



Evaluierung des Schulstartpakets 2015 - 2017

Endbericht

Christine Reidl, Friederike Weber

März 2018





Impressum:

© prospect Unternehmensberatung GmbH
Siebensterngasse 21/4, 1070 Wien | T +43 1 523 72 39 - 0 | F DW 66
E office@prospectgmbh.at | www.prospectgmbh.at
Coverfoto © everythingpossible

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	6
1 Ausgangslage	13
2 Eckpunkte der bisherigen Umsetzung	15
3 Die Evaluation des Schulstartpakets	19
4 Die Sicht der VertreterInnen des Roten Kreuzes	20
5 Ergebnisse der Feedbackbögen 2015 bis 2017	27
5.1 Rücklauf der Feedbackbögen	27
5.2 Soziodemografische Merkmale	31
5.3 Zufriedenheit mit dem Schulstartpaket	34
5.4 Offene Rückmeldungen zum Schulstartpaket	36
5.4.1 Rückmeldungen zum Inhalt des Schulstartpakets.....	38
5.4.2 Rückmeldungen zur Abholung und Bestellung.....	40
5.4.3 Rückmeldungen zur Art der Unterstützung und Anspruch	41
6 Resümee	43
6.1 Empfehlungen für die nächste Umsetzungsperiode	43
6.2 Verbesserungspotenziale	44
7 Anhang – Tabellenband	46
7.1 Danksagungen (Auswahl)	47
7.2 Rückmeldungen zu organisatorische Rahmenbedingungen aus Sicht der VertreterInnen des Roten Kreuzes	51
7.3 Rücklauf der KundInnen-Fragebögen	52
7.4 Informationen zu Haushalten	54
7.5 Anzahl der Kinder mit Schulstartpaket	57
7.6 Informationen Mutter	59
7.7 Informationen zum Vater	62
7.8 Migrationshintergrund Eltern	65
7.9 Informationen zu Kindern, für die ein Schulstartpaket bezogen wurde	66
7.10 Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket 2017	67
7.11 Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket im Jahresvergleich	69
7.12 Zufriedenheit des Schulstartpakets nach sozialen Merkmalen 2017.....	70

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bestell- und Abholzeiträume der Schulstartpakete	15
Tabelle 2: Pakete, Anspruchsberechtigte und Take Up –Rate im Jahresvergleich nach Bundesland.....	15
Tabelle 3: Evaluierungsschritte in den Umsetzungsjahren 2015 – 2017	19
Tabelle 4: Angeschriebene SchülerInnen und ausgefüllte Feedbackbögen nach Bundesland und Umsetzungsjahr.....	27
Tabelle 5: Ausgegebene Pakete und ausgefüllte Feedbackbögen nach Bundesland und Umsetzungsjahr	28
Tabelle 6: Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Schultyp im Jahresvergleich	32
Tabelle 7: Staatsbürgerschaft bzw. Geburtsland von Müttern bzw. Vätern im Jahresvergleich.....	33
Tabelle 8: Überblick über Häufigkeit und Art der Rückmeldung	36
Tabelle 9: Themenbereiche der Rückmeldungen zum Schulstartpaket (gereiht nach Häufigkeit 2017).....	37
Tabelle 10: Rückmeldungen zu organisatorischen Rahmenbedingungen	51
Tabelle 11: Rücklauf nach Bundesland im Jahresvergleich.....	52
Tabelle 12: Rücklauf nach Region (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich.....	52

Tabelle 13: Rücklauf nach Region (inklusive fehlende Angaben) im Jahresvergleich	52
Tabelle 14: Rücklauf nach Bundesland und Region im Jahresvergleich	53
Tabelle 15: Durchschnittliche Anzahl der Erwachsenen und Kinder im Haushalt sowie minimale und maximale Anzahl im Jahresvergleich	54
Tabelle 16: Anzahl der Erwachsenen (über 19 Jahre) im Haushalt im Jahresvergleich	55
Tabelle 17: Anzahl der Kinder im Haushalt im Jahresvergleich	56
Tabelle 18: Anzahl Kinder mit Schulstartpaket im Haushalt im Jahresvergleich	57
Tabelle 19: Anzahl Kinder mit Schulstartpaket im Haushalt (zusammengefasst) im Jahresvergleich	58
Tabelle 20: Geburtsland der Mutter im Jahresvergleich	59
Tabelle 21: Anderes Geburtsland – Mutter (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017	59
Tabelle 22: Staatsbürgerschaft der Mutter im Jahresvergleich	60
Tabelle 23: Andere Staatsbürgerschaft Mutter (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017	60
Tabelle 24: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Mutter im Jahresvergleich	61
Tabelle 25: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Mutter (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich	61
Tabelle 26: Migrationshintergrund – Mutter (zusammengefasst, ohne fehlende Antworten) im Jahresvergleich	61
Tabelle 27: Geburtsland Vater im Jahresvergleich	62
Tabelle 28: Anderes Geburtsland - Vater (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017	62
Tabelle 29: Staatsbürgerschaft Vater im Jahresvergleich	63
Tabelle 30: Andere Staatsbürgerschaft – Vater (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017	63
Tabelle 31: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Vater im Jahresvergleich	63
Tabelle 32: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Vater (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich	64
Tabelle 33: Migrationshintergrund - Vater im Jahresvergleich	64
Tabelle 34: Migrationshintergrund der Eltern im Jahresvergleich	65
Tabelle 35: Migrationshintergrund der Eltern (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich	65
Tabelle 36: Anzahl der Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Geschlecht und Alter im Jahresvergleich	66
Tabelle 37: Anzahl der Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Schultyp im Jahresvergleich	66
Tabelle 38: Anzahl der Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Migrationshintergrund der Eltern (Staatsbürgerschaft und Geburtsland) - im Jahresvergleich	66
Tabelle 39: Wie gut ist aus Ihrer Sicht der Zugang zum Schulstartpaket organisiert? War es leicht für Sie, zum Schulstartpaket zu kommen? (Jahr 2017)	67
Tabelle 40: Wie gut ist aus Ihrer Sicht die Auswahlmöglichkeit zwischen den Schulstartpaketen? Jahr 2017	67
Tabelle 41: Wie bewerten Sie die Zusammenstellung (d.h. den Inhalt) der einzelnen Schulstartpakete? (Jahr 2017) ..	67
Tabelle 42: In welchem Ausmaß ist das Schulstartpaket eine hilfreiche Unterstützung für Ihren Haushalt? (Jahr 2017)	68
Tabelle 43: Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket im Jahresvergleich	69
Tabelle 44: Bewertung des Zugangs zum Schulstartpaket nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)	70
Tabelle 45: Bewertung der Auswahlmöglichkeiten zwischen Schulstartpaketen nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)	71
Tabelle 46: Bewertung der Zusammenstellung der einzelnen Schulstartpakete nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)	72
Tabelle 47: Bewertung des Ausmaßes; wie hilfreich das Schulstartpaket für den Haushalt ist; nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)	73



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schulstartpaket 2017 - Kooperationsbeziehungen der beteiligten AkteurlInnen.....	9
Abbildung 2: Schulstartpaket 2017 - Kooperationsbeziehungen der beteiligten AkteurlInnen.....	16
Abbildung 3: Zufriedenheit mit der diesjährigen Umsetzung des Schulstartpakets	21
Abbildung 4: Anzahl der erfassten Feedbackbögen nach Bundesland im Jahresvergleich	29
Abbildung 5: Rücklauf nach Region im Jahresvergleich	29
Abbildung 6: Rücklauf nach Bundesland und Region im Jahresvergleich	30
Abbildung 7: Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Geschlecht im Jahresvergleich	31
Abbildung 8: Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Alter im Jahresvergleich	31
Abbildung 9: Migrationshintergrund der Eltern im Jahresvergleich	33
Abbildung 10: Bewertung des Zugangs zum Schulstartpaket im Jahresvergleich.....	34
Abbildung 11: Zusammenstellung des Schulstartpakets und Auswahlmöglichkeiten im Jahresvergleich	35
Abbildung 12: Ausmaß der Unterstützung, die das Schulstartpaket bietet, im Jahresvergleich	35
Abbildung 13: Themenschwerpunkte der Rückmeldungen zum Schulstartpaket im Jahresvergleich	37
Abbildung 14: Verteilung der Subthemen zu den Inhalten des Schulstartpakets im Jahresvergleich.....	38
Abbildung 15: Verteilung der Subthemen zu Bestellung und Abholung im Jahresvergleich	40
Abbildung 16: Verteilung der Subthemen zu Art der Unterstützung und Anspruch im Jahresvergleich.....	41

Management Summary

Kinder und Jugendliche sind in Österreich im Vergleich zur Gesamtbevölkerung überproportional von Armutsgefährdung betroffen¹. Das Schulstartpaket richtet sich daher an Kinder und Jugendliche aus Haushalten mit Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Einkommensschwache Familien können im Rahmen der Aktion Schulstartpaket eine Sachleistung beziehen, die unmittelbar den Kindern und Jugendlichen zugutekommt.

Ziele des Schulstartpakets sind neben einer finanziellen Entlastung der Familien auch positive Motivationseffekte bei den SchülerInnen sowie Entstigmatisierung.

Die Aktion Schulstartpaket wird aus Mitteln des Europäischen Hilfsfonds für die am stärksten benachteiligten Personen (Fund for European Aid of the Most Deprived – FEAD) finanziert. Sie wurde 2015 erstmals durchgeführt und fand seither insgesamt drei Mal statt. Die erste dreijährige Umsetzungsperiode endete mit 2017.

Evaluierung zur Unterstützung der Umsetzung dieser neuartigen Aktion

Da die Verteilung von Sachleistungen durch die öffentliche Hand in dieser Form in Österreich neu war und eine große logistische Herausforderung darstellte, die die Verantwortlichen ohne Rückgriff auf Vorerfahrungen bewältigen mussten, wurde vom Sozialministerium eine Evaluierung des Schulstartpakets vorgesehen, um:

- Vorschläge zur Vereinfachung des Ablaufs des Schulstartpakets unter Beachtung der einschlägigen EU-Vorschriften zu erarbeiten,
- Informationen zu den Familien, die das Angebot in Anspruch nehmen, zu generieren sowie
- deren Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket zu erheben.

Bedarf und Take-Up-Rate stiegen im Umsetzungszeitraum

Die Aktion Schulstartpaket wurde von der Zielgruppe gut angenommen. Zwischen 2015 und 2017 stieg die Zahl der ausgehändigten Pakete um 35%. Die Inanspruchnahme des Angebots durch die Bezugsberechtigten (Take-Up-Rate) stieg von 69% (2015) auf 78% (2017).

Beschreibung der Familien, die ein Schulstartpaket beziehen

Informationen zu den soziodemografischen Merkmalen der Familien, die im Jahr 2017 ein Schulstartpaket bezogen, basieren auf 10.923 Feedbackbögen, die in den Verteilstellen ausgefüllt wurden. Über diese konnten 20.860 Kinder/Jugendliche erfasst werden. Aus diesen Daten ergibt sich folgendes Bild:

- 48% waren Mädchen und 52% Buben.
- 57% waren bis 10 Jahre alt, 40% waren 11 bis 15 Jahre und 13% waren über 15 Jahre alt.
- 43% besuchten eine Volksschule, 32% eine Hauptschule/Neue Mittelschule/Polytechnischen Lehrgang, 4% eine Berufsbildende Schule, 13% eine AHS, 2% eine HTL und 3% eine sonstige Schulform.

Im Vergleich zu 2015² und 2016 fallen die Verteilungen nach Geschlecht, Alter und Schultyp sehr ähnlich aus.

¹ Pesendorfer, Konrad: „Armut und soziale Eingliederung 2016 – Ergebnisse aus EU-SILC 2016“, Präsentation 2.5.2017, Statistik Austria

² Die Bundesländerverteilungen der Feedbackbögen fallen 2017 und 2016 ähnlich aus, wie jene der bezugsberechtigten SchülerInnen. Im Jahr 2015 weicht der Anteil der Feedbackbögen in manchen Bundesländern deutlich von jenem der Bezugsberechtigten ab. Diese Abweichungen sind vor allem auf die Lieferprobleme des Händlers im ersten Umsetzungsjahr in der Startphase der Aktion zurückzuführen und dem geringen Anteil an ausgefüllten Feedbackbögen in Wien.

48% der BezieherInnen, die einen Fragebogen ausgefüllt hatten, gaben an, dass in ihrem Haushalt drei und mehr Kinder/Jugendliche leben und damit geringfügig mehr als in den beiden Vorjahren.

37% bezogen das Schulstartpaket für ein Kind/einen Jugendlichen, 32% für zwei Kinder/Jugendliche und 31% für drei und mehr. Diese Verteilung ist ähnlich jener der Vorjahre.

In 53% der Familien verfügte 2017 zumindest ein Elternteil über eine österreichische Staatsbürgerschaft und/oder war in Österreich geboren, im Vergleich zu 2016 ging dieser Anteil leicht zurück. 2016 lag dieser Anteil bei 59%, 2015 bei 70%³.

Hohe Zufriedenheit der BezieherInnen mit der Aktion Schulstartpaket

Wie bereits 2015 und 2016 wurde das Schulstartpaket auch 2017 von den betroffenen Familien überwiegend als unterstützend und hilfreich eingestuft. Laut Rückmeldung der BezieherInnen in den Fragebögen ist die Zufriedenheit mit diesem hoch.

Die hohe Zufriedenheit mit dem Schulstartpaket, die sich in den Feedbackbögen zeigt, deckt sich mit den Ergebnissen der direkten Befragung von Anspruchsberechtigten vor Ort in den Verteilstellen, die 2017 für die EU-Kommission bzw. die Inanspruchnahme des FEAD (Fund for European Aid to the Most Deprived) durchgeführt wurde. 87% der Befragten gaben an, dass sie die Verteilung des Schulstartpakets als hilfreich erlebten⁴.

2017 fanden 99% der BezieherInnen, dass der Zugang zum Schulstartpaket gut organisiert war, die meisten (83%) bewerteten diesen sogar als sehr gut. Gegenüber 2015 stieg dieser Anteil um 10%-Punkte und ist vor allem auf die zeitgerechte Lieferung bestellter Schulstartpakete durch den Händler im aktuellen Umsetzungsjahr zurückzuführen.

99% bzw. 98% fanden die Zusammenstellung der Schulstartpakete und die Auswahlmöglichkeiten zwischen den unterschiedlichen Varianten gut, davon jeweils 73% sehr gut. Im Vergleich zu 2015 und 2016 zeigen sich nur geringe Unterschiede in der Höhe der Besteinstufungsanteile.

2017 enthielten 14% der Feedbackbögen explizite Danksagungen der BezieherInnen wie beispielsweise:

- *bin im Moment so zufrieden und man ist dankbar als alleinerziehende Mutter für jede Hilfe*
- *Vielen Dank für die Schaffung von Bildungsmöglichkeiten für Kinder*
- *Ich will mich herzlich beim Sozialministerium für das Schulpaket den ganzen Team von Wiener Rotes Kreuz das die so freundlich sind, und dass die einen tolle Job machen. Danke danke dass sie uns mit den Schulpaket geholfen haben, dass bedeutet mir und meiner Familie viel.*
- *Wenn ich dieses Jahr das Schulstartpaket nicht bekommen hätte, hätte ich nicht genügend Geld um Essen zu kaufen. Es ist eine große Unterstützung! Danke!*
- *es wäre sehr toll, wenn die Schulstartpakete in den nächsten Jahren noch bleiben!*

³ Die Angaben für 2015 sind mit Vorsicht zu interpretieren, da der Rücklauf der Feedbackbögen auf eine Stichprobenverzerrung hinweist. Vor allem in Wien wurden im Vergleich zu 2016 und 2017 deutlich weniger Feedbackbögen ausgefüllt (Anteil Wien 2015: 29% im Vergleich zu 63% bzw. 62% in den beiden Folgejahren).

⁴ FEAD Structured survey of end recipients of OP I, Reporting of aggregated results, Österreich, 08/2017 – 09/2017, S. 5 sowie S. 7.



Verbesserungsvorschläge der BezieherInnen

In 556 der insgesamt 10.923 Fragebögen des Jahres 2017 finden sich inhaltlich auswertbare schriftliche Anmerkungen zur Aktion Schulstartpaket. Diese Rückmeldungen beziehen sich – wie auch in den beiden Vorjahren - auf folgende drei Hauptthemenbereiche:

➤ Inhalt des Schulstartpakets

- Von den BezieherInnen wurden hier Produkte angeführt, um die die Schulstartpakete erweitert werden könnten, die auch in den Vorjahren genannt wurden, wie z.B. Jausenbox, Trinkflaschen oder Füllfeder für LinkshänderInnen. Vereinzelt wurde angeregt auf die ergonomische Eignung der Rucksäcke/Schultaschen zu achten (Rückenschutz, Schulterpolster).
- Thematisiert wurde auch 2017 wieder die stärkere Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen bei der Farbauswahl der Rucksäcke bzw. Schultaschen sowie Diskrepanzen zwischen den Inhalten der Schulstartpakete und den Anforderungen der Schulen.
- Hinsichtlich der Zusammenstellung wurde darauf hingewiesen, dass bestimmte Produkte (Schultaschen, Taschenrechner, Zirkel, etc.) nicht jedes Jahr benötigt werden, stattdessen sollte es „Auffüllpakete“ geben, die mehr Hefte oder auch Bastelutensilien enthalten.

➤ Abholung und Bestellung des Schulstartpakets

Angeregt wurde 2017 seitens der BezieherInnen, den Zugang zum Schulstartpaket so zu gestalten, dass die Verteilstelle nur einmal aufgesucht werden muss. Aufgrund einzuhaltender Förderrichtlinien des EU-Programms lassen sich Vorschläge, wie eine postalische Zusendung bestellter Schulstartpakete an die Wohnadressen der/des Bezieherin/-s oder die Ausgabe eines im Handel einlösbaren Warengutscheins, nicht umsetzen. Eine Online- oder telefonische Bestellung eines Schulstartpakets wäre möglich, wenn eine Überprüfung der Bezugsberechtigung im Zuge der Abholung in der Verteilstelle erfolgt, lässt sich allerdings aufgrund des hohen organisatorischen Aufwands schwer verwirklichen. Vereinzelt Verbesserungsvorschläge der BezieherInnen betrafen die Erreichbarkeit der Verteilstellen

➤ Art der Unterstützung und Anspruch

Es wurde beispielsweise die Ausweitung des Anspruchs auf weitere Bevölkerungsgruppen mit geringem Einkommen vorgeschlagen bzw. der Wunsch geäußert, statt des Pakets finanzielle Mittel in entsprechender Höhe zu erhalten.

Zusammenarbeit mehrerer Institutionen im Zuge des Schulstartpakets

Die Gesamtorganisation des Schulstartpakets lag in der Zuständigkeit des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen informierten die Sozialabteilungen der Bundesländer mindestenssicherungsbeziehende Haushalte mit SchülerInnen über das Schulstartpaket und übermitteln Antragsformular, Bestellkatalog sowie Informationen zu Verteilstellen in der Region (Adresse, Öffnungszeiten, etc.).

Das Rote Kreuz war als Partnerorganisation des Sozialministeriums für die Abwicklung der Bestellung und für die Aushändigung des Schulstartpakets an die Familien zuständig, übergab diesen eine Broschüre zur Verbesserung der sozialen Teilhabe als flankierende Maßnahme und bot auf Nachfrage auch eine Beratung an. Diese Broschüre enthält Informationen über andere Unterstützungsangebote, wie z.B. Zugang zu kostenloser Nachhilfe.

Bereits in der Vorbereitungsphase wurde seitens des Sozialressorts mit ExpertInnen aus dem Schulbereich eine Analyse durchgeführt, welche Schulmaterialien – abgestimmt nach den jeweiligen

Schultypen – in die Pakete aufgenommen werden sollten. Ziel war es eine standardisierte Bestückung zu definieren, die österreichweit Anwendung finden kann. Spezialanforderungen einzelner (lokaler) Schulen mussten dabei ausgeklammert bleiben.

Schulstartpaket in Verteilstellen des Roten Kreuzes zu bestellen und abzuholen

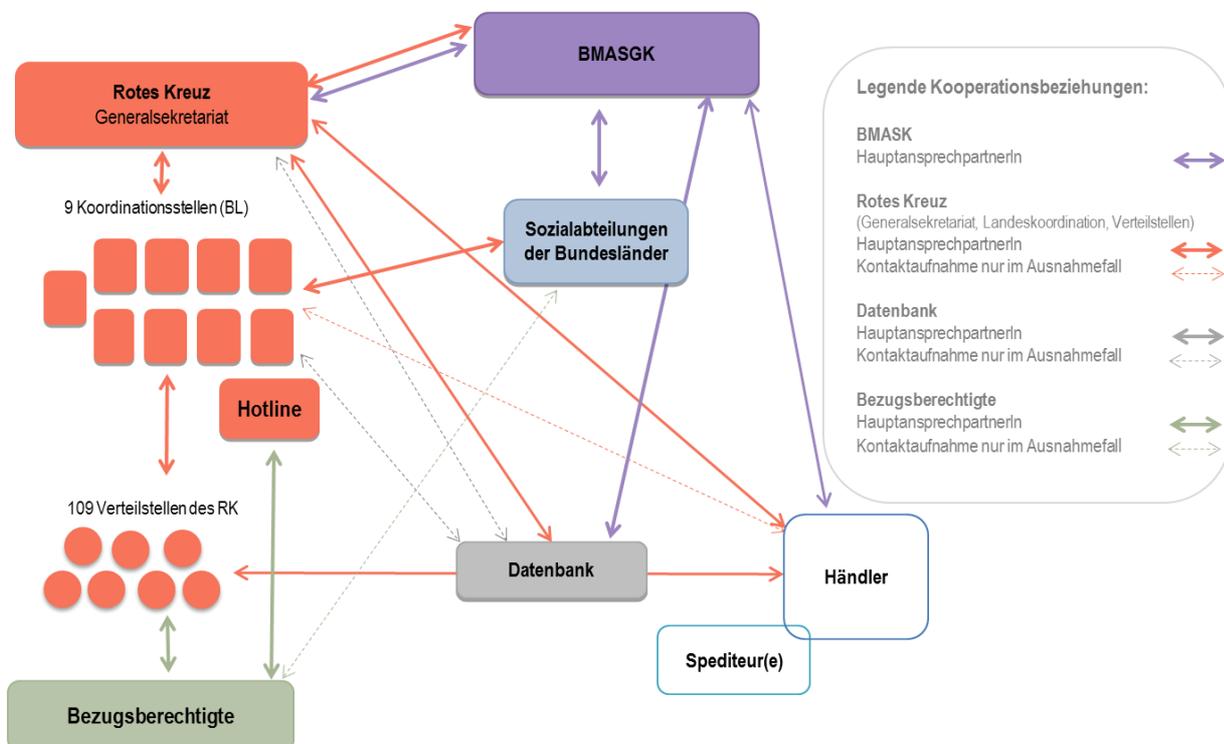
Die Bestellung des Schulstartpakets erfolgt in den Verteilstellen des Roten Kreuzes mit Hilfe einer Datenbank der Firma www.ecg.eu GmbH. Bestellte Schulstartpakete wurden in den ersten beiden Umsetzungsjahren von der Firma Staples Austria GmbH und im dritten Umsetzungsjahr von der Firma Büro Handel GmbH kommissioniert, die auch die Zustellung der Bestellungen zu den Verteilstellen durch Speditionen organisierte.

Für die Bestellung müssen Familien mit dem Schreiben der zuständigen Sozialabteilung ihres Bundeslandes, dem Antragsformular sowie einem amtlichen Lichtbildausweis in eine der regional zuständigen Verteilstellen kommen. Sie können das Schulstartpaket dann zum vereinbarten Termin dort abholen, auch für die Abholung ist die Mitnahme eines amtlichen Lichtbildausweises notwendig. Um offene Fragen der KundInnen zu beantworten, hat das Rote Kreuz eine Hotline und Email-Kontaktadressen in jedem Bundesland eingerichtet.

Komplexes Projekt mit hohen logistischen Anforderungen

Nachfolgende Grafik gibt einen Überblick über die eingebundenen AkteurInnen und deren Kooperations- bzw. Kommunikationsstrukturen im Jahr 2017.

Abbildung 1: Schulstartpaket 2017 - Kooperationsbeziehungen der beteiligten AkteurInnen



Basis: Interviews mit den LandeskoordinatorInnen und VertreterInnen des Generalsekretariats des Roten Kreuzes 2017

Große Herausforderungen in den ersten beiden Umsetzungsjahren

Die Umsetzung einer österreichweiten Ausgabe von Sachgütern an eine bestimmte Zielgruppe in einem begrenzten Zeitfenster erwies sich als herausfordernd für alle Beteiligten.

Vor allem in den ersten beiden Jahren waren die umsetzenden AkteurInnen wiederholt mit unvorhersehbaren Problemen konfrontiert, die es zu lösen galt, wie z.B.

- Lieferprobleme des Händlers in der Startphase der Aktion
- Warteschlangen vor Verteilstellen in Ballungszentren
- Spediteure, die Zustellvereinbarungen nicht einhalten
- Datenbank-Probleme (umständliche Erfassung von Bestelldaten, Probleme mit der Schnittstelle zur Händler-Datenbank, langsame Datenbank)
- Unzureichende Kommunikationsstrukturen und Kooperationsabsprachen

Routinierte Abwicklung der Aktion im dritten Umsetzungsjahr ohne Probleme

Aufbauend auf den Erfahrungen der ersten beiden Umsetzungsjahre und den daraus abgeleiteten und umgesetzten Verbesserungen in der Abwicklung verlief die Aktion Schulstartpaket im Jahr 2017 reibungslos und routiniert.

2017 verfügten die umsetzenden AkteurInnen während der Umsetzung überwiegend über zuverlässige Kommunikationsstrukturen und abgestimmte Vorgangsweisen. Vorgenommene Adaptierungen der Datenbank erlaubten zwar eine raschere und einfachere Erfassung der Bestelldaten, technische Probleme zu Beginn der Aktion stellten die UmsetzerInnen jedoch auch 2017 vor Herausforderungen.

