

Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2020/2021



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2020/2021

Wien, 2021

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 und Mag.^a Julia Simon

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

Ombudsfrau Stv. Mag.^a Julia Wichart

Mitarbeit: Mag.^a Marlene Kreil, Sabine Gschwandtner,

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Monika Perkhofer-Czapek, Stefanie Lukic

Druck: Digitales Druckzentrum Renngasse

Wien, November 2021

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

Abbildungsverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis	5
Einleitung	7
1 Resümee nach dem zweiten Jahr	8
2 Die Ombudsstelle für Schulen	11
2.1 Gesetzlicher Auftrag, Einrichtung und Weiterentwicklung	11
2.2 Ziele und Arbeitsweise	12
2.3 Bilanz des zweiten Jahres	12
3 Tätigkeit und Interventionen	16
3.1 Meldungen	22
3.2 Auskünfte	29
3.3 Ansuchen	34
4 Themen und Misstände in Österreichs Schulen	40
4.1 Burgenland	47
4.2 Kärnten	48
4.3 Niederösterreich	49
4.4 Oberösterreich	50
4.5 Salzburg	52
4.6 Steiermark	54
4.7 Tirol	55
4.8 Vorarlberg	57
4.9 Wien	58
5 Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen	61

Abkürzungsverzeichnis

ABS	Allgemeinbildende Schule(n)
AHS	Allgemeinbildende höhere Schulen(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 Pflichtschulen
BS	Berufsschulen
CRM-System	Customer-Relationship-Management-System
MIKA-D	Messinstrument zur Kompetenzanalyse-Deutsch
MS	Mittelschule
OSS	Ombudsstelle für Schulen
SO	Sonderschule
SPF	Sonderpädagogischer Förderbedarf
sRDP	Standardisierte Reife- und Diplomprüfung
VS	Volksschule

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anfragen mit COVID-19-Bezug	13
Abbildung 2: Fallzahlen im Zeitvergleich	15
Abbildung 3: Einbringer/innen, Bezugsebene und Schulart nach COVID-19-Bezug ...	21
Abbildung 4: Meldungen nach COVID-19-Bezug (C19-Bezug)	22
Abbildung 5: Häufige Themen der Meldungen	25
Abbildung 6: Spezifische Meldungen zu „Steuerung des Schulsystems“	26
Abbildung 7: Spezifische Meldungen zu „Unterricht – Lernen – Noten“	26
Abbildung 8: Auskünfte nach COVID-19-Bezug	29
Abbildung 9: Häufige Themen von Auskünften	31
Abbildung 10: Spezifische Auskünfte zu „Steuerung im Schulsystem“	32
Abbildung 11: Spezifische Auskünfte zu „Unterricht – Lernen – Noten“	33
Abbildung 12: Ansuchen nach COVID-19-Bezug	34
Abbildung 13: Häufige Themen von Ansuchen	36
Abbildung 14: Spezifische Ansuchen zu „Steuerung des Schulsystems“	37
Abbildung 15: Spezifische Absuchen zu „Unterricht – Lernen – Noten“	38
Abbildung 16: Anfragen pro 1000 Schüler/innen nach Bundesland	42

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Grund der Beendigung abgeschlossener Anfragen	13
Tabelle 2: Häufigkeit der Anfragen nach Art und COVID-19-Bezug	17
Tabelle 3: Häufigkeit der Themen der Anfragen mit/ohne COVID-19-Bezug	18
Tabelle 4: Häufigkeit der Anfragen nach Einbringer/inne/n	19
Tabelle 5: Häufigkeit der Anfragen nach Bezugsebene	20
Tabelle 6: Häufigkeit der Anfragen nach Schulart & Grundgesamtheit der Schüler/innen	20
Tabelle 7: Meldungen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart	23
Tabelle 8: Auskünfte nach Einbringer/inne/n, Bezugsebene & Schulart	30
Tabelle 9: Ansuchen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart	35
Tabelle 10: Struktur der Anfragen bei Nicht-/Nennung des Bundeslandes	40
Tabelle 11: Häufigkeit der Anfragen nach Bundesland in Relation zu Schüler/innen-Zahlen	41
Tabelle 12: Bundeslandspezifische Anfragen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart	44
Tabelle 13: Bundeslandspezifische Anfragen nach Themengebieten	45
Tabelle 14: Arten der Anfragen im Burgenland	47
Tabelle 15: Arten der Anfragen in Kärnten	48
Tabelle 16: Arten der Anfragen in Niederösterreich	49
Tabelle 17: Arten der Anfrage in Oberösterreich	51
Tabelle 18: Arten der Anfragen in Salzburg	52
Tabelle 19: Arten der Anfragen in der Steiermark	54
Tabelle 20: Arten der Anfragen in Tirol	55
Tabelle 21: Arten der Anfragen in Vorarlberg	57
Tabelle 22: Arten der Anfragen in Wien	58

Einleitung

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen (OSS) für das Schuljahr 2020/2021 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. Zudem 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 Schuljahres 2020/2021 und eine erste Bilanz nach zwei Jahren Tätigkeit seit ihrer Einrichtung im Sommer 2019. Eingegangen wird auf die Umsetzung der weiterführenden Maßnahmen aus dem ersten Tätigkeitsbericht, auf den Einfluss der COVID-19-Pandemie auf die Arbeitsweise der OSS sowie auf die thematischen Schwerpunkte der Anfragen des vergangenen Schuljahres.

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

Die Übersicht der eingebrachten Anfragen von Schüler/inne/n, Erziehungsberechtigten und pädagogischem bzw. administrativem Personal steht im Mittelpunkt des dritten Kapitels. Die Analyse dieser Anfragen nach Einbringer/inne/n, Betroffenen und Themen gibt einen inhaltlichen Überblick darüber, was als Missstand wahrgenommen wird und zeigt, ob Themen gehäuft auftreten.

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 2019/2020.

Das abschließende Kapitel fünf umfasst Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen, die sich im Lauf der Erfahrungen der ersten beiden Jahre der Tätigkeit der OSS als wesentlich für die Unterstützung von Schüler/inne/n mit besonderen Bedürfnissen und für ein besseres Gelingen der Kommunikation zwischen Erziehungsberechtigten und Schulen herausgestellt haben, sowie Vorschläge für Verwaltungsvereinfachungen, die insbesondere Schulleitungen in ihrer Arbeit unterstützen sollen.

1 Resümee nach dem zweiten Jahr

In den beiden Schuljahren seit ihrer Einrichtung konnte die OSS wichtige Erfahrungen im 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 Missständen im österreichischen Schulsystem und setzt Interventionen, um die akuten Probleme durch Befassung der zuständigen Stellen einer Lösung zuzuführen.

Im Schuljahr 2020/2021 verzeichnete die OSS insgesamt 3939 Anfragen: 3077 davon wurden regulär im CRM-System (Customer-Relationship-Management-System) erfasst. Hinzu kamen 862 telefonische Auskünfte bzw. telefonische Beratungen, die aufgrund des disproportionalen Aufwandes nicht vollständig im CRM-System dokumentiert wurden. Damit hat sich die Tätigkeit der OSS im Ablauf von zwei Schuljahren mehr als verdoppelt.

Insgesamt zeigt sich eine positive Bilanz für das Schuljahr 2020/2021, da bis zum Stichtag 1. August 2021 nur weniger als 1% der Anfragen nicht abgeschlossen werden konnten. Lediglich 17 der insgesamt 3077 Anfragen befanden sich noch in Bearbeitung.

Von den abgeschlossenen Anfragen fallen 94% in die Zuständigkeit der OSS, 6% 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 Tätigkeitsbericht 2019/2020 angeführt, sieht die OSS die Notwendigkeit einer besseren gesetzlichen Verankerung, die ihren Auftrag detaillierter und umfassender beschreibt und sie weisungsfrei stellt. Diese Empfehlung für eine weiterführende Entwicklung der OSS wurde von den Ver-

antwortlichen positiv aufgenommen, konnte aber aufgrund der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie noch nicht umgesetzt werden.

Zufriedenheit mit Arbeitsweise und Kooperationen

Sowohl die Arbeitsweise der OSS als auch die Kooperationen der OSS mit den zuständigen Schulbehörden bzw. außerschulischen Kooperationspartner/inne/n standen im Schuljahr 2020/2021 im Zeichen der COVID-19-Pandemie.

Die bewährten Formate der internen Kommunikation in der OSS mit regelmäßigem Jour Fixe und der flexiblen, bedarfsgerechten Abstimmung zwischen diesen Terminen konnten durch die Umstellung auf Videokonferenz-Formate auch in den Zeiten der angeordneten Homeoffice-Phasen beibehalten werden.

Die im Schuljahr 2019/2020 eingeführten Kontaktformate, wie die Sprechtage in den Bundesländern sowie die anschließenden Runden Tische mit der Leitung der jeweiligen Bildungsdirektion (BD), um auf kurzem Weg offene Fälle zu besprechen, weitere Vorgangsweisen abzustimmen und evidenzbasierten Austausch zu pflegen, wurden in dieser Form aufgrund der COVID-19-Pandemie im Schuljahr 2020/2021 nicht durchgeführt.

Als Ersatz für die Sprechtage in den Bundesländern wurden verstärkt telefonische Beratungen bzw. Beratungsgespräche per Videokonferenz mit Erziehungsberechtigten durchgeführt. Mit den Bildungsdirektionen wurde vereinbart, die vor Ort geplanten Besprechungen vorerst auf Videokonferenzen umzustellen.

Die Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) bzw. der Bildungsdirektionen hat sich im zweiten Jahr insgesamt verbessert. Die bestehenden Kontakte verliefen freundlich und kompetent, jedoch der Zeitdruck, unter dem die Gespräche erfolgten, war für die OSS deutlich spürbar.

Dennoch gibt es, so wie im Vorjahr, weiterhin einzelne Akteurinnen und Akteure bzw. Stellen in Behörden, die sich gegenüber Einbringer/inne/n nicht serviceorientiert bzw. abwehrend verhalten, bis diese resigniert aufgeben. In einigen Fällen wurde dieses Verhalten auch gegenüber der OSS praktiziert.

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

Schwerpunkte aufgrund der gemeldeten Themen und Missstände

Auch für das Schuljahr 2020/2021 kann noch keine dezidierte Aussage darüber getroffen werden, in Bezug auf welche Themen oder Regionen der Handlungsbedarf am dringendsten ist. Die thematische Bandbreite ist wie im Vorjahr weit aufgespannt.

Einen Schwerpunkt bildeten erwartungsgemäß Anfragen zu sämtlichen Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf das Alltagsleben der Schüler/innen und ihrer Erziehungsberechtigten. Dabei ging es sowohl um die Einhaltung der Hygienemaßnahmen an den Schulen als auch um die Auswirkungen von Homeschooling auf die Schüler/innen und ihre Erziehungsberechtigten.

Bereits im Tätigkeitsbericht 2019/2020 angeführte Themen wie der Umgang mit den MIKA-D-Sprachscreenings oder die Einstufung von quer ins Schulsystem einsteigenden Kindern bilden auch Schwerpunkte im aktuellen Tätigkeitsbericht. Für eine bessere Unterstützung von Schüler/innen mit mangelnder Kenntnis der Unterrichtssprache werden im abschließenden Kapitel dieses Tätigkeitsberichts konkrete Empfehlungen ausgesprochen.

Die OSS wurde mit mehreren Fällen befasst, an denen sich gezeigt hat, dass es für Schüler/innen mit besonderen Bedürfnissen noch weiterführende Maßnahmen braucht, um ihnen bestmögliche Unterstützung für eine erfolgreiche Bildungskarriere zu ermöglichen. Hier braucht es vor allem einheitliche, verbindliche Regelungen und klare Vorgaben für die Schulleitungen bzw. die Schulverwaltung.

Einige Geschäftsfälle bezogen sich auf Schreiben von Schulen an Schüler/innen bzw. deren Erziehungsberechtigten, die keine Belehrung über die Widerspruchsmöglichkeiten beinhaltet haben und damit nicht die gesetzlichen Mindestbestandteile aufwiesen. In einzelnen Fällen kam es dadurch zu gravierenden Nachteilen für die Schüler/innen. Um dies zukünftig zu verhindern, sollen Schulen standardisierte elektronische Formulare für widerspruchsfähige Entscheidungen zur Verfügung gestellt werden.

2 Die Ombudsstelle für Schulen

2.1 Gesetzlicher Auftrag, Einrichtung und Weiterentwicklung

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

„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 Behinderten- anwalt soll an der Zentralstelle des BMBWF eine OSS 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:

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

Ausgehend von der Größe der Zielgruppe, Erfahrungen anderer Beschwerdestellen und der Miteinberechnung temporärer Spitzenwerte durch Gesetzesänderungen, Reformvor- haben und Systemänderungen wurde 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. Selbstverständlich kann die OSS auch von Mitarbeiter/inne/n des Schulsystems kontaktiert werden.

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

In der Anfangsphase der OSS im Herbst 2019 war der Zulauf noch sehr gering. Jedoch mit dem Anstieg der Bekanntheit sowie besserer Sichtbarkeit auf der BMBWF Website stieg auch die Anzahl der Geschäftsfälle. Zusätzlich ließen Termine mit den Bildungsdirektionen und den Schulpartner/inne/n (z. B. Elternvereinen) sowie die Anwesenheit bei Bildungsmessen und die Verteilung von Foldern der OSS die Bekanntheit stetig steigen.

2.3 Bilanz des zweiten Jahres

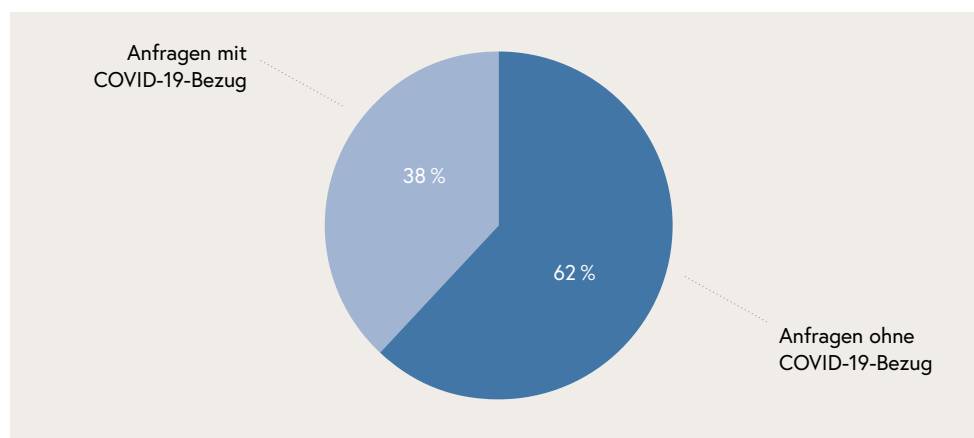
Mit dem Stichtag 1. August 2021 dokumentiert die OSS insgesamt 3939 Anfragen: 3077 davon sind regulär im CRM-System erfasst. Hinzu kommen 862 telefonische Auskünfte, die im Zuge eines Gesprächs erledigt werden konnten und aufgrund des disproportionalen Aufwandes nicht vollständig im CRM-System dokumentiert sind. Eine technische Lösung zur Erfassung von rudimentären Daten dieser Fälle befindet sich derzeit in der Entwicklungsphase. Insgesamt hat sich damit das Fallaufkommen im Vergleich zum Vorjahr (ca. 1500 Fälle) mehr als verdoppelt.

Zusätzlich zu diesen Fällen war die OSS mit einer Masse gleichlautender Mails beschäftigt, die einerseits die COVID-19-Schutzmaßnahmen an Schulen (1115 Mails in sieben unterschiedlichen Antwort-Vorlagen) und andererseits die Durchführung von Reife-, Diplom- und Abschlussprüfungen (196 Mails in drei unterschiedlichen Vorlagen) zum Inhalt hatten. Dieses massive und zeitlich konzentrierte Aufkommen an gleichlautenden Mails hatte kurzfristig negative Auswirkung auf die Handlungsfähigkeit einzelner Sachbearbeiter/innen in der OSS zur Folge, da die tatsächlichen Individualanfragen in der Flut

an Massenmails förmlich untergingen. Von einer individuellen Bearbeitung dieser Mails wurde aufgrund von unklarem Inhalt bzw. unklarer Zuständigkeit abgesehen.

Der bereits im Vorjahr beobachtete Anstieg des Fallaufkommens durch die COVID-19-Pandemie setzte sich erwartungsgemäß in diesem Jahr fort und ist ein Grund für die massiv gestiegenen Fallzahlen. Insgesamt wiesen beinahe zwei Drittel (62 %) der Fälle einen Bezug zum Themenkomplex COVID-19 auf.

Abbildung 1: Anfragen mit COVID-19-Bezug



Bis zum Stichtag 1. August 2021 konnten nur weniger als 1% der Anfragen nicht abgeschlossen werden: Lediglich 17 der insgesamt 3077 Anfragen befanden sich noch in Bearbeitung. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die Verteilung von erledigten, abgebrochenen und (wegen Nichtzuständigkeit) weitergeleiteten Anfragen sowie deren Veränderung zum Vorjahr.

Tabelle 1: Grund der Beendigung abgeschlossener Anfragen

	Häufigkeit	Verteilung in %	Veränderung Vorjahr
Erledigt: Anliegen bearbeitet	135	4 %	+ 39 %
Erledigt: Information erteilt	1721	56 %	+ 124 %
Abbruch: Nicht weiterbearbeitbar ¹	945	31 %	+ 927 %
Abbruch: Keine Lösung	74	2 %	+ 285 %
Weitergeleitet: Zuständigkeit anderer Stellen	185	6 %	+ 111 %
Gesamt	3060	100 %	+ 266 %

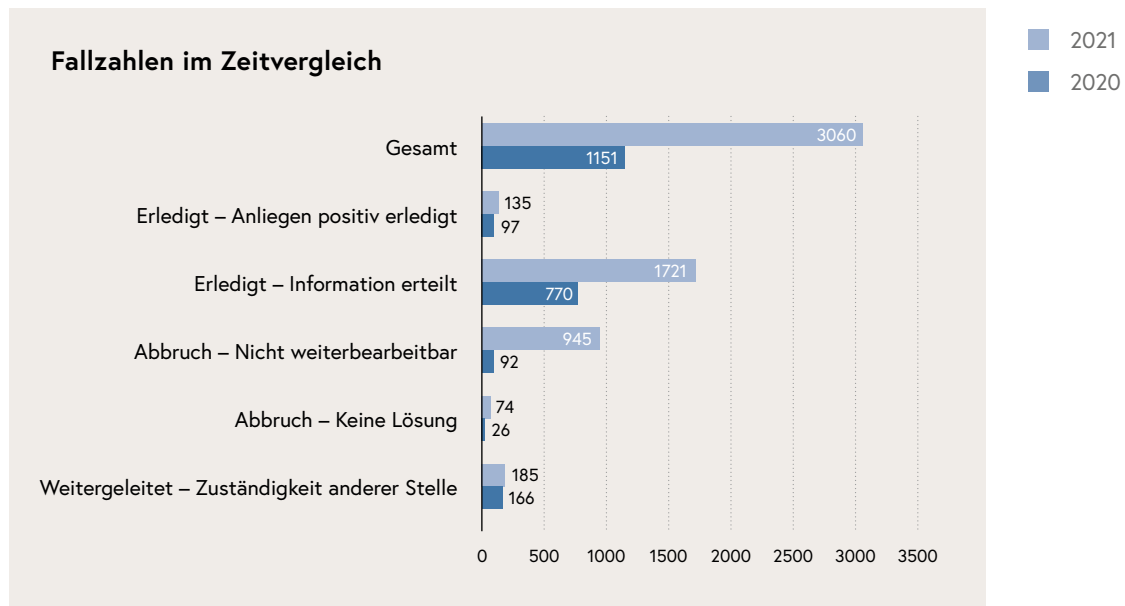
1 Nach erfolgter Erstinformation nicht weiter bearbeitbar wegen fehlender Zustimmungserklärung oder fehlender Rückmeldung der Einbringer/innen sowie nicht erfolgter Rückmeldung einer nachgelagerten Stelle

Von den abgeschlossenen Anfragen konnten sechs von zehn positiv erledigt werden, indem Informationen erteilt (56 %) oder Anliegen positiv erledigt wurden (4 %). Ein Drittel der Fälle musste nach der erfolgten Erstinformation abgebrochen werden, entweder, weil sie aufgrund von fehlender Zustimmungserklärung bzw. fehlender Rückmeldung der Einbringer/innen oder fehlender Reaktion einer nachgelagerten Stelle nicht weiterbearbeitbar waren (31 %) oder andere Hürden die Bearbeitung verunmöglichten (2 %). Die nicht weiterbearbeitbaren Fälle wiesen in der überwiegenden Mehrheit einen COVID-19-Bezug auf (86 % oder 814 Fälle) und hatten besonders häufig die COVID-19-Maßnahmen zum Thema (73 % oder 695 Fälle).

