



Bericht an den Grossen Rat 2014

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Gut eingespielt

Fälle

- 1 Behördenfehler führt zu Betreibung
- 2 Krankenkasse betreibt den Falschen und bezichtigt ihn der Lüge
- 3 Missverständnis gefährdet Existenz
- 4 Verprügelt, bedroht, bestohlen: keine Sozialhilfe
- 5 Partner der Mutter muss Einkommen angeben
- 6 Sohn sollte Steuern für Einkommen des Vaters zahlen
- 7 Schausteller zwischen Stuhl und Bank
- 8 Hundehalter will Aggression seines Tieres nicht wahrhaben
- 9 Sturz im Schulhaus ist kein Haftpflichtfall
- 10 Polizeieinsatz bei Fehlalarm kann 740 Franken kosten
- 11 Unverständnis über Zuständigkeitsgerangel
- 12 Schikanöse Betreibung: fatale Folgen

Statistik 2014

- 1 Dossiers / Fallzahlen
- 2 Interventionen der Ombudsstelle
- 3 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers
- 4 Neue Dossiers intern/extern
- 5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen
- 6 Wartezeit bis zum Erstgespräch
- 7 Aktivitäten pro Dossier der 2014 eröffneten Fälle
- 8 Alterskategorie neue Dossiers
- 9 Geschlechterverteilung neue Dossiers
- 10 Weiterverweisungen



Beatrice Inglin
Ombudsfrau

Einleitung: Gut eingespielt

Anfang 2014 stand bei der Ombudsstelle die Übernahme der alleinigen Leitungsverantwortung durch Beatrice Inglin im Vordergrund. Diese Änderung erfolgte nach dem Rücktritt von Dieter von Blarer als Ombudsmann. Dadurch wurde die während acht Jahren durch zwei Ombudspersonen praktizierte Ko-Leitung im Jobsharing abgelöst und Beatrice Inglin bleibt bis zum Ende ihrer Amtszeit Ombudsfrau mit einem 100%-Pensum. Durch diesen «Systemwechsel» wurden einerseits Abstimmungs- und Koordinationsfragen überflüssig und fallen zeitlich nicht mehr ins Gewicht, dafür muss andererseits auf wertvolle Inputs der vormaligen Ko-Leitung verzichtet werden. Im Team der Ombudsstelle hat sich die neue Organisation im Laufe des vergangenen Jahres sehr gut eingespielt.

Vonseiten der Bevölkerung wurde der Leitungswechsel auf der Ombudsstelle, soweit erkennbar, mühelos aufgenommen. Personen, die in der Vergangenheit von Dieter von Blarer betreut worden waren, wandten sich mit ihren Anliegen nunmehr an die Ombudsfrau. Im Herbst hat Marianne Röthlisberger nach mehrjähriger Tätigkeit im Sekretariat die Ombudsstelle verlassen, um sich neuen Herausforderungen zu stellen. Mit der Anstellung von Colette Gisel ist das Sekretariatsteam der Ombudsstelle seit September letzten Jahres wieder vollzählig.

Verfügung und Gerechtigkeitsempfinden ...

An der grundsätzlichen Aufgabenstellung und den Zielen der Ombudsstelle hat sich nichts verändert. Ihr obliegt es gemäss Ombudsgesetz unter anderem, «die Verwaltung zu bürgerfreundlichem Verhalten zu veranlassen». Staatliches Handeln verletzt das Gerechtigkeitsempfinden von Betroffenen namentlich in jenen Fällen, in denen die Behörde eine fehlerhafte Verfügung erlässt. Bleibt jedoch eine Einsprache innerhalb der Rechtsmittelfrist aus, ist eine Korrektur in der Regel ausgeschlossen. Die Ombudsstelle muss in solchen Fällen regelmässig feststellen, dass das Verfahren von den Behörden, rechtlich gesehen, korrekt durchgeführt wurde (Rechtsmittelfrist verstrichen, fehlende Revisionsgründe etc.). Gleichwohl ist das Unverständnis der Betroffenen, die nicht nachvollziehen können, warum eine Behörde nicht bereit ist, einen Fehler zu korrigieren, für die Ombudsstelle sehr gut verständlich. Eine grosszügigere und bürgerfreundlichere Praxis der Behörden wäre in solchen Fällen aus Sicht der Ombudsstelle wünschenswert (siehe hierzu beispielhaft die Fälle 2 und 6).

Whistleblowing

Über mehrere Jahre hat sich die Ombudsstelle zusammen mit der Geschäftsprüfungskommission des Grossen Rates für eine Regelung eingesetzt, die es Angestellten des Kantons erlaubt, Missstände in der Verwaltung (Whistleblowing) zu melden. Eine solche Meldung sollte weder gegen das Amtsgeheimnis noch gegen die Verschwiegenheitspflicht verstossen. Im April 2013 hat der Grosse Rat mit § 19a «Meldung von Missständen» im Personalgesetz die rechtlichen Grundlagen für das Whistleblowing geschaffen und am 1. Oktober 2013 trat die Verordnung betreffend Meldung von Missständen (Whistleblowing-Verordnung) in Kraft. 2014 haben sich bereits sieben Whistleblower gemeldet.

Die Ombudsstelle ist auf alle Anliegen eingetreten und bei einer Mehrheit konnte ein sinnvoller Beitrag zur Aufklärung von Missständen geleistet werden.

Der Ombudsstelle ist es ein grosses Anliegen sicherzustellen, dass Mitarbeitende keine Benachteiligungen im Anstellungsverhältnis erleiden, wenn sie einen Missstand melden. Erste Erfahrungen bei der Anwendung der entsprechenden Rechtsgrundlagen haben der Ombudsstelle gezeigt, dass hier noch Handlungsbedarf besteht. Zwar ist in der «Verordnung betreffend Meldung von Missständen» klar festgelegt, dass Whistleblower im Anstellungsverhältnis nicht benachteiligt werden dürfen und gegebenenfalls bei der Anstellungsbehörde die Beseitigung einer Benachteiligung beantragen können. Dies kann aber nach Einschätzung der Ombudsstelle in jenen Fällen zu Problemen führen, in denen das Whistleblowing die Anstellungsbehörde selbst betrifft. In solch einer Situation braucht es ergänzende Schutzbestimmungen, um sicherzustellen, dass der Whistleblower die nötige Hilfe erhält und seine Anonymität gewahrt bleibt.

Aus Sicht der Ombudsstelle sind folgende Massnahmen denkbar: Der Whistleblower kann ein Coaching in Anspruch nehmen, beispielsweise in Fällen, in denen er «diffusen Repressionen» am Arbeitsplatz ausgesetzt ist und nicht mehr weiss, wie er sich der Anstellungsbehörde gegenüber verhalten soll. Möglich sollte auch die Vermittlung einer juristischen Begleitung/Vertretung sein, wenn personalrechtliche Massnahmen oder Verfahren gegen Betroffene eingeleitet werden, die ihre Ursache in der Meldung eines Missstands haben. Diese Vorschläge liegen dem Regierungsrat zur Prüfung vor.

Statistisches zur Arbeit der Ombudsstelle

Seit sechs Jahren bewegt sich die Zahl der neu eröffneten Dossiers im Rahmen von jeweils etwa 500. Diese Konstanz erstaunt doch eher, da die Ombudsstelle keinen Einfluss auf die Eröffnung neuer Dossiers nehmen kann und die Differenz sich dennoch nur im Rahmen von rund 20 Fällen bewegt. Daran hat sich auch nichts geändert, seit die Ombudsstelle nicht mehr im Job-Sharing von einem Mann und einer Frau geleitet wird.

Wir unterteilen unsere Tätigkeit grundsätzlich in drei Bereiche: Überprüfen der Verwaltungstätigkeit, Vermitteln zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung sowie Beraten von Personen im Hinblick auf ihre Rechte und Pflichten gegenüber der Verwaltung. Zwischen diesen drei Bereichen gibt es jedes Jahr kleinere oder grössere Verschiebungen. Details können dem statistischen Teil unseres Jahresberichts entnommen werden. Besonders hervorheben möchten wir, dass sich die Arbeit im Bereich «Überprüfen der Verwaltungstätigkeit» in den letzten drei Jahren doch erheblich vergrössert hat: Überprüften wir 2012 noch in 22% aller Fälle die Verwaltungstätigkeit, so war das Überprüfen der Verwaltungstätigkeit 2014 in 33% aller Fälle das Anliegen der uns aufsuchenden Personen. Interessant ist, dass wir bei der Überprüfung der Verwaltungstätigkeit immer öfter feststellen, dass die Verwaltungstätigkeit korrekt ist (2012 in 66% der überprüften Fälle, 2014 in 80% der Fälle). Dies könnte den Schluss zulassen, dass die Kluft zwischen dem Rechtsempfinden der Bevölkerung und den rechtlichen Grundlagen behördlicher Entscheidungen grösser wird.

Besonders spürbar war 2014 auch, dass sich die Arbeit prozentual bei den Dossiers verdoppelt hat, bei denen wir mehr als 50 Interventionen (Kontakte, Telefongespräche, Mails etc.) durchführen mussten, um zu einem Abschluss zu gelangen.

Erwähnenswert erscheint uns auch, dass noch nie in den letzten neun Jahren so viele Personen (273) sich mit einem «falschen» Anliegen an die Ombudsstelle gewandt haben, sodass wir sie weiterverweisen mussten. Es ist uns ein grosses Anliegen, diese Personen an die richtige Stelle weiterverweisen zu können. Mit Erstaunen stellen wir auch immer wieder fest, wie viele Personen (61) sich die Mühe machen, mit uns zu telefonieren, ihr Problem zu schildern und einen Termin zu vereinbaren, und dann ohne Abmeldung nicht erscheinen.

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Die Ombudsfrau stand dem Schweizerischen Kompetenzzentrum für Menschenrechte für ein Interview zum Thema Diskriminierung zur Verfügung.
- Die Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz traf sich dreimal zu einem Austausch- und Weiterbildungstreffen zu den Themen «Social Media und Ombudsarbeit» und «Whistleblowing».
- Die juristische Mitarbeiterin absolvierte eine Weiterbildung im Bereich Coaching.
- Im Rahmen des Projekts «Systempflege» des Kantons Basel-Stadt wurden die Einstufungen der Mitarbeitenden an die neuen Einstufungskriterien angepasst. An den Einstufungen musste nichts geändert werden.
- Die Ombudsfrau hat an der Tagung des Regionalseminars des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse teilgenommen.
- Einige neue Kaderpersonen des Kantons sind im Rahmen ihrer Einarbeitung auch bei der Ombudsstelle vorbeigekommen, um Aufgaben und Arbeitsweise der Ombudsstelle kennenzulernen.
- Es fanden verschiedene Gespräche mit der Geschäftsprüfungskommission, dem Büro des Grossen Rates und der Wahlvorbereitungskommission statt.
- Die Ombudsfrau nahm an verschiedenen Neujahrsapéros zwecks guter Vernetzung teil.
- Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle nahmen an verschiedenen Veranstaltungen zur Neugestaltung und Verwaltung der Homepage teil.
- Die Ombudsstelle hat an einer Führung durch das Institut für Rechtsmedizin teilgenommen.
- Die Ombudsfrau traf sich mit dem Datenschützer, dem Leiter der Finanzkontrolle und dem Leiter des Parlamentsdienstes, um gemeinsame Anliegen zu besprechen.

