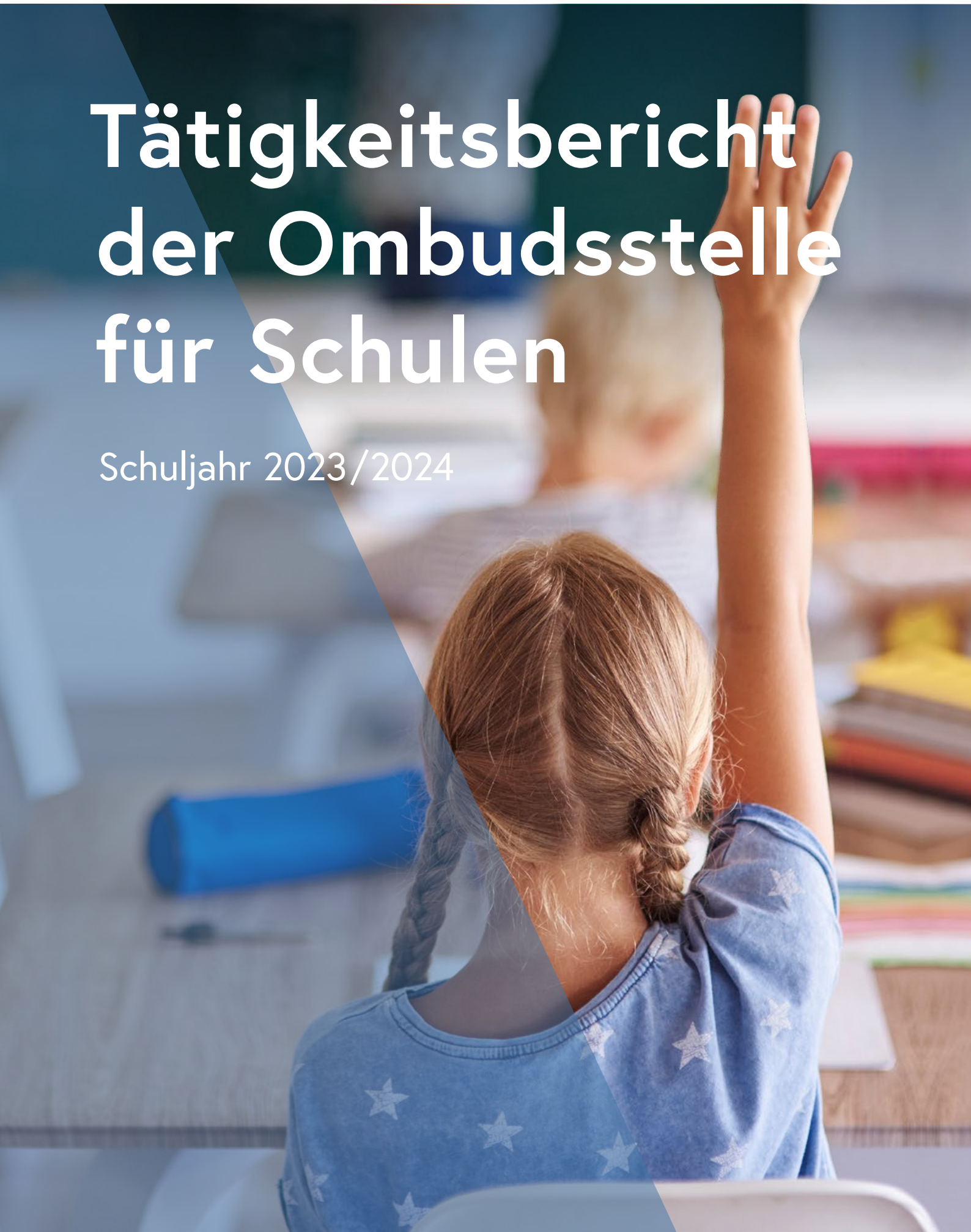


# Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2023/2024





# Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen

Schuljahr 2023/2024

Wien, 2024

## **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: FORESIGHT Research Hofinger GmbH

Verantwortlich für Inhalt und Text: Schulombudsfrau Mag.<sup>a</sup> Angela Weilguny,

Ombudsfrau Stv. Mag.<sup>a</sup> Julia Wichart

Mitarbeit: Matthias Mersich BA M.A.I.S., Sandra Hofmann

Wien, Oktober 2024

**Copyright und Haftung:** Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Medieninhabers.

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

## Inhalt

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Resümee nach dem fünften Jahr</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Die Ombudsstelle für Schulen (OSS)</b> .....	<b>10</b>
2.1 Gesetzlicher Auftrag.....	10
2.2 Ziele und Arbeitsweise.....	10
2.3 Kooperationen.....	11
<b>3 Bilanz des Schuljahrs 2023/2024</b> .....	<b>14</b>
3.1 Art der Anliegen.....	16
3.2 Bearbeitungsdauer.....	24
3.3 Bundesländervergleich.....	28
<b>4 Bundesländerübersicht</b> .....	<b>34</b>
4.1 Burgenland.....	34
4.2 Kärnten.....	37
4.3 Niederösterreich.....	40
4.4 Oberösterreich.....	43
4.5 Salzburg.....	46
4.6 Steiermark.....	49
4.7 Tirol.....	52
4.8 Vorarlberg.....	55
4.9 Wien.....	58
<b>5 Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen</b> .....	<b>61</b>
5.1 Unterstützung von Schülerinnen und Schülern mit besonderen Bedürfnissen.....	61
5.2 Unterstützung von Schülerinnen und Schülern mit mangelnder Kenntnis der Unterrichtssprache.....	63
5.3 Verwaltungsvereinfachungen für Schulen.....	64
5.4 Kommunikation zwischen Schulbehörden und Erziehungsberechtigten.....	65

## Abkürzungsverzeichnis

<b>ABS</b>	Allgemeinbildende Schule(n)
<b>AHS</b>	Allgemeinbildende höhere Schule(n)
<b>APS</b>	Allgemeinbildende Pflichtschule(n)
<b>BBS</b>	Berufsbildende Schule(n)
<b>BD-EG</b>	Bildungsdirektionen-Einrichtungsgesetz
<b>BGBI</b>	Bundesgesetzblatt
<b>BHS</b>	Berufsbildende höhere Schule(n)
<b>BMBWF</b>	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
<b>BMS</b>	Berufsbildende mittlere Schule(n)
<b>BPS</b>	Berufsbildende Pflichtschule(n)
<b>BS</b>	Berufsschule(n)
<b>CRM-System</b>	Customer-Relationship-Management-System
<b>k. A.</b>	keine Angabe
<b>MIKA-D</b>	Messinstrument zur Kompetenzanalyse-Deutsch
<b>MS</b>	Mittelschule(n)
<b>OSS</b>	Ombudsstelle für Schulen
<b>PTS</b>	Polytechnische Schule(n)
<b>SoS</b>	Sonderschule(n)
<b>SPF</b>	Sonderpädagogischer Förderbedarf
<b>TB</b>	Tätigkeitsbericht
<b>VS</b>	Volksschule(n)

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Teilnehmende aus den Bildungsdirektionen.....	12
Tabelle 2: Anzahl der an die BD weitergeleiteten Beschwerden pro Bundesland.....	17
Tabelle 3: Themenhäufigkeit.....	20
Tabelle 4a: Anfragen, Beschwerden und Informationen nach Einbringerinnen bzw. Einbringern.....	22
Tabelle 4b: Anfragen, Beschwerden und Informationen nach Schulart.....	22
Tabelle 5: Anliegen nach Bundesland in Relation zu Schülerinnen- und Schülerzahlen.....	28
Tabelle 6a: Bundeslandspezifische Anliegen nach Art des Anliegens.....	30
Tabelle 6b: Bundeslandspezifische Anliegen nach Einbringerinnen bzw. Einbringern.....	31
Tabelle 6c: Bundeslandspezifische Anliegen nach Schulart.....	31
Tabelle 7: Verteilung der Anliegen auf die unterschiedlichen Themenfelder nach Bundesländern.....	32
Tabelle 8: Verteilung der Kurztelefonate nach Bundesländern.....	33
Tabelle 9: Übersicht der Anliegen im Burgenland.....	34
Tabelle 10a: Struktur der Anliegen im Burgenland.....	35
Tabelle 10b: Struktur der Anliegen im Burgenland.....	35
Tabelle 11: Übersicht der Anliegen in Kärnten.....	37
Tabelle 12a: Struktur der Anliegen in Kärnten.....	38
Tabelle 12b: Struktur der Anliegen in Kärnten.....	38
Tabelle 13: Übersicht der Anliegen in Niederösterreich.....	40

Tabelle 14a: Struktur der Anliegen in Niederösterreich	41
Tabelle 14b: Struktur der Anliegen in Niederösterreich	41
Tabelle 15: Übersicht der Anliegen in Oberösterreich	43
Tabelle 16a: Struktur der Anliegen in Oberösterreich	44
Tabelle 16b: Struktur der Anliegen in Oberösterreich	44
Tabelle 17: Übersicht der Anliegen in Salzburg	46
Tabelle 18a: Struktur der Anliegen in Salzburg	46
Tabelle 18b: Struktur der Anliegen in Salzburg	47
Tabelle 19: Übersicht der Anliegen in der Steiermark	49
Tabelle 20a: Struktur der Anliegen in der Steiermark	50
Tabelle 20b: Struktur der Anliegen in der Steiermark	50
Tabelle 21: Übersicht der Anliegen in Tirol	52
Tabelle 22a: Struktur der Anliegen in Tirol	53
Tabelle 22b: Struktur der Anliegen in Tirol	53
Tabelle 23: Übersicht der Anliegen in Vorarlberg	55
Tabelle 24a: Struktur der Anliegen in Vorarlberg	56
Tabelle 24b: Struktur der Anliegen in Vorarlberg	56
Tabelle 25: Übersicht der Anliegen in Wien	58
Tabelle 26a: Struktur der Anliegen in Wien	59
Tabelle 26b: Struktur der Anliegen in Wien	59

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Fallzahlen im Zeitvergleich	15
Abbildung 2: Gesamtaufkommen nach Anliegen im Zeitverlauf	17
Abbildung 3: Verteilung der Anliegen nach Einbringerinnen und Einbringern im Zeitverlauf	18
Abbildung 4: Verteilung der Anliegen nach Schulart	19
Abbildung 5: Bearbeitungsdauer nach Kalendertagen	24
Abbildung 6: Bearbeitungsdauer nach Art des Anliegens, Einbringerinnen bzw. Einbringern und Schulart	25
Abbildung 7: Bearbeitungsdauer nach Themenbereich	26
Abbildung 8: Bearbeitungsdauer nach Bundesländern	27
Abbildung 9: Anliegen pro 1000 Schülerinnen und Schüler nach Bundesland im Zeitvergleich	29
Abbildung 10: Thematische Verteilung der Anliegen im Burgenland	36
Abbildung 11: Thematische Verteilung der Anliegen in Kärnten	39
Abbildung 12: Thematische Verteilung der Anliegen in Niederösterreich	42
Abbildung 13: Thematische Verteilung der Anliegen in Oberösterreich	45
Abbildung 14: Thematische Verteilung der Anliegen in Salzburg	48
Abbildung 15: Thematische Verteilung der Anliegen in der Steiermark	51
Abbildung 16: Thematische Verteilung der Anliegen in Tirol	54
Abbildung 17: Thematische Verteilung der Anliegen in Vorarlberg	57
Abbildung 18: Thematische Verteilung der Anliegen in Wien	60





# Einleitung

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für Schulen (OSS) für das Schuljahr 2023/2024 nimmt die Erfahrungen, Anliegen und Empfehlungen des Beschwerdemanagements im Schulsystem in den Fokus. Es werden die wesentlichen Erkenntnisse aus der Tätigkeit im letzten Schuljahr zusammengefasst. In der Folge werden die gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen sowie die statistische Auswertung der Anfragen im Detail dargelegt und weiterführende Empfehlungen formuliert.

Im ersten Kapitel zieht die OSS ein Resümee für das Schuljahr 2023/2024 und eine erste Bilanz nach fünf Jahren Tätigkeit seit ihrer Einrichtung im Sommer 2019. Eingegangen wird auf die Arbeitsweise der OSS sowie auf den thematischen Jahresschwerpunkt Mitarbeit im Projekt Anfrage- und Beschwerdemanagement in den Bildungsdirektionen.

Das zweite Kapitel widmet sich grundsätzlichen Informationen zur Einrichtung der OSS, den gesetzlichen Grundlagen, der Beschreibung der Ziele und Arbeitsweise der OSS sowie einer Übersicht der Kooperationen im Schuljahr 2023/2024.

Die Übersicht der eingebrachten Anfragen von Schülerinnen und Schülern, Erziehungsberechtigten und pädagogischem bzw. administrativem Personal an OSS und Schulinfo steht im Mittelpunkt des dritten Kapitels. Die Analyse dieser Anfragen nach Anfragearten, Einbringerinnen bzw. Einbringern und Themen gibt einen inhaltlichen Überblick darüber, was als Missstand wahrgenommen wird, und zeigt, ob Themen gehäuft auftreten. Erstmals enthält das Kapitel auch Datenvergleiche über die letzten drei Schuljahre.

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 Schuljahr 2023/2024 sowie einen Vergleich der letzten drei Schuljahre.

Das abschließende Kapitel fünf umfasst den Umsetzungsstand zu einzelnen der in den bisherigen Tätigkeitsberichten formulierten Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen.

# 1 Resümee nach dem fünften Jahr

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

## Akzeptanz des Angebots und Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

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

Im Schuljahr 2023/2024 erreichten 1773 Anliegen die OSS, 852 davon entfielen auf die Schulinfo. Im Vergleich zum Vorjahr ist das eine Reduktion der Anliegen um 4,2%. Eine positive Bilanz für dieses Schuljahr ist, dass sich zum Stichtag 1. August 2024 lediglich ein Fall noch in Bearbeitung befand.

Sowohl die Anzahl der Anfragen der Einbringerinnen und Einbringer als auch die Interventionen der OSS verdeutlichen und bestätigen die Notwendigkeit des gesetzlichen Auftrags und geben Anstöße zur Weiterentwicklung. Wie auch schon in den bisherigen Tätigkeitsberichten angeführt, sieht die OSS die Notwendigkeit einer besseren gesetzlichen Verankerung, die ihren Auftrag detaillierter und umfassender beschreibt und die OSS weisungsfrei stellt. Mit der Geschäfts- und Personaleinteilung vom 1. März 2024 wurde von der Ressortleitung die Weisungsfreistellung der Ombudsstelle für Schulen verankert.

## Arbeitsweise und Bearbeitungsdauer

Die Arbeitsbelastung in der OSS bleibt durchgängig sehr hoch. Im Jahresdurchschnitt waren inklusive der Leitungsfunktion fünf Vollzeitkräfte im Einsatz, bei insgesamt 1773 schriftlich eingegangenen Anfragen bedeutet dies für jede Vollzeitkraft rund 355 Fälle

im Schuljahr bzw. rund 32 Fälle pro Arbeitsmonat. Hinzu kommt noch die Betreuung der Hotlines mit 1415 Kurztelefonaten.

Das vergangene Schuljahr war durch einen starken Personalwechsel gekennzeichnet. Drei Mitarbeiterinnen mussten infolge von Familiengründungen und beruflichen Veränderungen im Laufe des Jahres nachbesetzt werden. Mit Jänner 2024 wurde das Team um einen Verwaltungspraktikanten verstärkt.

Dass trotz des starken Personalwechsels und der damit verbundenen Einarbeitungszeiten der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der kontinuierlich hohen Fallzahl 87 % der Fälle innerhalb einer Woche bearbeitet und abgeschlossen wurden, zeigt die hohe Qualifikation und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der OSS.

## **Jahresschwerpunkt Mitarbeit am Projekt zur Entwicklung und Einführung eines systematischen Anfrage- und Beschwerdemanagements in den Bildungsdirektionen**

Auf Anregung der Bildungsdirektionen wird derzeit in Kooperation mit dem BMBWF an der Entwicklung und Einführung eines systematischen Anfrage- und Beschwerdemanagements gearbeitet. Dieses Projekt zielt darauf ab, Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen, ihre Anliegen auf einfache Weise an die zuständige Bildungsdirektion zu richten und schnell und verlässlich für sie nützliche Informationen zu erhalten. Darüber hinaus soll eine möglichst einheitliche Dokumentation aller außerhalb der Linienarbeit eingehenden Anfragen und Beschwerden steuerungsrelevante Informationen für das Bildungssystem liefern.

Die OSS hat aufgrund ihrer umfassenden Expertise in diesem Bereich eine wichtige Rolle in der Organisation und Planung dieses Projekts übernommen. Die Vertreterinnen und Vertreter der OSS beschäftigen sich im Rahmen eines Teilprojekts intensiv mit der Anforderungsanalyse sowie der Entwicklung des Grundmodells und weiterführender Musterprozesse. Zudem werden in diesem Teilprojekt grundlegende Begriffsdefinitionen und Erfassungskategorien festgelegt, wobei die OSS die erfahrungsgemäß wichtigsten Kennzahlen beisteuern kann. Gemeinsam mit der Bildungsdirektion Oberösterreich hat die OSS auch die organisatorische Leitung dieses Teilprojekts übernommen.

Die OSS setzt sich aufgrund der eigenen Erfahrungen mit einer systematischen Erfassung von Anfragen und Beschwerden sowie der Möglichkeiten, die dadurch generierten Daten nach unterschiedlichen Fragestellung aufzubereiten und darauf basierend neue steuerungsrelevante Erkenntnisse für das österreichische Bildungssystem zu erhalten, aktiv für dieses Projekt ein und sieht großes Potenzial in der Umsetzung für die Bildungsdirektionen.

# 2 Die Ombudsstelle für Schulen (OSS)

## 2.1 Gesetzlicher Auftrag

Der Auftrag sowie die strukturelle Verankerung der OSS ist in § 5 Abs. 7 Bildungsdirektionen-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 Behindertenanwalt wurde an der Zentralstelle des Bundesministeriums für Bildung eine Ombudsstelle eingerichtet. Sie hat die Aufgabe, Personen, die sich von behaupteten Missständen an den Schulen oder in der Schulverwaltung betroffen fühlen, in ihren Anliegen zu unterstützen. Die Zielgruppe der OSS umfasst damit rund:

- 1.140.000 Schülerinnen und Schüler und deren Familien im österreichischen Schulwesen
- 85.000 Kinder/Familien im letzten Kindergartenjahr
- 130.000 Lehrende, Leitungen, Schulaufsicht, Administration

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

## 2.2 Ziele und Arbeitsweise

Das zentrale Ziel der OSS ist, eine effektive österreichweit agierende Beratungs- und Beschwerdestelle zu sein, an die sich insbesondere Schülerinnen und Schüler, deren Erziehungsberechtigte sowie Personal aus dem Schulbereich wenden können, wenn sie sich von möglichen Missständen an Schulen oder in der Schulverwaltung betroffen fühlen.

Die Aufgaben der OSS reichen von der qualitativvollen Beratung (z. B. durch rechtliche Abklärung, ob tatsächlich ein Missstand vorliegt) bis zur wirkungsvollen Unterstützung (z. B. durch Vermittlung zwischen der Einreichenden bzw. dem Einreichenden und der betroffenen Schulbehörde) der Personen, die sich an sie wenden.

Zudem liegt in der OSS auch die zentrale Anlaufstelle für die Schulinformation und Bildungs(weg)beratung des BMBWF. Mit eigener Hotline und E-Mail-Adresse werden hier allgemeine Fragen zu Beginn der Unterrichtspflicht, Bildungswegen nach der VS, nach der Mittelschule oder AHS-Unterstufe, Schulwechsel und Ausbildungspflicht bis 18 im Kontext schulischer Bildungsgänge behandelt.

Alle Tätigkeiten im Rahmen der OSS unterliegen der absoluten Vertraulichkeit. Inhalte und personenbezogene Daten aus Geschäftsfällen werden nicht an Dritte weitergegeben. Nur wenn die Einbringerin oder der Einbringer eine schriftliche Einverständniserklärung erteilt, kann die OSS gegenüber Dritten aktiv werden. Falls Betroffene keine Zustimmung zur Datenweitergabe an die zuständige Bildungsdirektion erteilen, werden sie von der OSS beraten und mit Informationen zu weiteren Unterstützungsangeboten oder Kontaktpersonen versorgt.