Mit dem Wechsel des Händlers verbesserte sich die Bestellabwicklung deutlich. Lieferprobleme waren 2017 kein Thema. Die mit dem neuen Händler kooperierenden Spediteure erwiesen sich ebenfalls als zuverlässig und hielten sich an getroffene Lieferzeiten und Zustellvereinbarungen.

Bewährte Vorgangsweisen

Basierend auf den Erfahrungen der UmsetzerInnen sowie den Ergebnissen der Evaluation erwiesen sich folgende Vorgangsweisen als essentiell für eine erfolgreiche Umsetzung des Schulstartpakets:

- Absprachen im Vorfeld zwischen den Verantwortlichen des BMAGSK, VertreterInnen des operativen Partners, des Händlers und der Datenbankfirma zur Klärung offener Fragen sowie zur Festlegung von Zuständigkeiten, Kommunikationsstrukturen und notwendigen Vereinbarungen (Vorgehensweise bei Reklamationen, wer ist bei auftretenden Datenbank- oder Lieferproblemen zu informieren, was muss der Spediteur bei der Zustellung der Schulstartpakete beachten und einhalten, etc.).
- Sicherstellung der durchgängigen Erreichbarkeit von Ansprechpersonen in den involvierten Organisationen, die mit den Abläufen und Anforderungen der Aktion betraut sind und Entscheidungen treffen können sowie Sicherstellung von Urlaubsvertretungen.
- Abklärungen im Vorfeld zwischen VertreterInnen des operativen Partners und VertreterInnen der Sozialabteilungen auf Bundeslandebene. Auch hier geht es um die Abklärung der Zuständigkeiten, der Vorgehensweise im Falle eines fehlenden Antragformulars bzw. einer Duplikatsausstellung oder der Aktualisierung der Informationen, die MitarbeiterInnen der Hotline weitergeben.
- Gute Einschulung der MitarbeiterInnen der Verteilstellen vor dem Start mit Hilfe von erstellten Prozessabläufen und Datenbank-Schulungsunterlagen
- Klare innerorganisatorische Kommunikationsstrukturen des operativen Partners (top down), um im Bedarfsfall Informationen rasch österreichweit (bis zu jedem/r MitarbeiterIn der Verteilstellen) weiterleiten zu können.

- Zielgruppenadäquate Auswahl der Lage der Verteilstellen in Ballungszentren (in Wien gab es 2017 drei Verteilstellen, davon eine in einem Bezirk mit einem hohen Anteil an Zielgruppen-Haushalten, zusätzlich wurde eine Bestellung in den ersten drei Tagen auch in vier Bezirksämtern ermöglicht, diese hat sich bewährt).
- Gestaltungsspielraum der Verteilstellen beim Bestellprozess und der Organisation der Dokumentenablage im Rahmen der vorgegebenen Prozessabläufe. In Wien hat sich beispielsweise die Einführung einer Standortleitung, die alles in der Verteilstelle organisiert, bewährt.
- Ausstellung einer Vollmacht für die Bestellung bzw. Abholung des Schulstartpakets im Bedarfsfall (z.B. Krankheit).
- Als geeignet erwiesen sich auch die Information Bezugsberechtigter via SMS sobald ihr bestelltes Schulstartpaket abholbereit war.

Verbesserungspotenziale in Teilbereichen

Weitere Verbesserungspotenziale lassen sich für folgende Bereiche identifizieren:

- **Optimierung der Datenbank sowie des Supports der Datenbank-Firma**
Die Stabilität der Datenbank sollte sichergestellt sein. 2017 brach die Datenbank in der Startphase der Aktion zusammen. Bestellungen mussten händisch aufgenommen und anschließend in der Datenbank nacherfasst werden. Die Geschwindigkeit der Datenbank wurde kritisch bewertet. In der Vorbereitung der Umsetzung sollte mit dem Datenbankunternehmen festgelegt werden, wie ein zuverlässiger und ausreichender Support während der Umsetzung bestmöglich sichergestellt werden kann.
- **Nochmalige Überprüfung der Unterlagen zum Schulstartpaket auf leichte Verständlichkeit**
- **Überprüfung der Erreichbarkeit der Verteilstellen mit öffentlichen Verkehrsmitteln**
Die Lage der Verteilstellen wird überwiegend als passend eingestuft. Eine Überprüfung der Erreichbarkeit der Verteilstellen mit öffentlichen Verkehrsmitteln während der Sommerferien könnte hier eventuell noch die eine oder andere Optimierung ermöglichen.
- **Neutrale Farben und Erhöhung der Erkennbarkeit der Nachfüllpakete**
Um die logistische Abwicklung zu erleichtern, sollen Rucksäcke, Schultaschen, Werkkoffer etc. möglichst neutrale Farben/Motive haben obwohl von den BezieherInnen vereinzelt geschlechtsspezifische Farben gewünscht werden.
Da bestimmte Produkte (z.B. Taschenrechner, Zirkel, Werkkoffer, Rucksack oder Schultasche) nicht jährlich benötigt werden, sollte auf eine gute Erkennbarkeit der passenden Nachfüllpakete im Katalog geachtet werden. Dass im Folgejahr ein anderes Paket bestellt werden kann, müsste deutlicher vermittelt werden.
- **Vereinfachung des Bestell- und Abholprozesses**
Könnte die Bestellung und Abholung eines Schulstartpakets im Rahmen eines einmaligen Besuchs der Verteilstelle erfolgen, würde dies – vor allem für die BezieherInnen – eine wesentliche Erleichterung darstellen. Umsetzungsvorschläge, wie Online- oder telefonische Bestellung wären theoretisch möglich, der organisatorische Aufwand erweist sich allerdings als sehr hoch und eine postalische Zustellung oder die Ausgabe eines Warengutscheins erlauben die bestehenden Förderrichtlinien des EU-Programms zur Finanzierung des Schulstartpakets derzeit nicht.

Aus Sicht der Evaluation: Erfolgreiche Aktion

Aus Sicht der Evaluation handelt es sich beim Schulstartpaket um eine erfolgreiche Aktion, deren Fortführung zu empfehlen ist, da:

- ... die Rückmeldungen der BezieherInnen sehr positiv sind und eine Unterstützung in dieser Form als wirklich hilfreich empfunden wird.
- ... die große logistische Herausforderung mit jeder Umsetzungsperiode aufgrund des hohen Engagements aller Beteiligten und der laufenden Verbesserungen besser bewältigt wurde, so dass die Ausgabe der Schulstartpakete im dritten Jahr nahezu friktionsfrei stattfand und auf dieser Basis gut weitergearbeitet werden kann.
- ... Investitionen in Bildung eine sehr nachhaltige Form der Unterstützung und Verhinderung sozialer Benachteiligung darstellen.

1 Ausgangslage

2014, im Jahr vor der erstmaligen Ausgabe des Schulstartpakets, waren in Österreich 6% der Kinder und Jugendlichen unter 20 Jahren von erheblicher materieller Deprivation⁵ betroffen, in der Gesamtbevölkerung waren es mit 4% weniger. Deprivation war in Ein-Eltern-Haushalten (16%) und Haushalten mit drei und mehr Kindern (8%) deutlich häufiger anzutreffen als beispielsweise in Haushalten mit einem oder zwei Kindern (3%)⁶. Der Anteil der Alleinerziehenden unter den BMS-BezieherInnen lag 2014 bei 16% und der Anteil von Paaren mit Kindern bei 29%⁷.

2016 waren laut EU-SILC⁸ rund 18% der österreichischen Bevölkerung armuts- oder ausgrenzungsgefährdet⁹, in der Gruppe Kinder und Jugendliche bis 19 Jahre traf dies jedoch auf 23% zu. Im Vergleich zur Gesamtbevölkerung sind Kinder und Jugendliche in Österreich überproportional von Armutsgefährdung betroffen.

Bildungsfördernde Unterstützung einkommens- und vermögensschwacher Haushalte

Die Bekämpfung von Kinderarmut ist ein zentrales Anliegen der Europa 2020 Strategie. Den Mitgliedstaaten wird dafür die Nutzung relevanter Finanzierungsinstrumente der EU nahe gelegt, wie des „Europäischen Hilfsfonds für die am stärksten benachteiligten Personen“ (Fund for European Aid to the Most Deprived - FEAD). Dieser ermöglicht die unentgeltliche Verteilung von materieller Unterstützung für die am stärksten benachteiligten Personen. Als Voraussetzung gilt, dass es sich ausschließlich um Sach- und nicht um Geldleistungen handelt.

Das Operationelle Programm Österreichs zum Europäischen Hilfsfonds unterstützt Kinder aus einkommens- und vermögensschwachen Haushalten und stellt dabei sicher, dass die gegenständliche Unterstützung diesen auch unmittelbar zugutekommt. Im Sinne der inhaltlichen Grundausrichtung der Europa 2020 Strategie fokussiert die Unterstützung den Bereich Bildung. Als ideales Instrument für die Bekämpfung von Kinderarmut wurde daher in Österreich die Vergabe von Schulstartpaketen an Kinder und Jugendliche aus einkommens- und vermögensschwachen Haushalten identifiziert. Das wurde auch in der Ex-Ante-Evaluierung des österreichischen Operationellen Programmes 2014-2020 zu Umsetzung des Europäischen Hilfsfonds empfohlen.

Schulstartpaket: Finanzielle Entlastung, Entstigmatisierung, Motivation

Gerade für einkommensschwache Familien bedeutet der Schulbeginn regelmäßig eine erhebliche finanzielle Belastung, die durch die Vergabe von Schulstartpaketen abgemildert werden kann. Neben der Finanzierung von Schularbeiten sind am Schulbeginn beispielsweise auch Werkbeiträge, Schulausflüge, Ausgaben für neue Bekleidung oder Sportartikel fällig.

⁵ Nach Definition der Europa 2020 Strategie, d.h. ohne Berücksichtigung kinderspezifischer Merkmale

⁶ Lebensbedingungen in Österreich – ein Blick auf Erwachsene, Kinder und Jugendliche sowie (Mehrfach-)Ausgrenzungsgefährdete, Studie der Statistik Austria im Auftrag des BMASGK, 2015, http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?ldcService=GET_PDF_FILE&dDocName=102892, Abfrage am 25.01.2018

⁷ BezieherInnen und Bezieher von Geldleistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung der Bundesländer 2014: Frauen, Männer und Kinder Statistik Austria, download: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?ldcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=068821, Abfrage am 25.01.2018

⁸ Pesendorfer, Konrad: „Armut und soziale Eingliederung 2016 – Ergebnisse aus EU-SILC 2016“, Präsentation 2.5.2017, Statistik Austria

⁹ Im Rahmen der EU-SILC-Erhebungen liegt die Armutsgefährdungsschwelle bei 60 Prozent des Median-Pro-Kopf-Haushaltseinkommens. Das Medianeinkommen bezeichnet die Einkommenshöhe, von der aus die Anzahl der Haushalte (bzw. Personen) mit niedrigeren *Einkommen* gleich groß ist wie die der Haushalte mit höheren *Einkommen*.

Ziele des Schulstartpakets sind neben einer finanziellen Entlastung von einkommens- und vermögensschwachen Haushalten auch positive Motivationseffekte bei den SchülerInnen und Entstigmatisierungen.

Zielgruppe: SchülerInnen aus Haushalten mit Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung

Die Aktion Schulstartpaket richtete sich an Kinder und Jugendliche aus Haushalten mit Bezug von Bedarfsorientierter Mindestsicherung. Diese konnten im Umsetzungszeitraum unabhängig von Alter und Schultyp ein kostenloses Schulstartpaket im Warenwert von etwa 70 Euro¹⁰ beziehen. Es standen unterschiedliche Pakete zur Verfügung (siehe Katalog im Anhang).

Neuartige Aktion

Eine Verteilung von Sachleistungen durch die öffentliche Hand war in dieser Form in Österreich neu und es konnte auf keine Vorerfahrungen zurückgegriffen werden.

¹⁰ Die Kosten der im Katalog angeführten Pakete 1 und 2 bei Bestellung im Online-Handel (z.B. Libro) beliefen sich am 28.02.2018 auf rund Euro 70,- die der Pakete 3 bis 6 auf rund Euro 90,-.

2 Eckpunkte der bisherigen Umsetzung

Die Aktion „Schulstartpaket“ startete im Schuljahr 2015/2016 und wurde bislang drei Mal durchgeführt.

In den in Tabelle 2 angegebenen Zeiträumen konnten alle SchülerInnen aus Haushalten mit Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung unabhängig von Alter und Schultyp (ausgenommen BerufsschülerInnen) im Rahmen dieser Aktion ein kostenloses Schulstartpaket bestellen.

Tabelle 1: Bestellzeiträume der Schulstartpakete

Schuljahr	Region	Bestellbeginn	Bestellende
Ausgabe 2015/16	Wien	20.07.2015	19.09.2015
	Andere Bundesländer	20.07.2015	25.09.2015
Ausgabe 2016/17	Wien	18.07.2016	09.09.2016
	Niederösterreich und Burgenland	25.07.2016	09.09.2016
	Andere Bundesländer	25.07.2016	16.09.2016
Ausgabe 2017/18	Wien	17.07.2016	08.09.2016
	Niederösterreich und Burgenland	24.07.2016	08.09.2016
	Andere Bundesländer	24.07.2016	15.09.2016

Anspruchsberechtigte und Take-Up-Rate stiegen im Umsetzungszeitraum

In der dreijährigen Umsetzungsperiode stieg die Zahl der ausgehändigten Pakete um 35% von 33.213 Paketen im Jahr 2015 auf 57.556 Pakete im Jahr 2017. Im selben Zeitraum erhöhte sich die Take-Up-Rate von 69% (2015) auf 78% (2017).

Tabelle 2: Pakete, Anspruchsberechtigte und Take-Up-Rate im Jahresvergleich nach Bundesland

	2015				2016				2017			
	Ausgegebene Pakete	%	Angeschriebene Schülerinnen	Take Up	Ausgegebene Pakete	%	Angeschriebene Schülerinnen	Take Up	Ausgegebene Pakete	%	Angeschriebene Schülerinnen	Take Up
Burgenland	348	1%	535	65%	361	1%	543	67%	443	1%	595	75%
Kärnten	575	2%	730	79%	636	2%	726	88%	852	2%	888	96%
Niederösterreich	2.979	9%	4.243	70%	3.844	9%	4.885	79%	3.173	7%	3.700	86%
Oberösterreich	2.574	8%	3.545	73%	2.745	7%	3.621	76%	3.223	7%	3.955	82%
Salzburg	1.465	4%	1.978	74%	1.581	4%	1.987	80%	1.697	4%	2.065	82%
Steiermark	3.347	10%	4.819	70%	3.673	9%	5.547	66%	3.498	8%	5.174	68%
Tirol	2.340	7%	3.410	69%	2.653	7%	3.631	73%	2.914	7%	3.810	77%
Vorarlberg	1.145	3%	1.480	77%	1.401	3%	1.620	87%	1.693	4%	1.946	87%
Wien	18.440	56%	27.100	68%	24.100	59%	31.736	76%	27.368	61%	35.423	77%
Summe	33.213	100%	47.840	69%	40.994	100%	54.296	76%	44.861	100%	57.556	78%

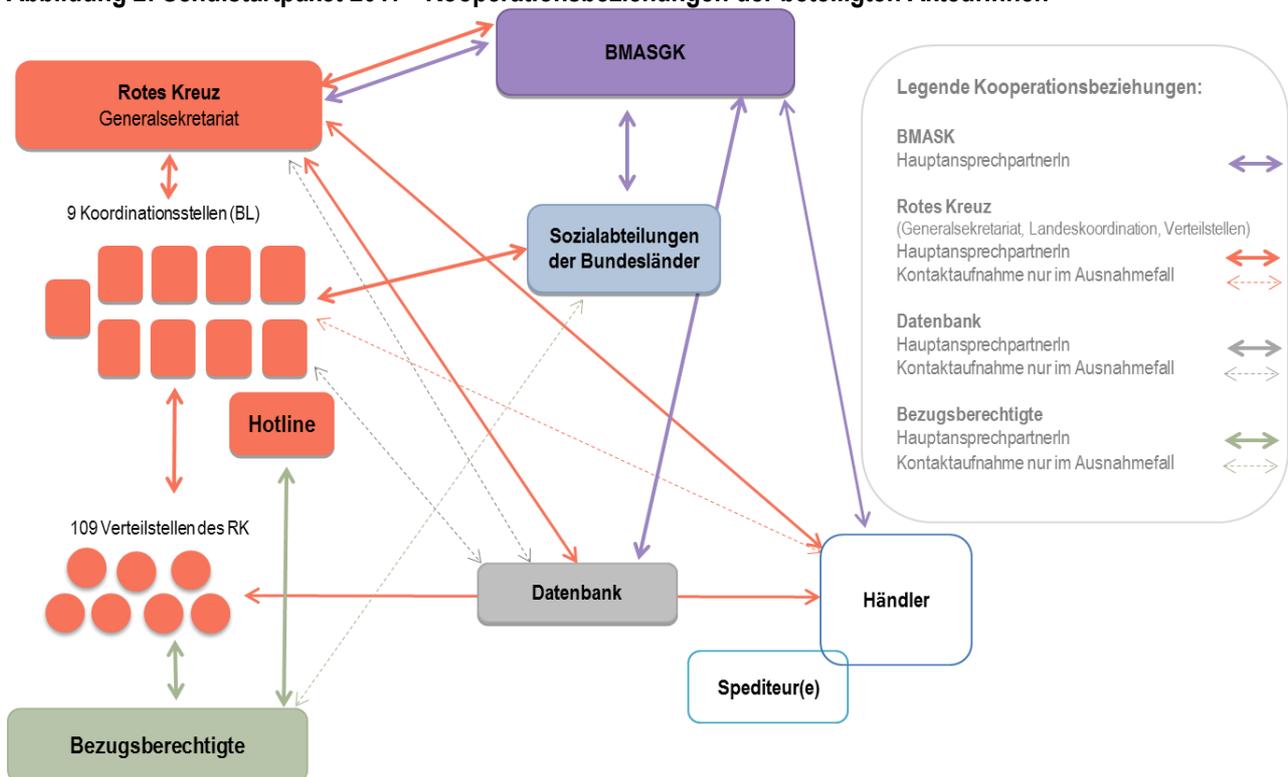
Basis: BMAGSK 2017, heller unterlegt = niedrigste Take-Up-Rate, dunkler unterlegt = höchste Take-Up-Rate

Die höchsten Take-Up-Raten wurden durchgängig für Kärnten ausgewiesen (2015: 79%; 2016: 88% und 2017: 96%), die niedrigsten für das Burgenland mit 65% (2015) und die Steiermark mit 66% (2016) und 68% (2017).

Organisation erfolgt durch BMASGK, Sozialabteilungen der Länder und Rotes Kreuz

Im dreijährigen Durchführungszeitraum lag die Gesamtorganisation des Schulstartpakets in der Zuständigkeit des Sozialressorts des Bundesministeriums für Arbeit, Gesundheit, Soziales und Konsumentenschutz.

Abbildung 2: Schulstartpaket 2017 - Kooperationsbeziehungen der beteiligten AkteurInnen



Basis: Interviews mit den LandeskoordinatorInnen und VertreterInnen des Generalsekretariats des Roten Kreuzes 2017

Aus datenschutzrechtlichen Gründen informierten die Sozialabteilungen der Bundesländer mindestenssicherungsbeziehende Haushalte mit SchülerInnen über das Schulstartpaket und übermittelten Antragsformular, Bestellkatalog sowie Informationen (Adresse, Öffnungszeiten, etc.) zu Verteilstellen in der Region.

Das Rote Kreuz war als Partnerorganisation des Sozialministeriums für die Abwicklung der Bestellung und Aushändigung des Schulstartpakets an die betroffenen Familien zuständig. Während des Bestell- und Abholzeitraums hatte das Rote Kreuz eine Hotline und Email-Kontaktadressen in jedem Bundesland eingerichtet, um offene Fragen der KundInnen beantworten zu können.

Die Bestellung des Schulstartpakets erfolgte in den Verteilstellen des Roten Kreuzes mit Hilfe der Datenbank der www.ecg.eu GmbH. Bezugsberechtigte mussten dafür mit dem Schreiben der zuständigen Sozialabteilung ihres Bundeslandes, dem Antragsformular sowie einem amtlichen Lichtbildausweis in eine der regional zuständigen Verteilstellen kommen.

2015 standen österreichweit 137 Verteilstellen zur Verfügung, 2016 waren es 111 und 2017 schließlich 109. Diese Reduktion ergab sich unter anderem aufgrund der sehr geringen Nutzung mancher Verteilstellen.

Im ersten Umsetzungsjahr konnten Bezugsberechtigte zwischen 19 Schulstartpaketvarianten wählen, ab 2016 waren es 11.

MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes gaben die Bestellung in die Datenbank ein und leiteten diese an den Händler (in den ersten beiden Umsetzungsjahren war dies die Firma Staples Austria GmbH, im dritten Umsetzungsjahr die Firma Büro Handel GmbH) weiter. Das bestellte Schulstartpaket konnte dann zum vereinbarten Termin dort abgeholt werden, auch für die Abholung war die Mitnahme eines amtlichen Lichtbildausweises notwendig.

Im Rahmen der Aktion Schulstartpaket erfolgte auch die Übergabe einer Broschüre, die ebenfalls vom Roten Kreuz erstellt wurde, als flankierende Maßnahme. Diese Broschüre enthielt Informationen über zielgruppenrelevante Unterstützungsangebote, wie z.B. Zugang zu kostenloser Nachhilfe, kostenlosen Freizeitangeboten oder anderen Unterstützungsangeboten zur Verbesserung der sozialen Teilhabe. Auf Nachfrage wurde Beratung angeboten.

Lernerfahrungen und daraus resultierende Anpassungen aus den ersten beiden Umsetzungsjahren

Die Umsetzung dieser neuartigen Aktion – einer österreichweiten Ausgabe von Sachgütern an eine bestimmte Zielgruppe in einem begrenzten Zeitfenster – erwies sich als herausfordernd für alle Beteiligten. Für die erfolgreiche Bewältigung dieser Aufgabe waren neben der Verfügbarkeit einer ausreichenden, österreichweiten Infrastruktur (Verteilstellennetz), vor allem auch hohe Logistik-Kompetenzen sowie klare Zuständigkeits- und Kommunikationsstrukturen zwischen allen involvierten AkteurenInnen zentral.

Aus den Erfahrungen und Evaluationsergebnissen der ersten beiden Umsetzungsrunden ließ sich Folgendes zur Verbesserung der Abwicklung der Aktion ableiten:

- Durchführung eines Vorbereitungstreffens zwischen BMAGSK, Rotem Kreuz und Händler im Vorfeld der Aktion zur Abklärung des Bestellumfangs (basierend auf den Erfahrungen der Vorjahre) sowie des Umgangs mit Reklamationen, zur Festlegung der Vorgaben an die Spedition, zur Festlegung der inhaltlichen Verantwortlichkeiten und der Sicherstellung der durchgängigen Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpersonen während der Aktion.
- Abklärung der Schnittstellen zwischen Bestell- und Händler-Datenbank.
- Durchführung eines Vorbereitungstreffens zwischen Verantwortlichen der Länder und des Roten Kreuzes im Vorfeld der Aktion Schulstartpaket zur Abklärung der Vorgehensweise im Falle einer Duplikatsausstellung und Sicherstellung der Erreichbarkeit einer Ansprechperson während der Aktion.
- Adaption der Drucksorten und der Textbausteine der Informationsschreiben der Länder an die BezieherInnen, um Fragen und Missverständnissen vorzubeugen und die Anzahl von Duplikatsausstellungen von Antragsformularen zu reduzieren.
- Zeitliche Staffelung der Aussendung der Informationsschreiben und Drucksorten in Ballungsräumen, um Wartezeiten in den Verteilstellen in der Startphase der Aktion zu reduzieren.
- Adaption der Zusammenstellung und Anzahl der Schulstartpakete basierend auf den Erfahrungen der Vorjahre. Allerdings zeigen sich in diesem Zusammenhang Zielkonflikte. Während sich BezieherInnen individuelle Auswahlmöglichkeiten wünschen, bemühen sich die Umsetzungsverantwortlichen, die Paketvarianten auf einen handhabbaren Umfang zu begrenzen, mit denen möglichst viele Bedarfe abgedeckt werden können. Von einzelnen BezieherInnen werden beispielsweise auch Wünsche nach Schultaschen und Rucksäcken geäußert, deren Gestaltung Geschlechterstereotype

verstärken. Die Verantwortlichen wiederum bemühen sich in diesem Zusammenhang jedoch um eine möglichst neutrale Farb- und Motivauswahl, um genau dem entgegenzuwirken. Auch von den VertreterInnen des Roten Kreuzes werden möglichst neutrale Farben empfohlen.

- Adaptierung der Datenbank, um die Datenerfassung im Rahmen der Bestellaufnahme zu erleichtern und die Geschwindigkeit der Datenbank zu erhöhen.
- Anpassung der Öffnungszeiten einzelner Verteilstellen sowie der Anzahl der Verteilstellen in manchen Bundesländern.
- Ermöglichung einer Bestellung und Abholung des Schulstartpakets durch eine bevollmächtigte Person im Bedarfsfall (z.B. bei Krankheit).

Rutinemäßige Abwicklung im dritten Umsetzungsjahr

Durch den Wechsel des Händlers im dritten Umsetzungsjahr, Verbesserungen in der Kooperation und Kommunikation mit Händler und Spediteuren und die laufende Adaptierung der Datenbank sowie der Ablaufprozesse verlief die Umsetzung der Aktion Schulstartpaket 2017 weitgehend problemlos und routiniert. Lediglich zu Beginn der Aktion traten kurzfristig Datenbank-Probleme auf, die jedoch rasch gelöst werden konnten.