Dank

Wiederum wurden die Dienste der Ombudsstelle von der Bevölkerung rege in Anspruch genommen. Wir danken für das uns entgegengebrachte Vertrauen ganz herzlich. Es wird ausserordentlich geschätzt, dass die Anmeldung unkompliziert erfolgen kann und in 89% aller Fälle ein Termin innert zehn Tagen angeboten werden kann. Wir danken auch für das Verständnis, dass die Abklärungen manchmal etwas länger dauern können. Durch die vielen Jahre des auf gegenseitigem Respekt basierenden Kontakts mit der Verwaltung können viele Anliegen, Fragen und Abklärungen unkompliziert und schnell erledigt werden. Dies wissen wir ausserordentlich zu schätzen und bedanken uns herzlich dafür.

Das Parlament hat uns auch im vergangenen Jahr verschiedene Möglichkeiten geboten, um den Kontakt zu den Parlamentarierinnen und Parlamentariern zu pflegen. Dadurch ergeben sich wertvolle Begegnungen und spannende Diskussionen, die wir nicht missen möchten. Danke.

Ohne die ausgezeichnete Unterstützung durch unsere juristische Mitarbeiterin, Helen Eschenmoser, unsere Mitarbeiterinnen im Sekretariat, Marianne Röthlisberger (bis 30.9.14), Colette Gisel (ab 1.10.14) und Jacqueline Zeuggin, sowie unsere Volontäre Aziz Cengiz, Ivana Milutinovic und Ebru Karaagac, wäre es uns nicht möglich, den grossen Arbeitsaufwand zu leisten. Vielen herzlichen Dank.

Fälle 2014

- 1 Behördenfehler führt zu Betreibung**
- 2 Krankenkasse betreibt den Falschen und bezichtigt ihn der Lüge**
- 3 Missverständnis gefährdet Existenz**
- 4 Verprügelt, bedroht, bestohlen: keine Sozialhilfe**
- 5 Partner der Mutter muss Einkommen angeben**
- 6 Sohn sollte Steuern für Einkommen des Vaters zahlen**
- 7 Schausteller zwischen Stuhl und Bank**
- 8 Hundehalter will Aggression seines Tieres nicht wahrhaben**
- 9 Sturz im Schulhaus ist kein Haftpflichtfall**
- 10 Polizeieinsatz bei Fehlalarm kann 740 Franken kosten**
- 11 Unverständnis über Zuständigkeitsgerangel**
- 12 Schikanöse Betreibung: fatale Folgen**

Die Auswahl der Fälle soll einen Einblick in den Alltag der Ombudsstelle gewähren. Wir versuchen, Fälle zu präsentieren, die von allgemeinem Interesse sind und verschiedenste Aspekte unserer Tätigkeit aufzeigen. Repräsentativ für die vielfältige Arbeit der Ombudsstelle kann die Auswahl nicht sein, sie gibt nur einen beschränkten Einblick in das grosse Arbeitsgebiet.

Wie immer sind die Namen der Personen in den von uns präsentierten Fällen geändert.

Fall 1

Behördenfehler führt zu Betreibung

Ein arbeitsunfähiger Mann erhält eine Steuerforderung wegen eines Kapitalbezugs (rückwirkende Invalidenrente), den er nie bekommen hat. Er erhebt zuerst Einsprache, aber nach dessen Ablehnung wird er betrieben. Die Ombudsstelle findet heraus, dass beim Datenaustausch zwischen Sozialhilfe und Steuerverwaltung eine falsche Zahl eingesetzt worden ist. Erst ein Erlassgesuch reduziert die Forderung.

Herr Geiser*, ein früherer Bauarbeiter, ist nach einem Unfall nicht mehr arbeitsfähig. Während der Abklärungen für die Invalidenversicherung wurde er von der Sozialhilfe unterstützt. Es zeigte sich aber, dass er von der IV-Rente, einer kleinen Rente der Pensionskasse und Ergänzungsleistungen leben kann. Die Invalidenrente wurde rückwirkend bewilligt und direkt mit der erhaltenen Sozialhilfe verrechnet, Herr Geiser bekam von diesem Vorgang jedoch nichts mit. Nachdem er die Steuererklärung für 2010 ausgefüllt hatte, erhielt er eine Steuerverfügung über eine Kapitalabfindung von 170 000 Franken. Er erhob Einsprache und legte Kontoauszüge bei, die keinen Eingang in dieser Höhe zeigten, da das Geld ja direkt an die Sozialhilfe gegangen war. Die Steuerverwaltung forderte Herrn Geiser auf, bei der Sozialhilfe eine Abrechnung zu verlangen. Er bat daraufhin die Sozialhilfe, die Abrechnung über die IV-Gelder direkt an die Steuerverwaltung zu schicken. Auf der Sozialhilfe hiess es, das sei kein Problem.

Doch dann wurde der Rekurs gegen die Steuerforderung abgelehnt, da die verlangten Unterlagen nicht eingetroffen seien. Herr Geiser erkundigte sich bei der Gewerkschaft, was er tun solle. Dort riet man ihm abzuwarten und erst bei einer Betreibung Rechtsvorschlag zu erheben. Er folgte diesem Rat, aber der Rechtsvorschlag wurde mit der Begründung abgelehnt, dass eine rechtsgültige Steuerverfügung vorliegt. Das Betreibungsverfahren wurde deshalb weitergeführt, ein Teil der kleinen Pensionskassenrente sollte gepfändet werden.

Da Herr Geiser all dies nicht verstand, wandte er sich an die Ombudsstelle. Diese stellte fest, dass die Fristen für Einsprachen alle abgelaufen waren. Es tauchte die Frage auf, wie die Steuerverwaltung dazu gekommen war, den Betrag von 170 000 Franken in die Steuerverfügung von Herrn Geiser aufzunehmen. Von der Steuerverwaltung erfuhr die Ombudsstelle, dass die Sozialhilfe jeweils zum Ende eines Jahres eine Liste der unterstützten Personen, die eine rückwirkende Rentenauszahlung erhalten haben, an die Steuerverwaltung schickt.

Die Ombudsstelle erfuhr allerdings, dass eine Abrechnung im konkreten Fall noch nicht erstellt worden war. Erst im Sommer 2013 erhielt Herr Geiser die Abrechnung und stellte fest, dass 78 000 Franken als rückwirkende Rente geflossen waren. Der Betrag von 170 000 Franken blieb unerklärlich, ein Fehler, der beim Datenaustausch zwischen den Behörden geschehen sein musste.

Im Frühjahr 2014 besprach die Ombudsstelle diese Angelegenheit mit den obersten Gremien des Departements, um doch noch eine Lösung für diese sehr unbefriedigende Situation zu finden. Das Ergebnis dieser Besprechung war, dass Herr Geiser ein Erlassgesuch stellte und ein Teilerlass beschlossen wurde.

Fazit:

Es ist für Betroffene und auch für die Ombudsstelle schwer zu akzeptieren, dass bei Behördenfehlern nach Ablauf der Fristen fast keine Chance mehr besteht, dass diese korrigiert werden. Die Ombudsstelle würde in solchen Fällen ein bürgerfreundlicheres Verhalten der Verwaltung sehr begrüssen.

Krankenkasse betreibt den Falschen und bezichtigt ihn der Lüge

Ein Familienvater wird von einer Krankenkasse aufgefordert, einen Verlustschein zu begleichen und leitet die Betreuung ein. Der Mann wendet sich an das Betreibungsamt und macht geltend, dass er die falsche Person sei. Das Betreibungsamt kann nicht auf diese Argumente eintreten. Die Krankenkasse wiederum behauptet, der Betriebene habe wahrscheinlich früher schon mit einer anderen Frau in der Schweiz gelebt und dies einfach seiner jetzigen Familie verschwiegen.

Herr Jurkovic* war während der jugoslawischen Kriege 1991 mit Frau und Kind in die Schweiz gekommen und ist mittlerweile Schweizer Bürger. Er erhielt im Sommer 2014 ein Schreiben einer Krankenkasse mit der Aufforderung, einen Verlustschein über offene Prämienbeiträge aus den Jahren 1983/84 zu begleichen. Da er nie Mitglied der betreffenden Krankenkasse gewesen war, 1983 nicht in der Schweiz gelebt hatte und, seit er in der Schweiz lebt, immer alle Rechnungen bezahlt hatte, ignorierte er die Zahlungsaufforderung des Betreibungsamts, weshalb er eine Vorladung erhielt. Seine Tochter rief auf dem Amt an und erklärte, es müsse sich um eine Verwechslung handeln. Das Betreibungsamt teilte ihr mit, sie müsse mit der Krankenkasse Kontakt aufnehmen. Von dieser erfuhr sie, dass die Forderung berechtigt sei, denn Herr Slobodan Jurkovic, geboren 1958, habe 1983 seine Krankenkassenbeiträge nicht bezahlt.

Da der Vater darauf beharrte, dass er 1982/83 im Militärdienst gewesen und es deshalb unmöglich sei, dass er in der Schweiz eine Krankenkassenprämie hätte bezahlen müssen, suchte die Tochter nach Beweisen für eine Verwechslung. Sie fand heraus, dass ein Mann namens Slobodan Jurkovic 1980 in die Schweiz eingereist war, dass dieser mit einer Schweizerin verheiratet war und dass aus dieser Ehe zwei Kinder hervorgegangen waren. Diese Person hatte 1983 in Thun gewohnt und offenbar 1983/84 die Krankenkassenbeiträge nicht bezahlt. Sie hatte zwar den gleichen Namen wie der Vater, kam ebenfalls aus Ex-Jugoslawien, aus dem heutigen Serbien, und hatte auch das gleiche Geburtsjahr, allerdings unterschieden sich Geburtstag und Geburtsort. Herrn Jurkovic's Tochter teilte dies der Krankenkasse mit und reichte auch den Einreisestempel ihres Vaters von 1991 ein.

Nachdem die Tochter die Ergebnisse ihrer Abklärung der Krankenkasse mitgeteilt hatte, bezichtigte diese jedoch Herrn Jurkovic der Lüge und behauptete, es sei möglich, dass er in den 1980er-Jahren bereits in der Schweiz gewohnt habe, mit einer Schweizerin verheiratet gewesen sei und Kinder gehabt habe, dass die jetzige Familie nur einfach nichts davon wisse. Die Kasse werde die Betreuung ganz sicher nicht zurückziehen. Als die Tochter dies zu Hause erzählte, kam es in der Familie zum Streit und zu einer grossen Krise. Der Vater erklärte, die Geschichte über seinen früheren Aufenthalt in der Schweiz stimme nicht und deswegen werde er auch nicht zahlen.