Von den abgeschlossenen Anfragen fallen 94 % in die Zuständigkeit der OSS, 6 % der Anfragen wurden an andere zuständige Stellen weitergeleitet. Im Ganzen lässt sich damit eine positive Bilanz des zweiten Jahres ziehen, in dem rund zwei Drittel (65 %) der abgeschlossenen Fälle im Zuständigkeitsbereich der OSS erfolgreich bearbeitet wurden.

Im Vergleich zum Vorjahr, in dem insgesamt 867 Fälle positiv erledigt wurden, konnten in diesem Jahr somit mehr als doppelt so viele Fälle (1856) positiv abgeschlossen werden, wenngleich sich das relative Verhältnis von erledigten zu abgebrochenen Fällen leicht verschlechtert hat. Dies ist weitestgehend auf den Umstand zurückzuführen, dass sich die nicht weiterbearbeitbaren Fälle mehr als verzehnfacht haben. Da diese Fälle, wie oben dargestellt, mehrheitlich auf COVID-19-bezogen waren und häufig die Verweigerung von Schutzmaßnahmen zum Inhalt hatten, ist der Anstieg der abgebrochenen Fälle jedoch den ungewöhnlichen Umständen in der COVID-19-Pandemie geschuldet und daher mit Vorsicht zu interpretieren. Abbildung 2 zeigt die Entwicklung der Fallzahlen im Vergleich zum Vorjahr.

Abbildung 2: Fallzahlen im Zeitvergleich



Anm.: Anzahl der vollständig im CRM-System erfassten Fälle ohne telefonische Kurzauskünfte und Massenmails

In den nachfolgenden Kapiteln stehen jene Fälle, die im Zuständigkeitsbereich der OSS liegen und im CRM-System erfasst wurden, im Fokus. Weitergeleitete Fälle 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 und vollständig im CRM-System erfasst sind (3060, 94%). Kurze telefonischen Auskünfte (862), die nicht im CRM-System erfasst sind, sowie weitergeleitete Anfragen (185) sind nicht Teil dieser Betrachtung. Nicht berücksichtigt werden ebenfalls die zuvor angesprochenen Massenmails (1311), die die OSS in größerem Umfang erreichten und die nicht individuell bearbeitet wurden.

Es wird grundsätzlich zwischen drei Arten von Anfragen unterschieden – Meldung, Auskunft und Ansuchen. 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.

Meldung: 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 ihr 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 Ähnlichem 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; Unterstützung bei der Kontaktaufnahme und Informationsweitergabe
- Im System: Kontakt aufnehmen mit betreffenden Stellen und zur Klärung des Ansuchens beitragen; Empfehlungen zum weiteren Vorgehen

Mit 1551 Anfragen (54 %) sind Auskünfte die häufigste Anfrageart, gefolgt von Meldungen (773, 27 %) und Ansuchen (551, 19 %). Insgesamt sind 16 Anfragen, die sich derzeit noch in Bearbeitung befinden, nicht nach ihrer Anfrageart klassifiziert. Tabelle 2 gibt einen Überblick über das Gesamtaufkommen der Anfragen – gegliedert nach Anfrageart sowie dem Anteil der Anfragen mit COVID-19-Bezug (C19). Aus ihr ist klar ersichtlich, dass jeweils rund die Hälfte aller Ansuchen (44 %) und Auskünfte (55 %) einen Bezug zu COVID-19 hat, während es bei den Meldungen sogar neun von zehn (90 %) sind.

Tabelle 2: Häufigkeit der Anfragen nach Art und COVID-19-Bezug

	Häufigkeit	Anteil gesamt	davon C19-bezogen
Auskunft	1551	54%	55 %
Meldung	773	27%	90 %
Ansuchen	551	19%	44 %
Gesamt	2875	100%	62 %

Nach Themen betrachtet, befasst sich knapp weniger als die Hälfte aller Anfragen mit Fragen zur Steuerung des Schulsystems (44 %). Das sind deutlich mehr als im letzten Jahr (15 %). Verantwortlich für diese Entwicklung ist der offensichtlich durch die COVID-19-Pandemie stark gestiegene Koordinationsaufwand von Erziehungsberechtigten: Anfragen zur Steuerung des Schulsystems machen beinahe zwei Drittel (65 %) aller COVID-19-bezogenen Fragestellungen aus, während sie bei Anliegen ohne COVID-19-Bezug nur ein Zehntel aller Fälle (11 %) ausmachen. Anfragen ohne COVID-19-Bezug stehen nicht so stark im Zusammenhang mit einem Thema – der höchste Anteil bei diesen Anfragen entfällt mit rund 17 % auf das Themengebiet „Unterricht – Lernen – Noten“. Tabelle 3 gibt einen Überblick über die Häufigkeit der Themen der Anfragen mit und ohne COVID-19-Bezug.

Tabelle 3: Häufigkeit der Themen der Anfragen mit/ohne COVID-19-Bezug

	Häufigkeit	Anteil Gesamt	mit C19- Bezug	ohne C19- Bezug
Bildungslaufbahn				
Schulabschluss(-prüfungen)	232	8 %	8 %	9 %
Schulplatz – Schulwechsel	159	6 %	0 %	14 %
Bildungsberatung	77	3 %	0 %	6 %
Internationale Bildung(swege)	22	1 %	0 %	2 %
Unterstützung und Beihilfen				
Menschen mit Behinderung	17	1 %	0 %	2 %
Beihilfen	67	2 %	2 %	4 %
Unterricht und Betreuung				
Unterricht – Lernen – Noten	499	17 %	17 %	18 %
Schulveranstaltungen	39	1 %	2 %	1 %
Ganztägige Schularten (Nachmittagsbetreuung)	9	0 %	0 %	1 %
Pädagogische Förderung	4	0 %	0 %	0 %
Soziales Miteinander				
Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen	183	6 %	2 %	13 %
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	100	4 %	1 %	8 %
Organisation und Verwaltung				
Steuerung des Schulsystems	1268	44 %	65 %	11 %
Dienst-/Besoldungsrecht	22	1 %	0 %	2 %
Anderes	177	6 %	3 %	11 %
Gesamt	2875	100 %	100 %	100 %

Gesamt betrachtet stammen beinahe zwei Drittel aller Anfragen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (65%). Im Vergleich zum Vorjahr, wo der Anteil dieser Gruppe noch 74% betrug, stellt dies eine leichte Verringerung dar. Noch deutlicher gesunken sind Anfragen des administrativen und pädagogischen Personals (5%). Im Vorjahr lag der Anteil dieser Einbringer/innen-Gruppe noch bei rund 10%. Dagegen hat sich die Gruppe nicht zuordenbarer Anfragen mehr als vervierfacht – von 5% auf 22%.

Während in allen Gruppen (außer in der Gruppe „Andere“) Anfragen mit Bezug zur COVID-19-Pandemie nur leicht überwiegen, stellen sie in der Gruppe der „unbekannten“ Einbringer/innen mit 94% die absolute Mehrheit dar. Die Verteilung der Einbringer/innen nach COVID-19-Bezug kann Abbildung 3 entnommen werden.

Tabelle 4: Häufigkeit der Anfragen nach Einbringer/inne/n

	Häufigkeit	Anteil
Erziehungsberechtigte & Schüler/innen	1875	65 %
Personal	139	5 %
Andere	234	8 %
Keine Angabe	627	22 %
Gesamt	2875	100 %

Mehr als zwei Drittel aller Anfragen (68 %) beziehen sich auf Schulen. Das sind nicht nur anteilmäßig mehr als im Vorjahr (53 %), es sind absolut auch fast viermal so viele (1956 gegenüber 525 Anfragen). Für die zukünftige Tätigkeit der OSS dürfte zudem richtungsweisend sein, dass sich Anfragen ohne Bezug zur COVID-19-Pandemie in vier von fünf Fällen auf Schulen beziehen (80 %).

Anfragen, die das BMBWF zum Gegenstand haben, sind mit einem Anteil von 21 % weitgehend stabil geblieben (24 % im Vorjahr), haben sich aber absolut mehr als verdoppelt (597 gegenüber 233 Anfragen). Beinahe alle Anfragen dieser Gruppe stehen dabei in Verbindung mit der COVID-19-Pandemie (94 %, siehe Abbildung 3).

Allgemeine Anfragen sowie Anfragen zu Pädagogischen Hochschulen und Bildungsdirektionen haben sich in absoluten Zahlen nur unwesentlich verändert, ihre Anteile sind infolge des erhöhten Gesamtaufkommens der Anfragen aber durchgängig gesunken. Lediglich Anfragen ohne konkrete Bezugsebene haben sich in absoluten Zahlen erhöht (von 74 auf 225), wodurch ihr Anteil von 8 % im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben ist.

In der Gesamtbetrachtung von Einbringer/inne/n und Bezugsebenen der Anfragen wird deutlich, dass die OSS – ihrem Auftrag entsprechend – primär als eine Anlaufstelle für Erziehungsberechtigte und Schüler/inne/n zu Belangen, die die Schule betreffen, wahrgenommen wird. Mit dem Ende der COVID-19-Pandemie sollte dieser Fokus noch deutlicher hervortreten.

Tabelle 5: Häufigkeit der Anfragen nach Bezugsebene

	Häufigkeit	Anteil
Allgemein	64	2 %
Schule	1956	68 %
Bildungsdirektion	29	1 %
Pädagogische Hochschule	4	0,1 %
BMBWF	597	21 %
Keine Angabe	225	8 %
Gesamt	2875	100 %

Bei mehr als zwei Dritteln der Anfragen, die Schulen betreffen, ist die Schulart, auf die sich die Anfrage bezieht, nicht bekannt (68 %). In Relation zur Anzahl der Schüler/innen in den einzelnen Schularten beziehen sich die Anfragen an die OSS, in denen die Schulart bekannt ist, seltener auf die Schulen des allgemeinbildenden Pflichtschulbereichs (Volksschulen (VS), Mittelschulen (MS), Sonderschulen (SO), Polytechnische Schulen (PTS) und auf Berufsschulen (BS), jedoch häufiger auf allgemeinbildende höhere Schulen (AHS) sowie berufsbildende mittlere (BMS) und höhere Schulen (BHS).

Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum gibt es deutliche Veränderungen im Gesamtaufkommen der eingebrachten Anfragen. So hat der Anteil von allgemeinbildenden Pflichtschulen (APS) (42 %, +11 Pp) deutlich zugenommen, während der Anteil von BMS und BHS (26 %, -6 Pp) abgenommen hat. Die eingebrachten Anfragen haben sich gesamt betrachtet der Verteilung der Schüler/innen auf die einzelnen Schularten angenähert.

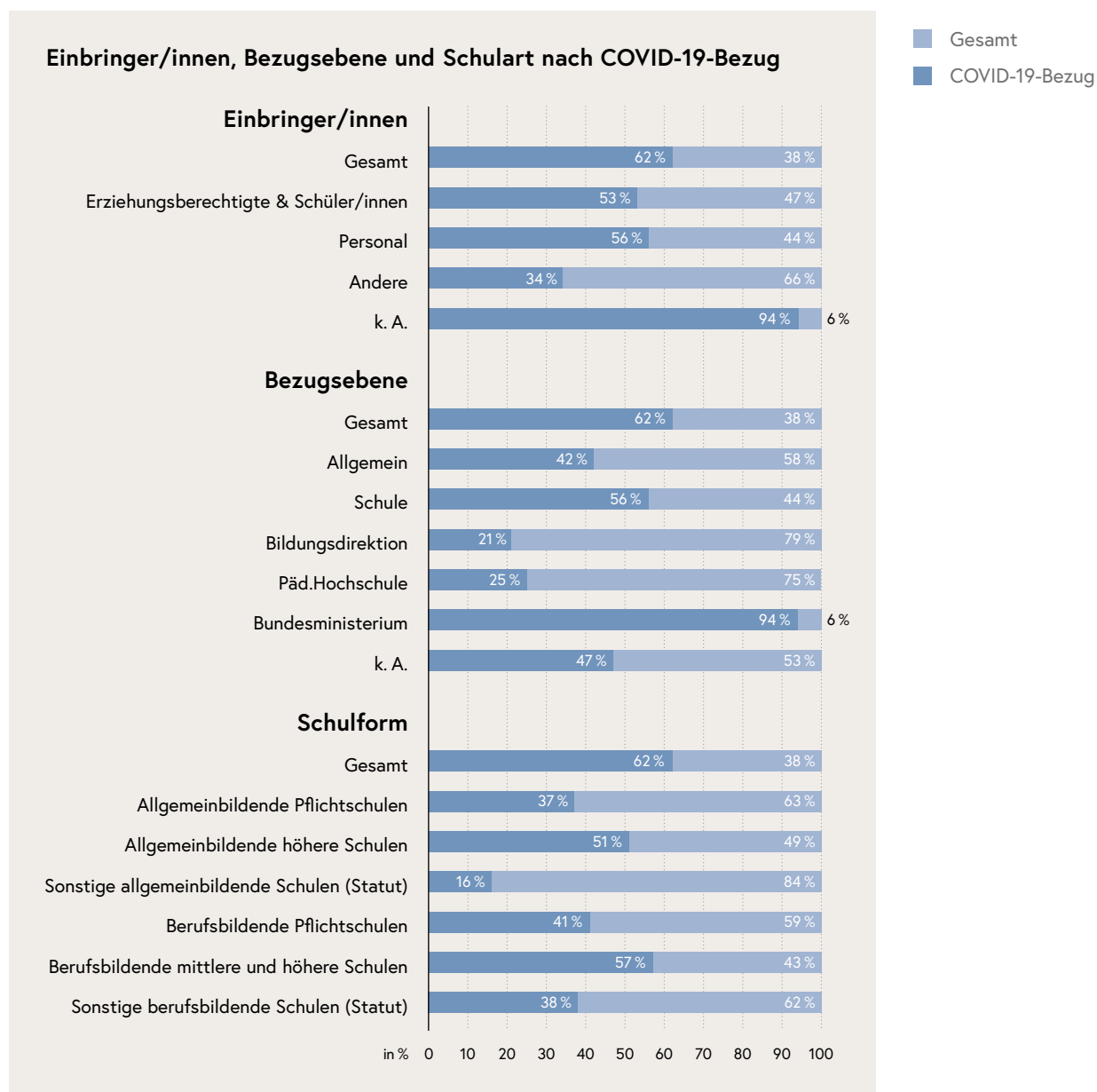
Tabelle 6: Häufigkeit der Anfragen nach Schulart & Grundgesamtheit der Schüler/innen

	Häufigkeit	Anteil	Anzahl Schüler/innen ²	Anteil
APS	380	42 %	583.410	52 %
AHS	252	28 %	215.956	19 %
Sonstige Allgemeinbildende Schulen (Statut) (ABS)	19	2 %	11.091	1 %
Berufsbildende Pflichtschulen (BPS)	17	2 %	116.954	10 %
BMS & BHS	232	26 %	186.375	17 %
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut) (BBS)	8	1 %	8.523	1 %
Gesamt	908	100 %	112.2309	100 %

2 Statistik Austria (2021): Schüler/innen im Schuljahr 2020/2021 nach Bundesland

Auffällig dabei ist der höhere Anteil von COVID-19-bezogenen Anfragen in höher bildenden Schulen (AHS – 51%, BMS und BHS – 57%) im Vergleich zu APS (37%).

Abbildung 3: Einbringer/innen, Bezugsebene und Schulart nach COVID-19-Bezug



Fazit:

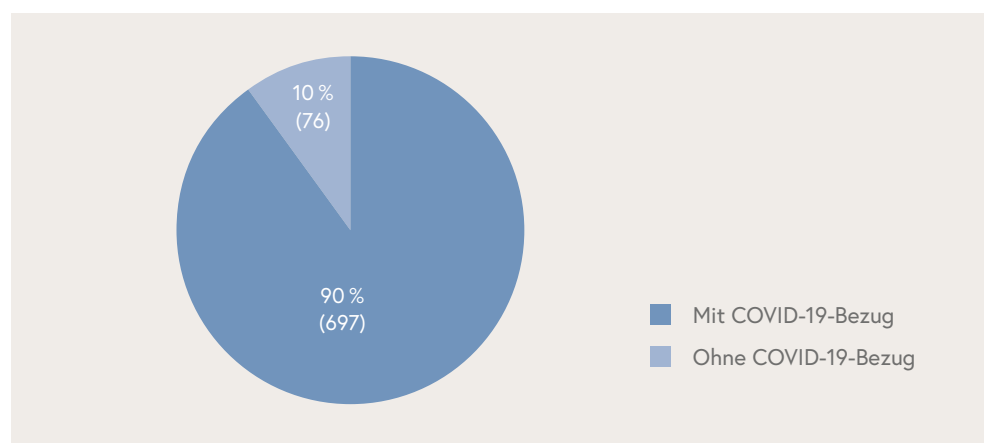
- Generell lässt sich festhalten, dass die Anzahl der Anfragen stark gestiegen ist. Mit 2875 vollständig erfassten und im Zuständigkeitsbereich der OSS befindlichen Anfragen hat sich das Gesamtaufkommen beinahe verdreifacht (Vorjahr: 985).

- Das Thema „COVID-19“ rückte noch stärker in den Mittelpunkt der Tätigkeit der OSS: Beinahe zwei Drittel aller Anfragen (62%) weisen einen thematischen Bezug zur COVID-19-Pandemie auf.
- Während in absoluten Zahlen zwar deutlich mehr Anliegen positiv abgeschlossen werden konnten (Zunahme um 166%), sank die entsprechende Quote von 90% auf 65%.
- Knapp weniger als die Hälfte aller Anfragen befasst sich mit organisatorischen Fragestellungen zur Steuerung des Schulsystems (44%). Das sind deutlich mehr als noch im vorhergehenden Betrachtungszeitraum mit gesamt 15%. Die überwiegende Mehrheit der Anfragen (91%) zum Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ stehen mit den COVID-19-Schutzmaßnahmen in Verbindung. Insgesamt machen sie rund zwei Drittel aller Anfragen (65%) mit COVID-19-Bezug aus.
- Anfragen ohne Information zu Einbringer/inne/n haben sich vervierfacht – von 5% auf 22%. Gesamt stammen beinahe zwei Drittel aller Anfragen von Erziehungsberechtigten (52%) und Schüler/innen (13%). Im Vergleichszeitraum des Vorjahres kamen die beiden Gruppen gesamt auf 74%.
- Mehr als zwei Drittel aller Anfragen (68%) beziehen sich auf Schulen. Das sind nicht nur anteilmäßig mehr als im Vorjahr (53%), es sind absolut auch fast viermal so viele (1956 gegenüber 525).

