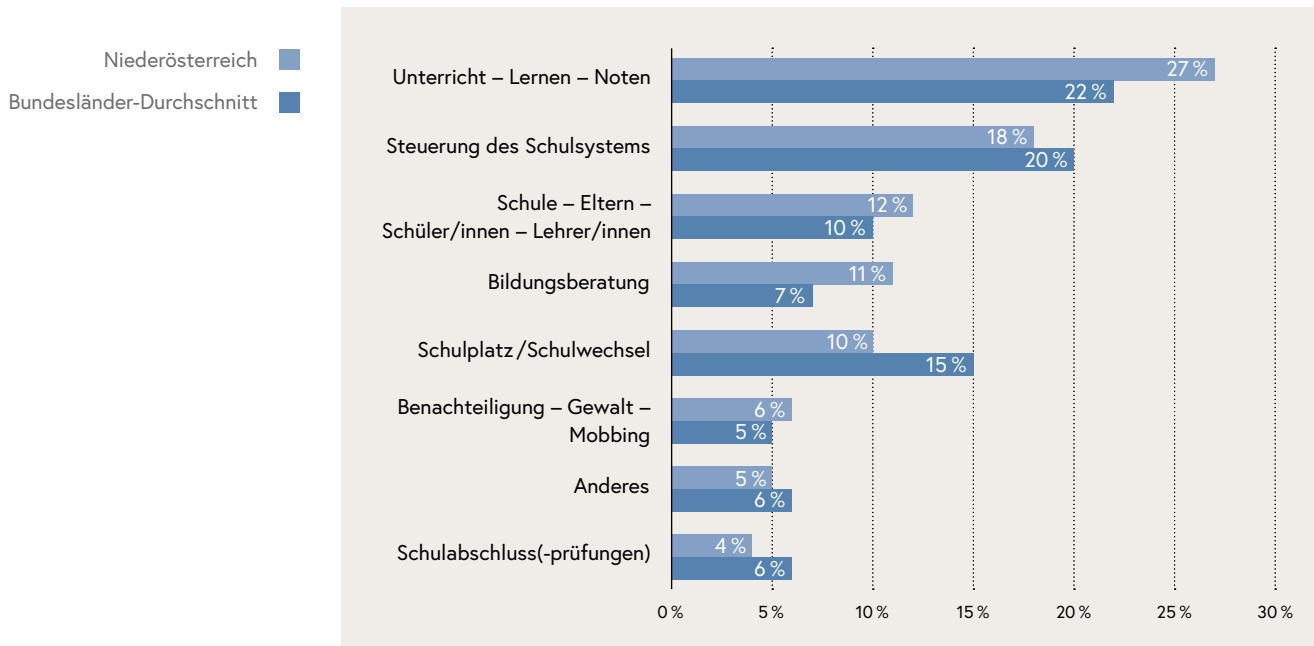
Mit 274 Anfragen blieb das Aufkommen im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert (-1 Fall). Damit ist Niederösterreich hinter Wien jenes Bundesland mit den meisten Anfragen (16% aller einem Bundesland zuordenbaren Anfragen). Die Struktur der Anfragen entspricht dabei nahezu exakt dem Durchschnitt aller Bundesländer-Anfragen.

- Art der Anfrage: Während im Durchschnitt Ansuchen gegenüber Auskünften leicht überwiegen, halten sich beide in Niederösterreich mit 48 % exakt die Waage. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum hat sich die Struktur der Anfragen aber deutlich verändert: Im abgelaufenen Schuljahr gab es 50 Ansuchen mehr, dafür 23 weniger Meldungen und 28 weniger Auskünfte.
- Bezugsebene: Geringfügig mehr Fälle als im Durchschnitt (27 %) lassen sich in Niederösterreich keiner Bezugsebene zuordnen (31 %). Zwei Drittel der Anfragen (66 %) beziehen sich auf die Schulen.
- Schularten: Dabei lassen sich nur 180 der 274 Anfragen (66 %) einer Schulart zuordnen. 78 Anfragen, und damit etwas weniger als im Gesamtdurchschnitt, entfallen auf APS. Mit 59 Fällen sind Anfragen aus AHS leicht überrepräsentiert. BMS und BHS (30 Fälle) sowie die restlichen Schularten entsprechen weitgehend dem Durchschnitt.

Tabelle 16: Struktur der Anfragen in Niederösterreich

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	11	4 %	6 %
Auskunft	132	48 %	44 %
Ansuchen	131	48 %	50 %
Gesamt	274	100 %	100 %
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	227	83 %	81 %
Personal	11	4 %	5 %
Andere	33	12 %	13 %
Keine Angabe	3	1 %	2 %
Gesamt	274	100 %	100 %
Bezugsebene			
Allgemein	2	1 %	1 %
Schule	182	66 %	68 %
Bildungsdirektion	2	1 %	2 %
Pädagogische Hochschule	0	0 %	0,2 %
Bundesministerium	4	1 %	1 %
Keine Angabe	84	31 %	27 %
Gesamt	274	100 %	100 %
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	59	22 %	22 %
COVID-19-Maßnahmen	43	16 %	16 %

Abbildung 39: Thematische Verteilung der Anfragen in Niederösterreich



Auch in Niederösterreich steht der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten mit einem Anteil von 27% (73 Anfragen) an vorderster Stelle. Mit 36 Anfragen ist das Thema Beurteilung dabei die zentrale Subkategorie. Auf Bildungsberatung entfällt in Niederösterreich mit 11% aller Anfragen (31 Fälle) ein größerer Anteil als im Bundesländer-Durchschnitt (7%). Anders verhält es sich beim Schulplatz/Schulwechsel. Auf diesen entfallen 10% der Anfragen (27 Fälle) – im Durchschnitt sind es 15%.

Fazit

- Die Anzahl der Anfragen ist mit 274 in Niederösterreich im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben (-1 Anfrage).
- Die Struktur der Anfragen entspricht dabei weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt, hat sich aber im Vergleich zum Vorjahreszeitraum von Meldungen (-23 Fälle) und Auskünften (-28 Fälle) deutlich zu Ansuchen (+50 Fälle) verlagert.
- Das Themenfeld Unterricht – Lernen – Noten (27%) stellt auch in Niederösterreich mit klarem Abstand vor der Steuerung des Schulsystems (18%) den zentralen Themenbereich dar.

4.4 Oberösterreich

Das Aufkommen an Anfragen ist in Oberösterreich mit 188 Fällen weitgehend stabil geblieben (im Vorjahreszeitraum gingen 183 Anfragen ein). Damit entfallen 11% aller zuordenbaren Anfragen auf Oberösterreich. Die Struktur der Anfragen entspricht dabei weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt:

- Art der Anfragen: Auffällig sind hier vorwiegend die Veränderungen im Vergleich zum Vorjahreszeitraum: Auskünfte sind zwar nach wie vor die häufigste Form von Anfragen (-37 Fälle), Ansuchen sind aber deutlich angestiegen (+49 Fälle), Meldungen haben dagegen abgenommen (-7 Fälle).
- COVID-19-Bezug: Der Anteil COVID-19-bezogener Anfragen liegt bei 30% – das ist hinter Salzburg (34%) der höchste Wert unter allen Bundesländern. Allein 21% aller Anfragen thematisieren die COVID-19-Maßnahmen (40 Anfragen).
- Schulart: Gesamt lassen sich 128 der 188 Anfragen einer Schulart zuordnen (68%). Dabei entfallen 59 Anfragen auf APS, 33 auf AHS, 7 auf BMS und BHS sowie 3 auf berufsbildende Pflichtschulen.