Da die Betreuung weiterverfolgt wurde und die Familie nicht mehr weiterwusste, kam die Tochter mit all ihren Unterlagen zur Ombudsstelle, in der Hoffnung, das Betreibungsamt mit unserer Hilfe davon zu überzeugen, dass die Betreuung gegen ihren Vater gestoppt wird, weil es sich um eine Verwechslung handelt. Die Familie glaubte dem Vater und wollte erreichen, dass ihm – mit Hilfe der Ombudsstelle – auch das Betreibungsamt glaubt. Die Ombudsstelle musste der Frau erklären, dass das Betreibungsamt eine Betreuung nicht von sich aus stoppen kann, auch nicht mit Hilfe der Ombudsstelle. Dies kann tatsächlich nur der Gläubiger, in diesem Fall die Krankenkasse. Da die Krankenkasse die Abklärungsergebnisse nicht anerkannt hatte und die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt für Krankenkassen nicht zuständig ist, übermittelten wir die Unterlagen an die Ombudsstelle für die Krankenkasse. Diese war bereit, den Fall zu übernehmen. Ihr Einsatz führte dazu, dass die Krankenkasse die Abklärungsergebnisse der Familie, d.h. das Vorliegen einer Verwechslung, akzeptierte und die Betreuung zurückzog.

Fazit:

Die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt konnte in diesem Fall keinen Einfluss auf das Betreibungsverfahren nehmen und war die falsche Anlaufstelle. Dank ihrer Vermittlung an die zuständige Ombudsstelle konnte die ungerechtfertigte Betreibung jedoch gestoppt werden.

Fall 3

Missverständnis gefährdet Existenz

Ein betagter Mann kann wegen gesundheitlicher Probleme nicht mehr von seinen Ersparnissen leben. Er beantragt Ergänzungsleistungen zur AHV, muss aber zuerst die Bankunterlagen besorgen. Diese kann er trotz grosser Anstrengungen nicht beschaffen. Dies bringt ihn in existenzielle Schwierigkeiten.

Herr Jacobs* ist in jungen Jahren von Basel nach Südafrika ausgewandert und stieg dort zum Fabrikbesitzer auf. Es ging ihm finanziell gut und er plante, seinen Lebensabend in Südafrika zu verbringen. Im Alter von 70 Jahren verkaufte er die Fabrik und meinte, er könne mit seinem Geld bis zum Lebensende auskommen. 16 Jahre später, mit 86 Jahren, musste er feststellen, dass seine finanziellen Reserven fast aufgebraucht waren und er mit erheblichen gesundheitlichen Problemen zu kämpfen hatte. Als auch noch seine Sehkraft massiv abnahm, sah er sich gezwungen, nach Basel zurückzukehren. Da absehbar war, dass er mit der AHV und seinem restlichen Ersparten seinen Lebensunterhalt nicht lange finanzieren können, riet ihm die Pro Senectute, Ergänzungsleistungen zur AHV zu beantragen. Verwandte oder Bekannte hatte Herr Jacobs in Basel keine mehr. Aufgrund seiner körperlichen Verfassung und seiner Sehschwäche fühlte er sich im Umgang mit den Behörden sehr unsicher. Er bat deshalb seine betagte Schwester, welche in Wien wohnte, nach Basel zu kommen und ihm bei der Regelung seiner Angelegenheiten zu helfen. Zusammen mit ihr sprach er im Sommer 2013 auf dem Amt für Sozialbeiträge (ASB) vor. Dort sagte man, er müsse zuerst von seinen Ersparnissen leben. Er hatte noch 12000 Franken auf einer Bank in Basel und 25000 Franken in Südafrika. Für Letzteres hatte er keine aktuellen Kontoauszüge, und der Sachbearbeiter erklärte ihm offenbar, er solle erst wieder kommen, wenn er alle aktuellen Bankunterlagen beschafft habe, sonst habe es keinen Sinn.

Herr Jacobs erhielt von der Bank in Südafrika trotz intensiver Bemühungen – schriftlich, telefonisch und mit Hilfe der Pro Senectute und der Sehberatung Basel – keine Unterlagen. Die Bank in Südafrika reagierte einfach nicht auf seine Rückfragen, und ihm fehlte das Geld, um nochmals nach Südafrika zu fliegen und dort die Angelegenheit mit der Bank zu klären. Er traute sich nicht, sich ohne die Bankunterlagen aus Südafrika wieder beim Amt für Sozialbeiträge (ASB) zu melden. So verstrich ein halbes Jahr und die finanziellen Reserven von Herrn Jacobs auf der Bank in Basel waren aufgebraucht. Er konnte seine Rechnungen nicht mehr bezahlen. Erst unter diesem Druck wagte er es, sich wieder an das ASB zu wenden. Dort hiess es, seine Anmeldung sei nicht mehr gültig, weil er nicht innerhalb von drei Monaten wieder Kontakt aufgenommen habe. Zudem gab es auf dem Amt offenbar keinerlei Unterlagen mehr über seine Vorsprache vor mehr als einem halben Jahr. Er konnte sich erneut anmelden und erhielt dann auch tatsächlich ab Mai 2014 Ergänzungsleistungen, aber nicht rückwirkend ab dem Zeitpunkt seiner ersten Anmeldung. Darauf war er aber angewiesen, um seine Miet- und Krankenkassenkosten zu begleichen.

Herr Jacobs suchte in Begleitung der Sozialarbeiterin der Sehberatung die Ombudsstelle auf. Sie brachten Belege (Anmeldeformular mit Stempel des ASB, Briefkopien an die Bank in Südafrika) mit. Daraus war ersichtlich, dass er schon vor einem Jahr eine provisorische Anmeldung bei den Ergänzungsleistungen gemacht und sich intensiv um die notwendigen aktuellen Kontoauszüge der Bank in Südafrika bemüht hatte. Er konnte jedoch nur glaubhaft darlegen, dass er die Auskunft erhalten hatte, er könne sich erst wieder melden, wenn er alle aktuellen Bankkontoauszüge vorweisen kann. Die Ombudsstelle erkannte, dass inzwischen alle Fristen abgelaufen und somit die Verfügungen rechtsgültig waren. Deshalb wollte die Ombudsstelle von der Rechtsabteilung des ASB wissen, ob es eine Chance auf Wiedererwägung gibt, wenn ein Beweis für die erste Anmeldung vorliegt. Da auf dem Anmeldeformular auch vermerkt war, dass man sich innerhalb von drei Monaten wieder melden muss, half dieses «Beweisstück» nicht weiter.

Uns wurde jedoch mitgeteilt, dass falls eine schriftliche Bestätigung der Schwester von Herrn Jacobs vorliege, durch die seine Aussagen bestätigt würden, ein Wiedererwägungsantrag eine Chance habe. Daraufhin wandte sich Herr Jacobs erneut an seine Schwester: Sie konnte dem ASB schriftlich bestätigen, wann ihr Bruder erstmals Ergänzungsleistungen beantragt hatte und dass auch sie die Informationen so verstanden hatte, dass ohne aktuelle Bankunterlagen keine Anmeldung möglich ist. Der Wiedererwägungsantrag wurde vom ASB akzeptiert und in der Folge erhielt Herr Jacobs diese Leistungen doch noch rückwirkend ab Sommer 2013. Er konnte so seine inzwischen entstandenen Schulden begleichen. Die Bank in Südafrika hat bis heute keinerlei Unterlagen geschickt.

Fazit:

Eine schriftliche Mitteilung an das ASB, dass die notwendigen Bankunterlagen nicht in der angegebenen Frist beschafft werden können, hätte viel Ärger erspart. Der Mann hatte Glück, dass seine Schwester ihn bei der Vorsprache auf dem Amt begleitet hatte und seine Aussagen bestätigen konnte.

Fall 4

Verprügelt, bedroht, bestohlen: keine Sozialhilfe

Eine Frau wird von einem Bekannten verprügelt und bestohlen. Er droht, ihr oder den Kindern etwas anzutun, falls sie die Polizei einschaltet. Die Frau will aus Angst keine Anzeige machen, ist aber auf Sozialhilfe angewiesen. Erst die Überprüfbarkeit des Geschilderten führt dazu, dass sie wieder Sozialhilfe erhält.

Frau La* heiratete vor acht Jahren einen Mann aus Asien, obwohl ihre Schweizer Familie dagegen war und in der Folge den Kontakt zu ihr abbrach. Die als kaufmännische Angestellte tätige Frau gab nach der Geburt des ersten Kindes ihre Berufstätigkeit auf. Fünf Jahre später trennte sich der Ehemann von ihr, verschwand und zahlte keinerlei Unterhalt, sodass sie auf Sozialhilfe angewiesen war. Im März 2014 entschloss sich die Frau auf Empfehlung eines Bekannten, dem sie sehr vertraute, sich ihr Pensionskassenguthaben von 45 000 Franken auszahlen zu lassen, um sich selbstständig zu machen und von der Sozialhilfe loszukommen.

Dieser Bekannte und dessen Familie boten ihr auch Hilfe beim Aufbau ihrer Selbstständigkeit an. Sobald die Frau jedoch das Geld von der Pensionskasse bezogen hatte, verprügelte er sie und forderte unter weiterer Gewaltandrohung ihre Bankkarte und den Pin-Code. Dann drohte er, ihr oder den Kindern etwas anzutun, falls sie irgendjemandem etwas von dem Vorgefallenen erzählen oder Anzeige erstatten würde. In der Folge hob der spielsüchtige Mann mehr als 40 000 Franken vom Konto der Frau ab.

Im Juni kam Frau La zur Ombudsstelle, weil sie kein Geld mehr hatte und nicht mehr weiterwusste. Die Sozialhilfe habe gesagt, 45 000 Franken müssten mindestens sieben Monate zum Leben reichen, vorher würde sie keine Unterstützung erhalten. Und sie müsse den Mann anzeigen. Aber das wollte sie nicht, denn er habe ihr gedroht, Bekannte von ihm, eine Art Bande, auf sie zu hetzen und ihr und ihren Kindern Leid anzutun. Nach den Erfahrungen mit ihm war sie davon überzeugt, dass er diese Drohung ernst meinte.

Frau La hatte sich auch Hilfe suchend an die Opferhilfe-Stelle gewandt, aber ausser mit einem einmaligen Unterstützungsbeitrag hatte man ihr dort ohne Anzeige nicht weiterhelfen können. Sie war verzweifelt, denn sie hatte kein Geld mehr, um für die Kinder und sich Essen zu kaufen oder die Wohnungsmiete und die Krankenkassen-Prämien zu bezahlen. Ihre Familie konnte sie nicht um Hilfe bitten, da diese nach wie vor jeglichen Kontakt mit ihr verweigerte.