Die OSS ist keine Anwaltschaft der Einbringerinnen bzw. der Einbringer, dementsprechend orientiert sie sich in ihrer Arbeitsweise an der Rolle der oder des neutralen Dritten (Mediatorin oder Mediator). Ziel ist es, durch dieses Rollenverständnis in Konfliktfällen insbesondere zwischen Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen bzw. Schulleitungen rascher zu nachhaltigen Lösungen im Interesse des betroffenen Kindes zu kommen.

## 2.3 Kooperationen

Im Folgenden werden jene Schulbehörden und Organisationen angeführt, mit denen die OSS im Schuljahr 2023/2024 intensiv kooperiert bzw. neue Kooperationen aufgebaut hat.

### **Die Bildungsdirektionen**

Von Beginn an gehören die Bildungsdirektionen zu den wichtigsten Kooperationspartnerinnen der OSS. Im Frühjahr 2024 fanden im Zeitraum 22. Februar bis 22. März die Austauschgespräche mit den Leitungsebenen aller neun Bildungsdirektionen statt. Tabelle 1 enthält eine Übersicht der Termine sowie der Teilnehmenden aus den Bildungsdirektionen.

Tabelle 1: Teilnehmende aus den Bildungsdirektionen

Datum	BD	Bildungsdirektor/in	Leitung Präsidentialbereich	Leitung Pädagogi- scher Dienst	OSS-Kontaktperson
22.02.2024	Kärnten	A	V	A	A
26.02.2024	Vorarlberg	n. a.	A	A	n. a.
27.02.2024	Tirol	A	A	A	A
06.03.2024	Burgenland	n. a.	A	A	A
12.03.2024	Steiermark	A	A	A	A
19.03.2024	Salzburg	A	A	A	A
19.03.2024	Oberösterreich	A	A	A	A
21.03.2024	Niederösterreich	A	V	A	A
22.03.2024	Wien	A	A	V	A

(A = anwesend; V = Vertretung anwesend; n. a. = nicht anwesend)

Die Vertreterinnen und Vertreter der OSS haben zu diesen Terminen ein Factsheet mit aktuellen Auswertungen für das jeweilige Bundesland aus dem laufenden Schuljahr 2023/2024 sowie Vergleichszahlen mit dem letzten Berichtsjahr (2022/2023) mitgebracht.

Die zentralen Themen für alle Gesprächstermine umfassten einen Austausch zu aktuellen Überlegungen zu Organisationsmodellen für ein Anfrage- und Beschwerdemanagement, Beobachtungen zu den Entwicklungen von Themen wie Suspendierungen, Rassismus/Extremismus, stundenweise Beschulung in der Regelschule, Ausschluss von der Nachmittagsbetreuung bei GTS, Wunsch nach einem zusätzlichen Kindergartenjahr trotz Beginn der Schulpflicht sowie zur Diagnose Neurodiversität.

Generell kann festgestellt werden, dass sich seit der Einführung der Kontaktpersonen die Zusammenarbeit mit den Bildungsdirektionen kontinuierlich verbessert hat und dadurch rascher Lösungen für die Anliegen der Einbringerinnen und Einbringer gefunden werden konnten.

### **Fachabteilungen im BMBWF**

Die Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des BMBWF hat sich weiter verbessert. Dies trifft besonders auf die Fachabteilungen im pädagogischen Bereich sowie auf die Abteilung Präs/11 zu. Im Rahmen des Projekts AuBM der BD gibt es eine sehr gute Zusammenarbeit mit der Abteilung III/3, die mit der Projektleitung betraut ist.

Eine sehr gute Zusammenarbeit verbindet die OSS mit dem Bürger/innenservice und der Ombudsstelle für Studierende im BMBWF. Gemeinsam mit der Ombudsstelle für

Studierende wurden am 4. Juli 2024 Kooperationspartnerinnen und -partner aus den Fachabteilungen zu einem Sommerumtrunk in die Räumlichkeiten der Rosengasse eingeladen.

Die Teilnahme an Dienstbesprechungen des BMBWF mit den Führungskräften der Bildungsdirektionen sowie an der Klausur am 12. Juli 2024 in Wels gewährleistete, dass wesentliche Informationen für beide Seiten rasch und effektiv ausgetauscht werden konnten.

### **Kinder- und Jugendanwaltschaften**

Neben zumeist fallbezogenen Einzelkontakten gab es am 14. Februar 2024 bei der Kinder- und Jugendanwaltschaft in Wien und am 12. März 2024 bei der Kinder- und Jugendanwaltschaft Steiermark in Graz Gesprächstermine mit Vertreterinnen und Vertretern der OSS mit einem inhaltlichen Austausch zu aktuellen Themen wie z. B. Kinderrechte und Kinderschutzkonzepte, Mobbing in der Schule oder Auslöser für Suspendierungen.

### **Arbeitstagung am 16./17. November 2023 in Wien und weitere Kooperationen**

Für den 16. und 17. November 2023 hat die OSS Vertreterinnen und Vertreter der Informations- und Beratungsstellen aus allen Bildungsdirektionen zur Arbeitstagung „Schulinfo/Schulservice/Bildungsberatung“ nach Wien eingeladen. Nach einer fünfjährigen Pause konnten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wieder in Präsenz zu den für sie besonders relevanten Themen austauschen. Die zuständigen Fachabteilungen aus dem BMBWF präsentierten Informationen zum Projekt Anfrage- und Beschwerdemanagement, zur Autonomie in AHS & BHS und zur individuellen Lernbegleitung, zu Aktuellem aus dem Schulrecht sowie zum Erlass Unterstützungsleistungen für Schülerinnen und Schüler mit Behinderung in Bildungseinrichtungen des Bundes. Die Tagung bot weiters die Möglichkeit, sich zu den Weiterentwicklungen im Aufgabengebiet der Service- und Beratungsstellen auszutauschen. Es wurde vereinbart, dass ab nun die Arbeitstagung wieder in einem zweijährigen Rhythmus stattfinden soll.

Am 21. Juni 2024 konnte die OSS im Rahmen einer Zoom-Sitzung des Elternbeirats ihre Aufgaben und statistische Auswertungen zu den Themen der Anliegen, die von Eltern in die OSS eingebracht wurden, den Mitgliedern des Elternbeirats präsentieren.

# 3 Bilanz des Schuljahrs 2023/2024

Im CRM-System der OSS wurden mit dem Stichtag 1. August 2024 1773 Anliegen festgehalten. Lediglich ein Fall befand sich zum Stichtag noch in Bearbeitung, wodurch es der OSS zum ersten Mal gelungen ist, beinahe alle Anliegen bis zum Berichtsstichtag abzuschließen. Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Verteilung von erledigten, abgebrochenen und (wegen Nicht-Zuständigkeit) weitergeleiteten Fällen sowie Veränderungen zu den Vorjahren. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich der Anteil jener Anliegen, die die Ombudsstelle über den Einlaufkanal der Schulinfo erreichten, nur minimal von 48 % im Schuljahr 2022/2023 auf 49 % im Schuljahr 2023/2024.

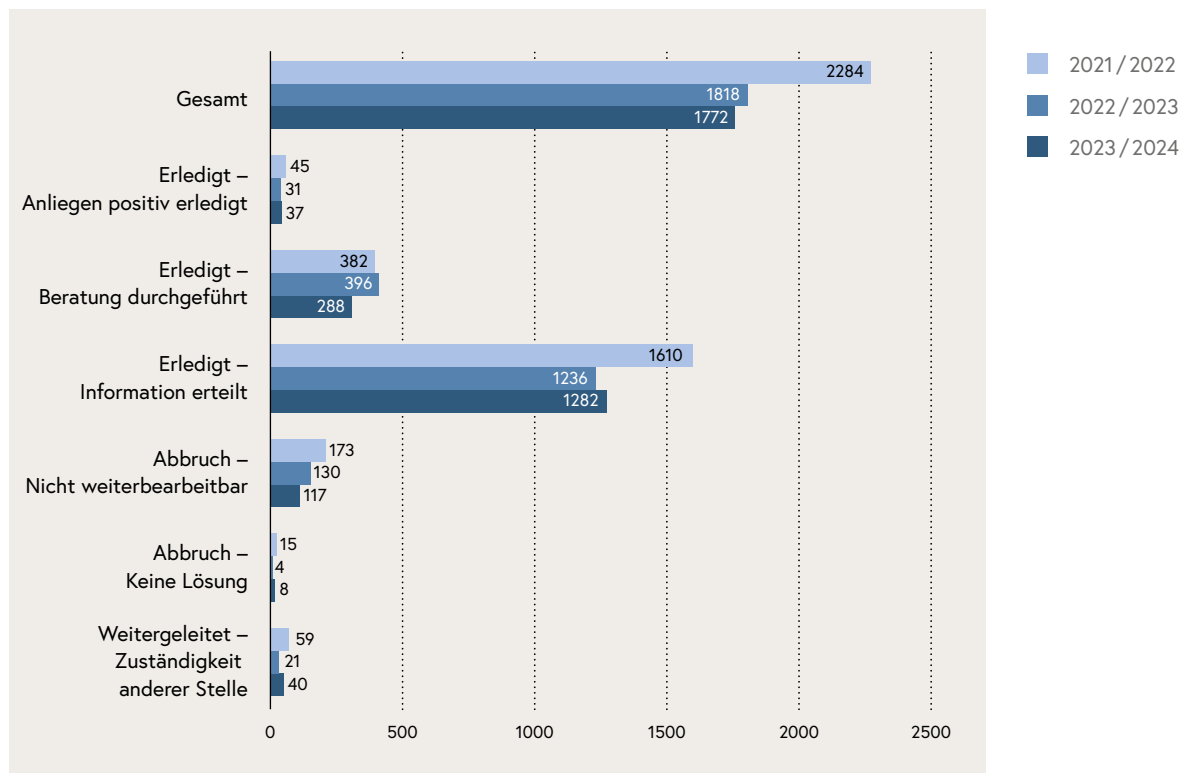
Abgesehen von den Anliegen im CRM-System gab es zum Schuljahr 2023/2024 zusätzlich Informationen über von der OSS geführte Kurztelefonate, welche nicht im System erfasst wurden. Insgesamt konnten mit dem Stichtag 1. August 2024 1415 Telefonate verzeichnet werden. Davon konnten 84 (6 %) keinem Bundesland zugeordnet werden und 2 (0,1 %) betrafen das Ausland bzw. einen anderen Kontext.

Von den abgeschlossenen Anliegen konnten 91 % erledigt werden, indem Informationen erteilt (72 %), Beratungen durchgeführt (16 %) oder Anliegen positiv erledigt wurden (2 %). Nur 7 % der Fälle mussten abgebrochen werden, da sie aufgrund von fehlender Zustimmungserklärung, fehlender Rückmeldung des Einbringers bzw. der Einbringerin oder fehlender Reaktion einer nachgelagerten Stelle nicht weiterbearbeitbar waren. Bei acht Fällen konnte das Anliegen nicht gelöst werden. Weiters wurden 40 Fälle an die jeweils zuständige Stelle weitergeleitet.

Von allen Fällen, die an die Ombudsstelle für Schulen herangetragen wurden, waren insgesamt 98 % in ihrem Zuständigkeitsbereich und neun von zehn Fällen konnten erfolgreich erledigt werden (Abbildung 1: Fallzahlen im Zeitvergleich).



Abbildung 1: Fallzahlen im Zeitvergleich



Anm.: Fallzahlen der vollständig im CRM erfassten Fälle

Verglichen mit dem Vorjahr verzeichnete die Ombudsstelle für Schulen im Schuljahr 2023/2024 geringfügig weniger Fälle (46 Fälle bzw. 2,5% weniger).

Im Schuljahr 2023/2024 musste die Bearbeitung von 117 Fällen (7% aller Anliegen) abgebrochen werden, da diese aufgrund ausstehender Rückmeldungen der Einbringerinnen bzw. Einbringer oder fehlender Informationen nicht weiterbearbeitbar waren. Dies zeigt eine leichte Reduktion verglichen mit dem vorigen Schuljahr 2022/2023 (-7%) und Schuljahr 2021/2022 (-34%).

Die Anzahl der weitergeleiteten Fälle stieg im Vergleich zum Vorjahr auf 2% der Gesamtzahl aller Fälle im Schuljahr 2023/2024. Dies ist annähernd der Stand des Schuljahrs 2021/2022 (3%).

Die Analysen der folgenden Kapitel beziehen sich auf jene Fälle, die im CRM-System dokumentiert wurden und in den Zuständigkeitsbereich der OSS fallen. Jene Fälle, die an andere Stellen weitergeleitet wurden, werden nachfolgend nicht berücksichtigt.

## 3.1 Art der Anliegen

Die Tätigkeit und die Beschreibung der Anliegen der OSS basieren auf jenen abgeschlossenen Anliegen, die in die Zuständigkeit der OSS fallen (1732 Fälle, entspricht 98 % aller Anfragen). Nicht inkludiert sind weitergeleitete Anliegen (40) und Anliegen, die sich noch in Bearbeitung befinden (1). Da im Rahmen des Berichts gerundete Zahlen dargestellt werden, kann es zu Abweichungen auf die 100 % der Grundgesamtheit kommen.

Es lassen sich drei Arten von Anliegen unterscheiden: Informationen, Anfragen und Beschwerden. Diese Bezeichnungen wurden im Schuljahr 2023/2024 an jene des Bürger/innenservice angepasst. Die Art des Eingreifens der OSS variiert je nach Art des Anliegens. In der folgenden Infobox finden Sie detaillierte Informationen zu den Charakteristika dieser unterschiedlichen Arten von Anliegen sowie die Nennung der Terminologie der vorangegangenen Jahre in Klammern.

Bei **Informationen** (ehem. Meldungen) beschreiben Einbringerinnen bzw. Einbringer Meinungen oder Proteste in Bezug auf Ereignisse, Situationen, Vorfälle oder Entscheidungen, die zumeist in der Vergangenheit liegen. Ein konkretes Anliegen wird nicht formuliert. Eine Intervention der OSS oder anderer Stellen ist nicht notwendig oder möglich.

Bei **Anfragen** (ehem. Auskünften) sind Einbringerinnen bzw. Einbringer an Informationen zu unterschiedlichen rechtlichen Vorschriften, Vorgaben oder Zuständigkeiten im Schulsystem interessiert. Die OSS stellt die erforderlichen Informationen bereit oder führt ein Beratungsgespräch durch.

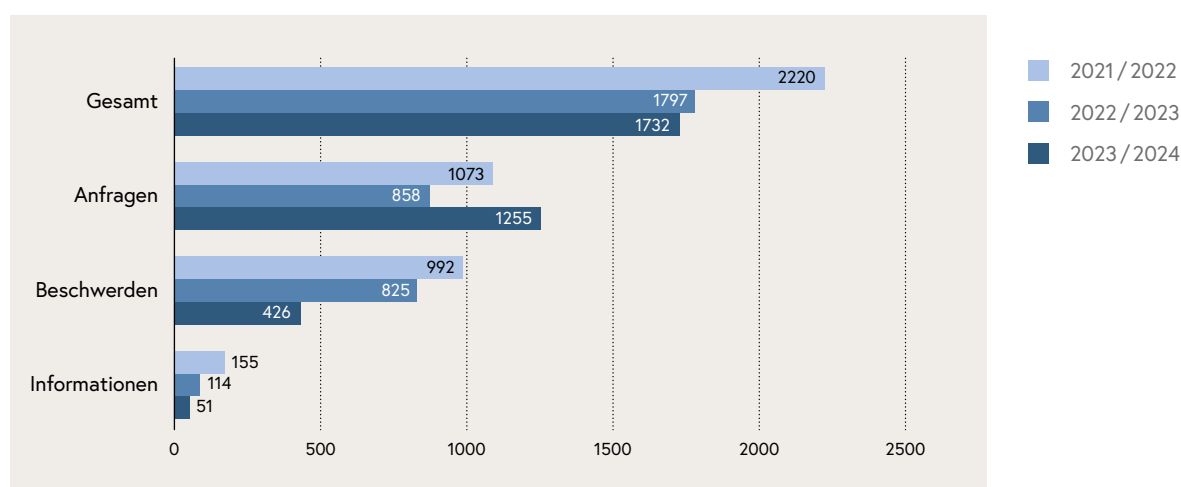
Bei **Beschwerden** (ehem. Ansuchen) erbitten Einbringerinnen bzw. Einbringer Unterstützung durch die OSS bei der Lösung bzw. Klärung eines aktuellen Anliegens. Die OSS berät zu Handlungsmöglichkeiten, unterstützt bei Kontaktaufnahme und Informationsweitergabe und gibt Empfehlungen zum weiteren Vorgehen.

In der Organisationseinheit der OSS werden Anliegen über zwei Einlaufkanäle bearbeitet. Zum einen erreichen vor allem Beschwerden die OSS über die Kontaktmöglichkeiten der OSS (Hotline, Mail, Webformular), zum anderen wenden sich überwiegend Personen mit Anfragen über die Kanäle der Schulinfo (Hotline, Mail) an die OSS. Der Eingangskanal

Schulinfo verzeichnete insgesamt 852 eingebrachte Anliegen (49%), für die die OSS zuständig war und die sie abgeschlossen hat.

Mit 1255 Fällen (73%) waren Anfragen die häufigste Anliegenart, gefolgt von Beschwerden (426 Fälle, 25%) und Informationen (51 Fälle, 3%). Dabei gab es einen starken Anstieg an Anfragen (+46%) und gleichzeitig einen signifikanten Rückgang bei Beschwerden (-48%) und Informationen (-55%) verglichen mit dem Vorjahr. Abbildung 2 zeigt das Gesamtaufkommen der unterschiedlichen Typen der Anliegen der Schuljahre 2021/2022, 2022/2023 und 2023/2024.

Abbildung 2: Gesamtaufkommen nach Anliegen im Zeitverlauf



Von 426 Beschwerden, die an die OSS gerichtet wurden, konnten 361 direkt von dieser erledigt werden. Bei weiteren 65 Fällen wandte sich die OSS mit Einverständnis der Einbringerinnen bzw. Einbringer an die Bildungsdirektion des jeweiligen Bundeslandes, um weitere Informationen einzuholen (Tabelle 2).

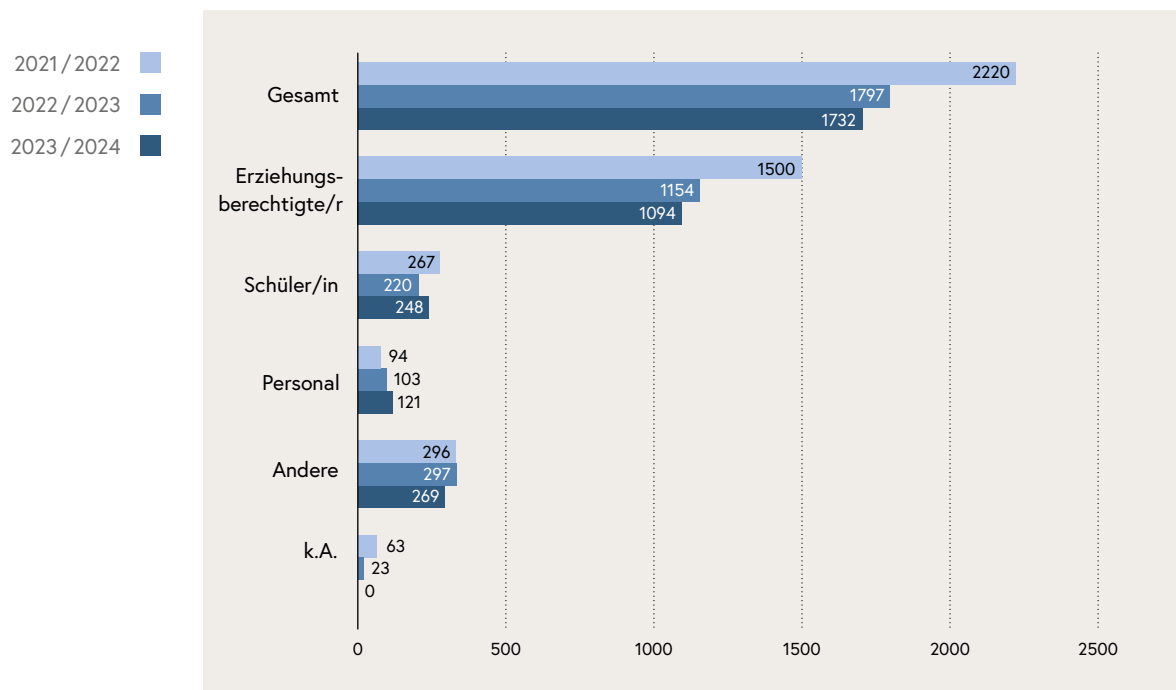
Tabelle 2: Anzahl der an die BD weitergeleiteten Beschwerden pro Bundesland

	Burgenland	Kärnten	Niederösterreich	Oberösterreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Anzahl an Fällen	5	6	15	9	2	6	3	2	17	65

Die Mehrheit der Anliegen stammte von Erziehungsberechtigten (63%), gefolgt von Ersuchen durch Schülerinnen oder Schüler (14%). Dies bedeutet, dass die OSS weiterhin erfolgreich das Ziel erreicht, primär eine Anlaufstelle für Erziehungsberechtigte und

Schülerinnen und Schüler zu sein. 7% der Anliegen stammten von administrativem oder pädagogischem Personal, wobei hier der Anteil der Anliegen im Vergleich zum Vorjahr um 17% gestiegen ist. Die Gruppe der anderen Einbringerinnen und Einbringer verzeichnete mit 269 Anliegen einen Rückgang um 9%. Es konnten im Schuljahr 2023/2024 alle Fälle einem Personentyp zugeordnet werden, weshalb sich die Anzahl der unbekanntem Einbringerinnen und Einbringer auf 0 reduzierte (Abbildung 3).