3 Die Evaluation des Schulstartpakets

Da die Verteilung von Sachleistungen durch die öffentliche Hand in dieser Form in Österreich neu war, wurde vom Sozialministerium eine Evaluierung des Schulstartpakets beauftragt.

Zielsetzung der Evaluierung war die Erarbeitung von Vorschlägen zur Vereinfachung des Ablaufs des Schulstartpakets unter Beachtung der einschlägigen EU-Vorschriften sowie die Erhebung der Zufriedenheit der BezieherInnen mit diesem Angebot.

Während der dreijährigen Umsetzungsperiode wurden im Rahmen der Evaluierung die Erfahrungen der involvierten AkteurlInnen sowie das Feedback der BezieherInnen jährlich nach Abschluss der Aktion Schulstartpaket erhoben, analysiert bzw. bewertet. Im Vordergrund stand dabei:

- Der **Zugang zum Schulstartpaket**, beginnend bei der Information der BezieherInnen, über deren Erstkontakt mit der Verteilstelle im Rahmen der Bestellung bis hin zur Abholung des Schulstartpakets.
- Die **Bestell- und Lieferabwicklung** zwischen Verteilstelle des Roten Kreuzes und Händler mit Hilfe der Datenbank.
- Die **Sicht der BezieherInnen** auf die Aktion Schulstartpaket.

Nachfolgende Tabelle gibt Auskunft über die gesetzten Evaluierungsschritte.

Tabelle 3: Evaluierungsschritte in den Umsetzungsjahren 2015 – 2017

Jahre	Evaluierungsschritt	Anzahl (n)
2015	Quantitative Analyse der Feedbackbögen, die in den Verteilstellen von den Bezugsberechtigten ausgefüllt wurden	5.501
	Qualitative Analyse der inhaltlich auswertbaren Anmerkungen in den Feedbackbögen	198
	Quantitative und qualitative Analyse der Hotline-Anfragen	6.405
	Online-Befragung von VertreterInnen der Verteilstellen des Roten Kreuzes	98
	Telefonische, teilstandardisierte Interviews mit den VertreterInnen der Sozialabteilungen der Landesregierungen	9
	Telefonische, teilstandardisierte Interviews mit VertreterInnen des Händlers und der Datenbank-Betreuung	4
2016	Präsentation und Diskussion der Ergebnisse zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen und Festlegung der Schritte zu deren Umsetzung im Rahmen eines Rückkoppelungsworkshops mit VertreterInnen des BMAGSK und Roten Kreuzes	1
	Quantitative Analyse der Feedbackbögen, die in den Verteilstellen von den Bezugsberechtigten ausgefüllt wurden	10.186
	Qualitative Analyse der inhaltlich auswertbaren Anmerkungen in den Feedbackbögen	778
2017	Präsentation und Diskussion der Ergebnisse zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen und Festlegung der Schritte zu deren Umsetzung im Rahmen eines Rückkoppelungsworkshops mit VertreterInnen des BMAGSK und Roten Kreuzes	1
	Quantitative Analyse der Feedbackbögen, die in den Verteilstellen von den Bezugsberechtigten ausgefüllt wurden	10.923
	Qualitative Analyse der inhaltlich auswertbaren Anmerkungen in den Feedbackbögen	556
	Telefonische, teilstandardisierte Interviews mit den LandeskoordinatorInnen und VertreterInnen des Generalsekretariats des Roten Kreuzes	10
	Erstellung eines Endberichts	1
	Diskussion der im Endbericht präsentierten Ergebnisse zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen und Festlegung der Schritte zu deren Umsetzung im Rahmen einer Besprechung mit dem BMAGSK ¹¹	1

¹¹ Von der Durchführung eines Rückkoppelungsworkshops Ende 2017 wurde in Absprache mit dem Auftraggeber aus verschiedensten Gründen Abstand genommen. Die Umsetzungserfahrungen des Roten Kreuzes wurden mittels telefonischer Interviews erfasst.

4 Die Sicht der VertreterInnen des Roten Kreuzes

Zwischen 06. und 13.12.2017 wurden zehn telefonische Interviews mit den projektverantwortlichen MitarbeiterInnen auf Ebene der Landeskoordination und des Generalsekretariats des Roten Kreuzes durchgeführt. Auf diese Weise konnten die Umsetzungserfahrungen des Roten Kreuzes zur aktuellen Schulstartpaketausgabe sowie zur dreijährigen Umsetzungsperiode der Aktion erfasst und so für die folgende Umsetzungsperiode zugänglich gemacht werden.

Bewährte Aufgabenteilung zwischen Generalsekretariat und Landeskoordination

Das Generalsekretariat des Roten Kreuzes diente als Informationsdrehscheibe zwischen dem BMAGSK und den LandeskoordinatorInnen des Roten Kreuzes. Es leitete Informationen des BMAGSK an die LandeskoordinatorInnen weiter, die diese wiederum an ihre MitarbeiterInnen in den Verteilstellen weitergaben. Auf diese Weise konnte ein rascher und zuverlässiger Informationstransfer sichergestellt werden.

Darüber hinaus fielen in die Zuständigkeit des Generalsekretariats notwendige Abklärungen im Vorfeld mit den Verantwortlichen des BMAGSK, dem Händler und Spediteur sowie mit den LandeskoordinatorInnen rund um die für die Umsetzung notwendige Infrastruktur (ausreichende Anzahl an Verteilstellen, die die notwendigen Anforderungen erfüllten, hinsichtlich Lage und Erreichbarkeit, Zugang, Lagerkapazitäten, Öffnungszeiten, EDV-Ausstattung, etc.) zu treffen.

Das Generalsekretariat kümmerte sich dazu noch um die Erstellung und Aktualisierung der Schulungseinfäden für MitarbeiterInnen bzw. der Broschüre mit relevanten Unterstützungsangeboten für die BezieherInnen des Schulstartpakets in der Region, die an diese im Rahmen der Aktion ausgehändigt wurde.

Die LandeskoordinatorInnen waren verantwortlich für die Einschulung der MitarbeiterInnen betreffend Bestellablauf, Bestellabwicklung in der Datenbank, Dokumentation und Dokumentenablage. Vor dem Start der Aktion trafen sie sich mit den jeweils Zuständigen der Sozialabteilungen ihres Bundeslandes, um notwendige Kommunikations- und Kooperationsstrukturen abzuklären, wie z.B. die Vorgangsweise bei fehlenden, unvollständigen oder verloren gegangenen Antragsformularen.

Die LandeskoordinatorInnen übernahmen während des Bestell- und Abholzeitraums den „First Level Support“ für die MitarbeiterInnen der Verteilstellen und kümmerten sich um die Abklärung aller dort auftretenden Unklarheiten und Probleme.

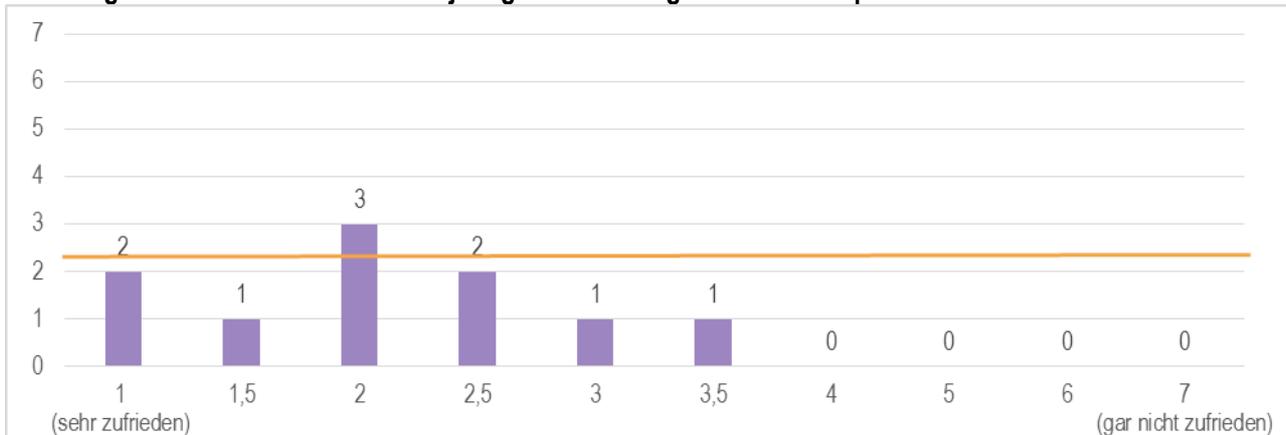
Von den Verteilstellen gemeldete Datenbank-, Liefer- oder Bestellprobleme wurden von den LandeskoordinatorInnen zumeist an das Generalsekretariat zur Bearbeitung weitergeleitet. In Einzelfällen nahmen LandeskoordinatorInnen aber auch direkt mit Händler, Spediteur oder Datenbankfirma Kontakt auf. Probleme rund um fehlende, unvollständige oder verlorengegangene Antragsformulare klärten die LandeskoordinatorInnen direkt mit den Sozialabteilungen ab. Auch die Organisation der Hotline lag in der Verantwortung der LandeskoordinatorInnen.

Aus Sicht der Befragten hatte sich an dieser Aufgaben- und Zuständigkeitsverteilung in den drei Umsetzungs Jahren nichts geändert.

Überwiegende Zufriedenheit mit der diesjährigen Umsetzung

Die Zufriedenheit mit der Umsetzung 2017 fällt aus Sicht der Befragten hoch aus. Auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 7 (gar nicht zufrieden) lag die durchschnittliche Zufriedenheit bei 2,1. Die „negativste“ Einstufung wurde mit 3,5 angegeben, also eine mittlere Zufriedenheitseinstufung.

Abbildung 3: Zufriedenheit mit der diesjährigen Umsetzung des Schulstartpakets



Basis: Telefonische Interviews - VertreterInnen des Generalsekretariats und der Landeskoordinationen des RK 2017

Die Interviewten wurden gebeten, ihre Zufriedenheitseinstufung kurz zu begründen, dabei zeigte sich Folgendes:

- Bei Befragten, die ihre **Zufriedenheit bei 1 bis 2** einstufen, stand vor allem die diesjährige „*problemlose Abwicklung*“ im Vordergrund. „*Alles hat super funktioniert!*“ war die Rückmeldung mehrerer Befragter. Ebenso wurde die gute Zusammenarbeit mit Händler und Spediteur hervorgehoben, so dass „... *auf tretende Probleme umgehend gelöst ...*“ werden konnten.

Vereinzelte Verbesserungspotenziale hinsichtlich des Bestellzeitraums (BezieherInnen kamen vor allem zu Beginn und am Ende – kaum jedoch in der mittleren Periode) sowie der Datenbankgeschwindigkeit (zu langsam) gesehen.

In Niederösterreich hatten SchülerInnen, die 15 Jahre und älter waren, kein Antragsformular erhalten bzw. fehlten auf diesem. Für die nachträgliche Ausstellung wurde von der zuständigen Sozialabteilung des Landes eine Schulbesuchsbestätigung verlangt, die während der Sommerferien schwer zu erhalten war.

- Befragte, deren **Zufriedenheitseinstufungen zwischen 2,5 und 3,5** lagen, begründeten diese vor allem mit Datenbankproblemen. Angeführt wurden die Langsamkeit der Datenbank, die vor allem in Ballungsräumen die Wartezeiten von BezieherInnen erhöhte, deren Ineffizienz und Unzuverlässigkeit sowie ein mangelnder Support durch die Datenbankfirma. „*Am ersten Tag funktionierte die Datenbank nicht und bei der Datenbank-Firma war kein Zuständiger erreichbar.*“ Aufgrund des Ausfalls mussten Bestellungen händisch erfasst und nachträglich in die Datenbank eingegeben werden, was mit einem hohen Mehraufwand verbunden war.

Als zeitaufwändig und mühsam erwies sich auch die Bearbeitung von „Sonderfällen“ (z.B. Personen, die ihren Namen kurz vor der Aktion geändert hatten, Personen, die (noch) über keinen gültigen Ausweis verfügten, etc.).

Routinierte Vorbereitung und passende organisatorische Rahmenbedingungen

Aufgrund der zweijährigen Vorerfahrung liefen die Vorbereitungen der Umsetzung 2017 bereits routinemäßig ab. Die Befragten gaben an, dass sie alle notwendigen Informationen rechtzeitig erhalten hatten.

Die LandeskoordinatorInnen betonten, dass sich die Treffen mit den Zuständigen der Sozialabteilungen des Landes im Vorfeld der Aktion sehr bewährt haben und die Einschulung der MitarbeiterInnen problemlos verlief.

Die VertreterInnen des Generalsekretariats konnten alle notwendigen Abklärungen im Rahmen regelmäßig stattfindender Jour fixe mit den Verantwortlichen des BMAGSK treffen. Sie begrüßten die frühzeitige Einbindung des Händlers in die Umsetzungsplanung 2017, die ihnen eine bessere Risikoabschätzung ermöglichte.

Die Befragten sahen keine Verbesserungspotenziale im Zusammenhang mit der Vorbereitung und den organisatorischen Rahmenbedingungen der Umsetzung der Aktion Schulstartpaket. Anzahl und Lage der Verteilstellen, deren Öffnungszeiten, die Festlegung des Bestell- und Abholzeitraumes, die personellen Ressourcen und Lagerkapazitäten in den Verteilstellen wurden als überwiegend passend angegeben (siehe Anhang).

Information der BezieherInnen variiert nach Bundesland

Laut Rückmeldung der Interviewten wurden die BezieherInnen in Vorarlberg, Oberösterreich, Kärnten, der Steiermark und Wien von den jeweiligen Sozialabteilungen gut erreicht. Nur vereinzelt fehlten Kinder bzw. Jugendliche auf Antragsformularen bzw. hatten diese keines erhalten und auch die Beschaffung der ergänzten bzw. fehlenden Antragsformulare schildern die Befragten als rasch und unbürokratisch.

In den Bundesländern Burgenland, Salzburg, Tirol und Niederösterreich kam es häufiger vor, dass Antragsformulare zur Gänze bzw. Kinder bestimmter Altersgruppen (Jugendliche über 15 Jahre oder sechsjährige Kinder) auf diesen fehlten.

BezieherInnen hatten 2017 häufiger alle notwendigen Unterlagen für die Bestellung mit

Viele Personen, die 2017 ein Schulstartpaket bezogen, hatten die Aktion bereits zum zweiten oder dritten Mal genutzt und hatten daher - laut Auskunft der Befragten – alle, für die Bestellung und Abholung notwendigen Unterlagen häufiger dabei als in den Vorjahren.

Unterstützungsbedarf bei Erstbezug und/oder mangelhaften Deutschkenntnissen

Unterstützungsbedarf im Bestellprozess hatten aus Sicht der Befragten vor allem Personen, die das Schulstartpaket zum ersten Mal beanspruchten und/oder nur über eingeschränkte Deutschkenntnisse verfügten. Einzelne Verteilstellen in Ballungszentren waren häufiger mit der Betreuung dieser Zielgruppe konfrontiert als Verteilstellen im ländlichen Raum.

Personen mit mangelhaften Sprachkenntnissen den Bestellablauf zu erklären, erwies sich als herausfordernd, vor allem wenn Kinder im Volksschulalter als DolmetscherInnen fungieren mussten. Unterstützung benötigte diese Personengruppe auch beim Ausfüllen des Antragformulars bzw. des Feedbackbogens oder der Auswahl des passenden Schulstartpakets. Manche dieser Eltern orientierten sich stärker an den Bildern des Katalogs als an den Bedürfnissen ihres Kindes. In diesem Zusammenhang wies eine Befragte auf die hohe Bedeutung der bildlichen Darstellung im Katalog hin und riet von der Verwendung von Symbolbildern ab, da dies zu Missverständnissen führt. Eine andere Befragte begrüßte explizit die bildlichen Darstellungen der Schulstartpakete im Katalog 2017, da diese keine „auffälligen“ Produkte zeigten, die es nicht gab.

Die Anzahl der Schulstartpakete ist passend bis noch weiter reduzierbar

Die Anzahl der bestellbaren Schulstartpakete wurde von 19 im Umsetzungsjahr 2015 auf 11 im Umsetzungsjahr 2017 reduziert. Von den Befragten wurde diese Anzahl überwiegend als passend eingestuft. Vier Befragte meinten, dass diese noch weiter reduziert werden könnten.

Möglichst neutrale Schultaschenfarben empfohlen, Vereinfachung des Bestellprozesses wäre wünschenswert

Aus Sicht der Befragten wäre es zu begrüßen, wenn die BezieherInnen im Rahmen der Bestellung die Verteilstelle nur einmal aufsuchen müssten. Folgende Umsetzungsvorschläge wurden angeführt,

allerdings können diese aufgrund der vorgeschriebenen Rahmenbedingungen des EU-Programms zumeist nicht aufgegriffen werden:

- Die Bestellung könnte online oder telefonisch durchgeführt werden. Beispielsweise könnten
 - Anspruchsberechtigte das ausgefüllte Antragsformular sowie den Ausweis einscannen bzw. abfotografieren und per Email übermitteln und bei der Abholung dann die Originalunterlagen vorlegen oder
 - BezieherInnen könnten die Bestellung mittels Zugangscodes selbst online in die Datenbank eingeben, bei der Abholung in der Verteilstelle würde dann Richtigkeit des Bezugs durch Vorlegen des Ausweises geprüft.
- Bestellte Pakete könnten an die Wohnadresse der/des Beziehers/-in zugestellt werden.
- Pakete könnten in den Verteilstellen auf Lager gelegt und nach der Bestellung gleich mitgegeben werden.
- Statt der Aushändigung eines Schulstartpakets könnten Bezugsberechtigte einen Warengutschein erhalten, der im Handel eingelöst werden kann.
- Die Ausgabe der Pakete könnte in den Schulen erfolgen.

Darüber hinaus würde aus Sicht der Befragten Folgendes die Bestellabwicklung erleichtern:

- Die Informationsunterlagen samt Antragsformular sollten als Heft versendet werden, um zu verhindern, dass einzelne Zettel verloren gehen.
- Im Antragsformular sollte die nächstgelegene Verteilstelle samt deren Öffnungszeiten deutlich erkennbar angegeben werden, da es für Bezugsberechtigte mit eingeschränkten Deutschkenntnissen schwierig ist, sich die für sie passenden Informationen aus den Unterlagen herauszusuchen.
- Das Antragsformular sollte nochmals sprachlich vereinfacht werden.
- Es sollte eine Barcode-Lösungen angedacht werden.
- Die Geschwindigkeit der Datenbank sollte erhöht werden.

Deutliche Verbesserung in der zeitgerechten Zustellung bestellter Schulstartpakete

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Zusammenarbeit mit dem Händler und Spediteur aus Sicht der Befragten deutlich verbessert. Bestellte Schulstartpakete waren zum vereinbarten Abholtermin verfügbar, Lieferungen an die Verteilstellen durch den Spediteur erfolgten zu den vereinbarten Zeiten. Wenn vereinzelt Probleme auftraten, gab es kompetente Ansprechpersonen sowohl beim Händler als auch beim Spediteur, die sich umgehend um eine Lösung bemühten. Der Wechsel des Händlers hat sich aus Sicht aller Befragten bewährt.

Verbesserungsbedarf besteht hinsichtlich der Datenbank

Im Bereich der Datenbank nahmen mehrere Befragte Verbesserungspotenziale wahr: „Die Datenbank ist die Schwachstelle“. Diese Wahrnehmung variiert nach Bundesland. Während in Kärnten und Vorarlberg keine diesbezüglichen Probleme genannt wurden, führten die befragten LandeskoordinatorInnen der restlichen Bundesländer Folgendes an:

- Die Geschwindigkeit der Datenbank ist zu langsam (7 Nennungen).
- Die Datenbank ist instabil (Ausfall zu Bestellbeginn, Abstürze) (4 Nennungen).
- Die Datenbank bietet keinen raschen Überblick über die Bestellungen, MitarbeiterInnen führen daher zusätzliche Listen (2 Nennungen).
- Die Bedienung könnte noch vereinfacht werden (1 Nennung).

Kritikpunkte, die vom Generalsekretariat in diesem Zusammenhang genannt wurden, waren:

- Die Durchführung von EDV-Wartungsarbeiten und Sicherungen während der Bestellzeiten; diese sollten nach Möglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten stattfinden.
- Der fehlende EDV-Support in der Startphase der Bestellungen und in der Früh (die Verteilstellen öffnen um 8:00 Uhr, in der EDV-Firma war jedoch häufig erst ab 9:00 Uhr jemand zu erreichen).

Nutzung der Kopierfunktion war sehr hilfreich

Neben den angeführten Kritikpunkten bzw. Verbesserungsbedarfen wiesen einige befragte LandeskoordinatorInnen auch auf Optimierungen hin, die im Rahmen der dreijährigen Umsetzungsperiode an der Datenbank vorgenommen wurden:

- So erleichterte die Kopierfunktion sowie die Nutzung der Datensätze der Vorjahre die Bestellabwicklung durch die Reduzierung des Eingabeaufwands deutlich (6 Nennungen)
- In einem Fall wurde die Datenbank im Vergleich zu den Vorjahren auch als deutlich stabiler erlebt. (1 Nennung)
- Hilfreich war, dass die Datenbankfirma rechtzeitig informierte, wann Updates oder Sicherungen durchgeführt wurden, MitarbeiterInnen konnten sich darauf vorbereiten und in diesen Zeiträumen auf Papierdokumentation umsteigen. (1 Nennung)

Maßnahmen zur Vermeidung von Wartezeiten wurden nur in Wien ergriffen

Spezifische Maßnahmen zur Vermeidung von Wartezeiten bei der Bestellaufnahme wurden nur in Wien gesetzt. Um den Ansturm zu Bestellbeginn besser bewältigen zu können, wurde eine zusätzliche Verteilstelle in Favoriten eingerichtet. Dies entlastete vor allem die Verteilstelle im 3. Bezirk. Zusätzlich standen den BezieherInnen in den ersten drei Tagen der Bestellphase vier Bezirksämter für die Bestellaufnahme zur Verfügung. Darüber hinaus erfolgte die Aussendung der Informationsunterlagen durch die MA 40 gestaffelt - die Hälfte der Briefe wurde in der ersten und die zweite Hälfte in der zweiten Bestellwoche verschickt.

Interesse an Broschüre durchwegs gegeben

Im Zuge der Bestellung des Schulstartpakets erhielt laut Rückmeldung der befragten LandeskoordinatorInnen jede/r Bezugsberechtigte die Broschüre mit Informationen zu anderen relevanten Zielgruppen-Angeboten. Von den LandeskoordinatorInnen stufte lediglich eine Befragte das Interesse der BezieherInnen an der Broschüre als gering ein.

Vor-Ort-Kontrollen überwiegend unproblematisch

Im Rahmen der Durchführung der Aktion Schulstartpaket waren auch Vor-Ort-Kontrollen durch die Prüfbehörde vorgesehen. Laut Rückmeldung der Befragten wurde von den PrüferInnen dabei Folgendes kontrolliert:

- Vorhandensein des Stempels auf Bestelldokumenten
- Vorhandensein der Unterschrift auf Dokumenten
- Datenbankeinträge, -eingabe, -abschluss
- Dokumentenablage
- Vorliegen einer Datenschutzerklärung
- Sichtbarkeit der Plakate
- Erreichbarkeit und Erkennbarkeit der Verteilstelle
- ausreichend Sitzplätze in der Wartezone
- Barrierefreiheit

- Aushändigung der Broschüre
- Vorliegen eines Dienstplans
- Vorgangsweise im Falle einer Duplikatsausstellung
- Lagerung der Pakete
- Ausgabe der Pakete
- Verhalten der MitarbeiterInnen gegenüber den BezieherInnen

Die befragten LandeskoordinatorInnen der Bundesländer Vorarlberg, Oberösterreich, Niederösterreich und Wien stufen die Vor-Ort-Prüfungen als unproblematisch ein, da deren Durchführung bekannt war und somit keine Überraschung darstellte, obwohl in zwei Fällen auch vertraglich nicht Vereinbartes Gegenstand der Prüfung war.

Die LandeskoordinatorInnen der Bundesländer Burgenland, Kärnten und Steiermark meinten, dass die Prüfung zu anfänglicher Nervosität und Anspannung bei MitarbeiterInnen führte, letztlich von diesen aber gut bewältigt wurde.

Kritisch äußerten sich die LandeskoordinatorInnen von Salzburg und Tirol zu den Vor-Ort-Prüfungen. In Salzburg waren diese sehr arbeits- und zeitintensiv und in Tirol verfügten PrüferInnen über unzureichendes Wissen.

Die VertreterInnen des Generalsekretariats sahen die Prüfungen ebenfalls kritisch und beurteilten diese als „umfangreich und mühsam“. Aus ihrer Sicht fühlten sich vor allem ehrenamtliche MitarbeiterInnen durch die Prüfungen wenig wertgeschätzt.