Die Ombudsstelle riet Frau La, bei der Sozialhilfe einen Antrag auf Nothilfe zu stellen, damit sie wenigstens etwas zum Essen hat und nicht auch noch ihre Wohnung verliert. Frau La stellte diesen Antrag und wurde zu einem Gespräch mit der Rechtsabteilung der Sozialhilfe eingeladen. Wiederum wurde sie darauf hingewiesen, dass sie Anzeige erstatten muss, damit sie wieder unterstützt wird. Die Angst von Frau La war jedoch zu gross, sie konnte einer Anzeige nicht zustimmen. Erst als Frau La die Gewissheit hatte, dass auch die Sozialhilfe nicht gegen ihren Willen Strafanzeige gegen ihren Bekannten erstattet, war sie bereit, überprüfbare Informationen zu geben. Dies machte es der Sozialhilfe möglich, die Unterstützung wieder zu gewähren.

Fazit:

Die Glaubwürdigkeit der Geschichte der Frau stand infrage, solange es nichts gab, das überprüft werden konnte. Erst die teilweise Überprüfbarkeit der Vorfälle machte es für die Sozialhilfe möglich, Frau La und ihre Kinder wieder zu unterstützen.

Fall 5

Partner der Mutter muss Einkommen angeben

Eine 25-jährige Studentin beantragt ein Stipendium. Dafür muss sie auch das Einkommen des Partners ihrer Mutter angeben, weil ein Konkubinat nach zwei Jahren einer Ehe gleichgestellt wird. Nach anfänglicher Opposition hat das Paar seine Dokumente geliefert. Das Stipendium wird vorerst für ein Semester bewilligt.

Frau Ehinger* hat eine AHV-Kinderrente erhalten, weil ihr geschiedener Vater AHV und Ergänzungsleistungen bezieht. Die Kinderrente, die während der Erstausbildung bezahlt wird, endet aber mit dem Erreichen des 25. Lebensjahrs. Deshalb beantragte Frau Ehinger ein Stipendium. Ihre geschiedene Mutter bezieht eine IV-Rente und Ergänzungsleistungen. Sie wohnt seit sechs Jahren mit einem neuen Partner zusammen, der für seine Kinder aus früherer Ehe Alimente bezahlen muss.

Frau Ehinger kam mit ihrer Mutter auf die Ombudsstelle. Sie verstanden nicht, warum der erste Stipendienantrag der Studentin abgelehnt worden war und warum die Behandlung des neuen Antrags so lange dauerte. Mutter und Tochter waren davon überzeugt, dass die Tochter einen Anspruch auf Stipendien hat, da der Vater AHV- und Ergänzungsleistungsbezüger ist und die Mutter IV- und Ergänzungsleistungsbezügerin. Vom Amt für Sozialbeiträge seien doch die finanziellen Verhältnisse beider Elternteile genau abgeklärt worden und beiden seien Ergänzungsleistungen zugesprochen worden. Sie hätten dem Stipendienamt Unterlagen eingeschickt, woraus dies ersichtlich sei.

Die Erkundigungen auf dem Stipendienamt ergaben, dass die vom Stipendienamt verlangten Unterlagen beim ersten Gesuch erst nach Ablauf der Frist eingereicht worden und nicht vollständig gewesen waren. Deshalb war das erste Gesuch abgelehnt worden.

Beim aktuellen Gesuch fehlten immer noch Unterlagen. Die Dokumente von Vater und Mutter über ihre Rentenbezüge reichten nicht aus, um das Stipendiengesuch beurteilen zu können. Das Stipendienamt verlangte, dass auch das Einkommen des Partners der Mutter angegeben wird. Die Mutter war aber nicht einverstanden, dass ihr Partner seine Verhältnisse offenlegen und allenfalls das Studium ihrer Tochter mitfinanzieren muss. Dieser müsse für seine eigenen Kinder Alimente bezahlen und stehe in keinerlei Beziehung zu ihrer Tochter. Sie sei nicht damit einverstanden, von ihrem Partner detaillierte Auskünfte über seine finanzielle Situation zu verlangen.

Die Ombudsstelle erklärte der Mutter, dass für das Stipendienamt ein Konkubinat nach zwei Jahren als gefestigt gilt und einer Ehe gleichgestellt wird. Das Bundesgericht hat diese Praxis gestützt. Wenn das Einkommen des Partners nicht angegeben wird, so wird die Mitwirkungspflicht verweigert. Diese Rechtslage hat zur Folge, dass die Tochter kein Stipendium erhalten wird, solange das Einkommen des Lebensgefährten der Mutter nicht angegeben wird. Die Mutter war mit den erhaltenen Erklärungen überhaupt nicht einverstanden. Sie wollte jedoch darüber schlafen und auch mit ihrem Partner darüber reden.

Nach einer Woche meldete sich die Tochter wieder. Der Partner der Mutter sei bereit, dem Stipendienamt seine Einkommensverhältnisse mitzuteilen. Eine weitere Verzögerung ergab sich noch dadurch, dass das Stipendienamt Beweise über den Studienverlauf mit Zertifikatspunkten verlangte, da die 25-Jährige erst im Bachelorstudium war. Nach entsprechenden Auskünften erhielt Frau Ehinger ein Stipendium für ein Semester; für das nächste Semester muss sie erneut ein Gesuch einreichen.

Fazit:

Es ist für die Betroffenen nicht nachvollziehbar, weshalb die Behörden bei der Beurteilung eines Stipendiengesuchs auch die finanziellen Verhältnisse des Konkubinatspartners eines Elternteils berücksichtigen. Das Vorgehen stützt sich jedoch auf bestehende Rechtsgrundlagen.

Fall 6

Sohn sollte Steuern für Einkommen des Vaters zahlen

Ein Autohändler ist auch noch als Immobilienvermittler tätig. Für sein Vermittlungshonorar bezahlt er ordnungsgemäss Steuern, aber der Betrag taucht auch auf der Steuerrechnung des Sohnes auf. Dieser verpasst es wegen eines Spitalaufenthalts, rechtzeitig Einsprache zu erheben. Nach einem Wiedererwägungsgesuch wird die Steuerforderung des Sohns um das Vermittlungshonorar reduziert.

Herr Jacobsen* führt ein eigenes Geschäft unter dem Namen «Autohändler Jacobsen». Vor fünf Jahren hat sein Sohn ebenfalls ein Geschäft eröffnet, das er «Jacobsen Autohändler» nannte. Der Vater war zwischendurch auch noch als Immobilienvermittler aktiv. Für eine Vermittlung erhielt er ein Honorar von 54 000 Franken. Diese gab er in seiner Steuererklärung korrekt an und zahlte dafür Steuern.

Sein Sohn hatte seine Steuererklärung ebenfalls korrekt ausgefüllt und erhielt seine eigene Steuerverfügung, die er aber nicht genau prüfte. Kurz darauf verunfallte er in den Ferien und musste für einige Zeit ins Spital. Sein Vater weilte zu dieser Zeit im Ausland. Als er zurückkehrte und sich um die Angelegenheiten seines Sohnes kümmerte, bemerkte er, dass bei der Steuerverfügung seines Sohnes das Vermittlungshonorar, welches er selbst korrekt deklariert und für das er Steuern bezahlt hatte, auch bei seinem Sohn als Einkommen eingesetzt worden war. Er bat seine Sekretärin, eine Einsprache gegen die Steuerverfügung zu machen, obwohl er realisierte, dass die Frist schon abgelaufen war. In ihrem Schreiben begründete die Sekretärin die Nichteinhaltung der Frist mit dem Unfall des Sohns und der Ortsabwesenheit des Vaters.

Die Steuerverwaltung trat auf die verspätete Einsprache nicht ein. Der Sohn schrieb daraufhin ein Erlassgesuch, denn das Einkommen aus seinem Geschäft lag nur knapp über dem Existenzminimum. Er konnte die Steuerforderung nicht bezahlen und sah auch nicht ein, warum er dies machen sollte. Die Steuerverwaltung lehnte das Erlassgesuch aber ab, mit der Begründung, sein Einkommen liege über dem Existenzminimum. Die Tatsache, dass der Sohn geschrieben hatte, das Vermittlungshonorar sei das Einkommen seines Vaters und dieser habe dafür schon Steuern bezahlt, wurde nicht berücksichtigt. Ein Erlass sei nur bei einer finanziellen Notlage möglich.

Daraufhin ging der Sohn zur Ombudsstelle. Er konnte nicht nachvollziehen, dass die Steuerverwaltung nicht bereit war, ihren Fehler mit einem Erlass zu korrigieren, und er nun aufgrund dieses Fehlers höhere Steuern bezahlen sollte. Die Ombudsstelle klärte die Situation ab. Es lag ein Arzteugnis über den Spitalaufenthalt vor und die Stempel im Pass des Vaters zeigten, dass dieser sich zur fraglichen Zeit im Ausland aufgehalten hatte. Dies war der Grund dafür, dass er sich erst verspätet um die Angelegenheiten seines im Spital liegenden Sohnes kümmern konnte. Es stellte sich auch heraus, dass der gleiche Steuerveranlager für die Veranlagung des Sohnes und des Vaters zuständig war. Vor allem hatte wahrscheinlich die ähnliche Firmenbezeichnung zur doppelten Erfassung des Vermittlungshonorars geführt. Die Ombudsstelle empfahl, ein Wiedererwägungsgesuch zu stellen, dabei die Sachlage korrekt zu schildern und ein Arzteugnis über den Unfall sowie eine Passkopie beizulegen. Dies hatte Erfolg: Die Steuerverwaltung ging auf das Gesuch ein und erstellte ein Rektifikat. Sie erhob eine Steuerforderung in der Höhe des effektiven Einkommens des Sohns.

Der Sohn meldete sich nochmals bei der Ombudsstelle. Die Steuerverwaltung hatte ihm auch noch eine Rechnung in Höhe von mehreren Hundert Franken für die Gebühren, welche im Zusammenhang mit der falschen Verbuchung des Vermittlungshonorars entstanden waren, geschickt. Der Kontakt mit der Steuerverwaltung ergab, dass in diesem Fall die Hälfte der Gebühren erlassen werden konnten, aber nur die Hälfte, weil die Unkosten gar nicht entstanden wären, wenn der Sohn rechtzeitig Einsprache erhoben hätte.

Fazit:

Wenn Fehler aufseiten der Verwaltung passiert sind und eine Einsprachefrist abgelaufen ist, wird eine Korrektur des Fehlers sehr aufwändig und äusserst schwierig. Eine kulantere Praxis sollte in solchen Fällen aber möglich sein.

