



## KANTON ZUG AUF BESTEM WEG ZUR DEFINITIVEN OMBUDSSTELLE

4 Der Vermittler wird auch zuständig für Konflikte in der Verwaltung

## STATISTIK

6 Zahlen zur Tätigkeit des Vermittlers

10 Vergleiche mit dem Vorjahr

11 Beteiligte Verwaltungsstellen

12 Gemeinden als Konfliktparteien

13 Stellenpensum

14 Aspekt Sicherheit

## NEUE AUFGABE FÜR DIE VERMITTLERSTELLE

14 Zuständigkeit für verwaltungsinterne Konflikte

**Aufgaben des Vermittlers bei Personalkonflikten**

16 *Beratung*

17 *Vermittlung*

17 *Prüfung*

## DIE ARBEIT AM GESETZ ÜBER DIE OMBUDSSTELLE (OMBUDSGESETZ)

19 Vernehmlassung bei Gemeinden, Parteien und Verbänden

## RÜCKHALT DURCH INFORMATIONSAUSTAUSCH, WEITERBILDUNG, SUPERVISION

21 Netzwerke der deutschsprachigen und europäischen Ombudsstellen

23 DANK

## ANHANG

24 Thematische Kurzbeschreibung der im Jahr 2009 eingegangenen Fälle

## KANTON ZUG AUF BESTEM WEG ZUR DEFINITIVEN OMBUDSSTELLE

### Der Vermittler wird auch zuständig für Konflikte in der Verwaltung

Fast jeder fünfte Fall, mit dem sich der Vermittler befasste, war ein verwaltungsinterner Konflikt, d. h. es ging um Unstimmigkeiten zwischen Kanton und Gemeinden als Arbeitgeber auf der einen und Staatsangestellten auf der anderen Seite. Für diese Konflikte zwischen dem Staat und seinen Mitarbeitenden<sup>1</sup> bestand im Rahmen des laufenden Pilotprojekts bisher keine ausdrückliche Zuständigkeit des Vermittlers. Dessen ungeachtet wandten sich in den vergangenen Jahren immer wieder Staatsangestellte mit Anliegen und Problemen an ihn. Anfänglich waren es bis zu fünf Kontaktnahmen pro Jahr, danach über ein Dutzend. 2009 nahmen bereits 28 Personen die Hilfe in Anspruch, die der Vermittler bisher auf freiwilliger Basis erbrachte.

Es besteht also offensichtlich ein breiteres Bedürfnis nach Beratung und Vermittlung auch in verwaltungsinternen Konflikten. Der Staatspersonalverband regte daher an, eine offizielle Ombudsstelle für das Personal einzurichten. Dieser Wunsch fand 2008 Aufnahme in die Personalstrategie der Regierung und im vergangenen Jahr wurde das Anliegen nun in den Entwurf zum neuen Ombudsgesetz integriert. Der Regierungsrat willigte zudem ein, dass die Mitarbeitenden bereits heute die Dienste der Vermittlerstelle in Anspruch nehmen können und nicht das Inkrafttreten der neuen Regelungen des Ombudsgesetzes abwarten müssen. Wann und wie die Angestellten diese neue Dienstleistung konkret nutzen können, richtet sich nach dem Gesetzesentwurf<sup>2</sup> (vgl. Seite 16ff.).

<sup>1</sup> Darunter fallen auch Konflikte von Angestellten in Institutionen ausserhalb der Verwaltung, die im Rahmen eines Leistungsauftrages öffentliche Aufgaben wahrnehmen (sog. «externe Träger öffentlicher Aufgaben»).

<sup>2</sup> Der aktuelle Stand der Gesetzgebungsarbeiten findet sich auf der Webseite des Kantons unter [http://www.zug.ch/behoerden/kantonsrat/kantonsratsvorlagen\\_geschaefte/1854/a](http://www.zug.ch/behoerden/kantonsrat/kantonsratsvorlagen_geschaefte/1854/a)

4

5

In den vergangenen Jahren nahm nicht nur die Tätigkeit des Vermittlers in Personalkonflikten zu, sondern auch die Gesamtzahl der ihm zur Bearbeitung vorgelegten Fälle. Diese stiegen im Laufe der letzten beiden Jahre um über 35 Prozent (vgl. Statistiken auf Seite 8/9). Entgegen der immer wieder gehörten Vermutung, es seien vor allem schwierige Bürger oder gar Querulanten, die sich an den Vermittler wenden, ergibt sich in der Wirklichkeit ein anderes Bild. Es gelangen in der Mehrzahl «ganz normale» Bürgerinnen und Bürger mit unterschiedlichsten Fragestellungen und mit Anliegen aus verschiedenen Themenbereichen an ihn (vgl. Seite 24ff.). Gemeinsam ist ihnen allerdings, dass sie mit staatlichem Handeln im konkreten Fall – manchmal auch generell – Mühe bekunden, Beanstandungen anbringen und Erklärungen wünschen. Der Vermittler in Konfliktsituationen hat sich diesen Anliegen im Rahmen seiner Möglichkeiten angenommen, die ihn aufsuchenden Personen beraten, zwischen ihnen und den Verwaltungsstellen vermittelt und staatliches Handeln aus unabhängiger Sicht geprüft und erklärt.

Neben seinen regulären Aufgaben arbeitet der Vermittler seit 2006 auch an den Gesetzgebungsarbeiten für das zukünftige Ombudsgesetz mit (vgl. frühere Tätigkeitsberichte<sup>3</sup>). Er bringt dabei seine eigenen Erkenntnisse sowie die Erfahrungen von Ombudsstellen in andern Kantonen und Städten ein. Das Verfahren ist nun soweit fortgeschritten, dass mit einem Inkrafttreten des neuen Gesetzes im Jahre 2011 gerechnet werden darf (vgl. Seite 19f.).

<sup>3</sup> Das Pilotprojekt «Vermittler in Konfliktsituationen» wurde am 1.2.2003 gestartet. Die bisherigen Tätigkeitsberichte des Vermittlers widmeten sich schwerpunktmässig folgenden Themen:

2003: Aufbau und Funktionieren der Vermittlerstelle

2004: Vermittlungstätigkeit, Vorgehen und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger

2005: Konsolidierung der Vermittlerstelle und Qualitätsförderung

2006: Akzeptanz bei Bevölkerung, Politik und Verwaltung

2007: Verwaltungsunabhängigkeit der zukünftigen Ombudsstelle

2008: Vielfalt der Vermittlertätigkeit; Ombudsarbeit mittels «Empfehlungen»

Die Tätigkeitsberichte können beim Vermittler in Konfliktsituationen bezogen oder als pdf-Dateien auf der Webseite <http://www.zug.ch/vermittler> abgerufen werden.

Inhaltlich verlief der Gesetzgebungsprozess erfreulich: Die Weiterentwicklung der Vermittlerstelle zu einer Ombudsstelle fand in der Vernehmlassung bei Gemeinden, Parteien und Verbänden breite Akzeptanz. In naher Zukunft wird im Kanton Zug also ein «Ombudsmann» respektive eine «Ombudsfrau» für die Beschwerden und Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zuständig sein; und dies nicht nur im Bereich der kantonalen Verwaltung, sondern auch in den Gemeinden und gegenüber Institutionen ausserhalb der Verwaltung, die öffentliche Aufgaben erfüllen.<sup>4</sup> Auch fanden die Forderungen nach völliger Unabhängigkeit der Ombudsstelle von der Verwaltung sowie die Wahl der Ombudsperson durch das Kantonsparlament<sup>5</sup> in der Vernehmlassung breites Gehör, was den Regierungsrat dazu bewog, seinen Gesetzesentwurf entsprechend anzupassen.

Der Kantonsrat nahm im Herbst 2009 die parlamentarische Behandlung des Ombudsgesetzes an die Hand und wird dieses im 2010 verabschieden. Der Kanton Zug ist also auf gutem Weg, sich ein Ombudsgesetz zu schaffen, das die jahrelangen, positiven Erfahrungen aus dem Pilotprojekt «Vermittler in Konfliktsituationen» aufnimmt, Aufgaben und Mittel einer institutionell von der Verwaltung unabhängigen Ombudsstelle klar regelt und damit das bisherige Provisorium dauerhaft und nachhaltig ablöst.