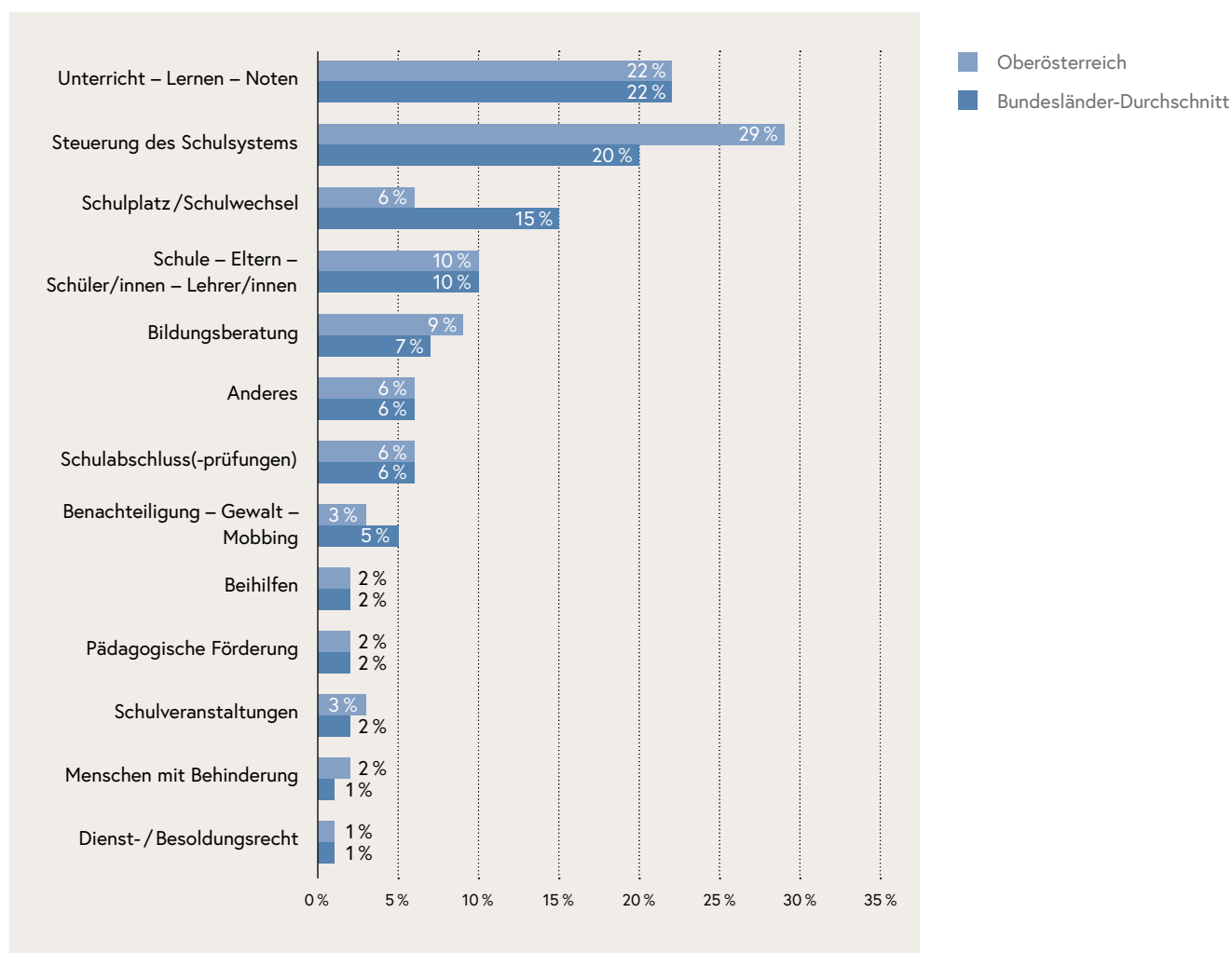
Tabelle 17: Struktur der Anfragen in Oberösterreich

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	10	5%	6%
Auskunft	90	48%	44%
Ansuchen	88	47%	50%
Gesamt	188	100%	100%
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	153	81%	81%
Personal	11	6%	5%
Andere	19	10%	13%
Keine Angabe	5	3%	2%
Gesamt	188	100%	100%
Bezugsebene			
Allgemein	2	1%	1%
Schule	123	65%	68%
Bildungsdirektion	2	1%	2%
Pädagogische Hochschule			0,2%
Bundesministerium	2	1%	1%
Keine Angabe	59	31%	27%
Gesamt	188	100%	100%
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	57	30%	22%
COVID-19-Maßnahmen	40	21%	16%

Thematisch steht in Oberösterreich die Steuerung des Schulsystems (29 % – allein 21 % aller Anfragen thematisieren die Subkategorie COVID-19-Maßnahmen) im Vordergrund. Auf Rang zwei folgt der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten (22 %) – das Thema Beurteilung ist hier mit 12 % aller Anfragen (23 Fälle) die zentrale Subkategorie. Wie auch in den anderen Bundesländern (die Ausnahme ist die Bundeshauptstadt mit 23 %) spielt der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel nur eine untergeordnete Rolle (6 % – der Bundesländer-Durchschnitt liegt bei 15 %).

Die COVID-19-Maßnahmen werden generell mit 40 Anfragen am häufigsten thematisiert: Ein hoher Anteil dieser Anfragen (43 %, 17 Anfragen) lässt sich keiner Schulart zuordnen, 12 beziehen sich auf APS und 5 auf AHS. Abgesehen von diesem Themenbereich lassen sich keine auffälligen Häufungen bei den Anfragen feststellen – als Ausnahme können die 8 Anfragen zur Beurteilung in den AHS gelten.

Abbildung 40: Thematische Verteilung der Anfragen in Oberösterreich



Fazit

- Mit 188 Anfragen ist das Aufkommen in Oberösterreich stabil geblieben (+5 Fälle).
- Die Struktur der Anfragen entspricht dabei weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt, hat sich im Vergleich zum Vorjahr aber eindeutig von Meldungen (-7 Fälle) und Auskünften (-37 Fälle) hin zu Ansuchen verschoben (+49 Fälle).
- Insgesamt 30 % aller Anfragen weisen einen Bezug zu COVID-19 auf. Allein 21 % aller Anfragen entfallen auf COVID-19-Maßnahmen.
- Das übergeordnete Themengebiet Steuerung des Schulsystems liegt in Oberösterreich mit 29 % – anders als im Bundesländer-Durchschnitt (Rang 2, 20 %) – auf Rang 1. Auf Rang zwei folgt der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten mit 22 %.

4.5 Salzburg

Auf Salzburg entfallen im abgelaufenen Schuljahr 67 Anfragen – um 11 weniger als noch im Vorjahreszeitraum. Die Struktur der Anfragen weicht dabei vereinzelt deutlich vom Bundesländer-Durchschnitt ab.

- Art der Anfrage: Die Verteilung entspricht weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt, weist aber im Vergleich zum Vorjahr entscheidende Abweichungen auf: Entfielen im Vorjahreszeitraum mit 58 Fällen noch knapp drei Viertel aller Anfragen auf Auskünfte, waren es im abgelaufenen Schuljahr nur mehr 29. Die Anzahl der Meldungen ist mit 5 (-1 Fall) weitgehend unverändert geblieben, Ansuchen haben dagegen deutlich zugenommen (+19 Fälle) und sind mit 33 Fällen die häufigste Form der Anfragen.
- Einbringer/innen: Erziehungsberechtigte und Schüler/innen sind auch in Salzburg für den größten Anteil an Anfragen verantwortlich (82 %, 55 Fälle). Mit 9 % entfallen aber auch überdurchschnittlich viele auf das administrative und pädagogische Personal (gesamt 6 Fälle). Auf die Gruppe andere Personen entfallen dagegen nur 7 % (5 Fälle).