Fall 7

Schausteller zwischen Stuhl und Bank

Ein Ehepaar will seine Tätigkeit als Schausteller aufgeben, kann aber von der AHV nicht leben. Für Ergänzungsleistungen ist die Gemeinde zuständig, in der Schausteller ihren Winterstandplatz haben. Dort lebt das Ehepaar aber nicht. Weder Basel noch die waadtländer Gemeinde wollen die Ergänzungsleistungen auszahlen.

Herr und Frau Merkli* waren als Schausteller jahrelang auf Tournee gewesen, aber der ständige Ortswechsel wurde ihnen zu viel. Der Mann entschloss sich mit 63 Jahren, die AHV vorzeitig zu beziehen, er hatte aber nur Anspruch auf die Minimalrente von 1 200 Franken. Deshalb war das Ehepaar auf Ergänzungsleistungen angewiesen. Es stellte in Basel einen entsprechenden Antrag, denn hier waren Herr und Frau Merkli seit 1969 angemeldet und bezahlten Steuern. Sie erhielten vom Amt für Sozialbeiträge den Bescheid, dass Basel nicht zuständig sei, sondern die Gemeinde, in der sie als Schausteller den Winterstandplatz für ihre Ausrüstung hatten. Der Winterstandplatz befand sich in einer Gemeinde im Kanton Waadt, zu der das Ehepaar aber keinerlei Beziehung hatte. Sie brachten ihre Ausrüstung nur deshalb hier unter, weil der Kanton Basel-Stadt keine Winterstandplätze zur Verfügung stellte. Im Kanton Waadt ihren Wohnsitz zu begründen, hatte nie zur Diskussion gestanden, schon gar nicht jetzt, da der Mann wegen einer Krebstherapie regelmässig das Basler Universitätsspital aufsuchen muss.

Das Ehepaar war verzweifelt. Sie verstanden nicht, warum sie nicht hier in Basel, wo sie seit vielen Jahren ihren Wohnsitz haben und auch immer Steuern bezahlt haben, ihre Ergänzungsleistungen erhalten können. Sie kamen auf die Ombudsstelle, mit der Bitte, uns doch dafür einzusetzen, dass sie die Ergänzungsleistungen so schnell wie möglich erhalten. Die Abklärungen ergaben, dass bei Schaustellern laut der Wegleitung über die Ergänzungsleistungen zur AHV und IV tatsächlich die Gemeinde des Winterstandorts für die Ausrichtung der Ergänzungsleistungen zuständig ist. Die Ombudsstelle konnte Frau Merkli davon überzeugen, dass sie in der zuständigen Gemeinde im Kanton Waadt nochmals einen Antrag auf Ergänzungsleistungen einreichen muss. Ansonsten würden die Eheleute keine Ergänzungsleistungen erhalten.

Zwei Monate später kam Frau Merkli mit der Antwort der waadtländischen Gemeinde auf die Ombudsstelle: Die Gemeinde hatte sich für nicht zuständig erklärt, weil das Ehepaar in Basel wohnt. Die finanzielle Situation des Ehepaars war prekär und der Mann gesundheitlich sehr angeschlagen. Die Medikamente und Selbstbehalte konnten nicht mehr bezahlt werden. Die Ombudsstelle kümmerte sich wieder um die Angelegenheit. In der entsprechenden Wegleitung fand sich ein Ausweg, da sie auch Regelungen für solche Fälle enthält, in welchen der Wohnsitz strittig ist: Solange die Zuständigkeit für die Auszahlung einer Leistung umstritten ist, muss die Gemeinde des Aufenthaltskantons provisorisch zahlen.

Das Basler Amt für Sozialbeiträge war zur Auszahlung bereit, wenn die andere Gemeinde eine Verfügung erlässt, denn nur so würde eine juristische Klärung zwischen den Gemeinden in die Wege geleitet werden können. Herr und Frau Merkli sollten von der waadtländischen Gemeinde den negativen Bescheid in Form einer Verfügung verlangen. Diese erhielten sie sogleich und das Amt für Sozialbeiträge in Basel veranlasste umgehend die Auszahlung der Ergänzungsleistungen. Die Berechtigung zum Bezug von Ergänzungsleistungen stand nie infrage.

Fazit:

Das Ehepaar ist wegen des Rechtsstreits zwischen zwei Gemeinden zwischen Stuhl und Bank gefallen. Dank den Hinweisen in der Wegleitung konnte die Situation für die Betroffenen unkompliziert entschärft werden.

Fall 8

Hundehalter will Aggression seines Tieres nicht wahrhaben

Ein Mann erhält vom Veterinäramt eine Verwarnung wegen zehn Vorfällen mit seinem Hund. Dabei muss der Hund nicht einen Menschen oder ein anderes Tier verletzt haben, auch aggressives Verhalten kann angezeigt werden. Trotz der Abklärungen der Ombudsstelle bleibt der Hundehalter unzufrieden.

Herr Vollweider* suchte die Ombudsstelle auf. Er war seit 30 Jahren begeisterter Hundehalter und engagierte sich auch in einer Hundeschule. Seit drei Jahren hatte er eine Schäferhündin, genannt Speedy. Täglich waren er und manchmal auch seine Frau mit der Hündin unterwegs. Er berichtete, die Hündin sei genauso temperamentvoll wie er selbst und so komme es vor, dass sie manchmal auf andere Hunde losgehe. Dies sei aber immer völlig harmlos. Er könne sich an höchstens fünf Vorfälle erinnern, und dabei sei auch nur in zwei Fällen ein anderer Hund gebissen worden. Bei einer dieser zwei Verletzungen habe er die Arztkosten übernommen.

Nun habe er vom Veterinäramt eine Verwarnung erhalten, in der von zehn Vorfällen die Rede sei. Dies sei absolut nicht möglich. Er wisse, dass Tierärzte Vorfälle mit verletzten Hunden dem Veterinäramt melden müssen. Dies sei auch absolut in Ordnung. Dass das Veterinäramt allerdings von zehn Vorfällen spreche, sei nicht haltbar. In der Verwarnung wurde festgehalten, dass bei einem weiteren Vorfall ein Leinen- und ein Maulkorbzwang für seine Hündin Speedy erlassen wird. Damit war der Hundehalter überhaupt nicht einverstanden. Er war überzeugt, dass Menschen ihn schlecht machen wollten und hielt das Ganze für eine Verschwörung. Es handle sich bestimmt um lauter anonyme und unwahre Meldungen, die das Veterinäramt nicht einmal überprüfen würde. Er wollte die Namen der Personen wissen, die ihn angezeigt haben. Hier würde doch das Öffentlichkeitsprinzip gelten, aber das Veterinäramt gebe ihm die Namen nicht bekannt. Das Veterinäramt habe doch festgestellt, dass sein Hund menschenfreundlich sei. Und jetzt drohe ihm das Amt trotzdem an, bei einem weiteren Vorfall einen Leinen- und Maulkorbzwang zu verfügen.

Herr Vollweider wollte wissen, ob überhaupt irgendwo geregelt ist, was ein Vorfall ist und ob das Veterinäramt ihn warnen darf. Die Ombudsstelle klärte die Rechtslage und teilte Herrn Vollweider mit, dass im Gesetz klar geregelt ist, was als Vorfall gilt, nämlich wenn ein Hund einen Menschen oder ein Tier verletzt oder er übermäßige Aggression zeigt. Eine Verletzung ist also nicht Voraussetzung für einen Vorfall. Für Tierärzte besteht Meldepflicht, für Privatpersonen gibt es ein Formular, mit dem sie aggressives Verhalten melden können, sie müssen aber zumindest Hinweise auf den Hundehalter oder die Hundehalterin geben. Anonymen Meldungen wird nicht nachgegangen, Namen von Anzeigenden werden aber nicht weitergegeben.

Vom Veterinäramt erfuhr die Ombudsstelle, dass die zehn Vorfälle mit dem Hund von Herrn Vollweider zwar nicht gravierend waren, deren Zahl aber relativ hoch. Die Angaben seien genau abgeklärt worden. Bei einem nächsten Vorfall werde das Veterinäramt eine Verfügung erlassen. Falls Herr Vollweider damit nicht einverstanden sei, könne er Einsprache erheben. Diese Abklärungen und Informationen der Ombudsstelle änderten nichts an der Haltung von Herrn Vollweider. Er fühlte sich ungerecht behandelt.

Fazit:

Das Vorgehen der Behörde war korrekt. Die Abklärungen und Informationen der Ombudsstelle konnten jedoch nichts an der Unzufriedenheit des Hundehalters ändern.

Sturz im Schulhaus ist kein Haftpflichtfall

Eine Frau verletzt sich in einem Schulhaus. Sie beharrt auf der Haftpflicht des Kantons und fordert in mehreren Briefen die Kostenübernahme und eine Genugtuung. Die Ombudsstelle legt ihr dar, dass es sich nicht um einen Haftpflichtfall handelt.

An einem schönen Sommertag nahmen Frau Meszière* (Grossmutter) und Frau Meszière (Mutter) am Schulbesuchstag der (Enkel-)Tochter teil. Am Ende des Besuchstags stolperte die Mutter über einen Treppenabsatz im Schulhaus und verletzte sich bei diesem Sturz, sodass sie sich ärztlich behandeln lassen musste. Sie war der Auffassung, dass der Absatz nicht sichtbar gewesen sei; bei den diffusen Tageslichtverhältnissen im Schulhausgang bedürften solche Absätze einer besonderen Markierung. Somit müsse der Hausbesitzer, also der Kanton, für ihren Unfall haften. Sie erwartete, dass der Kanton die Haftung übernimmt und eine Genugtuung zahlt.

Vom Kanton wurde Frau Meszière an die Brokerfirma Rimas verwiesen, die für das Versicherungswesen des Kantons Basel-Stadt zuständig ist. Frau Meszière meldete der Rimas den Vorfall. Diese teilte ihr mit, dass sie sich an die Versicherungsgesellschaft wenden müsse, mit der der Kanton einen Vertrag hat. Sie meldete dort den Vorfall und erhielt den Bescheid, dass es sich bei dem Unfall nicht um einen Haftpflichtfall handle. Frau Meszière war damit nicht einverstanden und gelangte erneut an die Versicherungsgesellschaft. Da die Antwort auf sich warten liess, wandte sie sich an das Bau- und Verkehrsdepartement (BVD). Sie war der Meinung, dass in diesem Fall das BVD ihre Arztkosten übernehmen und eine Genugtuung bezahlen müsse, denn schliesslich gehöre das Schulhaus dem Kanton. Das BVD verwies sie an das für die Schulhäuser zuständige Departement. Dort verwies man sie erneut an die Versicherung. Inzwischen hatte Frau Meszière von der Versicherung ein zweites Mal die Antwort erhalten, dass es sich hier nicht um einen Haftpflichtfall handelt. Damit war Frau Meszière nicht einverstanden und schrieb erneut an das BVD. Sie blieb bei ihrer Überzeugung, dass entweder die Versicherung oder der Kanton ihre Kosten übernehmen müsse und ihr auch eine Genugtuung für ihre Umtriebschulde. Das BVD gab ihr schlussendlich den Rat, sich an die Ombudsstelle zu wenden.