## STATISTIK

### Zahlen zur Tätigkeit des Vermittlers

Zusätzlich zu den aus dem Vorjahr pendenten 30 Fällen sind neu 153 Fälle (Vorjahr: 133) eingegangen; in 80 Fällen (52,3 %) wurde der Vermittler von männlichen, 58 Mal (37,9 %) von weiblichen und in 4 Fällen (2,6 %) von juristischen Personen angerufen; in elf Fällen (7,2 %) waren es Paare oder Familien. 142 Fälle (Vorjahr: 122) konnten bis zum Jahresende abgeschlossen

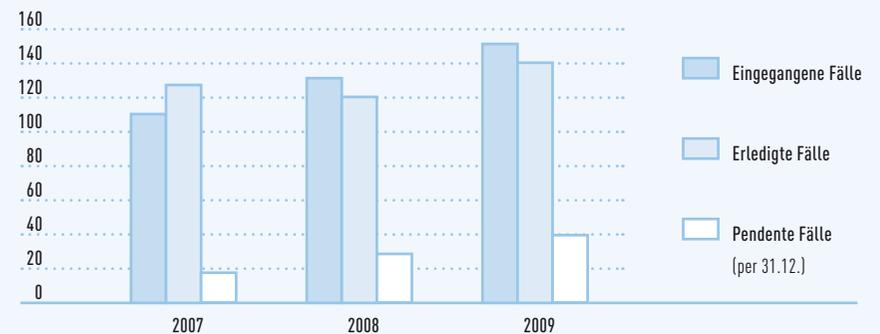
<sup>4</sup> sogenannte «Träger öffentlicher Aufgaben», die im Rahmen von Leistungsaufträgen staatliche Aufgaben übernommen haben.

<sup>5</sup> vgl. dazu den Tätigkeitsbericht 2007, Seite 19f.

werden; pendent waren noch 41 (30). Mit den ihn kontaktierenden Personen führte der Vermittler 217 (197) persönliche Besprechungen durch, dazu kamen 6 (4) Augenscheine vor Ort. Mit der Verwaltung trat der Vermittler vorwiegend in Telefongesprächen sowie in schriftlicher Form in Kontakt: 35 (33) Mal führte er mit den zuständigen Verwaltungsstellen persönliche Gespräche, 13 Mal (6) kam es zu einem Vermittlungsgespräch mit beiden Parteien. 94 Fälle (66,2 %) wurden nach Besprechung der Angelegenheit mit der Verwaltung, 48 (33,8 %) nach Anhörung und Beratung der Rat suchenden Personen, das heisst ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung, erledigt. In einem Fall gab der Vermittler eine schriftliche Empfehlung an die involvierte Verwaltungsstelle ab.

Der Vermittler in Konfliktsituationen beantwortete auch 144 (128) Anfragen, d. h. kleinere Anliegen, die in der Regel im Rahmen eines Telefongesprächs erledigt werden können; 121 (107) Anfragen kamen von Privatpersonen, 23 (21) von Personen aus der Verwaltung.

Fallentwicklung 2007–2009



## Statistik

8

9

FÄLLE	2009		2008		2007	
Total der eingegangenen Fälle	<b>153</b>		<b>133</b>		<b>112</b>	
Pendenzen aus dem Vorjahr	30		19		36	
erledigt	142		122		129	
pendent (per 31.12.)	41		30		19	
<b>Personen</b>						
Frauen	58	37.9 %	42	31.6 %	35	31.3 %
Männer	80	52.3 %	78	58.6 %	67	59.8 %
Paare/Familien	11	7.2 %	10	7.5 %	7	6.2 %
juristische Personen	4	2.6 %	3	2.3 %	3	2.7 %
	<b>153</b>	<b>100.0 %</b>	<b>133</b>	<b>100.0 %</b>	<b>112</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Alter</b>						
Minderjährige	0	0.0 %	1	0.8 %	0	0.0 %
18–24	9	6.0 %	6	4.6 %	4	3.6 %
25–34	14	9.4 %	11	8.4 %	18	16.5 %
35–44	41	27.5 %	39	30.0 %	27	24.8 %
45–54	39	26.2 %	29	22.3 %	27	24.8 %
55–64	28	18.8 %	27	20.8 %	22	20.2 %
65 und darüber	18	12.1 %	17	13.1 %	11	10.1 %
	<b>149</b>	<b>100.0 %</b>	<b>130</b>	<b>100.0 %</b>	<b>109</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Nationalität</b>						
Schweizerinnen/Schweizer	125	83.9 %	101	77.7 %	91	83.5 %
Ausländerinnen/Ausländer	24	16.1 %	29	22.3 %	18	16.5 %
	<b>149</b>	<b>100.0 %</b>	<b>130</b>	<b>100.0 %</b>	<b>109</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Wohnort/Sitz</b>						
Zug	29		34		29	
Oberägeri	7		5		4	
Unterägeri	6		3		7	
Menzingen	5		4		9	
Baar	21		15		14	
Cham	22		13		7	
Hünenberg	10		12		3	
Steinhausen	19		17		8	
Risch	9		14		6	
Walchwil	6		0		4	
Neuheim	1		2		2	
ausserhalb des Kantons Zug	18 *		14		19	
	<b>153</b>		<b>133</b>		<b>112</b>	

\* davon 12 mit Arbeitsplatz im Kanton Zug

FÄLLE	2009		2008		2007	
<b>Beteiligte/Konfliktart*</b>						
Konflikte mit kantonalen Stellen	70	45.8 %	71	53.4 %	58	51.8 %
Konflikte mit kantonalen Stellen/Gemeinden mitbeteiligt	14	9.1 %	15	11.3 %	8	7.1 %
Konflikte mit Gemeinden	40	26.1 %	31	23.3 %	28	25.0 %
Verwaltungsinterne Konflikte	28**	18.3 %	14	10.5 %	16	14.3 %
Unzuständigkeit	1	0.7 %	2	1.5 %	2	1.8 %
	<b>153</b>	<b>100.0 %</b>	<b>133</b>	<b>100.0 %</b>	<b>112</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Vermittlungstätigkeit</b>						
persönliche Besprechungen mit anfragenden Personen	217		197		153	
Augenscheine vor Ort	6		4		3	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	35		33		36	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	13		6		5	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	173		130		141	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	42		33		39	
<b>Erledigungsart</b>						
mittels Beratung	48	33.8 %	58	47.5 %	51	39.5 %
nach Besprechung mit der Verwaltung	94	66.2 %	64	52.5 %	78	60.5 %
davon mittels schriftlicher Empfehlung	1		2		0	
	<b>142</b>	<b>100.0 %</b>	<b>122</b>	<b>100.0 %</b>	<b>129</b>	<b>100.0 %</b>
<b>ANFRAGEN</b>						
von Privaten	121		107		74	
von Verwaltung/Behörde	23		21		29	
	<b>144</b>		<b>128</b>		<b>103</b>	

\* inkl. externer Träger öffentlicher Aufgaben

\*\* 21 im Kanton, 7 in den Gemeinden

## Vergleiche mit dem Vorjahr

Nachdem die Anzahl der eingegangenen Fälle bereits im Vorjahr gegenüber dem Durchschnitt der vergangenen vier Jahre um über 20 Prozent angestiegen war, erhöhte sich diese 2009 erneut um rund 15 Prozent. Entsprechend vergrösserte sich Ende 2009 die Zahl der pendenten Fälle von 30 auf 41. Die Anzahl der persönlichen Besprechungen mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern stieg ebenfalls, und zwar nach rund 30 Prozent im Vorjahr, um rund 10 Prozent, und überstieg erstmals die Zahl 200.

In 33,8 % der Fälle (Vorjahr: 47,5 %) bestand die Vermittlertätigkeit in der Beratung, in 66,2 % der Fälle (Vorjahr: 52,5 %) nahm der Vermittler auf ausdrücklichen Wunsch der Rat suchenden Personen Verbindung mit der betroffenen Verwaltungsstelle auf. Nachdem sich das Verhältnis von Vermittlung und Beratung zu Beginn der Tätigkeit bei rund 60:40 eingependelt hatte, sank nun der Beratungsanteil auf rund einen Drittel – nachdem er im Vorjahr auf fast die Hälfte angestiegen war.