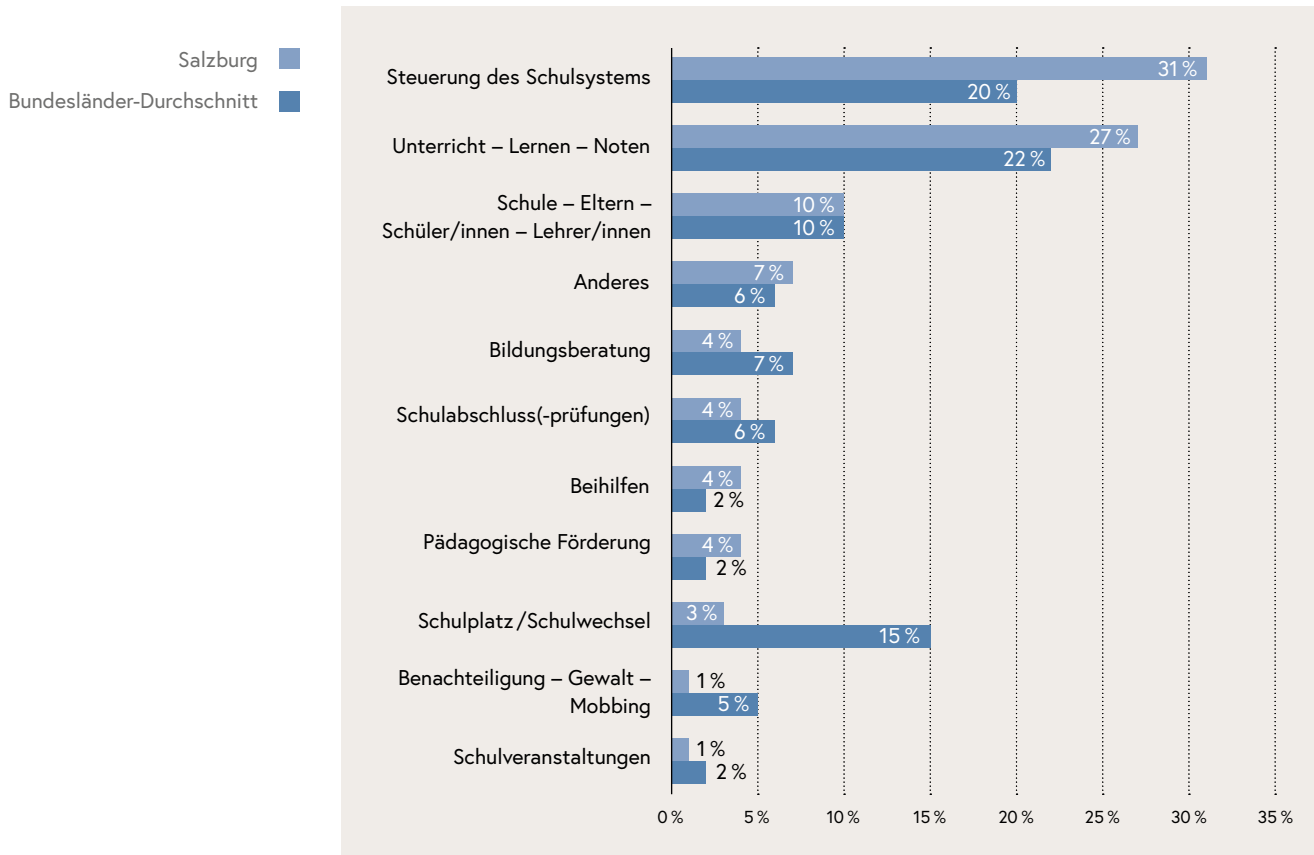
Tabelle 18: Struktur der Anfragen in Salzburg

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	5	7 %	6 %
Auskunft	29	43 %	44 %
Ansuchen	33	49 %	50 %
Gesamt	67	100 %	100 %
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	55	82 %	81 %
Personal	6	9 %	5 %
Andere	5	7 %	13 %
Keine Angabe	1	1 %	2 %
Gesamt	67	100 %	100 %
Bezugsebene			
Allgemein			1 %
Schule	50	75 %	68 %
Bildungsdirektion	4	6 %	2 %
Pädagogische Hochschule			0,2 %
Bundesministerium	2	3 %	1 %
Keine Angabe	11	16 %	27 %
Gesamt	67	100 %	100 %
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	23	34 %	22 %
COVID-19-Maßnahmen	18	27 %	16 %

Bezugsebene: Nur 16 % aller Anfragen lassen sich keiner Bezugsebene zuordnen (11 Fälle). Dieser Anteil ist deutlich geringer als im Bundesländer-Durchschnitt (27 %). Drei Viertel aller Anfragen (50 Fälle) beziehen sich auf die Schulen.

- COVID-19-Bezug: In keinem anderen Bundesland weisen so viele (34 %, 23 Fälle) aller Anfragen einen Bezug zu COVID-19 auf. Allein auf die COVID-19-Maßnahmen entfallen 27 % aller Anfragen (18 Fälle) – im Bundesländer-Durchschnitt sind es 16 %.
- Schulart: 50 der 67 Anfragen (75 %) sind einer Schulart zuordenbar. Dabei entfallen 29 Anfragen auf die APS, 10 auf die AHS und 7 auf BMS und BHS.

Abbildung 41: Thematische Verteilung der Anfragen in Salzburg



Allein 31% aller Anfragen (21 Fälle) entfallen auf die Steuerung des Schulsystems – 27% aller Anfragen thematisieren die Subkategorie der COVID-19-Maßnahmen. Anders als im Bundesländer-Durchschnitt (Rang 2, 20%) liegt dieser Themenbereich damit in Salzburg auf Platz eins. Nur 4 Prozentpunkte weniger (27%, 18 Fälle) entfallen auf den Bereich Unterricht – Lernen – Noten. Dabei steht das Thema Beurteilung mit 8 Anfragen im Fokus. Kaum von Bedeutung ist der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel. Bei einer Betrachtung nach Schularten lassen sich keine auffälligen Häufungen feststellen.

Fazit

- Mit 67 Anfragen ist das Aufkommen in Salzburg im Vergleich zum Vorjahreszeitraum gesunken (-11 Fälle).
- Die Anfragen erfolgen dabei überwiegend als Ansuchen (49%, 33 Fälle) und erst in zweiter Linie als Auskünfte (43%, 29 Fälle).
- Die Struktur der Anfragen weist geringfügige Abweichungen vom Bundesländer-Durchschnitt auf. Zentral ist hierbei vor allem der hohe Anteil von COVID-19-bezogenen Anfragen (34%).

- Thematisch steht darum auch der ganz im Zeichen der Pandemie stehende Themenbereich Steuerung des Schulsystems (31%, 21 Fälle) im Fokus. Allein 27% aller Anfragen (18 Fälle) entfallen auf dessen Subkategorie COVID-19-Maßnahmen.

4.6 Steiermark

Gesamt lassen sich im abgelaufenen Schuljahr 137 Anfragen der Steiermark zuordnen – das sind um 11 Anfragen weniger als im Vorjahreszeitraum. Die Struktur der Anfragen entspricht dabei weitgehend dem Bundesländer-Durchschnitt.

- Art der Anfragen: Die Verteilung der Anfragen auf die unterschiedlichen Anfragenkategorien ist beinahe ident mit dem Bundesländer-Durchschnitt. Dagegen gibt es größere Unterschiede zum Vorjahreszeitraum: Ansuchen sind nunmehr die häufigste Form der Anfragen (50%, +42 Fälle), gefolgt von Auskünften (44%, -37 Fälle) und Meldungen (7%, -16 Fälle).
- Einbringer/innen: Ein, verglichen mit dem Bundesländer-Durchschnitt, geringfügig geringerer Anteil der Anfragen entfällt auf Erziehungsberechtigte und Schüler/innen (75%, 103 Fälle). Dafür stammen etwas mehr Anfragen vom administrativen und pädagogischen Personal (8%, 11 Fälle).
- Schulart: 90 der 137 Anfragen (66%) lassen sich einer Schulart zurechnen. 53 Anfragen entfallen auf APS, 22 Anfragen auf AHS und 13 auf BMS und BHS.