Identifizierte Best Practice Beispiele

Die Befragten wurden gebeten, anzugeben, ob im Rahmen der Umsetzungen Vorgangsweisen entwickelt wurden, die als Best-Practice Beispiele einzustufen wären. Aus Sicht der Befragten hat sich Folgendes bewährt:

- Die Einführung einer Standortleitung in Wien, die für die gesamte Organisation in der Verteilstelle zuständig ist
- Die entwickelten Prozessabläufe und Schulung der MitarbeiterInnen
- Klare Zuständigkeiten und Kommunikationsstrukturen
- Kompetente Ansprechpersonen bei Händler, Spediteur und Sozialabteilung inkl. Sicherstellung von informierten Urlaubsvertretungen
- Gestaltungsmöglichkeiten der Prozessabläufe unter Einhaltung der Vorgaben in den Verteilstellen.
- Die zeitnahe Ablage der Dokumente inklusive der Kontrolle der Ablage (am selben Tag)
- Ausstellung von Vollmachten für die Bestellung/Abholung im Bedarfsfall
- Bekanntgabe der Anzahl der Pakete in einer Lieferung
- Information der BezieherInnen per SMS sobald das bestellte Schulstartpaket in der Verteilstelle abgeholt werden kann

Noch bestehende Anpassungsbedarfe sind aus Sicht der Befragten:

- Reduzierung des Administrationsaufwandes und der Kontrollen
- Verbesserung der Datenbank
- Verbesserung des Supports der Datenbank-Firma
- Vereinfachung des Bestellformulars
- Erkennbarkeit der für die BezieherInnen am einfachsten erreichbaren Verteilstelle sowie deren Öffnungszeiten

Positiver Rückblick auf die dreijährige Umsetzungsperiode

Die Aktion Schulstartpaket wird von den interviewten LandeskoordinatorInnen des Roten Kreuzes sowie VertreterInnen des Generalsekretariats des Roten Kreuzes positiv gesehen: *„Das Schulstartpaket ist eine gute Sache, das Angebot wird von vielen genutzt, den Familien ist geholfen und die Kinder freuen sich. Das ist schön zu sehen.“* Die Freude der Kinder, die Rückmeldungen der Eltern, die das Angebot als finanzielle Entlastung erleben, sowie die hohe Inanspruchnahme der Aktion durch die Zielgruppe sprechen aus Sicht der Befragten für die Weiterführung.

Rückblickend erlebten die Interviewten vor allem den Ablauf der ersten Umsetzung als chaotisch, der zweite Durchgang lief bereits geordneter ab und den dritten Durchgang bewerteten die Befragten als *„weitgehend unproblematisch“*.

Neben fehlenden Vorerfahrungen verursachten im ersten Umsetzungsjahr Lieferengpässe und Kommunikationsprobleme mit dem Händler große Probleme, auch die Erfassung der Bestellungen in der Datenbank erwies sich als umständlich. Im zweiten Umsetzungsjahr stand u. a. die Unzuverlässigkeit der Speditionen, die sich häufig nicht an vereinbarte Zustelltermine hielten, im Vordergrund. Dank der hohen Logistik-Kompetenz und des Engagements der involvierten (ehrenamtlichen) MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes auf allen Ebenen (Generalsekretariat, Landeskoordination und Verteilstelle) sowie der Verantwortlichen des BMAGSK konnten auftretende Schwierigkeiten letztlich gut bewältigt werden. Aufbauend auf den Erfahrungen der beiden Vorjahre konnte schließlich ein Routineablauf entwickelt werden. Der Wechsel des Händlers und damit verbunden der zuständigen Spediteure trug zusätzlich zu Verbesserungen der Abwicklung der diesjährigen Ausgabe des Schulstartpakets bei.

Ein weiterer positiver Effekt, der von drei Befragten angeführt wurde, war der regionale und überregionale Kontakt zu anderen Rot Kreuz Dienststellen, im Rahmen der Durchführung der Aktion. *„Die Zusammenarbeit hat auch dem Roten Kreuz gut getan, es gab viel Austausch und Kontakt mit anderen.“*

Trotz des Erfolgs, der positiven Effekte und des nun verfügbaren, optimierten Routineablaufs samt zuverlässiger KooperationspartnerInnen (Händler und Spediteure) wurden von einigen Befragten folgende Umstände angeführt, die gegen eine weitere Beteiligung des Roten Kreuzes als operativer Partner sprächen:

- Das Projekt stellt hohe logistische Anforderungen. Die Abwicklung ist mit einem hohen administrativen Aufwand (Kontrollen, Evaluation, langjährige Archivierung der umfangreichen Dokumentation, etc.) und entsprechenden Kosten verbunden, die durch die verfügbaren Mittel nicht abgedeckt werden können.
- Die Erwartung, dass das Rote Kreuz über die Ausgabe der Schulstartpakete in näheren Kontakt mit der Zielgruppe treten kann, wurde zu wenig erfüllt.

5 Ergebnisse der Feedbackbögen 2015 bis 2017

2017 füllten 10.923 BezieherInnen einen Feedbackbogen im Rahmen der Aktion Schulstartpaket aus, dies waren um 737 Personen mehr als 2016 und mehr als doppelt so viele wie 2015.

5.1 Rücklauf der Feedbackbögen

Um festzustellen, in welchem Ausmaß der Rücklauf der Feedbackbögen die Zielgruppe der BezieherInnen des Schulstartpakets in den einzelnen Umsetzungsjahren repräsentiert, wurde die erfassten Feedbackbögen mit den angeschriebenen SchülerInnen jedes Umsetzungsjahres auf Bundeslandebene verglichen.

Tabelle 4: Angeschriebene SchülerInnen und ausgefüllte Feedbackbögen nach Bundesland und Umsetzungsjahr

Bundesland	2015		2016		2017	
	Angeschriebene SchülerInnen (n=47.840)	Rücklauf Feedbackbögen (n=5.501)	Angeschriebene SchülerInnen (n=54.296)	Rücklauf Feedbackbögen (n=10.186)	Angeschriebene SchülerInnen (n=57.556)	Rücklauf Feedbackbögen (n=10.923)
Burgenland	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Kärnten	2%	3%	1%	2%	2%	3%
Niederösterreich	9%	11%	9%	10%	6%	9%
Oberösterreich	7%	18%	7%	7%	7%	6%
Salzburg	4%	11%	4%	7%	4%	6%
Steiermark	10%	16%	10%	5%	9%	8%
Tirol	7%	2%	7%	1%	7%	2%
Vorarlberg	3%	6%	3%	5%	3%	3%
Wien	57%	29%	58%	63%	62%	62%
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017 und BMAGSK 2017, Differenzen von mindestens +/- 5% wurden farblich hervorgehoben

Ein Vergleich der Bundesländerverteilung der SchülerInnen, die im Rahmen der Aktion Schulstartpaket von den Sozialabteilungen der Länder angeschrieben wurden, und der erfassten Feedbackbögen zeigt folgende Auffälligkeiten:

- 2015 waren Oberösterreich, Salzburg und Steiermark im Rücklauf der Feedbackbögen deutlich überrepräsentiert, Tirol geringfügig und Wien deutlich unterrepräsentiert.
- 2016 fiel der Rücklauf der Feedbackbögen nur noch für die Steiermark und Tirol etwas geringer und für Wien etwas höher aus.
- 2017 zeigte sich nur für Tirol eine leichte Unterrepräsentation im Rücklauf der Feedbackbögen.

Ein Vergleich der Bundesländerverteilungen der ausgehändigten Schulstartpakete und erfassten Feedbackbögen zeigt für 2015 ähnliche Differenzen wie im vorherigen Vergleich (Überrepräsentation der Feedbackbögen in den Bundesländern Oberösterreich, Salzburg sowie Steiermark und Unterrepräsentation in Tirol und Wien).

2016 besteht nur noch für Tirol eine leichte Unterrepräsentation der Feedbackbögen und 2017 sind keine Auffälligkeiten zu beobachten.

Tabelle 5: Ausgegebene Pakete und ausgefüllte Feedbackbögen nach Bundesland und Umsetzungsjahr

Bundesland	2015		2016		2017	
	Ausgegebene Pakete (n=33.213)	Rücklauf Feedbackbögen (n=5.501)	Ausgegebene Pakete (n=40.994)	Rücklauf Feedbackbögen (n=10.186)	Ausgegebene Pakete (n=44.861)	Rücklauf Feedbackbögen (n=10.923)
Burgenland	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Kärnten	2%	3%	2%	2%	2%	3%
Niederösterreich	9%	11%	9%	10%	7%	9%
Oberösterreich	8%	18%	7%	7%	7%	6%
Salzburg	4%	11%	4%	7%	4%	6%
Steiermark	10%	16%	9%	5%	8%	8%
Tirol	7%	2%	6%	1%	6%	2%
Vorarlberg	3%	6%	3%	5%	4%	3%
Wien	56%	29%	59%	63%	61%	62%
Summe	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017 und BMAGSK 2017, Differenzen von mindestens +/-5% wurden farblich hervorgehoben

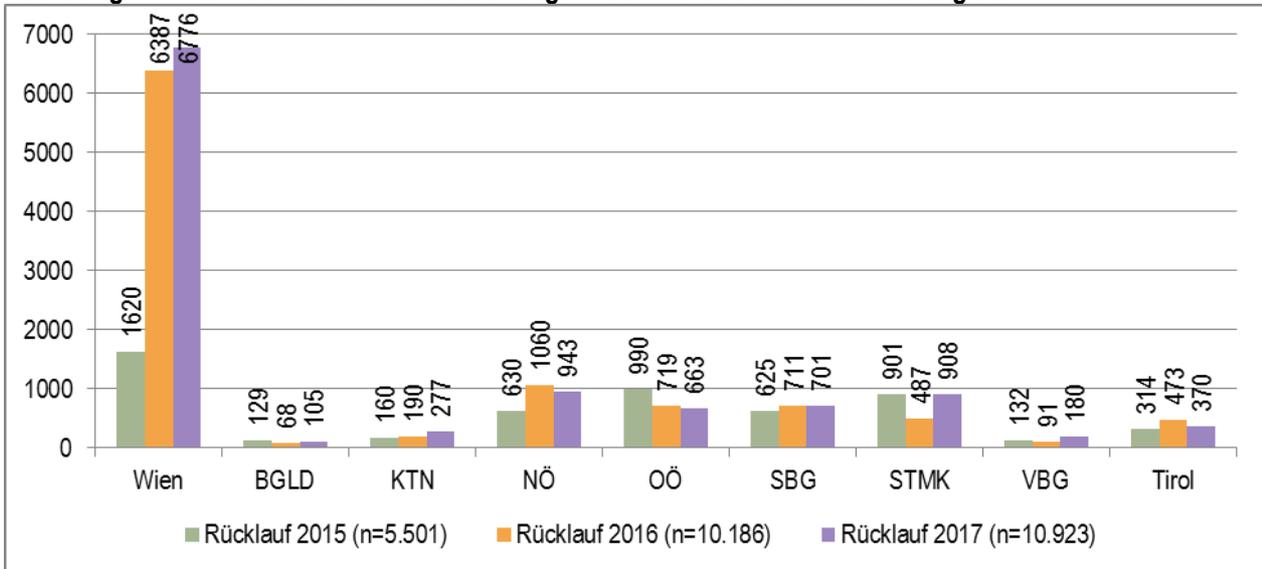
Der Grund für die beobachteten Differenzen im Jahr 2015 waren Lieferprobleme des Händlers gleich zu Beginn der Umsetzung. Diese verursachten massive Verzögerungen in der Bestellabwicklung und wirkten sich in weiterer Folge auch auf die Einholung des Feedbacks aus.

Bei der Interpretation der nachfolgenden Jahresvergleiche ist dieser Umstand zu berücksichtigen. Auffällige Abweichungen zwischen den Ergebnissen aus 2015 und jenen aus 2016 und 2017 lassen sich häufig darauf zurückführen.

Die meisten Feedbackbögen wurden in Wien ausgefüllt

Wie bereits in den Vorjahren wurden auch 2017 die meisten Feedbackbögen in Wien ausgefüllt (mit einem Anteil von 62%), 2016 betrug dieser Anteil 63% und 2015 lediglich 29%.

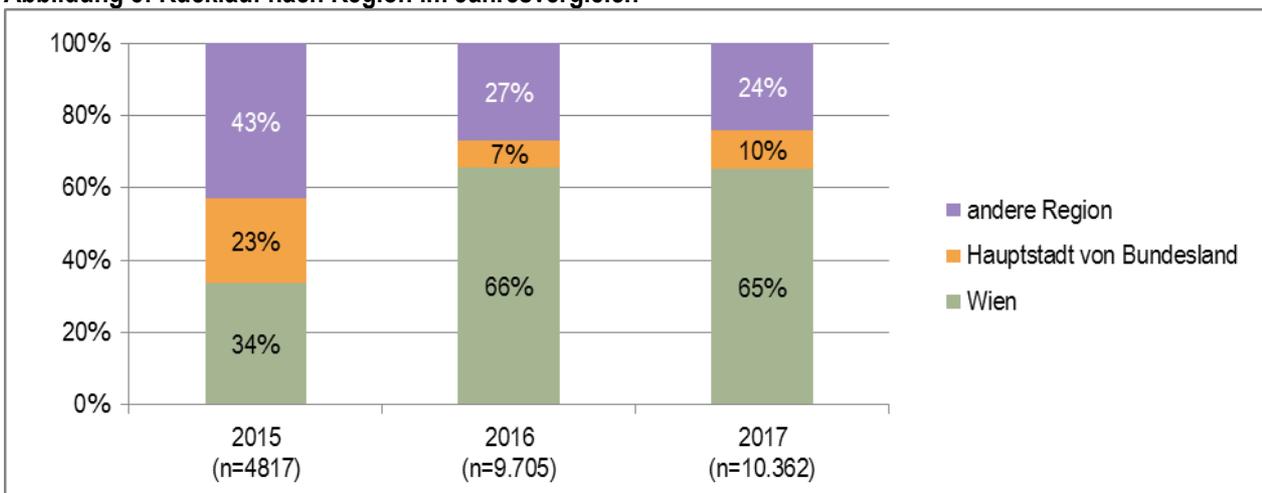
Abbildung 4: Anzahl der erfassten Feedbackbögen nach Bundesland im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Die meisten Fragebögen (95%) konnten mit Hilfe der Angaben zum Wohnsitz (Postleitzahl) regional zugeordnet werden. 2017 wurden 65% der regional zuordenbaren Fragebögen von Personen mit einem Wohnsitz in Wien ausgefüllt, 10% von Personen, die in einer anderen Landeshauptstadt als Wien lebten, und 24% von Personen aus anderen Regionen. Die regionale Verteilung fiel ähnlich aus wie 2016.

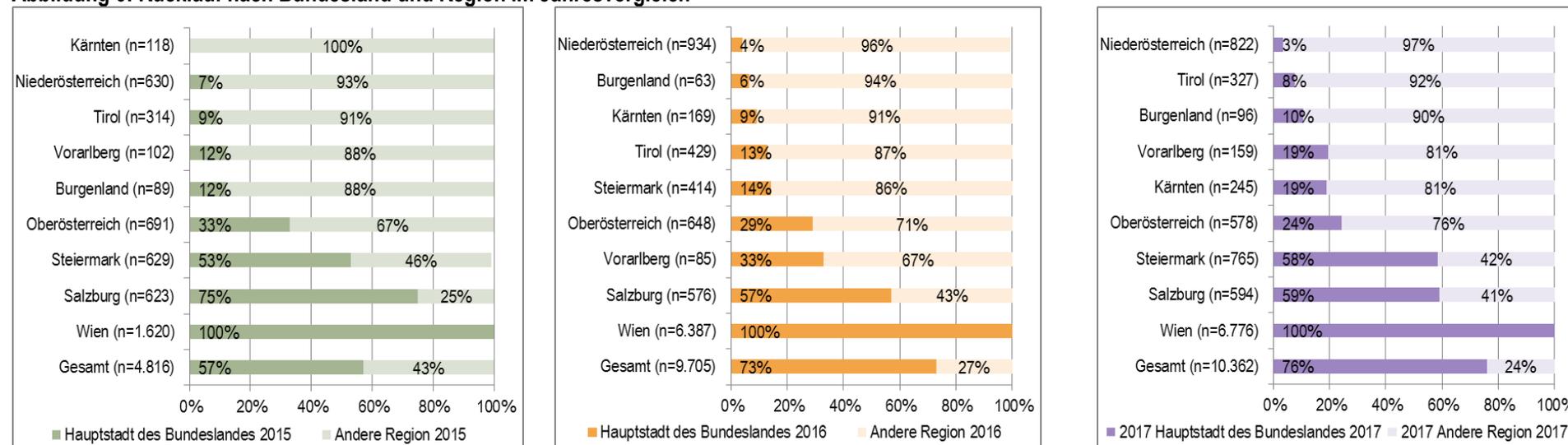
Abbildung 5: Rücklauf nach Region im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Die regionale Verteilung variiert nach Bundesland. Während 2017 in Salzburg 59% der Personen, die einen Feedbackbogen ausfüllten, ihren Wohnsitz in der Hauptstadt des Bundeslandes hatten, traf dies in Niederösterreich nur auf weniger als 3% zu. Im Jahresvergleich hatte neben Salzburg auch das Bundesland Steiermark – zumindest in den Umsetzungsjahren 2015 und 2017 – einen etwas höheren Rücklauf aus der Landeshauptstadt.

Abbildung 6: Rücklauf nach Bundesland und Region im Jahresvergleich

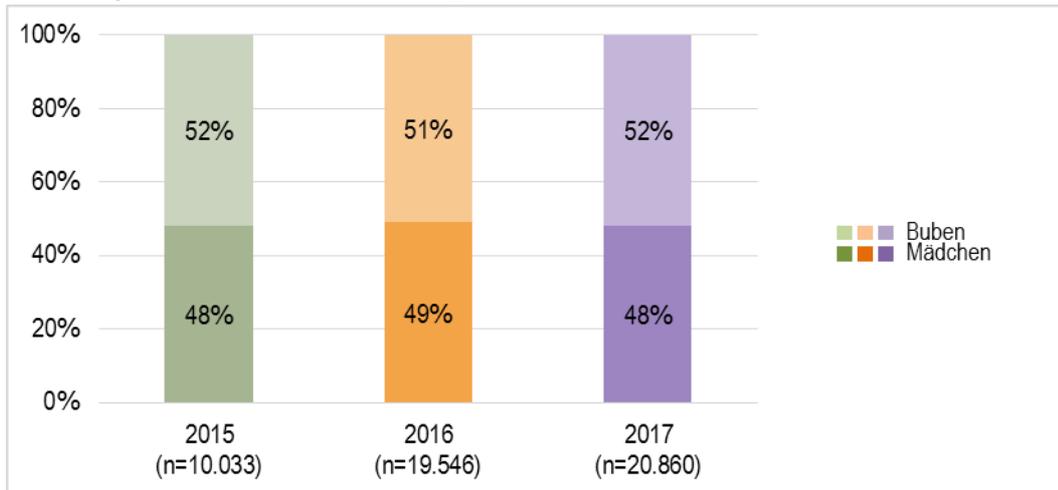


Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

5.2 Soziodemografische Merkmale

Die 2017 ausgefüllten 10.923 Fragebögen repräsentierten 20.860 Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten hatten. 52% waren Buben und 48% Mädchen. Die Verteilung nach Geschlecht zeigt sich im Jahresvergleich stabil.

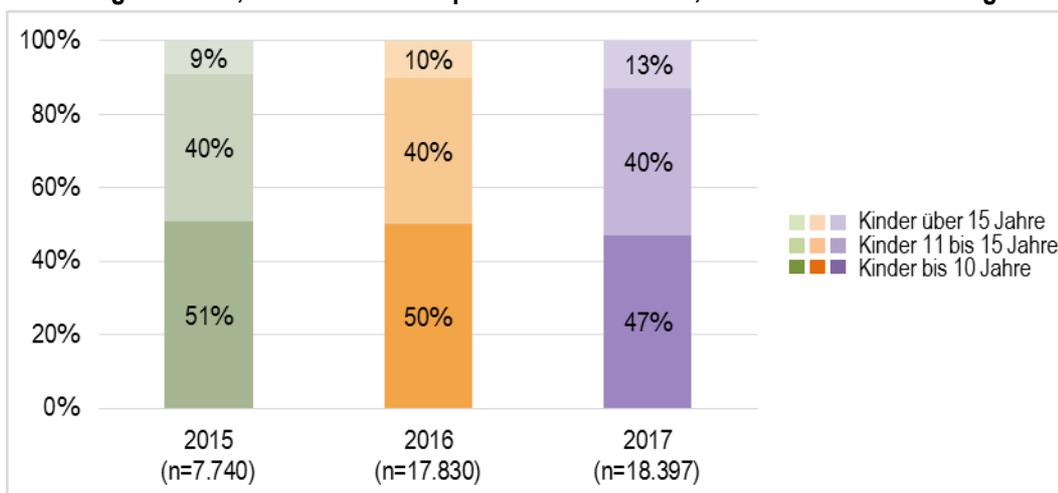
Abbildung 7: Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Geschlecht im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Knapp die Hälfte der Kinder war bis zu 10 Jahre alt, 40% waren 11 bis 15 Jahre alt und 13% waren älter als 15 Jahre. Auch die Altersverteilung weist im Jahresvergleich nur geringfügige Veränderungen auf. Tendenziell ging der Anteil der Volksschulkinder leicht zurück, während jener der Jugendlichen ab 15 Jahre etwas anstieg.

Abbildung 8: Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Alter im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Auch die Verteilung nach Schultyp zeigt eine hohe Stabilität. 2017 besuchten 43% der Kinder eine Volksschule und 32% eine Haupt- oder Mittelschule.

Tabelle 6: Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Schultyp im Jahresvergleich

Schultyp	2015 (n=10.033)	2016 (n=19.546)	2017 (n=20.860)
Volksschule	47%	45%	43%
Hauptschule	11%	10%	10%
Neue Mittelschule	21%	21%	22%
Unterstufe AHS	6%	7%	7%
Polytechnische Schule	3%	2%	2%
Berufsbildende Schule	7%	4%	4%
Oberstufe AHS	5%	6%	6%
Höhere technische Lehranstalt (HTL)	-	2%	2%
Sonstige Schulform	2%	3%	3%
Gesamt	100%	100%	100%

Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

47% leben in Haushalten mit drei und mehr Kindern

8.313 Bezugsberechtigte (76%), von denen eine Rückmeldung vorlag, machten 2017 Angaben zur Anzahl der Kinder/Jugendlichen im Haushalt.

- 22% gaben ein Kind/einen Jugendlichen an (2015: 23%, 2016 22%)
- 31% gaben zwei Kinder/Jugendliche an (2015 und 2016: 32%)
- 47% gaben zwischen drei und mehr Kinder/Jugendliche an (2015: 45%, 2016: 46%)

Im Durchschnitt lebten 2017 1,8 Erwachsene über 19 Jahre und 2,6 Kinder/Jugendliche in einem Haushalt. Diese Angaben decken sich mit jenen aus dem Jahr 2016. 2015 fiel lediglich die durchschnittliche Anzahl der Erwachsenen mit 1,6 etwas geringer aus.

31% bezogen für drei und mehr Kinder ein Schulstartpaket

9.922 der Befragten (91%) machten 2017 Angaben zur Anzahl der Kinder/Jugendlichen im Haushalt, die ein Schulstartpaket bezogen haben.

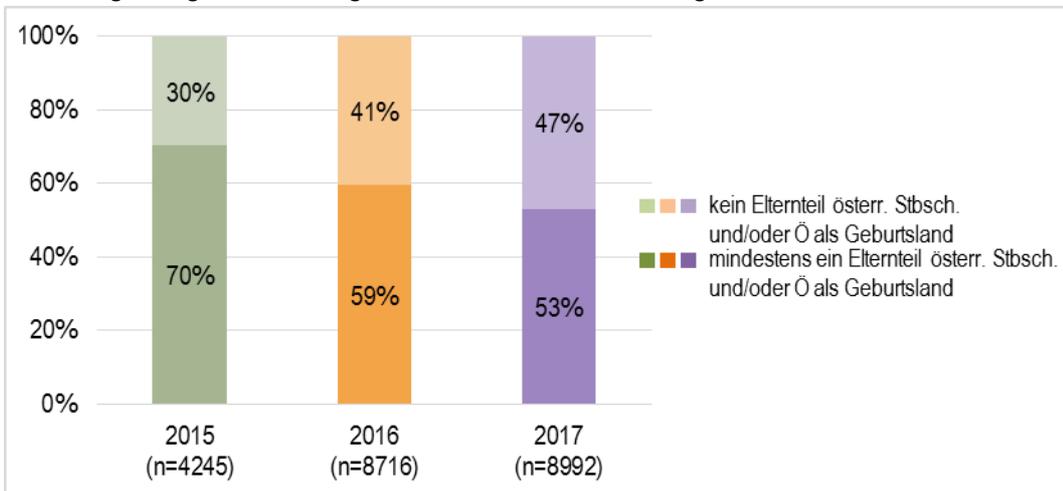
- 37% gaben ein Kind/einen Jugendlichen an, das/der ein Schulstartpaket erhalten hat (2016: 35%, 2015: 42%)
- 32% gaben zwei Kinder/Jugendliche an (2015 und 2016: 33%) und
- 31% gaben drei und mehr Kinder/Jugendliche an (2015: 25%, 2016: 30%).

Bei gut der Hälfte ist ein Elternteil in Österreich geboren und/oder hat die österreichische Staatsbürgerschaft

53% der Eltern verfügte 2017 zumindest ein Elternteil über eine österreichische Staatsbürgerschaft und/oder war in Österreich geboren und bei 47% traf dies auf keinen Elternteil zu.

Zwischen 2016 und 2017 stieg der Anteil der Eltern, die keine österreichische Staatsbürgerschaft haben und/oder in einem anderen Land als Österreich geboren sind, um 6%-Punkte an.

Abbildung 9: Migrationshintergrund der Eltern im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Für 43% der Mütter und 45% der Väter wurde 2017 im Feedbackbogen eine österreichische Staatsbürgerschaft und/oder Österreich als Geburtsort angegeben. In der Umsetzungsperiode gingen diese Anteile stetig zurück. Was sich teils durch die Rücklaufprobleme des Jahres 2015 und die ebenfalls 2015 einsetzende Flüchtlingswelle erklären lässt.