Die Anzahl der Gespräche am «runden Tisch» (Vermittlungsgespräche mit beiden beteiligten Seiten) stieg im vergangenen Jahr um mehr als die Hälfte auf 13 an, während die Zahl der persönlichen Besprechungen mit Verwaltungsstellen praktisch konstant blieb. Daneben protokollierte der Vermittler 173 Telefonate mit Verwaltungsstellen (Vorjahr: 130), 42 Mal (Vorjahr: 33) nahm er Abklärungen bei Drittpersonen vor.

Das Verhältnis von Frauen zu Männern, die Dienstleistungen des Vermittlers in Anspruch nahmen, veränderte sich gegenüber dem Vorjahr von rund 35:65 auf 42:58.

Nachdem die Beanspruchung durch die ausländische Bevölkerung im Vorjahr mit 22,3 Prozent erstmals annähernd dem Anteil der ausländischen Bevölkerung an der Gesamtbevölkerung entsprach, sank sie 2009 wieder auf 16,1 Prozent.

10

11

Bei der Altersstruktur stieg der Anteil der bis 35-Jährigen gegenüber dem Vorjahr (13,8 %) wieder etwas an (15,4 %). Weiterhin kommen etwas mehr als 70 Prozent aller Anliegen, die dem Vermittler unterbreitet werden, aus der mittleren Generation der 35- bis 64-Jährigen.

Schliesslich nahmen auch die Anfragen (kleinere Anliegen, die in der Regel im Rahmen eines Telefongesprächs erledigt werden können) erneut zu, und zwar um 12,5 Prozent (von 128 auf 144).

## Beteiligte Verwaltungsstellen

	2009		2008		2007	
<b>Beteiligte Direktionen/Behörden</b>						
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	14		15		8	
Behörden allgemein	1	0.6 %	0	0.0 %	2	1.7 %
Direktion des Innern	15	9.5 %	8	5.9 %	8	6.9 %
Direktion für Bildung und Kultur	5	3.2 %	2	1.5 %	2	1.7 %
Volkswirtschaftsdirektion	24	15.2 %	16	11.9 %	22	19.0 %
Baudirektion	5	3.2 %	3	2.2 %	3	2.6 %
Sicherheitsdirektion	26	16.5 %	25	18.5 %	22	19.0 %
Gesundheitsdirektion	3	1.9 %	2	1.5 %	1	0.9 %
Finanzdirektion	6	3.8 %	11	8.1 %	4	3.4 %
Externe Träger kant. Aufgaben	14	8.9 %	12	8.9 %	9	7.8 %
Rechtspflege:						
– Gerichte	7	4.4 %	13	9.6 %	14	12.1 %
– Strafuntersuchungsbehörden	5	3.2 %	12	8.9 %	1	0.8 %
Gemeinden:						
Fälle mit Bürgerinnen und Bürgern	40	25.3 %	31	23.0 %	28	24.1 %
Verwaltungsinterne Fälle	7	4.3 %				
<b>Total*</b>	<b>158</b>	<b>100.0 %</b>	<b>135</b>	<b>100.0 %</b>	<b>116</b>	<b>100.0 %</b>

\* z.T. sind mehrere Verwaltungsstellen involviert. Deshalb ist diese Zahl höher als das Total der insgesamt bearbeiteten Fälle.

Die prozentualen Anteile der involvierten Verwaltungsstellen sind über die Jahre – im Rahmen gewisser Schwankungen – weitgehend konstant geblieben. Abweichend davon ist nun im Jahr 2009 bei der Rechtspflege ein markanter Rückgang auf mehr als die Hälfte (von 18,5 im Vorjahr auf 7,6 %) zu beobachten. Eine kontinuierliche Abnahme seit 2004, und zwar von damals 29,4 auf heute 16,5 Prozent, weisen zudem die Fälle aus der Sicherheitsdirektion auf. Damit kommen zwar immer noch die meisten kantonalen Fälle aus der – mit Polizei und Strassenverkehrsamt – bisher «konflikträchtesten» Direktion. Die Volkswirtschaftsdirektion, die unter anderem die Prüfung von Beitragspflicht und Leistungsansprüchen im Rahmen der Sozialversicherungen (Arbeitslosenunterstützung, Ausgleichskasse und Invalidenversicherung) vorzunehmen hat, folgt allerdings nur knapp dahinter.

## Gemeinden als Konfliktparteien

Im vergangenen Jahr machten die Fälle, die sich ausschliesslich im Kompetenzbereich der Gemeinden ansiedeln, erstmals über einen Viertel aus. Die insgesamt 54 Fälle, in denen Gemeinden allein (in 40 Fällen) oder zusammen mit kantonalen Stellen (in 14 Fällen) involviert waren, verteilen sich wie folgt auf die entsprechenden Verwaltungsbereiche:

	2009	2008	2007
<b>Gemeinden</b>			
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	18 33.3%	12 26.1%	18 50.0%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)	12 22.1%	8 17.4%	5 13.8%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	4 7.4%	7 15.2%	4 11.1%
Schule	3 5.6%	7 15.2%	3 8.3%
Betreibungssachen	5 9.3%	3 6.5%	1 2.8%
Erbsachen	0 0.0%	0 0.0%	1 2.8%
Haftung des Gemeinwesens	2 3.7%	2 4.3%	1 2.8%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	4 7.4%	1 2.2%	0 0.0%
Steuern, Abgaben	1 1.9%	0 0.0%	1 2.8%
Diverses	5 9.3%	6 13.1%	2 5.6%
	<b>54 100.0%</b>	<b>46 100.0%</b>	<b>36 100.0%</b>

Nach wie vor ist der Vermittler für die Behandlung von Konfliktfällen mit den Gemeinden formell nicht zuständig.<sup>6</sup> Er wird somit auf freiwilliger Basis aktiv, und es ist im Einzelfall von der Bereitschaft der Gemeinde abhängig, ob sie zu einer Vermittlung Hand bietet. Dies war auch 2009 – mit einer Ausnahme in der Gemeinde Walchwil – weiterhin der Fall. Die Gemeinde Walchwil zog es im genannten Konfliktfall vor, diesen aus eigener Kraft zu lösen, was ihr zur Zufriedenheit der Beteiligten auch gelang.

## Stellenpensum

Der Vermittler in Konfliktsituationen verrichtete seine Tätigkeit weiterhin im Rahmen eines Anstellungspensums von 80 Prozent (seit 1.11.2008). Aufgrund der gestiegenen Nachfrage nach seinen Dienstleistungen und der zusätzlichen Beanspruchung eines Teils seiner Arbeitszeit für die Schaffung des neuen Gesetzes über die Ombudsstelle (Ombudsgesetz)<sup>7</sup>, erwies sich dieses Pensum im Laufe des Jahres als zu knapp bemessen. Der Vermittler konnte in verschiedenen Fällen nicht mit der gewünschten Speditivität handeln und die Zahl der Pendenzen stieg an. Es ist vorgesehen, das im Rahmen des Pilotprojektes auf maximal 80 Stellenprozente begrenzte Pensum auf das Inkrafttreten des neuen Ombudsgesetzes in ein Vollpensum umzuwandeln oder zusätzlich ein Teilpensum für eine juristische Sachbearbeiterin oder einen juristischen Sachbearbeiter zu schaffen.

Der Vermittler stand dem Publikum nach wie vor während einer Präsenzzeit von drei Arbeitstagen (in der Regel Montag, Mittwoch und Donnerstag) für Anfragen und Anliegen zur Verfügung. Er wurde dabei durch ein Sekretariat im Umfang von 30 Prozent (ab 1.1.2010 neu 35 Prozent) unterstützt.

<sup>6</sup> vgl. Tätigkeitsbericht 2003, S. 18

<sup>7</sup> vgl. weiter unten S. 19f.