Tabelle 19: Struktur der Anfragen in der Steiermark

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	9	7%	6%
Auskunft	60	44%	44%
Ansuchen	68	50%	50%
Gesamt	137	100%	100%
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	103	75%	81%
Personal	11	8%	5%
Andere	20	15%	13%
Keine Angabe	3	2%	2%
Gesamt	137	100%	100%
Bezugsebene			
Allgemein	3	2%	1%
Schule	94	69%	68%
Bildungsdirektion	5	4%	2%
Pädagogische Hochschule			0,2%
Bundesministerium	3	2%	1%
Keine Angabe	32	23%	27%
Gesamt	137	100%	100%
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	34	25%	22%
COVID-19-Maßnahmen	25	18%	16%

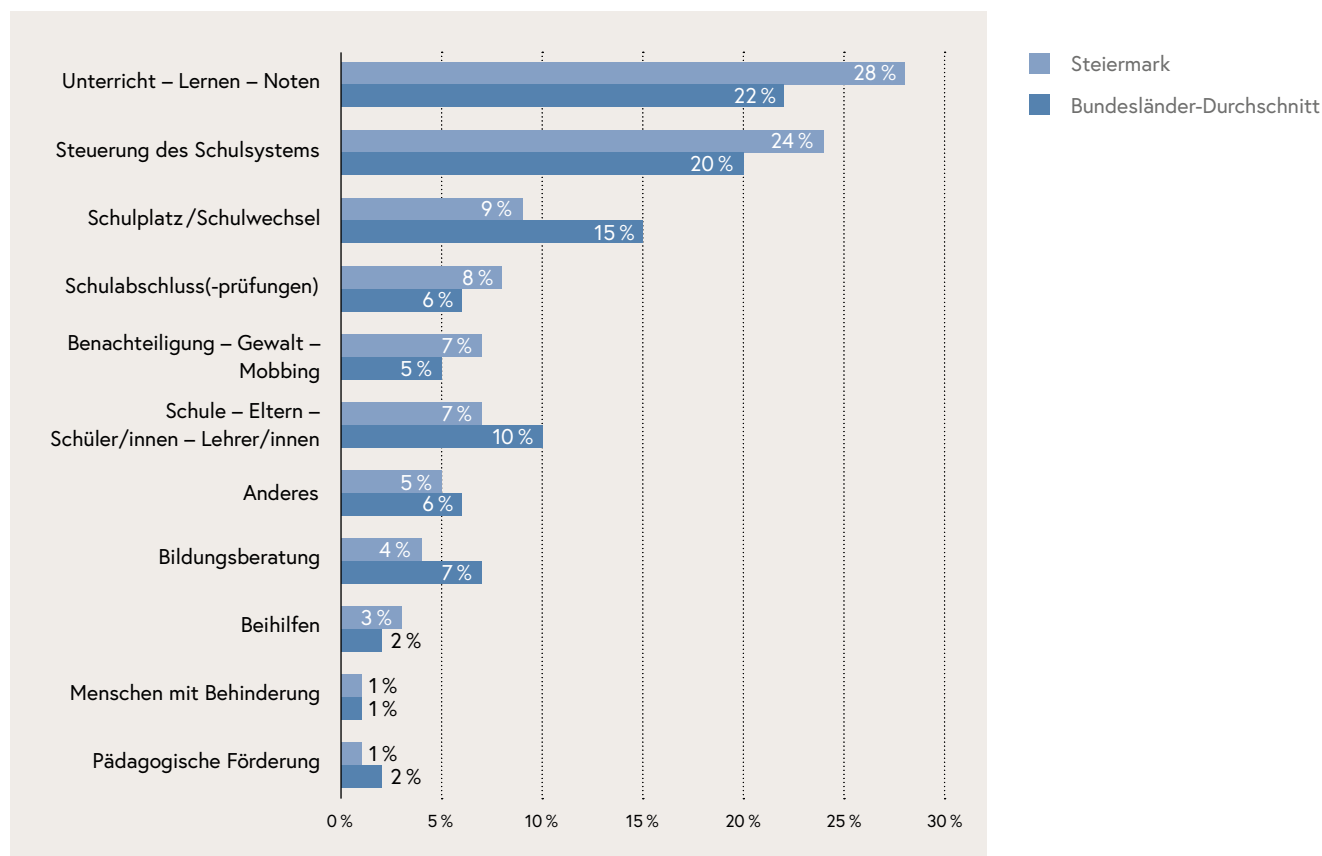
Wie im Bundesländer-Durchschnitt steht auch in der Steiermark der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten mit 28 % (39 Fälle) deutlich im Fokus. Als Subkategorie steht hier das Thema Benotung mit 12 Anfragen im Vordergrund.

Auf die Steuerung des Schulsystems entfallen 24 % (33 Fälle) der Anfragen. Obgleich das Themengebiet – wie auch in den anderen Bundesländern mit Ausnahme der Bundeshauptstadt – weniger Aufmerksamkeit erfährt, liegt der Themenbereich Schulplatz/ Schulwechsel mit 9 % (12 Fälle) auf Rang 3 der häufigsten Themengebiete.

Häufigste thematische Subkategorie sind die COVID-19-Maßnahmen: Von den 25 Anfragen lassen sich 10 keiner Schulart zuordnen. 7 Anfragen entfallen auf die APS und eine

auf die AHS. Auf Rang 2 finden sich mit 12 Fällen Anfragen zur Beurteilung: 4 Anfragen entfallen auf die AHS und 3 auf BMS und BHS. 2 Anfragen zur Beurteilung konnten keiner Schulart zugeordnet werden.

Abbildung 42: Thematische Verteilung der Anfragen in der Steiermark



Fazit

- Mit 137 Anfragen ist das Aufkommen im Vergleich zum Vorjahreszeitraum leicht gesunken (-11 Fälle).
- Waren im Vorjahreszeitraum noch 66 % aller Anfragen Auskünfte, waren es im abgelaufenen Jahr nur mehr 44 % (60 Fälle). Damit sind Ansuchen (68 Fälle) nunmehr die häufigste Art der Anfragen. Meldungen haben stark abgenommen (9 Fälle).
- Drei von vier Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen – das sind geringfügig weniger als im Bundesländer-Durchschnitt (81 %).
- Zentrales Themengebiet der Anfragen ist Unterricht – Lernen – Noten (28 %, 39 Fälle), gefolgt von der Steuerung des Schulsystems (24 %, 33 Fälle). Alle anderen Themenbereiche bleiben unter der 10%-Marke.

4.7 Tirol

Mit 60 Fällen ist das Aufkommen der Anfragen im abgelaufenen Schuljahr im Vergleich zum Vorjahreszeitraum stabil geblieben (-1 Fall). Die Struktur der Anfragen weicht dabei geringfügig vom Bundesländer-Durchschnitt ab.

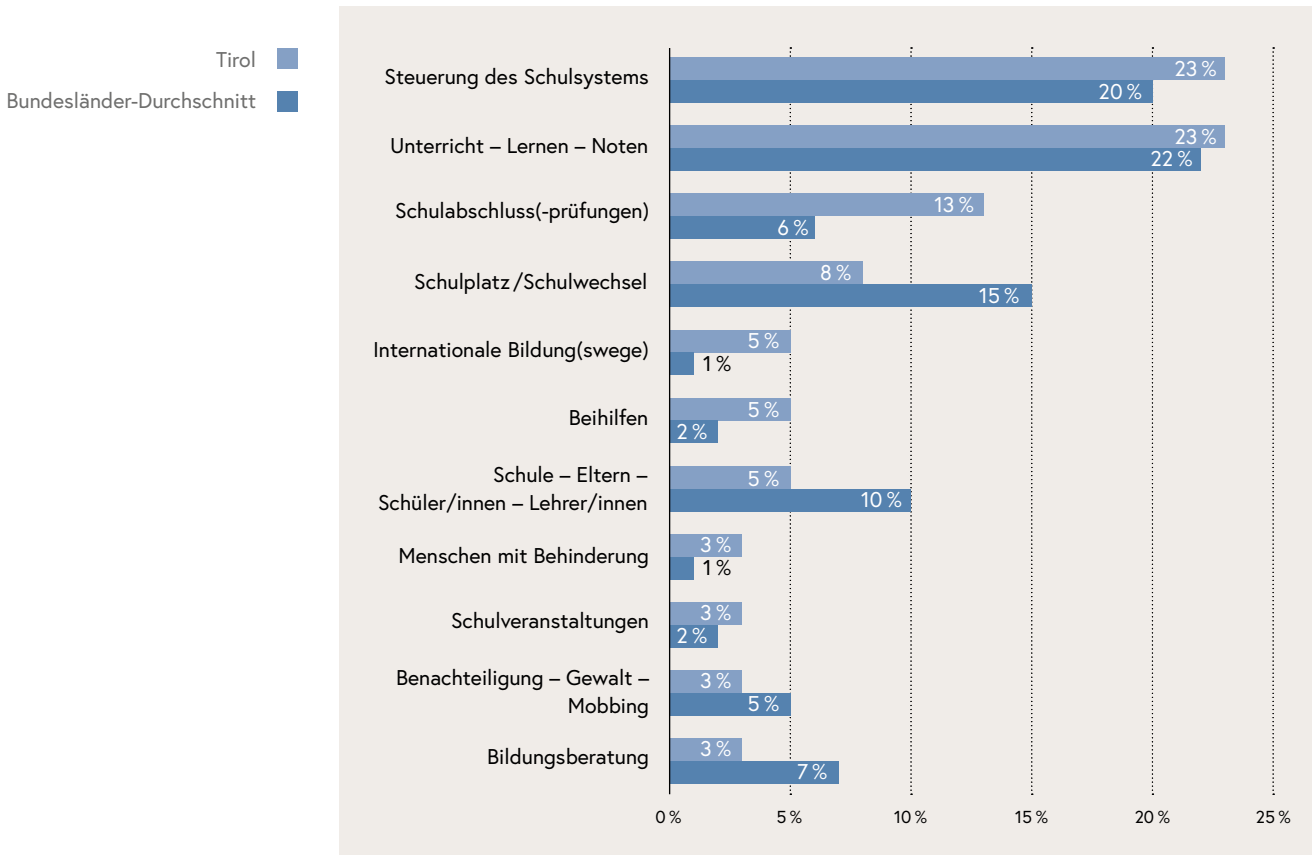
- Art der Anfragen: Mit 47% (28 Anfragen, +3 PP) sind Auskünfte die häufigste Art der Anfragen. Mit 13% (8 Anfragen) gibt es in Tirol auch doppelt so viele Meldungen wie im Bundesländer-Durchschnitt (6%). Auf Ansuchen entfallen dagegen nur 40% (24 Fälle, -10 PP). Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum haben Ansuchen (+7 Fälle) und Meldungen (+1 Fall) zu-, Auskünfte (-9 Fälle) abgenommen.
- Einbringer/innen: Drei Viertel aller Anfragen entfallen auf Erziehungsberechtigte und Schüler/innen (45 Anfragen, -6 PP). Mit 13% (8 Fälle, +8 PP) sind Anfragen des administrativen und pädagogischen Personals anteilmäßig deutlich häufiger als im Bundesländer-Durchschnitt.