3.1 Meldungen

Insgesamt sind 773 Meldungen (27% der abgeschlossenen Anfragen in Zuständigkeit) bei der OSS eingegangen. Das sind beinahe viermal so viele wie im Vorjahreszeitraum (199). Neun von zehn Anfragen – und damit deutlich mehr als die Gesamtheit aller Anfragen (62%) – haben einen Bezug zur COVID-19-Pandemie.

Abbildung 4: Meldungen nach COVID-19-Bezug (C19-Bezug)



Insgesamt sind 28 % der Meldungen auf Erziehungsberechtigte und Schüler/innen rückführbar, während jeweils 3 % der Meldungen vom Personal oder anderen Einbringer/innen stammen. Auffallend ist, dass sich zwei Drittel aller Einbringer/innen von Meldungen nicht deklarieren (67%). Bei COVID-19-bezogenen Meldungen sind es sogar drei Viertel (74%), bei Meldungen ohne COVID-19-Bezug dagegen nur 7%. Mit 70 % kommen die meisten Meldungen ohne COVID-19-Bezug von Erziehungsberechtigten oder Schüler/innen. Auf andere Einbringer/innen entfallen somit nur 30 % der Meldungen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Struktur der Einbringer/innen von Meldungen kaum verändert (63% von Erziehungsberechtigten oder Schüler/innen und 37% von anderen Einbringer/innen).

Zwei Drittel aller Meldungen (67%) beziehen sich dabei direkt auf das BMBWF. Verantwortlich für diesen hohen Anteil zeichnen Meldungen mit COVID-19-Bezug: 74% aller Meldungen mit COVID-19-Bezug waren an das BMBWF gerichtet, während der Anteil bei Meldungen ohne COVID-19-Bezug nur bei 5% liegt. Meldungen ohne COVID-19-Bezug waren fast ausschließlich (88%) an Schulen gerichtet, bei Meldungen mit COVID-19-Bezug liegt dieser Anteil hingegen lediglich bei 23%. Somit bezogen sich 29% aller Meldungen auf Schulen. Die Bezugsebenen Allgemein (1%), Bildungsdirektion (0,1%), Pädagogische Hochschule (0%) sowie Meldungen ohne Bezugsebene (2%) haben demgegenüber kaum Bedeutung.

Insgesamt entfällt die Hälfte (50%) aller Meldungen, bei denen die Schulart bekannt ist, auf APS, ein Viertel auf AHS (26%) und ein Fünftel auf BMS und BHS (20%). Sonstige ABS (1%), BS (2%) und BBS (0%) spielen quantitativ in dieser Betrachtung kaum eine Rolle. Nach der Schulart betrachtet lässt sich erneut ein deutlicher Zusammenhang mit dem Gegenstand der Meldungen feststellen. Während 93% aller Anfragen mit COVID-19-Bezug keiner Schulart zugerechnet werden können, sind es bei Anfragen ohne solchen Bezug lediglich 32%. Einbringer/innen von Meldungen mit COVID-19-Bezug sind demnach nur sehr selten dazu bereit, die Schule bzw. die Schulart bekannt zu geben. Die Verteilung der genannten Schularten ist bei Meldungen mit und ohne COVID-19-Bezug hingegen weitgehend ident.

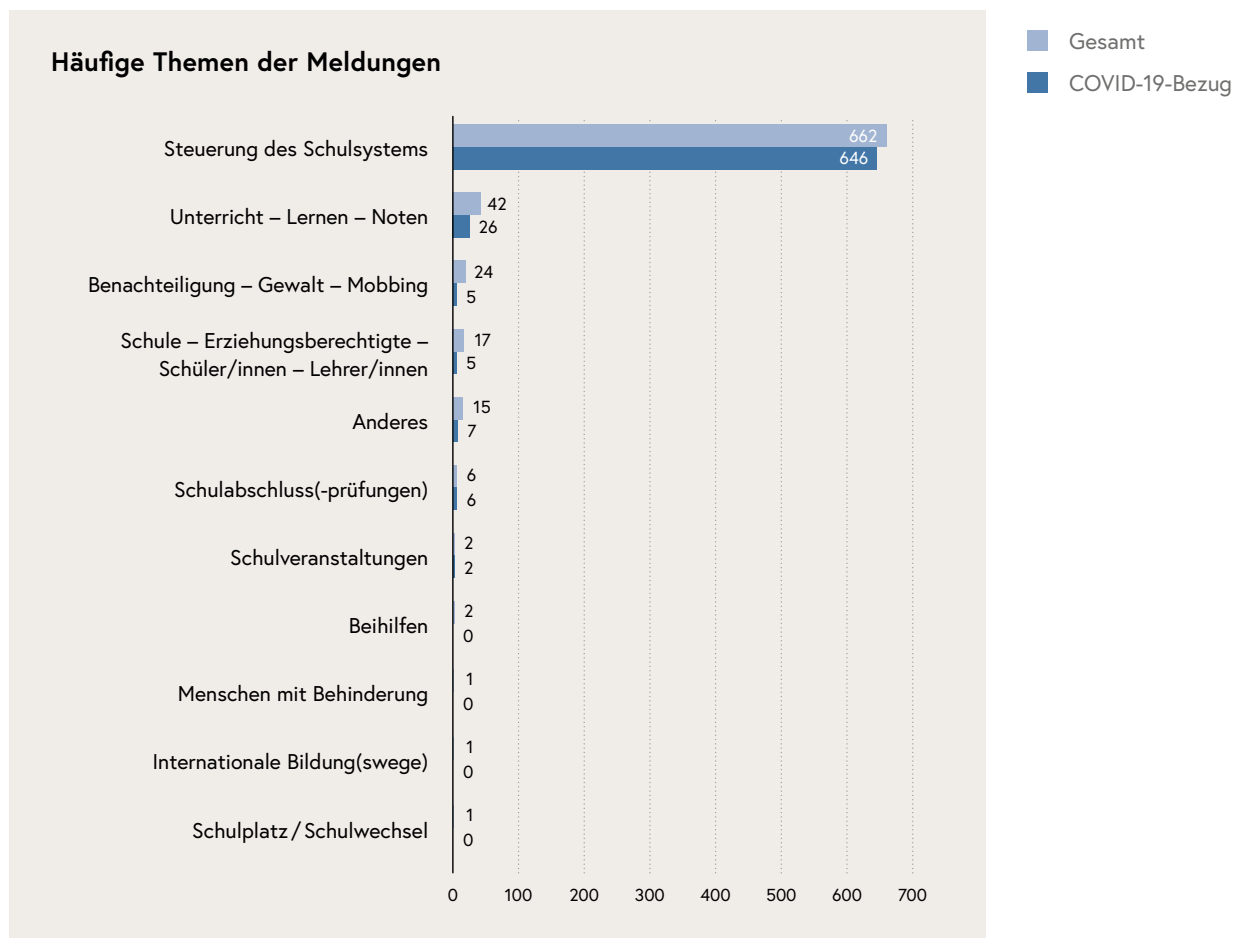
Tabelle 7: Meldungen nach Einbringer/innen, Bezugsebene & Schulart

	ohne C19-Bezug	C19-bezogen	Gesamt
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte und Schüler/innen	70 %	23 %	28 %
Personal	11 %	2 %	3 %
Andere	13 %	1 %	3 %
Keine Angabe	7 %	74 %	67 %
Gesamt	100 %	100 %	100 %
Bezugsebene			

	ohne C19-Bezug	C19-bezogen	Gesamt
Allgemein	3%	1%	1%
Schule	88%	23%	29%
Bildungsdirektion	1%	0%	0,1%
Päd. Hochschule	0%	0%	0%
BMBWF	5%	74%	67%
Keine Angabe	3%	2%	2%
Gesamt	100%	100%	100%
Schulart			
APS	56%	45%	50%
AHS	25%	27%	26%
ABS	0%	2%	1%
BPS	4%	0%	2%
BMS & BHS	15%	25%	20%
BBS	0%	0%	0%
Gesamt	100%	100%	100%

Der Gegenstand von Meldungen ist beinahe ausschließlich das Thema „Steuerung des Schulsystems“ (86% aller Meldungen), welches ganz im Zeichen der COVID-19-Pandemie steht: 646 von insgesamt 662 Meldungen zum Thema „Steuerung des Schulsystems“ weisen einen COVID-19-Bezug auf. Im Vergleich zum Vorjahr, wo insgesamt 30 Meldungen zum Thema „Steuerung des Schulsystems“ eingingen, haben sich Meldungen zu diesem Themengebiet mehr als verzwanzigfach. Einigermaßen häufig eingebracht wurden darüber hinaus Meldungen zu den Themenbereichen „Unterricht – Lernen – Noten“ (42 Meldungen), „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (24 Meldungen) sowie „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ (17 Meldungen). Die beiden letztgenannten Themenbereiche weisen einen deutlich schwächeren Bezug zu COVID-19 auf. Beim Thema „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ wird beispielsweise nur in 5 von gesamt 24 Fällen dieser Bezug hergestellt und bei „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ in 5 von gesamt 17 Fällen. Bei den Themenbereichen „Schulabschluss(-prüfungen)“ und „Schulveranstaltungen“ haben hingegen alle Anfragen einen direkten COVID-19-Bezug.

Abbildung 5: Häufige Themen der Meldungen

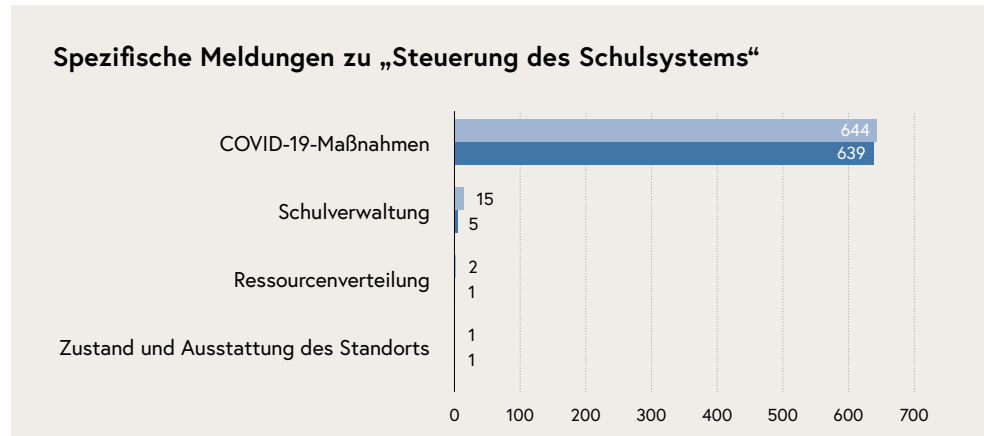


Insbesondere die COVID-19-Maßnahmen werden als Unterthema im Bereich der Steuerung des Schulsystems sehr häufig genannt: mit 644 Meldungen machen sie rund 97% aller Meldungen in diesem Themenbereich aus. Meldungen zur Schulverwaltung (15 Meldungen), zur Ressourcenverteilung (2 Meldungen) und zum Zustand und zur Ausstattung am Standort (1 Meldung) sind hingegen nur wenig relevant.

Bei drei Viertel der Anfragen in diesem Themenbereich sind die Einbringer/innen unbekannt (78%, gesamt 514), knapp ein Fünftel konnte den Erziehungsberechtigten oder Schüler/inne/n zugeordnet werden (19%, gesamt 125). Mehr als drei Viertel der Anfragen (77%) in diesem Themenbereich adressierten dabei das BMBWF, etwa ein Fünftel hatten die Schule zum Gegenstand (21%). Nur ein geringer Anteil dieser Meldungen konnte darum auch einzelnen Schularten zugeordnet werden: 3% entfielen auf allgemeinbildende Pflichtschulen, 2% auf berufsbildende mittlere und höhere Schulen und 1% auf allgemeinbildende höhere Schulen.

Abbildung 6: Spezifische Meldungen zu „Steuerung des Schulsystems“

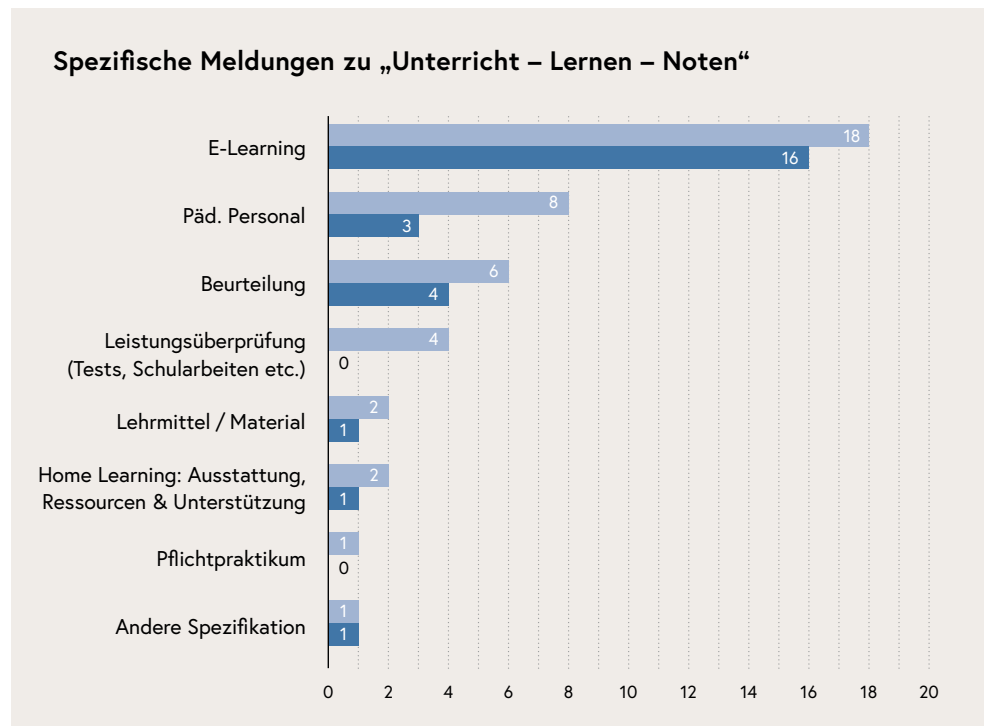
Gesamt ■
 COVID-19-Bezug ■



Am zweithäufigsten – mit 42 Nennungen jedoch bereits deutlich seltener – wird der Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ thematisiert. Der Zusammenhang mit COVID-19 ist auch in diesem Themenbereich deutlich ausgeprägt: 26 von gesamt 42 Meldungen weisen einen solchen Bezug auf. Verantwortlich dafür ist das zentrale Unterthema „E-Learning“, das vor allem im Kontext der COVID-19-Pandemie thematisiert wird (16 von gesamt 18 Meldungen). 37 der 42 Meldungen in diesem Themenbereich werden von Schüler/inne/n oder Erziehungsberechtigten eingebracht. Hauptsächlich wird im Zuge dieser Meldungen die Schule als Bezugsebene definiert (36 Meldungen). Nach Schulart entfallen 10 Meldungen dabei auf APS, 9 auf AHS, 2 auf BMS/BHS und eine auf BBP – die verbleibenden Anfragen konnten nicht zugeordnet werden.

Abbildung 7: Spezifische Meldungen zu „Unterricht – Lernen – Noten“

Gesamt ■
 COVID-19-Bezug ■



Fazit:

- Im Vorjahresvergleich sticht vor allem der mit 90% sehr hohe COVID-19-Bezug (Vorjahr 45%) und der deutliche Anstieg der Meldungen von 199 auf 773 ins Auge – das entspricht knapp einer Vervierfachung.
- Die Meldungen entfallen zu einem überwiegenden Teil auf den Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ (86%), insbesondere auf das Unterthema „COVID-19-Maßnahmen“ (644 Meldungen oder 83% aller Meldungen). Im Vergleich zum Vorjahr gibt es somit mehr als 40-mal so viele Meldungen zum Unterthema „COVID-19-Maßnahmen“.
- Zieht man die gesamt 644 Meldungen zum Themenbereich „COVID-19-Maßnahmen“ von der Gesamtheit aller Meldungen (773) ab, bleiben 129 Meldungen übrig. Das sind somit gesamt weniger als die 169 Meldungen des Vorjahres in den verbleibenden Themenbereichen. Diese verbleibenden Meldungen ähneln in ihrer Häufigkeitsverteilung weitgehend dem Vorjahr. Auffälligster Unterschied ist eine Verdopplung der Meldungen im Themenbereich „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ von 12 auf 24.
- Analog zum Vorjahr lässt sich festhalten, dass sich die Grundstruktur der Meldungen je nach Themenbereich stark unterscheidet: Im Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ zeigt sich wie im Vorjahr eine deutliche Mehrheit anonymer Meldungen. In Themenbereichen, die weniger stark mit dem Thema „COVID-19“ assoziiert sind, findet sich eine deutlich höhere Auskunftsbereitschaft hinsichtlich Einbringer/innen und Schulart.
- Auffällig ist, wie bereits im Vorjahr, dass sich Meldungen wesentlich häufiger auf APS als auf andere Schularten beziehen. Dass die Anfragen in Form von Meldungen erfolgen, legt den Schluss nahe, dass hier eine grundsätzliche Auseinandersetzung und nicht so sehr individuelle Maßnahmen zur Klärung eingefordert werden.

Interventionen im Fall von Meldungen:

Wie im Fazit bereits erwähnt, hat die OSS im Schuljahr 2020/2021 keine deutliche Häufung an Meldungen verzeichnet. Wenn man die Fälle mit COVID-19-Bezug vernachlässigt, sind es gesamt sogar weniger als im Vorjahr. Diese Meldungen ohne COVID-19-Bezug ähneln in ihrer Häufigkeitsverteilung weitgehend dem Vorjahr.

Nach Begutachtung des Gegenstands der Meldung im Team wird bei dringenden Meldungen sofort gehandelt. Nach Absprache mit den Einbringer/inne/n werden alle zuständigen Stellen sowie bei speziellen Fällen auch der Bundesminister informiert.

Mit den zuständigen Bildungsdirektionen der Bundesländer werden Fälle offen besprochen, wenn die Betroffenen die Zustimmung dazu geben. In der Regel sind die Meldungen

in den Bildungsdirektionen bereits bekannt. Durch die offene Kommunikation können somit meist Stellungnahmen der jeweiligen zuständigen Stellen und Personen eingeholt werden, die in Folge rasch einen Kompromiss bzw. eine Lösung ermöglichen.

Falls die Betroffenen keine Zustimmung zur Datenweitergabe an die zuständige Bildungsdirektion erteilen, werden sie von der OSS beraten und mit Informationen zu weiteren Unterstützungsangeboten oder Kontaktpersonen versorgt.

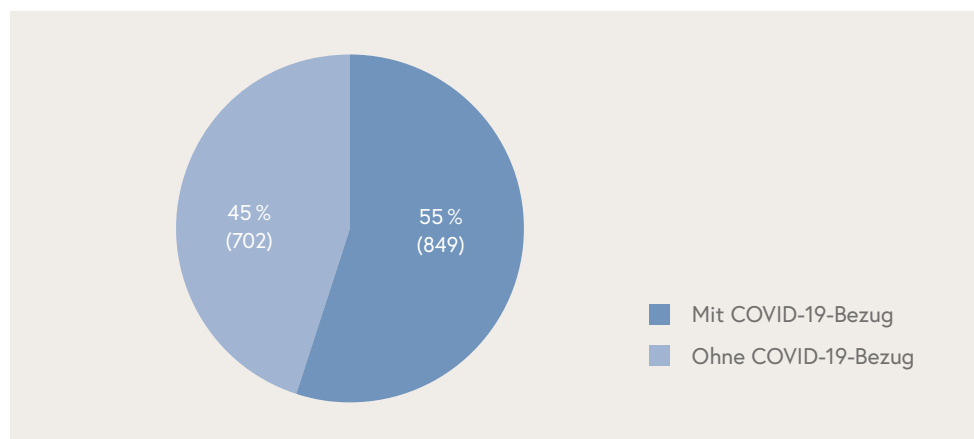
Meldungen bzgl. COVID-19 und nicht eingehaltenen Vorschriften werden umgehend an die Bildungsdirektionen weitergeleitet.