Tabelle 7: Staatsbürgerschaft bzw. Geburtsland von Müttern bzw. Vätern im Jahresvergleich

Staatsbürgerschaft / Geburtsort	2015		2016		2017	
	Mütter (n= 4.189)	Väter (n=3.551)	Mütter (n= 8.544)	Väter (n=6.914)	Mütter (n=8.900)	Väter (n=7.228)
Österr. Staatsb. und/oder in Österr. geboren	61%	62%	49%	51%	43%	45%
EU 27	9%	7%	10%	7%	9%	6%
Sonstiges Europa	9%	9%	8%	8%	9%	9%
Nachfolgestaaten Jugoslawien	5%	6%	6%	6%	5%	5%
Türkei	5%	6%	8%	8%	7%	7%
Anderes Land	11%	11%	19%	20%	26%	28%
Gesamt	100%	101%	100%	100%	100%	100%

Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

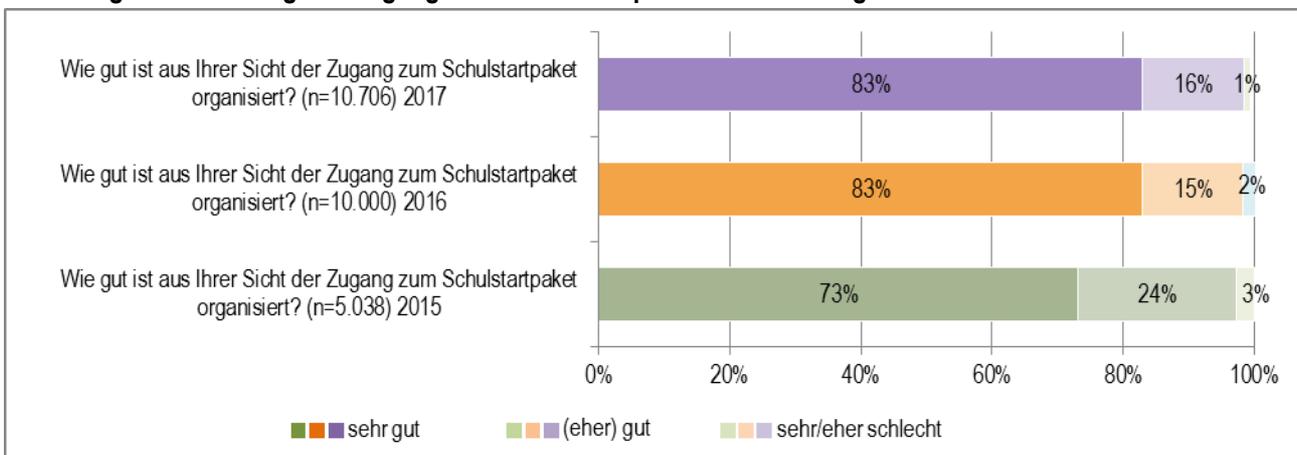
5.3 Zufriedenheit mit dem Schulstartpaket

„Es ist sehr gut organisiert“

Der Zugang zum Schulstartpaket wurde 2016 und 2017 von den BezieherInnen besser bewertet als 2015. 83% beurteilen diesen als sehr gut und 16% als (eher) gut.

Es ist daher davon auszugehen, dass die Informationen zur Bestellabwicklung sowie die Lage, Erreichbarkeit und Öffnungszeiten der Verteilstellen für den überwiegenden Teil der BezieherInnen passend waren.

Abbildung 10: Bewertung des Zugangs zum Schulstartpaket im Jahresvergleich



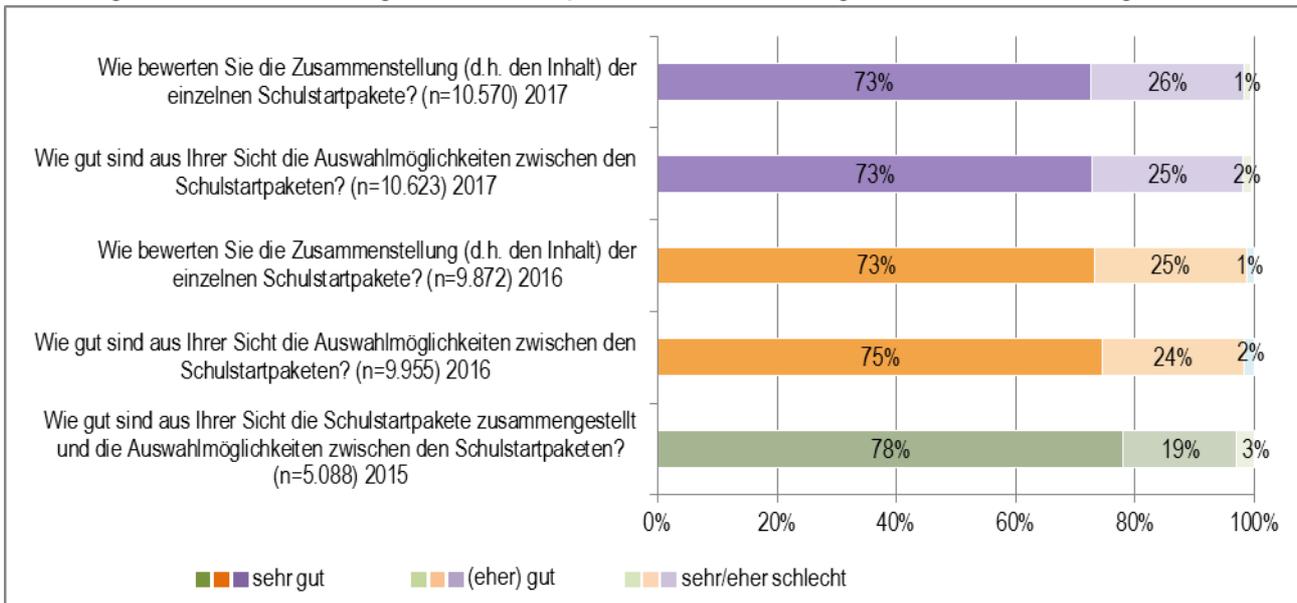
Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Die hohe Zufriedenheit mit dem Zugang zum Schulstartpaket dürfte auch darin begründet sein, dass viele BezieherInnen die Bestellabwicklung bereits aus den Vorjahr/en kannten. Auch die umsetzenden AkteurInnen hatten im zeitlichen Verlauf der Umsetzungsperiode kontinuierlich an Routine in der Vorbereitung und Abwicklung der Bestellungen und Abholungen gewonnen. Eine zusätzliche deutliche Verbesserung brachte der 2017 durchgeführte Wechsel des Händlers sowie der Spediteure. BezieherInnen waren somit kaum noch mit verspäteten Lieferungen bestellter Schulstartpakete konfrontiert.

„... abwechslungsreiche Inhalte in den jeweiligen Paketen“

Hohe Zufriedenheit herrscht bei den BezieherInnen auch bezüglich inhaltlicher Zusammenstellung der einzelnen Schulstartpakete sowie der Auswahlmöglichkeit zwischen den angebotenen Paketen. Knapp drei Viertel stufen 2017 beides als sehr gut und rund ein weiteres Viertel als (eher) gut ein. Die Reduktion der Schulstartpakete von 19 Varianten im Jahr 2015 auf 11 im Jahr 2017 hatte keinen negativen Einfluss auf die Zufriedenheit der BezieherInnen mit den Inhalten des Schulstartpakets.

Abbildung 11: Zusammenstellung des Schulstartpakets und Auswahlmöglichkeiten im Jahresvergleich

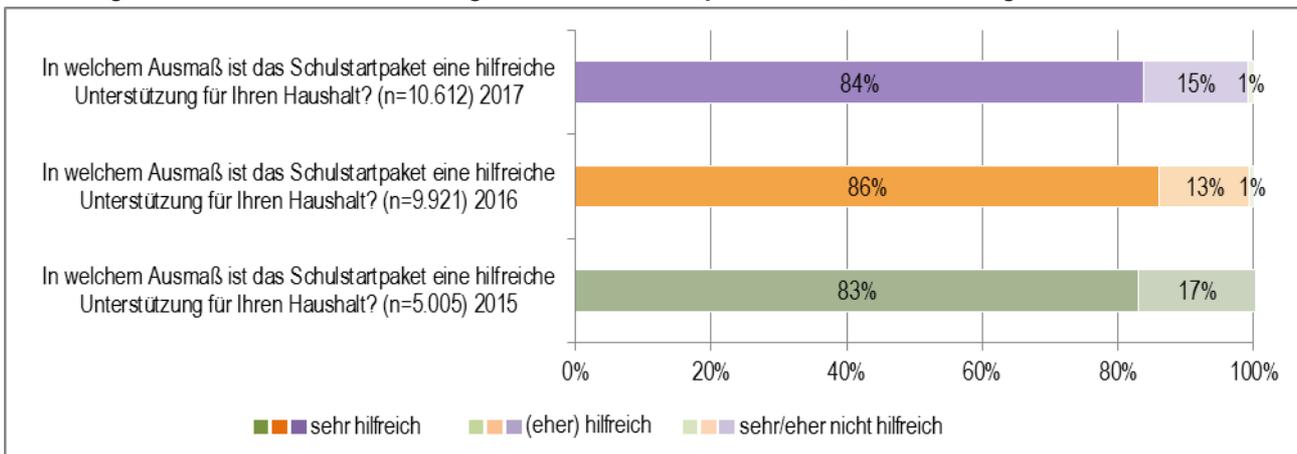


Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

„Wenn ich das Schulstartpaket nicht bekommen hätte, hätte ich nicht genügend Geld, um Essen zu kaufen. Es ist eine große Unterstützung! Danke!“

Von 84% der BezieherInnen, die einen Feedbackbogen ausfüllten, wurde das Schulstartpaket als sehr hilfreich eingestuft. Dieser Anteil fällt in allen drei Erhebungsjahren annähernd ähnlich hoch aus.

Abbildung 12: Ausmaß der Unterstützung, die das Schulstartpaket bietet, im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Die Bewertungen des Schulstartpakets zeigen insgesamt keine wesentlichen Unterschiede nach Migrationshintergrund, Anzahl der Kinder oder Region.

5.4 Offene Rückmeldungen zum Schulstartpaket

Von den 10.923 Feedbackbögen des Jahres 2017 enthielten 556 inhaltlich auswertbare Anmerkungen zum Schulstartpaket (5%) und 1.466 explizite Danksagungen (14%). Im Vergleich zum Vorjahr ging der Anteil der inhaltlich verwertbaren Rückmeldungen etwas zurück, während die Danksagungen etwas anstiegen, beides kann mit dem problemlosen Ablauf der Aktion im Jahr 2017 in Verbindung gebracht werden.

Tabelle 8: Überblick über Häufigkeit und Art der Rückmeldung

	2015		2016		2017	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Keine Rückmeldung	4753	86%	8389	82%	8901	82%
Danksagung*	550	10%	1019	10%	1466	14%
Anregung, Kritik	198	4%	778	8%	556	5%
Gesamt	5501	100%	10186	100%	10923	100%

Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017, *siehe dazu auch im Anhang

Die nachfolgend ausgewählten Danksagungen stehen stellvertretend für viele:

- *bin im Moment so zufrieden und man ist dankbar als alleinerziehende Mutter für jede Hilfe*
- *Vielen Dank für die Schaffung von Bildungsmöglichkeiten für Kinder*
- *Ich will mich herzlich beim Sozialministerium für das Schulpaket den ganzen Team von Wiener Rotes Kreuz das die so freundlich sind, und dass die einen tolle Job machen. Danke danke dass sie uns mit den Schulpaket geholfen haben, dass bedeutet mir und meiner Familie viel.*
- *Mein Sohn und Ich (Mama) sagen vielen lieben Dank für alles. Es ist eine große Hilfe für uns*
- *Dieses Schulstartpaket ist eine sehr gute Sache. Für eine alleinerziehende Mutter eine große Hilfe. Ich bin ganz sicher nicht stolz dass ich ein Sozialfall bin, aber mir bleibt leider nichts anderes übrig. Hab das akzeptiert und sage Dankeschön.*
- *Wenn ich dieses Jahr das Schulstartpaket nicht bekommen hätte, hätte ich nicht genügend Geld um Essen zu kaufen. Es ist eine große Unterstützung! Danke!*
- *The school star package is to help improving the living standard of students because they get all materials they need for the school their families couldn't normally afford. Me and my family are thanking the red cross and the Sozialministerium for their support!*
- *die Mitarbeiter am Stützpunkt sind sehr freundlich und geduldig!*
- *es wäre sehr toll, wenn die Schulstartpakete in den nächsten Jahren noch bleiben!*
- *ich finde diese Pakete sehr toll und hilfreich; für jede Schulstufe ist etwas dabei! Für Alleinerzieher ist es eine sehr große Hilfe - Danke!*
- *Ich finde es toll dass Menschen mit geringem Einkommen unterstützt werden, damit die Kinder einen guten Schulstart haben. Weiter so & Vielen Dank an alle!*

Die Inhalte der Rückmeldungen zum diesjährigen Schulstartpaket lassen sich auch 2017 den elf Themenbereichen, die sich bereits 2015 und 2016 gezeigt hatten, zuordnen, die wiederum zu den folgenden drei Schwerpunkten zusammengefasst wurden.

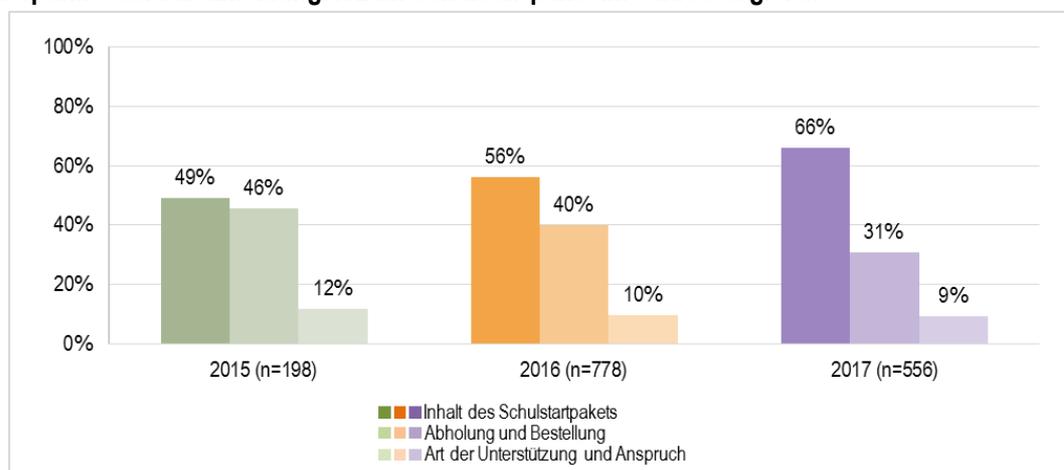
Tabelle 9: Themenbereiche der Rückmeldungen zum Schulstartpaket (gereiht nach Häufigkeit 2017)

Schwerpunkt	Themen	2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Inhalte des Schulstartpakets	Inhalte ergänzen/ändern	55	28%	309	40%	244	44%
	individuelle Auswahl einzelner Inhalte ermöglichen	26	13%	108	14%	73	13%
	Qualitätsmängel/Beanstandungen	21	11%	42	5%	43	8%
	Abstimmung mit den Schulen	8	4%	21	3%	28	5%
Abholung und Bestellung	Abholung vor Ort erleichtern	55	28%	165	21%	101	18%
	Bestellung vereinfachen	14	7%	97	13%	33	6%
	Gewünschtes Paket nicht/nicht mehr bekommen	-	-	71	9%	35	6%
	Paket zu spät bekommen	36	18%	21	3%	5	1%
	Bestellung früher ermöglichen	5	3%	5	1%	14	3%
Art der Unterstützung und Anspruch	Finanzielle Hilfe statt Paket	12	6%	52	7%	41	7%
	Anspruch erweitern	11	6%	23	3%	10	2%
	Gesamt	198	100%	778	100%	556	100%

Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Ein Vergleich der Häufigkeitsanteile nach Umsetzungsjahr zeigt thematische Verschiebungen: Während 2015 der verspätete Erhalt des bestellten Schulstartpaketes und eine Erleichterung der Abholung vor Ort und 2016 die Vereinfachung der Bestellung häufiger genannte Themen waren, wurden 2017 – wie auch 2016 – fehlende bzw. auszutauschende Inhalte häufiger angeführt.

Abbildung 13: Schwerpunkte der Rückmeldungen zum Schulstartpaket im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

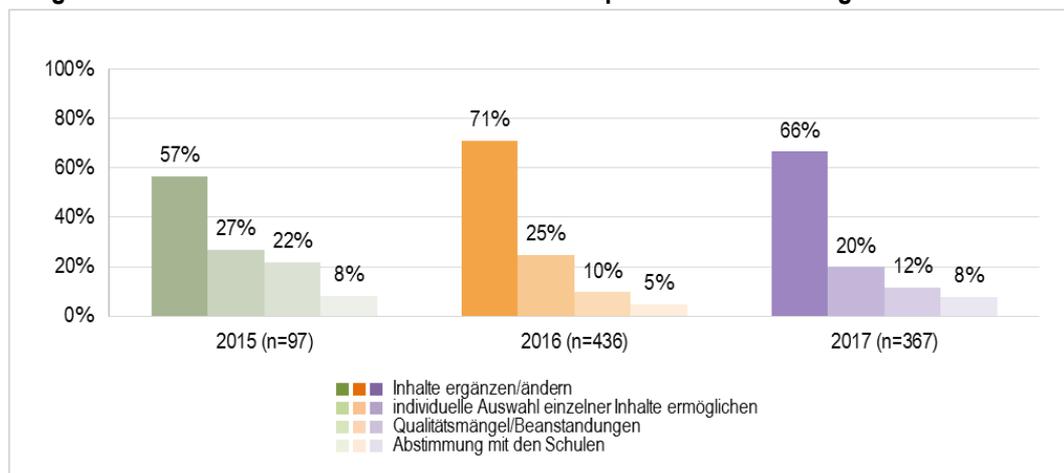
Einem Teil der diesjährigen BezieherInnen waren die Bestellanforderungen bereits aus dem/den Vorjahr/en bekannt. Dieser Umstand, gekoppelt mit der im zeitlichen Verlauf der Umsetzung zunehmend routinierteren Abwicklung der Bestellung und Übergabe der Schulstartpakete, bildet den Hintergrund für den Anstieg der BezieherInnen-Rückmeldungen zu den Inhalten des Schulstartpakets und den Rückgang der Anmerkungen zu Abholung und Bestellung.

Unabhängig vom Umsetzungsjahr bezog sich nur ein geringer Anteil der Anmerkungen auf Kommentare zur Art der Unterstützung und dem Anspruch auf das Schulstartpaket.

5.4.1 Rückmeldungen zum Inhalt des Schulstartpakets

Unabhängig vom Umsetzungsjahr wurden innerhalb des Schwerpunktes „Inhalte des Schulstartpakets“ - jeweils am häufigsten Produkte genannt, die aus Sicht der BezieherInnen ergänzt werden sollten, gefolgt von der Nennung des Wunsches nach individueller Auswahlmöglichkeit, von Qualitätsmängel und der Abstimmung der Inhalte der Schulstartpakete mit den Schulen.

Abbildung 14: Verteilung der Subthemen zu den Inhalten des Schulstartpakets im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Produkte, die aus Sicht einzelner BezieherInnen ergänzt werden sollten, waren beispielsweise folgende:

- Federpennal, Handarbeitskoffer für Volksschulkinder, Schultaschen für Jugendliche, Reflektoren für die Schultaschen
- Filzstifte, Buntstifte, Bleistifte, Fine-liner, Farbstifte, Wachsmalstifte, Kugelschreiber, Malkasten, Ölkreiden, Radiergummi, Tintenkiller, Tintenpatronen
- Hefte, Mappen, Ringmappen, Ordner, Zeichenblock, Collegeblöcke, Einlageblätter kariert/liniert, Einbände, Stundenplan
- Kleber, Schere, Lineal, großes Geodreieck, Zirkel, Taschenrechner, USB-Stick

Die meisten der angeführten Produkte finden sich bereits in den verfügbaren Schulstartpaketen (siehe dazu Katalog der Schulstartpakete 2017 im Anhang). Dieser Widerspruch könnte auf einen Unterstützungsbedarf mancher BezieherInnen bei der Auswahl des für sie passenden Schulstartpakets hinweisen oder darauf, dass der Wunsch nach Auswahl einzelner Produkte besteht.

Dass die Schulstartpakete keine Hefte enthalten, war eine bewusste Entscheidung der Verantwortlichen des Ministeriums, da aufgrund der diesbezüglich sehr unterschiedlichen, schulspezifischen Anforderungen nur mit einer geringen Passgenauigkeit zu rechnen ist.

Weitere Wünsche, die vereinzelt angeführt wurden waren z.B. eine Monatskarte für öffentliche Verkehrsmittel, Turnbekleidung, Turnschuhe, Turnbeutel (gibt es derzeit für VolksschülerInnen in den Paketen 1 und 2), Jausenbox, Trinkflasche, Sportbekleidung, Schulpatschen, Winterschuhe, Winterjacken, Kleider für Ausflüge oder ein Erste-Hilfe-Set.

Gefordert wurden von einigen BezieherInnen auch Auffüllpakete, die keine Produkte wie Schultasche, Rucksack, Werkkoffer, Taschenrechner oder Zirkel, die nicht jedes Jahr benötigt werden, enthalten. Im Katalog finden sich Auffüllpakete, die vermutlich nicht immer als solche identifiziert wurden.

Der Wunsch nach individueller Auswahl einzelner Inhalte verlor im Zeitverlauf tendenziell leicht an Bedeutung, war dies 2015 noch in 27% der offenen Rückmeldungen ein Thema, traf dies 2017 nur noch auf 20% (73 Personen) zu.

Die Rückmeldung von Qualitätsmängeln ging zwischen 2015 und 2016 um 12%-Punkte von 22% auf 10% zurück und blieb danach etwa gleich (2017: 12% oder 43 Personen). Diesbezügliche Anmerkungen betrafen vor allem das Produktdesign (z.B. „*unergonomische Schultaschen*“, „*Füllfedern oder Scheren für Linkshänder*“ oder „*veraltete Taschenrechnermodelle*“¹²).

Im Umsetzungszeitraum wurde in 5% bis 8% der offenen Rückmeldungen ein Abstimmungsbedarf mit den Schulen angeführt.

Sorgsamkeit bei Farbauswahl der Schultaschen, Rucksäcke und Werkkoffer wichtig

In allen drei Jahren gab es Rückmeldungen zu den verfügbaren Farben der Rucksäcke, Schultaschen oder Werkkoffer, die die Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Bedürfnisse der Kinder betrafen:

- „*Farben bitte geschlechterspezifisch für Buben und Mädchen extra*“
- „*...Farbe beim Werkkoffer ist reiner Zufall - ein rosa Werkkoffer für den Buben geht gar nicht...*“

Hier ist anzumerken, dass die Verstärkung von Geschlechterstereotypen durch Produkte des Schulstartpakets von den Verantwortlichen bewusst vermieden wird. Diese bemühen sich um eine möglichst neutrale Farbauswahl sowie auch um Designs, die dem Jahrestrend im Fachhandel entsprechen.

Als Folge zu geringer Auswahlmöglichkeiten wird soziale Diskriminierung befürchtet:

- „*Die Kinder bitte nicht mit dem gleichen Design der Rucksäcke/Schultaschen als Empfänger des Schulstartpaketes stigmatisieren.*“
- „*Mehr Auswahl für Rucksäcke, damit es in der Schule nicht so auffällt ..., welche Eltern Geld haben und welche nicht.*“

Vorgaben der Schulen decken sich nicht immer mit den Inhalten der Schulstartpakete

Die in Rückmeldungen geäußerten Wünsche nach einer individuellen Auswahl der Inhalte der Schulstartpakete bzw. einer engeren Kooperation mit Schulen bei der Zusammenstellung der Inhalte standen häufig im Zusammenhang mit Materialanforderungen von Schulen, die mit den Schulstartpaketen nicht abgedeckt werden konnten.

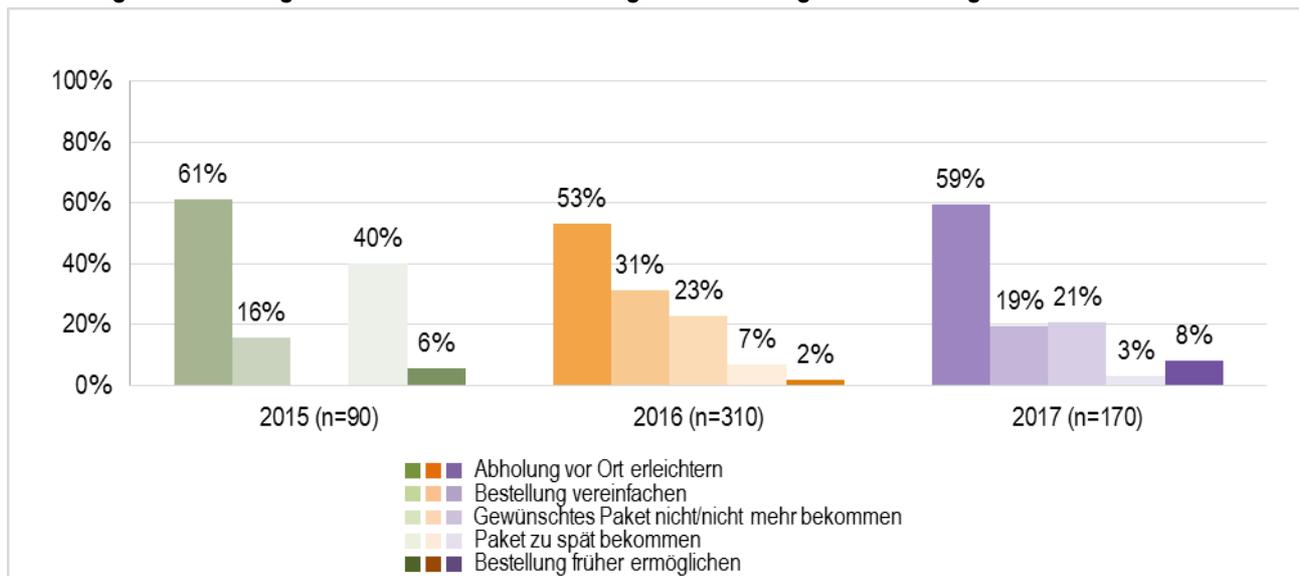
¹² Die Produktauswahl erfolgte unter Einbeziehung von ExpertInnen aus dem Schulbereich, um diesbezügliche Anforderungen weitestgehend zu erfüllen.