Abbildung 3: Verteilung der Anliegen nach Einbringerinnen und Einbringern im Zeitverlauf



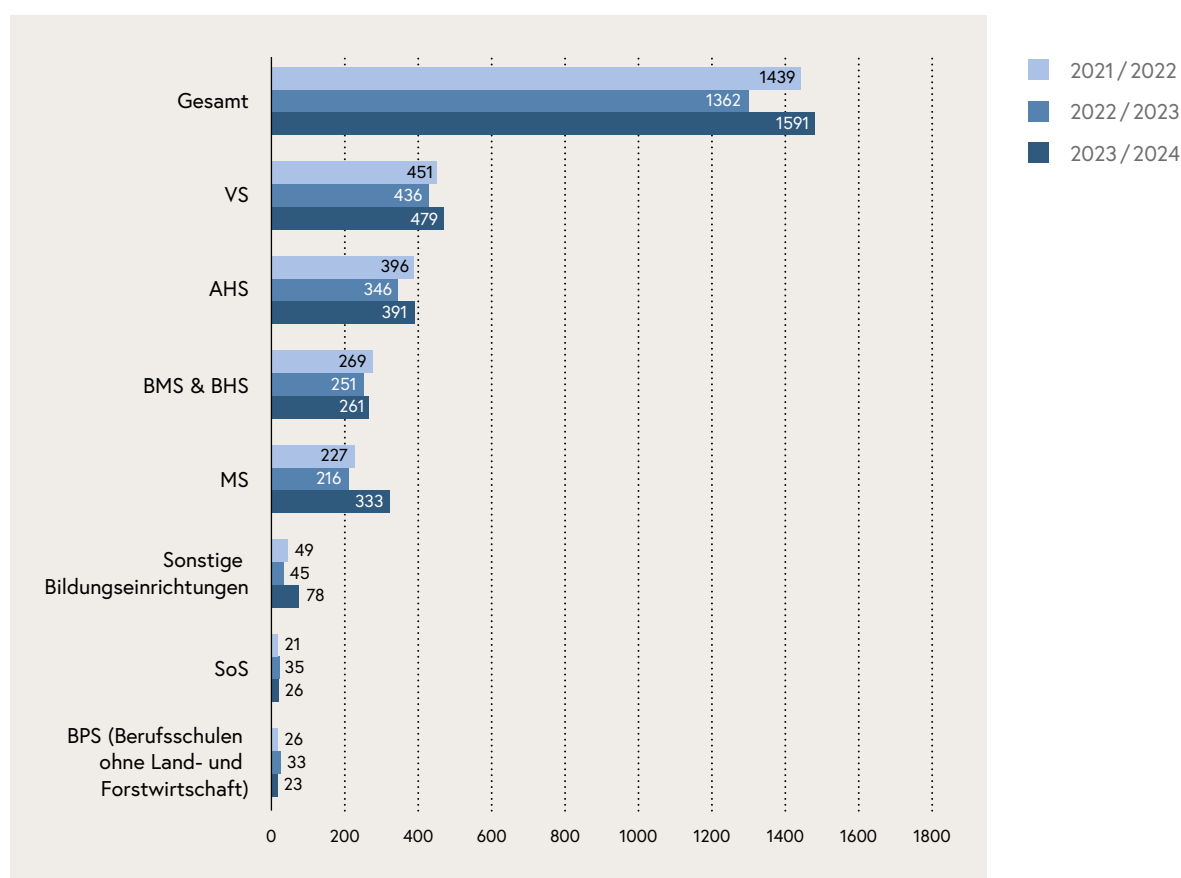
Insgesamt ließen sich 1591 der 1732 Anliegen in Zuständigkeit der OSS einer Schulart zuordnen (92%). 141 Fälle (8%) der Anliegen konnten nicht klassifiziert werden oder betrafen andere Bildungseinrichtungen, wobei dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr von 24% auf 8% gesunken ist.

Im Schuljahr 2023/2024 betrafen die meisten Anliegen, die einer Schulart zugeordnet werden konnten, die VS (28%), gefolgt von der AHS (23%) und der MS (19%). Auf die BMS & BHS entfielen insgesamt 261 Anliegen (15%) und 78 Anliegen (5%) wurden SoBi zugeordnet. Dagegen gab es kaum Ansuchen aus den SoS (26 Anliegen bzw. 2%) und von der BPS (23 Anliegen bzw. 1%).

Im Vergleich zum Schuljahr 2022/2023 ist hervorzuheben, dass bei jeder Schulart, außer SoS und BPS, mehr Fälle zugeordnet werden konnten, was auf die verbesserte Datenqualität zurückgeführt werden kann. Der größte Anstieg ist bei MS zu verorten, wo mit 333 Anliegen ein Anstieg von 54% zu verzeichnen ist (Abbildung 4).

Die Verteilung der Anliegen nach bekannten Schularten stimmt in etwa mit der Verteilung der jeweiligen Anteile an österreichischen Schülerinnen und Schülern überein. Anliegen zur AHS (25% der Anliegen; 19% der Schülerinnen und Schüler), MS (21% der Anliegen; 18% der Schülerinnen und Schüler), BMS & BHS (16% der Anliegen; 16% der Schülerinnen und Schüler) sowie SoBi (5% der Anliegen; 4% der Schülerinnen und Schüler) waren überrepräsentiert. Der Anteil an Anliegen in Bezug auf SoS war ähnlich wie jener an Schülerinnen und Schülern. Anliegen zur BPS (1% der Fälle; 11% der Schülerinnen und Schüler) sowie zur VS (30% der Anliegen; 32% der Schülerinnen und Schüler) waren unterrepräsentiert (siehe Statistik Austria (2024): Schülerinnen und Schüler 2023/2024 – nach Bundesländern (vorläufige Daten)).

Abbildung 4: Verteilung der Anliegen nach Schulart



Das Schema für die besprochenen Themen in den Anliegen wurde im Schuljahr 2023/2024 geringfügig verändert, da als Unterkategorie zur Themenebene Organisation und Verwaltung der Bereich Steuerung des Schulsystems in Schulverwaltung umbenannt wurde.

Die Verteilung der Themenhäufigkeit war im Schuljahr 2023/2024 deutlich anders gelagert als im Vorjahr. Der Themenbereich Bildungslaufbahn war wieder der häufigste mit 30%. Ein Anstieg von Anliegen wurde beim Themenfeld Soziales Miteinander

(+126 Anliegen, +38 %) verzeichnet. An Wichtigkeit gewonnen haben dabei Ansuchen zum Thema Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer, wobei die Anzahl der Anliegen von 195 im Schuljahr 2022/2023 auf 292 im darauffolgenden Jahr angestiegen ist (+50 %). Zudem verzeichnete das Thema Benachteiligung – Gewalt – Mobbing 29 zusätzliche Anliegen (+22 %). Eine weitere Zunahme an Anliegen gab es bei dem Themenfeld Unterstützung und Beihilfen. Zudem gab es um 29 Anliegen (+64 %) mehr beim Thema Pädagogische Förderung. Weiters kam es zu einer Reduktion um 45 Anliegen (-23 %) beim Themenfeld Organisation und Verwaltung sowie um 123 Anliegen (-91 %) beim Themenfeld Anderes im Vergleich zum vergangenen Schuljahr (Tabelle 3).

Tabelle 3: Themenhäufigkeit\*

	Häufigkeit	Anteil Gesamt	Veränderung zum Vorjahr
<b>Bildungslaufbahn</b>	<b>518</b>	<b>30%</b>	<b>-8%</b>
Schulplatz/Schulwechsel	271	16%	4%
Schulabschluss(-prüfungen)	113	7%	7%
Bildungsberatung	60	3%	-58%
Internationale Bildung(-swege)	74	4%	51%
<b>Unterstützung und Beihilfen</b>	<b>157</b>	<b>9%</b>	<b>23%</b>
Beihilfen	44	3%	-25%
Pädagogische Förderung	74	4%	64%
Menschen mit Behinderung	36	2%	57%
Psychologische/Psychosoziale Unterstützung	3	0%	200%
<b>Unterricht und Betreuung</b>	<b>436</b>	<b>25%</b>	<b>-2%</b>
Unterricht – Lernen – Noten	393	23%	-4%
Schulveranstaltungen	32	2%	39%
Ganztägige Schularten (Nachmittagsbetreuung)	11	1%	-27%
<b>Soziales Miteinander</b>	<b>455</b>	<b>26%</b>	<b>38%</b>
Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen	292	17%	50%
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	163	9%	22%
<b>Organisation und Verwaltung</b>	<b>154</b>	<b>9%</b>	<b>-23%</b>
Schulverwaltung	105	6%	-28%
Dienst-/Besoldungsrecht	49	3%	-8%
<b>Anderes</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>	<b>-91%</b>
<b>Gesamt</b>	<b>1732</b>	<b>100%</b>	<b>-4%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Im Schuljahr 2023/2024 sind insgesamt 1732 Anliegen eingegangen, die in die Zuständigkeit der OSS fallen und die abgeschlossen wurden. Davon entfielen 72 % (1255 Fälle) auf **Anfragen**, 25 % auf **Beschwerden** (426) und 3 % auf **Information** (51).

In Bezug auf **Anfragen** konnten 83 % einem Einbringer bzw. einer Einbringerin zugeordnet werden. Hier entfiel der Großteil auf Erziehungsberechtigte (772 Fälle), gefolgt von Schülerinnen bzw. Schülern (184) und Personal (86). Es konnten neun von zehn Anfragen (91 %) erfolgreich einer Schulart zugeordnet werden, wobei 313 Anfragen auf die AHS, 312 auf die VS, 220 auf die MS, 199 auf die BMS & BHS, 66 auf SoBi, 15 auf BPS und 14 auf SoS entfielen (Tabelle 4).

Aus Tabelle 4 geht hervor, dass neun von zehn der **Beschwerden** einem Personentyp zugeordnet werden konnten. Erziehungsberechtigte machten den größten Anteil aus (70 %), gefolgt von Schülerinnen bzw. Schülern (15 %) und Personal (5 %). Es konnten 96 % der eingelangten Beschwerden einer Schulart zugeordnet werden. Über ein Drittel der Beschwerden stammte aus VS (35 %), ein Viertel aus MS (24 %) und knapp ein Fünftel aus AHS (17 %). Weitere Fälle kamen aus BMS & BHS (14 %), SoS (3 %), BPS (2 %) und SoBi (2 %).

Insgesamt wurden im Schuljahr 2023/2024 51 Anliegen der Kategorie **Information** verzeichnet (Tabelle 4). Knapp die Hälfte davon stammte von Erziehungsberechtigten (47 %), ein Viertel vom administrativen oder pädagogischen Personal (24 %) und 4 % von Schülerinnen und Schülern. Ein Viertel (25 %) der Anfragen zu Informationen stammte von anderen Personentypen, die nicht genauer definiert sind und keiner der anderen Kategorien zugeordnet werden können. Der Anteil an vom Personal gewünschten Informationen erhöhte sich um 19 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr. Während 14 % der Anfragen zu Auskünften keiner Schulart zugerechnet werden konnten, entfielen die anderen 86 % der bereitgestellten Informationen auf die VS (33 %), MS (24 %), AHS (14 %), BMS & BHS (8 %), SoBi (6 %) und SoS (2 %).

Tabelle 4a: Anfragen, Beschwerden und Informationen nach Einbringerinnen bzw. Einbringern\*

Einbringer/innen	Anfrage	Anfrage in %	Veränderung zum Vorjahr in %	Beschwerde	Beschwerde in %	Veränderung zum Vorjahr in %	Information	Information in %	Veränderung zum Vorjahr in %
Erziehungsberechtigte/r	772	62%	+61%	298	70%	-90%	24	47%	-66%
Schüler/in	184	15%	+36%	62	15%	-69%	2	4%	-97%
Personal	86	7%	+59%	23	5%	0%	12	24%	+100%
Andere	213	17%	+20%	43	10%	+358%	13	25%	-50%
<b>Gesamt</b>	<b>1255</b>	<b>100%</b>	<b>+46%</b>	<b>426</b>	<b>100%</b>	<b>-48%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>-55%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 4b: Anfragen, Beschwerden und Informationen nach Schulart\*

Schulart	Anfrage	Anfrage in %	Veränderung zum Vorjahr in %	Beschwerde	Beschwerde in %	Veränderung zum Vorjahr in %	Information	Information in %	Veränderung zum Vorjahr in %
VS	312	25%	+90%	150	35%	-40%	17	33%	-15%
MS	220	18%	+178%	101	24%	-18%	12	24%	-14%
AHS	313	25%	+83%	71	17%	-56%	7	14%	-50%
SoS	14	1%	-13%	11	3%	-39%	1	2%	0%
BPS	15	1%	0%	8	2%	-43%	0	0%	-100%
BMS & BHS	199	16%	+50%	58	14%	-44%	4	8%	-71%
SoBi	66	5%	+214%	9	2%	-55%	3	6%	-25%
Unbekannt	116	9%	-55%	18	4%	-86%	7	14%	-84%
<b>Gesamt</b>	<b>1255</b>	<b>100%</b>	<b>+46%</b>	<b>426</b>	<b>100%</b>	<b>-48%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>-55%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.



Betrachtet man die Anfragen, Beschwerden und Informationen nach spezifischen Themen, zeigt sich abgesehen von den nicht weiter berücksichtigten Kategorien (62 Anliegen anderer Spezifikation, 23 in der Kategorie Sonstiges) die Relevanz der Themen Beurteilung (insgesamt 227) sowie Rechte und Pflichten von Erziehungsberechtigten und/oder Schülerinnen und Schülern (insgesamt 145).

### **Fazit**

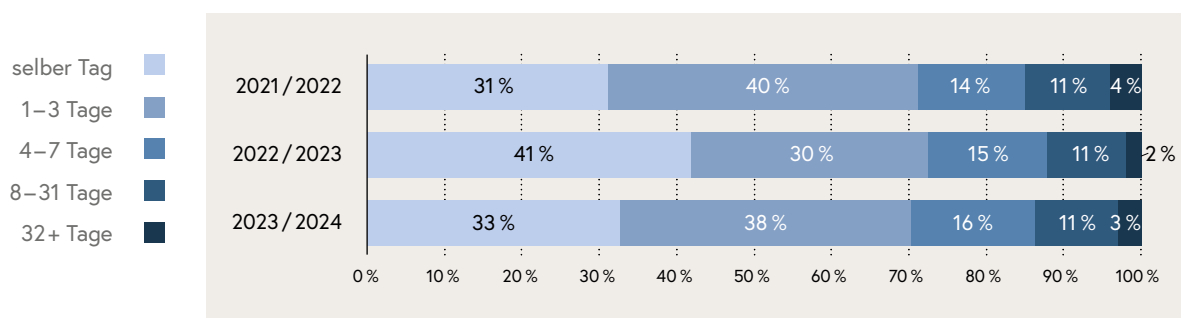
- Insgesamt sind 1772 Anliegen im Schuljahr 2023/2024 abgeschlossen worden, wodurch es der OSS zum ersten Mal gelungen ist, alle Anliegen mit Ausnahme von einem Fall bis zum Stichtag am 1. August 2024 zu bearbeiten.
- Die OSS verzeichnete mit 1772 Anliegen um 46 abgeschlossene Fälle weniger als im Vorjahr (Schuljahr 2022/2023: 1818). 40 Fälle wurden wegen fehlender Zuständigkeit an andere Stellen weitergeleitet.
- Erziehungsberechtigte waren im Schuljahr 2023/2024 weiterhin die häufigsten Antragstellerinnen bzw. Antragsteller (63 %) gefolgt von Schülerinnen und Schülern (14 %). Anliegen kamen vermehrt vom administrativen oder pädagogischen Personal (7 % bzw. +17 % im Vergleich zum Vorjahr). Es konnten erstmals alle Anliegen einer Personengruppe zugeordnet werden.
- Lediglich 8 % aller Fälle ließen sich keiner Schulart zuordnen. Das entspricht einer Reduktion um 16 Prozentpunkte im Vergleich zum vergangenen Schuljahr 2022/2023.
- Die meisten Anliegen betrafen die VS (28 %) und waren leicht unterrepräsentiert verglichen mit der Verteilung der Schülerinnen und Schüler. Auch Anliegen zu BPS waren wieder unterrepräsentiert verglichen mit der Schülerinnen- und Schülerverteilung im Land. Hingegen waren Anliegen zur AHS, welche 25 % aller Anliegen ausmachten, überrepräsentiert.

## 3.2 Bearbeitungsdauer

Die Basis der Berechnung der Bearbeitungsdauer bilden Kalendertage. Daher werden auch Samstage, Sonntage sowie Feiertage mitberücksichtigt, weshalb es zu einer Verzerrung der Bearbeitungsdauer nach oben kommen kann. In diesem Kapitel wird die gesamte Bearbeitungsdauer aller Anliegen, die in die Zuständigkeit der OSS fallen und abgeschlossen sind, dargestellt.

Drei von zehn Fällen konnten am selben Tag abgeschlossen werden (33%), weitere 38% in ein bis drei Tagen (siehe Abbildung 5). Im Schuljahr 2022/2023 lag die Abschlussquote mit 41% bei jenen Fällen, die am gleichen Tag abgeschlossen wurden, um acht Prozentpunkte höher, der Anteil der Anliegen, die in bis zu drei Tagen abgeschlossen wurden, lag bei 30%. Insgesamt konnten sowohl im Schuljahr 2022/2023 als auch im Schuljahr 2023/2024 71% der Fälle innerhalb von drei Tagen abgeschlossen werden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer lag im Vorjahr bei 5,0 Tagen und in diesem Schuljahr bei 4,8 Tagen.

Abbildung 5: Bearbeitungsdauer nach Kalendertagen\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Art der Anliegen

Die Bearbeitung von Beschwerden nahm die meiste Zeit in Anspruch: nur 19% aller Fälle konnten noch am selben Tag erledigt werden. Eingaben zu Informationen werden in 35% aller Fälle am selben Tag fertig bearbeitet. Die geringste Bearbeitungsdauer weisen Anfragen auf, wobei 37% noch am selben Tag erledigt werden konnten (siehe Abbildung 6).