Tabelle 20: Struktur der Anfragen in Tirol

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	8	13 %	6 %
Auskunft	28	47 %	44 %
Ansuchen	24	40 %	50 %
Gesamt	60	100 %	100 %
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	45	75 %	81 %
Personal	8	13 %	5 %
Andere	5	8 %	13 %
Keine Angabe	2	3 %	2 %
Gesamt	60	100 %	100 %
Bezugsebene			
Allgemein	2	3 %	1 %
Schule	40	67 %	68 %
Bildungsdirektion	1	2 %	2 %
Pädagogische Hochschule			0,2 %
Bundesministerium	2	3 %	1 %
Keine Angabe	15	25 %	27 %
Gesamt	60	100 %	100 %
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	20	33 %	22 %
COVID-19-Maßnahmen	12	20 %	16 %

- COVID-19-Bezug: Ein Drittel aller Fälle (33%, 20 Anfragen) weist einen Bezug zu COVID-19 auf. Das sind um 11 Prozentpunkte mehr als im Bundesländer-Durchschnitt. Gesamt jede fünfte Anfrage entfällt auf COVID-19-Maßnahmen (20%, 12 Anfragen).
- Schularart: 39 der 60 Anfragen (65%) lassen sich einer Schularart zuordnen: Dabei entfallen 19 Anfragen auf APS, 12 auf AHS und 7 auf BMS und BHS.

Abbildung 43: Thematische Verteilung der Anfragen in Tirol



Zentrale Themen mit jeweils 23 % (14 Anfragen) sind die Themenbereiche Unterricht – Lernen – Noten (6 Anfragen zur Beurteilung, 4 zur Leistungsüberprüfung) und Steuerung des Schulsystems. Mit 13 % (8 Anfragen, 5 davon beziehen sich auf die Matura, 2 auf die Berufsreifeprüfung und eine auf die Externist/innen-Prüfungen) gibt es auch einen erhöhten Informationsbedarf bei Schulabschluss und Schulabschlussprüfungen. Entfielen im Vorjahr noch 7 Anfragen auf den Bereich Benachteiligung – Gewalt – Mobbing, gibt es im abgelaufenen Schuljahr keine einzige Anfrage in diesem Themenbereich.

Fazit

- Mit 60 Fällen ist die Zahl der Anfragen in Tirol stabil geblieben (-1 Fall).
- Drei Viertel aller Anfragen entfallen auf Erziehungsberechtigte und Schüler/innen (45 Anfragen). Mit 13 % (+8 PP) kommen überdurchschnittlich viele Anfragen vom administrativen und pädagogischen Personal (8 Fälle).
- Jede Dritte Anfrage weist einen Bezug zu COVID-19 auf (20 Fälle). Anteilsmäßig liegt das klar über dem Bundesländer-Durchschnitt von 22 %. Jede fünfte Anfrage (12 Fälle) thematisiert die COVID-19-Maßnahmen.
- Zentrale Themenbereiche sind ex aequo mit 23 % (14 Anfragen) Unterricht – Lernen – Noten und die Steuerung des Schulsystems. Mit 8 Anfragen (13 %, +7 PP)

entfallen überdurchschnittlich viele auf den Bereich Schulabschluss und Schulabschlussprüfungen.

4.8 Vorarlberg

Mit 36 Fällen ist das Aufkommen von Anfragen im abgelaufenen Schuljahr im Vergleich zum Vorjahreszeitraum leicht gesunken (-3 Fälle). Die Struktur der Anfragen weicht dabei in folgenden Punkten vom Bundesländer-Durchschnitt ab:

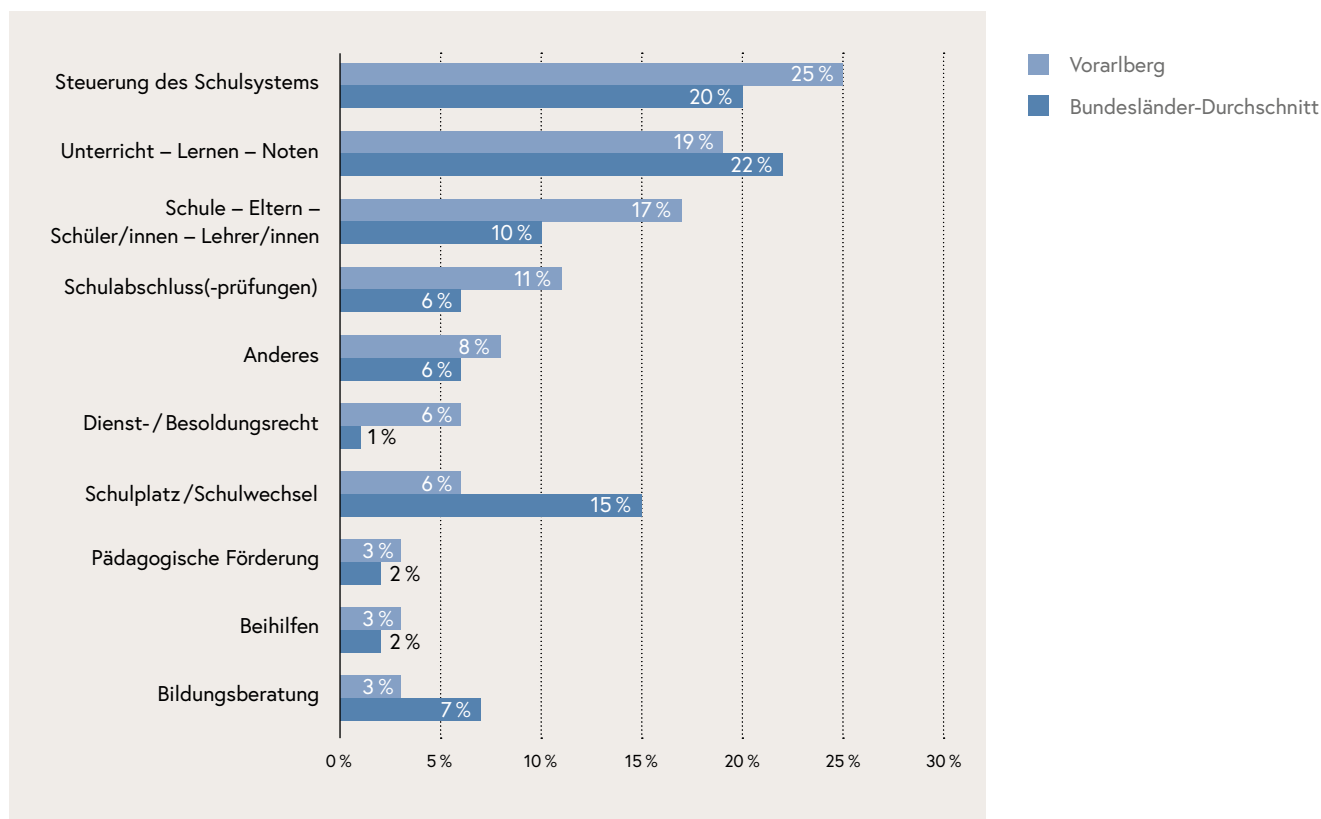
- Art der Anfrage: Während im Bundesländer-Durchschnitt die Hälfte aller Anfragen auf Ansuchen entfällt, liegt dieser Wert in Vorarlberg bei 42 % (15 Fälle). Mit 11 % (4 Meldungen, +5 PP) entfallen damit fast doppelt so viele Anfragen wie im Durchschnitt auf die Meldungen. Die verbleibenden 47 % (17 Fälle) entfallen auf Auskünfte (+3 PP). Verglichen mit dem Vorjahreszeitraum hat sich die Struktur der Anfragen nur unwesentlich verändert.
- Einbringer/innen: Drei Viertel aller Anfragen entfallen auf Erziehungsberechtigte und Schüler/innen (27 Fälle, -6 PP). 17 % (6 Fälle, +4 PP) der Anfragen entfallen auf andere Personen und 8 % (3 Fälle, +3 PP) auf das administrative und pädagogische Personal.