5.4.2 Rückmeldungen zur Abholung und Bestellung

Während 2015 noch 46% der Anmerkungen die Abholung und Bestellung des Schulstartpakets betrafen, sank dieser Anteil 2016 auf 40% und lag 2017 bei nur mehr 31%.

2017 entfielen innerhalb dieses Themenschwerpunkts 59% auf Rückmeldungen, die eine Erleichterung der Abholung thematisierten, jeweils rund ein Fünftel betrafen die Vereinfachung der Bestellung bzw. den Umstand, dass das gewünschte Paket nicht verfügbar war. 8% thematisierten eine frühere Bestellung und 3% einen verspäteten Erhalt des bestellten Pakets.

Abbildung 15: Verteilung der Subthemen zu Bestellung und Abholung im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Betrachtet man die Verteilung der fünf Subthemen innerhalb dieses Themenschwerpunkts im Jahresvergleich, so zeigt sich Folgendes:

- In allen drei Umsetzungsjahren wurde am häufigsten eine Erleichterung der Abholung vor Ort genannt, diese Anteile variieren nur leicht nach Umsetzungsjahr.
- In der Umsetzungsperiode gingen Rückmeldungen zu verspätet erhaltenen Schulstartpaketen deutlich zurück. Der Anteil lag 2015 bei 40% und sank auf 3% im Jahr 2017.
- 2017 gab es im Vergleich zu 2016 weniger Rückmeldungen, in denen eine Bestellvereinfachung gefordert wurde (19% versus 31%).
- Der Anteil der Anmerkungen, in denen berichtet wurde, dass das bestellte Paket nicht mehr vorrätig war und ein anderes Paketen ausgehändigt wurde, veränderte sich zwischen 2016 und 2017 kaum (2016: 23%; 2017: 21%). Diese Frage wurde 2016 ergänzt, daher liegen für 2015 keine Ergebnisse vor.

Bestellung vereinfachen bzw. Abholung vor Ort erleichtern

In allen drei Jahren bezogen sich Rückmeldungen, die eine Erleichterung der Abholung vor Ort thematisierten, überwiegend auf die Lage bzw. Erreichbarkeit der Verteilstellen mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Auch die mit der Anreise verbundenen finanziellen Kosten wurden vereinzelt als Problem genannt.

- „Abholen ohne Auto schwierig“
- „Sehr weit mit öffentlichen Verkehrsmitteln“

- „Die Verbindungen mit den Öffis in den Ferienzeiten sind mangelhaft“
- „Verteilung der Pakete an einem zentralen Ort“
- „Ich bin nicht mehr mobil und kann es mir schwer leisten, zweimal 25 km zu fahren.“

Anmerkungen zur Vereinfachung der Bestellung beinhalteten vor allem den Wunsch die Verteilstelle im Rahmen des Bezugs des Schulstartpakets nur einmal aufsuchen zu müssen bzw. Vorschläge, wie dies leichter oder vereinfachter zu bewerkstelligen wäre:

- „2x persönliches Erscheinen auf 1x reduzieren“
- „Bestellung und Abholung am gleichen Tag“
- „Antragsstellung per Post/Mail/Internet wäre einfacher, dann müsste man nicht 2x kommen“
- „Online bestellen und per Post schicken – weil Eltern keine Zeit haben“

Darüber hinaus gab es Anmerkungen zur Situation bei der Bestellung und Abholung vor Ort sowie Vorschläge zur Verbesserung der organisatorischen Abwicklung:

- „Wartezeit bei der Abholung ist immens lang.“
- „Mehr Schalter bei der Anmeldung“
- „Genauere Adressangaben; Ablauf ohne Hilfe nicht ganz verständlich“

Obwohl seit 2016 eine Bestellung und Abholung in besonderen Fällen durch eine bevollmächtigte Person ermöglicht wurde, gab es einzelne Rückmeldungen, die das Fehlen einer derartigen Lösung bemängelten:

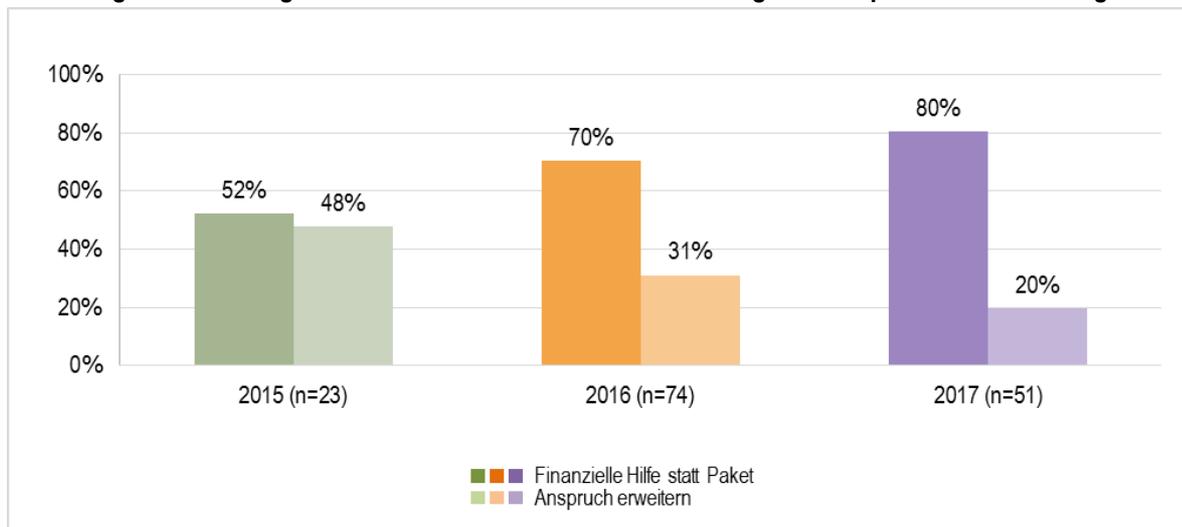
- „Pakete sollten auch von anderen Personen abgeholt werden können.“
- „Möglichkeit der Abholung mittels Vollmacht“

5.4.3 Rückmeldungen zur Art der Unterstützung und Anspruch

2017 entfielen lediglich 9% der Rückmeldungen auf die Form der Unterstützung bzw. die Erweiterung der Anspruchsberechtigung, 2016 lag dieser Anteil bei 10% und 2015 bei 12%.

Aufgrund der geringen Fallzahlen wurde die Verteilung der Subthemen innerhalb dieses Themenschwerpunkts in Absolutzahlen dargestellt.

Abbildung 16: Verteilung der Subthemen zu Art der Unterstützung und Anspruch im Jahresvergleich



Basis: Feedbackbögen zur Aktion Schulstartpaket 2015, 2016, 2017

Besser finanzielle Unterstützung statt einer Auswahl an Paketen

Hinsichtlich der Art der Unterstützung enthielten diesbezügliche Rückmeldungen zumeist den Wunsch nach einem Gutschein, der bei einer Firma eingelöst werden kann:

- „Die Zusammenstellung der Pakete ist nicht sehr praktisch und kostenschonend - mit dem Gutschein war es wesentlich besser, auch die Ansprüche der Schule zu erfüllen; hatte hohe Ausgaben wegen Hefte, etc.“
- „Gutscheine sparen Zeit und Arbeit“
- „Gutschein für ein Fachgeschäft wäre besser, da man so auf die individuellen Bedürfnisse von Kindern eingehen kann.“

Anspruch erweitern

In allen drei Jahren wurde der Wunsch nach einer Erweiterung des Anspruchs für das Schulstartpaket geäußert. Genannt wurden dabei folgende Gruppen:

- Alleinerziehende Mütter
- SchülerInnen aller Altersgruppen – keine Altersbegrenzungen
- Alle Familien, die mehr als zwei Kinder haben
- Generell Familien mit geringem Einkommen: „Auch wenn man arbeitet, dass man unterstützt wird.“
- ALG-BezieherInnen
- Lehrlinge bzw. BerufsschülerInnen
- Kindergartenkinder/Vorschulkinder
- Studierende von Hochschulen/Universität
- Für Kinder, die höhere Schulen besuchen¹³
- Schwerbehinderte Kinder
- Pakete für Kinder mit besonderen Bedürfnissen: „meine Tochter ist blind“

¹³ In einzelnen Bundesländern erhielten SchülerInnen ab 15 Jahren zur Gänze oder zum Teil kein Antragsformular für ein Schulstartpaket von der zuständigen Sozialabteilung.

6 Resümee

Die Aktion Schulstartpaket wurde von der Zielgruppe gut angenommen. In der dreijährigen Umsetzungsperiode stieg die Zahl der ausgegebenen Pakete um 35% von 33.213 im Jahr 2015 auf 44.861 im Jahr 2017. Im selben Zeitraum erhöhte sich die Take-Up-Rate von 69% (2015) auf 78% (2017).

Aus Sicht der Evaluation: Erfolgreiche Aktion

Aus Sicht der Evaluation handelt es sich beim Schulstartpaket um eine erfolgreiche Aktion, deren Fortführung zu empfehlen ist, da:

- ... die Rückmeldungen der BezieherInnen sehr positiv sind und eine Unterstützung in dieser Form als wirklich hilfreich empfunden wird.
- ... die große logistische Herausforderung mit jeder Umsetzungsperiode aufgrund des hohen Engagements aller Beteiligten und der laufenden Verbesserungen besser bewältigt wurde, so dass die Ausgabe der Schulstartpakete im dritten Jahr nahezu friktionsfrei stattfand und auf dieser Basis gut weitergearbeitet werden kann. Das ist insbesondere hervorzuheben, weil die Verteilung von Sachleistungen durch die öffentliche Hand in dieser Form in Österreich neu war und die Verantwortlichen auf keine Vorerfahrungen zurückgreifen konnten.
- ... Investitionen in Bildung eine sehr nachhaltige Form der Unterstützung und Verhinderung sozialer Benachteiligung darstellen.

6.1 Empfehlungen für die nächste Umsetzungsperiode

Aus den Ergebnissen der Evaluierungen der dreijährigen Umsetzungsperiode lassen sich folgende Vorgangsweisen ableiten, die sich für eine reibungslose Umsetzung bewährt haben und deren Beibehaltung empfohlen wird:

Vorbereitungen im Vorfeld der Aktion

- Abklärungen zwischen den Verantwortlichen des BMAGSK, VertreterInnen des operativen Partners, des Händlers und der Datenbank-Firma zur Klärung offener Fragen sowie zur Festlegung von Zuständigkeiten, Kommunikationsstrukturen und Vereinbarungen. Themen sind beispielsweise die Vorgehensweise bei Reklamationen, Datenbank- oder Lieferproblemen oder auch Vereinbarungen betreffend die Zustellung der Schulstartpakete an Verteilstellen.
Wesentlich ist die Sicherstellung, dass in jeder involvierten Organisation während der Umsetzung informierte Ansprechpersonen zur Verfügung stehen, die gut erreichbar sind. Da die Aktion im Sommer umgesetzt wird, müssen Urlaubsvertretungen mitberücksichtigt werden.
- Abstimmungen zwischen VertreterInnen des operativen Partners und VertreterInnen der Sozialabteilungen auf Bundeslandebene. Auch hier geht es um die Klärung der Zuständigkeiten, der Vorgehensweise im Falle eines fehlenden Antragformulars bzw. einer Duplikatausstellung, der Aktualisierung der Informationen, die MitarbeiterInnen der Hotline weitergeben sowie die Sicherstellung von informierten Ansprechpersonen während der Umsetzungsdauer der Aktion.
- Entwicklung von Prozessabläufen und Datenbankschulungsunterlagen für die MitarbeiterInnen des operativen Partners und gute Einschulung der MitarbeiterInnen vor dem Start.
- Klare Zuständigkeiten und Kommunikationsstrukturen von der Projektleitung des operativen Partners bis zu den MitarbeiterInnen in den Verteilstellen, um im Bedarfsfall Informationen zu Anpassungen oder Änderungen betreffend Prozessabläufe, Datenbank, etc. während der Umsetzung rasch österreichweit weiterleiten zu können.

Vorgangsweisen während der Umsetzung

- Gestaltungsspielraum der Verteilstellen beim Bestellprozess und der Organisation der Dokumentenablage im Rahmen der vorgegebenen Prozessabläufe. In Wien hat sich beispielsweise die Einführung einer Standortleitung, die alles in der Verteilstelle organisiert, bewährt.
- Ausstellung einer Vollmacht im Bedarfsfall (z.B. Krankheit) für die Bestellung bzw. Abholung des Schulstartpakets.
- Als geeignet erwiesen sich auch die Information von BezieherInnen via SMS sobald ihr bestelltes Schulstartpaket abholbereit war.

6.2 Verbesserungspotenziale

Die dritte Umsetzung der Aktion verlief weitgehend problemlos und routiniert ab, einzig ein Datenbankausfall zu Beginn bereitete kurzfristig Schwierigkeiten. Aus den Rückmeldungen lassen sich folgende Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren:

Verbesserung der Datenbank sowie des Supports der Datenbank-Firma

In der dreijährigen Umsetzungsperiode wurden laufend Anpassungen und Verbesserungen der Datenbank durchgeführt. Die Schnittstelle zum Händler dürfte 2017 – zumindest nach der Behebung der technischen Probleme zu Beginn der Aktion – funktioniert haben. Nichtsdestotrotz wurde auch 2017 die Geschwindigkeit der Datenbank kritisch bewertet. Unzufriedenheit gab es auch mit dem von der Datenbank-Firma zur Verfügung gestellten Support. Darüber hinaus sollten Wartungen, Updates und Sicherungen, wenn möglich, außerhalb der Öffnungszeiten oder zumindest in Randzeiten erfolgen.

Verständlichkeit der Informationen

- Vor allem für BezieherInnen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen ist es schwierig, in den Unterlagen die für sie nächstgelegene Verteilstelle zu finden. Die Öffnungszeiten der Verteilstellen werden häufig nicht wahrgenommen oder mit den Öffnungszeiten der Hotline verwechselt. Hier könnte man erneut prüfen, ob diese Informationen eventuell noch verständlicher aufbereitet werden können.
- Eventuell könnte auch das Antragsformular noch vereinfacht werden.
- Symbolbilder sind insbesondere für BezieherInnen mit schlechter Lesekompetenz wichtig. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten allerdings solche verwendet werden, die nicht auf gewisse Produktmarken hinweisen, die dann möglicherweise in den Schulstartpaketen gar nicht vertreten sind.

Erreichbarkeit der Verteilstellen mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Aus Sicht des operativen Partners erwiesen sich Lage und Erreichbarkeit der 109 Verteilstellen im Jahr 2017 als passend. Einzelne BezieherInnen – vor allem aus Flächenbundesländern – hatten jedoch diesbezüglich Probleme. Eine Überprüfung der Erreichbarkeit der Verteilstellen mit öffentlichen Verkehrsmitteln während der Sommerferien könnte hier eventuell noch die eine oder andere Optimierung ermöglichen.

Inhaltliche Zusammenstellung der Schulstartpakete

Die inhaltliche Zusammenstellung der Schulstartpakete ist eine große Herausforderung. Einerseits sollten Rucksäcke, Schultaschen, Werkkoffer etc. möglichst neutrale Farben /Motive haben, um Geschlechterstereotypen nicht zu verstärken und die Logistik zu vereinfachen, andererseits sind die

VertreterInnen des BMAGSK bemüht, möglichst auf die Wünsche der Kinder und Jugendlichen einzugehen und eine möglichst diverse Auswahl aus dem verfügbaren Angebot des Händlers zu treffen. Bei der Zusammenstellung des Katalogs könnte die Erkennbarkeit der jeweils passenden Auffüllpakete nach Schulstufe/Schultyp erhöht werden. Angedacht werden könnte auch ein Paket mit Produkten wie Jausenbox, Trinkflasche, usw.

Vereinfachung des Bestell- und Abholprozesses

Eine wesentliche Erleichterung würde für die BezieherInnen die Möglichkeit einer Bestellung und Abholung eines Schulstartpaketes im Rahmen eines einmaligen Besuchs der Verteilstelle darstellen. Umsetzungsvorschläge, wie Online- oder telefonische Bestellung lassen sich jedoch aufgrund des hohen organisatorischen Aufwands schwer umsetzen und eine postalische Zustellung oder die Auslieferung eines Warengutscheins, der im Handel eingelöst werden kann, widerspricht den bestehenden Förderrichtlinien des EU-Programms zur Finanzierung des Schulstartpakets.

7 Anhang – Tabellenband

7.1 Danksagungen (Auswahl)

Rund 10% der BezieherInnen, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, bedanken sich in den Jahren 2015, 2016 und 2017 explizit für die Unterstützung bzw. erwähnten, wie hilfreich diese Aktion für sie war. Abschließend hier einige Beispiele der zahlreichen Danksagungen aus dem Jahr 2017

- *Alles Gut und danke für die Unterstützung. Vielen Dank!*
- *Es ist einfach wunderbar!! Vielen Dank*
- *Keine Anmerkung ist eine wunderbare Unterstützung*
- *Weiter so! Vielen Dank von meiner Familie!*
- *Aus meiner Sicht ist das eine tolle Aktion, die uns Eltern sehr hilft und den finanziellen Druck am Anfang des Schuljahres erspart.*
- *Mitarbeiter super freundlich und bemüht. Bitte bleibt so!*
- *Es passt alles prima, man findet alles Notwendige für den Schulanfang und nur die einzelnen kleinen notwendigen Sachen muss man besorgen. Danke*
- *Finde es gut, dass den Familien geholfen wird*
- *Wir wünschen ihnen alles Gute und ihr sollt weiter so gut arbeiten*
- *bin im Moment so zufrieden und man ist dankbar als alleinerziehende Mutter für jede Hilfe*
- *Sie haben alles sehr gut (durchdacht) :)*
- *Es ist sehr gut organisiert!!!*
- *Sehr guter Service!*
- *Wir sind sehr dankbar, dass die Stadt die großen Familien unterstützt.*
- *gut wie es ist*
- *Es ist eigentlich eine gute Idee. Die Familien mit niedrigen Einkommen mit diesem Konzept unterstützen sind.*
- *Eine wirklich sehr gute Aktion, sehr hilfreich und nett von Ihnen*
- *sehr gut organisiert*
- *Die Unterstützung ist sehr hilfreich. Danke*
- *Wir sind jedes Jahr sehr dankbar für die Hilfe.*
- *Mitarbeiter sind nett*
- *ging schnell*
- *Wie im letzten Schuljahr bin ich sehr dankbar für diese Unterstützung. Damals hatte ich nur die Bemerkung gemacht, dass die Muster von den Rucksäcken nicht sehr passend waren (Kriegstarnungsmuster). In diesem Jahr sieht es ganz anders (positiv) aus.*
- *ist gut wie es ist*
- *gutes System*
- *Danke! Ich bin sehr sehr zufrieden. Das ist eine große Hilfe für mich und meine Kinder!*
- *Es ist (eine) sehr große Hilfe*
- *passt wie es ist*
- *Vielen Dank für die Schaffung von Bildungsmöglichkeiten für Kinder*
- *bleiben Sie so weiter*
- *Ich bin sehr froh, dass ich in Österreich bin und freue mich sehr daran, dass wir von der Stadt solche eine Hilfe bekommen.*

- Bitte einfach weiter so! Mein Kind freut sich jedes Jahr riesig über dieses tolle Angebot! Herzlichen Dank! :)
- Es ist sehr gut organisiert
- es ist wie immer eine tolle Veranstaltung und sie ist daweil immer perfekt gewesen.
- Mitarbeiter sind gut
- Ich bedanke mich ganz Herzlich dass wir Eltern solche Angebote von Euch bekommen. Es ist ganz toll. Und wir werden uns etwas mehr freuen, wenn Sie, noch für die Nächsten weiteren Jahren mehr zu bieten haben damit es noch leichter für uns und unsere Kinder wird. Liebe Grüße an Euch
- Es ist gut wenn man es dringend braucht. Danke
- Ich bin so dankbar von ganzem Herzen. Das ist sehr gute Hilfe und Unterstützung. Vielen Dank
- Laut unserer Sicht sind die Schulstarter Pakete gut kombiniert. Wir danken für die Hilfe ins Schuleinstieg.
- Es ist super das es so was gibt
- gut organisiert
- Ich bin sehr froh darüber, dass so etwas überhaupt angeboten wird. Es gibt nichts zu kritisieren, ich bin sehr zufrieden!! Vielen Dank für Alles! Sie machen das TOLL <3
- Danke! Die Pakete sind sehr schön!
- sind zufrieden mit österreichischem Sozialsystem
- sehr gut, sehr behilflich. und sehr aufmerksam
- perfekt ausgestattet, danke
- Ich schätze die Unterstützung sehr! Die Organisation ist unkompliziert! Vielen Dank!
- sehr einfach zu bekommen
- Mitarbeiter sind gut
- alles ist eine Hilfe, und selbst wenn es nur Uhu wäre
- Ich will mich herzlich an den Sozialministerium für den Schulpaket den ganzen Team von Wiener Rotes Kreuz das die so freundlich sind, und dass die einen tolle Job machen. Danke danke dass sie uns mit den Schulpaket geholfen haben, dass bedeutet mir und meiner Familie viel.
- soll so bleiben
- neue Rucksäcke sind super
- Stützpunkt im 23. war gut
- soll so bleiben
- Ich bin sehr zufrieden und dankbar für die Unterstützung!
- guter Service
- gute Auswahl
- Ich habe nicht weitere Idee, aber ich glaube alles ist sehr gut. Das freut mich sehr, und hilft mit der Schulbeginnen. Viel Dank.
- Mein Sohn und Ich (Mama) sagen vielen lieben Dank für alles. Es ist eine große Hilfe für uns
- Es ist eine sehr schöne Initiative des Roten Kreuzes. Vielen Dank!
- Es ist mir und wahrscheinlich vielen anderen eine große Hilfe. Danke
- Meiner Meinung nach ist durch die große Auswahl für jeden etwas dabei
- Ich bin ausnahmslos zufrieden über diese Möglichkeit - es gibt nichts auszusetzen. Danke

- *wir bedanken uns für die Unterstützung!*
- *wir sind sehr zufrieden, danke!*
- *vielen Dank, das Paket hat uns sehr gefreut! Und ist uns eine große Unterstützung! Ganz liebe Grüße an das ganze Team!*
- *so ist gut!*
- *diese Unterstützung ist wirklich toll*
- *Herzlichen Dank nochmals! Es ist sehr nett eine Unterstützung zu haben!*
- *das Schulstartpaket ist eine sehr große Hilfe für mich. Danke!*
- *Ich bedanke mich, dass wir die Schulpakete bekommen haben. Reibungsloser Ablauf, super organisiert. Weiter so!*
- *alle Mitarbeiter sind sehr nett und organisiert!*
- *Dieses Schulstartpaket ist eine sehr gute Sache. Für eine alleinerziehende Mutter eine große Hilfe. Ich bin ganz sicher nicht stolz dass ich ein Sozialfall bin, aber mir bleibt leider nichts anderes übrig. Hab das akzeptiert und sage Dankeschön.*
- *Ich bedanke mich bei euch sehr, für mich ist es eine große Hilfe!*
- *die Schulstartpakete sind für mich als alleinerziehende Mutter mit 3 Schülern eine sehr große Hilfe. Ich bin dem roten Kreuz sehr dankbar.*
- *wir sind sehr froh über die Schulpakete - da meine Kinder sehr kreativ sind freuen sie sich sehr über die tollen Farben. Besten Dank!*
- *Wenn ich dieses Jahr das Schulstartpaket nicht bekommen hätte, hätte ich nicht genügend Geld um Essen zu kaufen. Es ist eine große Unterstützung! Danke!*
- *ich finde es sehr gut, dass Familien mit knappem Budget und Alleinerziehende (wie ich) etwas unterstützt werden*
- *weiter so - es hilft!*
- *wir möchten uns nur bedanken, dass Familien wie wir unterstützt werden und alles so super organisiert ist. Es ist eine sehr große Hilfe für den Schulstart. Vielen Dank!*
- *Ich finde, dass das Schulstartpaket ausreichend ist und für mich als alleinerziehende Mutter eine große Hilfe ist; ich bin persönlich sehr zufrieden und bin sehr Dankbar, dass es so etwas gibt! Vielen Dank!*
- *eine wesentliche finanzielle Entlastung zu Schulbeginn*
- *ich finde es eine ausreichende Unterstützung f. jede Familie*
- *ich möchte mich bedanken, dass wir das alles von Ihnen gratis als "Geschenke" bekommen.*
- *ich bin wirklich froh und dankbar dass es diese Aktion gibt*
- *sehr gut organisiert und eine super Idee für alleinerziehende Eltern*
- *die Mitarbeiter sind sehr freundlich und hilfsbereit!*
- *einfach toll dass es sowas gibt für Familien mit wenig Einkommen*
- *tolle Aktion, sollte beibehalten werden, eine echte Hilfe. Danke!*
- *Es ist eine sehr hilfreiche Unterstützung für geringe Einkommen für die Familie. Wir sind sehr dankbar dafür.*
- *The school star package is to help improving the living standard of students because they get all materials they need for the school their families couldn't normally afford. Me and my family are thanking the red cross and the Sozialministerium for their support!*
- *die Mitarbeiter am Stützpunkt sind sehr freundlich und geduldig!*