Meldungen, wo die OSS nicht der Hauptadressat ist, sondern die fachlich zuständige Behörde, werden als „nicht weiterbearbeitbar“ abgelegt. Es ist ersichtlich, dass die zuständige Anlaufstelle bereits das Problem bzw. den Missstand bearbeitet.

3.2 Auskünfte

Insgesamt wurden 1551 Auskünfte (54% der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) bei der OSS eingeholt. Auch hier zeigt sich ein mehrheitlicher Bezug zu COVID-19: 849 Auskünfte stehen im Zusammenhang mit COVID-19 (55%). Im Vergleich zu allen Anfragen an die OSS (62% COVID-19-Bezug) liegt dieser Anteil jedoch etwas unter dem Durchschnitt.

Abbildung 8: Auskünfte nach COVID-19-Bezug



Generell werden Auskünfte zu 78% von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingeholt. Nicht COVID-19-bezogene Auskünfte werden überdurchschnittlich häufig von anderen Personen eingeholt (+5 Pp). Bei Erziehungsberechtigten und Schüler/innen halten sich Auskünfte mit und ohne COVID-19-Bezug in etwa die Waage.

Vier von fünf Auskünften (80%) beziehen sich auf die Ebene der Schule. Alle anderen Ebenen spielen somit eine deutlich untergeordnete Rolle. Auch der Bezug zu COVID-19 verändert die generelle Zusammensetzung der Bezugsebenen nur geringfügig.

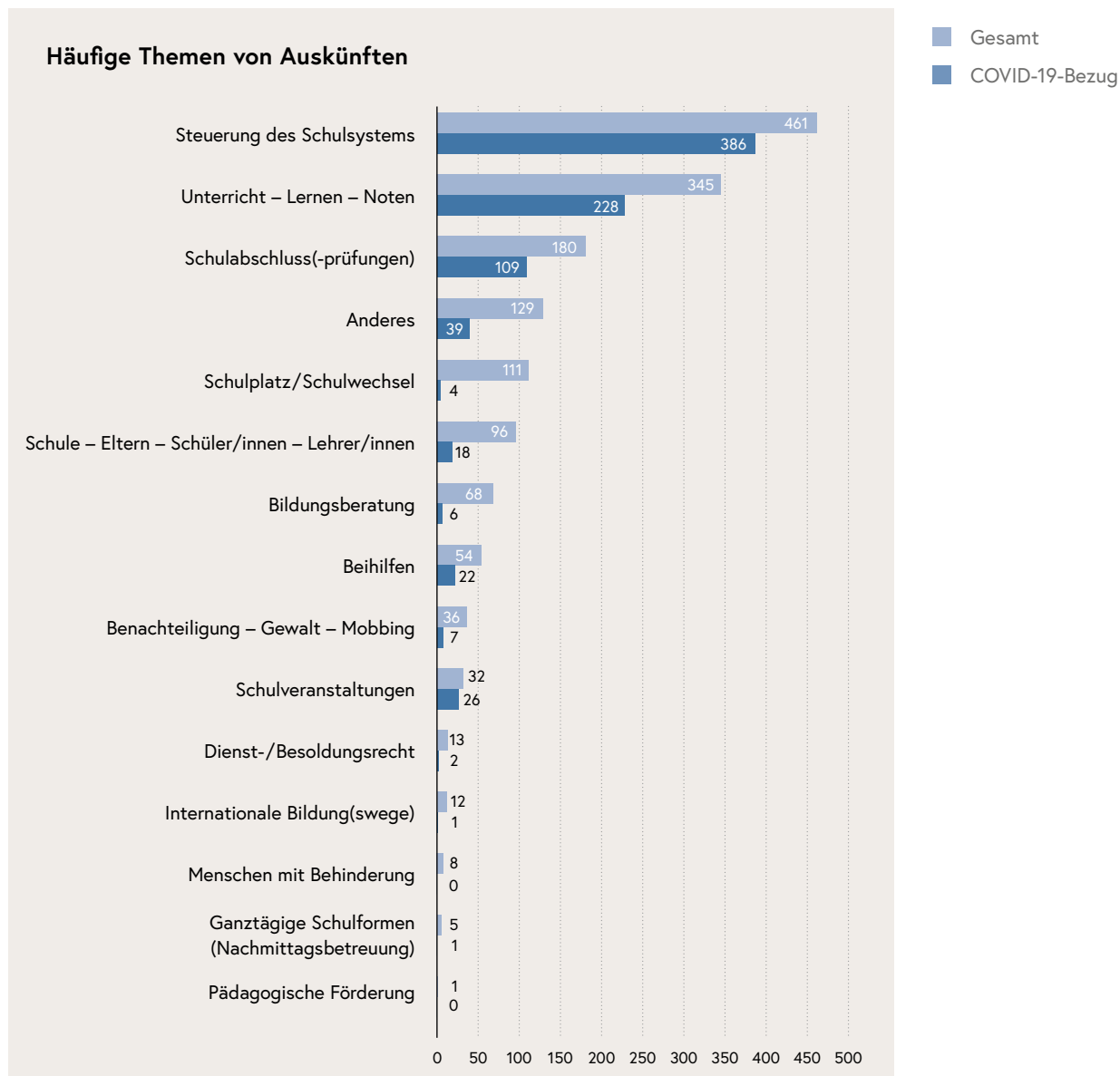
Zwei Drittel der Anfragen können keiner Schulart zugeordnet werden (67%). Lässt man diese unberücksichtigt, entfallen die erteilten Auskünfte vor allem auf APS (39%), AHS (29%) und BMS/BHS (27%). Während Anfragen bei APS unterdurchschnittlich oft COVID-19-Bezug aufweisen (-7 Pp), steht die Thematik bei BMS/BHS stärker im Vordergrund (+6 Pp).

Tabelle 8: Auskünfte nach Einbringer/inne/n, Bezugsebene & Schulart

	ohne C19-Bezug	C19-bezogen	Gesamt
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte und Schüler/innen	75%	80%	78%
Personal	5%	6%	6%
Andere	16%	7%	11%
Keine Angabe	5%	7%	6%
Gesamt	100%	100%	100%
Bezugsebene			
Allgemein	4%	2%	3%
Schule	76%	84%	80%
Bildungsdirektion	2%	1%	1%
Päd. Hochschule	0%	0%	0%
BMBWF	3%	5%	4%
Keine Angabe	14%	9%	11%
Gesamt	100%	100%	100%
Schulart			
Allgemeinbildende Pflichtschulen	32%	47%	39%
Allgemeinbildende höhere Schulen	31%	27%	29%
Sonstige allgemeinbildende Schulen (Statut)	0%	4%	2%
Berufsbildende Pflichtschulen	2%	1%	2%
Berufsbildende mittlere und höhere Schulen	33%	21%	27%
Sonstige berufsbildende Schulen (Statut)	1%	1%	1%
Gesamt	100%	100%	100%

Das häufigste Thema bei Auskünften ist, wie schon zuvor bei den Meldungen, die „Steuerung des Schulsystems“ (461 Anfragen). Drei von zehn Anfragen beziehen sich somit auf dieses Thema. Es folgen die Themen „Unterricht – Lernen – Noten“ (345) und Schulabschluss-(prüfungen) mit 180 Auskünften. Alle drei Themen sind mehrheitlich mit der COVID-19-Pandemie verknüpft – am deutlichsten Auskünfte zur „Steuerung des Schulsystems“ (84% COVID-19-Bezug). Ein ebenfalls präsent Thema in den Auskünften ist der Schulplatzwechsel, welches wie die Themenbereiche „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“, „Bildungsberatung“ und „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ nur einen geringen Bezug zur COVID-19-Pandemie aufweisen.

Abbildung 9: Häufige Themen von Auskünften



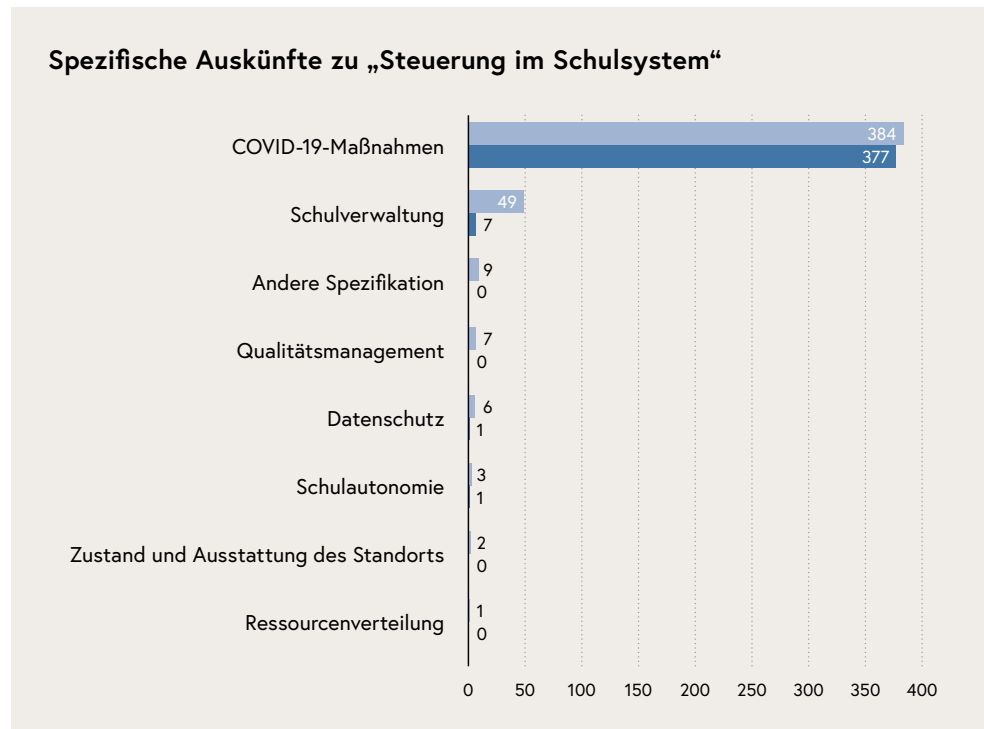
Das wichtigste Unterthema im Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ der Auskünfte betrifft, wie zuvor bei den Meldungen, die COVID-19-Maßnahmen. 384 (83%) der 461 Auskünfte in diesem Themenbereich widmen sich diesen. 49 (11%) machen Fragen der Schulverwaltung zum Gegenstand – 42 davon ohne Bezug zur COVID-19-Pandemie.

Auskünfte zum Themenbereich „COVID-19-Maßnahmen“ stammen dabei zu 71% von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen, zu 11% von anderen Personen und zu 9% vom Personal selbst. Mehr als vier Fünftel (84%) dieser Anfragen haben dabei die Schulen zum Gegenstand. Das BMBWF spielt dagegen nur eine untergeordnete Rolle (8%). Nur 29%

dieser Anfragen können einzelnen Schularten zugeordnet werden. Von den Auskünften mit zuordenbarer Schulart entfallen 42 % auf APS, 29 % auf BMS/BHS und 24 % auf AHS.

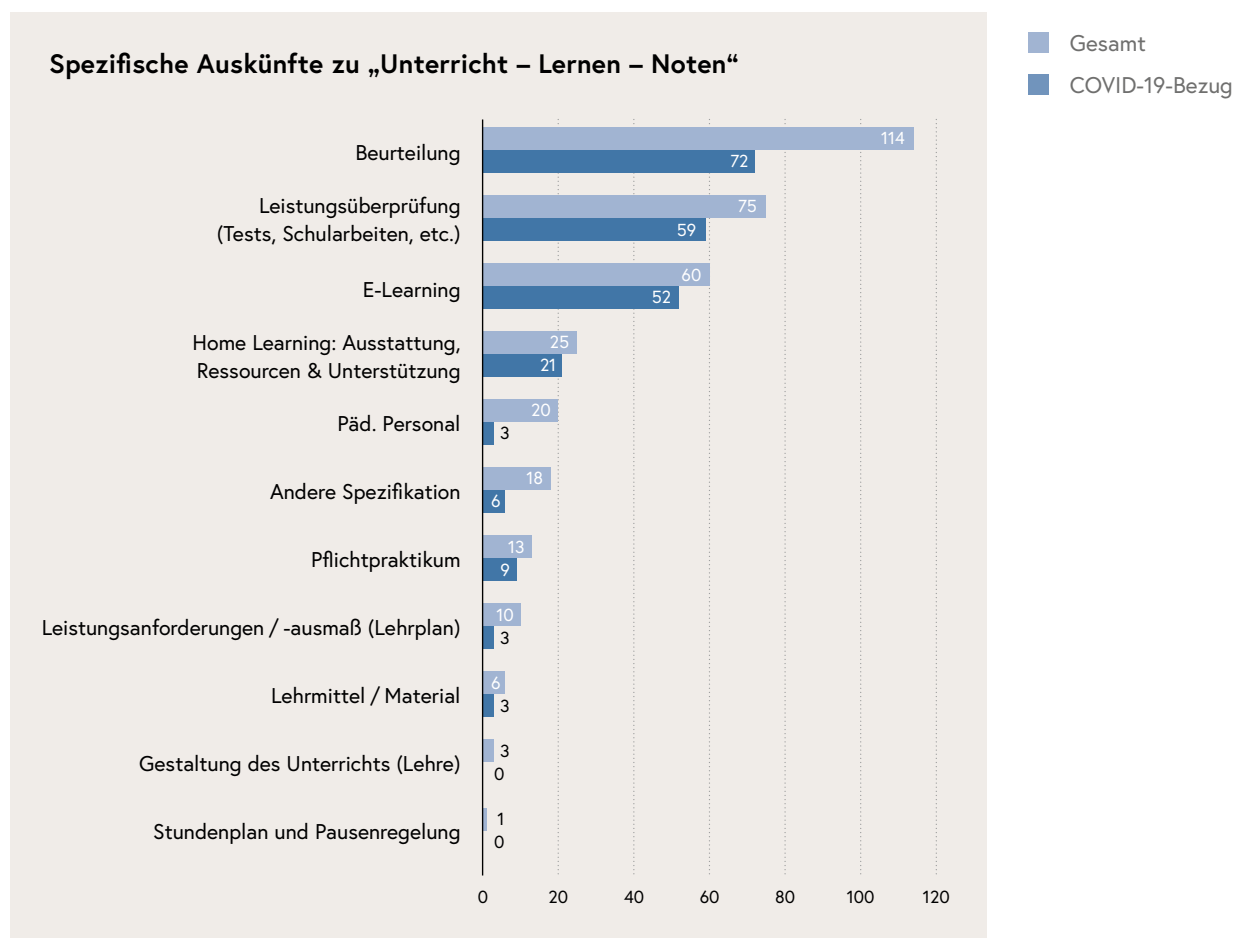
Abbildung 10: Spezifische Auskünfte zu „Steuerung im Schulsystem“

Gesamt ■
 COVID-19-Bezug ■



Im zweithäufigsten Themenbereich („Unterricht – Lernen – Noten“) stehen Auskünfte zur Beurteilung im Vordergrund – ein Drittel aller Anfragen in diesem Bereich entfällt auf dieses Thema. Mehr als die Hälfte der Auskünfte hat einen Bezug zu COVID-19 (72 von gesamt 114 Fällen). Weitere häufige Fragen behandeln Leistungsüberprüfungen, E-Learning und Home Schooling, wobei sich der Bezug zu COVID-19 hier noch eindeutiger gestaltet. Auskünfte aus diesem Themenbereich stammen primär von Schüler/inne/n oder Erziehungsberechtigten (86 %) und beziehen sich überwiegend auf die Schule (85 %). Während das Gros der Anfragen nicht spezifischen Schularten zugeordnet werden kann (63 %), entfallen bei Auskünften mit zuordenbarer Schulart 37 % auf AHS, 32 % auf APS und 28 % auf BMS/BHS.

Abbildung 11: Spezifische Auskünfte zu „Unterricht – Lernen – Noten“



Fazit:

- Während der Anteil an Auskünften mit COVID-19-Bezug mit 55% weitgehend konstant geblieben ist (Vorjahr: 57%), lässt sich ein markanter Anstieg an Auskünften beobachten: 1551 abgeschlossene Auskünfte in Zuständigkeit der OSS stellen eine Verdopplung im Vergleich zum Vorjahr dar (745 Fälle). Sie bleiben somit die häufigste Art von Anfragen, sind aber weit weniger stark angestiegen als Meldungen.
- Während sich im Vorjahr nur knapp die Hälfte aller Auskünfte auf Schulen bezog (51%), sind das nunmehr vier von fünf (80%). Von den einzelnen Schularten zuordenbaren Auskünften beziehen sich die meisten auf APS (39%). Im Vorjahr lagen diese noch auf Rang drei hinter BMS/BHS sowie AHS.
- Wie bei den Meldungen stellt auch bei den Auskünften die Steuerung des Schulsystems (461 Anfragen) das häufigste Themengebiet dar – darunter allen voran die COVID-19-Maßnahmen. Analog zum Vorjahr nimmt auch heuer der Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (345 Anfragen) – insbesondere die Beurteilung – eine prominente Position ein und bleibt thematisch eng mit der COVID-19-Pandemie verknüpft.

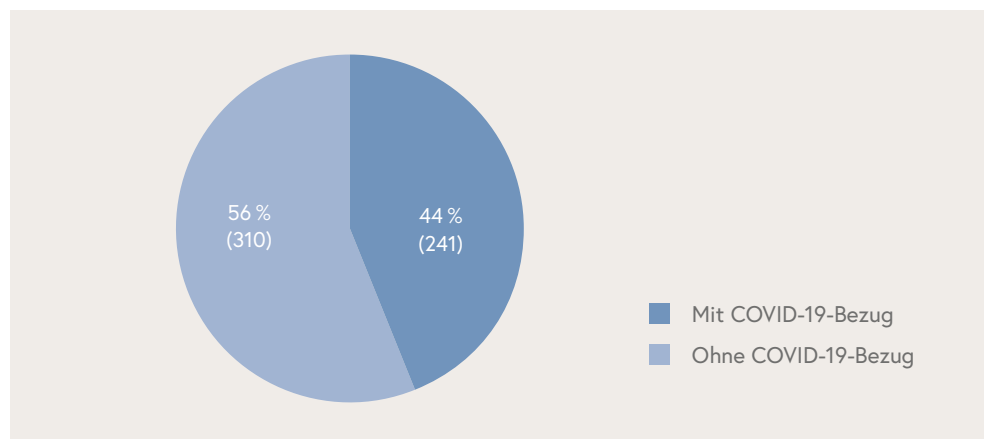
Interventionen im Fall von Auskünften

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 Einbringer/innen 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 erreichten 551 Ansuchen (19% der abgeschlossenen Fälle in Zuständigkeit) die OSS. Die OSS hat damit mehr als viermal so viele Ansuchen bearbeitet, wie im Vorjahreszeitraum (121 Fälle). Anders als bei Meldungen und Auskünften weist die Mehrheit der Ansuchen keinen Bezug zu COVID-19 auf (56%).