### Einbringerinnen und Einbringer

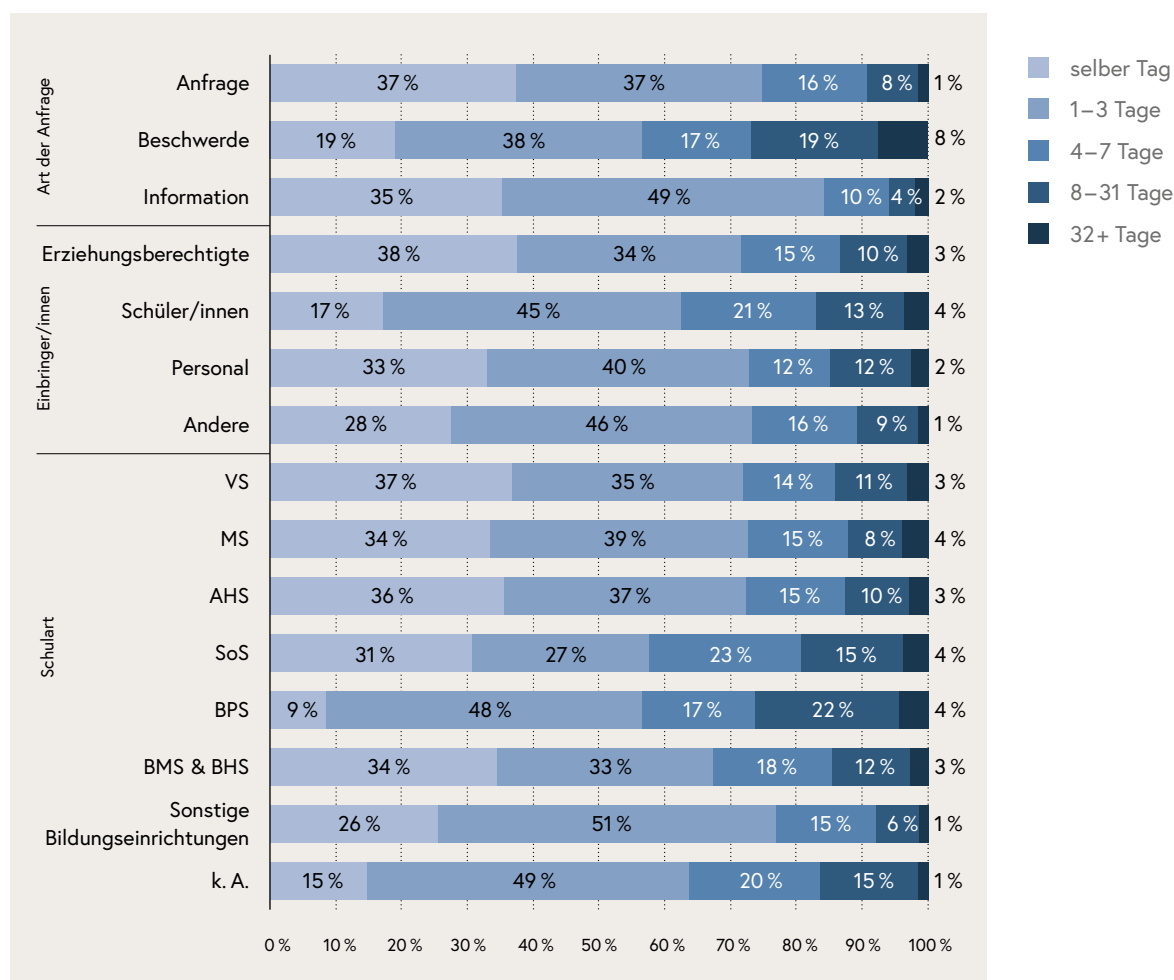
Die Erledigung der Anliegen von Schülerinnen und Schülern nahm mehr Zeit in Anspruch als beispielsweise Anliegen der Gruppe anderer Personen. So wurden 17% der Anliegen der Schülerinnen und Schüler und 28% der Anliegen der Personengruppe Andere am selben Tag erledigt. 33% der Fälle, die durch administratives oder pädagogisches Per-

sonal eingebracht wurden bzw. 38% der Anliegen von Erziehungsberechtigten wurden noch am selben Tag erledigt.

### Schulart

Besonders zügig konnten die Anliegen mit Bezug zur VS beantwortet werden: 37% der Fälle wurden noch am selben Tag abgeschlossen, 72% der Fälle binnen drei Tagen. Einen kurzen Bearbeitungszeitraum und eine Fertigstellung am selben Tag weisen auch Anliegen auf, die sich auf die AHS (36%) sowie MS und BMS & BHS (jeweils 34% der Anliegen) beziehen. Anliegen zu SoS wurden in 31% der Fälle am selben Tag erledigt, jene zu SoBi in 26% der Fälle. Anliegen zu BPS und jene Fälle, die keiner Schulart zuordenbar waren, konnten in 57% bzw. 64% der Fälle innerhalb von drei Tagen abgeschlossen werden. Einen Überblick über diese Zahlen liefert Abbildung 6.

Abbildung 6: Bearbeitungsdauer nach Art des Angelegens, Einbringerinnen bzw. Einbringern und Schulart\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

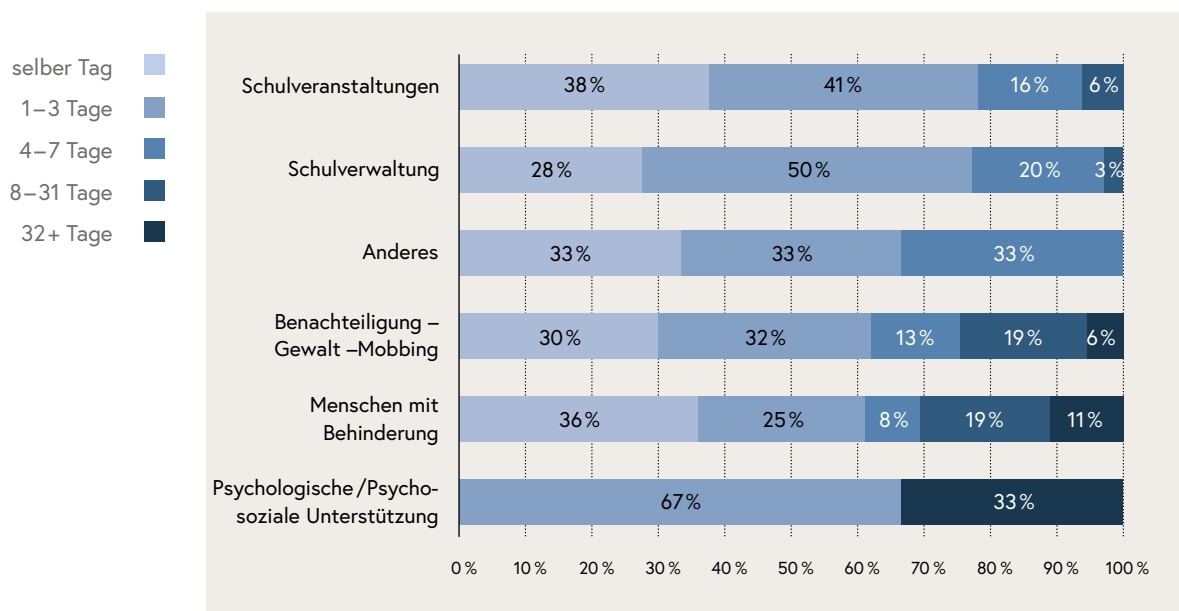
## Themen

Die variierende Bearbeitungsdauer ist auch von dem jeweiligen Themengebiet des Anliegens abhängig. Die folgende Grafik (Abbildung 7) stellt die drei Themengebiete mit der jeweils kürzesten bzw. längsten Bearbeitungsdauer dar.

Es wird deutlich, dass die Bearbeitungsdauer von der jeweiligen Komplexität des Themas abhängt: Während knapp acht von zehn Anliegen zum Thema Schulveranstaltungen innerhalb von drei Tagen bearbeitet werden konnten, sind es 61 % der Fälle zu Menschen mit Behinderung. Beim Thema Psychologische/Psychosoziale Unterstützung dauerte die Bearbeitung eines Drittels der Anliegen 32 Tage oder mehr.

Ersichtlich ist dies auch aus der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer: Ein Anliegen zum Thema Schulverwaltung nahm im Durchschnitt 2,3 Tage in Anspruch, eines zum Thema Benachteiligung – Gewalt – Mobbing 7,1 Tage.

Abbildung 7: Bearbeitungsdauer nach Themenbereich\*



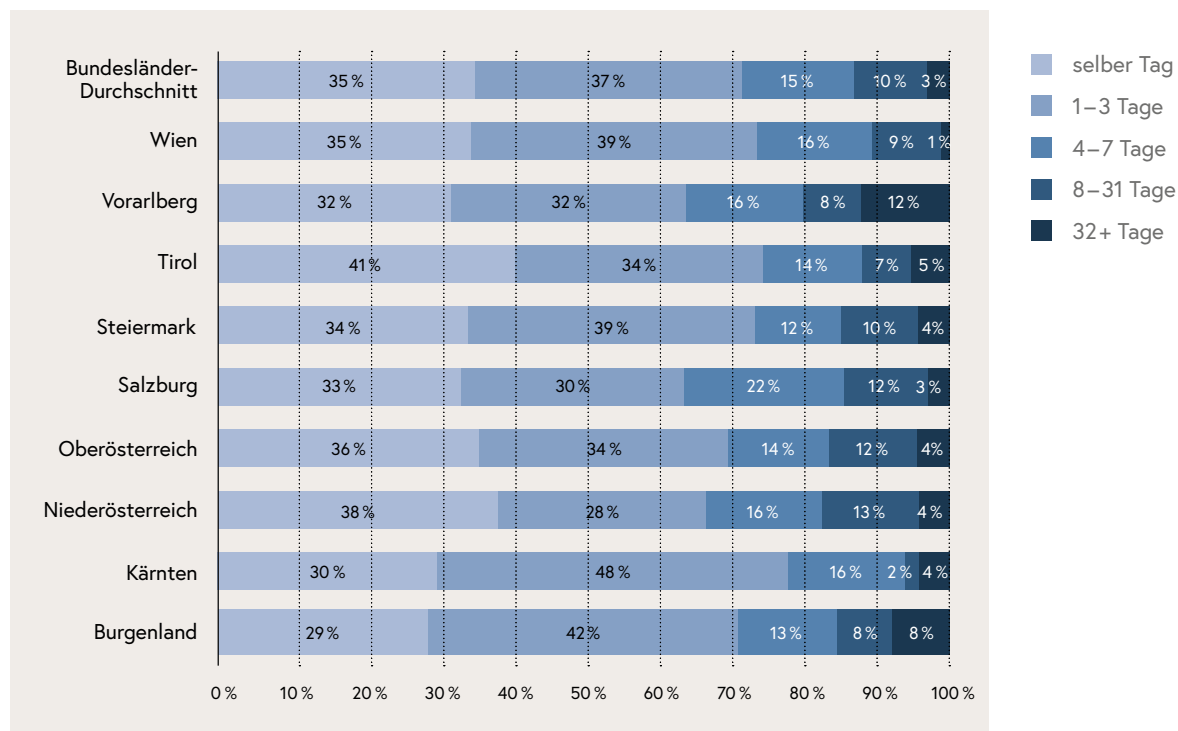
\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

## Bundesländer

Ein Blick auf die Bundesländer zeigt kleinere Unterschiede hinsichtlich der Bearbeitungsdauer. Herangezogen wurden alle jene Anliegen, die einem Bundesland zugeordnet werden konnten, wobei dies bei 13 % aller Fälle nicht möglich war. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der den Bundesländern zuordenbaren Anliegen entspricht mit 4,8 Tagen genau dem Durchschnitt aller Anliegen.

Mehr als sieben von zehn Anliegen aus Kärnten konnten innerhalb von drei Tagen und etwas mehr als neun von zehn Fällen innerhalb einer Woche abgeschlossen werden. In Tirol und Wien konnten mehr als sieben von zehn Anliegen binnen drei Tagen bearbeitet werden und knapp neun von zehn Fällen wurden innerhalb einer Woche erledigt. 64 % der Anliegen in Vorarlberg wurden innerhalb von drei Tagen und 80 % binnen sieben Tagen bearbeitet (Abbildung 8).

Abbildung 8: Bearbeitungsdauer nach Bundesländern\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Insgesamt konnten 33% aller Anliegen noch am selben Tag, 71% binnen drei Tagen und 87% innerhalb einer Woche bearbeitet werden. Insbesondere Anfragen konnten besonders schnell erledigt werden, wobei drei von zehn am selben Tag abgeschlossen wurden. 35% aller Informationen und 19% aller Beschwerden konnten am selben Tag erledigt werden.
- 72% aller Anliegen von Erziehungsberechtigten und 73% jener vom administrativen oder pädagogischen Personal eingebrachten Anliegen konnten im Laufe von drei Tagen bearbeitet werden.
- Nach Themen betrachtet gibt es einen Zusammenhang zwischen Komplexität der jeweiligen Themengebiete und deren Bearbeitungsdauer.
- Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer jener Fälle, die den Bundesländern zugeordnet werden konnten, lag bei 4,8 Tagen.

### 3.3 Bundesländervergleich

Für das Schuljahr 2023/2024 konnten acht von zehn aller abgeschlossenen Anliegen, die in die Zuständigkeit der OSS fielen, einem Bundesland zugeordnet werden (1508 Fälle, 87% der Anliegen). Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zuordnung zu einem Bundesland bei den Fällen um 13 Prozentpunkte gestiegen.

Verglichen mit dem Anteil der Schülerinnen und Schüler pro Bundesland zeigten sich teilweise gravierende Unterschiede in der Verteilung der Anliegen je Bundesland. Ausnahmen stellten dabei das Burgenland und Niederösterreich dar, da der Anteil an Anliegen ungefähr jenem an Schülerinnen und Schülern entsprach. Stark überproportional vertreten waren Anliegen aus der Bundeshauptstadt, während Anliegen aus Bundesländern wie Kärnten, Tirol oder Vorarlberg merklich unterrepräsentiert waren.

Tabelle 5: Anliegen nach Bundesland in Relation zu Schülerinnen- und Schülerzahlen\*

Bundesland	Häufigkeit	Anteil der Häufigkeit	Anzahl Schüler/innen**	Schüler/innenanteil
Burgenland	52	3%	36.028	3%
Kärnten	50	3%	70.376	6%
Niederösterreich	247	16%	213.303	18%
Oberösterreich	159	11%	203.731	17%
Salzburg	69	5%	78.268	7%
Steiermark	143	9%	153.638	13%
Tirol	59	4%	100.594	9%
Vorarlberg	25	2%	56.369	5%
Wien	704	47%	257.884	22%
<b>Gesamt</b>	<b>1508</b>	<b>100%</b>	<b>1.156.538</b>	<b>100%</b>

\* Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

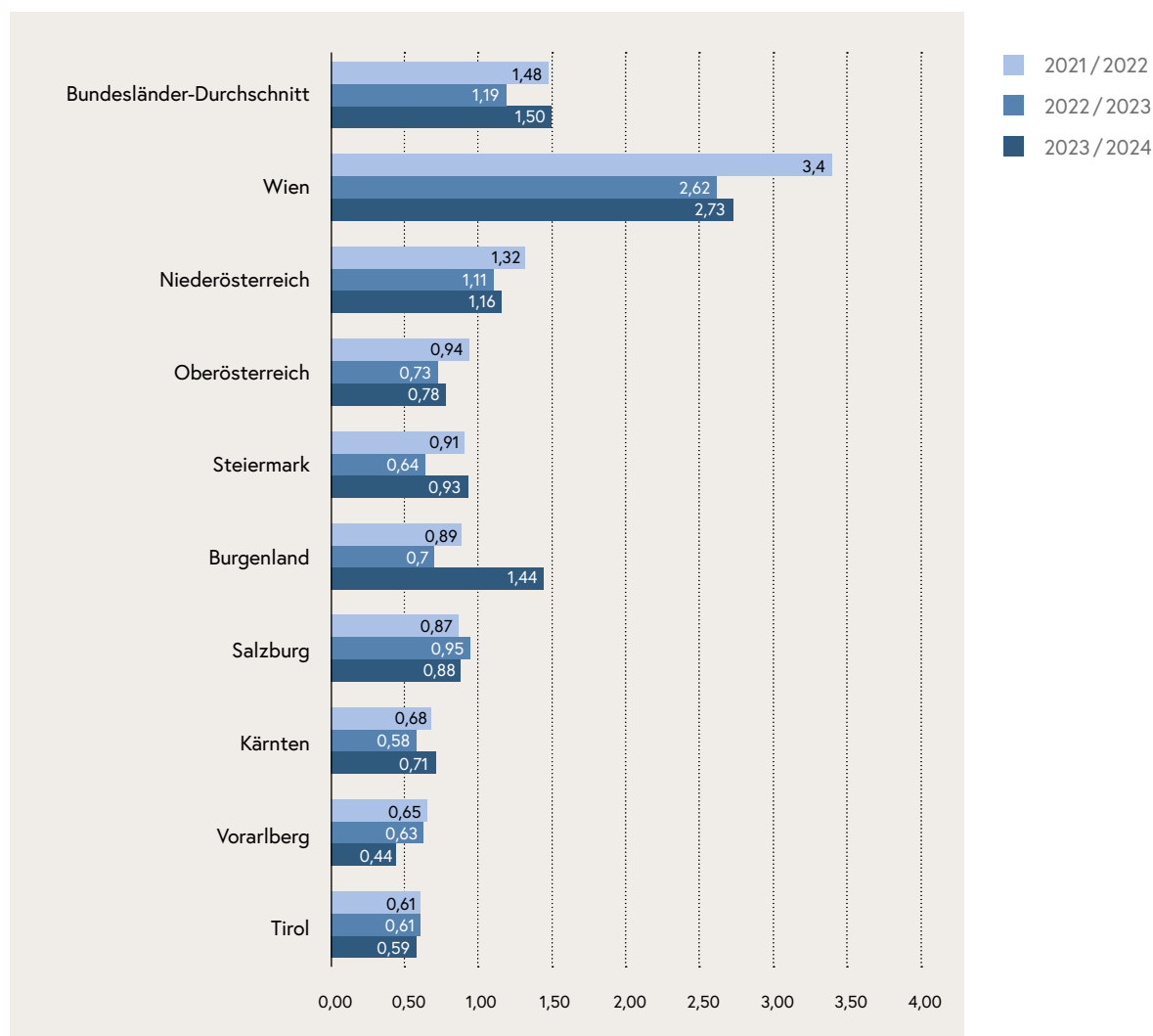
\*\* Statistik Austria (2024): Schülerinnen und Schüler 2023/2024 – nach Bundesländern (vorläufige Daten).

Die Anzahl der zuordenbaren Anliegen je 1000 Schülerinnen und Schüler stieg vom vergangenen Schuljahr von 1,19 Anliegen auf 1,5 im Schuljahr 2023/2024. Der überproportional hohe Anteil der Anliegen aus der Bundeshauptstadt ist weiterhin ersichtlich: Pro 1000 Schülerinnen und Schüler wurden in Wien rund 2,7 Anliegen vorgebracht.

In Tirol stagnieren die Fallzahlen seit dem Schuljahr 2021/2022 mit 0,6 Anliegen pro 1000 Schülerinnen und Schüler. Im Schuljahr 2023/2024 gab es hingegen mehr Anliegen aus

dem Burgenland. Hier stieg der Anteil der Anliegen pro 1000 Schülerinnen und Schüler von 0,7 im Vorjahr auf 1,44 im Schuljahr 2023/2024 (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9: Anliegen pro 1000 Schülerinnen und Schüler nach Bundesland im Zeitvergleich\*



\*Eigene Berechnungen. Statistik Austria (2023): Schülerinnen und Schüler im Schuljahr 2022/2023 nach Bundesland (vorläufige Daten, Schulstatistik)

Bei der Interpretation der folgenden Daten müssen auch die teils geringen Fallzahlen in den Bundesländern Vorarlberg (25), Kärnten (50) und Burgenland (52) beachtet werden sowie dass 13% aller Anliegen keinem Bundesland zugeordnet werden konnten. Dennoch wird abschließend die Struktur der Anliegen je nach Bundesland dargestellt:

### Art des Anliegens

Anfragen waren die häufigste Art der Anliegen über alle Bundesländer hinweg und machten meist mehr als zwei Drittel der Anliegen aus. Eine Ausnahme bildete Vorarlberg, wo 48 % aller Anliegen Anfragen waren. Beschwerden kamen am zweithäufigsten vor und machten je nach Bundesland meist knapp ein Drittel der Fälle aus. In Vorarlberg ging die Hälfte aller Anliegen auf Beschwerden zurück. Ausnahmen waren Salzburg mit nur 20 % und Wien mit 25 %. Der kleinste Anteil an Anliegen war bei Informationen zu verorten, wobei die Anteile zwischen 2 % (Oberösterreich) und 6 % (Steiermark) variierten.

### Einbringerinnen und Einbringer

Von Erziehungsberechtigten kam in jedem Bundesland der überwiegende Anteil der Anliegen (Bundesländerdurchschnitt: 65%). Lediglich Salzburg lag mit 58 % knapp unter dem Durchschnitt. In Vorarlberg kamen besonders viele Anliegen von Schülerinnen und Schülern (28%). Das administrative und pädagogische Personal hatte den größten Anteil an Anliegen in Tirol (17%). In Wien ging beinahe ein Fünftel (19%) aller Anliegen auf die Gruppe anderer Personen zurück.

