

# Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2019/2020





# **Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen (OSS)**

Schuljahr 2019/2020

Wien, 2020

## **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

Verantwortlich für Inhalt und Text: Schulombudsmann Kurt Nekula MA,

Ombudsmann Stv. Mag. Julia Wichart

Druck: Digitales Druckzentrum Renngasse

Wien, Oktober 2020

**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

<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Resümee nach einem Jahr</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Die OSS stellt sich vor</b> .....	<b>10</b>
<b>3 Tätigkeit und Interventionen der OSS</b> .....	<b>14</b>
3.1 Meldungen.....	21
3.2 Auskünfte.....	26
3.3 Ansuchen.....	32
<b>4 Themen und Missstände in Österreichs Schulen</b> .....	<b>38</b>
4.1 Burgenland.....	42
4.2 Kärnten.....	43
4.3 Niederösterreich.....	45
4.4 Oberösterreich.....	47
4.5 Salzburg.....	49
4.6 Steiermark.....	51
4.7 Tirol.....	53
4.8 Vorarlberg.....	55
4.9 Wien.....	57
<b>5 Weiterführende Maßnahmen</b> .....	<b>59</b>

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Grund der Beendigung abgeschlossener Fälle.....	13
Tabelle 2: Einbringer*innen von Anfragen.....	16
Tabelle 3: Bezugsebene der Anfrage im Schulsystem.....	16
Tabelle 4: Schultypen der Anfragen im Vergleich zur Anzahl der Schüler*innen.....	17
Tabelle 5 (a–f): Themen der Anfragen.....	18
Tabelle 6 (a–c): Anfragen nach Einbringer*innen, Bezugsebene & Schulform.....	20
Tabelle 7 (a–c): Meldungen nach Einbringer*innen, Bezugsebene & Schulform.....	22
Tabelle 8 (a–c): Auskünfte nach Einbringer*innen, Bezugsebene & Schulform.....	27
Tabelle 9 (a–c): Ansuchen nach Einbringer*innen, Bezugsebene & Schulform.....	33
Tabelle 10: Anfragen nach Bundesland in Relation zu Schüler*innenzahlen.....	38
Tabelle 11 (a–c): bundeslandspezifische Anfragen nach Bezug COVID-19, Einbringer*innen, Bezugsebene & Schulform.....	40
Tabelle 12: Arten der Anfragen im Burgenland.....	42
Tabelle 13: Arten der Anfragen in Kärnten.....	43
Tabelle 14: Arten der Anfragen in Niederösterreich.....	45
Tabelle 15: Arten der Anfragen in Oberösterreich.....	47
Tabelle 16: Arten der Anfragen in Salzburg.....	49
Tabelle 17: Arten der Anfragen in der Steiermark.....	51
Tabelle 18: Arten der Anfragen in Tirol.....	53
Tabelle 19: Arten der Anfragen in Vorarlberg.....	55
Tabelle 20: Arten der Anfragen in Wien.....	57

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Anfragen im Zeitvergleich.....	12
Abb. 2: COVID-19-Bezug der Anfragen.....	12
Abb. 3: Arten der Anfragen im Zeitvergleich.....	15
Abb. 4: COVID-19 Bezug bei Meldungen.....	21
Abb. 5: Häufige Themen der Meldungen.....	23
Abb. 6: Spezifische Meldungen zu „Unterricht – Lernen – Noten“.....	24
Abb. 7: Spezifische Meldungen zum Thema „Steuerung des Schulsystems“.....	24
Abb. 8: COVID-19-Bezug bei Auskünften.....	26
Abb. 9: Häufige Themen von Auskünften.....	28
Abb. 10: COVID-19-Bezug bei Ansuchen.....	32
Abb. 11: Arten der bundeslandspezifischen Anfragen im Zeitvergleich.....	39

# Einleitung

Im Herbst 2019 hat die im Bildungsdirektionen-Einrichtungsgesetz (BD-EG) festgeschriebene „Ombudsstelle für Schulen“ (OSS) ihren Betrieb aufgenommen und widmet sich seither dem Auftrag, Diskriminierungsfälle im Schulwesen und der Schulverwaltung zu bearbeiten und mit den zuständigen Stellen zu lösen.

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen (OSS) nimmt die Erfahrungen, Anliegen und Empfehlungen des Beschwerdemanagements im Schulsystem in den Fokus.

Dazu werden zuerst die wesentlichen Erkenntnisse und zukünftigen Maßnahmen aus dem ersten Jahr zusammengefasst. In Folge werden die gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen sowie die statistische Auswertung der Anfragen im Detail dargelegt.

Das erste Kapitel stützt sich auf den Auftrag der OSS, der über die Bearbeitung von Einzelfällen hinausreicht und auch weiterführende Maßnahmen und systemische Interventionen umfasst. Diese betreffen konkrete Anregungen zum Konflikt- und Beschwerdemanagement der Bildungsdirektionen und Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Schulsystems, wie etwa die Qualifizierung von Führungskräften oder die Durchlässigkeit im Bildungssystem.

Den zugrundeliegenden Informationen zur Einrichtung der OSS widmet sich das Kapitel zwei. Es werden die gesetzlichen Grundlagen, organisatorischen Rahmenbedingungen und die Tätigkeit der OSS im ersten Jahr beschrieben.

Die Analyse der Anfragen von Schüler\*innen, Eltern und pädagogischem bzw. administrativem Personal gibt einen inhaltlichen Überblick darüber, was als Missstand wahrgenommen wird und zeigt, ob Themen gehäuft auftreten. Die Kapitel drei und vier befassen sich damit, welche Anfragen eingebracht wurden und worauf sie sich beziehen, wer die Anfrage eingebracht hat und wer davon betroffen war, wie die Anliegen bearbeitet und welche Interventionen im System gesetzt wurden. Aufgrund der regionalen und thematischen Schwerpunkte wird dargestellt, in welchen Themenbereich und Zuständigkeitsbereich der Handlungsbedarf zur Verbesserung der jeweiligen Sachlage gegeben ist. So zeigt sich z. B. deutlich, in Bezug auf welche Themen ein Informationsdefizit besteht oder welche Hürden die Kommunikation behindern.

Schlussendlich liefert die OSS konkrete Hinweise zu ihrer Weiterentwicklung und ihrer besseren gesetzlichen Verankerung.

# 1 Resümee nach einem Jahr

Bereits im ersten Jahr konnte die OSS wichtige Erfahrungen im Hinblick auf die Fallbearbeitung und die Interventionen sammeln. Dies bietet auch die Möglichkeit, kritisch darauf zu schauen, welche Effekte die OSS im Zusammenhang mit ihren Maßnahmen und Interventionen bewirkt hat. Sowohl die Anfragen der/die Einbringer\*innen als auch die Interventionen der OSS verdeutlichen und bestätigen die Notwendigkeit des gesetzlichen Auftrags und geben Anstöße zur Weiterentwicklung.

## Akzeptanz des Angebots und Erfüllung des gesetzlichen Auftrags der OSS

Obwohl die OSS erst ab November 2019 der Öffentlichkeit vorgestellt und allmählich von den Zielgruppen wahrgenommen wurde, und obwohl das Team erst ab 7. Jänner 2020 vollständig war, wandten sich Eltern bzw. Familienangehörige, Schüler\*innen bzw. Mitschüler\*innen, Lehrer\*innen und Schulleitungen von Anfang an mit verschiedensten Anliegen an unsere Stelle. Im ersten Jahr wurden auch unter dem Eindruck von COVID-19 die prognostizierten rund 1.500 Geschäftsfälle verzeichnet. Vor April 2020 wurden 33% und ab April 67% der Geschäftsfälle verzeichnet. Insgesamt hatten 47% der Eingaben einen COVID-19-Bezug, 53% waren andere Anliegen.

Die OSS versteht sich als Informations-, Beratungs- und Clearingstelle zur Bearbeitung von Diskriminierungsfällen im Schulwesen bzw. der Schulverwaltung und ist bemüht, die akuten Probleme durch Befassung der zuständigen Stellen einer Lösung zuzuführen.

Im Gegensatz zur Ombudsstelle für Studierende, die detaillierter und umfassender in den Gesetztestexten beschrieben ist, wurde die OSS noch eher oberflächlich im BD-EG verankert. Deshalb ist die Ombudsstelle in der Geschäftseinteilung des BMBWF nicht weisungsfrei gestellt und der jährliche Bericht ergeht an die Ressortleitung und nicht an das Parlament

## Zufriedenheit mit Implementierung, Tätigkeit und Kooperationen

Insgesamt zeigt sich eine positive Bilanz des ersten Jahres, da rund 90% der abgeschlossenen Fälle, die in den Zuständigkeitsbereich der OSS fallen, auch erfolgreich bearbeitet werden konnten. Aufgrund von fehlender Zustimmungserklärungen der Betroffenen oder anderer Hürden konnten in 10% der Fälle keine erfolgreiche Klärung des Anliegens er-



reicht werden. Von den abgeschlossenen Anfragen fallen 86 % in die Zuständigkeit der OSS, 14 % der Anfragen wurden an andere zuständige Stellen weitergeleitet.

Die Formate der internen Kommunikation in der OSS mit regelmäßigem Jour Fixe und der flexiblen, bedarfsgerechten Abstimmung zwischen diesen Terminen zeigen keinen Änderungsbedarf.

Die bestehenden Kontaktformate, die Sprechtage in den Bundesländern sowie die anschließenden Runden Tische mit der Leitung der jeweiligen Bildungsdirektion (BD), haben sich sehr bewährt, da hier auf kurzem Weg offene Fälle besprochen, weitere Vorgangsweisen abgestimmt und ein evidenzbasierter Austausch erfolgen kann. Sie werden jedenfalls fortgesetzt, sobald die Corona-Maßnahmen es zulassen. Der geplante laufende Kontakt zu den Strukturen der Schulpartner (Schüler\*innen, Eltern, Lehrer\*innen) auf Regional-, Landes- und Bundesebene konnte aus dem gleichen Grund nur zu Beginn umgesetzt werden und ist unbedingt zu intensivieren, sobald dies wieder möglich ist. Mit den Bundesstrukturen wurde der Kontakt in jeweils kleinem Rahmen hergestellt, was ebenfalls zur Steigerung der Bekanntheit der OSS beitrug.

Allerdings wurde immer wieder sichtbar, dass es so etwas wie eine „präventive Abwehraltung“ mancher Behördenstellen bzw. von einzelnen Akteur\*innen dieser Behörden gibt. Die Einbringer\*innen laufen in diesen Fällen so lange „gegen eine Wand“, bis sie resigniert aufgeben. In einigen Fällen wurde dieses Verhalten auch gegenüber der OSS praktiziert. Aus diesem Grund ist es erforderlich, die gesetzliche Verankerung der OSS zu verbessern, analog zur detaillierten Beschreibung der Ombudsstelle für Studierende in den einschlägigen Gesetzesmaterien zu formulieren und damit die Position der OSS im System zu stärken.

Bei komplexen Fällen besteht die Gefahr einer vorschnellen Beurteilung der Sachlage und der Verursacher. Es hat sich wiederholt gezeigt, dass im Laufe der Erhebungen, Interviews und Gespräche immer wieder neue Details sichtbar werden, die neue Blickwinkel eröffnen und die Gesamtsituation differenziert darstellen. So sehr der Wunsch von allen Seiten nach schneller Bearbeitung, Bewertung und nach raschem Abschluss von Problemfällen besteht, so sehr steigt damit die Gefahr von Fehleinschätzungen oder Vorverurteilungen, die dann revidiert werden müssen und zu mehr Verwerfungen im System führen, als eine etwas längere – weil präzisere – Bearbeitungszeit.

Im Hinblick auf die Bearbeitung von Einzelfällen und der erforderlichen Kooperation im System wird ersichtlich, dass die Antworten aus Fachabteilungen des BMBWF bzw. aus Bildungsdirektionen immer wieder zu lange dauern. Die Gründe dafür sind sicher vielfältig. In Einzelfällen besteht eine klare Überlastung von Organisationseinheiten und ein zusätzlicher Personalbedarf. Die bestehenden Kontakte verlaufen freundlich, bemüht und kompetent, jedoch der Zeitdruck, unter dem die Gespräche erfolgen, ist deutlich

spürbar. In anderen Fällen ist eine zu geringe Priorisierung bis zu völligem Ignorieren der Anfragen der OSS bemerkbar, auch diesbezüglich ist eine Stärkung der Position der OSS im System wünschenswert (siehe Kapitel 5).

Die Zusammenarbeit mit ähnlichen Einrichtungen (z. B. der Behindertenanwaltschaft) hat sich im ersten Jahr sehr gut und konstruktiv gestaltet.

## Schwerpunkte aufgrund der gemeldeten Themen und Missstände

Regionale Problemfelder oder ein thematischer Schwerpunkt zeigten sich im ersten Jahr nicht und es kann auch keine Aussage darüber getroffen werden, in Bezug auf welche Themen oder Regionen der Handlungsbedarf am dringendsten ist. Die thematische Bandbreite ist weit aufgespannt.

Die Refundierung der Aufwendungen für Schulveranstaltungen ist reibungslos gelaufen, Kritik kam ausschließlich von Personen, die auf eine Kulanzlösung hofften. Aus Sicht der OSS wäre dies in Fällen wie zum Beispiel bei Auslandsreisen, die wegen der akuten Reisewarnung abgebrochen werden musste, auch überlegenswert gewesen

Die OSS wurde mit einigen Fällen befasst, bei denen der a.o. Status an Kinder mit ausländischem Namen vergeben wurde, die eigentlich über die erforderlichen Deutschkenntnisse verfügten (Beispiel: Kind mit britischer Staatsbürgerschaft, geboren in Österreich, Deutsch als Erstsprache, trotzdem unbedingte Zuteilung zur Sprachförderklasse unabhängig vom MIKA-D Ergebnis). Hier ist ein Handlungsfeld für die Schulaufsicht im Rahmen der Bilanz- und Zielvereinbarungsgespräche mit den Schulleitungen gegeben.

Bei der Durchführung des MIKA-D Sprachscreenings gibt es Unsicherheit sowohl seitens der Eltern aber auch der Schulen. Hier zeigt sich ein klarer Informationsbedarf über die Durchführungsmodalitäten aber auch bezüglich der Möglichkeiten der Einsichtnahme in die Ergebnisse. Es wäre auch zu überlegen, die Umsetzung der Deutschförderung im Rahmen der schulautonomen Gestaltungsmöglichkeiten zu regeln.

Eine ganze Reihe von Anfragen betraf die Frage, wer im Rahmen des Fernlernens von der Schule die Unterrichtsmaterialien zur Verfügung gestellt bekommt und wer sich selbst darum kümmern muss. In Einzelfällen erhielten die Eltern sogar schriftliche Mitteilungen von ihren Schulleitungen, die nicht regelkonform waren. Die OSS schlägt daher vor, dass für **alle** Schüler\*innen, die sich zu bestimmten Zeiten aus berechtigten Gründen nicht in der Schule befinden, die entsprechenden Unterlagen elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Bei Einstufung von quer einsteigenden Kindern gehen die Bildungsdirektionen streng nach dem Alter der Schüler\*innen vor, auch wenn die Betroffenen damit eine Klasse überspringen. (Beispiel: Kind besucht in Deutschland 3 Jahre die 1. bis 3. Klasse VS und wird in Österreich in die 1. Klasse NMS zugeteilt). Es ist in diesen Fällen absehbar, dass die Klasse mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht positiv abgeschlossen wird. Daher schlägt die OSS vor, klare Regelungen in Ausnützung gesetzlicher Freiräume zu erlassen, um das Kindeswohl in den Mittelpunkt zu stellen und individuell abgestimmte Regelungen sicher zu stellen.

Eine Bestimmung des Rundschreibens Nr. 15/1997 führt immer wieder zu Verunsicherungen. Hier ist die Möglichkeit der Einsichtnahme von schriftlichen Klausurarbeiten bis 3 Tage vor der mündlichen Reifeprüfung geregelt. Diese Bestimmung stammt aus der Zeit vor der neuen standardisierten Matura und ist deshalb obsolet. Die OSS empfiehlt die Überarbeitung des Rundschreibens und keine zeitliche Begrenzung der Einsichtsmöglichkeit.

# 2 Die OSS stellt sich vor

## Gesetzlicher Auftrag und Einrichtung der OSS

Der Auftrag sowie die strukturelle Verankerung der OSS ist im Bildungsdirektionen-Einrichtungsgesetz (BD-EG) 2017 festgeschrieben:

### 2. Abschnitt, §5:

*(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:

- 1.110.000 Schüler\*innen und deren Familien im Österreichischen Schulwesen
- 85.000 Kinder/Familien im letzten Kindergarten-Jahr
- 130.000 Lehrende, Leitungen, Schulaufsicht, Administration

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

## Zielsetzung und Arbeitsweise der OSS

Das zentrale Ziel der Ombudsstelle für Schulen im BMBWF ist eine effektive Beschwerdestelle, bei der Bürgerinnen und Bürger – vornehmlich Schülerinnen, Schüler bzw. ihre Eltern/Erziehungsberechtigten – qualitätsvolle Beratung und wirkungsvolle Unterstützung für ihre Anliegen erhalten, wenn sie sich von vermeintlichen Missständen an den Schulen oder in der Schulverwaltung betroffen fühlen. Selbstverständlich kann die Ombudsstelle auch von Mitarbeiter\*innen des Schulsystems kontaktiert werden.

Die Aufgaben der Ombudsstelle bestehen damit in der Bearbeitung von Diskriminierungsfällen im Schulwesen bzw. der Schulverwaltung und Lösung durch Befassung der zuständigen Stellen. Hier erfolgt eine möglichst scharfe Trennung von den Aufgaben der Ombudsstelle für Wertefragen und Kulturkonflikte.

Neben Beratung, Information und Hilfestellung werden ein umfassendes Monitoring sowie eine Dokumentation und Analyse der Einzelfälle etabliert. Die Ergebnisse werden regelmäßig im Schulwesen kommuniziert und fließen in die Qualitätssicherung ein. Damit verbunden ist auch ein Monitoring und Controlling des Beschwerdemanagements der Bildungsdirektionen mit dem Ziel der Sicherstellung der Effektivität. Ein entsprechender Bericht ergeht jährlich an die Ressortleitung des BMBWF.

Im Sinne der Qualitätssicherung und -entwicklung im Schulwesen übernimmt die OSS folgende Aufgabe:

- Monitoring und die Analyse von Einzelfällen.
- Monitoring und Controlling des Beschwerdemanagements der BD sowie regelmäßige Besprechung in den monatlichen Sitzungen des Ressorts mit den BD.
- Enge Zusammenarbeit mit dem Bürgerservice des BMBWF und ähnlichen Einrichtungen der Bildungsdirektionen.
- Inhaltliche Abstimmung mit der Volksanwaltschaft, Behindertenanwaltschaft und ähnlichen Einrichtungen.
- 1 Sprechtag pro Semester in jeder Bildungsdirektion bzw. in einzelnen Bildungsregionen, die weiter von der Bildungsdirektion entfernt sind (vormittags Abstimmung mit der BD, nachmittags Bürgerkontakte).<sup>1</sup>
- Kontakte zu den Strukturen der Schulpartner auf Regional-, Landes- und Bundesebene.
- Jährlicher Bericht an das zuständige Regierungsmitglied sowie an das Parlament.

## Bilanz des ersten Jahres

Mit dem Stichtag 01.08.2020 dokumentiert die OSS rund 1.500 Fälle: 1.263 im CRM erfasste Geschäftsfälle und ca. 250 telefonisch abgeschlossene Fälle, die auf Grund Ihrer schnellen Bearbeitung nicht im CRM System dokumentiert wurden. Diese Summe an Geschäftsfällen wurde in Anlehnung an den Aufwand der Behindertenanwaltschaft prognostiziert.

---

<sup>1</sup> Sprechtage in den Bundesländern wurden regelmäßig bis März 2020 durchgeführt, auf Grund der COVID-19-Maßnahmen wurden aber alle Termine bis auf weiteres abgesagt.

Zu Beginn der Ombudsstelle für Schulen im Herbst 2019 war der Zulauf noch sehr gering. Jedoch mit dem Anstieg der Bekanntheit, besserer Sichtbarkeit auf der BMBWF Homepage, einem Schreiben von Frau Bundesministerin Iris Rauskala an alle Schulen, sowie alle Lehrer\*innen und Schulpartnerschaften, stieg auch die Anzahl der Geschäftsfälle. Zusätzlich ließen Termine mit den Bildungsdirektionen, den Schulpartnern, wie z. B. Elternvereine, Anwesenheit bei Bildungsmessen, die Verteilung von Foldern der Ombudsstelle die Bekanntheit stetig steigen.