## Aspekt Sicherheit

Gegenüber dem Vorjahr weiter gesunken sind die Fälle, in denen Sicherheitsaspekte im weitesten Sinne eine Rolle spielten. Nur noch in 11 der eingegangenen 153 Fälle, das sind 7,2 Prozent (Vorjahr noch 12,8%), hatte es der Vermittler mit Konflikten zu tun, bei denen es – aktuell oder in einem früheren Zeitpunkt – zur Beschlagnahme von Waffen, zu Hausdurchsuchungen, Drohungen oder zu einer Selbst- oder Drittgefährdung kam. In seinem eigenen Wirkungsbereich kam es beim Vermittler in Konfliktsituationen im vergangenen Jahr wiederum weder zu Drohungen noch sonstigen Gefährdungshandlungen.

## NEUE AUFGABE FÜR DIE VERMITTLERSTELLE

### Zuständigkeit für verwaltungsinterne Konflikte

Von 14,3 auf 18,3 Prozent angestiegen sind die verwaltungsinternen Konflikte, für die der Vermittler bisher formell nicht zuständig ist. Es entspricht jedoch offensichtlich einem (gesteigerten) Bedürfnis, sich in Personalkonflikten – sei es in der Verwaltung oder in Betrieben, die mit öffentlichen Aufgaben betraut sind – an eine aussenstehende, neutrale Stelle zu wenden.

9 der 28 im Jahre 2009 eingegangenen Fälle betrafen die Beendigung des Arbeitsverhältnisses (Kündigung, Pensionierung) oder dessen einseitige Änderung durch den Arbeitgeber (sog. Änderungskündigung). In den übrigen 19 Fällen ging es um (gestörte) Verhältnisse am Arbeitsplatz, Schwierigkeiten mit Vorgesetzten oder Mitarbeitenden sowie Kritik an der Arbeitsatmosphäre oder den konkreten Arbeitsbedingungen. In 4 Fällen stellte sich die Frage, ob es sich um Mobbing oder mobbingähnliche Vorkommnisse handle. 21 Fälle betrafen die kantonale Verwaltung respektive Institutionen, welche aufgrund kantonalen Leistungsvereinbarungen tätig sind, 7 Fälle siedelten sich in den Gemeinden an.

Bei der Hälfte der 28 Fälle beschränkte sich die Tätigkeit des Vermittlers auf die Beratung. Bei der anderen Hälfte kam es zur Kontaktnahme mit der Arbeitgeberseite, in Form einer persönlichen Besprechung oder eines Vermittlungsgesprächs mit beiden Seiten gemeinsam (in 6 Fällen). Konkrete Aussagen über den Erfolg der Vermittlertätigkeit sind deshalb schwierig, weil in vielen Konfliktfällen der weitere Verlauf erst abgewartet werden muss. Vielfach wurde aber festgestellt, dass die Einschaltung des Vermittlers den Betroffenen Erleichterung verschaffte, sei es, weil sie die Beratung oder Intervention als hilfreich empfanden oder mit ihrem Anliegen bei einer neutralen aussenstehenden Fachperson ein offenes und verständiges Ohr fanden und so ihr Anliegen «deponieren» konnten.

In seiner Personalstrategie vom 2. Dezember 2008 formulierte der Regierungsrat die Förderung einer hohen Arbeitszufriedenheit seiner Arbeitnehmenden als eines der personalpolitischen Ziele. Als Massnahme stellte er unter anderem die Prüfung der Frage, ob der Vermittler in Konfliktsituationen als «unabhängige Ombudsstelle» bei Personalkonflikten eingesetzt werden soll, in Aussicht. Im Rahmen der Gesetzgebungsarbeiten zum Ombudsgesetz<sup>8</sup> fasste er diesbezüglich einen positiven Entscheid und nahm die Beratung und Vermittlung in Personalkonflikten definitiv in den Aufgabekatalog der zukünftigen Ombudsstelle auf. Gleichzeitig stimmte er in Absprache mit Personalamt und Personalverbänden zu, dass die Dienste des Vermittlers in Konfliktsituationen dem Personal schon heute zur Verfügung stehen sollen. Über die Webseite des Staatspersonalverbandes wurde dies im November 2009 gegenüber den Mitarbeitenden kommuniziert.

<sup>8</sup> vgl. weiter unten S. 19f.

## Aufgaben des Vermittlers bei Personalkonflikten

Wie für alle Bürgerinnen und Bürger erbringt der Vermittler seine Dienstleistung auch für das Personal auf drei Arten: Er berät, vermittelt und prüft. Entsprechend sind im Entwurf zum Ombudsgesetz die Aufgaben wie folgt formuliert (§ 2 Bst. a, b und c des Gesetzesentwurfes):

### *Beratung*

*Die Ombudsstelle erteilt bei akuten und drohenden Konflikten ratsuchenden Privaten sowie Angestellten von Trägern öffentlicher Aufgaben Auskunft, berät sie im Verkehr mit Trägern öffentlicher Aufgaben und informiert sie über Vorgehensmöglichkeiten; sie weist die Ratsuchenden an die für ihre Sache geeigneten Stellen weiter.*

Angestellten der Verwaltung ist es demnach jederzeit erlaubt, den Vermittler zwecks Aussprache und Beratung anzugehen. Einzige Voraussetzung ist ein bestehender oder zumindest drohender Konflikt, welcher im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis steht. Dabei müssen nicht beide involvierten Parteien ihre Situation übereinstimmend als (drohenden) Konflikt erleben. Selbst wenn nur eine Partei dies subjektiv so erleben sollte, sind die Voraussetzungen für eine Tätigkeit des Vermittlers gegeben.

Die Möglichkeit, sich bei einer aussenstehenden Stelle auszusprechen und beraten zu lassen, genügt betroffenen Personen oft, um im anstehenden Konflikt klarer zu sehen, sich wieder besser orientieren und entsprechend verhalten zu können. Darin besteht in solchen Fällen oft die alleinige, aber sehr wichtige Funktion einer unabhängigen Ombudsstelle. Die Beratung kann dazu führen, dass nachfolgend betriebsinterne Lösungsoptionen oder Handlungsmöglichkeiten gewählt werden. In Fällen, die sich auf die Beratung beschränken, erfährt die Arbeitgeberseite in der Regel nichts von den Kontakten zur Ombudsstelle, weil sich eine Kontaktnahme nicht aufdrängt oder weil dies die betroffenen Personen nicht wollen.

16

17

Als mögliche «geeignete Stellen», an welche Personen vom Vermittler weiter verwiesen werden können, sind beispielsweise die vom Kanton vorgesehenen spezifischen Beratungsstellen für Mobbing oder Bossing zu nennen.<sup>9</sup>

### *Vermittlung*

*Die Ombudsstelle vermittelt bei Konflikten zwischen Privaten (natürlichen und juristischen Personen) und den Trägern öffentlicher Aufgaben sowie nach Ausschöpfung der internen Möglichkeiten bei Personalkonflikten innerhalb von Trägern öffentlicher Aufgaben.*

Wird der Vermittler nicht lediglich um Beratung, sondern um Vermittlung angegangen, so kann eine solche erst dann einsetzen, wenn die internen Möglichkeiten der Konfliktbeilegung ausgeschöpft sind. Die Vermittlung durch eine unabhängige aussen stehende Person soll also nicht an die Stelle von verwaltungsinternen Bemühungen zur Konfliktbeilegung treten. Sie soll diese vielmehr ergänzen, wenn sich diese erschöpft oder nicht zum Ziel geführt haben. Der Vermittler hat dies sorgfältig zu prüfen und die ihn anrufenden Personen gegebenenfalls anzuweisen, sich verwaltungsintern weiter um eine Konfliktlösung zu bemühen. Es kann jedoch in speziellen Fällen und auf Wunsch der betroffenen Person, durchaus hilfreich sein, wenn der Vermittler Kontakt mit vorgesetzten Stellen aufnimmt und abklärt, ob diese seine Vermittlungstätigkeit als sinnvolle Alternative zu (weiteren) internen Lösungsversuchen erachten.

