

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
mit Antwort der Landesregierung
- Drucksache 17/6354 -**

Anrufe bei der Unterrichtshotline

Anfrage des Abgeordneten Björn Försterling (FDP) an die Landesregierung,
eingegangen am 25.08.2016, an die Staatskanzlei übersandt am 29.08.2016

Antwort des Niedersächsischen Kultusministeriums namens der Landesregierung vom
28.09.2016,
gezeichnet

In Vertretung

Erika Huxhold

Vorbemerkung des Abgeordneten

Kultusministerin Frauke Heiligenstadt hat im Rahmen der Aktuellen Stunde zu dem von der FDP-Fraktion beantragten Thema „Rot-grüne Bildungspolitik: Stell Dir vor, es ist Schulanfang und der Unterricht fällt aus ...“ ausgeführt:

„Bei der Unterrichtshotline sind seit Schuljahresbeginn nicht viele Anrufe aufgekommen. Wir haben bei der Landesschulbehörde entsprechende Rückmeldungen abzufragen versucht; auch dort wird nicht gesagt, dass irgendwo flächendeckend Pflichtunterricht ausfällt.“

Vorbemerkung der Landesregierung

Anfang 2013 hat die Landesschulbehörde Servicestellen in ihren Regionalabteilungen eingerichtet. Die Servicestellen nehmen Anfragen an die Schulbehörde an und vermitteln innerbehördlich die richtige Ansprechpartnerin oder den richtigen Ansprechpartner. Damit soll für Externe der Zugang zu Informationen und Dienstleistungen vereinfacht werden.

Unter der Überschrift „Hotline Unterrichtsversorgung - Service-Telefon Schule“ wird auf den Seiten der Landesschulbehörde zudem erläutert, dass die o. a. regionalen Servicestellen auch bei Fragen zur Unterrichtsversorgung helfen, Informationen geben oder weitere Ansprechpartner vermitteln. Die bis Anfang 2013 existierende „Hotline zur Unterrichtsversorgung“ wurde in die Servicestellen integriert.

Die Servicestellen erhalten Anfragen zu vielfältigen Themen, wie z. B. zum Thema Nichtschülerprüfungen, zu Schulbezirksregelungen oder zu Fragen der Schulpflicht. Die Unterrichtsversorgung ist demnach nur eines von vielen Themen, zu denen in den Servicestellen Anfragen eingehen. Alle Anfragen werden systematisch erfasst, indem die Zuordnung zu einem Thema bzw. Themenbereich erfolgt.

Anfragen an die Servicestellen können nicht nur telefonisch, sondern beispielsweise auch per E-Mail gestellt werden. In den nachfolgenden Antworten auf die Fragen 1 bis 4 werden daher alle gestellten Anfragen - nicht nur Anrufe -, die in den Servicestellen der Landesschulbehörde zum Thema Unterrichtsversorgung eingegangen sind, aufgeführt.

Der Auswertungszeitraum für ein Schuljahr beginnt grundsätzlich am Montag der letzten vollen Woche in den Sommerferien und endet am Sonntag vor Beginn des neuen Auswertungszeitraumes.

1. Wie viele Anrufe gingen seit Schuljahresbeginn bei der Unterrichtshotline ein?

Im Zeitraum vom 25.07.2016 bis 31.08.2016 sind bei den Servicestellen der Landesschulbehörde (siehe Vorbemerkung der Landesregierung) insgesamt 7 780 Anfragen eingegangen.

2. Wie viele Anrufe davon bezogen sich u. a. auf die Unterrichtsversorgung?

Im Zeitraum vom 25.07.2016 bis 31.08.2016 sind bei den Servicestellen der Landesschulbehörde insgesamt zehn Anfragen zur Unterrichtsversorgung eingegangen.

3. Wie viele Anrufe gingen im Vergleichszeitraum im letzten Schuljahr bei der Unterrichtshotline ein, und wie viele davon bezogen sich auf die Unterrichtsversorgung?

Der Schulbeginn nach den Sommerferien lag im Schuljahr 2015/2016 am 03.09.2015, im Schuljahr 2016/2017 hingegen am 04.08.2016.

Im Zeitraum vom 24.08.2015 bis 30.09.2015 sind bei den Servicestellen der Landesschulbehörde (siehe Vorbemerkung der Landesregierung) insgesamt 3 092 Anfragen eingegangen, davon bezogen sich sieben Anfragen auf die Unterrichtsversorgung.

4. Wie viele Anrufe gingen im gesamten letzten Schuljahr bei der Unterrichtshotline ein, und wie viele davon bezogen sich auf die Unterrichtsversorgung?

Im Zeitraum vom 24.08.2015 bis 24.07.2016 sind bei den Servicestellen der Landesschulbehörde (siehe Vorbemerkung der Landesregierung) insgesamt 56 236 Anfragen eingegangen, davon bezogen sich 72 Anfragen auf die Unterrichtsversorgung.

5. Wie viele schriftliche Beschwerden hat die Landesregierung bisher per Post, Fax oder E-Mail erhalten, die sich auf die Unterrichtsversorgung im aktuellen Schuljahr beziehen?

Zunächst sei darauf hingewiesen, dass die Abgrenzung einer Beschwerde von u. a. einem Gesuch, einer Auskunft, einer Anfrage, einer Forderung oder einem Wunsch nicht in jedem Fall eindeutig möglich ist. Als Beschwerden im Sinne der Frage werden schriftliche Beanstandungen, Reklamationen und Mängelrügen im Zusammenhang mit der Unterrichtsversorgung im aktuellen Schuljahr verstanden.

Es wird darauf hingewiesen, dass sich unter diesen Ersuchen auch Presseanfragen befinden. Diese stellen meist keine Beschwerde im eigentlichen Sinne dar. Sofern Anfragen sich zwar lediglich auf eine Schule bezogen haben, diese aber z. B. von mehreren Abgeordneten und Medien an das Kultusministerium herangetragen wurden, wurden diese mehrfach gezählt.

In der Zeit vom Beginn des Schuljahres 2016/2017 bis zum 29.08.2016 (Eingang der Anfrage) wurden 29 schriftliche Beschwerden, die sich sowohl im engeren als auch im weiteren Sinne mit der Unterrichtsversorgung in Niedersachsen oder einzelner niedersächsischer Schulen beschäftigen, an die Landesregierung gerichtet.