Tabelle 21: Struktur der Anfragen in Vorarlberg

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	4	11%	6%
Auskunft	17	47%	44%
Ansuchen	15	42%	50%
Gesamt	36	100%	100%
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	27	75%	81%
Personal	3	8%	5%
Andere	6	17%	13%
Keine Angabe			2%
Gesamt	36	100%	100%
Bezugsebene			
Allgemein	0		1%
Schule	25	69%	68%
Bildungsdirektion	1	3%	2%
Pädagogische Hochschule			0,2%
Bundesministerium			1%
Keine Angabe	10	28%	27%
Gesamt	36	100%	100%
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	10	28%	22%
COVID-19-Maßnahmen	8	22%	16%

- COVID-19-Bezug: 28% (10 Fälle) der Anfragen weisen einen solchen Bezug auf. Das sind um 6 Prozentpunkte mehr als im Bundesländer-Durchschnitt. Mehr als eine von fünf Anfragen entfällt allein auf den Themenbereich der COVID-19-Maßnahmen (22%, 8 Fälle, +6 PP).
- Schulart: 22 der 36 Anfragen (61%) sind einer Schulart zurechenbar: Jeweils 7 Anfragen entfallen auf APS und AHS, weitere 6 auf BMS und BHS.

Abbildung 44: Thematische Verteilung der Anfragen in Vorarlberg



Nach Themengebieten betrachtet, steht in Vorarlberg eindeutig die Steuerung des Schulsystems im Vordergrund – ein Viertel aller Anfragen entfällt auf diesen Themenbereich (9 Anfragen). Dabei stehen mit gesamt 8 Anfragen die COVID-19-Maßnahmen deutlich im Fokus – jeweils 2 dieser Anfragen entfallen auf nicht-zuordenbare Schulen, APS, AHS sowie BMS und BHS.

7 Anfragen entfallen auf den Bereich Unterricht – Lernen – Noten (19%), 6 Anfragen auf den Themenbereich Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen (17%). Auf den Bereich Schulabschlussprüfungen entfallen 4 Anfragen (11%). Auf den Bereich Schulplatz/Schulwechsel entfallen mit 6% (2 Anfragen) deutlich weniger als im Bundesländer-Durchschnitt. Eine systematische Häufung einzelner Themenbereiche in spezifischen Schularten kann nicht festgestellt werden.

Fazit

- Die Anzahl der Anfragen ist in Vorarlberg leicht gesunken (36, Vorjahreszeitraum: 39).
- Häufigste Form der Anfragen sind Auskünfte (17 Fälle), gefolgt von Ansuchen (15 Fälle) und Meldungen (4 Fälle).
- 28 % aller Anfragen (10 Fälle) weisen einen Bezug zu COVID-19 auf. 22 % aller Anfragen (8 Anfragen) haben die COVID-19-Maßnahmen zum Gegenstand.
- Die Steuerung des Schulsystems steht als den COVID-19-Maßnahmen übergeordneter Themenbereich klar im Fokus (25 % aller Anfragen, 9 Fälle). Auf den Bereich Unterricht – Lernen – Noten entfallen 19 % (7 Anfragen) und auf Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen 17 % (6 Anfragen).

4.9 Wien

Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum stieg die Zahl der Anfragen im abgelaufenen Schuljahr von 618 auf 842 – das entspricht einer Steigerung von 36 %. Damit entfällt nunmehr die Hälfte aller einem Bundesland zuordenbarer Fälle auf Wien (50 %).

Im Bundesländer-Durchschnitt entfallen 1,48 Anfragen auf 1000 Schüler/innen. Während die Werte der Bundesländer klar unter diesem Durchschnittswert liegen, sind es in der Bundeshauptstadt 3,4 Anfragen pro 1000 Schüler/innen – im Vorjahr lag dieser Wert bei 2,5.

Tabelle 22: Struktur der Anfragen in Wien

	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrageart			
Meldung	49	6 %	6 %
Auskunft	347	41 %	44 %
Ansuchen	446	53 %	50 %
Gesamt	842	100 %	100 %
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	680	81 %	81 %
Personal	24	3 %	5 %
Andere	128	15 %	13 %
Keine Angabe	10	1 %	2 %
Gesamt	842	100 %	100 %
Bezugsebene			
Allgemein	14	2 %	1 %
Schule	575	68 %	68 %
Bildungsdirektion	19	2 %	2 %
Pädagogische Hochschule	3	0,4 %	0,2 %
Bundesministerium	9	1 %	1 %
Keine Angabe	222	26 %	27 %
Gesamt	842	100 %	100 %
COVID-19-Bezug			
COVID-19-bezogen	149	18 %	22 %
COVID-19-Maßnahmen	104	12 %	16 %

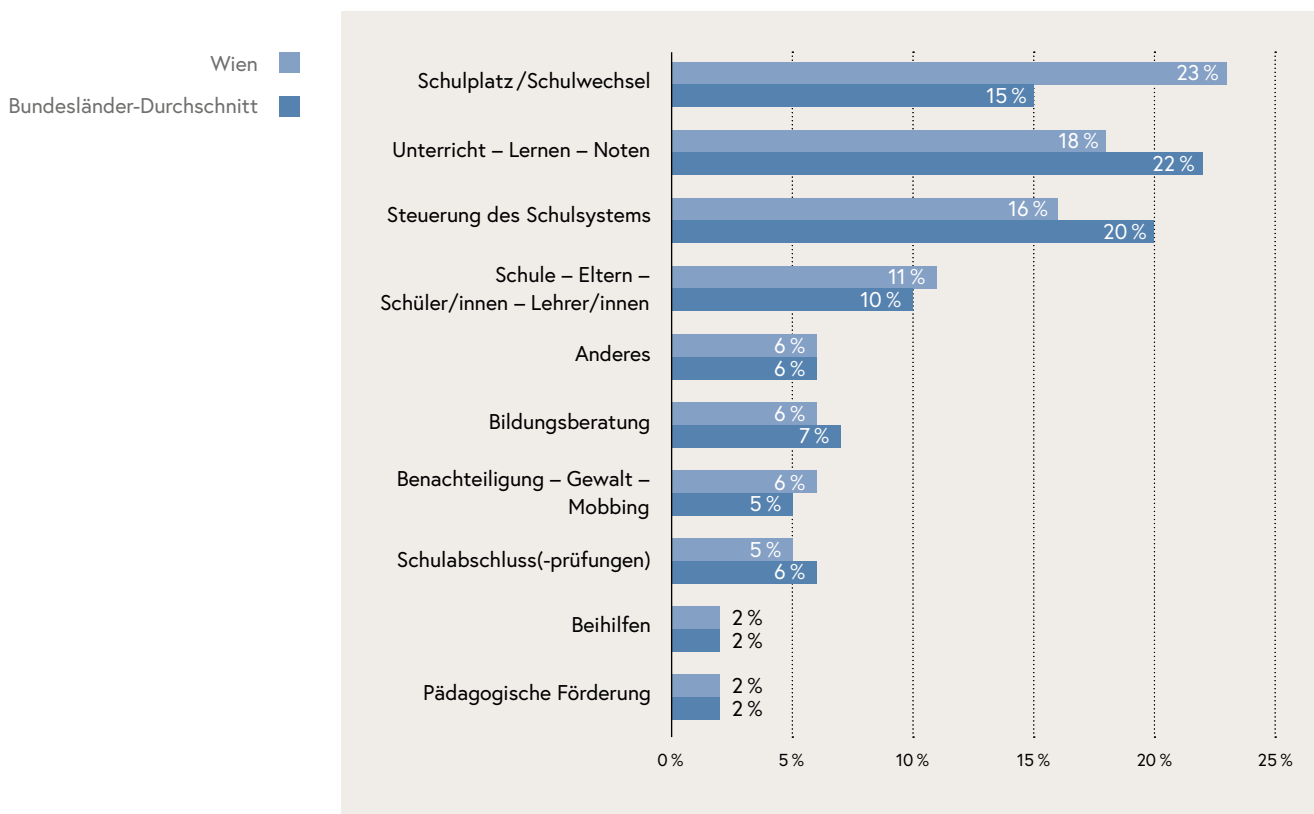
Aufgrund der Tatsache, dass die Hälfte aller Anfragen auf Wien entfällt, nimmt die Bundeshauptstadt großen Einfluss auf den gesamten Bundesländer-Durchschnitt. Es gibt darum in der Struktur der Anfragen kaum Unterschiede zum Bundesländer-Durchschnitt.