### *Prüfung*

*Die Ombudsstelle nimmt Anliegen und Beanstandungen zur Prüfung entgegen, unterbreitet den Beteiligten Vorschläge und kann den Trägern öffentlicher Aufgaben Empfehlungen abgeben, die sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten und die Rechtsetzung beziehen können.*

<sup>9</sup> vgl. Regierungsratsbeschluss vom 16. September 2003 betreffend Mobbing und Bossing; sexistische und sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz

Auch Personalkonflikte werden dem Vermittler in der Regel in Form von Anliegen und Beanstandungen unterbreitet. Die betroffenen Personen erwarten von ihm eine unabhängige und neutrale Beurteilung. Er hat diese Beschwerden entgegen zu nehmen und in einem unkomplizierten und informellen Verfahren zu überprüfen. Dabei prüft er die Tätigkeit der Träger öffentlicher Aufgaben auf Rechtmässigkeit und Angemessenheit.<sup>10</sup>

Im Bereich der Personalkonflikte gilt es dabei zunächst auf die Einhaltung der Bestimmungen des öffentlichen, allenfalls auch privaten Arbeitsrechts zu achten. Die meisten verwaltungsinternen Fälle lassen sich aber nicht ausschliesslich auf rein personalrechtlicher Ebene abhandeln. Oft beklagen Betroffene eine mangelhafte Kommunikationskultur oder spezifische Verhaltensmuster, welche zu den Problemen geführt oder zumindest beigetragen haben. Dies macht es nötig, dass sich der Vermittler auch mit den Hintergründen des Konflikts und der Problementwicklung befasst.

Der Vermittler führt seine Beratung bzw. Vermittlungsbemühungen auf der Basis seiner Prüfungsergebnisse aus. Das Ziel, dass Vorgesetzte und Mitarbeitende wieder miteinander ins Gespräch kommen und – allenfalls mit Unterstützung des Vermittlers – einen Weg finden, ihren Teil zur Konfliktlösung beizutragen, verlangt, dass er die Prüfung mit entsprechender Sorgfalt und Sensibilität durchführt.

<sup>10</sup> vgl. § 7 des Entwurfes zum Ombudsgesetz

## **DIE ARBEIT AM GESETZ ÜBER DIE OMBUDSSTELLE (OMBUDSGESETZ) Vernehmlassung bei Gemeinden, Parteien und Verbänden**

Neben seiner Vermittlertätigkeit widmete sich der Vermittler in Konfliktsituationen – unter der Federführung der Sicherheitsdirektion – auch der Schaffung der gesetzlichen Grundlage, welche es erlauben wird, die Vermittlerstelle definitiv ins ordentliche Recht des Kantons Zug zu überführen.

Im Frühjahr 2009 wurde zum Entwurf der vom Regierungsrat in erster Lesung verabschiedeten Gesetzesvorlage ein Vernehmlassungsverfahren durchgeführt. Daran beteiligten sich neben Einwohner- und Kirchgemeinden, den Parteien CVP, FDP, SP und Alternative, den Personalverbänden, dem Advokatenverein und der Ausgleichskasse Zug auch zahlreiche Institutionen, die aufgrund von Leistungsvereinbarungen öffentliche Aufgaben erfüllen und in dieser Funktion (gemäss dem Gesetzesentwurf) dem Ombudsgesetz unterstellt sein werden. Auch die Vereinigung der parlamentarischen Ombudsleute der Schweiz (VPO+) nahm – und zwar ausführlich und fundiert – Stellung.<sup>11</sup>

Von den 25 inhaltlichen Stellungnahmen sprachen sich alle für die definitive Schaffung einer Ombudsstelle aus. Als Grundtenor kam in den Eingaben zum Ausdruck, dass sich die Stelle des Vermittlers in Konfliktsituationen als Pilotprojekt einer Ombudsstelle während Jahren bewährt und hilfreiche Dienste geleistet hat. Die neuen Bezeichnungen «Ombudsstelle» und «Ombudsperson» (Ombudsmann, Ombudsfrau) wurden – soweit erwähnt – ebenfalls ausnahmslos begrüsst. Der Unabhängigkeit der Ombudsperson wurde generell grosse Bedeutung beigemessen.

<sup>11</sup> vgl. weiter hinten S. 21

Aufgrund dieser Meinungsäusserungen überarbeitete der Regierungsrat seinen Gesetzesentwurf und nahm die Forderung nach voller institutioneller Unabhängigkeit der zukünftigen Ombudsstelle auf. Er schlägt nun deren Wahl durch den Kantonsrat (und nicht wie früher vorgesehen durch den Regierungsrat) vor. Bei dieser Entscheidung liess sich der Regierungsrat auch davon leiten, dass die Wahl des Datenschutzbeauftragten durch den Regierungsrat den EU-Anforderungen nach institutioneller Unabhängigkeit nicht entspricht. Er zog daraus den Schluss, dass Gleiches auch für eine Ombudsstelle gelten dürfte.

Die Wahl der Ombudsperson durch den Kantonsrat ist einerseits für seine Vertrauenswürdigkeit von Bedeutung und bewirkt andererseits die nötige Unabhängigkeit zur Amtsführung, wie sie auch für Richterinnen und Richter gilt. Mit der Wahl auf Amtszeit und der Aufnahme der Ombudsstelle/Ombudsperson in entsprechende Bestimmungen des Personalgesetzes soll diese Unabhängigkeit auch materiell garantiert werden: Es werden sowohl die fixe Entlohnung als auch die Folgen einer allfälligen Nicht-Wiederwahl durch den Kantonsrat geregelt und gleichzeitig die Mitarbeitenden der Ombudsstelle dem Personalrecht unterstellt.

Der Regierungsrat erstattete dem Kantonsrat im September 2009 in diesem Sinne Bericht und legte ihm einen entsprechend überarbeiteten Gesetzesentwurf vor.<sup>12</sup> Im Anschluss daran nahm der Kantonsrat die Behandlung des Gesetzes in der vorberatenden Kommission auf. Gemeinsam mit dem zuständigen Sicherheitsdirektor vertrat der Vermittler die Vorlage in den zwei Kommissionssitzungen vom 5. und 18. November 2009.

<sup>12</sup> Der aktuelle Stand der Gesetzgebungsarbeiten findet sich auf der Webseite des Kantons unter [http://www.zug.ch/behoerden/kantonsrat/kantonsratsvorlagen\\_geschaefte/1854/](http://www.zug.ch/behoerden/kantonsrat/kantonsratsvorlagen_geschaefte/1854/)

## RÜCKHALT DURCH INFORMATIONSAUSTAUSCH, WEITERBILDUNG, SUPERVISION

### Netzwerke der deutschsprachigen und europäischen Ombudsstellen

Wie schon in den vergangenen Jahren setzte sich der Vermittler auf verschiedenen Ebenen mit der eigenen Arbeit auseinander: durch Vernetzung mit den anderen Ombudsstellen der Schweiz und den angrenzenden deutschsprachigen Regionen, durch Weiterbildung und mit Hilfe von Supervision.

Der Vermittler in Konfliktsituationen nahm an den beiden Arbeitssitzungen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) am 29. April 2009 in Zug und am 11. November 2009 in Liestal BL teil. Die Vereinigung verabschiedete einstimmig ihre Vernehmlassung zum Zuger Gesetz über eine Ombudsstelle, zu der sie vom Regierungsrat offiziell eingeladen worden war. Neben der grundsätzlich positiven Würdigung des Gesetzesentwurfs machte die Vereinigung verschiedene Anregungen zur Verbesserung der Vorlage, welche auf der reichhaltigen praktischen Erfahrung deren Mitglieder beruhen. Insbesondere sprach sie sich mit Nachdruck für die Wahl der Ombudsperson durch das Parlament als «einzige kohärente und überzeugende Lösung» aus und begründete dies auch ausführlich.