Im Zusammenhang mit COVID-19 ist ein Anstieg der Anfragen zu verzeichnen: Bis April 2020 wurden durchschnittlich 59 Anfragen pro Monat aufgenommen, seit April durchschnittlich 170 Anfragen pro Monat. Das entspricht einem Anstieg um das Dreifache. Im gesamten Betrachtungszeitraum von September 2019 bis August 2020 bezieht sich etwa die Hälfte aller Anfragen auf COVID-19 (47%). Dabei ist zu beachten, dass die COVID-19-bezogenen Anfragen seit April 2020 dokumentiert werden und damit den Betrachtungszeitraum von rund 4,5 Monaten betreffen.

Abb. 1: Anfragen im Zeitvergleich

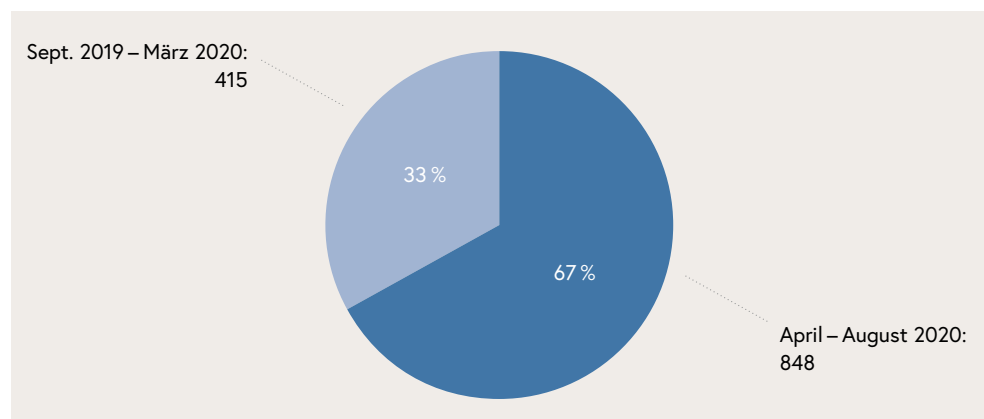
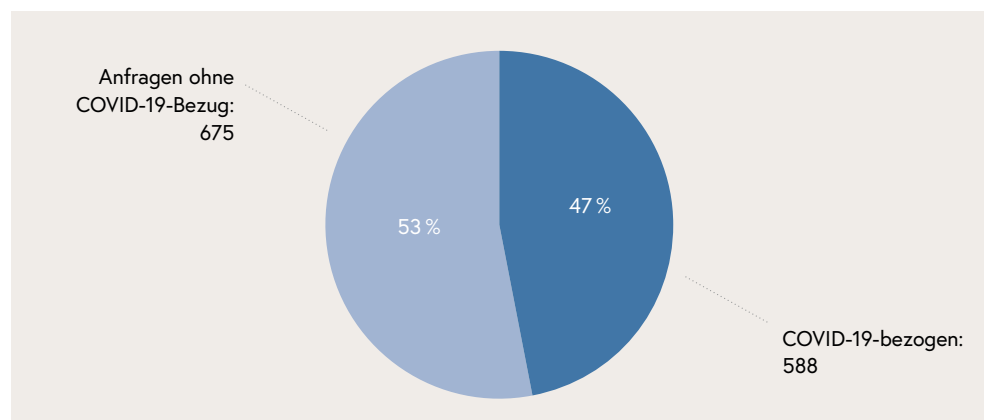


Abb. 2: COVID-19-Bezug der Anfragen



Bis zum Stichtag 01. August 2020 konnten 91% der Anfragen abgeschlossen werden. 9% sind noch in Bearbeitung. Von den abgeschlossenen Anfragen konnten 75% positiv erledigt werden, indem Informationen erteilt wurden oder das Anliegen entsprechend geklärt wurde. Aufgrund von fehlender Zustimmungserklärungen oder anderer Hürden konnten in 10% der Fälle keine erfolgreiche Klärung des Anliegens erreicht werden.

Tabelle 1: Grund der Beendigung abgeschlossener Fälle

	Häufigkeit	Prozent
Erledigt: Anliegen bearbeitet	97	8%
Erledigt: Information erteilt	770	67%
Abbruch: fehlende Zustimmung	92	8%
Abbruch: Keine Lösung	26	2%
Weitergeleitet: Zuständigkeit anderer Stellen	166	14%
<b>Gesamt</b>	<b>1151</b>	<b>100%</b>

Von den abgeschlossenen Anfragen fallen 86% in die Zuständigkeit der OSS, 14% der Anfragen wurden an andere zuständige Stellen weitergeleitet. Im Ganzen lässt sich damit eine positive Bilanz des ersten Jahres ziehen, in der rund 90% der abgeschlossenen Fälle, die in den Zuständigkeitsbereich der OSS fallen, auch erfolgreich bearbeitet wurden.

# 3 Tätigkeit und Interventionen der OSS

Die Darstellung der Anfragen und Tätigkeit der OSS konzentriert sich auf die abgeschlossenen Anfragen, die in die Zuständigkeit der OSS fallen (985, 86 %). Es wird zwischen drei Arten von Anfragen – Meldung, Auskunft und Ansuchen – unterschieden. Die Unterscheidung steht im Zusammenhang mit dem eingebrachten Anliegen und der Intervention der OSS.

**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 zu weiteren Handlungsmöglichkeiten. Rückversichern, dass Anfrage erstgenommen und nachgegangen wird.
- Im System: Weiterleiten und klären der gemeldeten Missstände. Empfehlungen für weitere bzw. zukünftige Maßnahmen.

**Auskunft:** Person holt Informationen zu rechtlichen Vorschriften, Vorgaben, Zuständigkeiten und ähnliches im Schulsystem 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.

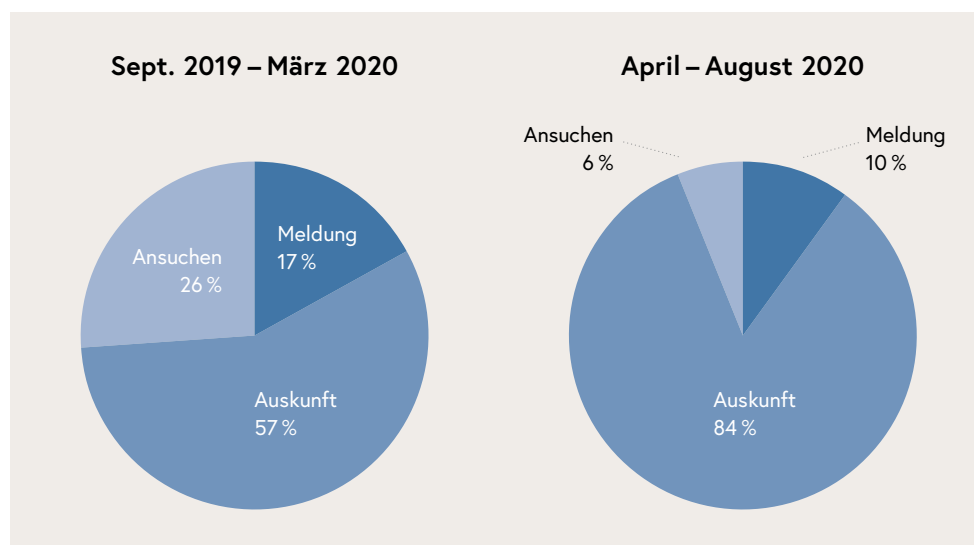
- Gegenstand des Ansuchens ist noch offen und es gibt die Möglichkeit zu intervenieren. Hier ist das Spektrum weit gefasst, von Verzögerungen bei administrativen Prozessen über Zuständigkeitsfragen bis hin zur Regelung von Konflikten in Schulen.
- Im Einzelfall: Beratung zu Handlungsmöglichkeiten; unterstützen bei der Kontaktaufnahme und Informationsweitergabe.
- Im System: Kontakt aufnehmen mit betreffenden Stellen und zur Klärung des Ansuchens beitragen. Empfehlungen zum weiteren Vorgehen.



## Grundstruktur der Anfragen

Zwei Drittel der abgeschlossenen Anfragen bei der OSS sind Auskünfte (745, 76%). Jeweils 12% der Anfragen sind Meldungen (119) und Ansuchen (121). Im Zeitvergleich vor und nach April 2020 zeigt sich, dass sich das Verhältnis der Arten von Anfragen verändert: Waren vor April 2020 etwas mehr als die Hälfte der Auskünfte (57%), sind es nach April 84%. Dagegen gehen die Ansuchen von 26% auf 6% zurück, Meldungen von 17% auf 10%.

Abb. 3: Arten der Anfragen im Zeitvergleich



Eingebracht werden die Anfragen vorrangig von der Bevölkerung: Drei Viertel der Anfragen werden von Eltern oder Schüler\*innen (727, 74%) eingebracht. Administratives und pädagogisches Personal (96, 10%) sowie andere Personen, wie z.B. Freunde oder Verwandte der/des Betroffene\*n (110, 11%) bringen seltener Anfragen ein. Keine Angaben (52, 5%) zum/zur Einbringer\*in werden bei anonymen oder kurzen Anfragen dokumentiert.

Wenn der/die Einbringer\*in ausdrücklich anonym bleiben will, wird dies von unserer Seite berücksichtigt.

Tabelle 2: Einbringer\*innen von Anfragen

	Häufigkeit	Prozent
Eltern & Schüler*innen	727	74 %
Personal	96	10 %
Andere	110	11 %
k. A.	52	5 %
<b>Gesamt</b>	<b>985</b>	<b>100 %</b>

Rund die Hälfte der Anfragen beziehen sich auf Schulen (525, 53 %) und rund ein Viertel auf die Ebene des Bundesministeriums (233, 24 %). Selten Anfragen werden Anfragen in Bezug auf das System allgemein (85, 9 %), die Bildungsdirektionen (64, 7 %) und die pädagogischen Hochschulen (4, 0,4 %) eingebracht.

Tabelle 3: Bezugsebene der Anfrage im Schulsystem

	Häufigkeit	Prozent
Allgemein	85	9 %
Schule	525	53 %
Bildungsdirektion	64	7 %
Päd. Hochschule	4	0,4 %
Bundesministerium	233	24 %
k. A.	74	8 %
<b>Gesamt</b>	<b>985</b>	<b>100 %</b>

Hier kann man gut erkennen, dass die OSS – entsprechend dem Auftrag – in erster Linie eine Anlaufstelle für die Eltern und Schüler\*innen zu Belangen, die die Schulen betreffen, herangezogen wird.

Bei der Hälfte der Anfragen (487, 49 %) ist die Schulform, auf die sich die Anfrage bezieht, bekannt. Bei der anderen Hälfte wollte der/die Einbringer\*in die Schule bzw. die Schulform nicht nennen. Die Angst, dass der/die Lehrer\*in oder die Schulleitung über die Beschwerde bzw. Auskunftsanfrage erfahren könnte, und der/die betroffene Schüler\*in Nachteile daraus zieht, ist groß. Zusätzlich ist es bei der technischen Eingabe von Schulen in Österreich und der Verknüpfung mit dem Datensystem des Ministeriums in vielen Fällen nicht möglich die Schulform korrekt zuzuordnen.

In Relation zur Anzahl der Schüler\*innen in den einzelnen Schulformen beziehen sich die Anfragen der OSS, in denen die Schulform bekannt ist, seltener auf den Schulen des Allgemeinen Pflichtschulbereich (Volksschulen, NMS, Sonderschulen, Polytechnische Schulen) und auf Berufsschulen. Jedoch häufiger auf allgemeinbildende höhere sowie berufsbildende mittlere und höhere Schulen.

Tabelle 4: Schultypen der Anfragen im Vergleich zur Anzahl der Schüler\*innen

	Häufigkeit	Prozent	Schüleranzahl <sup>2</sup>	Schüleranteil % <sup>3</sup>
Allgemeinbildende Pflichtschulen	153	31 %	578.417	51 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	144	30 %	213.046	19 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut)	12	3 %	10.825	1 %
Berufsbildende Pflichtschulen	10	2 %	115.996	10 %
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	158	32 %	185.792	16 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	10	2 %	28.045	3 %
<b>Gesamt</b>	<b>487</b>	<b>100 %</b>	<b>1.132.121</b>	<b>100 %</b>

Die häufigsten Themen der Anfragen sind „Unterricht – Lernen – Noten“ (32%), „Steuerung des Schulsystems“ (15%) und „Schulabschluss(-prüfungen)“ (11%). Das Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ hat in Corona-Zeiten an Bedeutung zugenommen. Bei 40% der Anfragen mit COVID-19-Bezug steht dieses Thema im Mittelpunkt. Bei der „Steuerung des Schulsystems“ und „Schulabschluss(-prüfungen)“ zeigt sich abgeschwächt eine ähnliche Tendenz, wobei diese Themen gerade durch COVID-19 zu den häufigsten Themen werden. Weitere Themen wie „Schulplatz/Schulwechsel“ (13%) und „Schulpartnerschaft“ (10%) rücken mit April 2020 bzw. COVID-19 etwas in den Hintergrund.

2 Statistik Austria (2018) Anzahl der Schüler\*innen X Schultyp

3 Statistik Austria (2018) Anzahl der Schüler\*innen X Schultyp

Tabelle 5 (a–f): Themen der Anfragen

Tabelle 5a: Themenbereich Bildungslaufbahn

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Häufigkeit	Gesamt
Schulabschluss(-prüfungen)	9 %	13 %	109	11 %
Schulplatz/Schulwechsel	13 %	3 %	82	8 %
Bildungsberatung	5 %	0,4 %	28	3 %
Internationale Bildung(swege)	3 %	1 %	17	2 %

Tabelle 5b: Themenbereich Unterstützung und Beihilfen

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Häufigkeit	Gesamt
Beihilfen	2 %	6 %	41	4 %
Menschen mit Behinderung	4 %	–	18	2 %
Psychologische/Psychosoziale Unterstützung	0,2 %	0,2 %	2	0,2 %

Tabelle 5c: Themenbereich Unterricht und Betreuung

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Häufigkeit	Gesamt
Unterricht – Lernen – Noten	24 %	40 %	317	32 %
Schulveranstaltungen	2 %	9 %	51	5 %
Ganztägige Schulformen (Nachmittagsbetreuung)	0,4 %	1 %	6	1 %
Pädagogische Förderung	2 %	0 %	9	1 %

Tabelle 5d: Themenbereich Soziales Miteinander

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Häufigkeit	Gesamt
Schule – Eltern – Schüler*innen – Lehrer*innen	10 %	6 %	81	8 %
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	8 %	–	38	4 %

Tabelle 5e: Themenbereich Organisation und Verwaltung

	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogene Anfragen	Häufigkeit	Gesamt
Steuerung des Schulsystems	12 %	17 %	143	15 %
Dienst-/Besoldungsrecht	4 %	0,4 %	22	2 %

Tabelle 5f: Themenbereich Anderes

	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogene Anfragen	Häufigkeit	Gesamt
Anderes	2 %	2 %	21	2 %

Anmerkung: Insgesamt wurden 985 Anfragen eingebracht.

Im Vergleich werden jene Anfragen, die einen **Bezug zu COVID-19** haben, ...

... häufiger von Erziehungsberechtigten und Schüler\*innen eingebracht und seltener von anderen Personen,

... beziehen sich wesentlich häufiger auf die Ebene des Bundesministeriums und seltener auf die Ebene der Schulen und

... betreffen etwas seltener allgemeinbildende Pflichtschulen.

Tabelle 6 (a–c): Anfragen nach Einbringer\*innen, Bezugsebene & Schulform

Tabelle 6a: Anfragen nach Einbringer\*innen

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Gesamt
Eltern & Schüler*innen	66 %	82 %	74 %
Personal	10 %	10 %	10 %
Andere	16 %	6 %	11 %
k. A.	8 %	3 %	5 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabelle 6b: Anfragen nach Bezugsebene

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Gesamt
Allgemein	14 %	3 %	9 %
Schule	62 %	44 %	53 %
Bildungsdirektion	10 %	3 %	6 %
Päd. Hochschule	1 %	–	0,4 %
Bundesministerium	8 %	39 %	24 %
k. A.	5 %	10 %	8 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabelle 6c: Anfragen nach Schulform

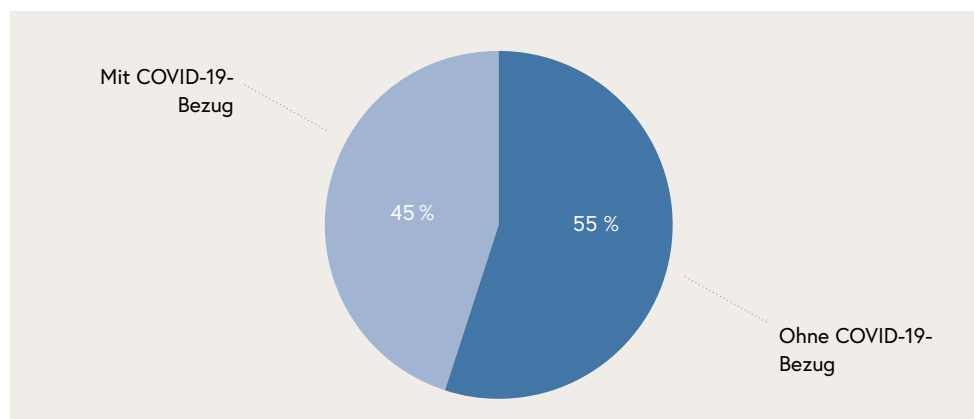
	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogene Anfragen	Gesamt
Allgemeinbildende Pflichtschulen	36 %	26 %	31 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	26 %	33 %	30 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut)	4 %	1 %	2 %
Berufsbildende Pflichtschulen	1 %	3 %	2 %
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	31 %	34 %	32 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	1 %	3 %	2 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Anschließende Kapitel stellen Charakteristika der einzelnen Arten von Anfragen dar. Dabei werden Unterschiede in der Grundstruktur – Einbringer\*innen, Systemebene, Schulformen – sowie thematische Schwerpunkte und ihre strukturellen Merkmale beschrieben. Dabei wird insbesondere auf den Einfluss von COVID-19 eingegangen. Durch die besondere Situation können die Anfragen nicht als „typisch“ für ein Geschäftsjahr der Ombudsstelle angesehen werden.

### 3.1 Meldungen

Insgesamt sind 199 Meldungen (12% der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) bei der OSS eingegangen. Etwas mehr als die Hälfte der Meldungen haben einen Bezug zu COVID-19 (55%), das ist etwas höher als der Durchschnitt (+5 Pp).

Abb. 4: COVID-19 Bezug bei Meldungen



#### Grundstruktur der Meldungen & COVID-19

Generell werden Meldungen zu 63% von den Eltern und Schüler\*innen eingebracht und nur zu 37% von anderen Personengruppen. Gerade COVID-19-bezogene Meldungen werden besonders häufig von Erziehungsberechtigten oder Schüler\*innen (+11 Pp) eingebracht.

Mehr als die Hälfte der Meldungen beziehen sich auf die Ebene der Schule (55%) und rund ein Drittel auf die Ebene des Bundesministeriums (30%). Im Vergleich zum Durchschnitt zeigt sich, dass die Meldungen, die das Bundesministerium (+14 Pp) betreffen, häufiger im Bezug zu COVID-19 stehen. Meldungen auf Ebene der Schule und Bildungsdirektion (+3 Pp) sind etwas häufiger nicht COVID-19-bezogen.

Die Hälfte der Meldungen, bei denen die Schulform bekannt ist, bezieht sich auf allgemeine Pflichtschulen (47%) und ein Drittel auf allgemeinbildende höhere Schulen (30%). Meldungen zu berufsbildenden Pflichtschulen werden nicht gemacht. Im Vergleich sind Meldungen zu berufsbildenden Statutschulen nur COVID-19-bezogen und Meldungen zu allgemeinbildenden Statutschulen nie Covid-19-bezogen.