Frau Meszière vertrat auch gegenüber der Ombudsstelle die Meinung, der Kanton müsse die Kosten übernehmen und ihr eine Genugtuung bezahlen. Die Ombudsstelle erklärte sich bereit, die Situation abzuklären, aber auch sie kam zu dem Schluss, dass es sich nicht um einen Haftpflichtfall handelt. Sie legte Frau Meszière dar, dass für eine Haftung ein Werkmangel oder ein mangelhafter Unterhalt vorliegen muss. Beides traf im vorliegenden Fall den Abklärungen der Ombudsstelle zufolge nicht zu. Frau Meszière blieb dennoch bei ihrer Haltung. Ein von der Ombudsstelle beigezogener neutraler Experte führte nach einem Augenschein aus, dass kein Werkmangel oder mangelhafter Unterhalt vorliegt. Damit sei eine Haftung des Werkeigentümers grundsätzlich nicht gegeben. Erneut bat die Ombudsstelle Frau Meszière zum Gespräch und erklärte ihr, warum ihr weder die Versicherung noch der Kanton etwas bezahlen muss.

Frau Meszière liess nun von ihrer Forderung ab, dass der Kanton all ihre Kosten und eine Genugtuung bezahlen müsse, und war nun offen für eine Kompromisslösung. Die Ombudsstelle erklärte sich bereit, beim zuständigen Departement nachzufragen, ob man dort mit einer Vermittlung für eine Kompromisslösung einverstanden sei, das Departement sah dafür jedoch keinerlei Veranlassung. Ausserdem fehle hierzu auch eine Rechtsgrundlage.

Die Ombudsstelle suchte ein weiteres Mal das Gespräch mit Frau Meszière und erklärte ihr, warum weder der Kanton noch eine Versicherung in diesem Fall etwas bezahlen muss. Frau Meszière kam zu dem Schluss, keine weitere Zeit mehr für diese Angelegenheit aufzuwenden.

Fazit:

Wenn die persönliche Einschätzung einer Situation und die Rechtslage nicht übereinstimmen, kann die Ombudsstelle es als sinnvoll oder notwendig erachten, zum Verständnis der juristischen Sachlage mehrmals mit einer betroffenen Person das Gespräch zu suchen. Dies vor allem, wenn Hoffnung besteht, dass der Konflikt zwischen dem Betroffenen und der Verwaltung gelöst werden kann.

Polizeieinsatz bei Fehllarm kann 740 Franken kosten

Ein Ehepaar hat während seiner Ferienreise eine Alarmmeldung aufs Handy erhalten. Die Polizei wird verständigt, damit sie beim Einfamilienhaus der Familie die Lage abklärt. Die Polizei stellt fest, dass alles in Ordnung ist, und schickt eine Rechnung. Die Hauseigentümer sind über deren Höhe entsetzt. Die Abklärungen ergeben, dass der Einsatz der Polizei angemessen war.

Familie Buchs* besitzt ein Einfamilienhaus in schöner Umgebung. Da das Risiko eines Einbruchs besteht, hat sie eine Alarmanlage eingebaut. Diese wird durch einen Bewegungsmelder ausgelöst. Während eines Ferienaufenthalts im Ausland erhielt das Ehepaar tatsächlich zum ersten Mal seit zehn Jahren eine Alarmmeldung auf das Handy. Die Eheleute versuchten zuerst, die Nachbarn zu erreichen, damit diese einen Blick auf das Haus werfen können. Diese hatten auch einen Schlüssel für das Haus. Da dort aber niemand abnahm, riefen sie ihren Sohn an, der im Kanton Zürich wohnt. Sie baten ihn, die Polizei in Basel darüber zu benachrichtigen, dass der Alarm in ihrem Haus ausgelöst worden sei und ob man nicht einmal beim Haus vorbeifahren könne. Nach einer ersten äusserlichen Kontrolle teilte die Polizei dem Sohn mit, von aussen sei alles in Ordnung. Etwas später konnte die Polizei das Haus betreten, weil inzwischen die Nachbarn mit dem Schlüssel zurückgekehrt waren, und auch dort war alles in Ordnung. Der Sohn informierte die Eltern und damit war die Sache für das Ehepaar erledigt.

Nach der Rückkehr erhielt das Ehepaar eine Rechnung der Polizei in Höhe von 740 Franken, davon entfielen 390 Franken auf den Einsatz von sechs Polizisten, 300 Franken wurden als einmalige Aufschaltgebühr und 50 Franken für die Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt. Herr und Frau Buchs waren über den Betrag entsetzt und fragten sich, weshalb sechs Polizisten eingesetzt werden mussten, wo sie doch nur gewollt hatten, dass jemand einmal beim Haus vorbeifährt. Den Einsatz empfanden sie als völlig übertrieben, so etwas hätten sie auch nie verlangt. Sie waren nicht bereit, die Rechnung zu bezahlen und wandten sich an die Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle ging der Angelegenheit nach und erfuhr, dass es für die Polizei zwei Arten von Alarmmeldungen gibt: verifizierte und nicht verifizierte. Als verifiziert gilt eine Meldung, wenn eine Person bei der Polizei anruft, weil sie verdächtige Personen oder Geräusche wahrgenommen oder einen Einbruch direkt beobachtet hat. Die Polizei kann in einer solchen Situation detailliert nachfragen und sich ein Bild von der Situation machen: Sie erhält Informationen über das Gebäude, Zugänge zum Gebäude, die Strasse, die Umgebung. Dies gibt ihr die Möglichkeit zu entscheiden, welche Art von Einsatz sinnvoll und nötig ist. Für diese Art von Einsatz wird ein Rapport erstellt und es entstehen keine Kosten für den Anrufer. Als nicht verifiziert gelten Meldungen von Alarmanlagen. Diese nicht verifizierten Meldungen werden nochmals unterteilt. Bei Alarmanlagen, die eine direkte Meldung bei der Polizei auslösen (z.B. bei einer Bank), existieren Pläne vom Gebäude, wo sich was befindet etc., sowie ein Dispositiv für den Polizeieinsatz. Hier wird das Vorgehen der Polizei im Voraus festgelegt. Dann gibt es Alarmanlagen, die zuerst über eine Sicherheitsfirma laufen. Auch in diesem Fall kann die Situation vor Ort abgeschätzt werden, weil die Sicherheitsfirma die notwendigen Informationen über das Gebäude und die Umgebung liefern kann. Bei einem Alarm allerdings, der durch einen Bewegungsmelder auf einem Handy gemeldet wird und dann an die Polizei weitergeleitet wird, verfügt sie über keinerlei Informationen, d.h., die Polizei muss sich in einem solchen Fall zwingend auf das Schlimmste gefasst machen. Um allenfalls mehrere Einbrecher fassen zu können und weil die Möglichkeit besteht, dass es im Haus zu einer Geiselnahme kommt, müssen an einem solchen Einsatz mindestens fünf Polizisten beteiligt sein. Denn muss in einem solchen Fall das Haus gesichert werden, braucht es hierfür auf jeden Fall drei

Personen und zwei weitere Personen, die sich ins Haus begeben können. Im konkreten Fall waren zwei Alarmpikette in der Nähe verfügbar. Da sich in einem Alarmpikette-Auto jeweils drei Polizistinnen oder Polizisten befinden, waren an dem Einsatz sechs und nicht fünf Personen beteiligt. Wenn sich nach einem nicht verifizierten Alarm, bei dem die Polizei über keinerlei Informationen verfügt, herausstellt, dass es sich um einen Fehlalarm gehandelt hat, muss der Einsatz bezahlt werden. Im Fall des Ehepaars Buchs war der Sohn der Familie in zwei Etappen informiert worden: Zunächst kam die Rückmeldung, dass von aussen nichts auf einen Einbruch hinweist. Dies bedeutet aber noch nicht, dass keine Einbrecher im Haus aktiv sind. Deshalb wurde standardmässig auch das Hausinnere kontrolliert. Das Haus konnte, ohne Schaden zu verursachen, betreten werden, da die Nachbarn inzwischen zurückgekehrt waren und die Schlüssel aushändigen konnten. Im Haus befanden sich keine Einbrecher und es konnten auch keine Einbruchspuren festgestellt werden. In einem zweiten Telefonat wurde der Sohn auch darüber informiert.

Herr und Frau Buchs konnten nach diesen Erläuterungen den Einsatz nachvollziehen, waren aber mit der Gebühr von 300 Franken nicht einverstanden. Die Ombudsstelle riet ihnen, ein Gebühren-Erlassgesuch direkt an die Polizei zu richten.

Fazit:

Die Polizei ist verpflichtet, eine Alarmmeldung ernst zu nehmen. Bei einem Fehlalarm werden die Kosten in Rechnung gestellt. Möchte man sich gut vor Einbrüchen schützen und Fehlalarme vermeiden, so stehen Mitarbeitende der Polizei für eine unabhängige und kostenlose Beratung zur Verfügung, die dabei helfen, ein passendes Sicherheitskonzept zu erarbeiten.

Unverständnis über Zuständigkeitsgerangel

Eine Frau benötigt für einige Zeit eine Beistandschaft. Als diese aufgehoben ist, erhält sie eine Rechnung für die Mandatsführung, gegen die sie Einsprache erhebt. Dann streiten sich zwei Behörden während fast eines Jahres um die Zuständigkeit. Erst nach Einigung zwischen den Behörden wird die Einsprache bearbeitet. Sie wird gutgeheissen.

Frau Zurfluh*, 38, musste wegen eines schlimmen Rückenleidens ihre hochqualifizierte Arbeit aufgeben. Sie fiel in ein Loch und musste sich eine Zeit lang in den Universitären Psychiatrischen Kliniken behandeln lassen. In dieser Zeit fühlte sie sich nicht in der Lage, sich um ihre finanziellen Angelegenheiten zu kümmern. Sie stellte Antrag auf eine Beistandschaft und diesem wurde stattgegeben. Aufgrund ihres Rückenleidens wurde ihr eine 100%-IV-Rente zugesprochen.

Nachdem sich Frau Zurfluh psychisch von ihrem Schicksalsschlag erholt hatte, traute sie sich auch wieder zu, sich selbst um all ihre Angelegenheiten zu kümmern. Ihr Antrag auf Aufhebung der Beistandschaft wurde im Dezember 2013 bewilligt.