Die Vereinigung liess sich zudem über eine durch die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt durchgeführte Kundenbefragung orientieren. Befragt wurden Personen, die während eines Jahres mit der Ombudsstelle in Kontakt waren. Bei einer Rücklaufquote von über 40 Prozent erklärten sich rund 90 Prozent der Antwortenden mit der Tätigkeit der Ombudsstelle zufrieden. In 8 Fällen konnten gerichtliche Auseinandersetzungen vermieden werden. In 56 Prozent der Fälle gelang es der Ombudsstelle, das Verständnis für das Handeln der Gegenseite (Verwaltung) zu fördern; ein Wert, den die Ombudsstelle gerne verbessern möchte.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> vgl. den Bericht 2008 der Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt an den grossen Rat sowie die Tabellen des Statistischen Amtes Basel-Stadt zur Kundenbefragung vom 22.4.2009 auf [www.ombudsstelle.bs.ch](http://www.ombudsstelle.bs.ch)

Die Volksanwaltschaft der autonomen italienischen Provinz Bozen-Südtirol organisierte vom 3. bis 5. September 2009 im Rahmen der zweijährlich stattfindenden Weiterbildungen deutschsprachiger Ombudsstellen eine Arbeitstagung zum Thema «Supervision und Ombudsarbeit». Die zweitägige Veranstaltung auf Schloss Goldrain im Südtirol/Italien, an der neben den schweizerischen Ombudspersonen auch Ombudsleute aus Deutschland, Österreich und dem Südtirol teilnahmen, diente der Vertiefung und dem Austausch. Unter Supervision wird die Möglichkeit verstanden, die berufliche Auseinandersetzung mit Beziehungs- und Konfliktfragen mit einem erfahrenen Fachmann oder einer Fachfrau zu analysieren und zu reflektieren. Die Aufgabe der Supervision ist es, die Ombudsperson zu unterstützen und anzuleiten, die eigene Arbeit zu hinterfragen und Schwächen, aber auch Ansätze zur Verbesserung zu erkennen.

Dieses Ziel verfolgte der Vermittler auch mit der eigenen Supervision,<sup>14</sup> die er weiterhin regelmässig in Anspruch nimmt. Eine fallbezogene Zusammenarbeit mit verschiedenen einzelnen Ombudspersonen, insbesondere den geographisch nächstliegenden (Zürich und Winterthur), fand zudem während des ganzen Jahres statt.

Im Oktober fanden die fünf kantonalen Ombudsstellen der Schweiz – darunter auch der Vermittler in Konfliktsituationen des Kantons Zug – Aufnahme ins «Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten».<sup>15</sup> Dies als Anerkennung einer Reihe konkreter Massnahmen der Schweiz zu ihrer Integration in Europa (darunter insbesondere der im Dezember 2008 erfolgte Beitritt zum Schengen-Raum). Das Online-Verbindungsnetz soll den freien Informationsfluss zwischen den Ombudsleuten auf europäischer Ebene fördern. In einem Passwort geschützten Bereich stehen den zugelassenen Nutzern spezifische Informationen und Diskussionsforen zur Verfügung; die «Ombuds-man Daily News» enthalten aktuelle Nachrichten aus der Arbeitswelt der Bürgerbeauftragten und Ombudsleute.

<sup>14</sup> vgl. Tätigkeitsbericht 2005, S. 21-23

<sup>15</sup> Eine Einrichtung der nationalen Bürgerbeauftragten und ähnlicher Einrichtungen der EU sowie des Europäischen Ombudsmannes in Strassburg

## DANK

Der Dank geht auch dieses Jahr an alle Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltungsstellen, welche dem Vermittler Vertrauen geschenkt und ihn unterstützt haben sowie an meine Mitarbeiterin Edith Seger Niederhauser für ihre tatkräftige und kompetente Unterstützung der alltäglichen Vermittler-tätigkeit.

Ein besonderer Dank gebührt den Beteiligten im Gesetzgebungsverfahren, d. h. dem federführenden Regierungsrat Beat Villiger, dem Generalsekretär der Sicherheitsdirektion Urs Henggeler und der Regierung des Kantons Zug sowie allen Organisationen im Kanton, die sich ebenfalls für die definitive Schaffung einer unabhängigen und möglichst wirkungsvollen Ombudsstelle eingesetzt haben. Der Vermittler sieht in dieser Unterstützung nicht nur eine grosse Wertschätzung seiner bisherigen Tätigkeit, sondern auch die Bereitschaft und den politischen Willen, die Dienstleistungen einer Ombudsstelle den Zuger Bürgerinnen und Bürgern unentgeltlich und auf Dauer zur Verfügung zu stellen.

## ANHANG

### Kurzbeschreibung der Fälle, welche im Jahre 2009 eingegangen sind

Die nachfolgend aufgelisteten, thematisch geordneten und anonymisierten Kurzbeschreibungen geben Einblick in die Anliegen, welche Bürgerinnen und Bürger dem Vermittler im vergangenen Jahr unterbreiteten.

#### Steuern/Abgaben

Kritik an der Höhe der Grundbuchgebühren für die Übertragung einer Grundstückshälfte nach Tod des Ehemannes

Rückforderung der Verrechnungssteuer durch eine Interessengemeinschaft von Grundeigentümern, welche keine Stockwerkeigentümergeinschaft ist

Ablehnung eines Revisionsgesuches durch die Steuerverwaltung, nachdem vergessen wurde, in der Steuererklärung eine Einzahlung in die Pensionskasse als Abzug geltend zu machen

Irrtümliche Zustellung einer Steuerveranlagung an eine unbeteiligte Drittperson

Provisorische Veranlagung der Grundstückgewinnsteuer: Wunsch nach genauer Begründung der Höhe der Steuer

Wiedererwägung eines Entscheides über die Ablehnung eines Steuererlasses aufgrund eines Verwaltungsgerichtsurteils

#### Betreibungs- und Konkursachen

Abwendung einer drohenden polizeilichen Zuführung auf das Betreibungsamt

Schuldbetreibung von rechtskräftig auferlegten Kosten eines Verfahrens in einem anderen Kanton, welches als ungerecht empfunden wird

24

25

Fristerstreckung für die Nachzahlung von Kosten in einem Konkursverfahren, um den Konkurs nachträglich abzuwenden

Vermittlung zwischen Betreibungsamt und Schuldner, um härtere Massnahmen (polizeiliche Zuführung) zu verhindern

Konflikt mit dem Betreibungsamt wegen fehlender Mitwirkung und daraus erfolgter polizeilicher Zuführung

#### Bürgerrecht, Aufenthalt, Zivilstand

Kritik an einem Zivilstandsamt, welches es unterlässt, den Tod des Ehemannes der getrennt lebenden Ehegattin mitzuteilen

Dokumentenbeschaffung aus Russland für die Beurkundung der Geburt eines Kindes, Anforderungen an die Bemühungen zum Erhalt von Original-Dokumenten

Einreisesperre gegenüber einem russischen Staatsbürger nach zuvor erfolgter unrechtmässiger Einreise in die Schweiz zwecks Heirat

Ablehnung des Einbürgerungsgesuches einer Familie; Verpassen der Beschwerdefrist, welche während den Sommerferien abläuft

Ablehnung eines Einbürgerungsgesuchs: Anspruch auf Rückerstattung von Verkehrskosten durch die Bürgergemeinde?

Ablehnung der Einreisebewilligung für einen ägyptischen Bekannten in die Schweiz wegen ungenügender Gewähr der Rückreise

#### Bau, Land- und Forstwirtschaft, Gewässer

Kritik an der Baubewilligung für eine Baute des Nachbarn, welche die Aussicht beeinträchtigt, bei bereits länger andauerndem Nachbarschaftskonflikt

Erhalt einer Verfügung betreffend Waldfeststellung während Abwesenheit im Ausland: Rechtskräftige Zustellung des Entscheides an den Vertreter

Vermittlung in einem Konflikt um Fischereireviere auf einem der Zuger Seen

Umsatzeinbusse eines Verkaufsgeschäftes wegen Strassenbauarbeiten; fehlende Voraussetzungen für eine Entschädigung durch den Staat

Kritik an der Protokollführung einer Amtsstelle in einem Einspracheverfahren gegen ein Bauprojekt

Entwässerung eines nachbarschaftlichen Gewerbebetriebes: Furcht vor Überlauf auf die eigene Liegenschaft und vor Gewässerverschmutzung

Opposition gegen ein privates Neubauprojekt, bei welchem ein Behördenmitglied Bauherr ist

Bewilligung der Erschliessung einer Nachbarliegenschaft über eine Flurstrasse; Vorprüfung durch eine kantonale Amtsstelle

Bauliche Anpassungsarbeiten auf der Nachbarliegenschaft nach Korrektur einer Kantonsstrasse

### **Gesundheit**

Widerstand gegen die Impfung eines Viehbestandes gegen Blauzungenkrankheit

Formelle Voraussetzungen für die Schlachtung von Vieh, welches nicht gegen die Blauzungenkrankheit geimpft wurde