### Schulart

Insgesamt konnten in den Bundesländern durchschnittlich 5 % der 1508 Fälle, die einem Bundesland zugeordnet werden konnten, keiner Schulart zugeordnet werden. Es gibt zwischen den Bundesländern stark variierende Verteilungsmuster aufgrund der geringen Fallzahlen je nach Schulart und geografischen und historischen Begebenheiten. In Wien gibt es ein diverses Spektrum an Schularten, aus denen Anliegen eingebracht wurden.

Tabelle 6a: Bundeslandspezifische Anliegen nach Art des Anliegens\*

Art des Anliegens	Burgenland	Kärnten	Niederösterreich	Oberösterreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Bundesländer-Durchschnitt
Anfrage	67%	66%	70%	69%	80%	65%	63%	48%	72%	70%
Beschwerde	29%	30%	27%	29%	20%	29%	34%	52%	25%	27%
Information	4%	4%	3%	2%	0%	6%	3%	0%	3%	3%
<b>Gesamt</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.



Tabelle 6b: Bundeslandspezifische Anliegen nach Einbringerinnen bzw. Einbringern\*

Einbringer/innen	Burgenland	Kärnten	Niederösterreich	Oberösterreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Bundesländer-Durchschnitt
Erziehungsberechtigte	69%	68%	69%	67%	58%	69%	63%	60%	64%	65%
Schüler/innen	17%	14%	11%	14%	17%	13%	10%	28%	11%	12%
Personal	10%	4%	9%	7%	12%	7%	17%	8%	6%	8%
Andere	4%	14%	11%	12%	13%	12%	10%	4%	19%	15%
<b>Gesamt</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 6c: Bundeslandspezifische Anliegen nach Schulart\*

Schulart	Burgenland	Kärnten	Niederösterreich	Oberösterreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Bundesländer-Durchschnitt
VS	33%	18%	28%	31%	17%	22%	32%	24%	32%	29%
MS	21%	28%	21%	27%	23%	29%	25%	24%	15%	20%
AHS	21%	34%	21%	16%	26%	21%	22%	16%	25%	23%
SoS	0%	0%	2%	2%	4%	1%	3%	0%	2%	2%
BPS	0%	0%	2%	3%	1%	3%	0%	0%	1%	1%
BMS & BHS	19%	10%	18%	14%	16%	18%	5%	24%	16%	16%
SoBi	2%	4%	4%	3%	6%	5%	8%	8%	5%	4%
k.A.	4%	6%	4%	4%	6%	1%	3%	4%	5%	5%
<b>Gesamt</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Der Themenbereich mit dem größten Anteil für alle neun Bundesländer war wieder Unterricht – Lernen – Noten (Bundesländer-Durchschnitt 22%). Burgenland weist den höchsten Anteil an Anliegen zu diesem Thema auf. Danach folgte das Thema Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer, wobei Niederösterreich jenes Bundesland mit dem geringsten Anteil (15%) und Vorarlberg mit dem höchsten Anteil (44%) an Anliegen in diesem Themenbereich war. In den folgenden Bundesländer-Abschnitten in Kapitel 4 werden die jeweiligen Verteilungsmuster genauer erörtert.

Tabelle 7: Verteilung der Anliegen auf die unterschiedlichen Themenfelder nach Bundesländern\*

	Burgenland	Kärnten	Niederösterreich	Oberösterreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Bundesländer-Durchschnitt
Schulplatz/Schulwechsel	8%	10%	11%	10%	6%	13%	15%	8%	22%	16%
Schulabschluss (-prüfungen)	6%	12%	5%	3%	10%	4%	3%	8%	6%	6%
Bildungsberatung	2%	4%	3%	1%	1%	3%	3%	0%	4%	3%
Internationale Bildung(-swege)	2%	0%	2%	2%	6%	2%	3%	0%	5%	3%
Menschen mit Behinderung	4%	0%	3%	5%	3%	3%	2%	4%	1%	2%
Beihilfen und Förderungen	0%	6%	3%	2%	3%	2%	2%	0%	3%	3%
Psychologische/ Psychosoziale Unterstützung	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pädagogische Förderung	2%	6%	7%	4%	10%	7%	3%	12%	2%	5%
Unterricht – Lernen – Noten	31%	24%	25%	23%	23%	25%	22%	12%	20%	22%
Schulveranstaltungen	2%	2%	1%	2%	0%	3%	2%	0%	2%	2%
Ganztägige Schulformen (schulische Tagesbetreuung)	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Schule – Eltern – Schüler/innen – Lehrer/innen	17%	16%	15%	22%	20%	19%	19%	44%	16%	18%
Benachteiligung – Gewalt – Mobbing	10%	4%	15%	16%	6%	12%	8%	8%	8%	10%
Schulverwaltung	13%	6%	5%	4%	9%	2%	10%	4%	7%	6%
Dienst-/Besoldungsrecht	4%	4%	3%	1%	1%	3%	7%	0%	3%	3%
Anderes	0%	2%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 8: Verteilung der Kurztelefonate nach Bundesländern

	Burgenland	Kärnten	Niederösterreich	Oberösterreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	Gesamt
Anzahl der Kurztelefonate	60	47	260	76	59	91	45	23	666	1329

Von insgesamt 1415 geführten Kurztelefonaten konnten 1329 (94 %) einem Bundesland zugeordnet werden. Die restlichen 86 Anrufe (6 %) kamen aus dem Ausland und konnten daher keinem Bundesland zugeordnet werden. Einen deutlichen Schwerpunkt stellte wiederum Wien dar, wobei die Hälfte aller Anrufe auf die Bundeshauptstadt entfielen. Deutlich unterrepräsentiert waren hingegen Anrufe aus Oberösterreich, Tirol und Vorarlberg. So kamen zum Beispiel nur 6 % der Anrufe aus Oberösterreich im Vergleich zum prozentuellen Schülerinnen- und Schüleranteil von 17 %.

#### Fazit

- Insgesamt konnten im Schuljahr 2023/2024 1508 Fälle dem jeweiligen Bundesland zugeordnet werden.
- Wien war überrepräsentiert, da die Anzahl der Anliegen jene der Schülerinnen- und Schülerzahl überstieg. Auf die Bundeshauptstadt entfiel rund jeder zweite der zuordenbaren Fälle.
- Die Anzahl der zuordenbaren Fälle ist von 1,19 Fälle im Vorjahr auf 1,5 Fälle im Schuljahr 2023/2024 gestiegen. Im Burgenland stieg dieser Wert auf 1,44 (Vorjahr: 0,7) Anliegen pro Schülerin bzw. Schüler.
- Für das Schuljahr 2023/2024 konnten 1329 (94 %) aller Kurztelefonate einem Bundesland zugeordnet werden. Der überwiegende Anteil, nämlich 50 %, kam aus Wien, während Anrufe aus Oberösterreich, Tirol und Vorarlberg im Vergleich zum prozentuellen Schülerinnen- und Schüleranteil stark unterrepräsentiert waren.

# 4 Bundesländerübersicht

Bei der Interpretation der folgenden Daten müssen die teils geringen Fallzahlen in den Bundesländern Vorarlberg (25 Fälle), Kärnten (50) und Burgenland (52) berücksichtigt werden, ebenso die Tatsache, dass 13% aller Anliegen keinem Bundesland zuordenbar waren. Damit beläuft sich die Anzahl der bei der OSS eingegangenen und abgeschlossenen Anliegen, welche einem Bundesland zugeordnet werden konnten, im Schuljahr 2023/2024 auf 1508.

## 4.1 Burgenland

Im Schuljahr 2023/2024 gab es 52 Anliegen aus dem Burgenland (3% aller Anliegen), womit die Anzahl der Fälle im Vergleich zum Schuljahr 2022/2023 um 27 Fälle gestiegen ist, was einen Anstieg von 2 Prozentpunkten aus dem Burgenland ergibt.

Tabelle 9: Übersicht der Anliegen im Burgenland

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus dem Burgenland	31	25	52
%-Anteil	1%	1%	3%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	2%	2%	3%

Beinahe sieben von zehn Anliegen wurden von Erziehungsberechtigten und 17% der Anliegen von Schülerinnen und Schülern eingebracht, wobei die beiden Gruppen im Vergleich zum Bundesländerdurchschnitt etwas überrepräsentiert waren. Anliegen des Personals (10%) entsprachen in etwa dem Bundesländerdurchschnitt, während der Anteil der Anliegen der Gruppe anderer Personen (4%) im Vergleich zum Bundesländerdurchschnitt unterrepräsentiert war.

Ein Drittel der Anliegen stammte aus VS, während elf Anliegen jeweils der MS und der AHS zugeordnet werden konnten. Weitere zehn Fälle gehörten zur BMS & BHS und ein Fall zu SoBi. Diese Verteilung entspricht auch in etwa jener des Anteils an Schülerinnen und Schülern im Burgenland in den jeweiligen Schularten mit Ausnahme der AHS, welche in den Anfragen überrepräsentiert war, und den SoS sowie BPS, welche unterrepräsentiert waren. Zwei Anliegen konnten keiner Schulart zugeordnet werden.

Tabelle 10a: Struktur der Anliegen im Burgenland\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	36	69 %	65 %	-	80 %
Schüler/innen	9	17 %	12 %	-	350 %
Personal	5	10 %	8 %	-	150 %
Andere	2	4 %	15 %	-	100 %
<b>Gesamt</b>	<b>52</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>-</b>	<b>108 %</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 10b: Struktur der Anliegen im Burgenland\*

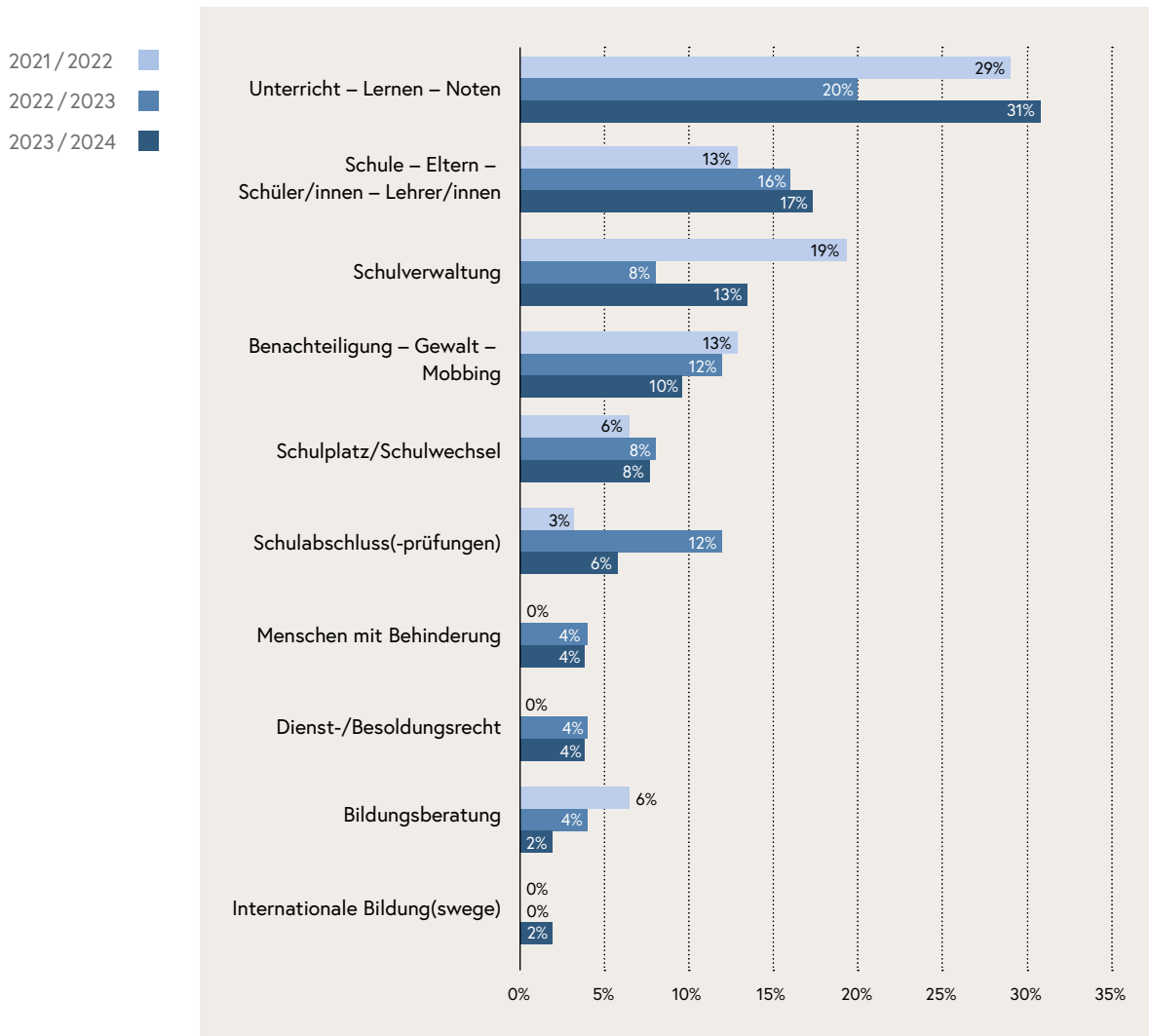
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	17	33 %	29 %	31 %	113 %
MS	11	21 %	20 %	20 %	175 %
AHS	11	21 %	23 %	16 %	267 %
SoS	0	0 %	2 %	1 %	-100 %
BPS	0	0 %	1 %	7 %	0 %
BMS & BHS	10	19 %	16 %	22 %	43 %
SoBi	1	2 %	4 %	3 %	0 %
k.A.	2	4 %	5 %	-	100 %
<b>Gesamt</b>	<b>52</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>108 %</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Das Thema Unterricht – Lernen – Noten war mit 16 Anliegen (31%) das häufigste der Anliegen im Burgenland. In Abbildung 10 sind die zehn Themen mit den meisten Anliegen im Schuljahr 2023/2024 dargestellt.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 60 (5%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus dem Burgenland (siehe Tabelle 8).

Abbildung 10: Thematische Verteilung der Anliegen im Burgenland\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Im Burgenland wurden im Schuljahr 2023/2024 insgesamt 52 Anliegen – und damit um 27 mehr als im vergangenen Schuljahr – eingebracht.
- Die meisten Anliegen stammten von Erziehungsberechtigten (36 Anliegen, 69%), was leicht über dem bundesweiten Durchschnitt (65%) liegt.
- Im Fokus stand das Themengebiet Unterricht – Lernen – Noten mit 16 Fällen (31%).

## 4.2 Kärnten

In Kärnten konnten im Schuljahr 2023/2024 50 Anliegen und somit um neun mehr als noch im vergangenen Schuljahr verzeichnet werden.

Tabelle 11: Übersicht der Anliegen in Kärnten

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Kärnten	48	41	50
%-Anteil	2 %	2 %	3 %
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	2 %	3 %	3 %

Sechs von zehn Anliegen (68 %) stammten von Erziehungsberechtigten, was leicht über dem Bundesländerdurchschnitt (65 %) liegt. Anliegen von Schülerinnen bzw. Schülern (14 %) und aus der Kategorie Andere (14 %) entsprachen ungefähr dem Bundesländerdurchschnitt (12 % bzw. 15 %). Administratives und pädagogisches Personal war im Vergleich zum Bundesländerdurchschnitt unterrepräsentiert. Verglichen mit dem Vorjahr kamen um 75 % mehr Anliegen von Schülerinnen bzw. Schülern und 42 % mehr von Erziehungsberechtigten. Im Gegenzug verzeichnete die OSS aus den Gruppen Personal und Andere um jeweils zwei Fälle weniger.

Der AHS konnte mit 17 Fällen (34 %) der größte Teil der Anliegen zugeordnet werden, wodurch die Anfragen im Vergleich zum Schülerinnen- bzw. Schüleranteil unterrepräsentiert waren. Weiters waren 28 % der Anliegen der MS zuzuordnen (im Vergleich zu 18 % der Schülerinnen und Schüler in Kärnten) und weitere 18 % der VS (30 % der Schülerinnen und Schüler).

Tabelle 12a: Struktur der Anliegen in Kärnten\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	34	68%	65%	-	42%
Schüler/innen	7	14%	12%	-	75%
Personal	2	4%	8%	-	-50%
Andere	7	14%	15%	-	-22%
<b>Gesamt</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>22%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 12b: Struktur der Anliegen in Kärnten\*

Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	9	18%	29%	30%	-25%
MS	14	28%	20%	18%	367%
AHS	17	34%	23%	19%	89%
SoS	0	0%	2%	0%	0%
BPS	0	0%	1%	12%	-100%
BMS & BHS	5	10%	16%	18%	-29%
SoBi	2	4%	4%	3%	0%
k.A.	3	6%	5%	-	-50%
<b>Gesamt</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>22%</b>

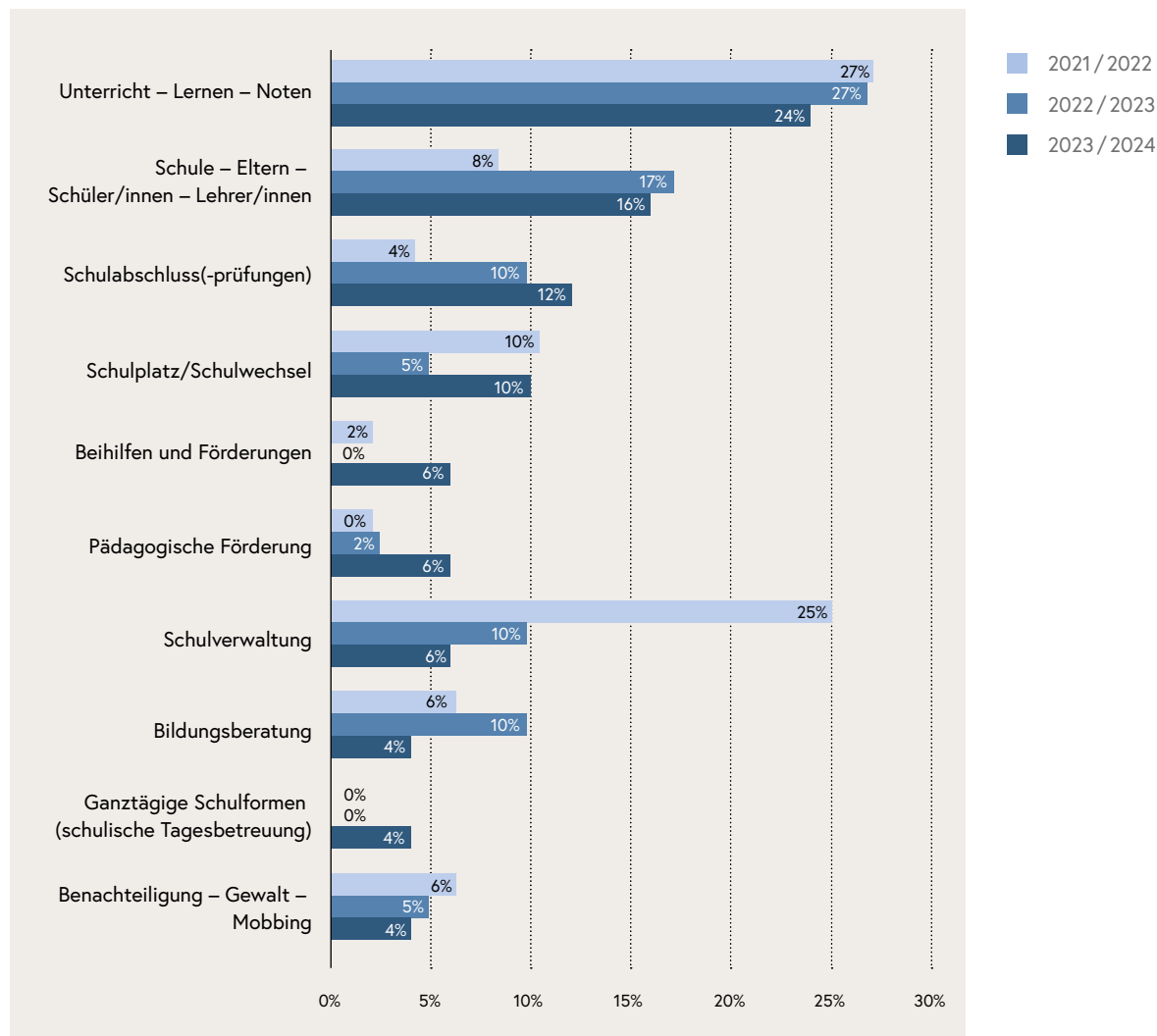
\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Das häufigste Themengebiet in Kärnten war mit zwölf Anliegen (24%) der Bereich Unterricht – Lernen – Noten. Das waren um drei Prozentpunkte weniger Fälle als im Schuljahr 2022/2023. Auf den Themenbereich Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer entfielen 16% der Anliegen (acht Fälle) und 12% der Fälle (sechs Fälle) ließen sich dem Themengebiet Schulabschluss(-prüfungen) zuordnen. Zum Thema Ganztägige Schulformen (schulische Betreuung) gab es im Schuljahr 2023/2024 erstmals zwei Fälle (4%), während es in den letzten beiden Schuljahren keine Anliegen zu diesem Thema gab.