Tabelle 7 (a–c): Meldungen nach Einbringer\*innen, Bezugsebene & Schulform

Tabelle 7a: Meldungen nach Einbringer\*innen

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Eltern & Schüler*innen	54 %	74 %	63 %
Personal	12 %	6 %	9 %
Andere	14 %	13 %	13 %
k. A.	20 %	7 %	14 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabelle 7b: Meldungen nach Bezugsebene

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Allgemein	6 %	2 %	4 %
Schule	60 %	48 %	55 %
Bildungsdirektion	12 %	6 %	9 %
Päd. Hochschule	2 %	–	1 %
Bundesministerium	18 %	44 %	30 %
k. A.	2 %	–	1 %
<b>Gesamt</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Tabelle 7c: Meldungen nach Schulform

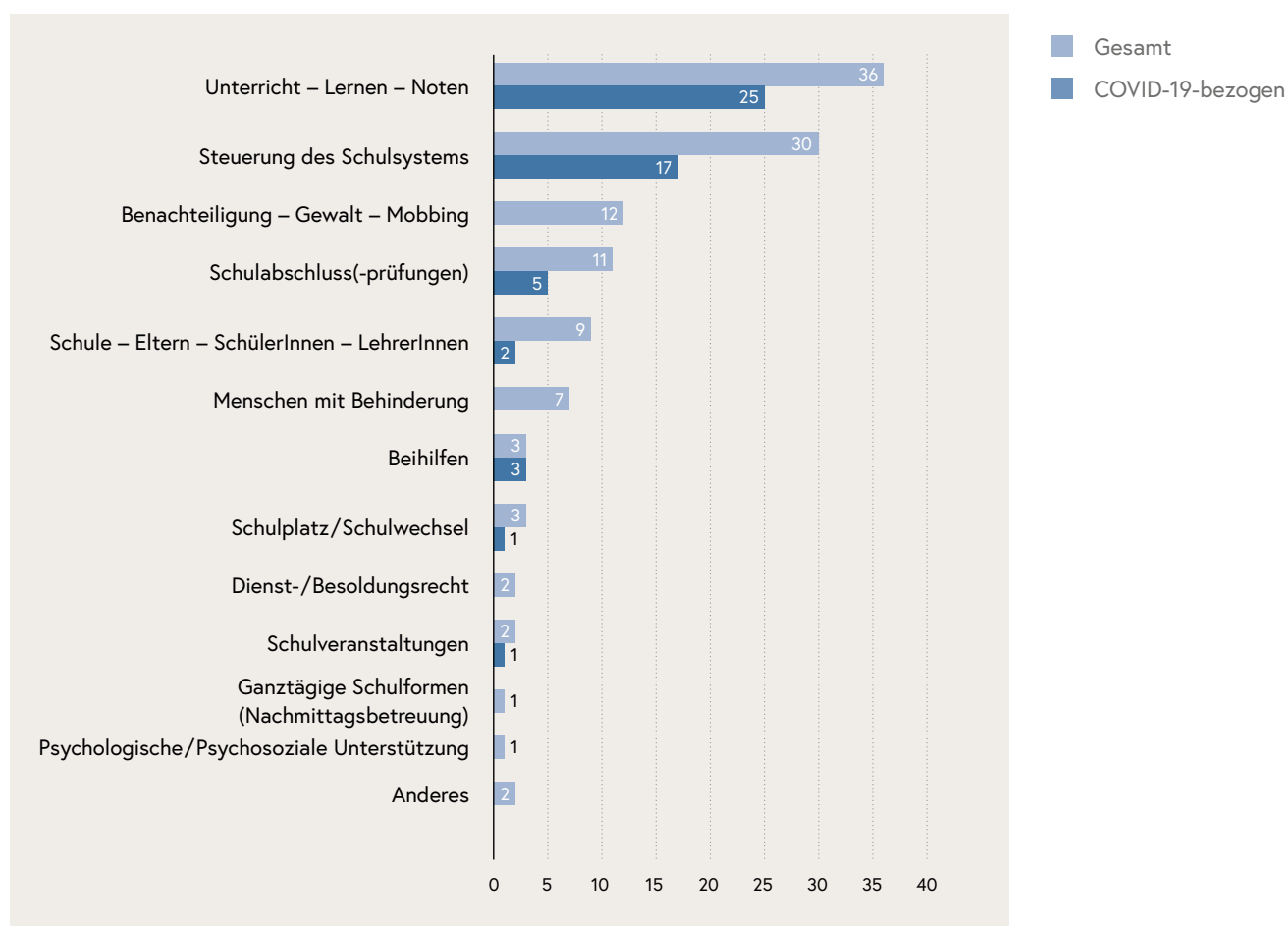
	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Allgemeinbildende Pflichtschulen	49 %	46 %	47 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	29 %	32 %	30 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut)	9 %	–	5 %
Berufsbildende Pflichtschulen	–	–	–
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	14 %	18 %	16 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	–	5 %	2 %
<b>Gesamt</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>



## Themen der Meldungen

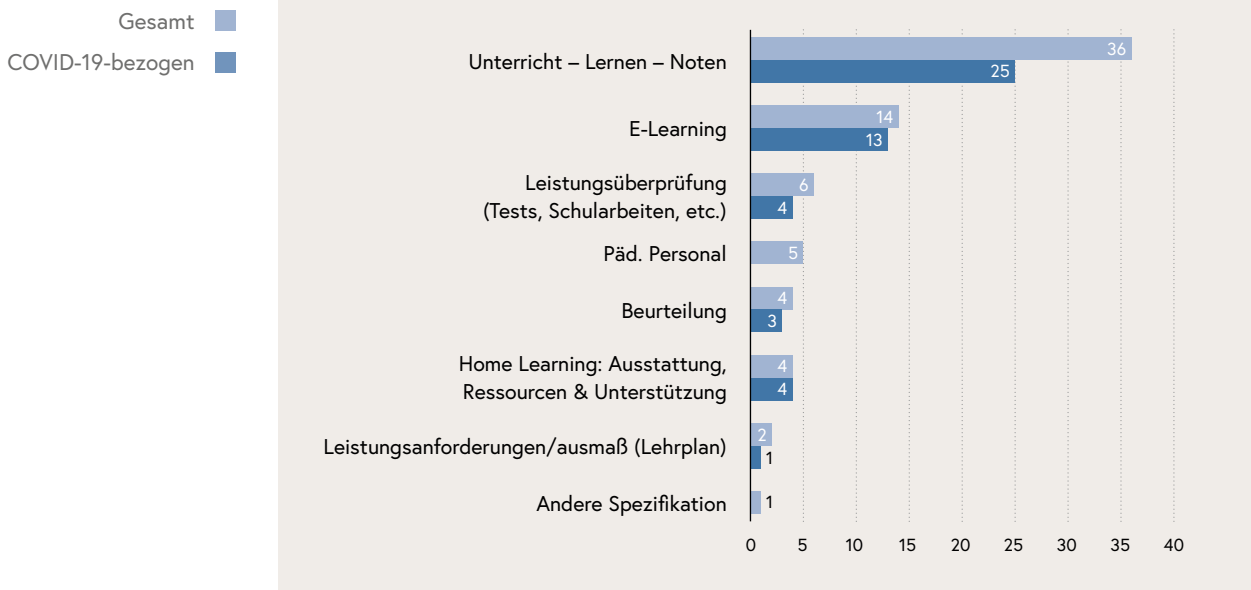
Bei Meldungen geht es vorrangig um die Themen „Unterricht – Lernen – Noten“ und „Steuerung des Schulsystems“. Im Vergleich zeigt sich, dass Meldungen zu diesen Themen mehrheitlich durch COVID-19 an Bedeutung gewinnen. Andere häufige Themen wie „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“, „Schulabschlussprüfungen“, „Schulpartnerschaft“ und „Menschen mit Behinderung“ weisen weniger oder keinen Bezug zu COVID-19 auf und rücken verhältnismäßig in den Hintergrund.

Abb. 5: Häufige Themen der Meldungen



Spezifische Fragen zum Thema „**Unterricht – Lernen – Noten**“ beziehen sich am häufigsten auf E-Learning und Leistungsüberprüfungen und stehen im Zusammenhang mit COVID-19: Die Mehrheit der Meldungen zum E-Learning und zur Leistungsüberprüfung sind auf COVID-19 bezogen.

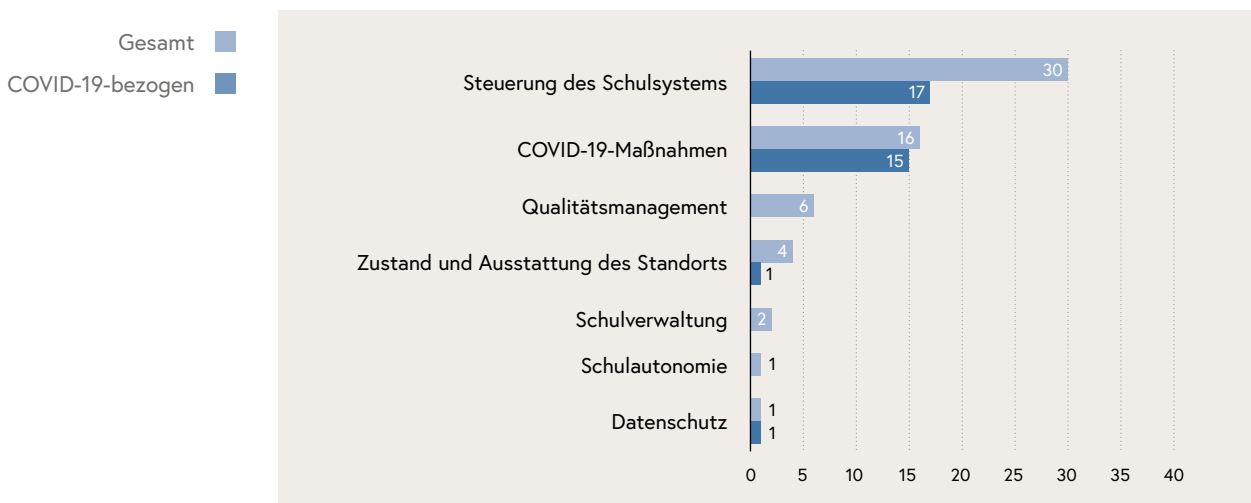
Abb. 6: Spezifische Meldungen zu „Unterricht – Lernen – Noten“



Meldungen zum Thema „Unterricht – Lernen – Noten“, werden überdurchschnittlich häufig von Eltern und Schüler\*innen (+15 Pp) eingebracht. COVID-19 verstärkt diese Tendenz noch weiter. Diese Meldungen beziehen sich besonders häufig auf Schulen (+18 Pp): Bei der Hälfte der Meldungen geht es um allgemeine Pflichtschulen (50%, +3 Pp) und bei etwas mehr als einem Drittel um allgemeinbildende höhere Schulen (35%, +5 Pp).

Seit April 2020 sind Fragen zu COVID-19-Maßnahmen die Häufigsten in diesem Themenbereich. Vor April 2020 häufige Fragen zu „Qualitätsmanagement“ und „Zustand und Ausstattung von Schulen“ rücken in den Hintergrund.

Abb. 7: Spezifische Meldungen zum Thema „Steuerung des Schulsystems“



Meldungen in Bezug auf die „**Steuerung des Schulsystems**“ werden im Unterschied zur Struktur der Meldungen nur zur Hälfte von Eltern und Schüler\*innen (47%, -16 Pp) gemacht. Verhältnismäßig machen hier das Personal (17%, +7 Pp) etwas häufiger Meldungen. Entsprechend dem Thema beziehen sich Meldungen zu diesem Thema überdurchschnittlich auf die Ebene des Bundesministeriums (57%, +26 Pp). Da Fragen in diesem Zusammenhang sich verhältnismäßig seltener auf die Schule beziehen, ist auch die Schulform seltener angegeben/aufgenommen (70%).

### **Fazit**

Thematisch entsprechen Meldungen der allgemeinen Grundstruktur. Sie weisen einen höheren Bezug zu COVID-19 auf, weshalb Meldungen, die sich auf Missstände, wie „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ oder „Schulpartnerschaft“ beziehen mit April 2020 in den Hintergrund rücken. Auffällig ist, dass Meldungen wesentlich häufiger Missstände in allgemeinen Pflichtschulen thematisieren und Einbringer\*innen dreimal häufiger anonym bleiben wollen. Statt individueller bzw. fallbezogener Maßnahmen zur Klärung, kann das als Aufforderung zur grundsätzlichen Auseinandersetzung mit allgemeinen Pflichtschulen verstanden werden.

### **Interventionen im Fall von Meldung**

Nachdem das Thema der Meldung von im Team begutachtet wurde, wird bei dringenden Meldungen sofort gehandelt. Nach Absprache mit dem/der Einbringer\*in werden alle zuständigen Stellen sowie bei speziellen Fällen auch der Bundesminister informiert.

Mit den zuständigen Bildungsdirektionen der Bundesländer werden Fälle offen besprochen, wenn der/die Betroffene\*n ihre/seine Zustimmung gibt. In der Regel, waren die Meldungen in den BD bereits bekannt. Durch die offene Kommunikation konnten somit teilweise Stellungnahmen der jeweiligen betroffenen Stellen und Personen eingefordert werden, die in Folge schneller einen Kompromiss und eine Lösung ermöglichten.

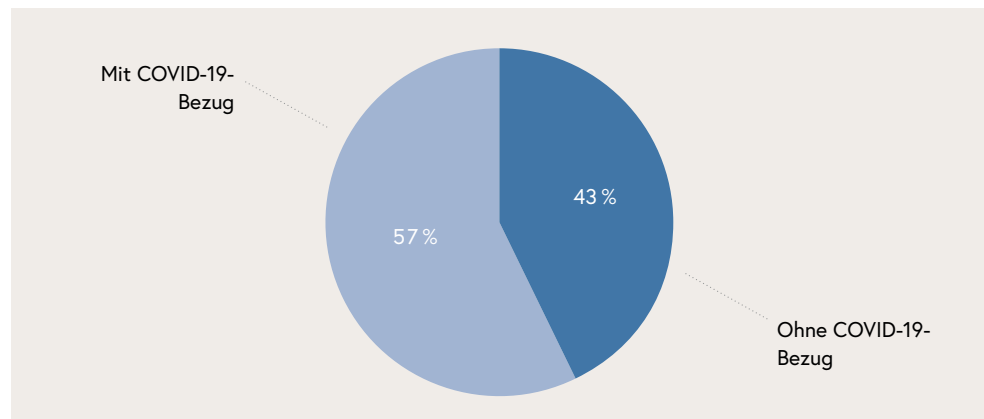
Falls der/die Betroffene keine Zustimmung zur Datenweitergabe an die zuständige Bildungsdirektion erteilt hat, wurde der/die Betroffene von der OSS beraten und mit Informationen zu weiteren Unterstützungsangeboten oder Kontaktpersonen versorgt.

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

## 3.2 Auskünfte

Insgesamt wurden 745 Auskünfte (76 % der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) bei der OSS eingeholt. Auch hier zeigt ein verhältnismäßig höherer Bezug zu COVID-19: Generell sind 5 von 10 Anfragen auf COVID-19 bezogen, handelt es sich um eine Auskunft ist bei fast 6 von 10 ein Bezug zu COVID-19 gegeben.

Abb. 8: COVID-19-Bezug bei Auskünften



### Grundstruktur der Auskünfte & COVID-19

Generell werden Auskünfte zu 77% von den Eltern und Schüler\*innen eingebracht. COVID-19-bezogene Auskünfte werden überdurchschnittlich häufig von Erziehungsberechtigten und Schüler\*innen (+6 Pp) eingeholt und verhältnismäßig seltener von anderen Personen (-6 Pp).

Die Hälfte der Auskünfte bezieht sich auf die Ebene der Schule (51%) und ein Viertel auf Ebene des Bundesministeriums (25%). Auskünfte mit Bezug auf COVID-19 sind seltener allgemeine Auskünfte (-7 Pp) zum Schulsystem oder Auskünfte auf Ebene der Schule (-7 Pp), sie beziehen sich überdurchschnittlich häufig auf die Ebene des Bundesministeriums (+14 Pp).

Ist die Schulform bekannt beziehen sich Auskünfte zu je einem Drittel auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen (36%) sowie auf allgemeinbildende höhere Schulen (32%). Im Vergleich fällt auf, dass Auskünfte ohne Bezug zu COVID-19 etwas häufiger als durchschnittlich allgemeinbildende Pflichtschulen (+4 Pp) betreffen und nur COVID-19-bezogene Auskünfte auch berufsbildende Statutschulen (3%) betreffen.

Tabelle 8 (a–c): Auskünfte nach Einbringer\*innen, Bezugsebene & Schulform

Tabelle 8a: Auskünfte nach Einbringer\*innen

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Eltern & Schüler*innen	68 %	83 %	77 %
Personal	7 %	10 %	9 %
Andere	19 %	5 %	11 %
k. A.	6 %	2 %	4 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabelle 8b: Auskünfte nach Bezugsebene

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Allgemein	19 %	3 %	10 %
Schule	60 %	44 %	51 %
Bildungsdirektion	7 %	2 %	4 %
Päd. Hochschule	1 %	–	0,3 %
Bundesministerium	7 %	39 %	25 %
k. A.	7 %	12 %	10 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

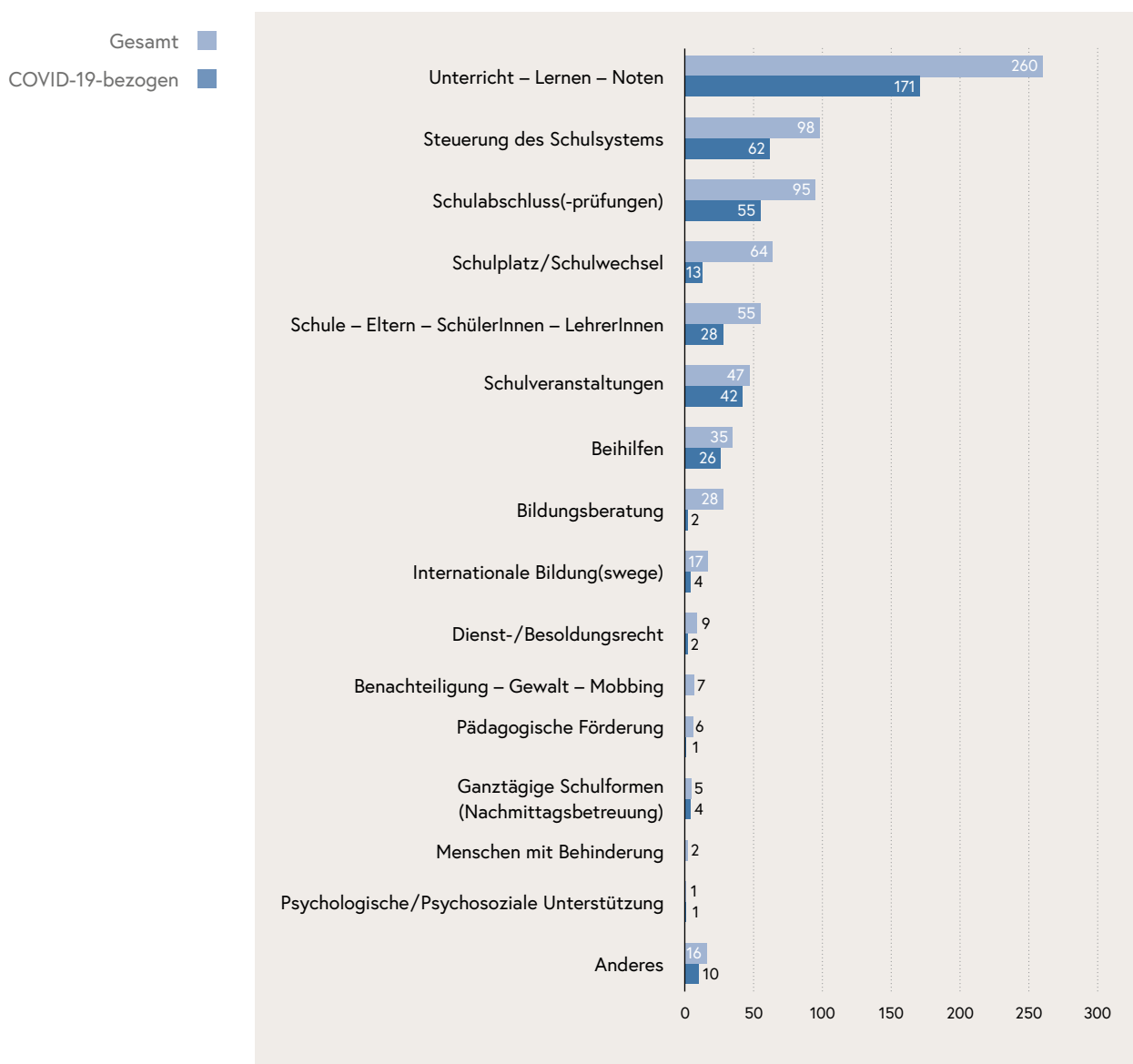
Tabelle 8c: Auskünfte nach Schulform

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Allgemeinbildende Pflichtschulen	31 %	24 %	27 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	31 %	33 %	32 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut)	3 %	1 %	2 %
Berufsbildende Pflichtschulen	1 %	3 %	2 %
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	35 %	36 %	36 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	–	3 %	2 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