Behauptete schwere Erkrankung eines Patienten während eines lange zurückliegenden Aufenthaltes in einer Klinik

Einsicht in die Original-Pflegeakten einer verbeiständeten Person durch die Beiständin

26

27

### **Vormundschaft/Alimente**

Rückzug der Beschwerde gegen einen Entscheid, mit welchem die an einer schweren Krankheit leidenden Ehefrau bevormundet wurde

Unzufriedenheit einer freiwilligen Betreuerin eines bevormundeten Bürgers mit der Ablehnung einer Aufsichtsbeschwerde

Vormundschaftliche Platzierung eines Jugendlichen bei einer Bauernfamilie nach schulischem Time-Out und Suche nach einer Internatslösung

Umteilung der elterlichen Gewalt über ein Kind an den Vater und Weisung an die Mutter, sich einer psychiatrischen Begutachtung zu unterziehen

Kritik der Mutter am behördlich angeordneten begleiteten Besuchsrecht für den Vater eines ausserehelichen Kindes

Beendigung des Entzuges der Obhut über eine bald volljährige Tochter nach Rückkehr aus einer fremdplatzierten Ausbildung

Kritik an der Haltung einer Vormundschaftsbehörde bei der Festsetzung der Unterhaltszahlungen für das Kind und der Regelung des Besuchsrechtes des Vaters

Einrichtung einer Beistandschaft für einen 81-jährigen Bürger wegen zunehmender Verwirrtheit

Richterlich festgelegtes Besuchsrecht des Vaters; Kritik daran, dass die Vormundschaftsbehörde dieses nicht durchsetzen kann

Berechnung der Unterhaltsbeiträge für das aussereheliche Kind mittels eines Berechnungsprogrammes; Kritik an der Plausibilität

Aufsuchende Familienbegleitung und Anordnung von Kindesschutzmassnahmen (drohender Entzug der Obhut)

Klärung der Hintergründe, welche zur Adoption durch Eltern im Kanton Zug geführt haben

## Schule, Berufsbildung

Opposition der Eltern gegen die Einweisung des Sohnes in ein Schulheim

Vorgehen der Schulbehörden und Kritik des fehlenden Einbezuges der Eltern bei der Schliessung einer Schulklasse

Kritik an den seitens der Schulbehörde formulierten Bedingungen zur Teilnahme an einem Schüler-Austauschprojekt

Anfechtung eines ablehnenden Lehrabschlussprüfungsentscheides; Verpassen der Beschwerdefrist

## Sozialhilfe

Berechnung der Beitragspflicht eines Konkubinatspartners zur Haushaltführung bei der Festlegung der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Sistierung der Leistungen der wirtschaftlichen Sozialhilfe bei Nichterfüllen der Mitwirkungspflicht; Verdacht auf Sozialhilfemissbrauch

Umfang der Übernahme von Wohnkosten durch die Sozialhilfe

Klärung des Wohnsitzes und Besuch eines Beschäftigungsprogrammes als Voraussetzung für den weiteren Bezug von Sozialhilfe

Mangelhafte Bemühungen bei der Suche einer neuen Wohnung; Pflicht zu Suchbemühungen ausserhalb der bisherigen Wohnsitzgemeinde

Rückforderung von Sozialhilfeunterstützung nach Zusprechung von IV-Rente und Ergänzungsleistungen; umstrittene Höhe des Rückforderungsbetrages

Anrechnung einer Zahlung von rückständigen Kinderalimenten bei der Berechnung der Sozialhilfe

Zustimmung des Sozialhilfeempfängers zur Anmeldung für IV-Leistungen als Voraussetzung für die weitere Ausrichtung von Sozialhilfe

28

29

Differenzen mit dem Sozialdienst bei der Suche nach einem neuen Platz in einem Heim

Selbstanmeldung beim Ambulanten Psychiatrischen Dienst als Voraussetzung für den Bezug von wirtschaftlicher Sozialhilfe

Ablehnung der Übernahme der Kosten eines «Kurses für Erwerbslose im Gastgewerbe» wegen früherer Alkoholprobleme

Verweigerung der Entgegennahme der Anmeldung zum Wohnsitz bei Zuzug eines Sozialhilfeempfängers aus einer anderen Gemeinde

Beibringung eines detaillierten Arbeitsunfähigkeitszeugnisses oder Teilnahme an einem Beschäftigungsprogramm als Voraussetzung für die weitere Ausrichtung von Sozialhilfe

Verbot des für die Sozialhilfe zuständigen Gemeinderatsmitgliedes an den Sozialdienst, mit dem Vermittler weiter zu verhandeln

Einstellung der Sozialhilfeleistungen wegen mangelnder Bereitschaft zu ärztlichen Abklärungen der Arbeitsfähigkeit

Verrechnung von Sozialhilfefzahlungen mit schriftlich anerkannten Rückforderungsbeträgen aus einer früheren Unterstützungszeit

Anrechnung des 13. Monatslohnes an die wirtschaftliche Sozialhilfe

## Zuger Polizei

Fehlinformation an eine Mutter über die Verhaftung/nicht Verhaftung des in ihrem Haushalt lebenden volljährigen Sohnes durch die Einsatzleitzentrale; nachträgliche Entschuldigung der Zuger Polizei

Bussenzettel mit Bedenkfrist für Parkieren in neu signalisierter Zone «Parkieren mit Parkkarte»

Beschwerde über langes Warten auf die Abfassung und Aushändigung eines Polizeirapportes

Zu nahes Aufschliessen auf der Autobahn; Klärung des Messortes, der Messmethode und der Zulässigkeit der Verzeigung

Lärmklagen gegen angetrunkene Ruhestörer und Kritik am «zu zurückhaltenden» Verhalten der örtlichen Polizei

Kritik an der polizeilichen Zuführung an das zuständige Betriebsamt nach Verweigerung der Kommunikation seitens der betroffenen Person

Verhalten von Jugendlichen und Reaktion der Polizei anlässlich einer Personenkontrolle bei Verdacht auf Unfug und Sachbeschädigung

Kritik am Fahndungsverhalten der Polizei, welches dazu geführt haben soll, dass Sachbeschädiger/Ruhestörer nicht identifiziert werden können

### **Strassen- und Schiffsverkehr**

Belassung des Führerausweises nach Kontrollfahrt mit einer 79-jährigen Person und Auflage, sich in einem Jahr erneut einer Kontrollfahrt zu unterziehen

Fehlender Nachweis, je einen Schiffsführerausweis besessen zu haben bei früher in Italien abgelegter Schiffsprüfung

Kritik an den behördlichen Schreiben, mit welchen 70 Jahre alt werdende Lenkerinnen und Lenker zur periodischen ärztlichen Kontrolle aufgefordert werden

Nummernschildentzug als Folge eines nicht genügend begründeten Nichterscheins zur Motorfahrzeugprüfung

Pflicht zu Urinkontrollen und zum Vorschliessen der Kosten für eine medizinische Untersuchung nach Fahren in angetrunkenem Zustand und Cannabis-Konsum

30

31

Vorsorglicher Führerausweisentzug gegenüber einem 81-jährigen wegen zunehmender Verwirrtheit

Kritik am Strassenverkehrsamt wegen des Führerausweisentzuges bei Geschwindigkeitsübertretung im Bereich einer Autobahnbaustelle (115 statt 80 km/h)

Technische Überprüfung eines Behindertenfahrzeuges und weitere Zulassung eines behinderten Fahrzeuglenkers zum Strassenverkehr

Verpflichtung zur Suchtberatung als Voraussetzung für die Wiedererteilung des Führerausweises nach dreimaligem Fahren in angetrunkenem Zustand

Entzug des Führerausweises als Erschwerung der Stellensuche bei Arbeitslosigkeit; Voraussetzungen für die Wiederaushändigung des Führerausweises bei Alkoholproblematik

### **Arbeitslosenversicherung, Arbeitsvermittlung**

Verpflichtung notfalls eine berufsbegleitende Weiterbildung abzubrechen, falls diese eine Anstellung verunmöglichen würde; Unterzeichnung einer entsprechenden Erklärung als Voraussetzung für die Auszahlung der Arbeitslosen-Taggelder