In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 47 (4%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Kärnten (siehe Tabelle 8).

Abbildung 11: Thematische Verteilung der Anliegen in Kärnten\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Im Schuljahr 2023/2024 verzeichnete Kärnten mit 50 Anliegen neun Anliegen mehr als im Schuljahr 2022/2023.
- Erziehungsberechtigte reichten am häufigsten Anliegen ein (68%), gefolgt von Schülerinnen bzw. Schülern und der Personengruppe der Anderen mit jeweils 14%. Dieses Schuljahr kamen mehr Anliegen von Erziehungsberechtigten (+42% im Vergleich zum Vorjahr) und von Schülerinnen bzw. Schülern (+75%). Dies entsprach in etwa dem Bundesländerdurchschnitt.
- Der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten stand mit 24% aller Anliegen im Fokus.

## 4.3 Niederösterreich

In Niederösterreich wurden im Schuljahr 2023/2024 247 Fälle verzeichnet, was im Vergleich zum Schuljahr 2022/2023 ein Anstieg um vierzehn Fälle war. Von sämtlichen Fällen, die einem Bundesland zugeordnet werden konnten (1508), stammten 16 % aus Niederösterreich.

Tabelle 13: Übersicht der Anliegen in Niederösterreich

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Niederösterreich	274	233	247
%-Anteil	12 %	13 %	14 %
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	16 %	17 %	16 %

Erziehungsberechtigte waren in Niederösterreich die häufigsten Einbringerinnen und Einbringer von Anliegen (69 %). Schülerinnen bzw. Schüler und andere Einbringerinnen bzw. Einbringer machten jeweils 11 % der Fälle aus. 9 % der Anliegen stammten vom Personal, was eine Steigerung um 8 Fälle (+57 %) verglichen mit dem Schuljahr 2022/2023 bedeutet.

Anliegen zu Volksschulen machten mit 28 % den größten Anteil von Fällen aus. Darauf folgten Ansuchen zu MS und AHS mit jeweils 21 %. Im Vergleich zum vergangenen Schuljahr gab es deutlich mehr Anliegen aus der MS (+66 %), wobei der Anteil an Anfragen dem Bundesländerdurchschnitt entsprach. Es konnten nur zehn Fälle keiner Schulart zugeordnet werden, was um 23 Anliegen weniger sind als im Schuljahr 2022/2023 (-70 %).

Tabelle 14a: Struktur der Anliegen in Niederösterreich\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	171	69 %	65 %	-	4 %
Schüler/innen	28	11 %	12 %	-	-3 %
Personal	22	9 %	8 %	-	57 %
Andere	26	11 %	15 %	-	13 %
<b>Gesamt</b>	<b>247</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>-</b>	<b>6 %</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 14b: Struktur der Anliegen in Niederösterreich\*

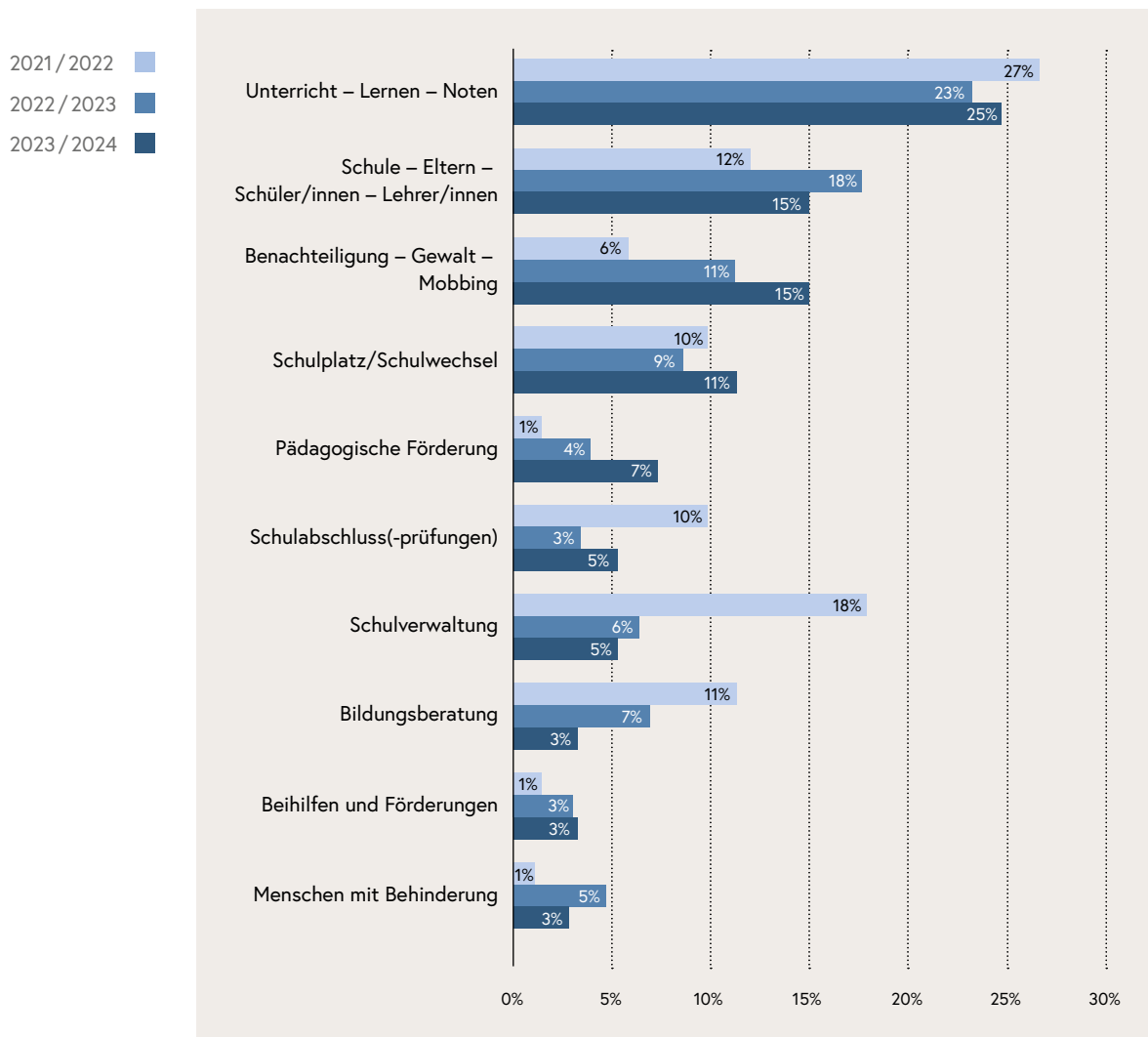
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	70	28 %	29 %	32 %	11 %
MS	53	21 %	20 %	19 %	66 %
AHS	51	21 %	23 %	18 %	21 %
SoS	6	2 %	2 %	2 %	-14 %
BPS	4	2 %	1 %	9 %	33 %
BMS & BHS	44	18 %	16 %	16 %	5 %
SoBi	9	4 %	4 %	4 %	-18 %
k.A.	10	4 %	5 %	-	-70 %
<b>Gesamt</b>	<b>247</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>6 %</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Am häufigsten betrafen Anliegen in Niederösterreich das Themengebiet Unterricht – Lernen – Noten (25%). Danach folgten Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer sowie Benachteiligung – Gewalt – Mobbing mit jeweils 15%. Anliegen zum Themengebiet Pädagogische Förderung machten im Schuljahr 2021/2022 lediglich 1% aller Fälle in Niederösterreich aus, während es im Schuljahr 2023/2024 bereits 7% waren.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 260 (20%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Niederösterreich (siehe Tabelle 8).

Abbildung 12: Thematische Verteilung der Anliegen in Niederösterreich\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- In Niederösterreich wurden im Schuljahr 2023/2024 insgesamt 247 Anliegen – und damit um 14 mehr als im Schuljahr 2022/2023 – eingebracht.
- Anliegen von Erziehungsberechtigten waren in Niederösterreich am häufigsten (171 Fälle, 69%), gefolgt von Schülerinnen bzw. Schülern und Personal mit jeweils 11%.
- Das Themengebiet Unterricht – Lernen – Noten war mit 61 Anliegen (25%) am häufigsten vertreten.

## 4.4 Oberösterreich

In Oberösterreich konnten insgesamt 159 Anliegen verortet werden. Das waren 11 Fälle mehr als im Schuljahr 2022/2023. Von den Fällen, die einem Bundesland zugeordnet werden konnten, entfielen seit dem Schuljahr 2021/2022 konstant 11 % auf Oberösterreich.

Tabelle 15: Übersicht der Anliegen in Oberösterreich

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Oberösterreich	188	148	159
%-Anteil	8%	8%	9%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	11%	11%	11%

Rund zwei Drittel der Anliegen stammten von Erziehungsberechtigten (67%), somit elf Fälle mehr als im letzten Schuljahr (+14%). Danach folgten Ansuchen von Schülerinnen und Schülern (14%) und anderen Einbringerinnen bzw. Einbringern (12%). Es gab sieben Fälle weniger, welche vom Personal eingebracht wurden (-39%), als im Schuljahr 2022/2023.

Die meisten Anliegen waren mit 50 Fällen (31%) bei VS zu verorten. Das ist im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg von 35%. Überproportional viele Fälle gab es zu MS mit 27%, verglichen mit dem Bundesländerdurchschnitt (20%) sowie mit dem Anteil der Schülerinnen und Schüler aus dem Bundesland (21%). Anliegen mit Bezug zur AHS waren mit 16% am dritthäufigsten und lagen damit unter dem Bundesländerdurchschnitt (23%), entsprachen jedoch in etwa dem Anteil der Schülerinnen und Schüler in Oberösterreich (14%).

Tabelle 16a: Struktur der Anliegen in Oberösterreich\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	107	67%	65%	-	14%
Schüler/innen	22	14%	12%	-	16%
Personal	11	7%	8%	-	-39%
Andere	19	12%	15%	-	27%
<b>Gesamt</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>7%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 16b: Struktur der Anliegen in Oberösterreich\*

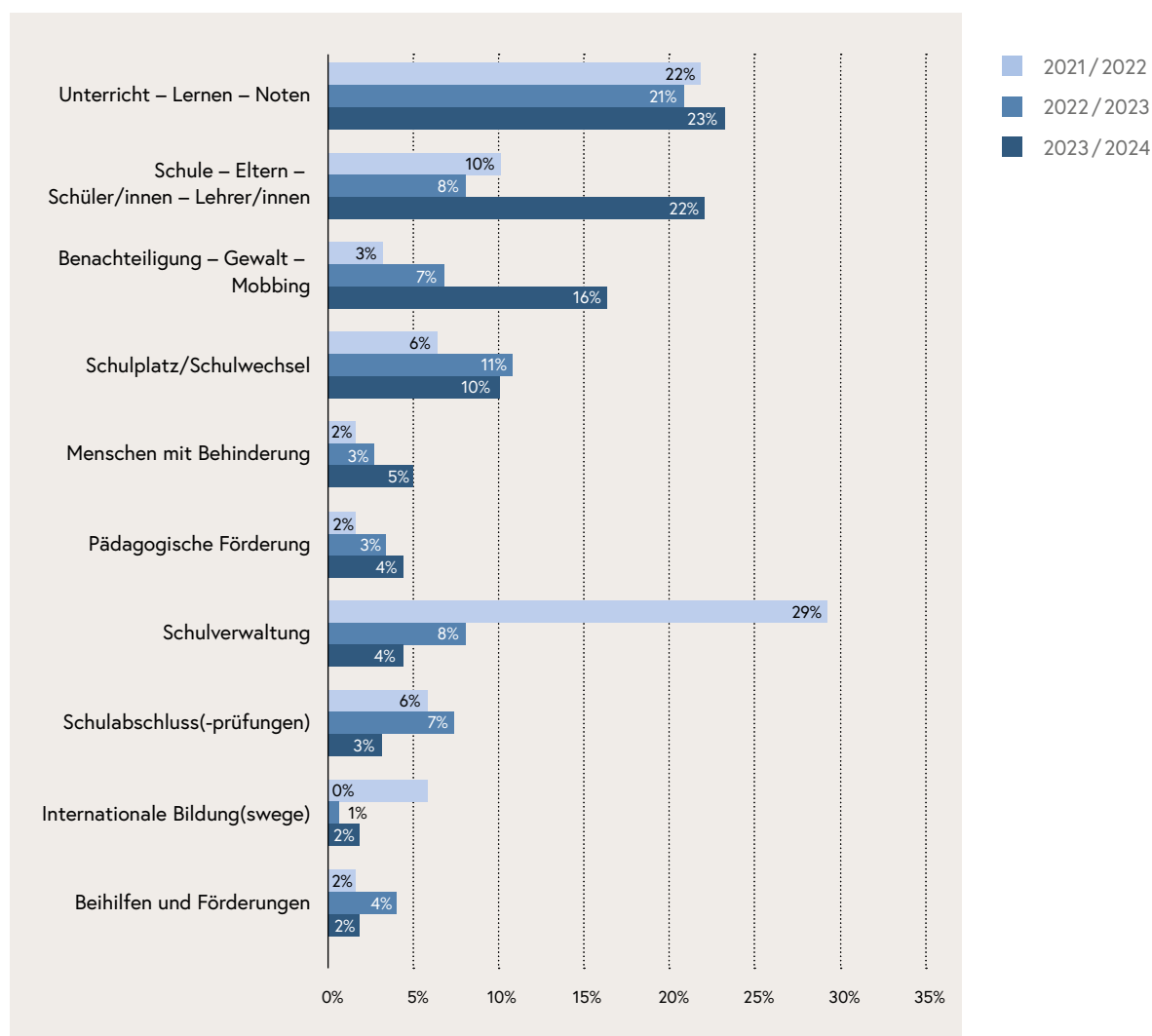
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	50	31%	29%	33%	35%
MS	43	27%	20%	21%	48%
AHS	25	16%	23%	14%	14%
SoS	3	2%	2%	1%	-50%
BPS	5	3%	1%	13%	-17%
BMS & BHS	22	14%	16%	15%	-12%
SoBi	4	3%	4%	3%	0%
k.A.	7	4%	5%	-	-63%
<b>Gesamt</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Das Themenfeld Unterricht – Lernen – Noten war mit 23 % Thema der meisten Anliegen, gefolgt von Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer (22%), welches im Schuljahr 2022/2023 noch 8 % verzeichnete. Einen Anstieg an Fällen gab es auch bei Benachteiligung – Gewalt – Mobbing von 7 % im Schuljahr 2022/2023 auf 16 % im aktuellen Schuljahr.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 76 (6 %) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Oberösterreich (siehe Tabelle 8).

Abbildung 13: Thematische Verteilung der Anliegen in Oberösterreich\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Insgesamt wurden in Oberösterreich im Schuljahr 2023/2024 mit 159 Anliegen elf Fälle mehr als im Schuljahr 2022/2023 verzeichnet.
- Am häufigsten wurden Anliegen mit 107 Anliegen (67%) von Erziehungsberechtigten eingebracht, gefolgt von Schülerinnen bzw. Schülern (14%) und anderen Personen (12%).
- Der thematische Fokus lag beim Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten. 37 Anliegen (23%) entfielen auf diesen Themenbereich.

## 4.5 Salzburg

In Salzburg gab es im Schuljahr 2023/2024 69 Anliegen (4% aller abgeschlossenen und in den Zuständigkeitsbereich der OSS fallenden Anliegen). Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil damit um fünf Fälle gesunken.

Tabelle 17: Übersicht der Anliegen in Salzburg

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Salzburg	67	74	69
%-Anteil	3%	4%	4%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	4%	5%	5%

In Salzburg stammten 40 Anliegen von Erziehungsberechtigten (58%), was einer Reduktion um 18% im Vergleich zum Schuljahr 2022/2023 entspricht. Zudem liegt dieser Wert unter dem Bundesländerdurchschnitt (65%). 17% der Anliegen stammten von Schülerinnen bzw. Schülern, 13% von anderen Personen und 12% vom Personal.

Der größte Anteil an Anliegen (18 Fälle bzw. 26%) konnten der AHS zugeordnet werden. Weiters bezogen sich 23% der Anliegen auf MS und 17% auf VS. Im letzteren Fall lag dies unter dem Durchschnitt der Bundesländer für VS (29%) und unter dem Anteil der Schülerinnen und Schüler in dieser Schulart (30%).

Tabelle 18a: Struktur der Anliegen in Salzburg\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	40	58%	65%	-	-18%
Schüler/innen	12	17%	12%	-	140%
Personal	8	12%	8%	-	167%
Andere	9	13%	15%	-	-47%
<b>Gesamt</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-	<b>-7%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.



Tabelle 18b: Struktur der Anliegen in Salzburg\*

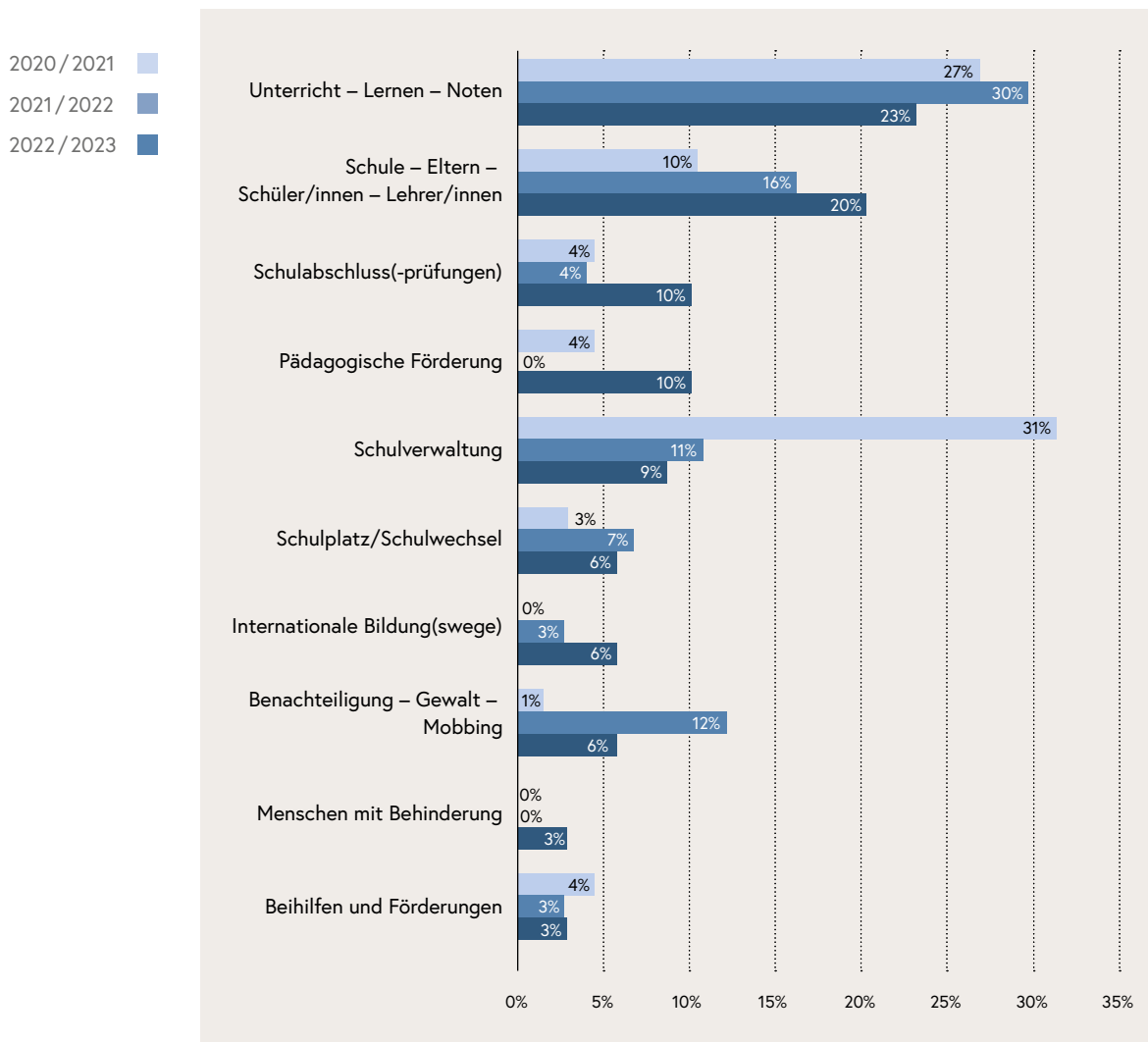
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	12	17%	29%	30%	-45%
MS	16	23%	20%	18%	129%
AHS	18	26%	23%	18%	6%
SoS	3	4%	2%	2%	-
BPS	1	1%	1%	12%	-
BMS & BHS	11	16%	16%	17%	0%
SoBi	4	6%	4%	4%	300%
k.A.	4	6%	5%	-	-75%
<b>Gesamt</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-7%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Auch in Salzburg war das Thema Unterricht – Lernen – Noten das häufigste mit 16 Anliegen (23%) im Schuljahr 2023/2024. Im Vergleich zum vorhergehenden Schuljahr ist die Zahl der Anliegen jedoch um sieben Prozentpunkte gesunken. Knapp danach folgte das Thema Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer mit 20%. Verglichen zu den Vorjahren gab es einen starken Anstieg beim Thema Schulabschluss(-prüfungen) von 4% auf 10% im Schuljahr 2023/2024. Auch das Thema Pädagogische Förderung stieg von 0% im Schuljahr 2022/2023 auf 10% im letzten Schuljahr an.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 59 (4%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Salzburg (siehe Tabelle 8).