Abbildung 12: Ansuchen nach COVID-19-Bezug



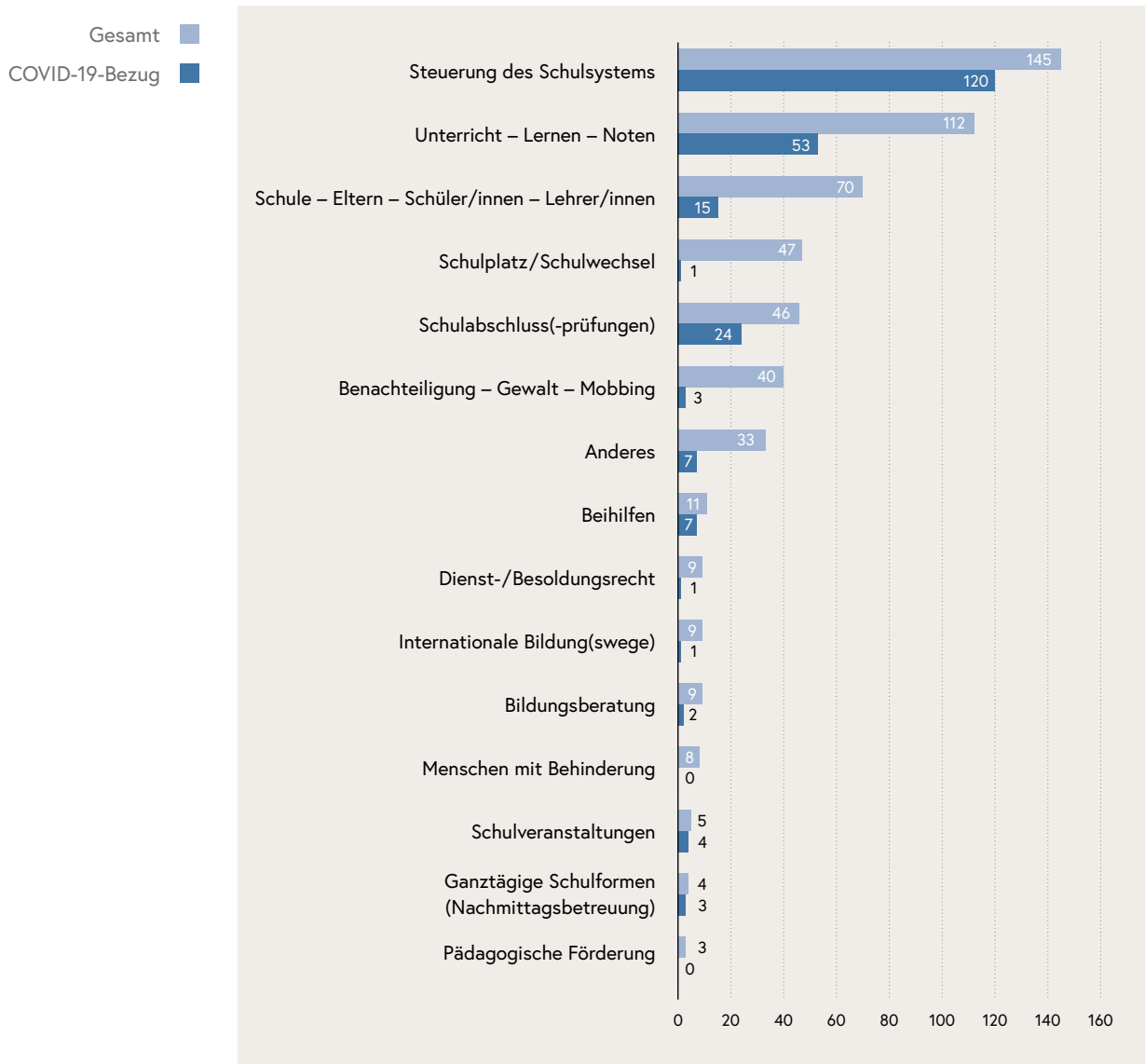
Vier von fünf Ansuchen werden von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (83%) eingebracht. Beinahe neun von zehn Ansuchen beziehen sich dabei auf die Schule (88%). 47% aller Ansuchen konnten keiner Schulart zugeordnet werden. Bei Ansuchen mit zuordenbarer Schulart entfallen 42% auf APS, 28% auf AHS und 26% auf BMS/BHS. Dabei ist anzumerken, dass ein Bezug zu COVID-19 bei APS unterdurchschnittlich stark ausgeprägt ist (-8 Pp) – umgekehrt verhält es sich bei Ansuchen mit nicht zuordenbarer Schulart (+10 Pp) und BMS/BHS (+6 Pp).

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

	ohne C19-Bezug	C19-bezogen	Gesamt
Einbringer/innen			
Erziehungsberechtigte und Schüler/innen	81 %	86 %	83 %
Personal	7 %	4 %	5 %
Andere	11 %	5 %	8 %
Keine Angabe	1 %	6 %	3 %
Gesamt	100 %	100 %	100 %
Bezugsebene			
Allgemein	2 %	2 %	2 %
Schule	87 %	89 %	88 %
Bildungsdirektion	4 %	0 %	2 %
BMBWF	2 %	3 %	3 %
Keine Angabe	6 %	5 %	6 %
Gesamt	100 %	100 %	100 %
Schulart			
APS	34 %	48 %	42 %
AHS	31 %	25 %	28 %
Sonstige ABS	1 %	3 %	2 %
BPS	2 %	2 %	2 %
BMS/BHS	32 %	20 %	26 %
Sonstige BBS	1 %	1 %	1 %
Gesamt	100 %	100 %	100 %

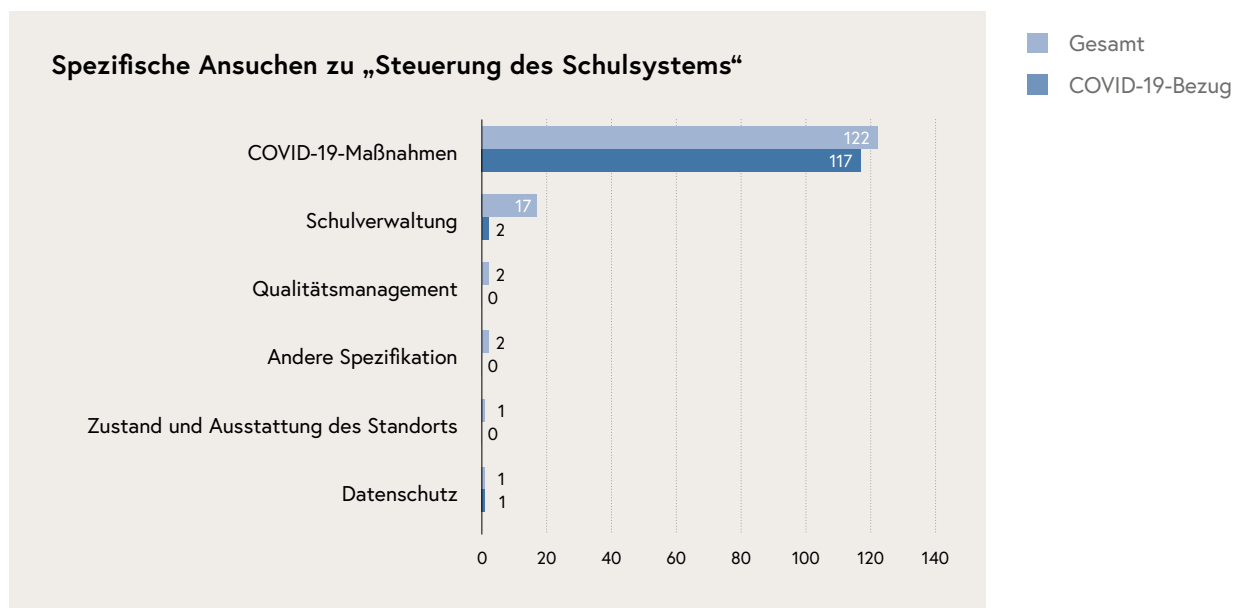
Ein Viertel der Ansuchen hat die „Steuerung des Schulsystems“ zum Gegenstand (26%). Dieses Themenfeld dominiert somit bei allen Anfragearten. Eine deutliche Mehrheit der Ansuchen hat dabei einen Bezug zur COVID-19-Pandemie (120 von gesamt 145 Fällen). Es folgen die Themen „Unterricht – Lernen – Noten“ (112 Ansuchen), „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ (70 Ansuchen), „Schulplatz – Schulwechsel“ (47 Ansuchen), „Schulabschluss(-prüfungen)“ (46 Ansuchen) sowie „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (40 Ansuchen) – die Mehrheit dieser Anfragen hat keinen Bezug zur COVID-19-Pandemie.

Abbildung 13: Häufige Themen von Ansuchen



Wie bereits angedeutet, ist bei den Ansuchen wiederum der Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ dominant. Jedes vierte Ansuchen (26%) widmet sich diesem Thema. Besonders im Fokus sind dabei erneut die COVID-19-Maßnahmen (122 von gesamt 145 Ansuchen). Fragen zur Schulverwaltung nehmen dabei nur eine untergeordnete Rolle ein (17 Ansuchen). Vier von fünf Ansuchen in diesem Themenbereich stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (79%) und neun von zehn (90%) haben die Schule zum Gegenstand. Dabei sind diese Ansuchen zu zwei Drittel keiner Schulart zuzuordnen (65%). Bei Ansuchen mit zuordenbarer Schulart entfallen 43% der Fälle auf APS und je 28% aller Fälle auf AHS sowie BMS/BHS.

Abbildung 14: Spezifische Ansuchen zu „Steuerung des Schulsystems“

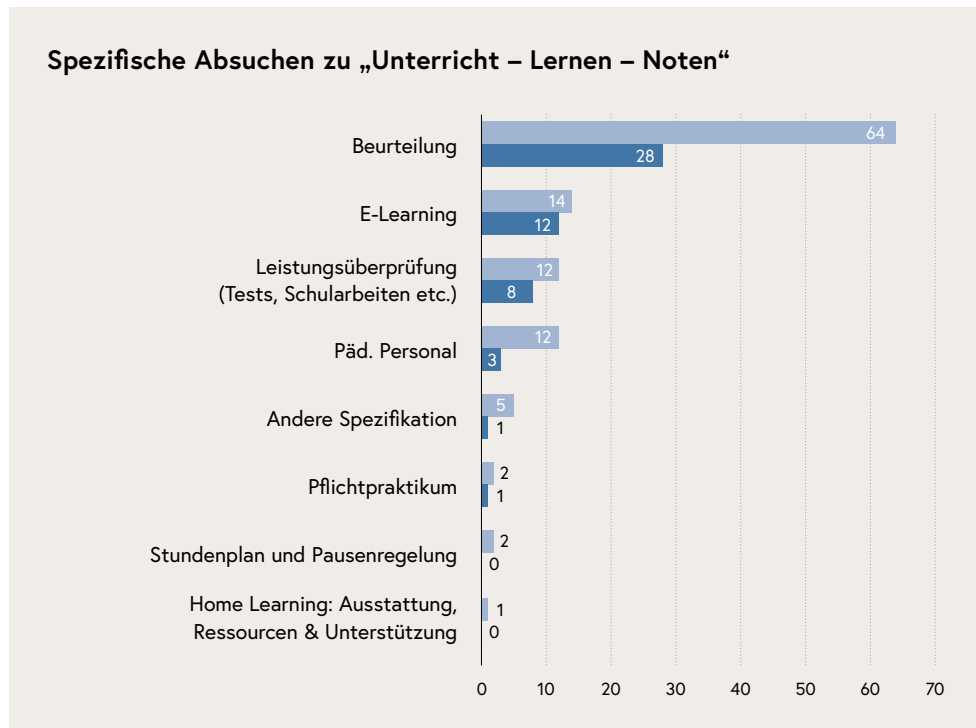


Jedes fünfte Ansuchen (20%) behandelt das Themengebiet „Unterricht – Lernen – Noten“. Im Zentrum steht dabei das Unterthema „Beurteilung“, auf welches 64 der gesamt 112 Ansuchen entfallen. Etwas weniger als die Hälfte dieser Ansuchen zur Beurteilung steht dabei im Zusammenhang mit COVID-19 (28 Fälle). Deutlich stärker ist dieser Zusammenhang bei den Themen „E-Learning“ (12 von 14 Ansuchen) und „Leistungsüberprüfung“ (8 von 12 Ansuchen) ausgeprägt. Bei Ansuchen zum pädagogischen Personal ist der Zusammenhang hingegen deutlich schwächer (3 von gesamt 12 Fällen).

Mehr als neun von zehn Ansuchen kommen von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen/n (92%). Primäre Bezugsebene sind dabei mit 94% die Schulen. Während die Hälfte der Ansuchen dabei keiner Schulart zuzuordnen ist, verteilen sich die Ansuchen mit zuordenbarer Schulart vor allem auf AHS (34%), APS (32%) und BMS/BHS (25%).

Abbildung 15: Spezifische Absuchen zu „Unterricht – Lernen – Noten“

Gesamt ■
 COVID-19-Bezug ■



Fazit

- Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum haben sich sowohl Anzahl als auch thematischer Bezug der Ansuchen deutlich verändert: Die Summe bearbeiteter Fälle stieg von 121 auf 551.
- 44% der Ansuchen weisen einen Bezug zu COVID-19 auf – im Vorjahreszeitraum waren es noch 15%. Ansuchen sind damit nach wie vor jene Art von Anfragen mit dem geringsten COVID-19-Pandemie-Bezug.
- Die Ansuchen entsprechen im aktuellen Zeitraum stärker als im Vorjahreszeitraum der Ausrichtung der OSS: Mit 83% stammen sie überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen und beziehen sich zu 88% auf Schulen. Ist die Schulart bekannt, beziehen sich die Ansuchen vor allem auf APS, AHS sowie BMS/BHS.
- Thematisch steht auch bei den Ansuchen die Steuerung des Schulsystems im Zusammenhang mit COVID-19-Maßnahmen, gefolgt vom Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ im Vordergrund.

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 zu den Themen „Disziplinäre Maßnahmen“ und „Widerspruch der Leistungsbeurteilung“ werden nach einer ausführlichen Beratung seitens der OSS an die zuständigen Stellen verwiesen. Gegebenenfalls werden auch Stellungnahmen der Betroffenen eingeholt und mit den zuständigen Stellen direkt an Lösungen gearbeitet. Die OSS bleibt jedenfalls als Ansprechpartnerin erhalten und unterstützt die Betroffenen beim weiteren Vorgehen.

Richten sich die Ansuchen auf Änderungen im Schulsystem und/oder auf das Steuerungssystem einer gewissen Schule, werden diese mit den Einbringer/innen ausführlich besprochen und gegebenenfalls bei den regelmäßigen Treffen mit den Bildungsdirektionen thematisiert und diskutiert.

4 Themen und Missstände in Österreichs Schulen

Insgesamt bezieht sich etwas mehr als die Hälfte der abgeschlossenen Anfragen in Zuständigkeit der OSS (1484 Fälle, 52%) auf ein Bundesland. Die verbleibende Hälfte der Anfragen gilt als allgemeine Anfrage (1391 Fälle, 48%), in denen kein Bundesland angegeben/aufgenommen wird, weil die Einbringer/innen entweder anonym bleiben oder die Schule dezidiert nicht angeben wollen.

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

	Durchschnitt aller Anfragen	Bundesländer Durchschnitt	Keine Angabe des Bundeslandes
Art der Anfrage			
Meldung	27%	12%	43%
Auskunft	54%	60%	48%
Ansuchen	19%	29%	9%
Einbringer/innen			
Bürger/innen	65%	81%	49%
Personal	5%	7%	2%
Andere	8%	10%	7%
Keine Angabe	22%	3%	42%
Bezugsebene			
Allgemein	2%	3%	2%
Schule	68%	88%	47%
Bildungsdirektion	1%	2%	0%
Päd. Hochschule	0%	0%	0%
BMBWF	21%	3%	40%
Keine Angabe	8%	5%	11%
COVID-19-Bezug			
Ja	62%	49%	76%
COVID-19-Maßnahmen	40%	24%	57%

Strukturell sind allgemeine Anfragen im Vergleich zu jenen Anfragen mit Bundesländer-Bezug verhältnismäßig häufiger Meldungen (43%, +31 Pp) und seltener Auskünfte (48%, -12 Pp) sowie Ansuchen (9%, -20 Pp). Dass es sich dabei um oftmals anonyme Anfragen

handelt, wird auch daran erkennbar, dass bei 42% keine Zuordnung zu einer Personen-
gruppe möglich ist (+39 Pp) und deutlich seltener zu Schulen (47%, -41 Pp), dafür umso
häufiger zum BMBWF Bezug genommen wird (42%, +37 Pp). Thematisch steht dabei
vor allem die Steuerung des Schulsystems im Vordergrund (59%, +29 Pp), während alle
anderen Themen tendenziell seltener zur Sprache kommen. Dazu passt auch, dass die
Anfragen deutlich häufiger auf COVID-19-Bezug nehmen (76%, +25 Pp) und in mehr als
der Hälfte aller Fälle die COVID-19-Maßnahmen thematisieren (57%, +33 Pp). Der starke
Zusammenhang von weitgehend anonymen Anfragen mit der COVID-19-Pandemie und
den ergriffenen Maßnahmen wird so auch in diesem Kontext deutlich.

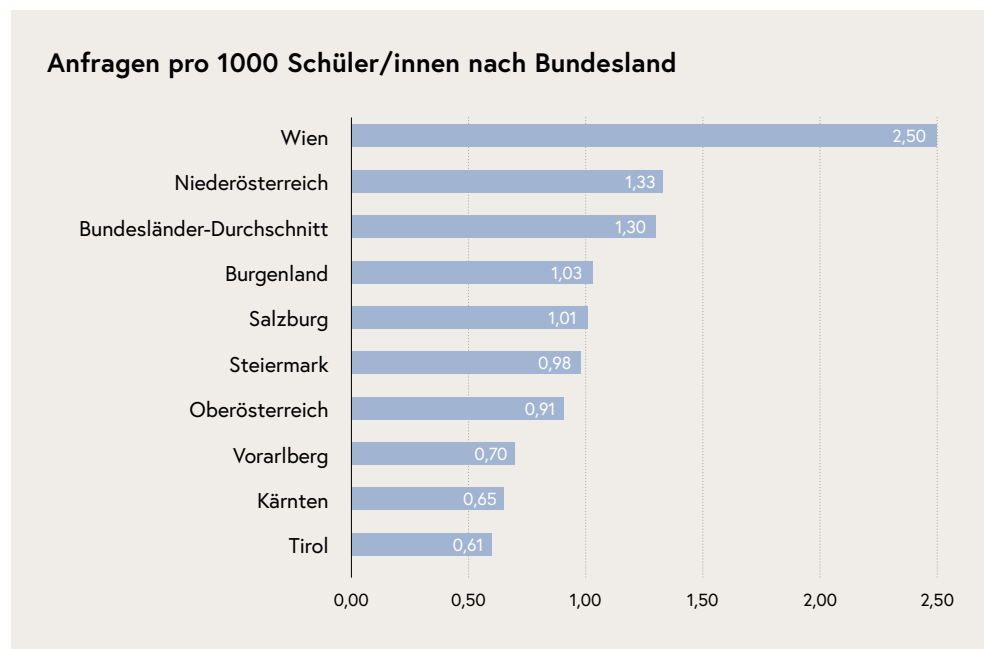
Tabelle 11: Häufigkeit der Anfragen nach Bundesland in Relation zu Schüler/innen-Zahlen

Bundeslandbe- zogene Anfragen	Häufigkeit	Prozent	Anzahl Schüler/innen/	Schüler/innen- anteil %
Burgenland	36	2%	35.046	3%
Kärnten	46	3%	70.573	6%
Niederösterreich	275	19%	20.6690	18%
Oberösterreich	183	12%	200.686	18%
Salzburg	78	5%	77.310	7%
Steiermark	148	10%	150.982	13%
Tirol	61	4%	99.373	9%
Vorarlberg	39	3%	55.616	5%
Wien	618	42%	246.842	22%
Gesamt	1484	100%	1.143.118	100%

*Statistik Austria (2021): Schülerinnen und Schüler im Schuljahr 2020/2021 nach Bun-
desland

Die bundeslandspezifischen Anfragen an die OSS verteilen sich weitgehend entsprechend
der Anzahl der Schüler/innen auf die Bundesländer. Unterschiede zur Verteilung der
Schüler/innen ergeben sich allerdings in Wien, wo es überproportional viele Anfragen
gibt (+20 Pp) und Kärnten (-3 Pp), Oberösterreich (-3 Pp), Vorarlberg (-2 Pp) und Tirol
(-5 Pp), wo diese verhältnismäßig selten erfolgen. Noch deutlicher wird dieses Bild,
wenn die Häufigkeit der bundesländerspezifischen Anfragen pro 1000 Schüler/innen je
Bundesland betrachtet wird.