Anfangs 2014 erhielt sie vom Amt für Beistandschaft und Erwachsenenschutz (ABES) für die Mandatsführung eine Rechnung über 2500 Franken für 2012 und über 1300 Franken für 2013. Zudem wurde eine Gebühr für die Aufhebung der Beistandschaft erhoben. Frau Zurfluh war der Meinung, dass der Beistand in den Jahren 2012 und 2013 nichts mehr für sie gemacht und sie in dieser Zeit ihre Angelegenheiten bereits weitgehend wieder selbst erledigt hatte. Deshalb erhob sie im Januar 2014 beim ABES Einsprache gegen die Gebühren der Mandatsführung. Die ABES teilte ihr mit, sie sei für eine Reduktion oder einen Erlass der Gebühren nicht zuständig, sie müsse sich an die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) wenden.

Im Mai 2014 kam Frau Zurfluh zur Ombudsstelle. Sie schilderte, wie sie bei der Nachfrage nach dem Stand der Dinge in Bezug auf ihre Einsprache von der ABES an die KESB und von der KESB an die ABES verwiesen worden sei. Beide Behörden fühlten sich für die Behandlung ihrer Einsprache nicht zuständig. Die Abklärungen der Ombudsstelle führten zur gleichen Feststellung: Beide Behörden, das ABES und die KESB, fühlten sich für die Behandlung der Einsprache nicht zuständig und eine Einigung zwischen den beiden Behörden schien nicht möglich – und so blieb die Einsprache einfach unbeantwortet. Als sich abzeichnete, dass sich in dieser Frage nichts bewegt, wandte sich die Ombudsstelle an die vorgesetzte Stelle der beiden Behörden, an die Rechtsabteilung des zuständigen Departements. Dort versprach man, sich um den Fall kümmern und die Situation zu klären. Aber wieder geschah zwei Monate lang nichts. Erst auf mehrmaliges Nachfragen kam anfangs Oktober die Mitteilung, die KESB werde sich um die Einsprache kümmern.

Am 4. November 2014 schliesslich erhielt Frau Zurfluh den Bescheid, dass die Gebühren für die Mandatsführung erlassen werden. Da die Gebühren bei Aufhebung der Beistandschaft bereits von ihrem Guthaben abgezogen worden waren, erkundigte sich Frau Zurfluh bei der Ombudsstelle, ob ihr denn nun das Geld zurücküberwiesen werde. Dass dies geschehen werde, wurde der Ombudsstelle vom ABES bestätigt und es wurde versprochen, dass das Geld noch im November überwiesen werde. Anfangs Dezember nahm Frau Zurfluh erneut Kontakt mit der Ombudsstelle auf, da sie ihr Geld noch immer nicht erhalten hatte. Es brauchte eine weitere Intervention der Ombudsstelle beim ABES, damit das Geld dann Mitte Dezember auf das Konto von Frau Zurfluh überwiesen wurde.

Fazit:

Es ist nicht nachvollziehbar, warum es im dargestellten Fall zehn Monate dauerte und vieler Nachfragen der Ombudsstelle bedurfte, bis die Behörden die Zuständigkeit klären konnten.

Schikanöse Betreuung: fatale Folgen

Ein Taxihalter erhält von einer Firma eine Betreuung über eine hohe Summe, die völlig aus der Luft gegriffen ist. Das kantonale Taxibüro weist ihn darauf hin, dass ihm die Bewilligung entzogen werden kann, wenn die Betreuung nicht bis zum Ende des Jahres erledigt ist. Die fordernde Firma ist mittlerweile in Konkurs gegangen. Die Ombudsstelle empfiehlt dem in seiner Existenz bedrohten Taxihalter, seine Situation dem kantonalen Taxibüro dazulegen.

Herr Müller*, ein selbstständiger Taxihalter, bekam Probleme mit einer Immobilienfirma, die eine Taxirechnung für mehrere Fahrten nicht in der angegebenen Höhe bezahlen wollte. Die Firma leitete etwas später eine Betreuung über 350 000 Franken gegen Herrn Müller ein. Für Herrn Müller war klar, dass es sich hier um eine reine Schikanebetreuung handelte. Da die Forderung aus der Luft gegriffen war, erhob er beim Betreibungsamt Rechtsvorschlag. Im Weiteren hörte er weder von der Firma noch vom Betreibungsamt etwas. Im Januar 2014 erfuhr er per Zufall, dass die Firma in Konkurs gegangen war und hielt somit die ganze Angelegenheit für erledigt.

Im Sommer 2014 aber schrieb das kantonale Taxibüro Herrn Müller einen Brief, in dem er darauf hingewiesen wurde, dass ihm die Taxibewilligung entzogen werden könne, sofern er die gesetzlichen Bestimmungen für die Taxihalterbewilligung nicht mehr erfüllt. Im § 6 Abs. 3 des Taxisgesetzes ist festgehalten, dass Taxihalterbewilligungen nicht an Personen erteilt werden dürfen, gegen die Verlustscheine aus den letzten fünf Jahren bestehen, und entzogen werden können, wenn Betreibungen in bedeutendem Umfang vorhanden sind. Es wurde ihm eine Frist bis Ende des Jahres gesetzt, um die Betreibungen auf mindestens ein Viertel zu reduzieren, ansonsten werde der Entzug der Bewilligung geprüft.

Herr Müller wandte sich an die Ombudsstelle, weil er befürchtete, seine Taxihalterbewilligung zu verlieren. Obwohl er nie jemandem 350 000 Franken geschuldet hat, war in seinem Betreibungsregisterauszug diese Betreuung enthalten und er wusste nicht, wie er sich wehren sollte. Die Ombudsstelle klärte die Rechtslage ab. Das Taxisgesetz hält fest, dass Betreibungen in bedeutendem Umfang zu einer Verweigerung der Bewilligung führen können. Die Verordnung präzisiert, dass ein bedeutender Umfang vorliegt, wenn der Betrag mehr als ein Viertel des erwarteten Jahresumsatzes ausmacht. Dies war bei Herrn Müller der Fall. Die Ombudsstelle klärte des Weiteren ab, welche Möglichkeiten es gab, um die Betreuung, die mit dem Rechtsvorschlag stehen geblieben war, im Register zu löschen:

Wenn der Betriebene nichts unternimmt, bleibt die Betreuung zwei Jahre im summarischen Registerauszug und fünf Jahre im detaillierten Auszug bestehen, dann wird sie gelöscht. Dies hilft Herrn Müller nicht weiter, weil er riskiert, die Bewilligung zu verlieren.

Mit dem Gläubiger könnte über einen Rückzug verhandelt werden, aber der Gläubiger existiert in diesem Fall nicht mehr.

Wenn die Forderung bezahlt ist, kann beim Gericht ein Gesuch um Löschung gestellt werden. Herr Müller sah keinen Anlass, eine ungerechtfertigte Forderung zu bezahlen.

Für eine gerichtliche Klage, um einen sauberen Registerauszug zu erhalten, hat Herr Müller die Frist verpasst. Er hatte keine Ahnung, was mit einer Betreuung geschieht, die nach Erhebung des Rechtsvorschlages nicht weiter behandelt wird.

Der Weg einer Klage auf Feststellung des Nichtbestehens einer Schuld steht nicht offen, weil der Gläubiger nicht mehr existiert bzw. Konkurs gegangen ist und somit auch die Schuld nicht mehr existiert.

Herr Müller hatte keine Möglichkeit, den Betreibungsregistereintrag, der auf einer real nie existierenden Forderung beruhte, zu löschen. Der Betreibungseintrag wird erst in fünf Jahren gelöscht. In der Zwischenzeit kann Herrn Müller aufgrund der gesetzlichen Regelungen die Bewilligung entzogen werden, was seine finanzielle Existenz gefährdet.

Die Ombudsstelle nahm mit dem kantonalen Taxibüro Kontakt auf und schildert die Situation. Das Taxibüro bot an, dass Herr Müller ihm seine Situation schriftlich darstellt, sodass eine Lösung für ihn gefunden werden kann.

Fazit:

In der Schweiz kann jede Person eine andere Person betreiben, d.h., dass eine Betreibung leider auch grundlos eingeleitet werden kann, was u.U. zu existenzbedrohenden Situationen führen kann. Im geschilderten Fall kann die Bereitschaft der Behörde, gemeinsam nach einer Lösung zu suchen, zu einem guten Ende führen.

Statistik 2014

- 1 Dossiers / Fallzahlen**
- 2 Interventionen der Ombudsstelle**
- 3 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers**
- 4 Neue Dossiers intern/extern**
- 5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen**
- 6 Wartezeit bis zum Erstgespräch**
- 7 Aktivitäten pro Dossier der 2014 eröffneten Fälle**
- 8 Alterskategorie neue Dossiers**
- 9 Geschlechterverteilung neue Dossiers**
- 10 Weiterverweisungen**

Wie in den Vorjahren veröffentlichen wir einige statistische Zahlen der Ombudsstelle. Nebst der Schilderung von konkreten Fällen können auch statistische Zahlen einiges über die Arbeit der Ombudsstelle aussagen.

1 Dossiers / Fallzahlen

Die Dossiers zählen wir wie in den Vorjahren (Eröffnung eines Falles nach persönlichem Kontakt). Im Vergleich zum Vorjahr hat die Zahl der neu eröffneten Dossiers leicht abgenommen, dafür haben die telefonisch bearbeiteten Anfragen sich fast verdoppelt. Fasst man die bearbeiteten Dossiers, die telefonisch und schriftlich erledigten Anfragen zusammen, so liegt die Anzahl der bearbeiteten Fälle mit 666 im Durchschnitt der letzten Jahre.

Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	527 Dossiers
Dossiers aus dem Vorjahr	24 Dossiers
Neue Dossiers 2014	503 Dossiers
Telefonisch bearbeitete Anfragen	103 Anfragen
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	36 Anfragen
Total Dossiers und Anfragen	666 Total
Total im Jahr 2014 abgeschlossene Dossiers	510 Dossiers
Aus dem Vorjahr abgeschlossen	24 Dossiers
Im laufenden Jahr abgeschlossen	486 Dossiers
Offene Dossiers Ende 2014	17 Dossiers
Total Dossiers	527 Dossiers

2 Interventionen der Ombudsstelle

Im Jahre 2014 hat sich auf Grund der Beschwerden das Schwergewicht unserer Tätigkeit leicht verschoben. Es stand öfters die Überprüfung des staatlichen Handelns im Vordergrund, dafür gab es weniger Vermittlungen und Beratungen. Prozentual hat sich die Anzahl der komplexen Fälle wieder leicht erhöht. Neu hinzugekommen sind die Whistleblowing-Fälle. Es wurde in allen Fällen darauf eingetreten.