Abbildung 14: Thematische Verteilung der Anliegen in Salzburg\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Insgesamt wurden in Salzburg im Schuljahr 2023/2024 69 Anliegen – und damit um fünf weniger als im Schuljahr 2022/2023 – eingebracht.
- Erziehungsberechtigte reichten in Salzburg (40 Anliegen, 58 %) im Vergleich zum Bundesländerdurchschnitt etwas weniger Anliegen ein.
- Thematisch stand der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten im Fokus. 26 Anliegen (23 %) entfielen auf diesen.

## 4.6 Steiermark

In der Steiermark wurden im Schuljahr 2023/2024 143 Anliegen verzeichnet. Das waren um 46 Anliegen mehr als im Vorjahr.

Tabelle 19: Übersicht der Anliegen in der Steiermark

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Steiermark	137	97	143
%-Anteil	6%	5%	8%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	8%	7%	9%

Mit 98 Fällen (69%) stammten beinahe sieben von zehn Anliegen von Erziehungsberechtigten. Das ist eine Steigerung um 27 Fälle (+38%) im Vergleich zum Vorjahr. Schülerinnen und Schüler waren mit 13%, die Personengruppe der Anderen mit 12% und das Personal mit 7% der Anliegen vertreten. Die meisten Fälle konnten der MS (29%) zugeordnet werden. Das waren um 30 Anliegen mehr als noch im Vorjahr (+273%). Die MS war somit im Vergleich zum Anteil der Schülerinnen und Schüler im Bundesland und im Bundesländerdurchschnitt überrepräsentiert. Weiters standen 22% der Fälle in Bezug zur VS und 21% zur AHS.

Tabelle 20a: Struktur der Anliegen in der Steiermark\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	98	69%	65%	-	38%
Schüler/innen	18	13%	12%	-	64%
Personal	10	7%	8%	-	11%
Andere	17	12%	15%	-	240%
<b>Gesamt</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>47%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 20b: Struktur der Anliegen in der Steiermark\*

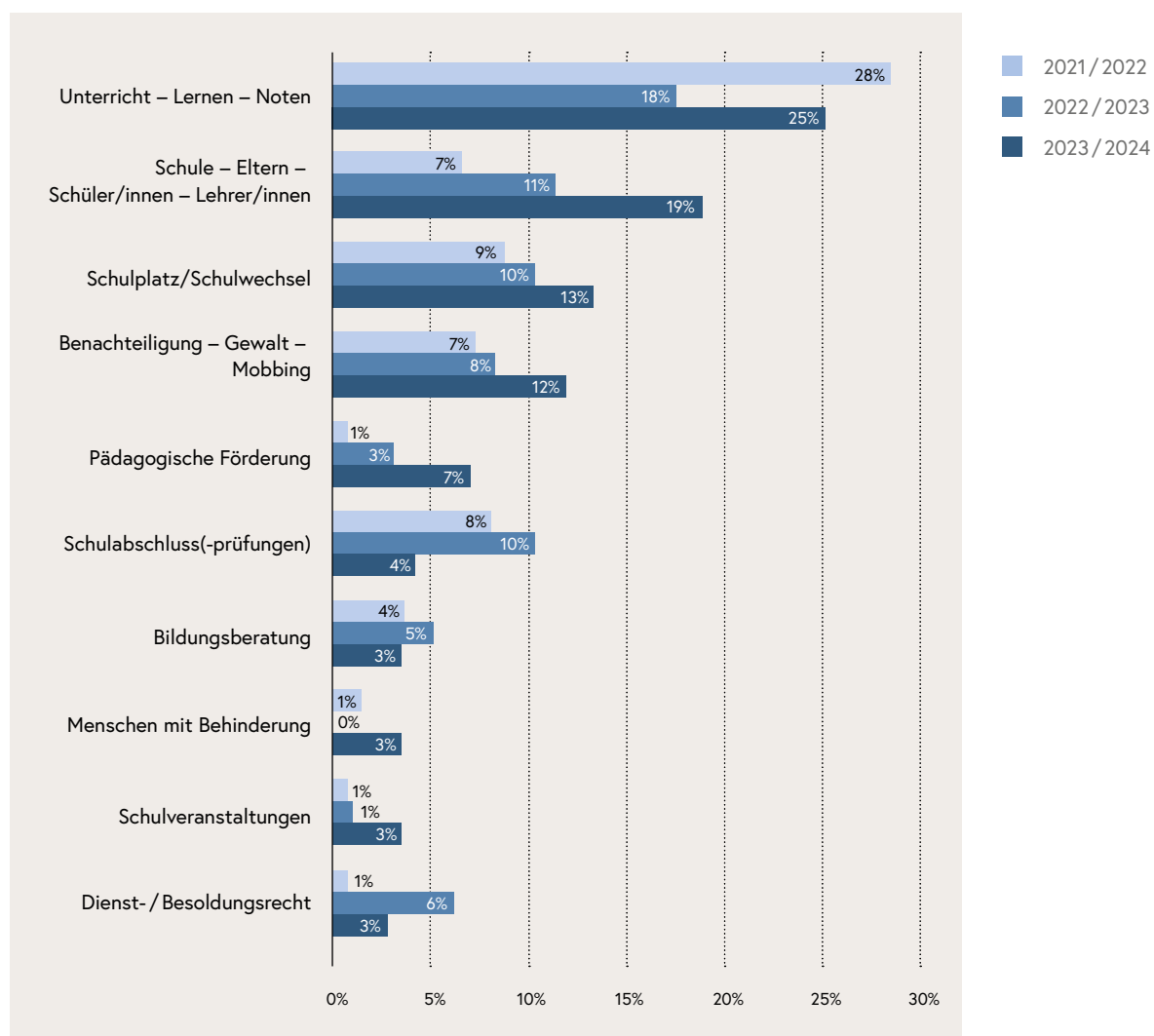
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	32	22%	29%	31%	60%
MS	41	29%	20%	19%	273%
AHS	30	21%	23%	19%	100%
SoS	1	1%	2%	0%	0%
BPS	4	3%	1%	11%	300%
BMS & BHS	26	18%	16%	15%	8%
SoBi	7	5%	4%	5%	133%
k.A.	2	1%	5%	-	-91%
<b>Gesamt</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>47%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Zum Thema Unterricht – Lernen – Noten wurden mit 36 Fällen (25%) die meisten Anliegen gestellt. Im Vergleich zum Vorjahr gab es im Schuljahr 2023/2024 um 19 Fälle mehr.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 91 (7%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus der Steiermark (siehe Tabelle 8).

Abbildung 15: Thematische Verteilung der Anliegen in der Steiermark\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- In der Steiermark wurden im Schuljahr 2023/2024 insgesamt 143 Anliegen – und damit um 46 weniger als im Schuljahr 2022/2023 – eingebracht.
- Erziehungsberechtigte brachten in der Steiermark (98 Anliegen, 69%) öfter Anliegen ein als Schülerinnen bzw. Schüler (13%) und Andere (12%).
- Thematisch stand der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten im Fokus. 36 Anliegen (18%) entfielen auf diesen Themenbereich.

## 4.7 Tirol

Im Schuljahr 2023/2024 konnten insgesamt 59 Anliegen (3% aller Fälle) Tirol zugeordnet werden. Das sind um zwei Fälle weniger als im Vorjahr.

Tabelle 21: Übersicht der Anliegen in Tirol

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Tirol	60	61	59
%-Anteil	3%	3%	3%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	4%	4%	4%

Fast sechs von zehn Anliegen wurden von Erziehungsberechtigten eingebracht, was um ein Fall mehr (+3%) ist als im Schuljahr 2022/2023. Der Anteil von Schülerinnen und Schülern hat sich von elf auf sechs Anliegen verringert. Einen überproportional großen Anteil an Einreichungen verglichen mit dem Bundesländerdurchschnitt gab es vom Personal (17%): Diese sind von vier Fällen im vergangenen Schuljahr auf zehn Fälle im Schuljahr 2023/2024 gestiegen (+150%).

Ein großer Teil der Anliegen kann VS (19) und MS (15) zugeordnet werden. Im Vergleich zum Bundesländerdurchschnitt und dem Anteil der Schülerinnen bzw. Schüler in Tirol wurden weniger Anliegen in Bezug auf die BMS & BHS eingebracht (5% der Fälle, 15% der Schülerinnen und Schüler, 16% im Bundesländerdurchschnitt). Anliegen aus der AHS waren im Gegenzug im Vergleich zum Schülerinnen- und Schüleranteil überrepräsentiert. Lediglich zwei Fälle konnten keiner Schulart zugeordnet werden.

Tabelle 22a: Struktur der Anliegen in Tirol\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	37	63%	65%	-	3%
Schüler/innen	6	10%	12%	-	-45%
Personal	10	17%	8%	-	150%
Andere	6	10%	15%	-	-40%
<b>Gesamt</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-3%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 22b: Struktur der Anliegen in Tirol\*

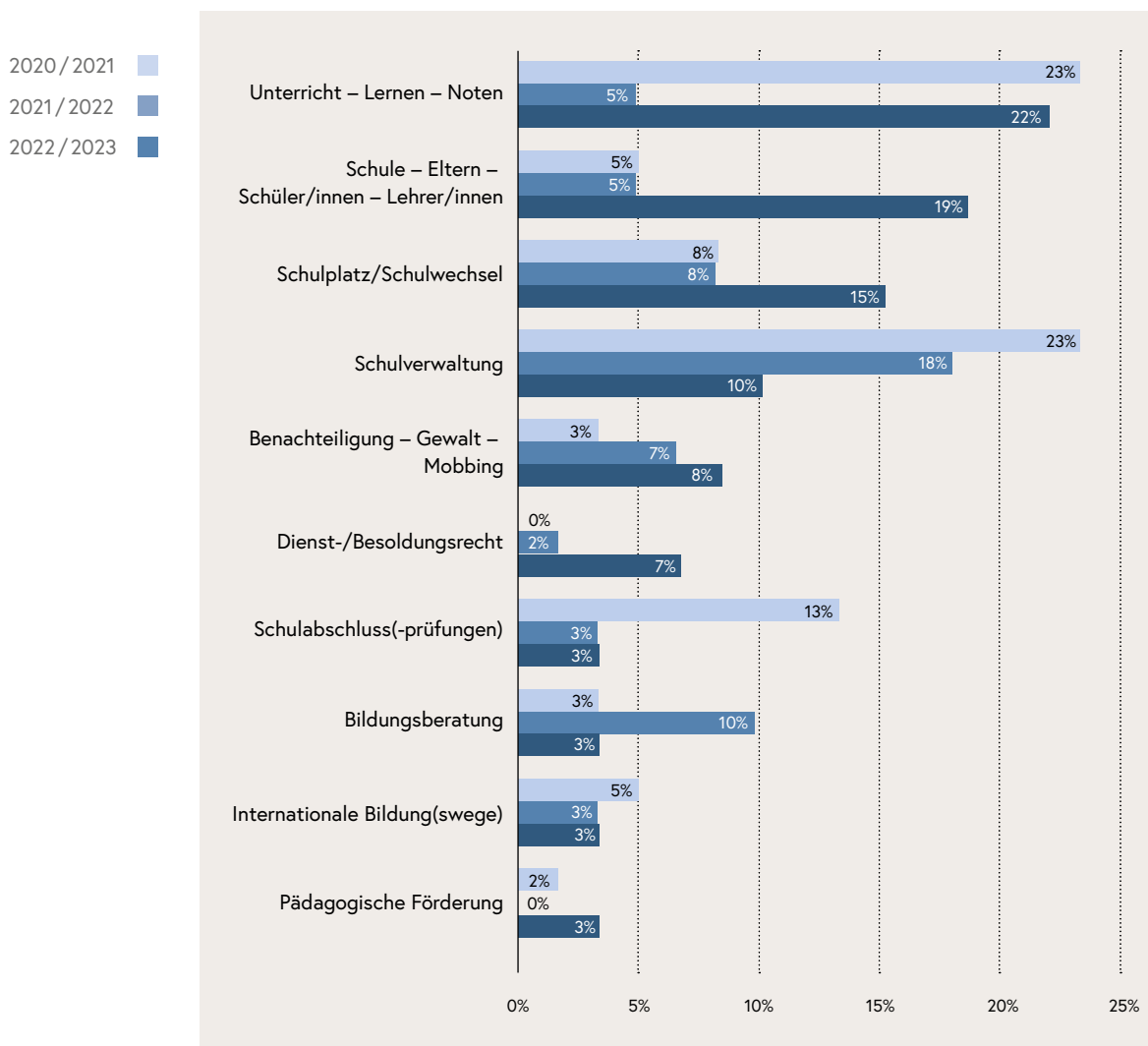
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	19	32%	29%	31%	90%
MS	15	25%	20%	21%	67%
AHS	13	22%	23%	15%	44%
SoS	2	3%	2%	1%	0%
BPS	0	0%	1%	12%	-100%
BMS & BHS	3	5%	16%	15%	-77%
SoBi	5	8%	4%	5%	67%
k.A.	2	3%	5%	-	-83%
<b>Gesamt</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-3%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Mit 13 Anliegen (22%) zum Thema Unterricht – Lernen – Noten handelte es sich dabei um jenes Themengebiet, zu dem bezogen auf Tirol am häufigsten Anliegen gestellt wurden. Dieser Wert entspricht beinahe dem Niveau des Schuljahrs 2021/2022, wo dieses Themenfeld 23% der Anliegen in Tirol ausmachte.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 45 (3%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Tirol (siehe Tabelle 8).

Abbildung 16: Thematische Verteilung der Anliegen in Tirol\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- In Tirol wurden im Schuljahr 2023/2024 insgesamt 59 Anliegen – und damit um zwei weniger als im Schuljahr 2022/2023 – eingebracht.
- Die Erziehungsberechtigten reichten hier die meisten Anliegen ein (63%). Zudem stammten mehr Fälle vom Personal (17%) als in den anderen Bundesländern.
- Thematisch stand der Themenbereich Unterricht – Lernen – Noten im Fokus. 13 Anliegen (22%) entfielen auf diesen.



## 4.8 Vorarlberg

Im Schuljahr 2023/2024 stammten 25 Anliegen aus Vorarlberg. Dies waren um zehn Fälle weniger als im vergangenen Schuljahr.

Tabelle 23: Übersicht der Anliegen in Vorarlberg

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Vorarlberg	36	35	25
%-Anteil	2%	2%	1%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	2%	3%	2%

Zwei Drittel der Anliegen wurden von Erziehungsberechtigten eingebracht, was leicht unter dem Bundesländerdurchschnitt liegt. 28 % der Anliegen in Vorarlberg stammten von Schülerinnen und Schülern. Das liegt deutlich über dem Bundesländerdurchschnitt. Hingegen kam nur ein Anliegen (4 %) vom Personentyp Andere.

Der größte Anteil der Anliegen (26 %) kann jeweils der VS und der MS zugeordnet werden. Danach folgt die AHS mit 16 % der Fälle. Überrepräsentiert sind im Vergleich zum Bundesländerdurchschnitt und dem Anteil der Schülerinnen bzw. Schüler Anliegen mit Bezug zur BMS & BHS.

Tabelle 24a: Struktur der Anliegen in Vorarlberg\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	15	60%	65%	-	-35%
Schüler/innen	7	28%	12%	-	75%
Personal	2	8%	8%	-	-60%
Andere	1	4%	15%	-	-67%
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-29%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 24b: Struktur der Anliegen in Vorarlberg\*

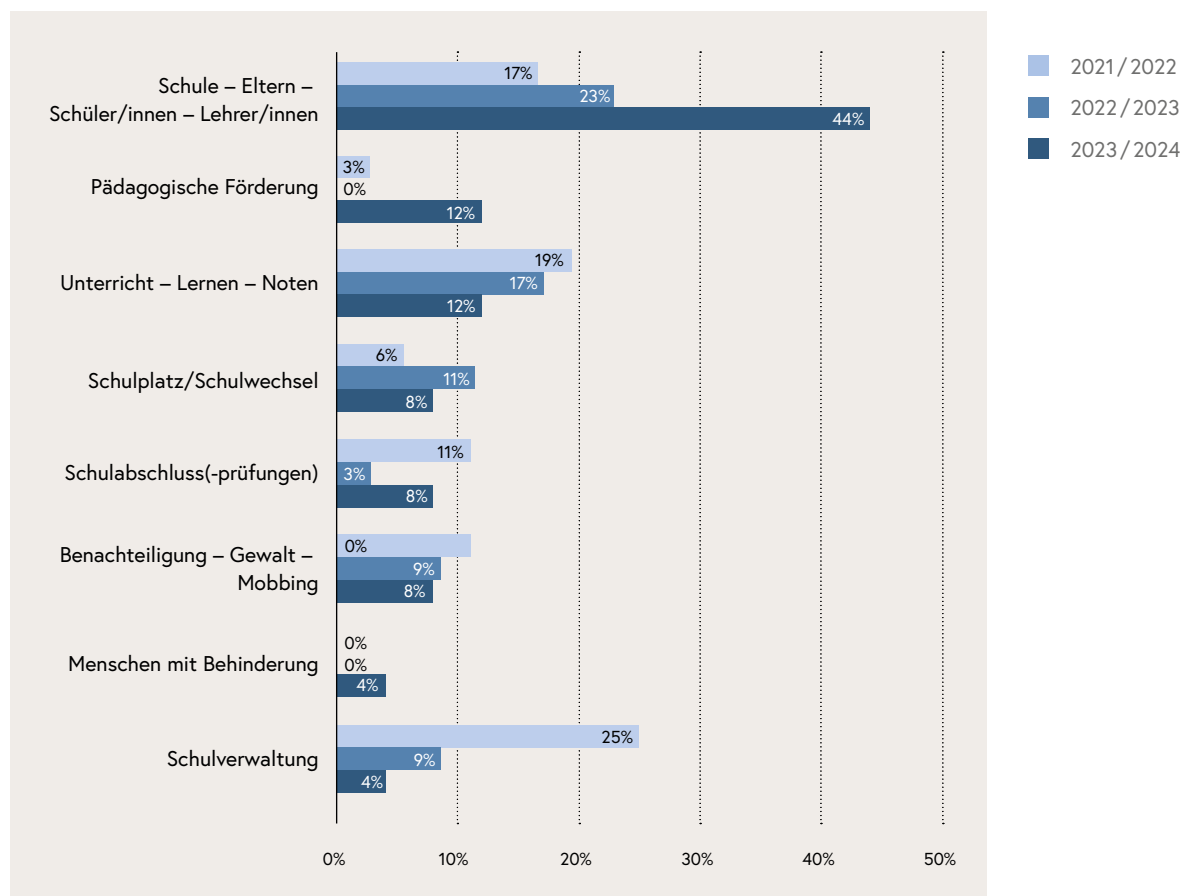
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	6	24%	29%	33%	-40%
MS	6	24%	20%	22%	-33%
AHS	4	16%	23%	14%	-33%
SoS	0	0%	2%	2%	0%
BPS	0	0%	1%	12%	-100%
BMS & BHS	6	24%	16%	14%	200%
SoBi	2	8%	4%	3%	-
k.A.	1	4%	5%	-	-86%
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-29%</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Das Themengebiet Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer verzeichnete in Vorarlberg mit einem Anteil von 44% die meisten Anliegen. Im Vergleich zum Schuljahr 2022/2023 (23%) haben sich diese Fälle beinahe verdoppelt. Das Themenfeld Schulverwaltung ging hingegen von 25% im Schuljahr 2021/2022 auf 4% im diesjährigen Schuljahr zurück.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 23 (2%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Vorarlberg (siehe Tabelle 8).