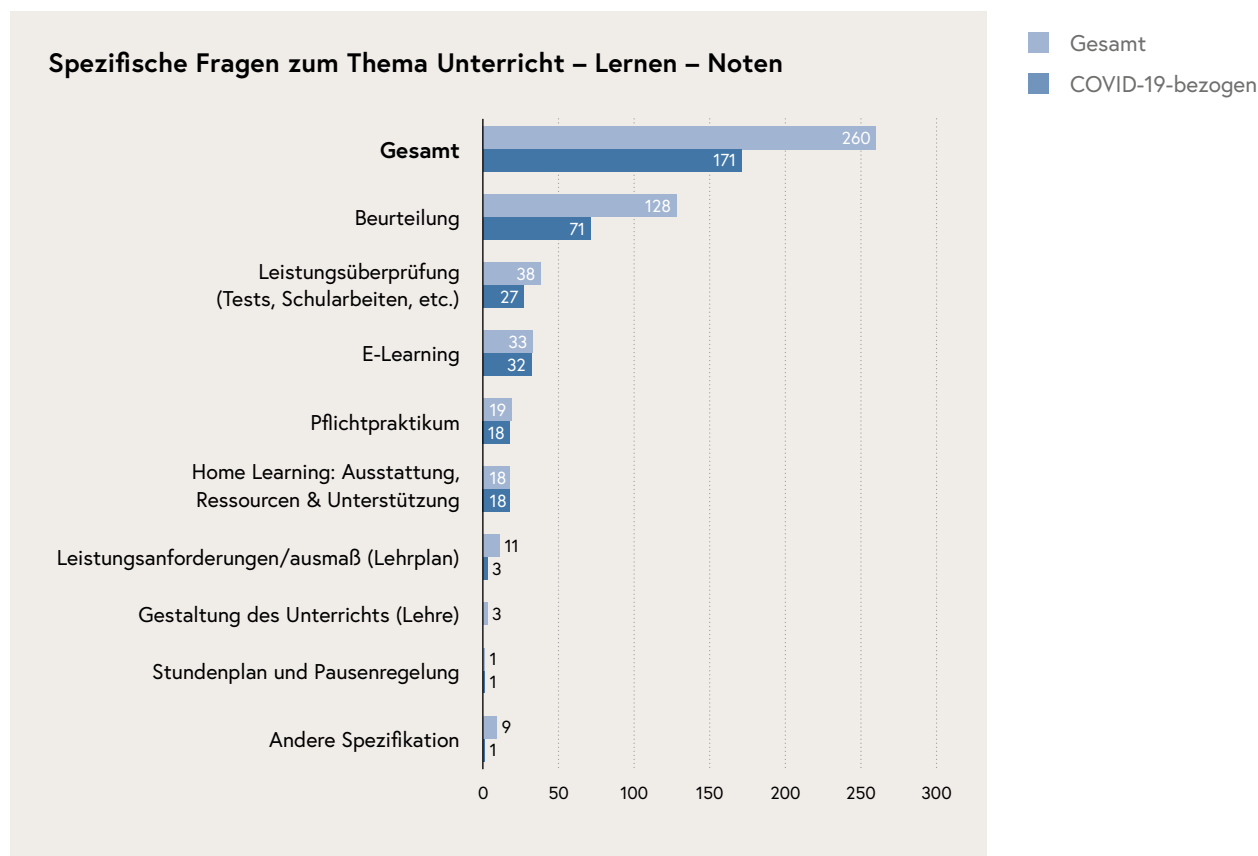
## Themen der Auskünfte

Das häufigste Thema bei Auskünften ist „Unterricht – Lernen – Noten“. Rund ein Drittel dieser Anfragen drehen sich um dieses Thema. Danach folgen die Themen „Steuerung des Schulsystems“ und „Schulabschluss(-prüfungen)“. Auskünfte zu diesen drei Themen haben zu zwei Drittel einen COVID-19-Bezug und haben dementsprechend an Bedeutung gewonnen. Andere häufige Themen mit geringerem Bezug zu COVID-19 sind „Schulplatz/ Schulwechsel“ oder „Schulpartnerschaft“.

Abb. 9: Häufige Themen von Auskünften



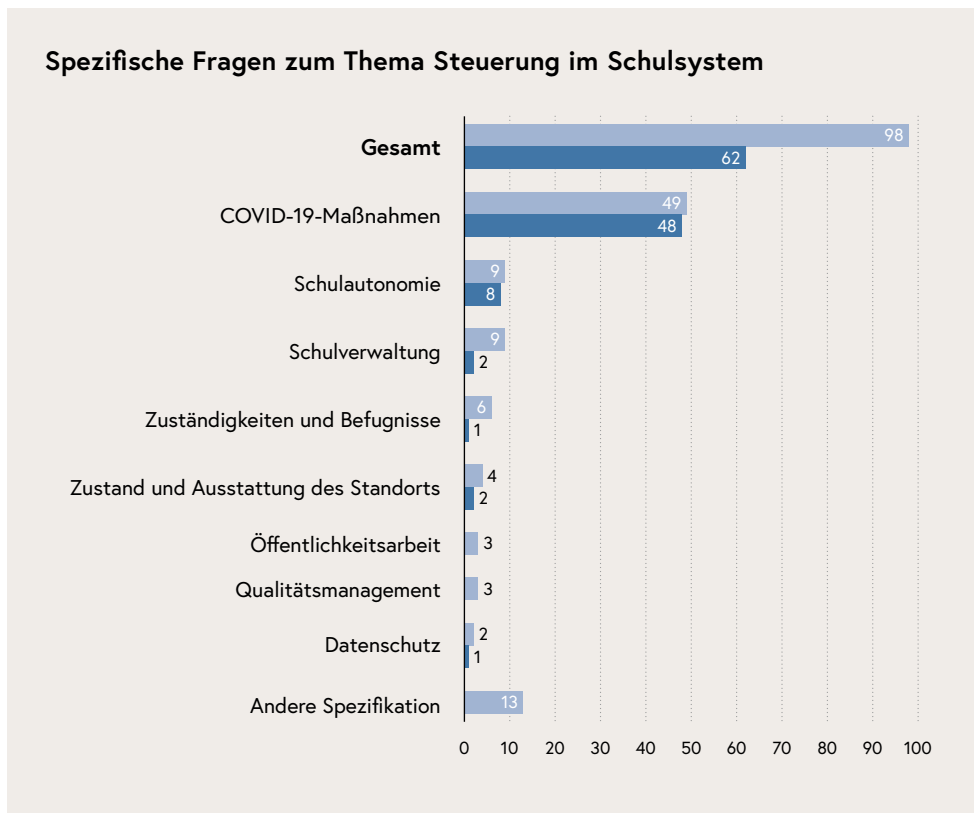
Beim Thema „**Unterricht – Lernen – Noten**“ werden Auskünfte zur Beurteilung am häufigsten gewünscht. Jede zweite dieser Anfragen hat einen Bezug zu COVID-19. Weitere häufige Fragen, die im Zusammenhang mit COVID-19 stehen, beziehen sich auf das E-Learning, die Leistungsüberprüfung sowie Pflichtpraktika und Ressourcen für das Home Learning.



Auskünfte zum „**Unterricht – Lernen – Noten**“ werden überdurchschnittlich häufig von Eltern und Schüler\*innen (86 %, +9 Pp) eingeholt und beziehen sich ebenso überdurchschnittlich häufiger auf die Ebene der Schule (64 %, +13 Pp). Im Vergleich sind Auskünfte zu diesem Thema häufiger auf allgemeinbildende höhere Schulen (42 %, +10 Pp) bezogen.

Bei Auskünften zur „**Steuerung des Schulsystems**“ stehen Fragen zu COVID-19-Maßnahmen an erster Stelle. Auskünfte zur Schulverwaltung und zur Schulautonomie sind am zweithäufigsten. Gerade Auskünfte zur Schulautonomie treten häufiger im Zusammenhang mit COVID-19 auf.

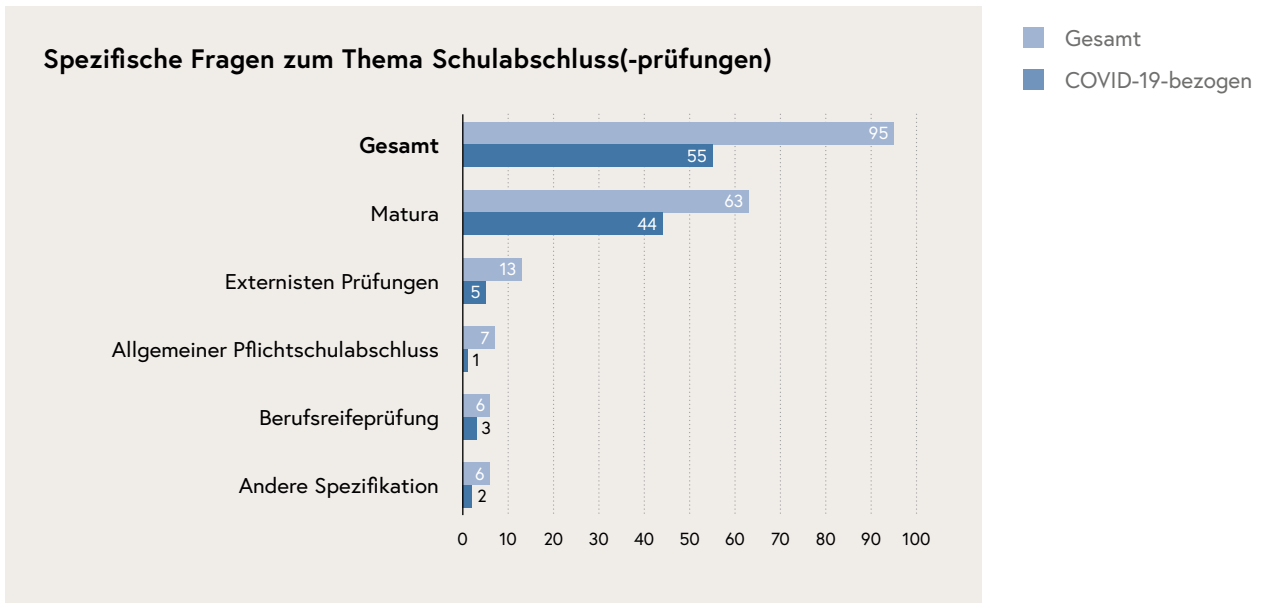
Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Auskünfte zur „Steuerung des Schulsystems“ werden tendenziell etwas seltener von Eltern und Schüler\*innen (68 %, –8 Pp) und etwas häufiger vom Personal (15 %, +7 Pp) eingeholt. Da Auskünfte in diesem Themenbereich häufig im Zusammenhang mit COVID-19 stehen, beziehen sie sich auch häufiger auf die Ebene des Bundesministeriums (36 %, +11 Pp) und seltener auf die Ebene der Schule (38 %, –13 Pp). Hier gibt es keine Unterschiede zwischen den unterschiedlichen Schultypen, jedoch ist auch der Schultyp häufiger unbekannt (65%).

Im Hinblick auf Auskünfte zu „**Schulabschluss(-prüfungen)**“ stehen Fragen zur Matura im Vordergrund, die zu zwei Drittel auf COVID-19 bezogen sind. Am zweithäufigsten werden Auskünfte zu Externisten Prüfungen eingeholt, wobei sich nur ein Drittel auf COVID-19 bezieht. Wenn auch seltener beziehen sich Fragen zur Berufsreifeprüfungen ebenfalls zur Hälfte auf COVID-19.





Auskünfte in diesem Themenbereich beziehen sich verhältnismäßig häufiger auf die Ebene des Bundesministeriums (38%, +14 Pp) und seltener auf die Ebene der Schule (38%, -13 Pp). Auffällig ist, dass sich Auskunft zum Schulabschluss(-prüfungen) besonders häufig auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen (63%, +27 Pp) bezieht.

### Fazit

Gerade im Zusammenhang mit COVID-19 scheint der Informationsbedarf in allgemein- und berufsbildenden höheren Schulen zur Beurteilung und Leistungsüberprüfung, dem Lernen zu Hause sowie der Matura besonders hoch zu sein. Als häufigste Art der Anfragen spiegeln Auskünfte wieder zu welchen Themen und in welchen Schulbereich besonders häufig Fragen oder Unklarheiten existieren.

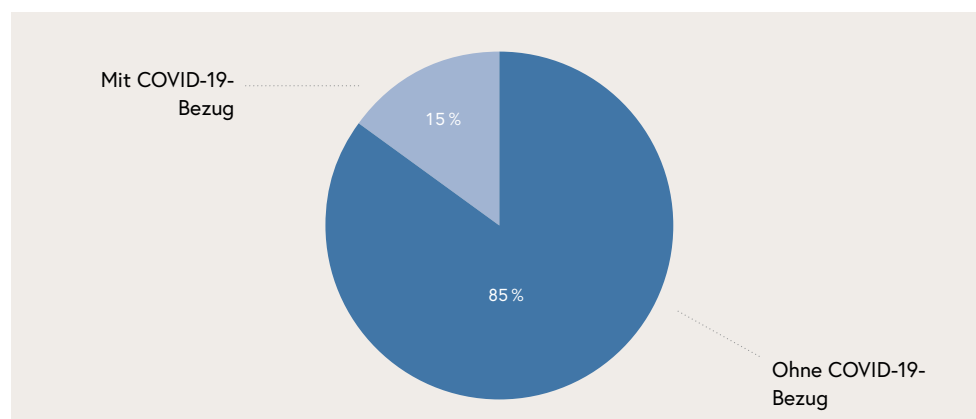
### Interventionen im Fall von Auskünften

Bei Auskünften nimmt die OSS alle relevanten Informationen zum Anliegen auf, berät direkt beim Erstkontakt oder recherchiert im Anschluss die erforderlichen Informationen und gibt diese an die/den Einbringer\*in telefonisch oder auch schriftlich per Mail weiter. Hier wird nur die direkte Kommunikation gewählt und keine weiteren Landes- oder Bundesstellen miteinbezogen.

### 3.3 Ansuchen

Insgesamt sind 121 Ansuchen (12% der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) an die OSS herangetragen worden. Die Mehrheit der Ansuchen weist keinen Bezug zu COVID-19 auf.

Abb. 10: COVID-19-Bezug bei Ansuchen



#### Grundstruktur der Ansuchen

Zwei von drei Ansuchen werden von Erziehungsberechtigten und Schüler\*innen (68%) eingebracht und fast jedes fünfte Ansuchen von Personen, die im Schulsystem arbeiten (17%). Zwischen Ansuchen ohne und mit Bezug zu COVID-19 zeigen sich diesbezüglich keine Unterschiede.

Generell bezieht sich die Mehrheit der Ansuchen auf die Ebene der Schule (68%). Im Vergleich betreffen Ansuchen mit COVID-19-Bezug seltener Schulen (-27 Pp) und besonders häufig die Ebene des Bundesministeriums (+24 Pp).

Ist die Schulform bekannt beziehen sich die Ansuchen am häufigsten auf allgemeine Pflichtschulen (41%) und am zweithäufigsten auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen (31%). Im Zusammenhang mit COVID-19 sind Ansuchen überdurchschnittlich häufig auf allgemeinbildende höhere Schulen (-21 Pp) bezogen, seltener als im Durchschnitt auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen (-11 Pp) und gar nicht auf Statutschulen sowie berufsbildende Pflichtschulen.

Tabelle 9 (a–c): Ansuchen nach Einbringer\*innen, Bezugsebene & Schulform

Tabelle 9a: Ansuchen nach Einbringer\*innen

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Eltern & Schüler*innen	68 %	67 %	68 %
Personal	17 %	17 %	17 %
Andere	12 %	17 %	12 %
k. A.	4 %	–	3 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabelle 9b: Ansuchen nach Bezugsebene

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Allgemein	5 %	11 %	6 %
Schule	71 %	39 %	66 %
Bildungsdirektion	17 %	17 %	17 %
Päd. Hochschule	1 %	–	1 %
Bundesministerium	5 %	33 %	9 %
k. A.	1 %	–	1 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

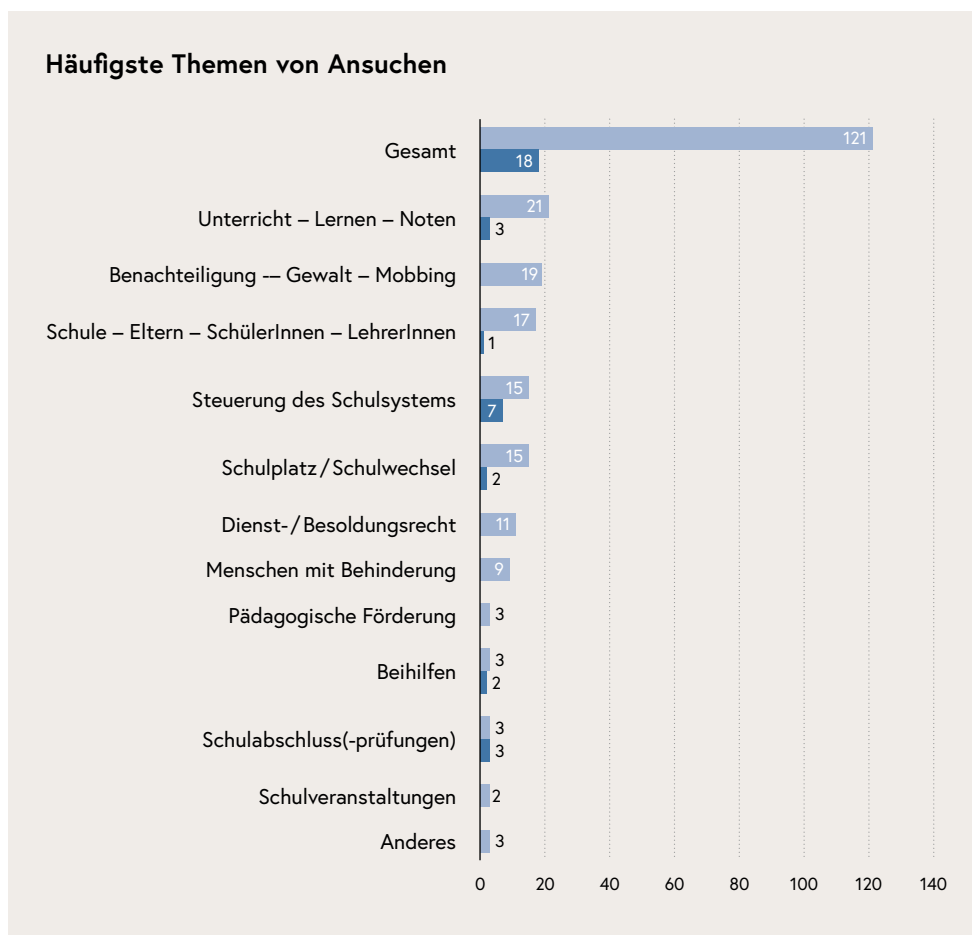
Tabelle 9c: Ansuchen nach Schulform

	Anfragen ohne COVID-19- Bezug	COVID-19- bezogen	Gesamt
Allgemeinbildende Pflichtschulen	41 %	40 %	40 %
Allgemeinbildende höhere Schulen	16 %	40 %	19 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut)	4 %	–	4 %
Berufsbildende Pflichtschulen	3 %	–	2 %
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	32 %	20 %	31 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	4 %	–	4 %
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

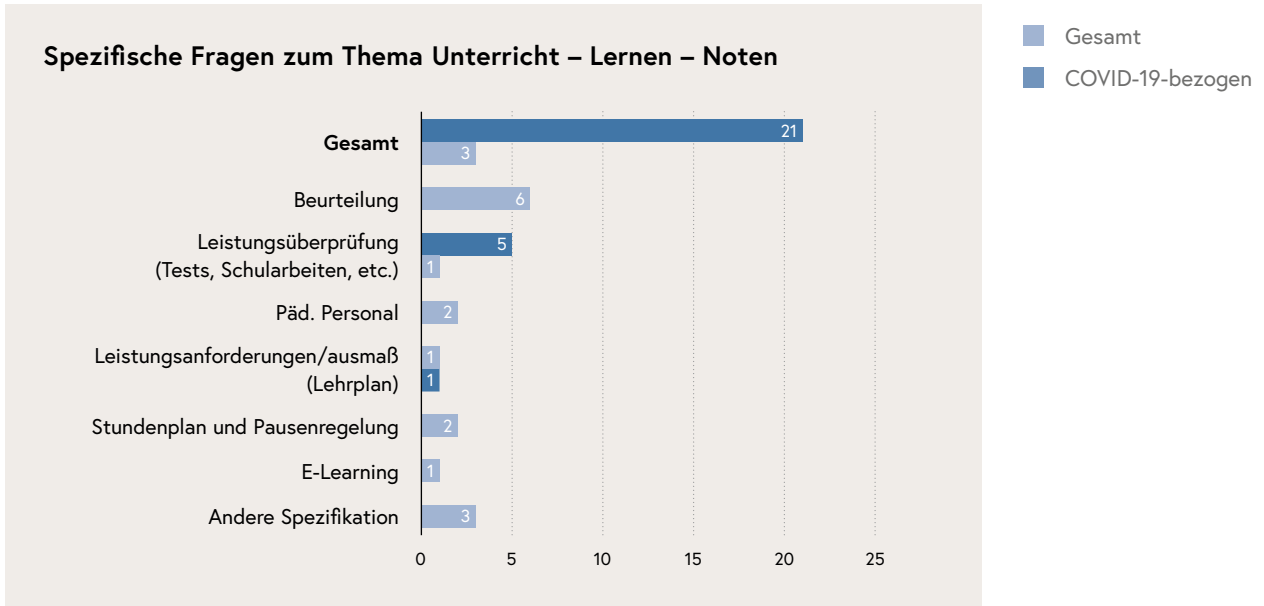
## Themen der Ansuchen

Bei Ansuchen geht es am häufigsten um die Themen „Unterricht – Lernen – Noten“, „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ und „Schulpartnerschaft“. Alle drei Themen weisen einen geringen Bezug zu COVID-19 auf.