- Art der Anfrage: In Wien stehen Ansuchen mit einem Anteil von 53 % noch geringfügig stärker im Fokus als im Bundesländer-Durchschnitt (+3 PP). Dies geht zulasten von Auskünften, deren Anteil mit 41 % im selben Umfang unter dem Durchschnitt liegt (-3 PP). Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum kam es aber zu deutlichen Verschiebungen in der Struktur der Anfragen: Während Auskünfte weitgehend stabil blieben (+2 Fälle), Meldungen merklich rückläufig sind (-22 Fälle),

haben sich Ansuchen mit einem Plus von 244 Fällen mehr als verdoppelt. Damit sind sie hauptverantwortlich für das starke Wachstum der Wiener Fallzahlen.

- Einbringer/innen: Vier von fünf (81%) aller Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen.
- COVID-19-Bezug: Mit 18% weisen die Anfragen in der Bundeshauptstadt seltener als im Bundesländer-Durchschnitt (22%) einen Bezug zur Pandemie auf. Auch der Anteil jener Anfragen, die die COVID-19-Maßnahmen zum Gegenstand haben (12%, -4 PP), liegt unter dem Durchschnitt.
- Schulart: Gesamt beziehen sich 68% der Anfragen auf die Schulen. Dabei können aber nur 70% (589 von 848) aller Anfragen einer Schulart zugeordnet werden. Die Verteilung der Fälle auf die Schularten entspricht hierbei weitgehend dem Gesamtdurchschnitt.

Abbildung 45: Thematische Verteilung der Anfragen in Wien



Zentrales Themengebiet in Wien ist der Bereich Schulplatz/Schulwechsel mit 23%. Dabei lassen sich 49 der 191 Anfragen keiner Schulart zuordnen: 89 Fälle entfallen auf APS, 20 auf AHS und 15 auf BMS und BHS.

- Suche (Verfügbarkeit/Zugang): Bei APS (67 Fälle) und AHS (12 Fälle) steht hier eindeutig die Suche nach verfügbaren Plätzen im Vordergrund. Gesamt entfallen 128

Anfragen auf die Suche – wobei 37 Anfragen keiner Schulart zugerechnet werden können – und damit mehr als doppelt so viele wie im Vorjahreszeitraum (58 Fälle).

- Wechsel (Regional/Schulart): Gesamt gibt es 48 Anfragen zu diesem Themenbereich – das sind mehr als dreimal so viele wie im Vorjahreszeitraum (15 Fälle). 12 von 48 Fällen lassen sich hierbei keiner Schulart zuordnen: 43 Anfragen beziehen sich auf die AHS, 22 auf die APS und 4 auf BMS und BHS.

Auf den Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten entfallen 18% aller Anfragen – das entspricht 155 Anfragen und damit einer Steigerung um 42% verglichen mit dem Vorjahreszeitraum. Dabei lassen sich 25 Anfragen keiner Schulart zuordnen – 48 entfallen auf die APS, 31 auf BMS und BHS sowie 22 auf AHS. Ganz eindeutig im Vordergrund steht dabei das Thema Beurteilung, auf das mit 83 mehr als die Hälfte aller Anfragen in diesem Themenbereich entfallen: 13 Fälle sind keiner Schulart zuordenbar – 27 entfallen auf die AHS, 20 auf APS und 17 auf BMS und BHS.

Auf die Steuerung des Schulsystems entfallen 16% der Anfragen. 54 der 136 Anfragen sind dabei nicht weiter zuordenbar – 44 Anfragen beziehen sich auf APS, 19 auf AHS und 13 auf BMS und BHS. Ganz klar im Fokus stehen dabei die COVID-19-Maßnahmen, auf die 104 Anfragen (12% aller Fälle) entfallen. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum mit 115 Anfragen ist das Thema damit leicht rückläufig.

11% der Anfragen behandeln den Themenbereich Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen. 28 der 91 Anfragen können keiner Schulart zugerechnet werden – 30 beziehen sich auf die APS, 20 auf die AHS und 11 auf BMS und BHS. Dabei stehen die Rechte und Pflichten des pädagogischen Personals (27 Fälle), gefolgt von jenen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (26 Fälle) sowie disziplinarische Maßnahmen (22 Fälle) im Vordergrund. Auf Rechte und Pflichten der Schulleitung entfallen 15 Anfragen.

Mit dem Themengebiet Bildungsberatung beschäftigen sich 50 Anfragen (6% aller Anfragen in Wien) – 14 davon können keiner Schulart zugeordnet werden. 16 Fälle beziehen sich auf APS, 14 auf AHS und 5 auf BMS und BHS. 13 Anfragen behandeln die Schularten und Schulwahl, 11 haben den verzögerten oder negativen Schulabschluss zum Thema – 2 Fälle behandeln die Berufsorientierung.

Zum Themenbereich Benachteiligung – Gewalt – Mobbing haben die OSS 48 Anfragen erreicht (6% aller Fälle) – das sind 6 Anfragen weniger als im Vergleichszeitraum des Vorjahres (53 Fälle). 16 Fälle lassen sich keiner Schulart zuordnen. 20 Anfragen zum Themenbereich beziehen sich auf die APS, 9 auf die AHS. 14 Anfragen wurden dem Themengebiet Mobbing – Psychoterror – Erpressung (psychische Gewalt) zugeordnet, 13 behandeln abwertendes oder geringschätziges Verhalten, 9 körperliche Gewalt bzw. Aggression, 4 Diskriminierung aufgrund eines persönlichen Merkmals und 3 weitere sexuelle Belästigung und Übergriffe.

43 Anfragen (5%) behandeln den Schulabschluss bzw. Schulabschlussprüfungen. 13 Fälle können keiner Schulart zugeordnet werden – 14 Anfragen beziehen sich auf BMS und BHS, 10 auf die AHS, 4 auf APS. Zentrales Themengebiet dabei ist die Matura mit 32 Fällen (dabei wurden 22 Fälle dem Themengebiet Schulabschluss und 10 weitere dem Bereich pädagogische Förderung zugeordnet), gefolgt von der Externist/innen-Prüfung mit 9 Anfragen, der Berufsreifepfung mit 7 und dem allgemeinen Pflichtschulabschluss mit 1 Fall.