- *super organisiert, Mitarbeiter sehr freundlich - man fühlt sich nicht als Bittsteller - Danke!*
- *es wäre sehr toll, wenn die Schulstartpakete in den nächsten Jahren noch bleiben!*
- *für mich ist das Schulstartpaket eine große Unterstützung; super Organisation!*
- *Danke! Mein Kind hat sich sehr gefreut!*
- *ich möchte mich ganz herzlich bedanken. Dieses Paket könnte ich mir als Alleinerzieherin nicht leisten.*
- *ich bin sehr dankbar dass es so eine Aktion gibt. Mir ist damit sehr geholfen, danke!*
- *war immer sehr zufrieden und die Kinder haben immer sehr viel Freude*
- *alles super organisiert und durchgeführt!*
- *für viele Familien eine große Unterstützung!*
- *es ist wie jedes Jahr eine große Hilfe für Familien die Mindestsicherung beziehen! Vielen Dank dafür!*
- *eine große Hilfe in einer vorübergehend sehr schwierigen Situation - großartig!*
- *einfach wieder sehr schöne und super Sachen dabei. Danke!*
- *ich finde diese Pakete sehr toll und hilfreich; für jede Schulstufe ist etwas dabei! Für Alleinerzieher ist es eine sehr große Hilfe - Danke!*
- *mein Sohn und ich freuen uns sehr über diese tolle Unterstützung zum Schulstart. Danke!*
- *meiner Meinung nach ist das Schulstartpaket eine sehr hilfreiche Aktion für die Familien und ich finde es gibt eigentlich nichts zu verbessern.*
- *es ist eine hilfreiche Unterstützung für die Familien mit wenig Einkommen. Danke!*
- *die Hilfe ist sehr gut und eine große Unterstützung für Familien mit finanziellen Schwierigkeiten*
- *Danke für die schnelle und einfache Handhabung*
- *wir sind sehr dankbar für die Hilfe*
- *Ich finde es toll dass Menschen mit geringem Einkommen unterstützt werden, damit die Kinder einen guten Schulstart haben. Weiter so & Vielen Dank an alle!*
- *abwechslungsreichere Inhalte in den jeweiligen Paketen*
- *Dankeschön! Alles ist super!*
- *diese Aktion ist einfach spitze! Gerade als alleinerziehende Mutter eine große Hilfe. Danke!*

7.2 Rückmeldungen zu organisatorische Rahmenbedingungen aus Sicht der VertreterInnen des Roten Kreuzes

Tabelle 10: Rückmeldungen zu organisatorischen Rahmenbedingungen

Bundesland	Verteilstellen		Öffnungszeiten	Bestell-/Abholzeitraum	Personelle Ressourcen		Lagerkapazitäten
	Anzahl	Erreichbarkeit			Einstufung	Anzahl der MitarbeiterInnen (geschätzt)	
Burgenland	passend (7 Verteilstellen)	passend	Bezugsberechtigte halten sich nicht an Öffnungszeiten.	passend	passend	ca. 15 - 20	überwiegend passend, in Oberwart stieß man an Grenzen
Vorarlberg	passend (4 Verteilstellen)	passend	passend - im Vergleich zum Vorjahr wurde die Öffnung am Samstag gestrichen und Öffnungszeiten abends verlängert	könnte eingeschränkt werden, Bezugsberechtigte kommen vor allem zu Beginn und am Ende	passend	ca. 14	passend (wichtig war, deren Versperrbarkeit)
Oberösterreich	passend (16 Verteilstellen)	passend	(siehe Eintrag Burgenland)	passend	passend	ca. 30 - 50	passend
Niederösterreich	passend (28 Verteilstellen)	passend	passend	passend	passend	ca. 150	passend
Kärnten	passend (8 Verteilstellen)	passend	passend - Öffnungszeiten wurden mit jenen der "Österreichischen Tafel" – einem Angebot vor Ort – abgestimmt	passend	passend	ca. 25 - 30	passend
Salzburg	passend (8 Verteilstellen)	passend	passend	passend	passend	ca. 25 - 30	passend
Tirol	passend (11 Verteilstellen)	für manche schwierig	passend	passend	passend	ca. 25 - 30	überwiegend passend, in Innsbruck stieß man an Grenzen
Steiermark	passend (13 Verteilstellen)	passend	passend	passend	passend	ca. 60	passend
Wien	passend (3 Verteilstellen + 4 Bezirksämter in den ersten 3 Bestelltagen)	Öffnungszeiten wurden angepasst. Alle Verteilstellen waren mittags durchgängig geöffnet. Eine war samstags und eine abends geöffnet.	passend	passend	passend	6 hauptberufliche und 204 freiwillige MitarbeiterInnen sowie einige PraktikantInnen und Zivildienstler	passend

Basis: Telefonische Interviews 2017

7.3 Rücklauf der KundInnen-Fragebögen

Tabelle 11: Rücklauf nach Bundesland im Jahresvergleich

		2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Bundesland	Wien	1620	29,4%	6387	62,7%	6776	62,0%
	Burgenland	129	2,3%	68	0,7%	105	1,0%
	Kärnten	160	2,9%	190	1,9%	277	2,5%
	NÖ	630	11,5%	1060	10,4%	943	8,6%
	OÖ	990	18,0%	719	7,1%	663	6,1%
	Salzburg	625	11,4%	711	7,0%	701	6,4%
	Steiermark	901	16,4%	487	4,8%	908	8,3%
	Vorarlberg	132	2,4%	91	0,9%	180	1,6%
	Tirol	314	5,7%	473	4,6%	370	3,4%
	Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 12: Rücklauf nach Region (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich

	2015		2016		2017	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Wien	1620	33,6%	6387	65,8%	6776	65,4%
Hauptstadt von Bundesland	1124	23,3%	714	7,4%	1078	10,4%
andere Region	2073	43,0%	2604	26,8%	2508	24,2%
Gesamt	4817	100,0%	9705	100,0%	10362	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 13: Rücklauf nach Region (inklusive fehlende Angaben) im Jahresvergleich

	2015		2016		2017	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Wien	1620	29,4%	6387	62,7%	6776	62,0%
Hauptstadt von Bundesland	1124	20,4%	714	7,0%	1078	9,9%
andere Region	2073	37,7%	2604	25,6%	2508	23,0%
keine Angabe PLZ	684	12,4%	481	4,7%	561	5,1%
Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 14: Rücklauf nach Bundesland und Region im Jahresvergleich

		Wien		Hauptstadt von Bundesland		andere Region	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
2015	Wien	1620	100,0%				
	Burgenland			11	1,0%	78	3,8%
	Kärnten			0	0,0%	118	5,7%
	NÖ			41	3,6%	589	28,4%
	OÖ			225	20,0%	466	22,5%
	Salzburg			468	41,6%	155	7,5%
	Steiermark			338	30,1%	292	14,1%
	Vorarlberg			12	1,1%	90	4,3%
	Tirol			29	2,6%	285	13,7%
	Gesamt		1620	100,0%	1124	100,0%	2073
2016	Wien	6387	100,0%				
	Burgenland			4	0,6%	59	2,3%
	Kärnten			15	2,1%	154	5,9%
	NÖ			39	5,5%	895	34,4%
	OÖ			186	26,1%	462	17,7%
	Salzburg			327	45,8%	249	9,6%
	Steiermark			58	8,1%	356	13,7%
	Vorarlberg			28	3,9%	57	2,2%
	Tirol			57	8,0%	372	14,3%
	Gesamt		6387	100,0%	714	100,0%	2604
2017	Wien	6776	100,0%				
	Burgenland			10	0,9%	86	3,4%
	Kärnten			46	4,3%	199	7,9%
	NÖ			28	2,6%	794	31,7%
	OÖ			141	13,1%	437	17,4%
	Salzburg			350	32,5%	244	9,7%
	Steiermark			447	41,5%	318	12,7%
	Vorarlberg			31	2,9%	128	5,1%
	Tirol			25	2,3%	302	12,0%
	Gesamt		6776	100,0%	1078	100,0%	2508

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

7.4 Informationen zu Haushalten

Tabelle 15: Durchschnittliche Anzahl der Erwachsenen und Kinder im Haushalt sowie minimale und maximale Anzahl im Jahresvergleich

Jahr		Anzahl der Erwachsenen (über 19 Jahre) im Haushalt	Anzahl der Kinder im Haushalt
2015	N	3336	4461
	Mittelwert	1,56	2,56
	Minimum	1	1
	Maximum	8	11
2016	N	7419	8247
	Mittelwert	1,75	2,59
	Minimum	0	1
	Maximum	8	15
2017	N	7470	8313
	Mittelwert	1,77	2,60
	Minimum	0	0
	Maximum	13	13

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 16: Anzahl der Erwachsenen (über 19 Jahre) im Haushalt im Jahresvergleich

Jahr		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente	
2015	Gültig	1	1778	32,3	53,3	53,3
		2	1335	24,3	40,0	93,3
		3	165	3,0	4,9	98,3
		4	45	,8	1,3	99,6
		5	8	,1	,2	99,9
		6	2	,0	,1	99,9
		7	2	,0	,1	100,0
		8	1	,0	,0	100,0
		Gesamt	3336	60,6	100,0	
	Fehlend	System	2165	39,4		
Gesamt		5501	100,0			
2016	Gültig	0	18	,2	,2	,2
		1	3245	31,9	43,7	44,0
		2	3292	32,3	44,4	88,4
		3	508	5,0	6,8	95,2
		4	206	2,0	2,8	98,0
		5	99	1,0	1,3	99,3
		6	32	,3	,4	99,7
		7	12	,1	,2	99,9
		8	7	,1	,1	100,0
	Gesamt	7419	72,8	100,0		
Fehlend	System	2767	27,2			
Gesamt		10186	100,0			
2017	Gültig	0	77	,7	1,0	1,0
		1	3201	29,3	42,9	43,9
		2	3305	30,3	44,2	88,1
		3	487	4,5	6,5	94,6
		4	231	2,1	3,1	97,7
		5	89	,8	1,2	98,9
		6	47	,4	,6	99,6
		7	16	,1	,2	99,8
		8	7	,1	,1	99,9
		9	7	,1	,1	100,0
		10	1	,0	,0	100,0
		13	2	,0	,0	100,0
		Gesamt	7470	68,4	100,0	
	Fehlend	System	3453	31,6		
Gesamt		10923	100,0			

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 17: Anzahl der Kinder im Haushalt im Jahresvergleich

Jahr		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente		
2015	Gültig	1	1021	18,6	22,9	22,9	
		2	1410	25,6	31,6	54,5	
		3	1088	19,8	24,4	78,9	
		4	570	10,4	12,8	91,7	
		5	249	4,5	5,6	97,2	
		6	79	1,4	1,8	99,0	
		7	29	,5	,7	99,7	
		8	10	,2	,2	99,9	
		9	2	,0	,0	99,9	
		10	2	,0	,0	100,0	
		11	1	,0	,0	100,0	
		Gesamt		4461	81,1	100,0	
		Fehlend System		1040	18,9		
		Gesamt		5501	100,0		
2016	Gültig	1	1808	17,7	21,9	21,9	
		2	2619	25,7	31,8	53,7	
		3	2043	20,1	24,8	78,5	
		4	1105	10,8	13,4	91,9	
		5	427	4,2	5,2	97,0	
		6	152	1,5	1,8	98,9	
		7	47	,5	,6	99,4	
		8	26	,3	,3	99,8	
		9	7	,1	,1	99,8	
		10	5	,0	,1	99,9	
		11	1	,0	,0	99,9	
		12	3	,0	,0	100,0	
		13	3	,0	,0	100,0	
		15	1	,0	,0	100,0	
		Gesamt		8247	81,0	100,0	
Fehlend System		1939	19,0				
Gesamt		10186	100,0				
2017	Gültig	0	28	,3	,3	,3	
		1	1802	16,5	21,7	22,0	
		2	2556	23,4	30,7	52,8	
		3	2100	19,2	25,3	78,0	
		4	1138	10,4	13,7	91,7	
		5	453	4,1	5,4	97,2	
		6	150	1,4	1,8	99,0	
		7	39	,4	,5	99,4	
		8	28	,3	,3	99,8	
		9	13	,1	,2	99,9	
		10	4	,0	,0	100,0	
		11	1	,0	,0	100,0	
		13	1	,0	,0	100,0	
		Gesamt		8313	76,1	100,0	
Fehlend System		2610	23,9				
Gesamt		10923	100,0				

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

7.5 Anzahl der Kinder mit Schulstartpaket

Tabelle 18: Anzahl Kinder mit Schulstartpaket im Haushalt im Jahresvergleich

Jahr		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente	
2015	Gültig	1	2180	39,6	42,2	42,2
		2	1664	30,2	32,2	74,3
		3	861	15,7	16,7	91,0
		4	403	7,3	7,8	98,8
		5	53	1,0	1,0	99,8
		6	6	,1	,1	99,9
		7	3	,1	,1	100,0
		8	1	,0	,0	100,0
		Gesamt	5171	94,0	100,0	
	Fehlend	0	330	6,0		
Gesamt		5501	100,0			
2016	Gültig	1	3471	34,1	36,9	36,9
		2	3118	30,6	33,1	70,0
		3	1820	17,9	19,3	89,3
		4	753	7,4	8,0	97,3
		5	177	1,7	1,9	99,2
		6	52	,5	,6	99,8
		7	14	,1	,1	99,9
		8	9	,1	,1	100,0
		Gesamt	9414	92,4	100,0	
	Fehlend	0	772	7,6		
Gesamt		10186	100,0			
2017	Gültig	1	3657	33,5	36,9	36,9
		2	3206	29,4	32,3	69,2
		3	1868	17,1	18,8	88,0
		4	873	8,0	8,8	96,8
		5	248	2,3	2,5	99,3
		6	43	,4	,4	99,7
		7	19	,2	,2	99,9
		8	8	,1	,1	100,0
		Gesamt	9922	90,8	100,0	
	Fehlend	0	1001	9,2		
Gesamt		10923	100,0			

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 19: Anzahl Kinder mit Schulstartpaket im Haushalt (zusammengefasst) im Jahresvergleich

Jahr			Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
2015	Gültig	ein Kind	2180	39,6	42,2	42,2
		zwei und mehr Kinder	2991	54,4	57,8	100,0
		Gesamt	5171	94,0	100,0	
	Fehlend	keine Angabe	330	6,0		
	Gesamt		5501	100,0		
2016	Gültig	ein Kind	3471	34,1	36,9	36,9
		zwei und mehr Kinder	5943	58,3	63,1	100,0
		Gesamt	9414	92,4	100,0	
	Fehlend	keine Angabe	772	7,6		
	Gesamt		10186	100,0		
2017	Gültig	ein Kind	3657	33,5	36,9	36,9
		zwei und mehr Kinder	6265	57,4	63,1	100,0
		Gesamt	9922	90,8	100,0	
	Fehlend	keine Angabe	1001	9,2		
	Gesamt		10923	100,0		

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

7.6 Informationen Mutter

Tabelle 20: Geburtsland der Mutter im Jahresvergleich

		2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Mutter: Geburtsland	Österreich	1761	32,0%	3038	29,8%	2788	25,5%
	anderes Land	2331	42,4%	5684	55,8%	6334	58,0%
	keine Angabe	1409	25,6%	1464	14,4%	1801	16,5%
	Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 21: Anderes Geburtsland – Mutter (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017

Mutter: Anderes Geburtsland	Anzahl	Prozent
Syrien	1091	17,2%
Türkei	853	13,5%
Russland	552	8,7%
Afghanistan	424	6,7%
Serbien	367	5,8%
Ägypten	343	5,4%
Tschetschenien	198	3,1%
Rumänien	197	3,1%
Irak	172	2,7%
Polen	157	2,5%
Bosnien	119	1,9%
Slowakei	117	1,8%
Kosovo	86	1,4%
Iran	83	1,3%
Bulgarien	82	1,3%
Ungarn	81	1,3%
Deutschland	74	1,2%
Mazedonien	62	1,0%
Somalia	55	0,9%
Nigeria	51	0,8%
Anderes Geburtsland (90 Länder)	804	12,7%
Keine Angabe	366	5,8%
Gesamt	6334	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 22: Staatsbürgerschaft der Mutter im Jahresvergleich

		2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Mutter: Staatsbürgerschaft	Österreich	2477	45,0%	3349	32,9%	2962	27,1%
	anderes Land	1898	34,5%	3390	33,3%	3951	36,2%
	keine Angabe	1126	20,5%	3447	33,8%	4010	36,7%
	Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 23: Andere Staatsbürgerschaft Mutter (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017

Mutter: Andere Staatsbürgerschaft	Anzahl	Prozent
Syrien	792	20,0%
Russland	538	13,6%
Türkei	477	12,1%
Afghanistan	280	7,1%
Serbien	225	5,7%
Ägypten	145	3,7%
Rumänien	133	3,4%
Irak	109	2,8%
Polen	102	2,6%
Slowakei	80	2,0%
Ungarn	58	1,5%
Bulgarien	58	1,5%
Kosovo	51	1,3%
Andere Staatsbürgerschaft (84 Länder)	687	17,4%
Keine Angabe	216	5,5%
Gesamt	3951	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 24: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Mutter im Jahresvergleich

	2015		2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Österreichische Staatsbürgerschaft und/oder in Österreich geboren	2537	46,1%	4147	40,7%	3799	34,8%
EU-14	73	1,3%	128	1,3%	110	1,0%
EU-NMS (13)	320	5,8%	740	7,3%	705	6,5%
Jugoslawische Nachfolgestaaten	201	3,7%	548	5,4%	470	4,3%
Sonstiges Europa	384	7,0%	708	7,0%	836	7,7%
Türkei	214	3,9%	684	6,7%	644	5,9%
anderes Land	460	8,4%	1589	15,6%	2336	21,3%
keine Angabe	1312	23,9%	1642	16,1%	2023	18,5%
Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Anmerkung: Im Jahr 2017 sind in der Kategorie "anderes Land" 1053 KundInnen (9,6%) aus Syrien.

Tabelle 25: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Mutter (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich

	2015		2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Österreichische Staatsbürgerschaft und/oder in Österreich geboren	2537	60,6%	4147	48,5%	3799	42,7%
EU-14	73	1,7%	128	1,5%	110	1,2%
EU-NMS (13)	320	7,6%	740	8,7%	705	7,9%
Jugoslawische Nachfolgestaaten	201	4,8%	548	6,4%	470	5,3%
Sonstiges Europa	384	9,2%	708	8,3%	836	9,4%
Türkei	214	5,1%	684	8,0%	644	7,2%
anderes Land	460	11,0%	1589	18,6%	2366	26,2%
Gesamt	4189	100,0%	8544	100,0%	8900	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Anmerkung: Im Jahr 2017 sind in der Kategorie "anderes Land" 1053 KundInnen (11,8%) aus Syrien.

Tabelle 26: Migrationshintergrund – Mutter (zusammengefasst, ohne fehlende Antworten) im Jahresvergleich

	2015		2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
kein Migrationshintergrund	1701	41,6%	2237	33,6%	1949	28,5%
Migrationshintergrund	2391	58,4%	4426	66,4%	4879	71,5%
Gesamt	4092	100,0%	6663	100,0%	6828	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

„Kein Migrationshintergrund“ = Österreichische Staatsbürgerschaft und in Österreich geboren.

„Migrationshintergrund“ = andere Staatsbürgerschaft oder anderes Geburtsland

„unvollständige Angabe“ = keine Angabe bei Staatsbürgerschaft und Geburtsland nicht eindeutig zuordenbar“

7.7 Informationen zum Vater

Tabelle 27: Geburtsland Vater im Jahresvergleich

		2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Vater: Geburtsland	Österreich	1486	27,0%	2308	22,7%	2105	19,3%
	anderes Land	2085	37,9%	4657	45,7%	5304	48,6%
	keine Angabe	1930	35,1%	3221	31,6%	3514	32,2%
	Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 28: Anderes Geburtsland - Vater (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017

Vater: Anderes Geburtsland		
	Anzahl	Prozent
Syrien	1051	19,8%
Türkei	777	14,6%
Russland	436	8,2%
Afghanistan	397	7,5%
Ägypten	339	6,4%
Serbien	265	5,0%
Irak	168	3,2%
Tschetschenien	158	3,0%
Rumänien	127	2,4%
Kosovo	88	1,7%
Bosnien	85	1,6%
Polen	74	1,4%
Iran	70	1,3%
Nigeria	63	1,2%
Deutschland	62	1,2%
Pakistan	54	1,0%
Bulgarien	52	1,0%
Mazedonien	51	1,0%
Tunesien	50	0,9%
Anderes Geburtsland (86 Länder)	585	11,0%
Keine Angabe	352	6,6%
Gesamt	5304	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 29: Staatsbürgerschaft Vater im Jahresvergleich

		2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Vater: Staatsbürgerschaft	Österreich	2179	39,6%	3073	30,2%	2787	25,5%
	anderes Land	1544	28,1%	2607	25,6%	3145	28,8%
	keine Angabe	1778	32,3%	4506	44,2%	4991	45,7%
	Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 30: Andere Staatsbürgerschaft – Vater (nach Häufigkeit der Nennung geordnet) Jahr 2017

Vater: Andere Staatsbürgerschaft	Anzahl	Prozent
Syrien	775	24,6%
Russland	438	13,9%
Türkei	361	11,5%
Afghanistan	260	8,3%
Serbien	184	5,9%
Irak	98	3,1%
Rumänien	86	2,7%
Polen	52	1,7%
Anderes Geburtsland (83 Länder)	670	21,3%
Keine Angabe	221	7,0%
Gesamt	3145	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 31: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Vater im Jahresvergleich

Vater: Staatsbürgerschaft bzw. Geburtsland	2015		Jahr 2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Österreichische Staatsbürger- schaft und/oder in Österreich ge- boren	2211	40,2%	3557	34,9%	3277	30,0%
EU-14	65	1,2%	94	0,9%	117	1,1%
EU-NMS (13)	175	3,2%	371	3,6%	338	3,1%
Jugoslawische Nachfolgestaaten	198	3,6%	420	4,1%	377	3,5%
Sonstiges Europa	302	5,5%	536	5,3%	630	5,8%
Türkei	204	3,7%	547	5,4%	501	4,6%
anderes Land	396	7,2%	1389	13,6%	1988	18,2%
keine Angabe	1950	35,4%	3272	32,1%	3695	33,8%
Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Anmerkung: Im Jahr 2017 sind in der Kategorie "anderes Land" 1020 KundInnen (9,3%) aus Syrien.

Tabelle 32: Staatsbürgerschaft (bzw. Geburtsland) - Vater (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich

Vater: Staatsbürgerschaft bzw. Geburtsland	2015		Jahr 2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Österreichische Staatsbürgerschaft und/oder in Österreich geboren	2211	62,3%	3557	51,4%	3277	45,3%
EU-14	65	1,8%	94	1,4%	117	1,6%
EU-NMS (13)	175	4,9%	371	5,4%	338	4,7%
Jugoslawische Nachfolgestaaten	198	5,6%	420	6,1%	377	5,2%
Sonstiges Europa	302	8,5%	536	7,8%	630	8,7%
Türkei	204	5,7%	547	7,9%	501	6,9%
anderes Land	396	11,2%	1389	20,1%	1988	27,5%
Gesamt	3551	100,0%	6914	100,0%	7228	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Anmerkung: Im Jahr 2017 sind in der Kategorie "anderes Land" 1020 KundInnen (14,1%) aus Syrien.

Tabelle 33: Migrationshintergrund - Vater im Jahresvergleich

Vater: Migrationshintergrund	2015		Jahr 2016		2017	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
kein Migrationshintergrund	1454	40,7%	1823	32,7%	1614	27,8%
Migrationshintergrund	2117	59,3%	3756	67,3%	4201	72,2%
Gesamt	3571	100,0%	5579	100,0%	5815	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

„Kein Migrationshintergrund“ = Österreichische Staatsbürgerschaft und in Österreich geboren.