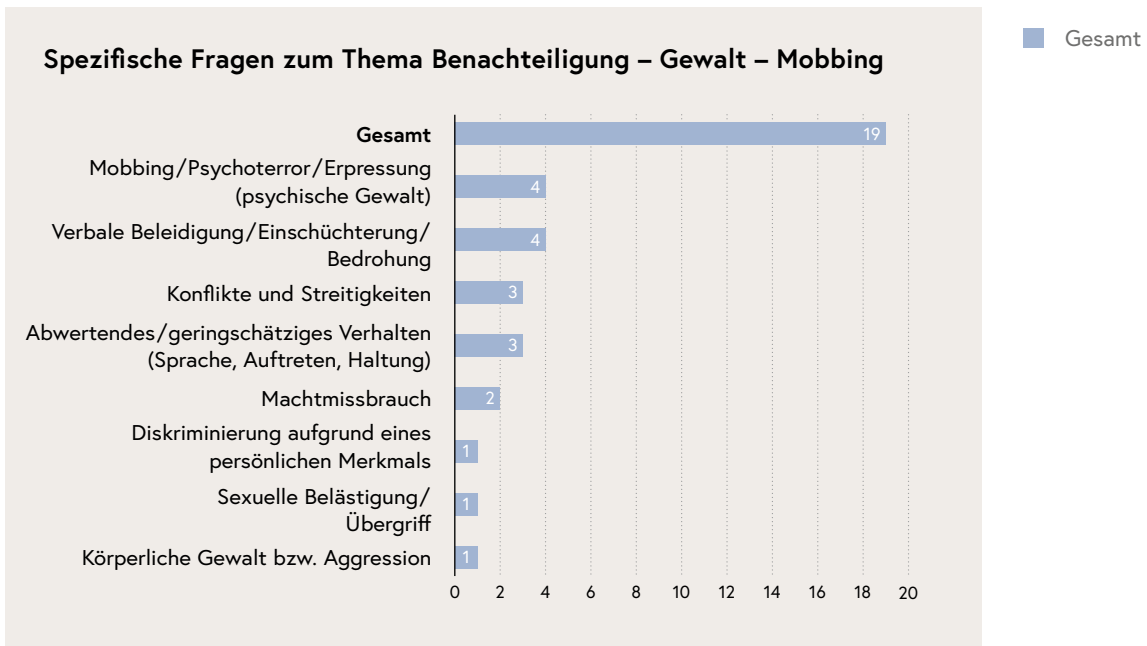
Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Ansuchen zum Thema „**Unterricht – Lernen – Noten**“ betreffen vorrangig Fragen zur „Beurteilung“ und „Leistungsüberprüfung“. Ansuchen zum Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ werden fast ausschließlich von Erziehungsberechtigten und Schüler\*innen (91%, +23 Pp) einbracht und beziehen sich ebenso fast ausschließlich auf einzelne Schulen (91%, +24 Pp). Schultypen, auf die sich Ansuchen zu diesem Thema überdurchschnittlich häufig beziehen sind berufsbildende mittlere und höhere Schulen (44%, +13 Pp) und berufsbildende Pflichtschulen (13%, +10 Pp).



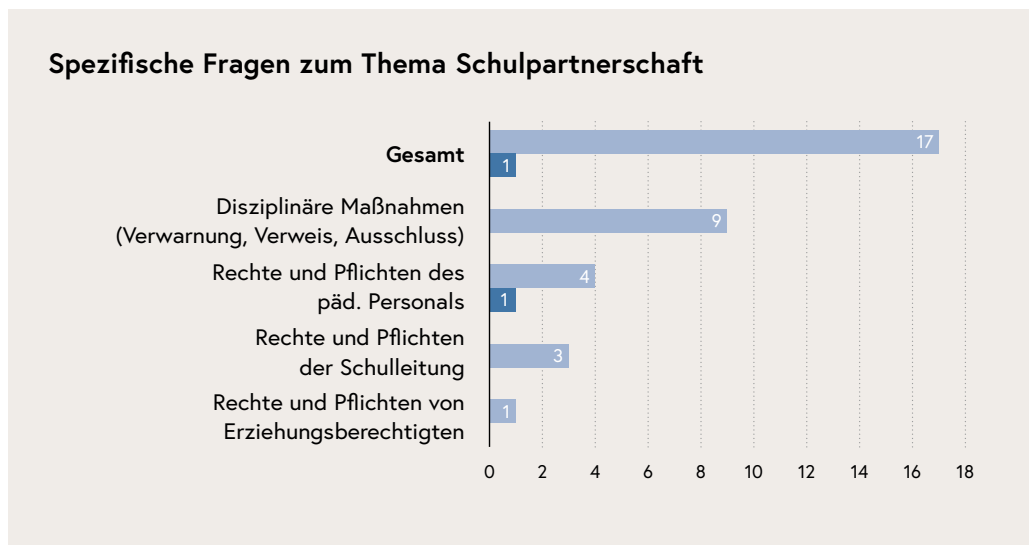
Im Themenbereich „**Benachteiligung – Gewalt – Mobbing**“ beziehen sich Ansuchen am Häufigsten auf verbale Gewalt in unterschiedlichen Abstufungen sowie psychische Gewalt, wie zum Beispiel Mobbing, gefolgt von abwertendem Verhalten sowie Konflikten und Streitigkeiten.



Ansuchen zur „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ werden – entsprechend der Grundstruktur – zu zwei Drittel von Eltern und Schüler\*innen (74 %) eingebracht und zu einem Fünftel von Personen des administrativen oder pädagogischen Personals (16 %). Sie beziehen sich überdurchschnittlich häufig auf einzelne Schulen (84 %, +18 Pp). Besonders häufig beziehen sie sich auf allgemeinbildende höhere Schulen (36 %, +17 Pp).

Im Hinblick auf das Thema der „**Schulpartnerschaft**“ richten sich die Ansuchen am Häufigsten auf diszipliniäre Maßnahmen. In zweiter Linie geht es um die Rechte und Pflichten von pädagogischem Personal und der Schulleitung.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Ansuchen zum Thema „Schulpartnerschaft“ bringen häufiger Erziehungsberechtigte und Schüler\*innen (76 %, +9 Pp) ein und betreffen fast überwiegend Schulen (88 %, +22 Pp). Diese Ansuchen betreffen überdurchschnittlich häufig berufsbildende mittlere und höhere Schulen (54 %, +23 Pp).

**Fazit**

Anhand der Themen und der Schulformen der Ansuchen zeigt sich wo es zu Konflikten im Schulsystem kommt und Unterstützung in Einzelfällen gefordert ist. Ansuchen werden unabhängig von COVID-19 sowohl von internen als auch externen Personen des Systems an die OSS herangetragen.

## **Interventionen im Fall von Ansuchen**

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

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

Ansuchen zum Thema Disziplinäre Maßnahmen und Widerspruch der Leistungsbeurteilung werden nach einer ausführlichen Beratung seitens der OSS an die richtigen Stellen verwiesen. Die OSS bleibt als Ansprechpartner erhalten und unterstützt den/die Betroffene beim weiteren Vorgehen.

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

# 4 Themen und Missstände in Österreichs Schulen

Insgesamt beziehen sich gut drei Viertel der abgeschlossenen Anfragen in Zuständigkeit der OSS (765, 78 %) auf ein Bundesland. Das restliche Viertel der Anfragen gilt als allgemeine Anfragen (220, 22%), in denen kein Bundesland angegeben/aufgenommen wurde, weil die Betroffenen entweder anonym bleiben oder die Schule dezidiert nicht angeben wollten. Diese allgemeinen Anfragen sind verhältnismäßig häufiger Auskünfte (83%, +7 Pp) und seltener Ansuchen (2%, -10 Pp) und beziehen sich häufiger allgemein (13%, +5 Pp) auf das Schulsystem und auf die Ebene des Bundesministeriums (37%, +13 Pp).

## Grundstruktur der bundeslandspezifischen Anfragen

Bundeslandspezifische Anfragen der OSS verteilen sich weitgehend entsprechend der Anzahl der Schüler\*innen auf die Bundesländer. Unterschiede zeigen sich in Wien, Oberösterreich, Tirol und Vorarlberg. So werden in Relation Anfragen an die OSS häufiger in Wien (+16 Pp) und seltener auf Oberösterreich(-6 Pp) und in Tirol (-4 Pp) eingebracht.

Tabelle 10: Anfragen nach Bundesland in Relation zu Schüler\*innenzahlen

Bundeslandbezogene Anfragen	Häufigkeit	Prozent	Schüleranzahl <sup>4</sup>	Schüleranteil % <sup>5</sup>
Burgenland	26	3%	34.917	3%
Kärnten	39	5%	71.345	6%
Niederösterreich	140	18%	204.813	18%
Oberösterreich	90	12%	199.843	18%
Salzburg	41	5%	77.143	7%
Steiermark	83	11%	150.213	13%
Tirol	37	5%	99.498	9%
Vorarlberg	21	3%	55.569	5%
Wien	288	38%	241.802	21%
Gesamt	765	100%	1.135.143	100%

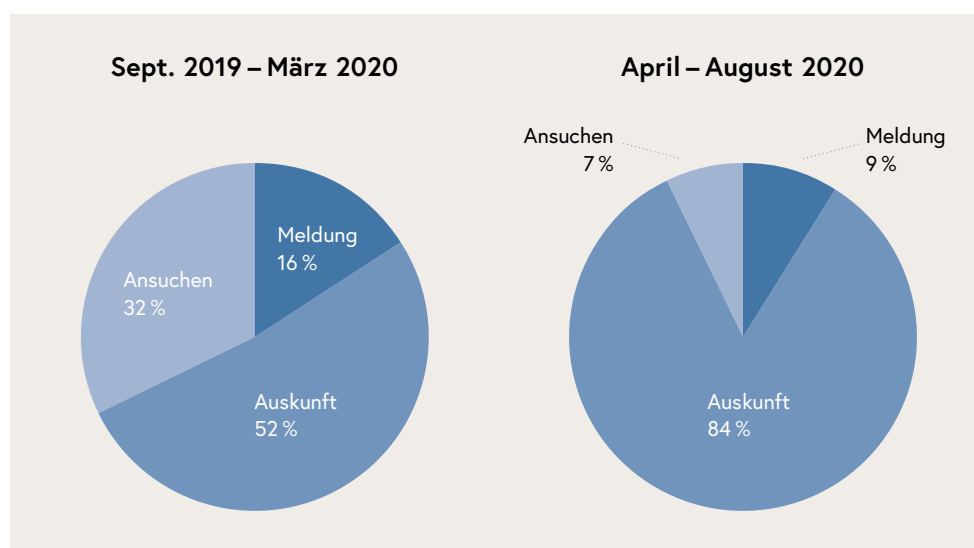
<sup>4</sup> Statistik Austria (2018) Anzahl der Schüler\*innen X Bundesland

<sup>5</sup> Statistik Austria (2018) Anzahl der Schüler\*innen X Bundesland



Die Verteilung der Arten von Anfragen bei bundeslandspezifischen Anfragen entspricht der allgemeinen Struktur: Insgesamt werden drei Viertel Auskünfte (563, 74%), rund ein Sechstel Ansuchen (116, 15%) und ein Zehntel Meldungen (86, 11%) eingebracht. Entsprechend der allgemeinen Tendenz werden länderspezifische Anfragen seit April 2020 im Durchschnitt pro Monat 3mal häufiger eingebracht: Waren vor April 2020 die Hälfte der Anfragen Auskünfte (52%), sind es nach April der Großteil (84%). Dagegen gehen die Ansuchen in den Bundesländern von 32% auf 7% zurück, Meldungen von 16% auf 9%.

Abb. 11: Arten der bundeslandspezifischen Anfragen im Zeitvergleich



Genau die Hälfte der bundesländerspezifischen Anfragen bezieht sich auf COVID-19 (50%). In Oberösterreich und der Steiermark sind COVID-19-spezifische Anfragen mit 58% bzw. 54% häufiger, im Burgenland und in Salzburg dagegen seltener (je 46%).

Die Einbringer\*innen bundeslandspezifischer Anfragen sind überwiegend Erziehungsberechtigte und Schüler\*innen (75%) und zu einem Zehntel im Schulsystem angestellte Personen (11%). Unterschiede diesbezüglich zeigen sich im Burgenland, Kärnten, Niederösterreich und Salzburg: Häufiger sind Anfragen von Erziehungsberechtigten und Schüler\*innen in Niederösterreich (+8 Pp) und im Burgenland (+6 Pp). In Kärnten sind es verhältnismäßig weniger Erziehungsberechtigte (-11 Pp) dafür mehr andere Angehörige/Personen (+5 Pp). In Salzburg sind es ebenso weniger Eltern und Schüler\*innen (-19 Pp) und häufiger das administrative oder pädagogische Personal (+15 Pp). In Vorarlberg fällt auf, dass überdurchschnittlich häufig keine Angabe (14%, +10 Pp) gemacht wird → Anm.: Vorarlberg hat fast nur Auskünfte, Dies lässt sich durch die hohe Anzahl der Auskünfte erklären, bei denen Informationen zum\*r Einbringer\*in nur eingeholt werden, wenn es für die Beantwortung des Anliegens notwendig ist.

Mehr als die Hälfte der Anfragen beziehen sich auf die Ebene der Schule (56%) und in zweiter Linie auf die Ebene des Bundesministeriums (20%). Im Burgenland (-10 Pp), in Kärnten (-15 Pp) und Salzburg (-12 Pp) sind Anfragen auf der Schul-Ebene weniger häufig. In Burgenland sind Anfragen zur Bildungsdirektion (+4 Pp) etwas häufiger, in Kärnten Anfragen zur Bildungsdirektion (+5 Pp) und zum Bundesministerium (+6 Pp) und in Salzburg Anfragen zum Bundesministerium (+7 Pp) und allgemein zum Schulsystem (+5 Pp). Hingegen ist der Anteil der auf die Schule bezogenen Anfragen in Niederösterreich (+7 Pp), Tirol (+6 Pp) und Steiermark (+5 Pp) höher. Weniger Anfragen in Bezug auf das Bundesministerium zeigen sich nur in Niederösterreich (-5 Pp).

Im Hinblick auf die Schultypen richten sich die Anfragen zu jeweils einem Drittel auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen (33%), allgemeinbildende Pflichtschulen (32%) und allgemeinbildende höhere Schulen (29%). Im Unterschied zu dieser generellen Tendenz sind Anfragen zu allgemeinbildenden Pflichtschulen in Tirol (+12 Pp) und Vorarlberg (+31 Pp) besonders häufig, hingegen im Burgenland (-10 Pp) und Kärnten (-13 Pp) seltener. In Burgenland häufiger sind Anfragen zu berufsbildenden mittleren und höheren Schulen (+20 Pp). Auch in Kärnten sind Anfragen zu berufsbildenden mittleren und höheren Schulen (+8 Pp) sowie zu allgemein höheren Schulen (+7 Pp) häufiger als im Durchschnitt. In Salzburg (+13 Pp) und der Steiermark (+8 Pp) sind die Anfragen zu berufsbildenden Pflichtschulen überdurchschnittlich hoch.

Tabelle 11 (a–c): bundeslandspezifische Anfragen nach Bezug COVID-19, Einbringer\*innen, Bezugsebene & Schulform

Tabelle 11a: bundeslandspezifische Anfragen nach Bezug COVID-19

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Ja	54%	51%	51%	42%	54%	46%	51%	52%	53%	50%
Nein	46%	49%	49%	58%	46%	54%	49%	48%	47%	50%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabelle 11b: bundeslandspezifische Anfragen nach Einbringer\*innen

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Eltern u. Schüler*innen	81%	64%	83%	70%	56%	75%	76%	71%	76%	75%
Personal	8%	13%	7%	14%	24%	14%	14%	10%	10%	11%
Andere	8%	15%	7%	12%	12%	6%	8%	5%	11%	10%
k. A.	4%	8%	3%	3%	7%	5%	3%	14%	3%	4%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabelle 11c: bundeslandspezifische Anfragen nach Bezugsebene

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Allgemein	8%	10%	6%	7%	12%	7%	5%	10%	7%	7%
Schule	46%	41%	63%	53%	44%	61%	62%	48%	57%	56%
Bildungsdirektion	12%	13%	6%	12%	7%	8%	8%	10%	6%	8%
Päd. Hochschule	–	–	–	2%	–	–	–	–	0%	0%
Bundesministerium	23%	26%	15%	23%	27%	20%	19%	24%	19%	20%
k. A.	12%	10%	9%	2%	10%	2%	5%	10%	11%	8%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Die Anfragen der Bundesländer sind in erster Linie auf den Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (33%) und in zweiter Linie auf die „Steuerung des Schulsystems“ (13%) bezogen. Die Dominanz dieser Themen wird weitgehend durch COVID-19 bedingt. Im Vergleich der einzelnen Bundesländer zeigen sich dennoch auch andere thematische Schwerpunkte. In den anschließenden Kapiteln werden die Besonderheiten der einzelnen Bundesländer in Bezug auf die Verteilung der Arten von Anfragen und häufige Themen dargestellt. (Aufgrund der geringen Fallzahlen in den Bundesländern werden nur absolute Zahlen angegeben.)