Abbildung 16: Anfragen pro 1000 Schüler/innen nach Bundesland



Eigene Berechnung. Schüler/innen pro Bundesland basieren auf Statistik Austria (2021): Schülerinnen und Schüler im Schuljahr 2020/2021 nach Bundesland

Die bundeslandspezifischen Anfragen, die deutlich seltener anonym erfolgen, weichen so auch markant vom Durchschnitt aller und aller nicht-deklarierten Anfragen ab: Es handelt sich überwiegend um Auskünfte (60%), auch Ansuchen sind deutlich häufiger (29%). Von diesem Muster weichen alleinig Salzburg und Oberösterreich, wo es überdurchschnittlich viele Auskünfte (Salzburg: 74%, +14 Pp/OÖ: 69%, +9 Pp) sind, sowie Vorarlberg merklich ab. In Vorarlberg machen Auskünfte 49% (-11 Pp) und Ansuchen 44% (+15 Pp) aus.

Vier von fünf bundesländerspezifischen Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (81%), 7% vom pädagogischen Personal und jede zehnte von der Gruppe „andere Personen“ (10%). Die einzelnen Bundesländer weichen dabei nur geringfügig von dieser Verteilung ab.

Neun von zehn Anfragen haben „Schule“ zum Gegenstand (88%). Diese Verteilung findet sich in allen Bundesländern. Dabei konnten zwei von fünf Anfragen keiner Schulart zugeordnet werden. Ein Viertel der Anfragen hat APS (25%) zum Gegenstand. Auf AHS entfallen 17% und auf BMS/BHS 15%. Deutlichere Abweichungen ergeben sich nur in Kärnten und Tirol, wo jeweils die Hälfte der Anfragen keiner Schulart zugeordnet werden kann (Kärnten: 50%, +10 Pp/Tirol: 49%, +9 Pp). In Oberösterreich beziehen sich nur 9% der Anfragen auf AHS (-9 Pp), dafür, genau wie in Tirol, jeweils 21% (+6 Pp) auf BMS/BHS.

Große Abweichungen im Vergleich zu den eher allgemeinen Anfragen ergeben sich auch hinsichtlich des Bezugs zu COVID-19: Dieser wird nur in der Hälfte aller Anfragen hergestellt (49 %, -27 Pp) und die COVID-19-Maßnahmen nur in jeder vierten Anfrage thematisiert (24 %, -33 Pp). Zwischen den Bundesländern gibt es dabei aber größere Unterschiede: In Wien ist der COVID-19-Bezug vergleichsweise schwach (38 %, -11 Pp), während in Kärnten (63 %, +24 Pp) und der Steiermark (64 %, +25 Pp) beinahe zwei Drittel aller Anfragen einen solchen aufweisen – jeweils etwa ein Drittel aller Anfragen hat die COVID-19-Maßnahmen zum Thema (Kärnten: 33 %, +9 Pp/Steiermark: 32 %, +8 Pp).

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

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Art der Anfrage										
Meldung	14%	13%	12%	9%	8%	17%	12%	8%	12%	12%
Auskunft	53%	46%	58%	69%	74%	66%	61%	49%	56%	60%
Ansuchen	33%	41%	30%	21%	18%	18%	28%	44%	33%	29%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Covid-19-Bezug										
Ja	42%	63%	58%	54%	56%	64%	54%	56%	38%	49%
Nein	58%	37%	43%	46%	44%	36%	46%	44%	62%	51%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Einbringer/innen										
Bürger/innen	89%	74%	84%	80%	78%	84%	75%	74%	80%	81%
Personal	11%	11%	4%	7%	5%	10%	10%	10%	7%	7%
Andere	0%	11%	8%	13%	14%	3%	5%	15%	11%	10%
Keine Angabe	0%	4%	3%	1%	3%	4%	10%	0%	2%	3%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Bezugsebene										
Allgemein	7%	2%	3%	4%	4%	3%	5%	2%	3%	
Schule	89%	89%	89%	82%	83%	87%	84%	87%	91%	88%
Bildungsdirektion	3%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	0%	2%	2%
Päd. Hochschule	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%
BMBWF	0%	0%	3%	4%	3%	2%	8%	5%	2%	3%
Keine Angabe	8%	2%	4%	10%	8%	5%	2%	3%	4%	5%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Schulart										
APS	28%	15%	24%	25%	19%	25%	18%	13%	29%	25%
AHS	11%	15%	18%	9%	15%	19%	18%	18%	18%	17%
Sonstige ABS (Statut)	0%	2%	0%	2%	3%	0%	0%	0%	2%	1%
BPS	0%	0%	2%	2%	1%	1%	3%	0%	1%	1%
BMS/BHS	28%	17%	14%	21%	15%	11%	13%	21%	14%	15%
Sonstige BBS (Statut)	0%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	1%
Unbekannt	33%	50%	41%	40%	45%	45%	46%	49%	36%	40%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Thematisch stehen auch bei den bundeslandspezifischen Anfragen die Gebiete „Steuerung des Schulsystems“ (30%), wenngleich weniger deutlich als bei den eher allgemeinen Anfragen (59%) und „Unterricht – Lernen – Noten“ (21%, allgemeine Anfragen: 14%) im Fokus. Deutlich häufiger werden auch die Themengebiete „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ (10% + 8 Pp) sowie „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (6%, +6 Pp) zur Sprache gebracht. Einzig das Burgenland und Kärnten weichen von dieser Gewichtung ab: Hier stehen jeweils Anfragen zum Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ noch vor dem Thema „Steuerung des Schulsystems“ im Vordergrund.

Tabelle 13: Bundeslandspezifische Anfragen nach Themengebieten

	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Steuerung des Schulsystems	19%	37%	34%	34%	27%	39%	36%	23%	25%	30%
Unterricht – Lernen – Noten	36%	17%	23%	21%	26%	26%	8%	28%	18%	21%
Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen	6%	7%	10%	4%	14%	5%	5%	5%	14%	10%
Schulabschluss(-prüfungen)	17%	9%	9%	15%	12%	7%	13%	18%	5%	9%
Schulplatz – Schulwechsel	3%	0%	6%	4%	6%	3%	3%	0%	13%	8%
Anderes	3%	13%	6%	8%	8%	5%	10%	10%	6%	7%
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	11%	2%	4%	5%	3%	5%	12%	3%	9%	6%
Beihilfen	0%	4%	3%	3%	3%	6%	5%	0%	2%	3%
Bildungsberatung	0%	2%	2%	2%	0%	1%	0%	3%	4%	2%
Schulveranstaltungen	3%	2%	1%	2%	1%	3%	2%	8%	2%	2%
Dienst-/Besoldungsrecht	3%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	3%	2%	1%
Menschen mit Behinderung	0%	4%	1%	1%	0%	1%	3%	0%	1%	1%
Internationale Bildung(swege)	0%	2%	1%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	1%
Ganztägige Schularten (Nachmittagsbetreuung)	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Pädagogische Förderung	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fazit

- Obgleich der Anteil der Anfragen mit zuordenbarem Bundesland von 78 % im Vorjahr auf 52 % sinkt, verdoppelt sich die Anzahl dieser Anfragen fast (1484, Vorjahr: 765). Die Häufigkeit der Anfragen folgt dabei weitgehend der Schüler/innen Anzahl in den Bundesländern. Wie im Vorjahr gibt es ein deutliches Bias zugunsten der Bundeshauptstadt: Anfragen stammen häufiger aus Wien und unterdurchschnittlich oft aus Kärnten, Oberösterreich, Vorarlberg und Kärnten.
- Gesamt betrachtet ist der Anteil an Auskünften bei Fällen mit zuordenbarem Bundesland von 74 % auf 60 % zurückgegangen, während sich der Anteil der Ansuchen insgesamt verdoppelt hat (29 %, +14 Pp). Die Anfragen stammen wie bereits im Vorjahr überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (80 %), jedoch seltener vom pädagogischen Personal (7 %, -4 Pp).
- Anders als im Vorjahr sind die Schulen nun eindeutig zentraler Bezugspunkt der Anfragen (88 %, +32 Pp) – das BMBWF spielt nur mehr eine sehr untergeordnete Rolle (3 %, -17 Pp). Dabei stehen in diesem Jahr APS (25 %) stärker im Fokus, gefolgt von AHS (17 %) sowie von BMS/BHS (15 %). Im Vorjahr verteilten sich die zuordenbaren Anfragen weitgehend gleichmäßig auf diese Schularten.
- Thematisch steht in diesem Jahr auch bei den bundesländerspezifischen Anfragen das Thema „Steuerung des Schulsystems“ im Fokus (30%; 24% aller Anfragen beziehen sich dabei auf die COVID-19-Maßnahmen) – im Vorjahr thematisierten nur 13 % der Anfragen dieses Themengebiet. Merklich an Bedeutung verloren hat dagegen der Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (21 %, -12 Pp).
- In der Zusammenschau lässt sich festhalten, dass die bundesländerspezifischen Anfragen deutlich weniger anonym erfolgen. Das spiegelt sich einerseits in der Grundstruktur als auch in der thematischen Gewichtung der Anfragen wieder: Der Bezug zu COVID-19 ist auch hier präsent, steht aber deutlich weniger im Fokus als bei den eher allgemeineren Anfragen.

4.1 Burgenland

In der Grundstruktur entsprechen die gesamt 36 Anfragen im Burgenland weitgehend der Gesamtheit der bundesländerspezifischen Anfragen. Der Bezug zu COVID-19 ist leicht schwächer ausgeprägt (42%, -8 Pp). 89% der Anfragen werden dabei von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht, 11% vom pädagogischen Personal (1 Anfrage zum Dienst-/Besoldungsrecht und 3 zur Steuerung des Schulsystems). Neun von zehn Anfragen betreffen die Schulen (89%).

Tabelle 14: Arten der Anfragen im Burgenland

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	2	3	5	14 %
Auskunft	10	9	19	53 %
Ansuchen	3	9	12	33 %
Gesamt	15	21	36	100%

Ein Drittel aller Anfragen kann keiner Schule zugeordnet werden. BMS/BHS stehen im Fokus: Auf sie entfallen 28 % (+12 Pp) aller Anfragen. AHS sind dagegen seltener Gegenstand der Anfragen (11%, -6 Pp). Weitere 28 % entfallen auf APS (-2 Pp).

Die größten Unterschiede zum Durchschnitt der bundesländerspezifischen Anfragen finden sich bei den relevanten Themen. Hier steht das Themengebiet „Unterricht – Lernen – Noten“ (36 %, +16 Pp) und nicht die „Steuerung des Schulsystems“ (19 %, -11 Pp) im Vordergrund. Auch die Themengebiete „Schulabschluss(-prüfungen)“ (17 %, +8 Pp) und „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (11 %, +5 Pp) sind im Vergleich deutlich präsenter.

Fazit

- Gesamt gibt es mit 36 Anfragen um zehn mehr als noch im Vorjahreszeitraum.
- Thematisch steht entgegen dem allgemeinen Trend im Burgenland das Themengebiet „Unterricht – Lernen – Noten“ im Fokus. Dieses verteilt sich dabei weitgehend gleichmäßig über die unterschiedlichen Schularten. Systematische Häufungen sind auch bei den verbleibenden Themengebieten nicht festzustellen.

4.2 Kärnten

Die Struktur der gesamt 46 Anfragen in Kärnten unterscheidet sich deutlich von der Gesamtheit der bundesländerspezifischen Anfragen: So machen Auskünfte lediglich 46 % (-14 Pp), Ansuchen dafür 46 % (+13 Pp) aus. Mehr als der Hälfte der Fälle (63%, +14 Pp.) – damit überdurchschnittlich häufig – weist einen Bezug zu COVID-19 auf.

Tabelle 15: Arten der Anfragen in Kärnten

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	4	2	6	13 %
Auskunft	15	6	21	46 %
Ansuchen	10	9	19	41 %
Gesamt	29	17	46	100 %

Die Anfragen in Kärnten werden zu 74 % (-7 Pp) von Erziehungsberechtigten und Schüler/ inne/n eingebracht und zu je 11 % vom pädagogischen Personal (+4 Pp) und der Gruppe „andere Personen“ (+1 Pp).

Inhaltlich betreffen diese – ebenso wie auch der bundeslandspezifische Durchschnitt – mehrheitlich die Schulen (89 %, +1 Pp). In überdurchschnittlich vielen Anfragen, exakt der Hälfte, wird jedoch nicht auf die Schulart eingegangen (50 %, +10 Pp). Das deckt sich mit der Beobachtung, dass anonyme Anfragen eher einen allgemeineren Charakter aufweisen und besonders häufig COVID-19-bezogen sind. Die Anfragen verteilen sich dabei weitgehend gleichmäßig auf BMS/BHS, AHS und APS. Die letztgenannte Schulart weist mit 15 % (-10 Pp) allerdings den niedrigsten Anteil unter den Bundesländern auf.

Der deutliche Zusammenhang eher allgemeiner (und anonymer) Anfragen mit COVID-19-Bezug wird auch in der Themenverteilung deutlich: 37 % der Anfragen entfallen auf den Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ (+7 Pp) 11 der gesamt 17 Anfragen in diesem Themenbereich sind keiner Schulart zuordenbar. Allein ein Drittel aller Anfragen behandelt die COVID-19-Maßnahmen (33 %, +9 Pp).

17 % der Anfragen entfallen auf den Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (-3 Pp): 7 Anfragen stammen dabei von Erziehungsberechtigten und Schüler/ inne/n (1 Auskunft und 6 Ansuchen) und eine aus der Gruppe „andere Personen“ (1 Auskunft). Weitere 13 % entfallen auf „Sonstige Themen“ (+7 Pp), 9 % auf „Schulabschluss(-prüfungen)“ (+0 Pp) sowie 7 % (-4 Pp) auf „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/ innen – Lehrer/ innen“.

Fazit:

- Die Anzahl der Anfragen ist in Kärnten unterdurchschnittlich stark gestiegen (46, +7).
- Zentrales Thema ist nunmehr die „Steuerung des Schulsystems“ und hat damit den Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ auf den zweiten Rang verdrängt. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Reihung damit umgekehrt.
- Zehn Ansuchen sind keiner Schulart zuordenbar und dürften darum wohl eher allgemeine Themen behandeln.
- Gesamt sind 23 und damit die Hälfte aller Anfragen keiner Schulart zuordenbar. Bei den Anfragen, die einer Schulart zugeordnet werden können, sind keine auffälligen Häufungen erkennbar.

4.3 Niederösterreich

Betrachtet man die Struktur der gesamt 275 Anfragen nach der Art, in der diese erfolgen, entspricht Niederösterreich weitgehend dem bundesländerspezifischen Durchschnitt. Die Anfragen werden dem Trend folgend auch mehrheitlich von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n eingebracht (84 %, +3 Pp) und thematisieren in neun von zehn Fällen die Schulen (89 %, +1 Pp). Der Anteil nicht zuordenbarer Anfragen und die Verteilung auf einzelne Schularten entspricht dabei annähernd deckungsgleich dem Durchschnitt aller bundesländerspezifischen Anfragen.

Tabelle 16: Arten der Anfragen in Niederösterreich

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	29	5	34	12 %
Auskunft	83	77	160	58 %
Ansuchen	46	35	81	30 %
Gesamt	158	117	275	100 %

Der Bezug der Anfragen zu COVID-19 fällt aber mit 58 % deutlicher aus als im Durchschnitt (+8 Pp). Das macht sich auch im Anteil der COVID-19-Maßnahmen bemerkbar: 30 % (+6 Pp) aller Anfragen thematisieren diese. Die Anteile des zentralen Themengebietes „Steuerung des Schulsystems“ (34 %, +4 Pp) liegen so auch leicht über dem Durchschnitt. Dabei dürfte es sich jedoch vor allem um allgemeinere Anfragen handeln: 50 der gesamt 90 Anfragen sind keiner Schulart zuordenbar. 20 Anfragen beziehen sich auf APS, 15 auf BMS/BHS und 8 auf AHS.

23% (+2 Pp) entfallen auf das Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ (23%, +2 Pp): Ein Drittel der Anfragen (21 von 63) ist nicht zuordenbar. Anders als beim Thema „Steuerung des Schulsystems“ entfallen die meisten Anfragen hier auf AHS (16), gefolgt von APS (15) und BMS/BHS (9).

Die Themengebiete „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ (10%) und „Schulabschluss(-prüfungen)“ (9%) liegen exakt im Durchschnitt. Nach einzelnen Themen betrachtet, können neben den COVID-19-Maßnahmen (82 Anfragen) vor allem „Beurteilung“ (27), „standardisierte Reife- und Diplomprüfung (sRDP)“ (15) und „E-Learning“ (14) als thematische Schwerpunkte bezeichnet werden.

Fazit

- Die Anzahl der Anfragen hat sich in Niederösterreich verdoppelt (275, Vorjahr: 140). Der Anteil der Ansuchen hat aber abgenommen und beträgt nur mehr 58% (-13 Pp). Mit dafür verantwortlich sind die große Zahl COVID-19-bezogener Meldungen (29, +24 Pp) und Ansuchen (46, +43 Pp).
- Die „Steuerung des Schulsystems“ stellt auch in Niederösterreich nunmehr das zentrale Thema dar (34%) und hat das Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ auf den zweiten Rang verdrängt (23%). Betrachtet man allerdings nur die Zahl der Anfragen zu diesem Thema, ist die Gesamtanzahl weitgehend stabil geblieben (63, +8 Pp). Dieses leichte Wachstum lässt sich dabei fast allein auf den Themenschwerpunkt „E-Learning“ zurückführen (14, +7 Pp).
- Generell liegt Niederösterreich im allgemeinen Trend aller bundesländer-spezifischen Anfragen.

4.4 Oberösterreich

Von den insgesamt 183 Anfragen aus Oberösterreich entfallen mit 69% überdurchschnittlich viele auf Auskünfte (+10 Pp). Die Verteilung der Einbringer/innen liegt dabei weitgehend im Durchschnitt der bundesländerspezifischen Anfragen. Eine kleine Abweichung ergibt sich dagegen bei der Bezugsebene: Lediglich 82% (-6 Pp) – das ist der niedrigste Wert unter allen Bundesländern – beziehen sich auf die Schulen. Jede zehnte Anfrage (10%, +5 Pp) kann keiner Bezugsebene zugeordnet werden. Zwei von fünf Anfragen sind keiner Schulart zuordenbar (40%, +1 Pp). Überdurchschnittlich viele Anfragen beziehen sich dagegen auf BMS/BHS (21%, +6 Pp). Demgegenüber steht die AHS mit 9% (-7 Pp), was den niedrigsten Anteil unter allen Bundesländern darstellt.