„Migrationshintergrund“ = andere Staatsbürgerschaft oder anderes Geburtsland

„unvollständige Angabe“ = keine Angabe bei Staatsbürgerschaft und Geburtsland nicht eindeutig zuordenbar“

7.8 Migrationshintergrund Eltern

Tabelle 34: Migrationshintergrund der Eltern im Jahresvergleich

Migrationshintergrund der Eltern	2015		Jahr 2016		2017	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
mindestens ein Elternteil österr. Stbsch. und/o- der Ö als Geburtsland	2983	54,2%	5178	50,8%	4773	43,7%
kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	1262	22,9%	3538	34,7%	4219	38,6%
keine Angabe zu beiden Eltern	1256	22,8%	1470	14,4%	1931	17,7%
Gesamt	5501	100,0%	10186	100,0%	10923	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 35: Migrationshintergrund der Eltern (ohne fehlende Angaben) im Jahresvergleich

Migrationshintergrund der Eltern	2015		Jahr 2016		2017	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
mindestens ein Elternteil österr. Stbsch. und/o- der Ö als Geburtsland	2983	70,3%	5178	59,4%	4773	53,1%
kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	1262	29,7%	3538	40,6%	4219	46,9%
Gesamt	4245	100,0%	8716	100,0%	8992	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

7.9 Informationen zu Kindern, für die ein Schulstartpaket bezogen wurde

Tabelle 36: Anzahl der Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Geschlecht und Alter im Jahresvergleich

	2015		Jahr 2016		2017	
	Summe	Prozent	Summe	Prozent	Summe	Prozent
Anzahl Buben/Burschen	5218	52%	10051	51%	10825	52%
Anzahl Mädchen	4815	48%	9495	49%	10035	48%
Gesamt	10033	100%	19546	100%	20860	100%
Anzahl Kinder bis 10 Jahre	3968	51%	8782	50%	8604	47%
Anzahl Kinder 11 bis 15 Jahre	3089	40%	7184	40%	7355	40%
Anzahl Kinder über 15 Jahre	683	9%	1864	10%	2438	13%
Gesamt	7740	100%	17830	100%	18397	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 37: Anzahl der Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Schultyp im Jahresvergleich

	2015		Jahr 2016		2017	
	Summe	Prozent	Summe	Prozent	Summe	Prozent
Volksschule	4651	47%	8410	45%	8580	43%
Hauptschule	1073	11%	1899	10%	1995	10%
Neue Mittelschule	2049	21%	3944	21%	4437	22%
Unterstufe AHS	616	6%	1403	7%	1504	7%
Polytechnische Schule	278	3%	422	2%	442	2%
Berufsbildende Schule	674	7%	680	4%	885	4%
Oberstufe AHS	469	5%	1111	6%	1263	6%
Höhere technische Lehranstalt (HTL)	-	-	395	2%	464	2%
Sonstige Schulform	178	2%	506	3%	567	3%
Gesamt	10033	100%	19546	100%	20860	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 38: Anzahl der Kinder, die ein Schulstartpaket erhalten haben, nach Migrationshintergrund der Eltern (Staatsbürgerschaft und Geburtsland) - im Jahresvergleich

Migrationshintergrund der Eltern	2015		Jahr 2016		2017	
	Summe	Prozent	Summe	Prozent	Summe	Prozent
mind. ein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	5326	68,6%	10317	57,8%	9456	51,3%
kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	2439	31,4%	7520	42,2%	8992	48,7%
Gesamt	7765	100%	17837	100%	18448	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

7.10 Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 39: Wie gut ist aus Ihrer Sicht der Zugang zum Schulstartpaket organisiert? War es leicht für Sie, zum Schulstartpaket zu kommen? (Jahr 2017)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr gut	8876	81,3	82,9	82,9
	eher gut	1659	15,2	15,5	98,4
	eher schlecht	118	1,1	1,1	99,5
	sehr schlecht	53	,5	,5	100,0
	Gesamt	10706	98,0	100,0	
Fehlend	System	217	2,0		
Gesamt		10923	100,0		

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 40: Wie gut ist aus Ihrer Sicht die Auswahlmöglichkeit zwischen den Schulstartpaketen? Jahr 2017

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr gut	7732	70,8	72,8	72,8
	eher gut	2692	24,6	25,3	98,1
	eher schlecht	158	1,4	1,5	99,6
	sehr schlecht	41	,4	,4	100,0
	Gesamt	10623	97,3	100,0	
Fehlend	System	300	2,7		
Gesamt		10923	100,0		

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 41: Wie bewerten Sie die Zusammenstellung (d.h. den Inhalt) der einzelnen Schulstartpakete? (Jahr 2017)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr gut	7679	70,3	72,6	72,6
	eher gut	2713	24,8	25,7	98,3
	eher schlecht	149	1,4	1,4	99,7
	sehr schlecht	29	,3	,3	100,0
	Gesamt	10570	96,8	100,0	
Fehlend	System	353	3,2		
Gesamt		10923	100,0		

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

Tabelle 42: In welchem Ausmaß ist das Schulstartpaket eine hilfreiche Unterstützung für Ihren Haushalt? (Jahr 2017)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr gut	8888	81,4	83,8	83,8
	eher gut	1629	14,9	15,4	99,1
	eher schlecht	63	,6	,6	99,7
	sehr schlecht	32	,3	,3	100,0
	Gesamt	10612	97,2	100,0	
Fehlend	System	311	2,8		
Gesamt		10923	100,0		

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2017

7.11 Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket im Jahresvergleich

Tabelle 43: Zufriedenheit mit der Aktion Schulstartpaket im Jahresvergleich

		2015		2016		2017	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Frage 1: Wie gut ist aus Ihrer Sicht der Zugang zum Schulstartpaket organisiert? War es leicht für Sie, zum Schulstartpaket zu kommen?	sehr gut	3676	73,0%	8285	82,9%	8876	82,9%
	(eher) gut	1225	24,3%	1535	15,3%	1659	15,5%
	(sehr/eher) schlecht	137	2,7%	180	1,8%	171	1,6%
	Gesamt	5038	100,0%	10000	100,0%	10706	100,0%
(nur 2015) Frage 1: Wie gut sind aus Ihrer Sicht die Schulstartpakete zusammengestellt und die Auswahlmöglichkeiten zwischen den Schulstartpaketen?	sehr gut	3967	78,0%				
	(eher) gut	941	18,5%				
	(sehr/eher) schlecht	180	3,5%				
	Gesamt	5088	100,0%				
(nur 2016 und 2017) Frage 2: Wie gut ist aus Ihrer Sicht die Auswahlmöglichkeit zwischen den Schulstartpaketen?	sehr gut			7420	74,5%	7732	72,8%
	(eher) gut			2356	23,7%	2692	25,3%
	(sehr/eher) schlecht			179	1,8%	199	1,9%
	Gesamt			9955	100,0%	10623	100,0%
(nur 2017 und 2016) Frage 3: Wie bewerten Sie die Zusammenstellung (d.h. den Inhalt) der einzelnen Schulstartpakete?	sehr gut			7240	73,3%	7679	72,6%
	(eher) gut			2500	25,3%	2713	25,7%
	(sehr/eher) schlecht			132	1,3%	178	1,7%
	Gesamt			9872	100,0%	10570	100,0%
Frage 4: In welchem Ausmaß ist das Schulstartpaket eine hilfreiche Unterstützung für Ihren Haushalt?	sehr gut	4128	82,5%	8523	85,9%	8888	83,8%
	(eher) gut	864	17,3%	1328	13,4%	1629	15,4%
	(sehr/eher) schlecht	13	0,3%	70	0,7%	95	0,9%
	Gesamt	5005	100,0%	9921	100,0%	10612	100,0%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

7.12 Zufriedenheit des Schulstartpakets nach sozialen Merkmalen 2017

Tabelle 44: Bewertung des Zugangs zum Schulstartpaket nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)

Frage 1: Wie gut ist aus Ihrer Sicht der Zugang zum Schulstartpaket organisiert? War es leicht für Sie, zum Schulstartpaket zu kommen?		sehr gut		(eher) gut		(sehr/eher) schlecht		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Eltern: Migrati- onshintergrund	Vater + Mutter österr. Stbsch. und in Ö geboren	1052	83,3%	188	14,9%	23	1,8%	1263	100%
	Vater und/oder Mutter and. Stbsch. bzw. nicht in Ö geboren	4272	82,9%	803	15,6%	77	1,5%	5152	100%
	Gesamt	5324	83,0%	991	15,4%	100	1,6%	6415	100%
Eltern: Staatsbür- gerschaft	mindestens ein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3940	83,1%	710	15,0%	91	1,9%	4741	100%
	kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3451	82,8%	666	16,0%	53	1,3%	4170	100%
	Gesamt	7391	82,9%	1376	15,4%	144	1,6%	8911	100%
Kinder mit SSP	ein Kind	2972	82,3%	577	16,0%	62	1,7%	3611	100%
	zwei und mehr Kinder	5171	83,4%	946	15,3%	82	1,3%	6199	100%
	Gesamt	8143	83,0%	1523	15,5%	144	1,5%	9810	100%
Bundesland	Wien	5487	82,7%	1058	15,9%	93	1,4%	6638	100%
	Burgenland	92	88,5%	11	10,6%	1	1,0%	104	100%
	Kärnten	233	84,1%	41	14,8%	3	1,1%	277	100%
	NÖ	741	80,9%	154	16,8%	21	2,3%	916	100%
	OÖ	532	81,7%	100	15,4%	19	2,9%	651	100%
	Salzburg	621	90,0%	67	9,7%	2	0,3%	690	100%
	Steiermark	720	81,3%	144	16,3%	22	2,5%	886	100%
	Vorarlberg	146	82,5%	28	15,8%	3	1,7%	177	100%
	Tirol	304	82,8%	56	15,3%	7	1,9%	367	100%
	Gesamt	8876	82,9%	1659	15,5%	171	1,6%	10706	100%
Region	Wien	5487	82,7%	1058	15,9%	93	1,4%	6638	100%
	Hauptstadt von Bundesland	845	79,5%	185	17,4%	33	3,1%	1063	100%
	andere Region	2099	84,4%	347	13,9%	42	1,7%	2488	100%
	keine Angabe PLZ	445	86,1%	69	13,3%	3	0,6%	517	100%
	Gesamt	8876	82,9%	1659	15,5%	171	1,6%	10706	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 45: Bewertung der Auswahlmöglichkeiten zwischen Schulstartpaketen nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)

Frage 2: Wie gut ist aus Ihrer Sicht die Auswahlmöglichkeit zwischen den Schulstartpaketen?		sehr gut		(eher) gut		(sehr/eher) schlecht		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Migrationshintergrund Familie	mindestens ein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3351	70,9%	1270	26,9%	103	2,2%	4724	100%
	kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3079	74,4%	1004	24,2%	58	1,4%	4141	100%
	Gesamt	6430	72,5%	2274	25,7%	161	1,8%	8865	100%
Kinder mit SSP	ein Kind	2611	72,8%	910	25,4%	65	1,8%	3586	100%
	zwei und mehr Kinder	4466	72,5%	1594	25,9%	103	1,7%	6163	100%
	Gesamt	7077	72,6%	2504	25,7%	168	1,7%	9749	100%
Bundesland	Wien	4714	71,7%	1733	26,4%	128	1,9%	6575	100%
	Burgenland	80	76,9%	24	23,1%	0	0,0%	104	100%
	Kärnten	195	71,2%	70	25,5%	9	3,3%	274	100%
	NÖ	666	72,6%	229	25,0%	22	2,4%	917	100%
	OÖ	483	74,9%	156	24,2%	6	0,9%	645	100%
	Salzburg	530	77,4%	143	20,9%	12	1,8%	685	100%
	Steiermark	667	75,5%	204	23,1%	12	1,4%	883	100%
	Vorarlberg	137	76,5%	39	21,8%	3	1,7%	179	100%
	Tirol	260	72,0%	94	26,0%	7	1,9%	361	100%
	Gesamt	7732	72,8%	2692	25,3%	199	1,9%	10623	100%
Region	Wien	4714	71,7%	1733	26,4%	128	1,9%	6575	100%
	Hauptstadt von Bundesland	768	72,6%	273	25,8%	17	1,6%	1058	100%
	andere Region	1851	74,7%	581	23,5%	45	1,8%	2477	100%
	keine Angabe PLZ	399	77,8%	105	20,5%	9	1,8%	513	100%
	Gesamt	7732	72,8%	2692	25,3%	199	1,9%	10623	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 46: Bewertung der Zusammenstellung der einzelnen Schulstartpakete nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)

Frage 3: Wie bewerten Sie die Zusammenstellung (d.h. den Inhalt) der einzelnen Schulstartpakete?		sehr gut		(eher) gut		(sehr/eher) schlecht		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Migrationshintergrund: Familie	mindestens ein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3294	69,8%	1321	28,0%	104	2,2%	4719	100%
	kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3075	74,8%	994	24,2%	44	1,1%	4113	100%
	Gesamt	6369	72,1%	2315	26,2%	148	1,7%	8832	100%
Kinder mit SSP	ein Kind	2589	72,6%	921	25,8%	57	1,6%	3567	100%
	zwei und mehr Kinder	4452	72,4%	1595	25,9%	103	1,7%	6150	100%
	Gesamt	7041	72,5%	2516	25,9%	160	1,6%	9717	100%
Bundesland	Wien	4724	72,4%	1689	25,9%	113	1,7%	6526	100%
	Burgenland	72	69,2%	32	30,8%	0	0,0%	104	100%
	Kärnten	200	73,3%	63	23,1%	10	3,7%	273	100%
	NÖ	637	69,6%	260	28,4%	18	2,0%	915	100%
	OÖ	485	74,8%	158	24,4%	5	0,8%	648	100%
	Salzburg	517	75,1%	156	22,7%	15	2,2%	688	100%
	Steiermark	657	74,8%	211	24,0%	10	1,1%	878	100%
	Vorarlberg	133	75,6%	41	23,3%	2	1,1%	176	100%
	Tirol	254	70,2%	103	28,5%	5	1,4%	362	100%
	Gesamt	7679	72,6%	2713	25,7%	178	1,7%	10570	100%
Region	Wien	4724	72,4%	1689	25,9%	113	1,7%	6526	100%
	Hauptstadt von Bundesland	743	70,3%	298	28,2%	16	1,5%	1057	100%
	andere Region	1806	72,9%	624	25,2%	47	1,9%	2477	100%
	keine Angabe PLZ	406	79,6%	102	20,0%	2	0,4%	510	100%
	Gesamt	7679	72,6%	2713	25,7%	178	1,7%	10570	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Tabelle 47: Bewertung des Ausmaßes; wie hilfreich das Schulstartpaket für den Haushalt ist; nach sozialen Merkmalen (Jahr 2017)

Frage 4: In welchem Ausmaß ist das Schulstartpaket eine hilfreiche Unterstützung für Ihren Haushalt?		sehr gut		(eher) gut		(sehr/eher) schlecht		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Migrationshintergrund Familie	mindestens ein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	4058	85,9%	629	13,3%	39	0,8%	4726	100%
	kein Elternteil österr. Stbsch. und/oder Ö als Geburtsland	3418	82,7%	685	16,6%	29	0,7%	4132	100%
	Gesamt	7476	84,4%	1314	14,8%	68	0,8%	8858	100%
Kinder mit SSP	ein Kind	3007	83,7%	556	15,5%	29	0,8%	3592	100%
	zwei und mehr Kinder	5179	84,0%	938	15,2%	45	0,7%	6162	100%
	Gesamt	8186	83,9%	1494	15,3%	74	0,8%	9754	100%
Bundesland	Wien	5402	82,3%	1097	16,7%	62	0,9%	6561	100%
	Burgenland	92	88,5%	11	10,6%	1	1,0%	104	100%
	Kärnten	225	81,8%	44	16,0%	6	2,2%	275	100%
	NÖ	771	84,3%	134	14,6%	10	1,1%	915	100%
	OÖ	570	88,4%	73	11,3%	2	0,3%	645	100%
	Salzburg	597	86,4%	88	12,7%	6	0,9%	691	100%
	Steiermark	761	86,2%	117	13,3%	5	0,6%	883	100%
	Vorarlberg	156	88,1%	21	11,9%	0	0,0%	177	100%
	Tirol	314	87,0%	44	12,2%	3	0,8%	361	100%
	Gesamt	8888	83,8%	1629	15,4%	95	0,9%	10612	100%
Region	Wien	5402	82,3%	1097	16,7%	62	0,9%	6561	100%
	Hauptstadt von Bundesland	870	82,2%	179	16,9%	10	0,9%	1059	100%
	andere Region	2180	87,9%	282	11,4%	19	0,8%	2481	100%
	keine Angabe PLZ	436	85,3%	71	13,9%	4	0,8%	511	100%
	Gesamt	8888	83,8%	1629	15,4%	95	0,9%	10612	100%

Quelle: KundInnen-Fragebögen Aktion Schulstartpaket 2015, 2016 und 2017

Schulstartpaket 2017



**1 Kind =
1 Gratis Schulpaket**
Juli - September 2017

**Gut ausgerüstet.
Damit Schule gelingt.**



 sozialministerium.at

 www.schulstartpaket.at



© J. Zinner

Liebe Schülerinnen und Schüler,
liebe Eltern!

Der Schulstart naht erneut mit großen Schritten. Für viele Kinder beginnt im Herbst 2017 mit dem Eintritt in die Schule eine neue Lebensphase; andere Schülerinnen und Schüler wechseln in eine neue oder höhere Klasse.

Für Familien bedeutet der Schulanfang allerdings auch eine enorme finanzielle Belastung. Wenn zur Grundausrüstung an Schultiteln noch Elternbeiträge, Schulausflüge, Ausgaben für neue Bekleidung oder Sportartikel hinzukommen, ist das Haushaltsbudget schnell überstrapaziert.

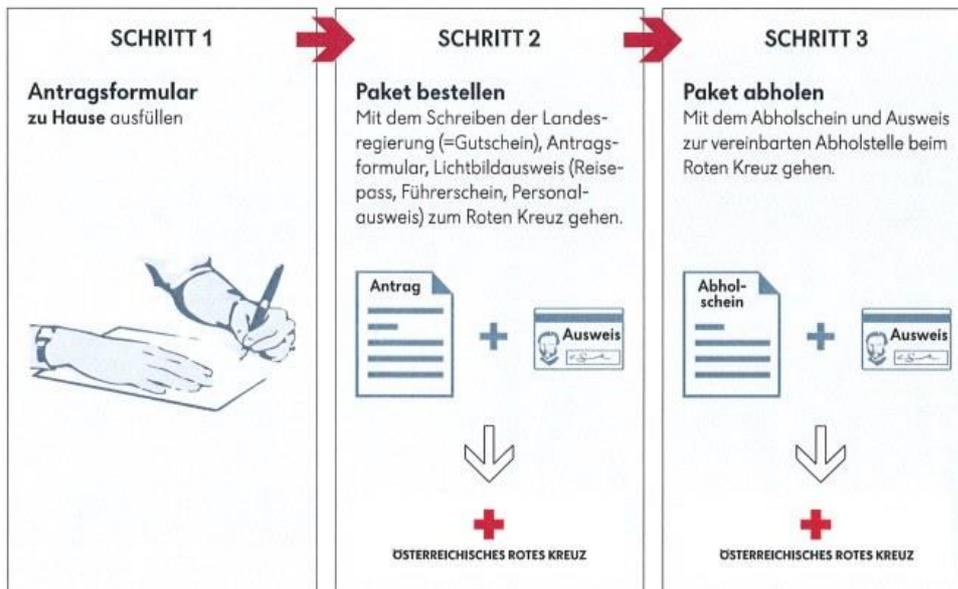
Hier möchten wir Sie unterstützen! Das Sozialministerium initiiert daher bereits zum dritten Mal die Schulstart-Aktion speziell für Kinder und Jugendliche in Haushalten mit Bezug von bedarfsorientierter Mindestsicherung.

In diesem Katalog finden Sie eine Auswahl an verschiedenen Warenpaketen, die wir für Ihre Kinder alters- und schultypengerecht zusammengestellt haben. Sie können entweder zwischen Schultaschen und Rucksäcken oder aus einer Vielzahl an Paketen mit unterschiedlichen Schulmaterialien wählen. Die Schultitel wurden sorgfältig für die Schülerinnen und Schüler ausgewählt und sind von hoher Qualität. Wie Sie zu Ihrem Schulstartpaket kommen, lesen Sie bitte in beiliegendem Informationsblatt.

Einen guten Start ins neue Schuljahr und herzliche Grüße,

Ihr Sozialminister
Alois Stöger

IN DREI SCHRITTEN ZUM SCHULSTARTPAKET



Schulstartpaket 2017 – Katalog

VOLKSSCHULE

Paket 1

Schultaschenset mit diversen Motiven bestehend aus:

- Schultasche
- Schulsportbeutel
- Zipp-Pennal, gefüllt



Paket 2

Schultaschenset mit diversen Motiven bestehend aus:

- Schultasche
- Schulsportbeutel
- Zipp-Pennal, gefüllt



VOLKSSCHULE . UNTERSTUFE



Paket 3

bestehend aus:

- Rucksack
- Schüttelpennal
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Schreibset Faber Castell
- Füllfeder mit 3 Patronen
- Tintenpatronen
- Tintenlöscher



Paket 4

bestehend aus:

- Rucksack
- Schüttelpennal
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Schreibset Faber Castell
- Füllfeder mit 3 Patronen
- Tintenpatronen
- Tintenlöscher

Abbildungen sind Symbolfotos. Solange der Vorrat reicht.

schulstartpaket.at

Schulstartpaket 2017 – Katalog

VOLKSSCHULE . UNTERSTUFE



Paket 5

bestehend aus:

- Rucksack
- Schüttelpennal
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Schreibset Faber Castell
- Füllfeder mit 3 Patronen
- Tintenpatronen
- Tintenlöscher



Paket 6

bestehend aus:

- Rucksack
- Schüttelpennal
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Schreibset Faber Castell
- Füllfeder mit 3 Patronen
- Tintenpatronen
- Tintenlöscher



Paket 7

bestehend aus:

- Handwerkskoffer
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Füllfeder mit 3 Patronen
- Tintenpatronen Glas
- Tintenlöscher
- Schreibset Faber Castell
- Farbstifte, 12er Etui
- Zeichenblock A3, Edition Dürer
- Deckfarbkasten, 12 Farben
- Deckweiß
- Schulpinselset
- Plastiklineal, 30 cm
- Bastelschere

HAUPTSCHULE . NEUE MITTELSCHULE . UNTERSTUFE



Paket 8

bestehend aus:

- 2 Collegeblock A4, liniert
- 2 Collegeblock A4, kariert
- Schnellhefter sortiert
- Plastiklineal, 30 cm
- Geodreieck ohne Griff, 16 cm
- Geodreieck mit Griff, 22,5 cm
- Schulrechner TI30Xa Batterie
- Zirkelset
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Schreibset Faber Castell
- Fineliner, 10er Etui
- Vierfarbkugelschreiber
- USB-Stick 16 GB

Abbildungen sind Symbolfotos. Solange der Vorrat reicht.

schulstartpaket.at

Schulstartpaket 2017 - Katalog

UNTERSTUFE . OBERSTUFE



Paket 9

bestehend aus:

- 2 Collegeblöcke A4, liniert
- 2 Collegeblöcke A4, kariert
- Ordner weiß
- Ordner schwarz
- Trennblätter, sortiert
- Klarsichthüllen, 100 Stk.
- Plastiklineal, 30 cm
- Schere, 16 cm
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Schreibset Faber Castell
- Faserschreiber, 10er Etui
- Farbstifte, 12er Etui
- Fineline, 10er Etui
- Textmarkeretui
- Locher
- Heftmaschine
- Heftklammern
- Büroklammern
- Haftnotizen, 3 Pkg, diverse Größen
- Korrekturroller
- USB-Stick 16 GB

OBERSTUFE



Paket 10

bestehend aus:

- 2 Collegeblöcke A4, liniert
- 2 Collegeblöcke A4, kariert
- 2 Ordner weiß
- 2 Ordner schwarz
- Klarsichthüllen, 100 Stk.
- Geodreieck mit Griff, 22,5 cm
- Schulrechner TI30XII S Solar
- Zirkelset
- Druckbleistift Set
- Textmarkeretui
- Vierfarbkugelschreiber
- Haftnotizen, 3 Pkg, diverse Größen
- USB-Stick 16 GB

MALEN UND BASTELN



Paket 11

bestehend aus:

- Zeichenblock A3, Edition Dürer
- Deckfarbkasten, 12 Farben
- Deckweiß
- Schulpinselset
- Schreibset Faber Castell
- Faserschreiber, 10er Etui
- Farbstifte, 12er Etui
- Fineliner, 10er Etui
- Wachsmalstifte
- Klebestift
- Uhu Flinke Flasche
- Alleskleber
- Schere, 16 cm

Abbildungen sind Symbolfotos. Solange der Vorrat reicht.

schulstartpaket.at

Informationsblatt

Welche Unterlagen muss ich mitnehmen?

- Originalschreiben der Landesregierung (= GUTSCHEIN)
- Ausgefülltes und unterschriebenes Antragsformular
- Amtlicher Lichtbildausweis (z.B. Führerschein, Reisepass, Personalausweis)

Warum muss ich das Originalschreiben (=GUTSCHEIN) und einen Lichtbildausweis mitnehmen?

Damit Ihre Anspruchsberechtigung von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Roten Kreuzes festgestellt werden kann.

Wie komme ich nach der Bestellung zu meinem Paket?

Die Abholung erfolgt wieder bei der zuständigen Stelle des Roten Kreuzes. Wo und wann erfahren Sie bei der Bestellung. Zur Abholung ist ebenfalls ein amtlicher Lichtbildausweis erforderlich.

Kann ich auch Nachbarn oder Verwandte zur Antragsstellung schicken?

Nein, der oder die Antragsstellende (= Adressat oder Adressatin des Briefes) muss persönlich kommen. Eine Vertretung kann nicht geschickt werden.

Kann ich das Antragsformular mit der Post/E-Mail schicken?

Nein, das Antragsformular muss persönlich zur zuständigen Stelle des Roten Kreuz gebracht werden.

Welches Schulstartpaket bekomme ich?

Das können Sie sich aussuchen. Dem Schreiben der Landesregierung (= GUTSCHEIN) liegt ein Katalog bei. In diesem sehen Sie alle Pakete. Bitte wählen Sie eines (pro Kind) aus und kreuzen Sie die Nummer auf dem Antragsformular an.

Kann ich den Inhalt des Paketes verändern?

Nein.

Wie viele Pakete kann ich bekommen?

Pro Kind, das mit Ihnen gemeinsam wohnt, ein Paket.

Kann das Paket zu mir nach Hause geliefert werden?

Nein.

Was passiert, wenn sich bei der Abholung herausstellt, dass die Schultasche oder der Rucksack beschädigt ist?

Bitte prüfen Sie bei Abholung sofort, ob die Schultasche oder der Rucksack unbeschädigt ist. Diese/r kann bei der Abholung reklamiert werden.

Was ist passiert, wenn im Paket ein anderes Produkt ist, als im Katalog abgebildet?

Wir sind bemüht, dass alle Pakete den Inhalt haben, wie er im Katalog abgebildet ist. Es kann jedoch im Einzelfall aufgrund von Lieferengpässen zum Ersatz einzelner Produkte (z.B: anderer Zeichenblock) kommen. Diese Produkte sind aber gleichwertig in der Qualität (z.B: nur andere Marke).

Kann das Paket auch an jemand anderes weitergegeben werden?

Nein. Das Paket ist ausschließlich für Ihr Kind.

Wieso muss ich eine Datenschutzerklärung unterschreiben?

Dies ist notwendig, da Ihre Daten elektronisch verarbeitet werden. Ohne unterschriebene Datenschutzerklärung kann Ihr Antrag nicht bearbeitet werden.

Wo kann ich mich hinwenden, wenn ich noch Fragen habe?

Die Hotline und die allgemeine E-Mail Adresse des Roten Kreuzes steht Ihnen für Fragen zur Verfügung.



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Aus Liebe zum Menschen.

In Zusammenarbeit mit



IMPRESSUM:

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien • **Verlagsort:** Wien • **Layout:** Büro Handel GmbH, Wels • **Druck:** BTS, Engerwitzdorf
Stand: Mai 2017 • **Titelbild:** © istockphoto.com/bmask • **Satz und Druckfehler vorbehalten.**

BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ
Stubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00-0
sozialministerium.at