## 4.1 Burgenland

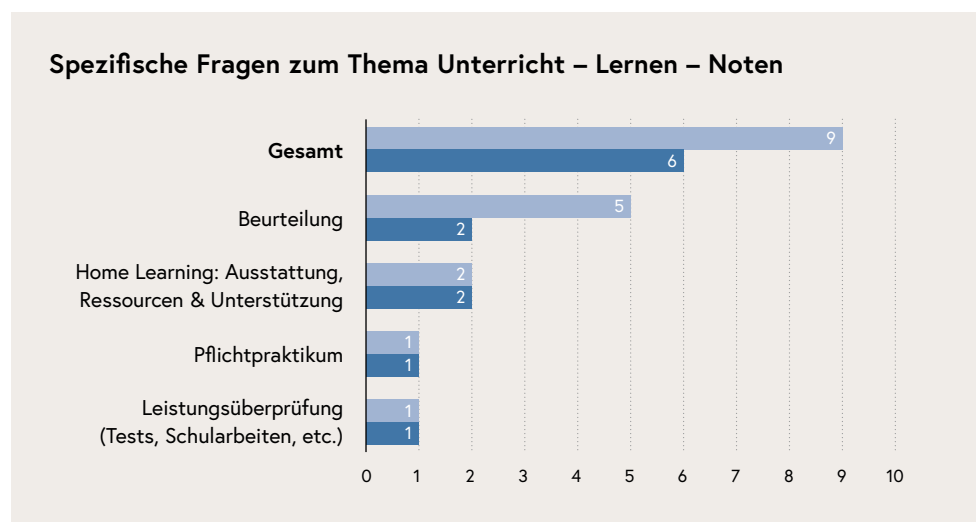
Im Burgenland gibt es insgesamt 26 Anfragen. In diesem Bundesland sind Auskünfte verhältnismäßig seltener (-12 Pp) und Ansuchen häufiger (+12 Pp).

Tabelle 12: Arten der Anfragen im Burgenland

	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	–	3	3	12%
Auskunft	8	8	16	62%
Ansuchen	6	1	7	27%
Gesamt	14	12	26	100%

Die häufigsten Themen im Burgenland sind „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (9 von 26) und die „**Steuerung des Schulsystems**“ (4 von 26). Hierbei handelt es sich hauptsächlich um Meldungen (2 von 9) und Auskünfte (7 von 9), die im Zusammenhang mit COVID-19 (6 von 9) zunehmen. Speziell werden Fragen zur Beurteilung (5 von 9) gestellt. Sie betreffen am häufigsten einzelne Schulstandorte (6 von 12) berufsbildender mittlerer und höherer Schulen (4 von 5) im Burgenland.

Gesamt ■  
COVID-19-bezogen ■



Im Hinblick auf die häufigen Ansuchen von Eltern und Schüler\*innen (6 von 7) im Burgenland beziehen sich jeweils zwei auf die Themenbereiche Organisation und Verwaltung des Schulsystems, individuelle Bildungslaufbahn und soziales Miteinander in der Schule. Dabei zeigen sich keine Schwerpunkte bei spezifischen Themen oder Schulformen, es scheint sich um Einzelfälle zu handeln.

## 4.2 Kärnten

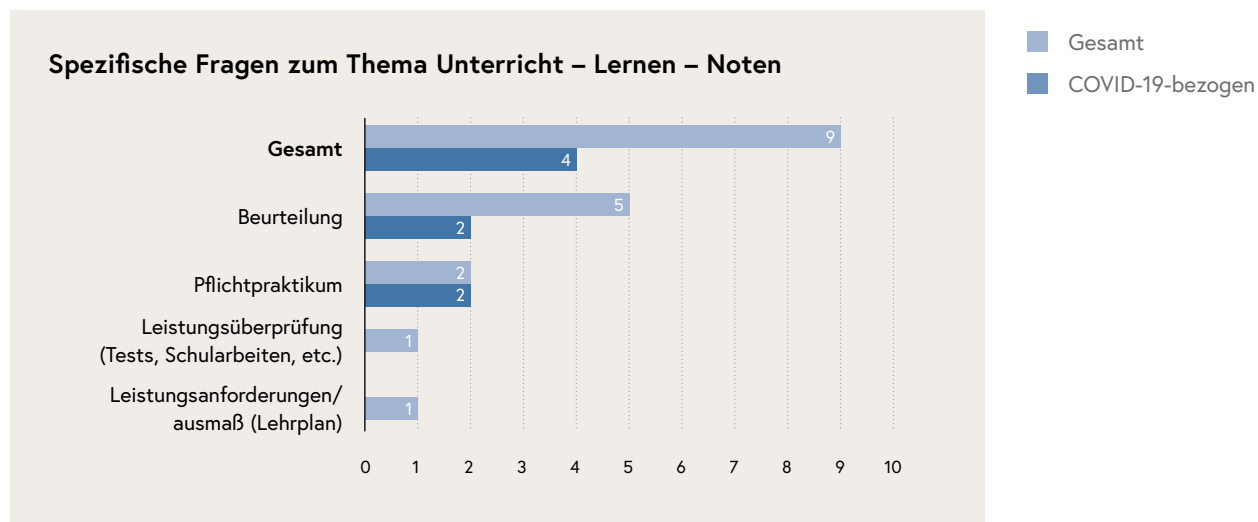
Insgesamt gibt es in Kärnten 39 Anfragen. Hier zeigt sich eine etwas geringere Anzahl an Auskünften (-5 Pp) und ein etwas höherer Anteil an Ansuchen (+3 Pp).

Tabelle 13: Arten der Anfragen in Kärnten

	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	3	2	5	13%
Auskunft	10	17	27	69%
Ansuchen	7	–	7	18%
Gesamt	20	19	39	100%

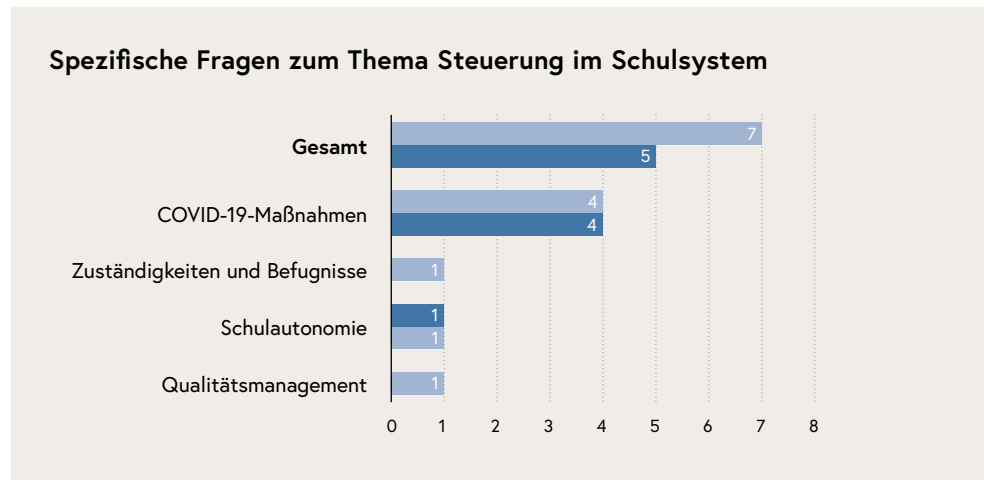
Die häufigsten Themen in Kärnten sind „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (9 von 39) und „**Steuerung des Schulsystems**“ (7 von 39). Beide Themen rücken COVID-19 in den Fokus, bis dahin sind in Kärnten keine thematischen Schwerpunkte erkennbar.

Bei jeder zweiten Anfrage im Bereich „Unterricht – Lernen – Noten“ geht es um Fragen zur Beurteilung (5 von 9) und im Bereich der „Steuerung des Schulsystems“ um COVID-19-Maßnahmen (4 von 7).



In beiden Themenbereichen handelt es sich vorrangig um Auskünfte (8 von 9 / von 9), die sich gleichermaßen auf Schulen (4 von 9 / 2 von 7) wie das Bundesministerium (3 von 9 / 2 von 9) beziehen. Beim Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ werden die Anfragen von Eltern und Schüler\*innen (9 von 9) vorrangig in Bezug auf allgemeinbildende höhere Schulen (4 von 7) eingebracht.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Bei den Ansuchen in Kärnten geht es vorrangig um das soziale Miteinander in Schulen (3 von 7) und Fragen zum Dienst- und Besoldungsrecht (2 von 7). Erstere werden von Eltern und Schüler\*innen eingebracht und beziehen sich auf zwei allgemeine Pflichtschulen und eine berufsbildende mittlere oder höhere Schule. Anfragen zum zweiten Thema beziehen sich auf die Bildungsdirektion und werden von Personal an berufsbildenden mittleren oder höheren Schulen eingebracht.

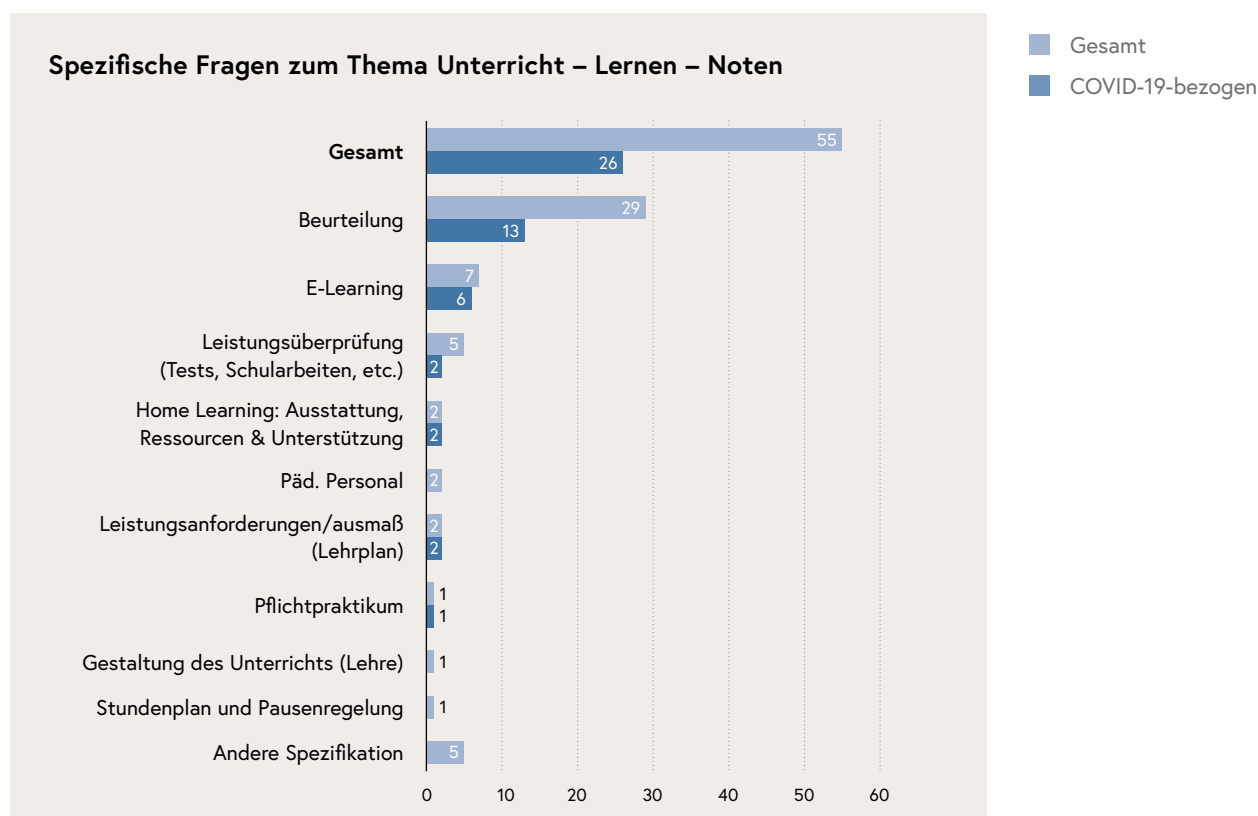
## 4.3 Niederösterreich

Insgesamt gibt es in Niederösterreich 140 Anfragen. Hier werden nicht ganz drei Viertel Auskünfte und jeweils ein Sechstel Meldungen sowie Ansuchen eingebracht.

Tabelle 14: Arten der Anfragen in Niederösterreich

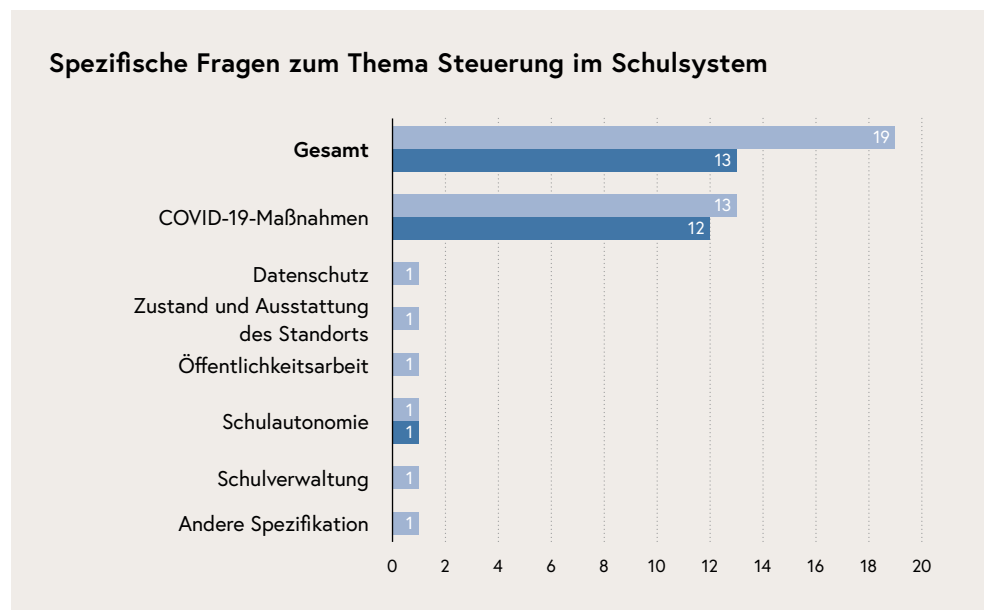
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	13	5	18	13%
Auskunft	40	60	100	71%
Ansuchen	19	3	22	16%
Gesamt	72	68	140	100%

Generell das häufigste Thema der Anfragen in Niederösterreich ist ebenfalls „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (55 von 140), jede vierte Anfrage bezieht sich darauf. Weitere häufige Themen sind die „**Steuerung des Schulsystems**“ (19 von 140) und „Schulabschluss(-prüfungen)“ (16 von 140). Die spezifischen Anliegen dieser Themenbereiche stehen im Zusammenhang mit COVID-19. Im Bereich „Unterricht – Lernen – Noten“ sind die Hälfte der Anfragen (26 von 55) auf COVID-19 bezogen und im Bereich „Steuerung des Schulsystems“ fast jede Anfrage (13 von 19).



Spezifisch geht es bei jeder zweiten Anfrage im Bereich „Unterricht – Lernen – Noten“ um die Beurteilung (29 von 55) und bei fast jeder im Bereich „Steuerung des Schulsystems“ um die COVID-19-Maßnahmen (13 von 19). Unterschiede in Bezug auf die Einbringer\*innen oder den Schultyp zeigen sich hier nicht. Nachdem es sich bei den häufigsten Themen zum überwiegendem Teil um Auskünfte (43 von 55 / 13 von 19) handelt werden anschließend noch die Themen der Ansuchen und Meldungen dargestellt.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Die Meldungen und Ansuchen in Niederösterreich beziehen sich auf das soziale Miteinander (11) mit spezifischen Anliegen betreffend „Schulpartnerschaft“ (5) und „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (6). Eltern und Schüler\*innen (9 von 11) wenden sich hier in Bezug auf einzelne Schulen an die OSS, wobei Meldungen vorrangig zu allgemeinbildenden Pflichtschulen (3 von 4) und Ansuchen zu unterschiedlichen Schultypen eingebracht werden.



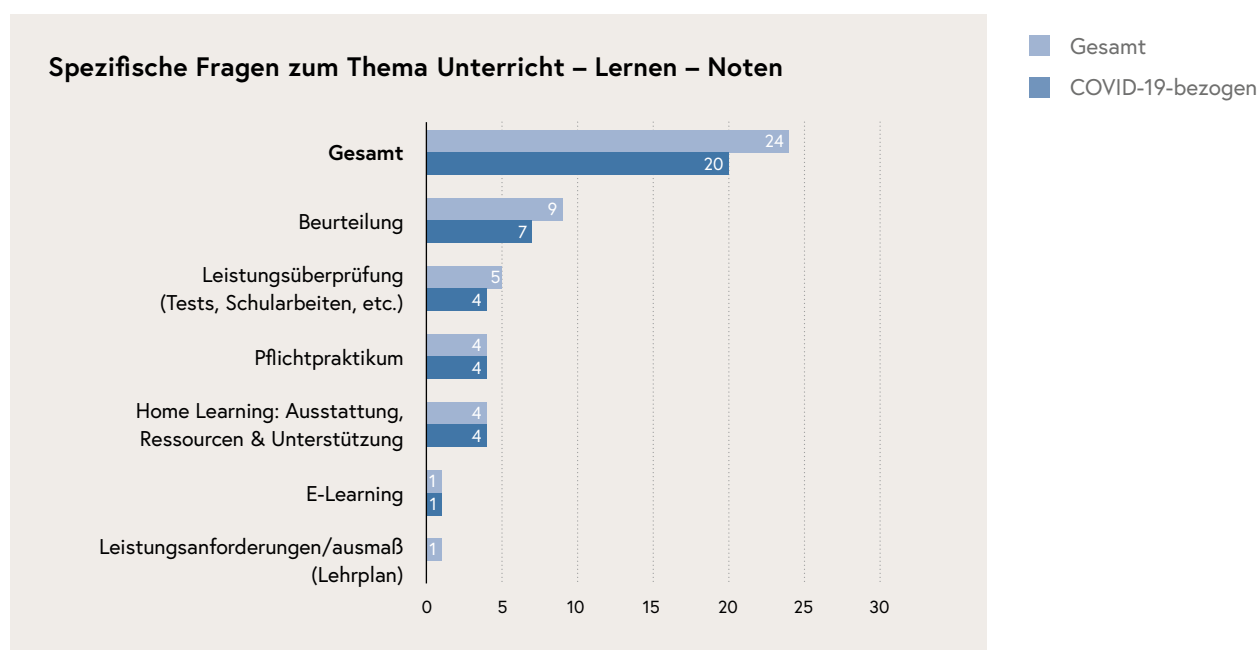
## 4.4 Oberösterreich

Insgesamt gibt es in Oberösterreich 90 Anfragen, dabei werden verhältnismäßig etwas mehr Meldungen (+5 Pp) gemacht.

Tabelle 15: Arten der Anfragen in Oberösterreich

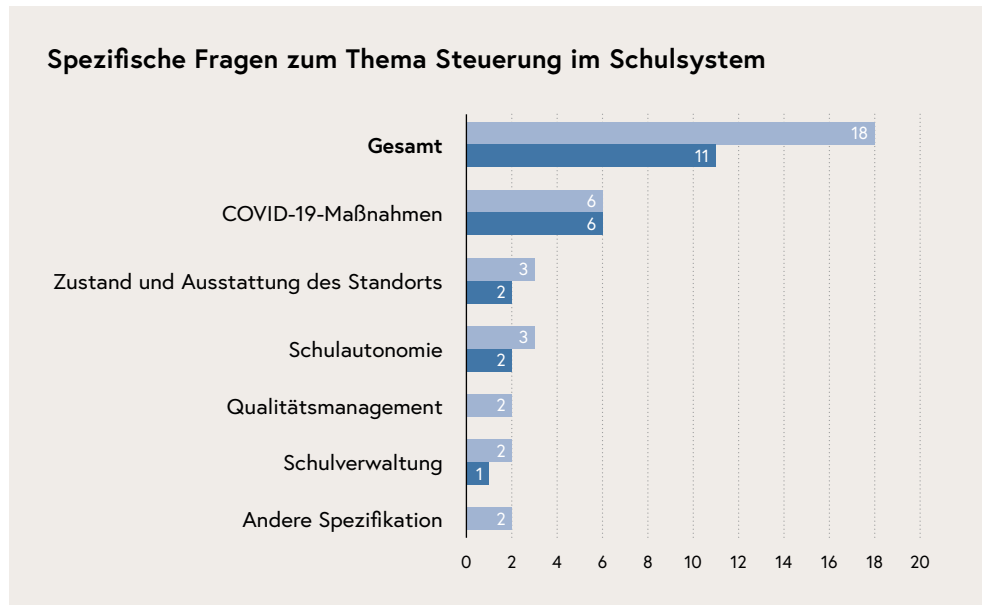
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	9	5	14	16%
Auskunft	22	43	65	72%
Ansuchen	7	4	11	12%
Gesamt	38	52	90	100%

Die häufigsten Themen in Oberösterreich sind ebenfalls „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (24 von 90) und „**Steuerung des Schulsystems**“ (18 von 90) und stehen im Zusammenhang mit COVID-19. Das häufigste Thema in Oberösterreich ohne COVID-19-Bezug ist „**Benachteiligung – Gewalt – Mobbing**“ (7 von 24).