Tabelle 17: Arten der Anfrage in Oberösterreich

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	12	5	17	9%
Auskunft	71	56	127	69%
Ansuchen	15	24	39	21%
Gesamt	98	85	183	100%

Thematisch steht auch in Oberösterreich die „Steuerung des Schulsystems“ im Vordergrund: Mit 34% (+5 Pp) ist der Anteil leicht überdurchschnittlich. Mitverantwortlich dafür ist der höhere Anteil von Anfragen mit Bezug zu COVID-19 (54%, +4 Pp). Wie zu erwarten, liegt der Anteil der Anfragen zu COVID-19-Maßnahmen auch geringfügig über dem Durchschnitt: Diese machen 27% (+3 Pp.) aller Anfragen aus. Insgesamt kann in diesem Themenbereich mehr als die Hälfte aller Anfragen keiner Schulart zugeordnet werden (33 von 63). Hierin bestätigt sich der eher allgemeine und anonyme Charakter der COVID-19-bezogenen Anfragen: 51 der gesamt 63 Anfragen in diesem Bereich weisen einen solchen Bezug auf. Zuordenbare Anfragen beziehen sich dabei überwiegend auf APS (16, davon 12 Auskünfte) und BMS/BHS (9, davon 4 Auskünfte).

Auf dem zweiten Rang folgt das Thema „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ (21%, +0 Pp). Hierbei stehen vor allem Anfragen zu den Bereichen „Beurteilung“, „E-Learning“, „Leistungsüberprüfung“, „pädagogisches Personal“ und „Pflichtpraktikum“ im Fokus. Diese stammen überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (31 von gesamt 38) und erfolgen primär als Auskunft (23).

„Schulabschluss(-prüfungen)“ (15%, +6 Pp) sind das dritte große Themengebiet in Oberösterreich. Zu ihnen gibt es überdurchschnittlich viele Anfragen. 18 der gesamt 27 Anfragen beziehen sich dabei auf die sRDP. 16 Anfragen dieser Gruppe (13 davon weisen einen Bezug zu COVID-19 auf) entfallen auf BMS/BHS, 4 auf AHS – die verbleibenden 7 sind keiner Schulart zuordenbar. Die Anfragen erfolgen überwiegend als Auskünfte (19 von 27).

Fazit

- Oberösterreich verzeichnet mit 183 (+93) Anfragen doppelt so viele wie im Vergleichszeitraum des Vorjahres. Überdurchschnittlich viele erfolgen als Auskünfte.
- Zentrales Thema in Oberösterreich ist die „Steuerung des Schulsystems“. Das Themenfeld „Unterricht – Lernen – Noten“ liegt dieses Jahr nur noch auf Rang 2.
- Überdurchschnittlich präsent sind die Themen „Schulabschluss“ bzw. „Schulabschlussprüfungen“. Diese Anfragen beziehen sich überwiegend auf die Reifeprüfung und auf die abschließenden Prüfungen der BMS/BHS.

4.5 Salzburg

Die gesamt 78 Anfragen in Salzburg weichen bezüglich der Art der Anfragen deutlich vom Durchschnitt der bundesländerspezifischen Anfragen ab: Beinahe drei Viertel aller Anfragen sind Auskünfte (75 %, +15 Pp); Ansuchen (18 %, -11 %) und Meldungen (8 %, -4 Pp) sind dagegen deutlich seltener.

Tabelle 18: Arten der Anfragen in Salzburg

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	6	0	6	8 %
Auskunft	33	25	58	74 %
Ansuchen	5	9	14	18 %
Gesamt	44	34	78	100 %

Die Verteilung der Einbringer/innen der Anfragen entspricht annähernd dem Durchschnitt: Auf die Gruppe „andere Personen“ entfallen 14 % (+5 Pp) aller Anfragen, auf Erziehungsberechtigte und Schüler/innen 78 % (-3 Pp) und auf das pädagogische Personal 5 % (-2 Pp). Vier von fünf Anfragen beziehen sich dabei auf die Schule (83 %, -5 Pp). Dabei sind 45 % (+5 Pp) der Anfragen keiner Schulart zuordenbar. Die zuordenbaren Schularten liegen weitgehend im Durchschnitt: Einzig auf APS entfällt mit 19 % (-6 Pp) ein etwas geringerer Anteil.

Mehr als die Hälfte aller Anfragen in Salzburg hat einen Bezug zu COVID-19 (56 %, +7 Pp). Der Anteil der Anfragen, die COVID-19-Maßnahmen thematisieren, fällt mit 22 % (-2 Pp) aber leicht unterdurchschnittlich aus. Gesamt machen sie 17 der 21 Anfragen im Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ aus, der mit 27 % (-3 Pp) an vorderster Stelle liegt. Die Anfragen in diesem Bereich erfolgen primär als Ansuchen (15 von gesamt 21) und lassen sich zu zwei Drittel (14 von 21) keiner Schulart zuordnen. Das legt den

Schluss nahe, dass es sich, trotz des hohen Anteils von Ansuchen, hierbei um Anfragen eher allgemeiner Natur handelt.

Mit 26 % (+5 Pp) folgt der Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“. In diesem Bereich stehen vor allem die Bereiche „Beurteilung“ (7 von 20 Anfragen), „Leistungsüberprüfungen“ (5) und „Home Learning“ (3) im Fokus. Die Anfragen stammen dabei fast ausschließlich von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (19) und erfolgen als Auskünfte (15, gesamt 16 Auskünfte). Drei Viertel der Anfragen weisen einen Bezug zu COVID-19 auf (15). Eine Häufung der Anfragen auf einzelne Schularten ist dabei nicht zu beobachten.

Mit 14 % (+4 Pp) wird der Themenbereich „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ häufiger als im Durchschnitt adressiert. 5 der gesamt 11 Anfragen behandeln Rechte und Pflichten von Schüler/innen, weitere 4 Rechte und Pflichten der Schulleitung. Sie stammen überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (9) und nehmen kaum Bezug zu COVID-19 (1). 6 Anfragen erfolgen als Auskunft, die verbleibenden 5 als Ansuchen.

Mit 12 % (+3 Pp) wird ebenfalls überdurchschnittlich oft das Thema „Schulabschluss(-prüfungen)“ behandelt. Mit 6 der gesamt 9 Anfragen steht die sRDP dabei im Zentrum; diese Anfragen dürften wohl eher allgemeiner gehalten sein: 5 Anfragen sind keiner Schulart zuordenbar, jeweils 2 beziehen sich auf AHS sowie BMS/BHS. Sie stammen alle von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen und erfolgen überwiegend als Auskunft (7).

Fazit:

- Mit 78 Anfragen ist das Aufkommen in Salzburg im Vergleich zum Vorjahreszeitraum deutlich angewachsen (+37). Die Anfragen erfolgen zu drei Viertel als Auskünfte (74 %, -4 Pp).
- Hauptverantwortlich für dieses Wachstum ist der Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ dessen Aufkommen sich verdreifacht hat (21, +14). Ebenfalls stark angewachsen sind die Auskünfte im Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (20, +9). Beide Themenbereiche weisen einen deutlichen Bezug zu COVID-19 auf.
- Thematisch liegt Salzburg weitgehend im bundesländerspezifischen Durchschnitt. Das Aufkommen in den Themenbereichen „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“ (14 %, +4 Pp) und „Schulabschluss(-prüfungen)“ (12 %, +3 Pp) ist aber klar überdurchschnittlich.

4.6 Steiermark

Bei den insgesamt 148 Anfragen aus der Steiermark stehen Auskünfte mit einem Anteil von zwei Dritteln (66 %, +6 Pp) klar im Vordergrund. Mit 18 % (-11 Pp) sind Ansuchen unterdurchschnittlich häufig vertreten – Meldungen liegen dagegen leicht über dem bundesländerspezifischen Durchschnitt (17 %, +5 Pp)

Tabelle 19: Arten der Anfragen in der Steiermark

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	19	6	25	17 %
Auskunft	63	34	97	66 %
Ansuchen	13	13	26	18 %
Gesamt	95	53	148	100 %

In der Zusammensetzung der Einbringer/innen entsprechen die Anfragen weitgehend dem Durchschnitt: Mit 3 % (-7 Pp) sind sie unterdurchschnittlich oft der Gruppe „andere Personen“ zuzuordnen. Die übrigen Gruppen sind entsprechend häufiger vertreten. 87 % der Anfragen haben die Schulen zum Gegenstand (-1 Pp). Dabei sind 45 % aller Anfragen keiner Schulart zuzuordnen (+5 Pp). Während APS (25 %, +0 Pp) und AHS (19 %, +2 Pp) dem Durchschnitt entsprechen, sind Anfragen aus BMS/BHS deutlich seltener (11 %, -5 Pp).

Beinahe zwei Drittel aller Anfragen weisen einen Bezug zu COVID-19 (64 %, +15 Pp) auf. Das wird auch bei den thematischen Schwerpunkten der Anfragen sichtbar: So entfällt knapp ein Drittel der Anfragen allein auf COVID-19-Maßnahmen (32 %, +8 Pp). Der übergeordnete Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ ist mit einem Anteil von 39 % (+9 Pp) nirgends so präsent wie in der Steiermark. Dabei nehmen nur 34 der gesamt 58 Anfragen Bezug auf konkrete Schularten: 15 Anfragen entfallen auf APS, 10 auf AHS und 8 auf BMS/BHS. Die Anfragen stammen dabei überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (45, 27 davon als Auskünfte). Somit wird auch hier wieder der eher allgemeine Charakter der Anfragen in diesem Themengebiet deutlich.

Überdurchschnittlich häufig wird auch der Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (26 %, +5 Pp) adressiert. Dabei stehen Fragen zur Beurteilung deutlich im Vordergrund (16 von 38). Bei den verwandten Bereichen „Leistungsüberprüfungen“ sind es 6 Anfragen, bei „E-Learning“ 5. Die Anfragen in diesem Themenbereich werden mehrheitlich von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen eingebracht (34 von gesamt 38, davon 24 Auskünfte). Jene Anfragen, die einer Schulart zuordenbar sind, entfallen zu gleichen Teilen (je 10) auf APS und auf AHS – in geringerem Umfang auf BMS/BHS (4). Vor allem bei nicht zuordenbaren Anfragen (10 von 14) und jenen, die sich auf AHS beziehen (8 von

10), ist der Zusammenhang mit COVID-19 stark ausgeprägt. Gesamt stellen zwei Drittel aller Anfragen in diesem Themenbereich einen Bezug zu COVID-19 her (25 von 38).

Gesamt machen die Anfragen im Themenbereich „Beihilfen“ zwar nur 6 % aus, sind damit in der Steiermark jedoch anteilmäßig dreimal so häufig wie im bundesländerspezifischen Durchschnitt (+4 Pp). Eingbracht werden diese überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen (7 von 9). 2 Anfragen stammen vom pädagogischen Personal.

Fazit:

- Mit 148 hat sich die Gesamtanzahl der Anfragen in der Steiermark nahezu verdoppelt (+65). Der Anteil von Auskünften (66 %, -7 Pp) hat im Vergleich zum Vorjahreszeitraum zugunsten von Ansuchen (18 %, +7 Pp) abgenommen.
- Zentrales Thema ist in diesem Jahr „Steuerung des Schulsystems“ – allein auf die COVID-19-Maßnahmen entfällt ein Drittel aller Anfragen (32 %). Der Anteil an COVID-19-bezogenen Anfragen ist mit gesamt 64 % überdurchschnittlich hoch.
- Der Anteil jener Anfragen, die den Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ behandeln, ist gesunken (26 %, -8 Pp), während die absolute Häufigkeit aber gestiegen ist (38, +10). Der Bezug zu COVID-19 ist auch in diesem Themenbereich deutlich ausgeprägt (25 von 38).

4.7 Tirol

Die Verteilung der gesamt 61 Anfragen in Tirol entspricht weitestgehend dem bundesländerspezifischen Durchschnitt: Auskünfte machen 61 % (+1 Pp), Ansuchen 28 % (-1 Pp) und Meldungen 12 % (+0 Pp) aus.

Tabelle 20: Arten der Anfragen in Tirol

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	4	3	7	12 %
Auskunft	24	13	37	61 %
Ansuchen	5	12	17	28 %
Gesamt	33	28	61	100 %

Drei Viertel aller Anfragen werden von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen/eingebracht (75 %, -5 Pp). Jede zehnte Anfrage stammt vom pädagogischen Personal (10 %, +3 Pp). Mehr als vier von fünf Anfragen beziehen sich auf Schulen (84 %, -4 Pp). Mit 8 % ist der Anteil jener Anfragen, die auf Ebene des BMBWF angesiedelt sind, viermal

so hoch, wie im Durchschnitt (+6 Pp). Gleichauf mit AHS (18%, +1 Pp) beziehen sich die meisten Anfragen auf APS, obgleich deren Anteil deutlich unter dem Durchschnitt liegt (18%, -7 Pp). 13% (-2 Pp) beziehen sich auf BMS/BHS. Knapp die Hälfte der Anfragen ist keiner Schulart zuzuordnen (46%, +6%).

Etwas mehr als die Hälfte aller Anfragen weist einen COVID-19-Bezug (54%, 5 Pp) auf. Mitverantwortlich dafür ist die hohe Anzahl von Anfragen zu den COVID-19-Maßnahmen (30%, +5 Pp). Der übergeordnete Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ wird in mehr als einem Drittel aller Anfragen adressiert (36%, +6 Pp). 14 der gesamt 22 Anfragen in diesem Themenbereich sind dabei keiner Schulart zuzuordnen, 4 thematisieren APS, 2 BMS/BHS und 1 AHS. 13 Anfragen können Erziehungsberechtigten und Schüler/innen/n zugeordnet werden, 4 dem pädagogischen Personal und 1 der Gruppe „andere Personen“. Die verbleibenden 4 Anfragen können keiner Gruppe zugeordnet werden. 15 der 22 Anfragen erfolgen als Auskünfte. Das lässt vermuten, dass die Anfragen in diesem Themenbereich durch einen eher allgemeineren Charakter gekennzeichnet sind.

Deutlich abweichend vom bundesländerspezifischen Durchschnitt finden sich auf dem zweiten Rang nicht etwa der Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ – mit 8% (-16 Pp/gesamt 5 Anfragen) liegt dieser in Tirol nur auf Rang 5, sondern der Themenbereich „Schulabschluss(-prüfungen)“ (13%, +4 Pp). Jeweils 7 der 8 Anfragen beziehen sich dabei auf die sRDP, haben einen Bezug zu COVID-19 und können Erziehungsberechtigten und Schüler/innen/n zugeordnet werden (7 Auskünfte). 4 Anfragen beziehen sich dabei auf BMS/BHS (alle COVID-19-Bezug) und 2 auf AHS (1 Anfrage mit COVID-19-Bezug). Die verbleibenden beiden Anfragen können keiner Schulart zugeordnet werden (beide COVID-19-Bezug).

Mit gesamt 7 Anfragen liegt das Thema „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (12%, +5 Pp) auf Rang 3. 6 Anfragen thematisieren „Konflikte und Streitigkeiten“, 1 Anfrage „Mobbing – Psychoterror – Erpressung (psychische Gewalt)“. Alle Anfragen wurden von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen/n eingebracht. Jeweils 3 entfallen auf APS und AHS, 1 auf BPS.

Fazit

- Mit 61 Anfragen hat sich deren Anzahl in Tirol nahezu verdoppelt (37 im Vorjahr). Auch deren Struktur hat sich dabei markant verändert: Nur 3 von 5 Anfragen erfolgen dieses Jahr als Auskunft (61%, -25 Pp).
- Großen Anteil an diesem Wachstum hat der Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ (22 Anfragen, +14), der von den COVID-19-Maßnahmen beherrscht wird.
- Anfragen zum Themengebiet „Unterricht – Lernen – Noten“ haben sich halbiert (5, -6).
- Einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Anfragen haben die Themengebiete „Schulabschluss(-prüfungen)“ (13%) und „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (12%).

4.8 Vorarlberg

Die Verteilung der gesamt 39 Anfragen in Vorarlberg weicht klar vom bundesländer-spezifischen Durchschnitt ab: Mit 44% (-15 Pp) gibt es beinahe so viele Ansuchen wie Auskünfte (49%, -11 Pp). Meldungen machen dabei lediglich 8% (-4 Pp) aus.

Tabelle 21: Arten der Anfragen in Vorarlberg

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	1	2	3	8%
Auskunft	13	6	19	49%
Ansuchen	8	9	17	44%
Gesamt	22	17	39	100%

Drei Viertel aller Anfragen stammen von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (74%, -6 Pp). Jede zehnte Anfrage stammt vom pädagogischen Personal (10%, +3 Pp), jede siebente wird der Gruppe „andere Personen“ zugeordnet (15%, +6 Pp). Beinahe neun von zehn Anfragen beziehen sich auf Schulen (87%, -1 Pp), 5% beziehen sich auf das BMBWF (+3 Pp). Knapp die Hälfte aller Anfragen kann keiner Schulart zugeordnet werden (49%, +9 Pp). Häufigste Schularten sind BMS/BHS (21%, +5 Pp), gefolgt von AHS (18%, +1 Pp). Der Anteil der APS liegt mit 13% (-13 Pp) nur halb so hoch wie im Durchschnitt.

Mehr als die Hälfte aller Anfragen hat einen Bezug zu COVID-19 (56%, +7 Pp). Anders als in den anderen Bundesländern liegt das aber nicht primär am hohen Anteil von Anfragen zu COVID-19-Maßnahmen. Diese sind mit 9 Anfragen zwar als Einzelthema am häufigsten Gegenstand von Anfragen, machen aber gesamt nur 23% (-1 Pp) aus. Alle Anfragen im Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ beziehen sich dabei auf die COVID-19-Maßnahmen: Darunter 4 Auskünfte und 5 Ansuchen. 3 sind AHS und 1 BMS/BHS zuzuordnen. 5 können keiner Schulart zugeordnet werden. Mehr als die Hälfte der Anfragen kommt von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n, jeweils 1 vom pädagogischen Personal und der Gruppe „andere Personen“. Aufgrund der Struktur der Anfragen liegt auch hier der Schluss nahe, dass es sich um eher allgemeine Anfragen handelt.

Mit gesamt 11 Anfragen gibt es überdurchschnittliche viele Anfragen im Bereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (28%, + Pp). Mehr als die Hälfte der Anfragen bezieht sich dabei auf den Bereich „Beurteilung“ (6). Die Anfragen haben mehrheitlich keinen Bezug zu COVID-19 (nur 4 von 11). 8 der 11 Anfragen stammen dabei von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n. 7 (darunter 4 Ansuchen) der gesamt 11 Anfragen sind keiner Schulart zuzuordnen. Das legt wiederum den Schluss nahe, dass die Anfragen eher von allgemeiner Natur sind.

18 % (+9 Pp) der Anfragen, doppelt so viele wie im Bundesländerdurchschnitt, thematisieren „Schulabschluss(-prüfungen)“ – konkret beziehen sich alle Anfragen auf die sRDP. Diese werden mehrheitlich im Kontext von COVID-19 thematisiert (4 von 7) und können zu gleichen Teilen AHS sowie BMS/BHS zugeordnet werden (jeweils 3 Anfragen). Hinter diesen stehen überwiegend Erziehungsberechtigte und Schüler/innen (6). 5 der 7 Anfragen erfolgen als Auskünfte, 2 in Form von Ansuchen.

Fazit

- Die Anzahl der Anfragen hat sich in Vorarlberg nahezu verdoppelt (39, Vorjahr 21). Während die Zahl der Auskünfte zwar stabil geblieben ist (19, +2), hat aber vor allem die Anzahl der Ansuchen deutlich zugenommen (17, +15).
- Das Thema „Unterricht – Lernen – Noten“ (11, +3), insbesondere der Bereich „Beurteilungen“ (6, +3), bleibt besonders relevant.
- Das Interesse an der sRDP ist weiter gestiegen (7, +4). Alle Anfragen im Themenbereich „Schulabschluss(-prüfungen)“ haben diese zum Gegenstand.