Abbildung 17: Thematische Verteilung der Anliegen in Vorarlberg\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Vorarlberg verzeichnete im Schuljahr 2023/2024 insgesamt 25 Anliegen, also um zehn weniger als im Schuljahr 2022/2023.
- Erziehungsberechtigte reichten in Vorarlberg (15 Anliegen, 65%) etwas weniger Anliegen als im österreichischen Durchschnitt ein. Anliegen von Schülerinnen und Schülern (sieben Anliegen, 28%) waren überproportional vertreten.
- Thematisch stand der Themenbereich Schule – Eltern – Schülerinnen bzw. Schüler – Lehrerinnen bzw. Lehrer im Fokus. Elf Anliegen (44%) entfielen auf diesen Themenbereich.

## 4.9 Wien

Insgesamt konnten Wien 704 Anliegen zugeordnet werden. Verglichen mit dem Schuljahr 2022/2023 ist die Anzahl der Anliegen um 40 Fälle gestiegen. Da beinahe die Hälfte aller Fälle, die Bundesländern zugeordnet werden konnten, auf Wien entfällt (47%), beeinflusste die Bundeshauptstadt stark den gesamten Bundesländer-Durchschnitt.

Tabelle 25: Übersicht der Anliegen in Wien

Schuljahr	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Geschäftsfälle insgesamt	2284	1818	1772
Davon aus Wien	842	664	704
%-Anteil	37%	37%	40%
Geschäftsfälle mit Bundeslandangabe	1683	1378	1508
%-Anteil	50%	48%	47%

Im Vergleich der Struktur der Anliegen gibt es daher kaum Unterschiede zum Bundesländer-Durchschnitt. Knapp zwei Drittel der Anliegen (64%) wurden von Erziehungsberechtigten eingebracht und 11% von Schülerinnen und Schülern.

Die meisten Anliegen konnten der VS (29%) zugeordnet werden, gefolgt von AHS mit 23%. Im Vergleich zum Anteil der Schülerinnen und Schüler unterrepräsentiert waren Anfragen in Bezug zu BPS. Zudem konnten 38 Anliegen (16%) keiner Schulart zugeordnet werden (-65% im Vergleich zum Vorjahr).

Tabelle 26a: Struktur der Anliegen in Wien\*

Einbringer/innen	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
Erziehungsberechtigte	448	64 %	65 %	-	1 %
Schüler/innen	77	11 %	12 %	-	20 %
Personal	44	6 %	8 %	-	47 %
Andere	135	19 %	15 %	-	13 %
<b>Gesamt</b>	<b>704</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>-</b>	<b>6 %</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Tabelle 26b: Struktur der Anliegen in Wien\*

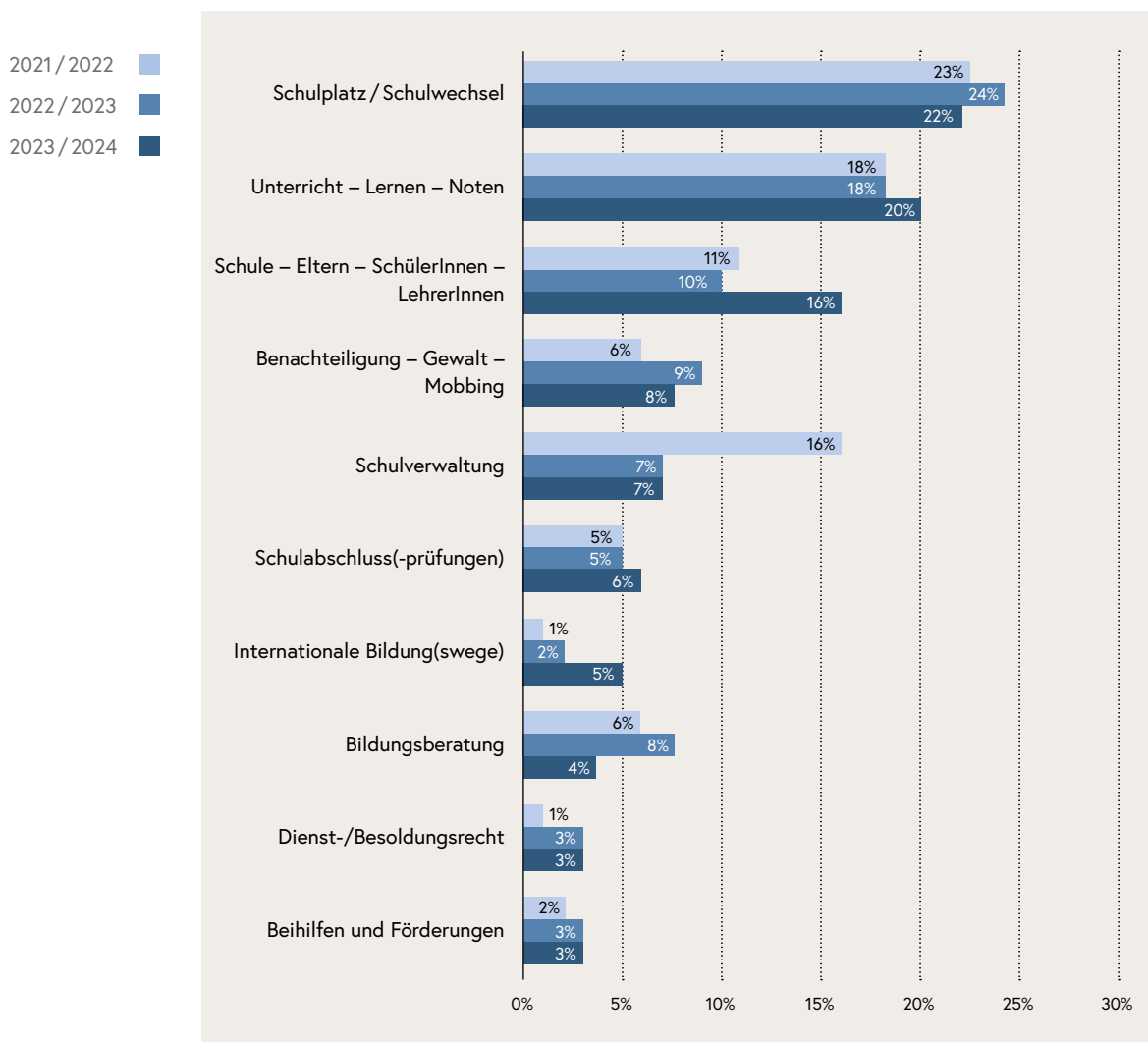
Schulart	Häufigkeit	Anteil	Bundesländer-Durchschnitt	Anteil der Schüler/innen im Bundesland	Veränderung zum Vorjahr
VS	226	29 %	29 %	32 %	20 %
MS	104	14 %	20 %	14 %	16 %
AHS	175	23 %	23 %	25 %	15 %
SoS	11	2 %	2 %	1 %	-31 %
BPS	8	2 %	1 %	9 %	-47 %
BMS & BHS	110	12 %	16 %	14 %	41 %
SoBi	32	2 %	4 %	5 %	113 %
k.A.	38	16 %	5 %	-	-65 %
<b>Gesamt</b>	<b>704</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>6 %</b>

\*Abweichungen in Bezug auf die 100% der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

Mit 157 Anliegen (22%) zum Thema Schulplatz/Schulwechsel war dies jenes Themengebiet, zu dem in Wien am häufigsten Anliegen gestellt wurden. Ursächlich dafür ist, dass die BD Wien als einzige BD in Österreich vom Land mit der Schulplatzvergabe beauftragt wurde. Das zweithäufigste Themengebiet war mit 20% Unterricht – Lernen – Noten.

In Bezug auf die Kurztelefonate, welche nicht im CRM-System erfasst wurden, stammten 666 (50%) der 1329 einem Bundesland zuordenbaren Telefonate aus Wien (siehe Tabelle 8).

Abbildung 18: Thematische Verteilung der Anliegen in Wien\*



\*Abweichungen in Bezug auf die 100 % der Grundgesamtheit sind aufgrund von Rundungen der Kommastellen möglich.

### Fazit

- Insgesamt wurden in Wien im Schuljahr 2023/2024 704 Anliegen – und damit um 40 mehr als im Schuljahr 2022/2023 – eingebracht. Von jenen Fällen, die einem Bundesland zugeordnet werden konnten, stammte beinahe die Hälfte (47%) aus der Bundeshauptstadt.
- Erziehungsberechtigte reichten in Wien in etwa so viele Anliegen (64%) ein wie im österreichischen Durchschnitt. 19% (135 Fälle) der Anliegen stammten von anderen Einbringerinnen und Einbringern.
- Die meisten Anliegen konnten der VS zugeordnet werden (29%).
- Thematisch stand der Themenbereich Schulplatz/Schulwechsel im Fokus. 157 Anliegen (24%) entfielen auf diesen.

# 5 Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen

Dieses Kapitel umfasst neue Empfehlungen der OSS sowie den aktuellen Stand der Umsetzung bisheriger Empfehlungen aus früheren Tätigkeitsberichten. Die Empfehlungen sind dabei in vier Themenbereiche untergliedert: Unterstützung von Schülerinnen und Schülern mit besonderen Bedürfnissen, Unterstützung von Schülerinnen und Schülern mit mangelnder Kenntnis der Unterrichtssprache, Verwaltungsvereinfachungen für Schulen und Kommunikation zwischen Schulbehörden und Erziehungsberechtigten.

## 5.1 Unterstützung von Schülerinnen und Schülern mit besonderen Bedürfnissen

### Schulassistentenz für Schülerinnen und Schüler

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

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

#### Aktueller Status:

Das Verfahren für die Bereitstellung von Schulassistentenz wurde für Schulen im Zuständigkeitsbereich des Bundes vereinheitlicht.

Auf Landesebene hat die Steiermark mit der Schulassistentenz NEU nach dem steiermärkischen Schulassistentenzgesetz ab dem Schuljahr 2024/25 eine Änderung durchgeführt.

### 11. und 12. Schuljahr für Schülerinnen und Schüler mit SPF

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

- Stärkere Einbeziehung der Einschätzungen der Pädagoginnen und Pädagogen, Psychologinnen bzw. Psychologen und/oder anderer Fachdisziplinen in die Entscheidung, ein 11. und 12. Schuljahr zu genehmigen.

#### Aktueller Status:

Die Sektion I des BMBWF hat dazu die Vorgabe erstellt, bei einer Ablehnung eine Fallkonferenz unter Führung des BMBWF abzuhalten.

Durch das VfGH-Erkenntnis G 259/2023 vom 13. März 2024 wird festgelegt, dass ein bloßer Hinweis des Schulerhalters auf Platzmangel für die Ablehnung nicht genügt. Eine Ablehnung kann daher nur stattfinden, wenn der Schulerhalter im Einzelfall belegt, dass es aufgrund der ihm sonst obliegenden Aufgaben nicht möglich sein wird, seiner Verpflichtung für die Ermöglichung des Schulbesuchs in einem 11. und/oder 12. Schuljahr nachzukommen.

Im Schuljahr 2023/2024 gab es keine diesbezüglichen Beschwerden bei der OSS.

### **Aufsteigen von außerordentlichen Schülerinnen und Schülern mit SPF**

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

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

#### **Aktueller Status:**

Derzeit erfolgt unter Federführung der Sektion I des BMBWF gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der Bildungsdirektionen die Neuaufstellung des SPF-Verfahrens. Diese Empfehlung soll im Rahmen dieser Neuaufstellung berücksichtigt werden.

### **Richtlinie für die Unterstützung von Schülerinnen und Schülern im Autismus-Spektrum**

#### **Empfehlung der OSS aus dem TB 2022/2023 (S. 59)**

→ Erlassung eines BMBWF-Rundschreibens für die Unterstützung von Schülerinnen und Schülern im Autismus-Spektrum im schulischen Kontext („Nachteilsausgleich“). Dies würde insbesondere den Verantwortlichen an den Schulen mehr Sicherheit geben, welche Maßnahmen im Unterricht, in Prüfungssituationen etc. möglich sind. Der Dachverband Österreichische Autistenhilfe hat einen Leitfaden für die Unterstützung von Schülerinnen und Schülern im Autismus-Spektrum erstellt, der viele Vorschläge enthält, die in das o.g. Rundschreiben des BMBWF aufgenommen werden könnten.

#### **Aktueller Status:**

Ein diesbezügliches Handbuch („Autismus-Spektrum: Handbuch für Schulen“) wurde von der Sektion I des BMBWF in Zusammenarbeit mit diversen Expertinnen und Experten erarbeitet und im September 2024 veröffentlicht. Für den sonderpädagogischen Bereich wurden mit 17. Oktober 2024 neue Lehrpläne kundgemacht. In diesen wird die Anwendung



von ausgleichenden Maßnahmen („Nachteilsausgleich“) für Schülerinnen und Schüler mit einer Beeinträchtigung im emotional-sozialen bzw. psychischen Bereich explizit verankert. Die Lehrpläne treten mit dem Schuljahr 2025/2026 aufsteigend in Kraft.

### **Interventionsmodell anstelle von oder in Kombination mit einer Suspendierung**

#### **Empfehlung der OSS aus dem TB 2022/2023 (S. 59)**

- Festlegung eines Interventionsmodells unter Einbeziehung einer interdisziplinären Kommission zur Reduzierung von Suspendierungsfällen und/oder einer gelingenden Wiedereingliederung eines suspendierten Schülers bzw. einer suspendierten Schülerin in das Schulsystem. Die Bildungsdirektion für Tirol hat ein Suspendierungsverfahren/Interventionsmodell entwickelt und bereits in Umsetzung.

#### **Aktueller Status:**

Im Zuge der Austauschgespräche mit den Bildungsdirektionen wurden unterschiedliche Modelle besprochen, die die BD derzeit anwenden. Aktuell fehlt eine bundesweite rechtliche Grundlage, um das Suspendierungsverfahren einheitlich aufzustellen.

## **5.2 Unterstützung von Schülerinnen und Schülern mit mangelnder Kenntnis der Unterrichtssprache**

### **Einstufung von Schulquereinsteigerinnen und Schulquereinsteigern**

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

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

#### **Aktueller Status:**

Die im Schuljahr 2023/2024 in der OSS eingelangten Anfragen zeigen hierzu eine veränderte Anwendungspraxis und keine auffälligen Themen.

## Aufnahme von außerordentlichen Schülerinnen und Schülern in die Sekundarstufe I

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

- Prüfung einer Neuformulierung des § 28 Abs. 1 SchUG bzw. eine Klarstellung, dass Schulbesuchsbestätigungen, die außerordentliche Schülerinnen und Schüler am Ende der 4. Schulstufe erhalten, einem Zeugnis im Sinne des § 28 Abs. 1 SchUG gleichzuhalten sind, sofern die Schulbesuchsbestätigung in jedem Pflichtgegenstand eine positive Beurteilung aufweist.

### Aktueller Status:

Das BMBWF hat dazu einen neuen Leitfaden erarbeitet. Dieser ermöglicht eine Flexibilisierung der Termine der MIKA-D Testungen. Somit kann der Status auch noch kurz vor dem Ende des Schuljahrs gewechselt werden.

## 5.3 Verwaltungsvereinfachungen für Schulen

### Standardisierte Formulare

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

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

### Aktueller Status:

Mit Umstellung auf das neue SPF-Verfahren wurden Empfehlungen für die Durchführung erstellt und den Bildungsdirektionen weitergeleitet. Für den pädagogischen Bericht der Schule sowie das sonderpädagogische Gutachten wurden Templates verfasst, die Mindestanforderungen beinhalten.

### Einheitliche Definition von Verhaltensnoten

### Empfehlung der OSS aus dem TB 2022/2023 (S. 61):

- Festlegung einheitlicher Maßstäbe zur Beurteilung des Verhaltens in der Schule, um sowohl die Klassenkonferenz bei der Beschlussfassung zu unterstützen als auch ungleiche Vorgehensweisen zwischen den Schulen zu vermeiden.

#### **Aktueller Status:**

Ausgangspunkt für die Empfehlung der OSS sind wiederholt eingegangene Beschwerden, dass Schülerinnen bzw. Schüler und deren Erziehungsberechtigte keine oder keine ausreichende Auskunft über das Zustandekommen von Verhaltensnoten erhalten haben.

Im Zuge der vorgesehenen LBVO-Novelle wäre es auch möglich, Verhaltensnoten generell anders zu definieren und eher auf sogenannte Soft-Skills zu fokussieren, wodurch eine aussagekräftigere Beurteilung getroffen werden könnte.

## **5.4 Kommunikation zwischen Schulbehörden und Erziehungsberechtigten**

### **Sprachstanderhebung mit MIKA-D**

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

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

#### **Aktueller Status:**

Eine Neuregelung des MIKA-D Verfahrens ist in Arbeit. Bisher wurde, wie oben erwähnt, der zeitliche Rahmen des Tests aufgelockert. Dieser kann nun jederzeit abgehalten werden, was eine flexible Umstufung ermöglicht. Falls Kommunikationsprobleme mit den Erziehungsberechtigten auftreten, besteht ebenso die Möglichkeit, einen Videodolmetscher anzufordern und die Auswirkung der MIKA-D Testung somit verständlich zu machen.

### **Einrichtung der Informations-Hotline iSd §§ 3 und 3a Aufnahmeverfahrensverordnung**

#### **Empfehlung der OSS aus dem TB 2022/2023 (S. 61)**

- Einrichtung der in der Aufnahmeverfahrensverordnung vorgesehenen Informations-Hotline bei den zuständigen Schulbehörden, sodass sich Betroffene im Zuge der Aufnahme in die MS, AHS, PTS, BMS sowie BHS über freie Schulplätze informieren können.

#### **Aktueller Status:**

Auf Basis einer Recherche der OSS (Durchsicht der Websites) ist eine entsprechende Informationshotline in Niederösterreich, Salzburg, der Steiermark, Tirol und Vorarlberg klar ersichtlich eingerichtet. In den Bundesländern Burgenland, Oberösterreich und Wien

ist keine derartige Rufnummer erkennbar. In Kärnten gibt es eine Online-Übersicht der verfügbaren Schulplätze, aber keine ausgewiesene Informations-Hotline.

### **Religion und Schule**

Die OSS haben im Schuljahr 2023/2024 vermehrt Anliegen erreicht, die fehlende Sensibilisierung im Umgang mit konfessionslosen Schülerinnen und Schülern, aber auch konfessionell heterogenen Schülerinnen- und Schülergruppen thematisieren. Dabei handelte es sich einerseits um Anliegen bezüglich der Stundenplangestaltung, andererseits um mangelhafte Sensibilität im Umgang mit betroffenen Schülerinnen und Schülern sowie in der Kommunikation von Schulleitungen mit deren Erziehungsberechtigten. Im Bereich der Volksschulen kam es auch zur Mitnahme von konfessionslosen Schülerinnen bzw. Schülern zu religiösen Veranstaltungen ohne Kenntnis und Zustimmung der Erziehungsberechtigten.

Die OSS empfiehlt den Bildungsdirektionen, insbesondere den Mitwirkenden im Schulqualitätsmanagement, mehr Aufmerksamkeit auf die Einhaltung der diesbezüglichen rechtlichen Vorgaben durch die Schulleitungen zu legen.

Weiters wird empfohlen, diese Thematik im Rahmen der Schulmanagement-Ausbildung an den Pädagogischen Hochschulen aufzugreifen.