Im Hinblick auf „**Unterricht – Lernen – Noten**“ geht es im Zusammenhang mit COVID-19 vorrangig um die Beurteilung (9 von 24), die Leistungsüberprüfung (5 von 24), Unterstützung beim Home Learning (4 von 24) und Pflichtpraktika (4 von 24). Zu diesem Thema werden besonders häufig Auskünfte (21 von 24) von Eltern und Schüler\*innen (21 von 24) zu einzelnen Schulen (16 von 24) eingeholt. Häufiger sind diese Anfragen auf allgemeinbildende höhere Schulen (4 von 24) als im Durchschnitt bezogen.

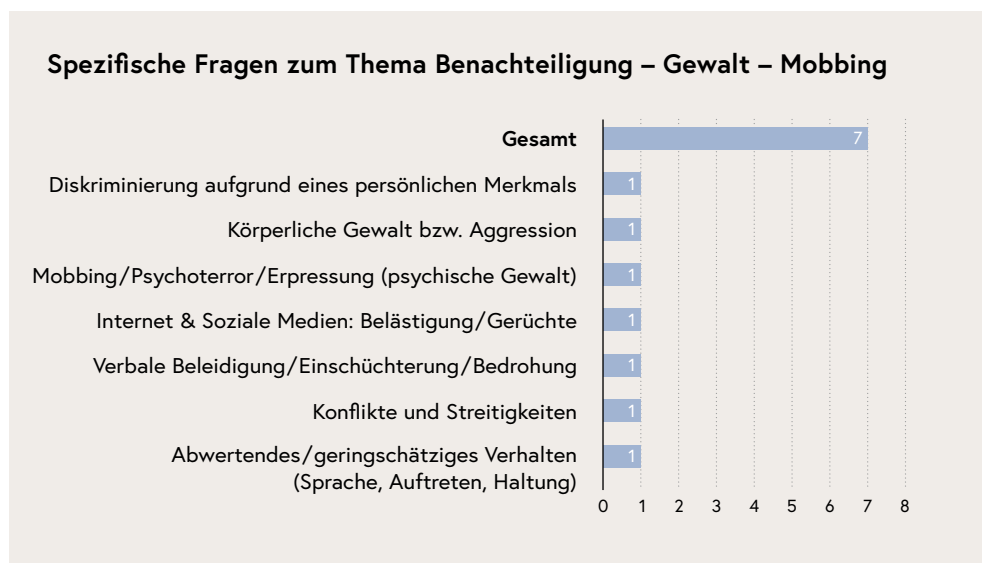
Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Im Bereich der „Steuerung des Schulsystems“ geht es vor allem um Fragen zu COVID-19-Maßnahmen (6 von 18). Zwar sind Auskünfte (11 von 18) dahingehend am häufigsten, doch auch überdurchschnittlich häufig Meldungen (5 von 18). Neben Eltern und Schüler\*innen (11 von 18) fragen hier auch Personen des Personals (5 von 18) häufiger an. Im Hinblick auf die Systemebene beziehen sich diese Anfragen häufiger als im Durchschnitt auf das Bundesministerium (6 von 18) und auf allgemeinbildende Pflichtschulen (5 von 8).

Bei den Anfragen zum Themenbereich „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ geht es um unterschiedliche Formen von Benachteiligung und Gewalt. Anfragen zu diesem Thema beziehen sich vorrangig auf Schulen (5 von 7), wobei sich das Aufkommen nicht in einem bestimmten Schultyp verorten lässt. Besonders häufig werden in diesem Themenbereich Meldungen (3 von 7) und Ansuchen (2 von 7) bei der OSS gemacht bzw. gestellt.

Gesamt ■



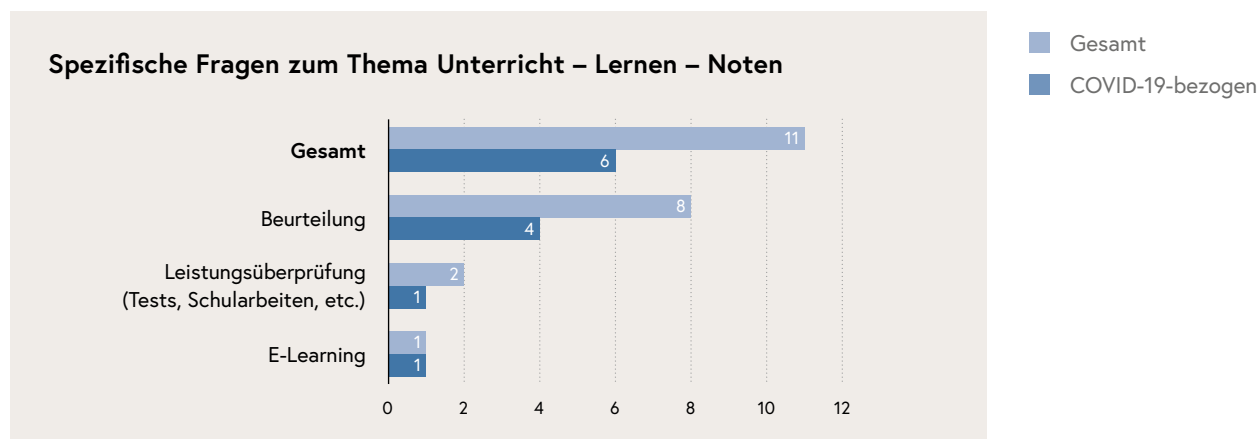
## 4.5 Salzburg

Insgesamt gibt es in Salzburg 41 Anfragen. Meldungen sind in Salzburg fast um die Hälfte seltener (-6 Pp) als im Durchschnitt und der Anteil der Auskünfte ist etwas höher(+4 Pp).

Tabelle 16: Arten der Anfragen in Salzburg

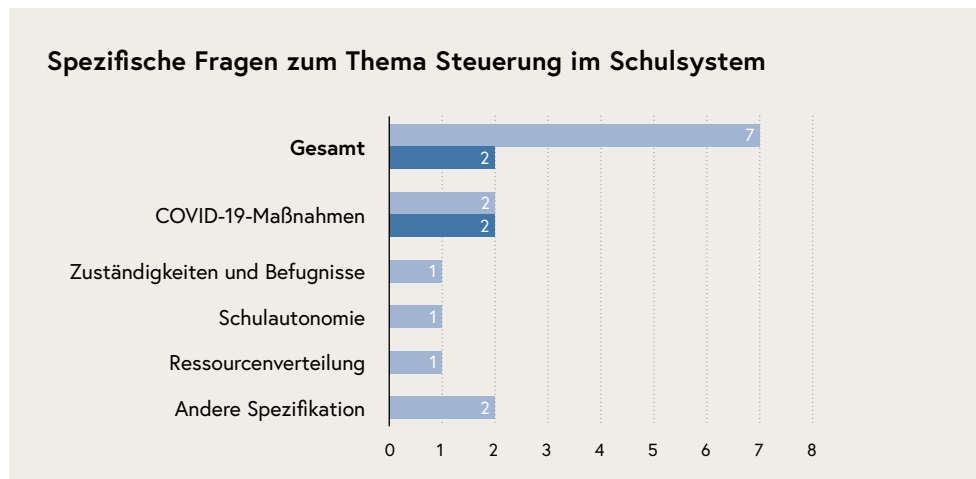
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	1	1	2	5%
Auskunft	16	16	32	78%
Ansuchen	5	2	7	17%
Gesamt	22	19	41	100%

Auch in Salzburg sind Anfragen zu den Themen „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (11 von 41) und „**Steuerung des Schulsystems**“ (7 von 41) die Häufigsten. Die Anfragen zu „Unterricht – Lernen – Noten“ stehen dabei zur Hälfte im Zusammenhang mit COVID-19. Die Anfragen zur „Steuerung des Schulsystems“ hingegen sind in Salzburg weitergehend unabhängig von COVID-19-Thema. Spezifisch sind Fragen zur Beurteilung (8 von 11) generell und Fragen zu den COVID-19-Maßnahmen (2 von 7) mit April 2020 am häufigsten.



Zum Thema „**Unterricht – Lernen – Noten**“ werden Auskünfte (10 von 11) von Eltern und Schüler\*innen (9 von 11) eingeholt, die sich auf allgemeinbildende höhere Schulen (5 von 8) beziehen.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Die Fragen zur „Steuerung des Schulsystems“ unabhängig von COVID-19 beziehen sich auf diverse Aspekte der Schulorganisation in Salzburg, wie die Ressourcenverteilung, Schulautonomie sowie Zuständigkeiten und Befugnisse. Bei den Anfragen zur „Steuerung des Schulsystems“ handelt es sich zwar am häufigsten um Auskünfte (5 von 7), doch liegt der Anteil der Ansuache (2 von 7) über dem Durchschnitt. Sie beziehen sich vorrangig auf das Bundesministerium (3 von 7) und die Bildungsdirektion (2 von 7).

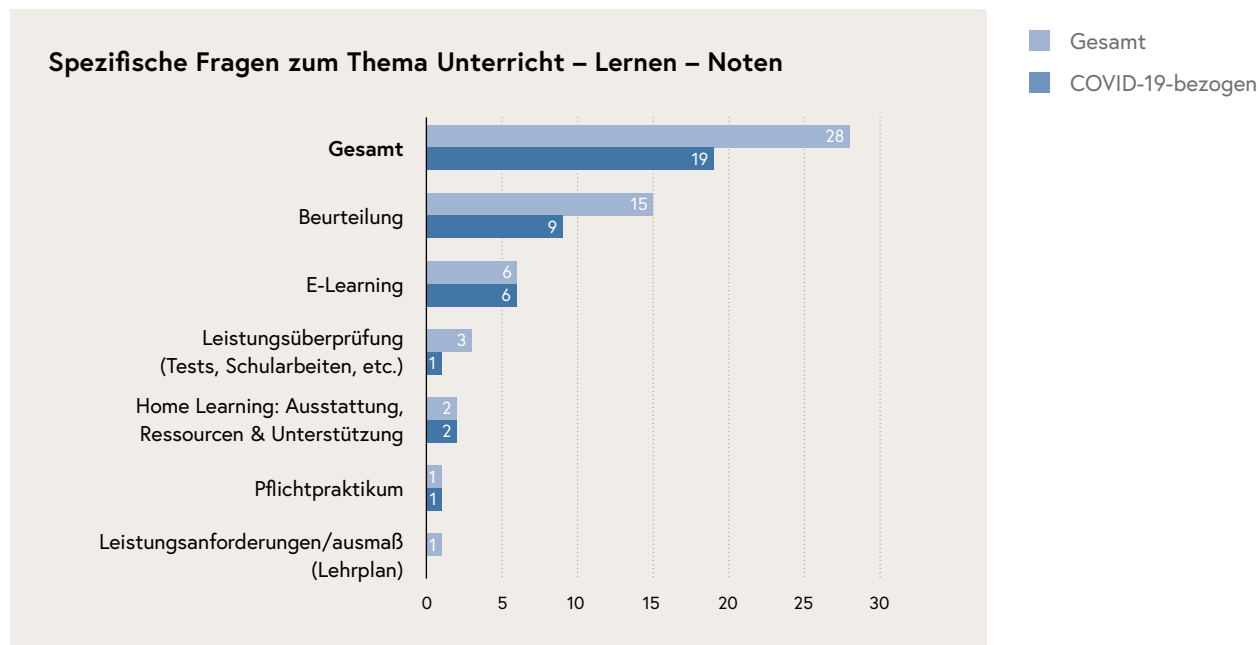
## 4.6 Steiermark

Insgesamt gibt es in der Steiermark 83 Anfragen. In der Steiermark sind Meldungen etwas häufiger (+5 Pp) und Ansuchen etwas seltener (-4 Pp).

Tabelle 17: Arten der Anfragen in der Steiermark

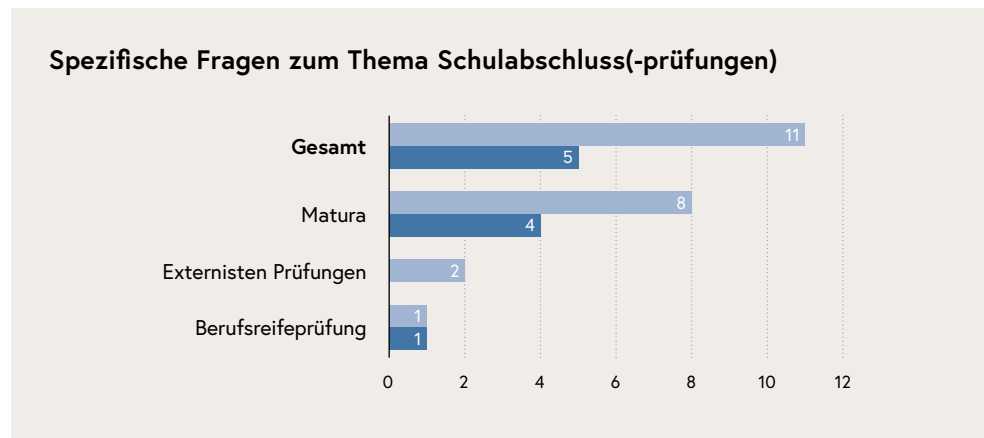
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	7	6	13	16%
Auskunft	23	38	61	73%
Ansuchen	8	1	9	11%
Gesamt	38	45	83	100%

Thematisch betrifft jede dritte Anfrage in der Steiermark das Thema „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (28 von 83) und etwa jede sechste die Themen „**Schulabschluss(-prüfungen)**“ (11 von 83) oder „**Schulveranstaltungen**“ (10 von 83). Die Anfragen zu den Themen „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (19 von 28) und „**Schulveranstaltungen**“ (9 von 10) stehen besonders häufig im Zusammenhang mit COVID-19.



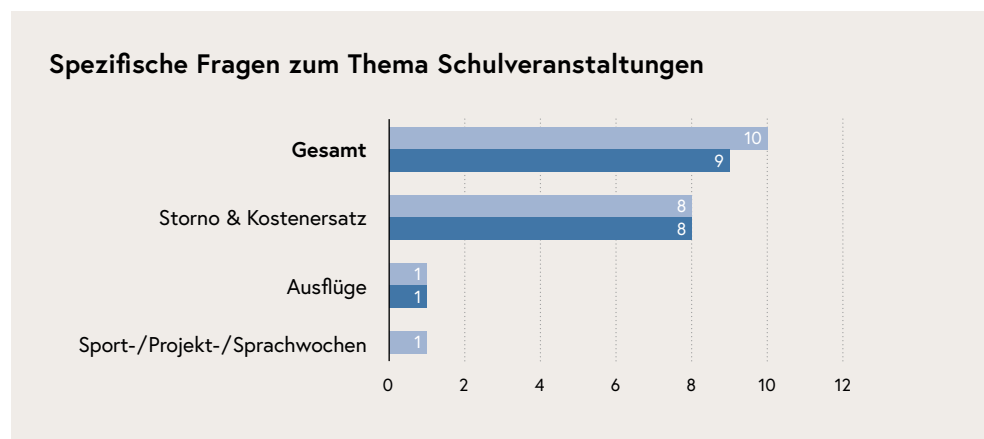
Im Zusammenhang mit COVID-19 geht es im Bereich „Unterricht – Lernen – Noten“ in der Steiermark vor allem um Fragen zur Beurteilung (15 von 28), dem E-Learning (6 von 28) und Home-Schooling (2 von 28). Eltern und Schüler\*innen (26 von 28) holen hier Großteils Auskünfte (19 von 28) ein und machen Meldungen (6 von 28). Die Anfragen beziehen sich dabei auf einzelne Schulen (25 von 28). Dabei betrifft jede dritte Anfrage allgemeinbildende Pflichtschulen (5 von 16) oder allgemeinbildende höhere Schulen (5 von 16), jede vierte Anfrage berufsbildende mittlere und höhere Schulen (4 von 16) und jede sechste berufsbildende Pflichtschulen (2 von 16).

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Die Auskünfte (10 von 11) zu „Schulabschluss(-prüfungen)“ betreffen vorrangig die Matura (8 von 11) in berufsbildenden höheren Schulen (5 von 7) und sind – entsprechend der Grundstruktur – zur Hälfte auf COVID-19 bezogen.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Bei Auskünften (10 von 10) zu „Schulveranstaltungen“ geht es um die Regelung von Stornierungen und den Kostenersatz (8 von 10) im Zusammenhang mit COVID-19 auf Ebene des Bundesministeriums (6 von 10).

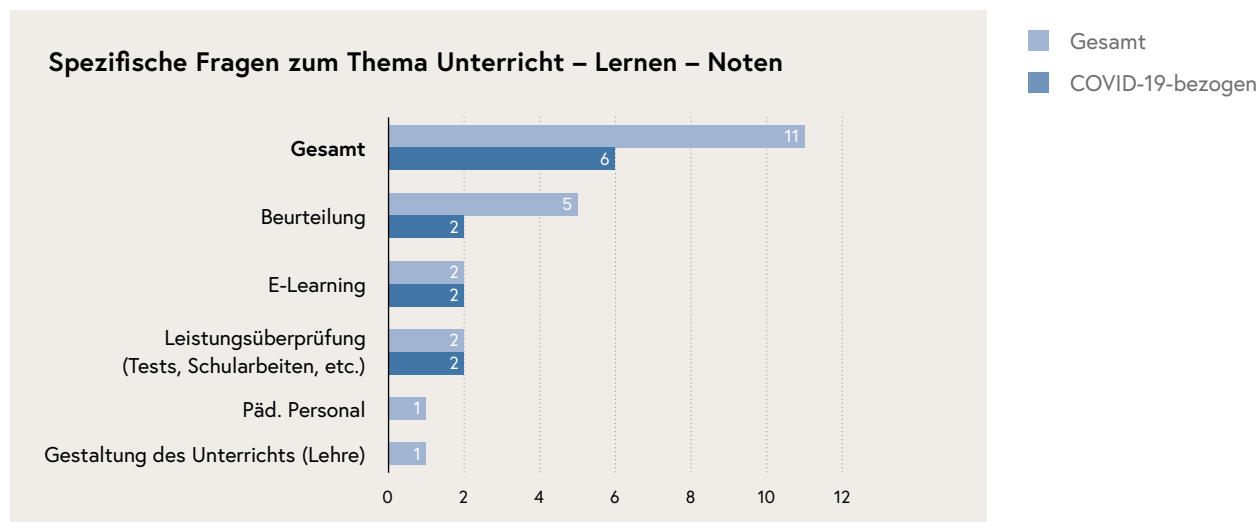
## 4.7 Tirol

Insgesamt gibt es in Tirol 37 Anfragen. Hier sind Meldungen (-6 Pp) und Ansuchen (-7 Pp) seltener als im Durchschnitt. Wohingegen werden Auskünfte, mit und ohne Bezug zu COVID-19, überdurchschnittlich häufiger (+12 Pp) eingeholt.

Tabelle 18: Arten der Anfragen in Tirol

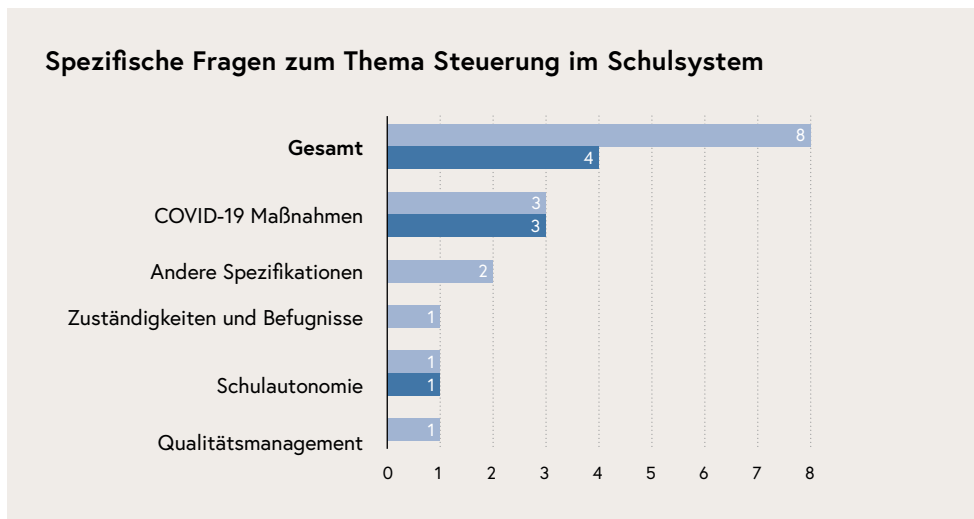
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	–	2	2	5%
Auskunft	16	16	32	86%
Ansuchen	3	–	3	8%
Gesamt	19	18	37	100%

Thematisch bezieht sich fast jede dritte Anfrage in Tirol auf „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (11 von 37) und jede fünfte auf die „**Steuerung des Schulsystems**“ (8 von 37). Spezifisch geht es am häufigsten um die Beurteilung (5 von 11), Leistungsüberprüfung (2 von 11) und E-Learning (2 von 11) sowie um COVID-19-Maßnahmen (3 von 8).