Bei 32.5 % haben wir die Verwaltungstätigkeit überprüft ¹	158 Dossiers
Verwaltungstätigkeit korrekt	127 Dossiers
Eine individuelle Korrektur nötig	22 Dossiers
Eine teilweise Korrektur nötig	4 Dossiers
Eine grundsätzliche Korrektur nötig ²	5 Dossiers
Bei 11 % haben wir vermittelt ²	55 Dossiers
Vermittlungen erfolgreich	39 Dossiers
Vermittlungen teilweise erfolgreich	12 Dossiers
Vermittlungen erfolglos	4 Dossiers
Bei 46.5 % waren wir beraterisch tätig	
Beratungen zwischen Bevölkerung/Verwaltung (extern)	172
Personalrechtliche Beratung Angestellte/Verwaltung (intern)	54
	226 Dossiers
Bei 8 % handelte es sich um komplexe Mischformen (Beratung/Vermittlung/Überprüfung)	39 Dossiers
Bei 2 % handelte es sich um Whistleblowing Fälle	7 Dossiers

¹ Auch in personalrechtlicher Hinsicht.

² Eine grundsätzliche Korrektur hat die Anpassung eines bestimmten Verwaltungshandelns gegenüber einer unbestimmten Anzahl betroffener Personen zur Folge.

3 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers (486)

Wie der Statistik entnommen werden kann, erhalten Personen, die sich an uns wenden, meistens sehr kurzfristig einen Termin. Wie schnell wir ein Dossier jeweils wieder schliessen können, hängt jedoch nicht nur von unseren zeitlichen Ressourcen ab, sondern auch davon wie schnell wir Antworten von Behördenseite erhalten. Gerade bei der Kategorie «komplexe Mischformen» sind meist aufwändige Abklärungen notwendig, die längere Zeit in Anspruch nehmen können.

Abschlüsse der Dossiers 2014

Innert 10 Tagen	260 Dossiers	53 %
Innert 30 Tagen	130 Dossiers	27 %
Innert 90 Tagen	59 Dossiers	12 %
Über 90 Tage	37 Dossiers	8 %

4 Neue Dossiers intern/extern (503 Dossiers)

Wie bereits erwähnt, wenden sich auf der einen Seite Personen an uns, die Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung haben. Diese Dossiers bezeichnen wir als «externe Dossiers». Sie machen 83% unserer Arbeit aus. Bei den sogenannten «internen Dossiers» handelt es sich um Dossiers im Zusammenhang mit personalrechtlichen Fragen von Mitarbeitenden der Verwaltung und anderen staatlichen Institutionen, die zum Wirkungsbereich der Ombudsstelle gehören. Diese Personen möchten in der Regel durch ein Gespräch auf der Ombudsstelle abklären, was ihre Möglichkeiten, ihre Rechte und Pflichten sind bzw. ob das Handeln ihres Arbeitgebers rechtlich korrekt ist.

Dossiers 2014

Externe Dossiers (Bevölkerung / Verwaltung)	415 Dossiers	83 %
Interne Dossiers (personalrechtliche Fälle)	88 Dossiers	17 %

5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (503 Dossiers)

Im letzten Jahr haben die Beschwerden gegen das Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt doch signifikant um 6% auf 31% aller Dossiers zugenommen. Im gleichen Ausmass haben die Beschwerden gegen andere öffentlich-rechtliche Institutionen abgenommen und zwar um 6% auf 15%. Leicht abgenommen haben die Zahlen im Justiz- und Sicherheitsdepartement, um 3% auf 17%. Die restliche Verteilung bleibt sich seit Jahren ungefähr gleich.

Departemente				
Bau- und Verkehrsdepartement BVD	22 Externe Dossiers	3 Interne Dossiers	25 Total	5 %
Erziehungsdepartement ED	35 Externe Dossiers	22 Interne Dossiers	57 Total	11 %
Finanzdepartement FD	83 Externe Dossiers	2 Interne Dossiers	85 Total	17 %
Gesundheitsdepartement GD	8 Externe Dossiers	2 Interne Dossiers	10 Total	2 %
Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD	83 Externe Dossiers	3 Interne Dossiers	86 Total	17 %
Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt WSU	141 Externe Dossiers	13 Interne Dossiers	154 Total	31 %
Präsidialdepartement PD	4 Externe Dossiers	5 Interne Dossiers	9 Total	2 %
*Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	39 Externe Dossiers	38 Interne Dossiers	77 Total	15 %

* BVB, Universitätsspital, Betreibungsamt, Erbschaftsamt, Universitäre Psychiatrische Kliniken und vereinzelte andere Institutionen (Augenspital, Ausgleichskasse, Bürgerspital, Felix Platter Spital, FHNW, Finanzkontrolle, Pensionskasse, Stawa, Stiftungsrat, Universität, SBB, Waisenhaus, Zivilgericht).

6 Wartezeit bis zum Erstgespräch (503 neue Dossiers im 2014)

Es ist uns wichtig, die Wartezeit bis zum ersten persönlichen Gespräch auf der Ombudsstelle möglichst kurz zu halten und bei brieflichen oder E-Mail-Anfragen rasch zu antworten. Das Erstgespräch soll in der Regel innert einer Arbeitswoche stattfinden. Die Prioritätensetzung hat zur Folge, dass wir nach dem Erstgespräch – falls Abklärungen und Interventionen nötig sind – eine starke Selektion nach Dringlichkeit vornehmen. So kann es bei manchen Anliegen etwas länger dauern, bis wir uns um sie kümmern.

Erstgespräch innerhalb von 10 Tagen	450 Dossiers	89 %
Erstgespräch nach 10 Tagen	53 Dossiers	11 %

7 Aktivitäten pro Dossier der 2014 eröffneten Fälle (503 Fälle)

Um ein besseres Bild von der Arbeit der Ombudsstelle zu erhalten, haben wir auch die Aktivitäten in den 2014 neu eröffneten Fällen erfasst. 95 Fälle waren im Jahre 2014 sehr arbeitsintensiv, d.h. sie erforderten 11–50 Aktivitäten. 8 Fälle waren sogar extrem arbeitsintensiv mit über 50 Arbeitsaktivitäten, prozentual haben sich diese Fälle verdoppelt.

Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	147 Dossiers	29 %
2 bis 10 Aktivitäten bis zum Abschluss	253 Dossiers	50 %
11 bis 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	95 Dossiers	19 %
mehr als 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	8 Dossiers	2 %

8 Alterskategorie neue Dossiers (503)

8 Personen	bis 20 Jahre	1.5 %
39 Personen	21–30 Jahre	8 %
207 Personen	31–50 Jahre	41 %
194 Personen	51–65 Jahre	38.5 %
55 Personen	über 65 Jahre	11 %
0 Personen	keine Altersangabe	0 %

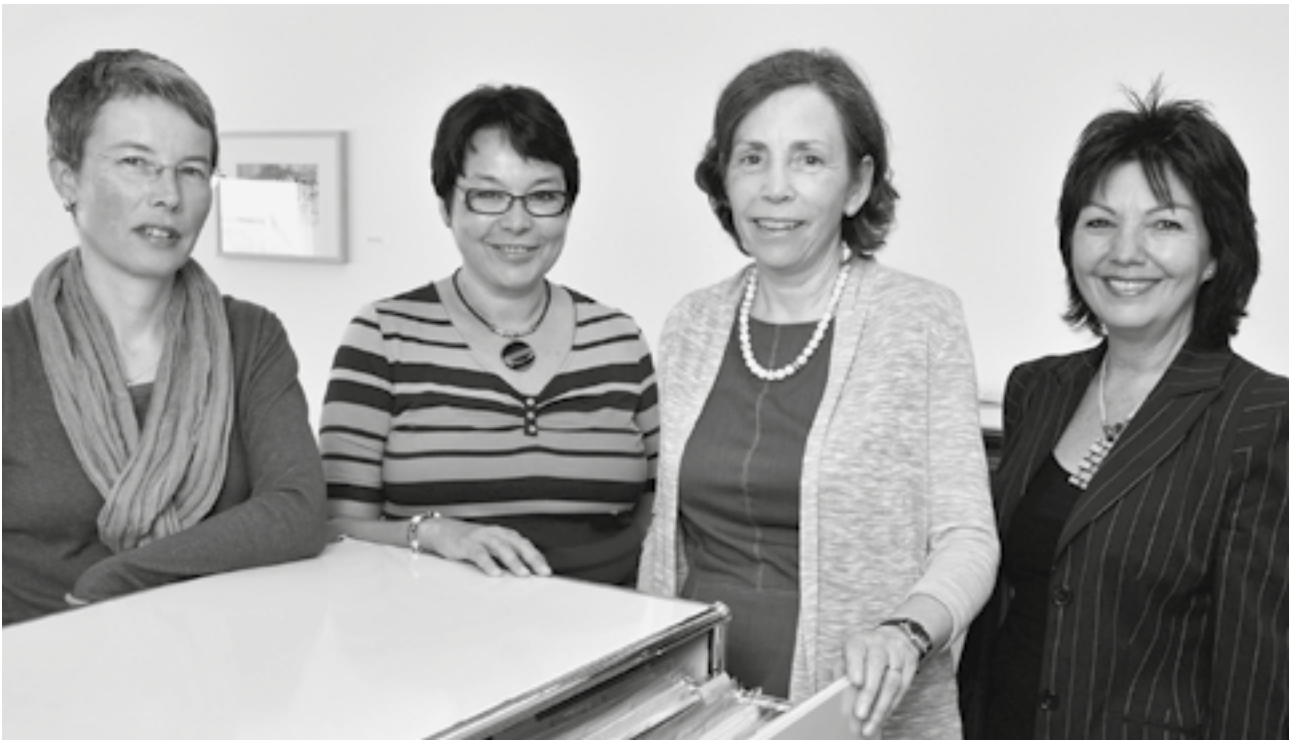
9 Geschlechterverteilung neue Dossiers (503)

245 Frauen	49 %
255 Männer	50.5 %
3 Paare / Juristische Personen	0.5 %

10 Weiterverweisungen

Wie auch im letzten Jahr haben wir einen Teil der Arbeit unserer Sekretariats-Mitarbeiterinnen in unsere Statistik aufgenommen. Ihre Aufgabe ist es, im Gespräch am Telefon oder bei unangemeldetem Erscheinen auf der Ombudsstelle herauszufinden, ob wir für die Angelegenheit zuständig sind oder nicht. Diese Tätigkeit erfordert viel Zeit und Fingerspitzengefühl. Die Zuständigkeit liegt oft nicht auf der Hand. Es ist unser grosses Anliegen, die Leute möglichst an die richtigen Institutionen weiterzuweisen. Uns ist es wichtig, dass sie mit ihrem Anliegen an den richtigen Ort gelangen. Hier hatten wir eine grosse Zunahme von 81 Anfragen zu verzeichnen.

Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	273 Anfragen
Angemeldete und aufgenommene, aber nicht erschienene Klienten	61 Anfragen



von links nach rechts:

Helen Eschenmoser
Juristische Mitarbeiterin

Jacqueline Zeuggin
Sekretariat

Beatrice Inglin-Buomberger
Ombudsfrau

Colette Gisel (ab 1.10.2014)
Sekretariat