4.9 Wien

Verglichen mit der Schulstatistik entfallen mit 42 % (+20) fast doppelt so viele Anfragen auf Wien. Die gesamt 618 Anfragen erfolgen überwiegend als Auskunft (56 %, -4 Pp), ein Drittel sind Ansuchen (33 %, +4 Pp) und die verbleibenden 12 % Meldungen. Je nach Themengebiet gibt es zum Teil klare Abweichung von diesem Muster (siehe weiter unten).

Tabelle 22: Arten der Anfragen in Wien

	C19-bezogen	Nicht C19-bezogen	Gesamt	Gesamt %
Meldung	32	39	71	12 %
Auskunft	147	198	345	56 %
Ansuchen	57	145	202	33 %
Gesamt	236	382	618	100 %

Der markanteste Unterschied findet sich im Anteil COVID-19-bezogener Anfragen: Weniger als vier von zehn Anfragen stellen diesen Bezug her (38 %, -11 Pp). Das ist unter allen Bundesländern der mit Abstand niedrigste Wert. Wenig überraschend entfallen so auch deutlich weniger Anfragen als im Durchschnitt auf die COVID-19-Maßnahmen (19 %, -5 Pp). Mit 115 Anfragen sind sie aber auch in Wien das am öftesten angesprochene Thema. Auf den übergeordneten Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ entfällt gesamt ein Viertel aller Anfragen (25 %, -5 Pp). Dabei stehen neben den COVID-19-Maßnahmen

auch Fragen zur Schulverwaltung im Fokus (30). Generell ist der Bezug zu COVID-19 in diesem Themenbereich deutlich ausgeprägt: 115 der 154 Anfragen (75 %) stellen diesen her. 66 der gesamt 154 Anfragen (43 %) sind dabei keiner Schulart zugeordnet. 43 entfallen auf APS und jeweils 20 auf AHS sowie BMS/BHS. 111 Anfragen (72 %) kommen von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n, 21 sind dem pädagogischen Personal und 15 der Gruppe „andere Personen“ zugeordnet. Die Anfragen erfolgen überwiegend als Auskünfte (91, 59 %) – es finden sich aber auch überdurchschnittlich viele Meldungen (27, 18 %). Die verbleibenden 36 Anfragen entfallen auf Ansuchen (23 %). Allgemein lässt dies vermuten, dass die COVID-19-Pandemie hier einen zusätzlichen Koordinationsaufwand und Informationsbedarf bei Erziehungsberechtigten entstehen hat lassen. Dieser fällt aber in Wien – mit Ausnahme Vorarlbergs – niedriger aus als in den anderen Bundesländern.

Mit 18 % (-3 Pp) der Anfragen kommt dem Bereich „Unterricht – Lernen – Noten“ bereits deutlich weniger Aufmerksamkeit zu. Zentrale Themen sind dabei „Beurteilung“ (41 von 109 Anfragen), „E-Learning“ (24), „pädagogisches Personal“ (17) sowie „Leistungsüberprüfungen“ (11). Auch hier steht die Mehrheit der gesamt 109 Anfragen in Bezug zu COVID-19 (57, 52 %). Neun von zehn Anfragen stammen dabei von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (97). Die Anfragen beziehen sich dabei in etwa gleichen Teilen auf AHS (28) und APS (27) und in geringerem Ausmaß auf BMS/BHS (18). 34 Anfragen können keiner Schulart zugeordnet werden. Anfragen erfolgen primär als Auskünfte (61) und Ansuchen (38).

Jede siebte Anfrage (14 %, +4 Pp) fällt in den Themenbereich „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“. Dabei stehen die Rechte und Pflichten von Schüler/inne/n (30), gefolgt von jenen des pädagogischen Personals (19), der Erziehungsberechtigten (17) und der Schulleitung (13) im Vordergrund. Die COVID-19-Pandemie spielt in diesem Themenbereich eine deutlich untergeordnete Rolle – 14 der 84 Anfragen thematisieren COVID-19. Die Anfragen erfolgen dabei primär als Ansuchen (39) und stammen wiederum mehrheitlich von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (67). Der Schwerpunkt zuordenbarer Anfragen (68) liegt dabei eindeutig bei APS (37), weniger bei AHS (14) und BMS/BHS (13).

Im Vergleich zu den Bundesländern nimmt das Themengebiet „Schulplatz – Schulwechsel“ (13 %, +5 Pp) in Wien eine überdurchschnittlich prominente Position ein. Dabei steht primär die Suche nach Schulplätzen im Vordergrund (58 von gesamt 79 Anfragen), deutlich weniger präsent sind dabei Wechselabsichten (15). Die Anfragen stammen mehrheitlich von Erziehungsberechtigten und Schüler/inne/n (70) und erfolgen überwiegend als Auskünfte (48) und Ansuchen (30). 30 Anfragen können keiner Schulart zugeordnet werden, 25 beziehen sich auf APS, 19 auf AHS sowie 5 auf BMS/BHS. Lediglich gesamt 1 Anfrage nimmt dabei Bezug auf COVID-19. Das legt den Schluss nahe, dass es sich bei vielen Anfragen primär um allgemeine Informationen bezüglich des Wiener Schul-

wesens (etwa aufgrund von Zuzug) handelt und erst in zweiter Linie um die Suche nach konkreten Schulplätzen.

Zudem sind 53 Anfragen im Themenbereich „Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ (9%) bei der OSS eingetroffen. Die deutliche Mehrheit der Anfragen entfällt auf Konflikte und Streitigkeiten (29 Anfragen). Die Anfragen werden überwiegend von Erziehungsberechtigten und Schüler/innen/n eingebracht (47). Jede vierte Anfrage erfolgt dabei als Meldung (25%, 13 Anfragen), jede dritte als Auskunft (34%, 18), mit 42% die meisten in Form von Ansuchen (22). APS (23) stehen dabei deutlich im Fokus, gefolgt von AHS und BMS/BHS mit jeweils 9 Anfragen. Ein Bezug zur COVID-19-Pandemie ist nur bedingt gegeben (7 von 53 Anfragen).

Fazit

- Die Anzahl der Anfragen hat sich in der Bundeshauptstadt mehr als verdoppelt (618, Vorjahr: 288). Mit 42% Anteil an allen bundesländerspezifischen Anfragen gibt es in Wien überdurchschnittlich viele Anfragen.
- Obgleich COVID-19 in Wien nur eine untergeordnete Rolle spielt (38%, -11 Pp), entfällt doch gesamt jede vierte Anfrage auf den Themenbereich „Steuerung des Schulsystems“ (25%), jede fünfte auf die COVID-19-Maßnahmen (19%). Die Steigerung der Anzahl an Anfragen ist ursächlich auf dieses Themenfeld zurückzuführen.
- Anfragen im Themenbereich „Unterricht – Lernen – Noten“ (109, +13) sind weitgehend stabil geblieben. Anfragen zum Themenbereich „Schulplatz – Schulwechsel“ (79, +34) haben dagegen deutlich zugenommen.
- Bei Themen des schulischen Miteinanders („Benachteiligung – Gewalt – Mobbing“ und „Schule – Erziehungsberechtigte – Schüler/innen – Lehrer/innen“) stehen APS eindeutig im Fokus. Etwas weniger deutlich auch beim Thema „Schulplatz – Schulwechsel“.

5 Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen

Dieses Kapitel formuliert Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen, die sich im Laufe der Erfahrungen der ersten beiden Jahre der Tätigkeit der OSS als wesentlich für die Unterstützung von Schüler/inne/n mit besonderen Bedürfnissen sowie für ein besseres Gelingen der Kommunikation zwischen Erziehungsberechtigten und Schulen bzw. Schulverwaltung bei wiederkehrenden Problemstellungen insbesondere bei mangelnden Kenntnissen der Unterrichtssprache gezeigt haben. Es werden Vorschläge für Verwaltungsvereinfachungen formuliert, die die Verantwortlichen an den Schulen in ihrer Arbeit unterstützen sollen.

Unterstützung von Schüler/inne/n mit besonderen Bedürfnissen

Schulassistentenz für Schüler/innen

Ein immer wiederkehrendes Thema der OSS betrifft die Schulassistentenz von Schüler/inne/n. Die Anfragen behandeln meistens das Problem, dass Schüler/innen im neuen Schuljahr aus nicht nachvollziehbaren Gründen weniger Assistenzstunden bekommen als im vorangegangenen Schuljahr, obwohl sich am tatsächlichen Betreuungsbedarf nichts geändert hat. Regional gibt es bei der Verteilung große Unterschiede und die Kriterien für die Verteilung sind für die Erziehungsberechtigten zum Teil nicht transparent.

Zunehmend ist die OSS – oft über Vermittlung der Behindertenanwaltschaft oder der Kinder- und Jugendanwaltschaft – mit Anfragen konfrontiert, wo Schüler/innen mit Sinnesbehinderungen oder Autismus-Spektrum-Störungen nach den schulrechtlichen Bestimmungen keinen Anspruch auf persönliche Assistenz haben, weil sie nicht körperlich behindert sind. Diese Problematik betrifft sowohl Bundesschulen als auch Pflichtschulen. Betroffene Schüler/innen sind in diesem Fall dazu gezwungen, ihr Recht auf gleiche Bildungschancen, d. h. auf eine Assistenz zur Ermöglichung der Teilnahme am Unterricht, auf andere, außerschulrechtliche Grundlagen zu stützen (z. B. Behindertengesetz). In ein solches Verfahren sind die Schule bzw. die Schulbehörde nicht eingebunden, was unter Umständen zu Problemen bei der Gewährleistung der persönlichen Assistenz führen kann.

Empfehlung der OSS

- Ermöglichung einer einheitlichen Regelung der persönlichen Assistenz, die eine transparente Verteilung entsprechend des Betreuungsbedarfs sicherstellt

11. und 12. Schuljahr für Schüler/innen mit sonderpädagogischem Förderbedarf (SPF)

Grundsätzlich ist der Besuch einer APS längstens bis zum Ende des Unterrichtsjahres des auf die Erfüllung der allgemeinen Schulpflicht folgenden Schuljahres zulässig. Schüler/innen mit SPF sind mit Zustimmung des Schulerhalters bzw. der Schulerhalterin und mit Bewilligung der zuständigen Schulbehörde berechtigt, in einem freiwilligen 11. und 12. Schuljahr eine Sonderschule oder allgemeine Schule zu besuchen (vgl. § 32 Abs. 2 SchUG). Die OSS ist jedes Schuljahr damit konfrontiert, dass Erziehungsberechtigte von Schüler/innen mit SPF zur Förderung der Entwicklung des/der Jugendlichen ein 11. und 12. Schuljahr beantragen möchten, die Anträge jedoch wenig transparent abgelehnt werden. Meist fehlt es dabei an der Zustimmung des Schulerhalters bzw. der Schulerhalterin und damit an einer Zustimmung zur Kostenübernahme. Die betreffenden Jugendlichen werden dann in einer Tagesstruktur für Menschen mit Behinderung untergebracht, obwohl die Pädagog/inn/en, die den/die Schüler/in oftmals über Jahre begleitet haben, eine weitere Beschulung für sinnvoll erachten.

Empfehlung der OSS:

- 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

Aufsteigen von außerordentlichen Schüler/inne/n mit SPF

Ein/e Schüler/in mit SPF an einer allgemeinen Schule ist berechtigt, in die nächsthöhere Schulstufe aufzusteigen, wenn die Klassenkonferenz entscheidet, dass dies für den/die Schüler/in insgesamt eine bessere Entwicklungsmöglichkeit bietet (vgl. § 25 Abs. 5a SchUG). Anders ist die Situation allerdings für jene Schüler/innen mit SPF, die aufgrund mangelnder Kenntnisse der Unterrichtssprache einen außerordentlichen Status haben. Die Schulen sind nämlich dazu verpflichtet, grundsätzlich bei allen infrage kommenden Schüler/inne/n – d.h. auch bei jenen mit SPF – mittels MIKA-D (Messinstrument zur Kompetenzanalyse-Deutsch) einen allfälligen Deutsch-Förderbedarf festzustellen.

Je nachdem, ob der/die betreffende Schüler/in einen Deutschförderkurs oder eine Deutschförderklasse besucht, unterscheiden sich auch die entsprechenden Regelungen zum Aufsteigen: So müssen Schüler/innen eines Deutschförderkurses in allen Pflicht-

gegenständen eine positive Beurteilung aufweisen, um zum Aufsteigen berechtigt zu sein (vgl. § 25 Abs. 5d SchUG). Schüler/innen einer Deutschförderklasse sind berechtigt aufzusteigen, wenn sie im Rahmen des MIKA-D zeigen, dass sie keine besondere Sprachförderung mehr benötigen (Ergebnis gemäß § 18 Abs. 14 Z 1 SchUG, sog. „ausreichend“) und die Klassen- bzw. Schulkonferenz feststellt, dass sie aufgrund ihrer Leistungen die Voraussetzungen zur Teilnahme am Unterricht der nächsthöheren Schulstufe im Hinblick auf die Aufgaben der betreffenden Schulart aufweisen (vgl. § 25 Abs. 5c SchUG).

Sollte nun einem/einer Schüler/in aufgrund der diagnostizierten Behinderung das korrekte Erlernen der deutschen Sprache nicht möglich sein, wäre eine strikte Einhaltung der Bestimmungen über Deutschförderklassen bzw. Deutschförderkurse nicht ratsam. Außerordentliche Schüler/innen könnten in besonderen Härtefällen nämlich dazu gezwungen sein, dieselbe Schulstufe drei Mal zu besuchen: zwei Mal mit einem außerordentlichen Status und ein drittes Mal mit einem ordentlichen Status. Der Besuch einer Schulstufe mit einem ordentlichen Status eröffnet dem/der Schüler/in mit SPF die Möglichkeit aufzusteigen, wenn dies für ihn/sie insgesamt eine bessere Entwicklungsmöglichkeit bietet (vgl. § 25 Abs. 5a SchUG).

Empfehlung der OSS:

- Festlegung von klaren, verbindlichen Regelungen für Schulleitungen, wie mit außerordentlichen Schüler/inne/n, 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/inne/n mit mangelnder Kenntnis der Unterrichtssprache

Einstufung von Schulquereinsteiger/inne/n

Mit dem Tätigkeitsbericht zum Schuljahr 2019/2020 hat die OSS bereits darauf hingewiesen, dass manche Bildungsdirektionen quer einsteigende Kinder streng nach Alter einstufen und nicht das Kindeswohl, d.h. die bestmögliche Entwicklung des Kindes, mitberücksichtigen. Diese Vorgehensweise tritt sogar bei einem Wechsel zwischen Bundesländer auf: So wurde an die OSS ein Fall herangetragen, bei dem ein 7-jähriges Kind aus Syrien von einer Bildungsdirektion zuerst in die 1. Klasse Volksschule eingestuft wurde, da es bis zu seiner Flucht aus dem Herkunftsland keine Schulausbildung genossen hatte. Nach den ersten beiden Schuljahren übersiedelte die Familie in ein anderes Bundesland, wo das Kind von der örtlichen Bildungsdirektion anstatt in die 3. Klasse in die 4. Klasse der Volksschule eingestuft wurde.

Empfehlungen der OSS:

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

Aufnahme von außerordentlichen Schüler/inne/n in die Sekundarstufe I

Weil außerordentliche Schüler/innen am Ende des Unterrichtsjahres kein „Zeugnis“, sondern eine sog. „Schulbesuchsbestätigung“ (vgl. § 22 Abs. 11 SchUG) erhalten, führt die Formulierung des § 28 Abs. 1 SchUG („Zeugnis“) bei einer engen Gesetzesauslegung zu einer besonderen Hürde für außerordentliche Schüler/innen: So könnten außerordentliche Schüler/innen der 4. Klasse der Volksschule, die aufgrund ihrer guten Leistungen in allen Pflichtgegenständen positiv beurteilt wurden und damit die Voraussetzungen für die Aufnahme gemäß § 28 Abs. 1 SchUG grundsätzlich erfüllt haben, dazu gezwungen werden, die Klasse zu wiederholen, um als ordentliche Schüler/innen am Ende des Unterrichtsjahres ein „Zeugnis“ anstatt einer „Schulbesuchsbestätigung“ zu bekommen. Schüler/innen würden bei dieser engen Gesetzesauslegung, wie sie von manchen Bildungsdirektionen derzeit vorgenommen wird, ausschließlich aufgrund einer formalen Voraussetzung zur Wiederholung einer positiv abgeschlossenen Schulstufe gezwungen werden. Wobei die im SchOG genannten Aufnahmevoraussetzungen nicht auf das Vorliegen eines „Zeugnisses“ abstellen (vgl. §§ 21c Abs. 1, 40 Abs. 1 SchOG).

Empfehlung der OSS:

- 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.

Sprachstandserhebung mit MIKA-D

Die OSS war, wie auch schon im letzten Schuljahr, auch im Schuljahr 2020/2021 wieder mit zahlreichen Anfragen zur Sprachstandserhebung mit MIKA-D betraut. Viele Beschwerden betrafen erneut die intransparente Zuteilung zur Sprachstandserhebung, teilweise wurden Erziehungsberechtigte über das Ergebnis des MIKA-D – wenn überhaupt – nur mündlich informiert. Die OSS erreichten sogar Fälle, wo Erziehungsberechtigte erst mit der Zeugnisvergabe Kenntnis vom außerordentlichen Status ihres Kindes erlangten, wenn wegen der Sprachschwierigkeiten die erforderlichen Leistungen nicht erbracht

werden konnten und bei den betreffenden Gegenständen im Zeugnis daher „nicht beurteilt“ vermerkt war. Weiters fehlten den Erziehungsberechtigten Informationen zu den Konsequenzen, die aus dem außerordentlichen Status resultieren.

Empfehlung der OSS

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

Verwaltungsvereinfachungen für Schulen

Standardisierte Formulare

Die OSS erreichen immer wieder Ansuchen von Erziehungsberechtigten bzw. von Schüler/innen im Zusammenhang mit widerspruchsfähigen Entscheidungen der Schule, wo sich herausstellt, dass in den entsprechenden schulischen Schreiben die Belehrung über die Widerspruchsmöglichkeiten und somit die gesetzlichen Mindestbestandteile (vgl. § 70 Abs. 4 SchUG) fehlen. Das kann für die Schüler/innen gravierende Nachteile mit sich bringen, weil sie keine Kenntnisse über Frist und Formerfordernisse eines Widerspruchs haben.

In anderen Fällen beinhalten schulische Schreiben falsche Fristen (z. B. Einrechnung des Postlaufs), wodurch die Rechtsfolge bereits vor Ablauf der gesetzlichen Frist eintritt. So werden in Aufforderungsschreiben zur Rechtfertigung von Fehlstunden Fristen falsch berechnet, wodurch der/die Schüler/in noch während der offenen gesetzlichen Frist zur Rechtfertigung von Fehlstunden vom Schulbesuch abgemeldet wurde (vgl. §§ 33 Abs. 2 lit c iVm 45 Abs. 5 SchUG).

Empfehlung der OSS

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

Verwendungsanzeige von Privatschullehrer/innen

Ein weiterer Themenbereich betrifft Privatschulen bzw. deren Erhalter/innen. Die Verwendung einer Lehrperson an einer Privatschule hat der/die Schulerhalter/in unverzüglich der örtlich zuständigen Schulbehörde anzuzeigen und nachzuweisen, dass die

Lehrperson die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt (vgl. § 5 Abs. 6 PrivSchG). Die Nicht-Untersagung der Verwendung einer Lehrperson an einer Privatschule ist auf eine andere Privatschule nicht übertragbar, weshalb jede Verwendung derselben Lehrperson an einer Privatschule vom jeweiligen Schulerhalter bzw. von der jeweiligen Schulerhalterin anzuzeigen ist. Dieser Vorgang ist für die Schulerhalter/innen zum Teil mit großem Verwaltungsaufwand verbunden.

Empfehlung der OSS

→ 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