Auskünfte (10 von 11) zum Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ werden von Eltern und Schüler\*innen (11 von 11) in Bezug auf einzelne Schulen (10 von 11) eingeholt, wobei diese sich besonders auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen (4 von 7) beziehen.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Auskünfte (6 von 9) zur „Steuerung im Schulsystem“ holen sowohl Eltern und Schüler\*innen (5 von 8) als auch Personen des Personals (2 von 8) ein. Sie beziehen sich sowohl auf einzelne Schulstandorte (3 von 8) und im Zusammenhang mit COVID-19 auf das Bundesministerium (3 von 8). Besonders häufig werden dabei Fragen in Bezug auf allgemeinbildende Pflichtschulen (5 von 6) gestellt.



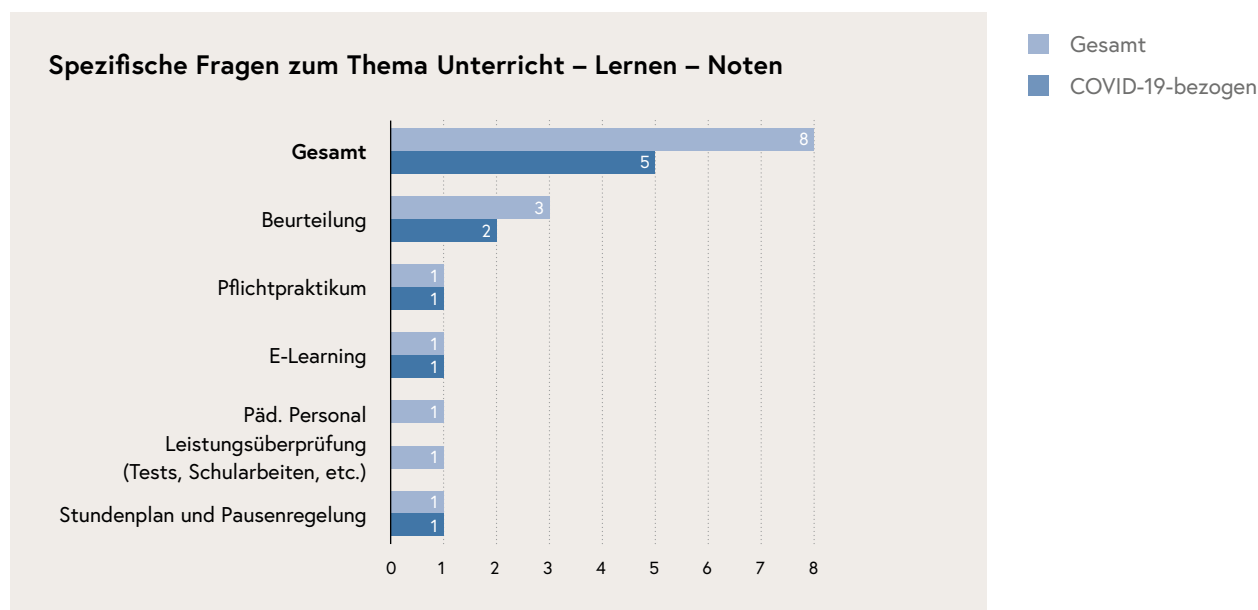
## 4.8 Vorarlberg

In Vorarlberg gibt es 21 Anfragen. In Vorarlberg sind Auskünfte überdurchschnittlich häufig (+7 Pp) und Ansuchen seltener (-5 Pp).

Tabelle 19: Arten der Anfragen in Vorarlberg

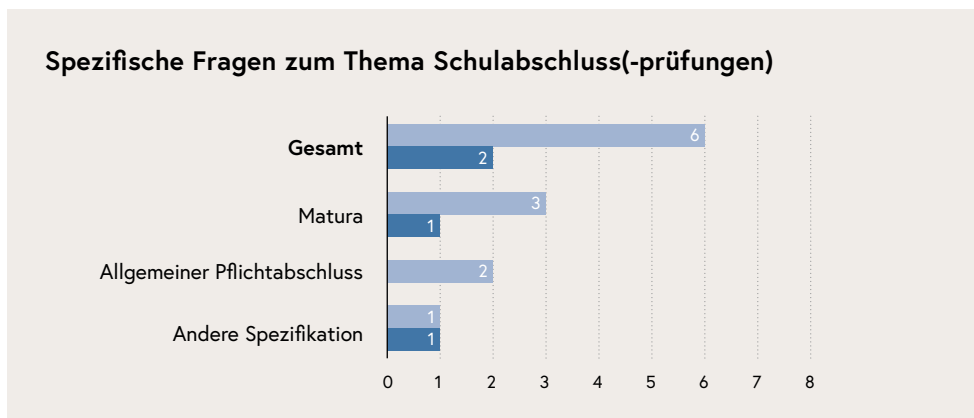
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	2	–	2	10%
Auskunft	8	9	17	81%
Ansuchen	1	1	2	10%
Gesamt	11	10	21	100%

Thematisch sind Anfragen zu „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (8 von 21) und „**Schulabschluss(-prüfungen)**“ (6 von 21) am Häufigsten in Vorarlberg.



Spezifisch geht es, häufig im Zusammenhang mit COVID-19, bei „Unterricht – Lernen – Noten“ in erster Linie um Fragen zur Beurteilung (3 von 8). Beim Thema „Schulabschluss(-prüfungen)“ geht es, häufig unabhängig von , um Fragen zur Matura (3 von 6) und zum allgemeinen Pflichtschulabschluss (2 von 6).

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Zu beiden Themen holen vorrangig Eltern und Schüler\*innen (6 von 8 / 5 von 6) Auskünfte (6 von 8 / 6 von 7) ein, wobei sich die Auskünfte zum Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ mehrheitlich auf allgemeinbildende Pflichtschulen (3 von 6) und höhere Schulen (2 von 6) beziehen.

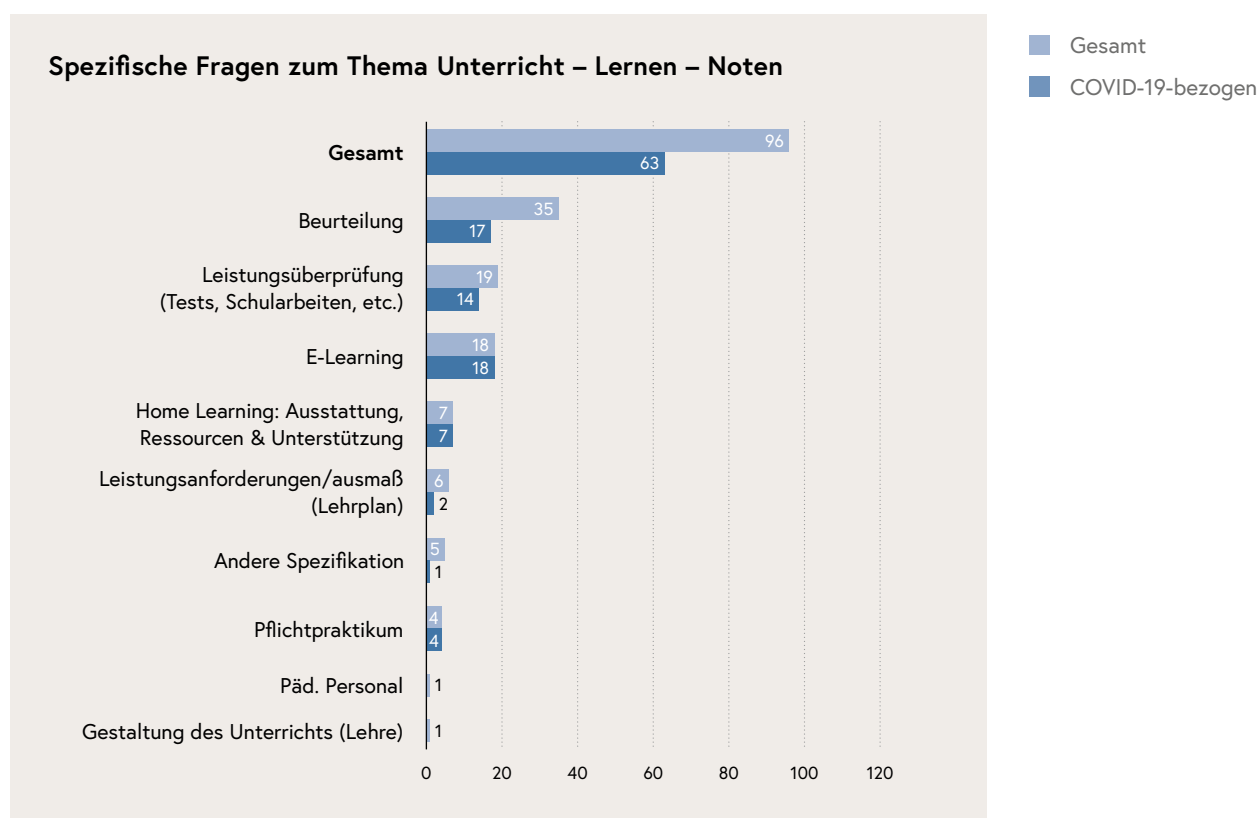
## 4.9 Wien

In Wien gibt es 288 Anfragen. Entsprechend der allgemeinen Verteilung werden in Wien drei Viertel Auskünfte, ein Sechstel Ansuchen und ein Zehntel Meldungen eingebracht.

Tabelle 20: Arten der Anfragen in Wien

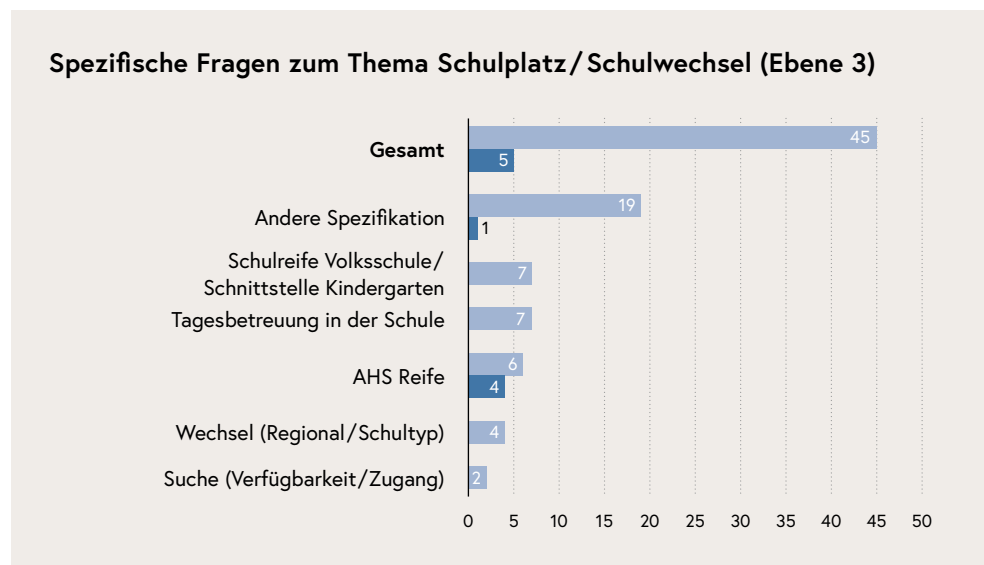
	Anfragen ohne COVID-19-Bezug	COVID-19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	13	14	27	9%
Auskunft	96	117	213	74%
Ansuchen	43	5	48	17%
Gesamt	152	136	288	100%

In Wien sind die Themen „**Unterricht – Lernen – Noten**“ (96 von 288) und „**Schulplatz/Schulwechsel**“ (45 von 288) die Häufigsten. Während die Anfragen zum Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ zu zwei Drittel auf COVID-19 bezogen sind, werden Anfragen zum Thema „Schulplatz/Schulwechsel“ unabhängig von COVID-19 an die OSS herangetragen.



Spezifisch geht es bei dem Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ am Häufigsten um Fragen zur Beurteilung (35 von 96), Leistungsüberprüfung (19 von 96) und zum E-Learning (18 von 96). Hierzu werden häufiger Auskünfte (80 von 96) von Eltern und Schüler\*innen (78 von 96) eingeholt. Häufiger geht es dabei um allgemeinbildende höhere Schulen (29 von 68) und entsprechend dem Durchschnitt am zweit häufigsten um berufsbildende mittlere und höhere Schulen (26 von 68) betroffen.

Gesamt ■  
 COVID-19-bezogen ■



Beim Thema „Schulplatz/Schulwechsel“ ist die Verfügbarkeit und der Zugang zu einem Schulplatz (19 von 45) am häufigsten Anlass für eine Anfrage bei der OSS. In zweiter Linie geht es um Fragen der AHS Reife (7 von 45) und des Schulwechsels (7 von 45). Mehrheitlich handelt es sich um Auskünfte (32 von 45), wobei Ansuchen (10 von 45) zu diesem Thema überdurchschnittlich häufig sind. Neben Schulen (31 von 45) sind diese Anfragen auch über dem Durchschnitt auf die Bildungsdirektion bezogen (8 von 45). Schultypen, um die es besonders häufig in diesem Themenbereich geht sind allgemeinbildende Pflichtschulen (13 von 20).

Da Ansuchen ohne Bezug zu COVID-19 in Wien wesentlich häufiger sind, werden hier auch diese thematisch und strukturell dargestellt. Sie beziehen sich in erster Linie auf das soziale Miteinander (11) im Hinblick auf die „Schulpartnerschaft“ (7 von 11) und „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (4 von 11) sowie auf das „Dienst- und Besoldungsrecht“ (7). Eltern und Schüler\*innen suchen dabei um Unterstützung in berufsbildenden mittleren und höheren Schulen (4 von 9), allgemeinbildenden höheren Schulen (3 von 9) und Pflichtschulen (2 von 9) an. Die Anfragen zum Dienst- und Besoldungsrecht kommen von Personen des pädagogischen Personals (4 von 7) und beziehen sich auf die Bildungsdirektion (4 von 7).

# 5 Weiterführende Maßnahmen

## **Anregungen zum Beschwerde- und Konfliktmanagement der BD**

Erfahrungen bei Interventionen im System mit den Bildungsdirektionen zeigen, dass es einen dringenden Bedarf nach einem einheitlichen Beschwerdemanagement und ein österreichweit durchgängiges System der Einbringung und Bearbeitung von Anliegen bezüglich standardisierter Prozesse, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten der Beschwerdestellen gibt. Dies muss ein Schwerpunkt der OSS im kommenden zweiten Geschäftsjahr werden.

## **Empfehlungen für die Qualifizierung von Führungskräften**

Die mangelhafte Kenntnis von Gesetzesbestimmungen sowie den Inhalten von Erlässen und Verordnungen seitens zahlreicher Führungskräfte, aber auch seitens mancher Lehrenden, zeigt eindeutigen Handlungsbedarf. Diese Aspekte müssen praxisorientiert in der Aus-, Fort- und Weiterbildung verankert werden. Kurzfristig ist dies in den Führungskräfte-Lehrgängen der PH für Schulleitungen und in den Lehrgängen für SQM bei der Gestaltung der Lehrveranstaltungen zu berücksichtigen.

## **Herausgabe eines praxisbezogenen, leicht lesbaren Leitfadens für Schulleitungen, Lehrende, Eltern, Schüler\*innen als Wegweiser durch das Schuljahr mit folgenden Inhalten:**

1. Österreichisches Schulwesen – Schaubild
2. Zuständigkeiten und behördliche Strukturen
3. Umsetzung der Bestimmungen der Schulpartnerschaft, Rechte/Pflichten von Lehrer\*innen, Eltern, Schüler\*innen
4. Schul(bezogene) Veranstaltungen
5. Schulpflicht / Absentismus / häuslicher Unterricht / (Aus-)Bildungspflicht bis 18 Jahre
6. Abschlussprüfungen / Nachholen von Abschlüssen / Externistenprüfung / Matura neu
7. Aufnahmekriterien / Schulreife / a. o. Status / SPF / Screening- und Diagnose-Instrumente
8. Implementierung Pädagogisches Paket
9. Krisenmanagement, Notfallpläne, Kommunikation
10. Präventionsarbeit
11. Förderung: pädagogische, psychosoziale und finanzielle Unterstützung
12. Statistik: Link zu BMBWF und Statistik Austria
13. Erlässe + Verordnungen: Links zu BMBWF / RIS

## **Nächste Schritte zur Weiterentwicklung der OSS**

In organisatorischer Hinsicht haben sich die Prozesse innerhalb der OSS bewährt, geringfügige Adaptierungen bei der Bearbeitung der Geschäftsfälle sowie bei der Software (CRM-System) erfolgten laufend und wurden gut integriert. Ein Weiterentwicklungsbedarf der internen Prozesse ist im Hinblick auf den Abschluss von Geschäftsfällen gegeben, der in Einzelfällen zu früh erfolgte und dann eine Wiedereröffnung erforderte.

Nachbesetzungen innerhalb der OSS sollten derart erfolgen, dass Akteur\*innen mit langjähriger Erfahrung, detaillierter Systemkenntnis und guter Vernetzung im System zum Einsatz kommen. Dies betrifft besonders die Leitung, die jedenfalls auf Grund einer anstehenden Pensionierung neu zu besetzen ist. Die Bekanntheit und das Standing im System steigern die Wirkkraft der OSS. Die personelle Ausstattung mit einer Leitung, einer Stellvertretung, einer Juristin und einer Fachreferentin mit Beratungsausbildung sowie einer fixen Sekretariatskraft hat sich bewährt. Bei einer Steigerung der Anzahl der Geschäftsfälle müsste auch der Personalstand aufgestockt werden, um reibungslose Abläufe zu gewährleisten.

Aus einer ganzen Reihe von Gründen (siehe Kap. 3.4) ist es erforderlich die gesetzliche Verankerung der OSS zu verbessern, in den einschlägigen Gesetzesmaterien zu formulieren und damit die Position der OSS im System zu stärken. In diesem Zusammenhang ist auch die Zuständigkeit der OSS für das landwirtschaftliche Schulwesen zu klären. Dafür wird folgender Vorschlag vorgelegt:

### **1. Implementierung der OSS im Schulorganisationsgesetz**

Von Seiten der OSS wird eine neue legislative Verankerung der Ombudsstelle angeregt. Die derzeitige Verankerung im Bildungsdirektionen-Einrichtungsgesetz (BD-EG), BGBl. I Nr. 138/2017, ist aufgrund der organisatorischen Trennung der OSS und den Bildungsdirektionen nicht optimal. Aufgrund der Verankerung im BD-EG ergeben sich insbesondere Unklarheiten bezüglich der sachlichen Zuständigkeiten der OSS, da gemäß § 1 Abs. 2 BD-EG das land- und forstwirtschaftliche Schulwesen im Sinne des Art. 14a B-VG vom Geltungsbereich des BD-EG ausgenommen ist. Hilfe, Beratung und Unterstützung muss es aber für alle geben, die von Missständen im Schulwesen betroffen sind. Zielführender erscheint beispielsweise die legislative Verankerung der OSS in den Allgemeinen Bestimmungen über die Schulorganisation (I. Hauptstück SchOG).

### **2. Weiterentwicklung der Zuständigkeiten sowie der Kompetenzen der OSS**

Analog zu den Bestimmungen über die Ombudsstelle für Studierende gemäß § 31 Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz, BGBl. I Nr. 74/2011, sowie dem Behindertenanwalt gemäß § 13c Bundesbehindertengesetz, BGBl. Nr. 283/1990.