Fazit

- Die Anzahl der Anfragen hat sich in der Bundeshauptstadt noch einmal gesteigert und wuchs um 42% im Vergleich zum Vorjahreszeitraum auf 848 Anfragen an. Hauptverantwortlich dafür ist die starke Zunahme an Ansuchen (+244 Fälle).
- Überdies ist das Volumen an Anfragen bezogen auf die Schüler/innen-Anzahl der Bundeshauptstadt besonders hoch. Im Durchschnitt aller Bundesländer entfallen auf 1000 Schüler/innen 1,48 Anfragen – in Wien sind es 3,4.
- Die Struktur der Anfragen entspricht dabei weitgehend dem Durchschnitt aller Bundesländer – nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass die Hälfte aller Anfragen auf die Bundeshauptstadt entfällt. Der Anteil an Anfragen mit Bezug zu COVID-19 ist dabei geringfügig niedriger als im Bundesländer-Durchschnitt (18%, –4 PP).
- 81% aller Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten – 68% behandeln die Schulen, während sich 26% aller Anfragen keiner Bezugsebene zuordnen lassen.
- Thematisch steht der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel im Vordergrund (23%) – gesamt 15% aller Anfragen in Wien behandeln die Suche (Verfügbarkeit/Zugang) nach einem Schulplatz (gesamt 128 Anfragen). 6% aller Anfragen (48 Anfragen) entfallen auf den Schulwechsel. Dabei ist festzuhalten, dass die Anzahl im Vergleich zum Vorjahreszeitraum deutlich zugenommen hat und das Thema in Wien viel mehr Aufmerksamkeit erfährt als in den restlichen Bundesländern.
- 18% der Anfragen behandeln den Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten (10% aller Anfragen entfallen dabei auf Fragen zur Beurteilung). Mit 16% liegt die Steuerung des Schulsystems auf Rang drei. Von zentraler Bedeutung sind die COVID-19-Maßnahmen, auf die gesamt 12% aller Anfragen in Wien entfallen. In absoluten Zahlen ist das Aufkommen bei diesem Thema verglichen mit dem Vorjahreszeitraum leicht rückläufig (104 Anfragen, –11 Anfragen).

5 Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen

Dieses Kapitel thematisiert den aktuellen Stand der Umsetzung von einzelnen Empfehlungen der OSS für weiterführende Maßnahmen, die sich aufgrund der Erfahrungen der ersten beiden Jahre der Tätigkeit der OSS als wesentlich für die Unterstützung von Schüler/innen mit besonderen Bedürfnissen herausgestellt haben.

Weitere Empfehlungen aus den bisherigen Tätigkeitsberichten für ein besseres Gelingen der Kommunikation zwischen Erziehungsberechtigten und Schulen bzw. Schulverwaltung bei wiederkehrenden Problemstellungen oder Vorschläge für Verwaltungsvereinfachungen bleiben weiterhin aufrecht bzw. wurden ergänzt.

Unterstützung von Schüler/innen mit besonderen Bedürfnissen

Schulassistenz für Schüler/innen

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 61/62):

- Ermöglichung einer einheitlichen Regelung der persönlichen Assistenz, die eine transparente Verteilung entsprechend dem Betreuungsbedarf sicherstellt.

Aktueller Stand der Umsetzung:

Wie in Kapitel 2 auf Seite 10 bereits ausgeführt, hat die OSS dieses Thema zum Jahresschwerpunkt für die Gespräche mit den Bildungsdirektionen ausgewählt. Die mit Ressortleitung und der Leitungsebene der Bildungsdirektionen vereinbarten nächsten Schritte sind derzeit in Umsetzung. Die Vorlage für eine Empfehlung für eine einheitliche Regelung wird im Laufe des Schuljahres 2022/2023 in Aussicht genommen.

11. und 12. Schuljahr für Schüler/innen mit SPF

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 62):

- Stärkere Einbeziehung der Einschätzungen der Pädagog/inn/en, Psycholog/inn/en und/oder anderer Fachdisziplinen in die Entscheidung, ein 11. und 12. Schuljahr zu genehmigen.

Aktueller Stand der Umsetzung:

In den Gesprächen mit der Leitungsebene der Bildungsdirektionen wurde deutlich, dass die Genehmigung für ein 11. und 12. Schuljahr vonseiten der Schulbehörde nur dann nicht erfolgt, wenn vom zuständigen Schulerhalter keine Zustimmung zur Kostenübernahme vorliegt. Es gibt derzeit keine gesetzliche Regelung, die Schulerhalter zur Kostenübernahme verpflichtet, auch nicht für jene Fälle, in denen seitens der Schulbehörde eine Stellungnahme zum erkennbaren Beitrag zur Sicherung oder Verbesserung des Bildungserfolgs des Schülers/der Schülerin vorliegt.

Aufsteigen von außerordentlichen Schüler/innen mit SPF

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 62/63):

- Festlegung von klaren, verbindlichen Regelungen für Schulleitungen, wie mit außerordentlichen Schüler/innen, die aufgrund eines SPF nicht an MIKA-D teilnehmen können bzw. denen das korrekte Erlernen der deutschen Sprache nicht möglich ist, umzugehen ist.

Unterstützung von Schüler/innen mit mangelnder Kenntnis der Unterrichtssprache

Einstufung von Schulquereinsteiger/innen

Empfehlungen der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 63/64):

- Die Einstufung von Schulquereinsteiger/innen soll auch das Kindeswohl berücksichtigen. Schulrechtliche Bestimmungen stehen einer allfälligen Rückstufung nicht entgegen.
- Auch bei älteren Schuleinsteiger/innen kann eine einjährige Rückstufung vorteilhaft sein, wenn dadurch ein positiver Pflichtschulabschluss zu erwarten ist (z. B. die Aufnahme eines bzw. einer 13-jährigen Schüler/s/in in die 3. Klasse anstatt in die – altersgemäße – 4. Klasse der Mittelschule).

Aufnahme von außerordentlichen Schüler/innen in die Sekundarstufe I

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 64):

- Prüfung einer Neuformulierung des § 28 Abs. 1 SchUG bzw. eine Klarstellung, dass Schulbesuchsbestätigungen, die außerordentliche Schüler/innen am Ende des Unterrichtsjahres erhalten, einem Zeugnis im Sinne des § 28 Abs. 1 SchUG gleichzuhalten sind.

Verwaltungsvereinfachungen für Schulen

Standardisierte Formulare

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 65):

- Zurverfügungstellung von standardisierten Aufforderungsschreiben für die Rechtfertigung von Fehlstunden sowie standardisierte Formulare für widerspruchsfähige Entscheidungen in den elektronischen Schulverwaltungssystemen.

Verwendungsanzeige von Privatschullehrer/innen

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 65/66):

- Ermöglichung einer Vereinfachung für Privatschulen, indem eine Verwendungsanzeige einer Lehrperson durch den/die Schulerhalter/in jedenfalls notwendig ist, darin aber auf bereits aufliegende Unterlagen in der zuständigen Schulbehörde verwiesen werden kann, sofern es sich um dieselben Gegenstände handelt, die die Lehrperson unterrichten wird.

Kommunikation zwischen Schulbehörden und Erziehungsberechtigten

Sprachstandserhebung mit MIKA-D

Empfehlung der OSS aus dem TB 2020/2021 (S. 64/65):

- Verpflichtende Information der Erziehungsberechtigten über das Ergebnis von MIKA-D sowie den daraus resultierenden Konsequenzen in schriftlicher Form.

Zentrale Ansprechstellen (Hotlines) für zentrale Aktionen

Die OSS konnte im Laufe des Schuljahres 2021/2022 beobachten, dass es vermehrt zu Anfragen an die OSS oder die darin integrierte Schulinfo zu zentral organisierten Aktionen, wie insbesondere die Sommerschule, kam. Hintergrund für diese Anfragen war, dass es für die Erziehungsberechtigten keine für sie eindeutig erkennbare Ansprechstelle in Form einer thematischen Hotline gab. Da die erste Ansprechstelle Schule in den Sommermonaten vielfach (noch) nicht erreichbar und keine regionale oder zentrale thematische Hotline eingerichtet war, wurden Hotline und Postfach der OSS bzw. der

Schulinfo von vielen Erziehungsberechtigten fälschlich für nachträgliche Anmeldungen oder kurzfristige Abmeldungen genutzt.

Empfehlung der OSS

→ Zur Gewährleistung eines zügigen Verwaltungsablaufs sollen für zentrale Aktionen zukünftig eine für Erziehungsberechtigte thematisch klar erkennbare Hotline und ein thematisches Postfach eingerichtet werden.