Nichtverlängerung des Einsatzes in einem Beschäftigungsprogramm aufgrund der Änderung der bisherigen Praxis durch die Bundesbehörde

Einstellung des Arbeitslosentaggeldes wegen selbstverschuldeter Kündigung des Arbeitsverhältnisses (nicht rechtzeitige Rückkehr aus dem Ausland)

Einwände gegen die Einstellung in der Taggeldberechtigung wegen schuldhafter Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Kritik an der Dauer des Einspracheverfahrens bei der Arbeitslosenversicherung

Einsprache gegen die Einstellung in der Taggeldberechtigung wegen Unzumutbarkeit der Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses aufgrund des Verhaltens des Arbeitgebers

Anforderungen an den Nachweis der Arbeitszeitkontrolle seitens des Arbeitgebers zum Erhalt von Kurzarbeitsentschädigung

Nichterscheinen zu einem Beratungsgespräch als Grund für neun Einstelltage in der Taggeldberechtigung

Bemessung des Taggeldes bei Teilinvalidität ohne Anspruch auf eine IV-Rente

Löschung der Einzelfirma im Handelsregister als Voraussetzung für den Erhalt von Arbeitslosentaggeldern nach zuvor (mit Hilfe der Arbeitslosenversicherung) aufgenommenen selbständiger Erwerbstätigkeit

### **AHV-Ausgleichskasse und IV-Stelle**

Unzufriedenheit mit der Invaliditätsbemessung durch die IV, welche keinen Anspruch auf eine Rente begründet

Rückerstattung von unrechtmässig bezogenen Leistungen; Bewilligung von Ratenzahlungen

Unauffindbarkeit eines Antrages auf Prämienverbilligung; Erfordernis des vollen Beweises, dass das Gesuch rechtzeitig eingereicht wurde

Beschaffung und Einreichung der nötigen Unterlagen zum Erhalt von Ergänzungsleistungen zur IV

Inkasso von AHV-Beiträgen gegenüber einem zahlungsunfähigen Arbeitgeber bei rechtskräftig veranlagten Beiträgen

Höhe der AHV-Beiträge eines Selbständigerwerbenden, welcher von der zuständigen Steuerverwaltung nach Ermessen eingeschätzt wurde

Anspruch auf Kinderzulagen bei geschiedenen Eltern und Beitritt der selbständig erwerbenden Mutter zu einer Familienausgleichskasse

Ablehnung der Revision einer IV-Rente; Klärung der Chancen einer Neu Beurteilung durch die IV-Stelle

32

33

Individuelle Prämienverbilligung und deren Bemessung beim Wohnortswechsel in den Kanton Zug

Probleme mit IV und Arbeitslosenversicherung nach Ablehnung eines Rentenanspruches durch die IV-Stelle

Fremd- und Selbstgefährdung nach Ablehnung von IV-Rente; Forderung nach einem persönlichen Gespräch mit dem beurteilenden Arzt der IV

Betreibung nach nur einmaliger Mahnung bei Nichtbezahlung der AHV-Beiträge durch den Arbeitgeber; Möglichkeit der Löschung der Betreibung mit Einwilligung der Ausgleichskasse

### **Haftung des Gemeinwesens**

Anspruch auf Schadenersatz gegenüber dem Gemeinwesen nach Überschwemmung (aus Verletzung der Aufsichtspflicht über die Gewässer)?

Vermutete Brandstiftung an einem Wohnwagen durch Unbekannte: Voraussetzungen für eine Staatshaftung sind nicht gegeben

### **Diverses**

Umgang der Verwaltung mit einer Mitteilung, welche mit «Persönlich/vertraulich» gekennzeichnet ist

Schaffung eines zusätzlichen Familiengrabes auf einem Friedhof ohne Absprache mit den Familienangehörigen des Nachbargrabes

Verlängerung des Auszugstermins gegenüber einem Mieter, der aus einer von der Bürgergemeinde vermieteten Wohnung ausziehen muss

Ablehnung der Wiedererteilung einer Taxikonzession nach Aufgabe und späterer Wiederaufnahme der selbständigen Tätigkeit als Taxifahrer

Verschiebung des Militärdienstes aus Gründen der Unentbehrlichkeit am Arbeitsplatz: Alleinige Zuständigkeit der Bundesverwaltung

Wiedererwägung eines ablehnenden Antrages auf Verschiebung des Zivildienstes wegen personeller Notsituation beim Arbeitgeber

Kritik an einer Fahrausweiskontrolle in einem öffentlichen Verkehrsmittel und nachträgliche Reduktion der Gebühr

Forderungen und Kritik einer Behindertenorganisation gegenüber einer Institution, welche öffentliche Aufgaben im Kanton Zug wahrnimmt

### **Rechtspflege**

Klären der praktischen Bedeutung eines ablehnenden Rechtsöffnungsentscheides im Betreibungsverfahren wegen nicht bezahlter Kinderunterhaltsbeiträge

Kritik an Verfahren und Urteil in einem Scheidungsverfahren; Verhalten des Betroffenen, das eine fürsorgliche Freiheitsentziehung durch den herbeigerufenen Arzt auslöst

Anordnung einer Neuschätzung des Wertes einer Liegenschaft im Pfändungsverfahren

Strafanzeige gegen eine psychisch kranke Tochter wegen körperlicher Übergriffe; Klärungsbemühungen um einen allfälligen Rückzug des Strafantrages

Ratenweise Bezahlung rechtskräftig auferlegter Verfahrenskosten; Mitwirkung bei der gütlichen Erledigung eines Strafverfahrens wegen Ehrverletzung

Verpassen einer Frist im Rechtsöffnungsverfahren: Aussichtslosigkeit eines verspäteten Gesuchs um Wiederherstellung der Frist

Forderung nach Vernichtung der Akten bei bevorstehender Einstellung des Strafverfahrens durch den Staatsanwalt

34

35

Kritik an einer Verwaltungsgerichtsentscheidung, welcher den Führerausweisentzug für drei Monate rechtfertigt

Verpassen einer Berufungsfrist durch den anwaltlichen Rechtsvertreter, Hoffen auf Gutheissung des Wiederherstellungsgesuches

Umwandlung einer Busse in Haft; Verhinderung des Vollzuges durch Bezahlung der Busse

Wunsch nach Mithilfe bei der Abfassung einer Einsprache gegen einen Strafbefehl wegen Missbrauchs von Ausweis und Schildern

Frei laufen lassen eines Hundes stellt ein gefährdendes Verhalten dar; rechtskräftige Verurteilung zu Busse und Kosten mittels Strafbefehl

### **Verwaltungsinterne Konflikte**

*Das Problem der Anonymisierung der Fälle stellt sich in diesem Bereich ganz besonders. Aus diesem Grunde werden nicht alle Fälle aufgeführt.*

Teamkonflikte am Arbeitsplatz bei bevorstehender Neubesetzung der Vorgesetztenstelle

Kritik am Verhalten der vorgesetzten Person im Zusammenhang mit der Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Funktionswechsel und Weiterbeschäftigung bei tieferem Lohn und damit Sicherung des Arbeitsplatzes

Opposition gegen die Versetzung an einen anderen Arbeitsplatz

Konflikt im Zusammenhang mit einer Mitarbeiterqualifikation mit Einbezug des behandelnden Facharztes

Inhaltliche Differenzen mit Vorgesetzten bezüglich Evaluation des Qualitätsmanagements

Gefühl, von der vorgesetzten Person als Mitarbeiter nicht ernst genommen zu werden, Verdacht des Mobbing am Arbeitsplatz

Unzufriedenheit mit Änderungskündigung in Form der Verschlechterung der Arbeitsbedingungen

Eskalierter Teamkonflikt mit nachfolgender Kündigung des Arbeitsverhältnisses gegenüber einer der beteiligten Personen

Probleme in der Zusammenarbeit am Arbeitsplatz

Formulierung des Arbeitszeugnisses nach Kündigung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitgeber und Freistellung

Eskalierter Konflikt am Arbeitsplatz mit schwerer Störung der Kommunikation

Kritik am Umgangston sowie an der Kritik «in aller Öffentlichkeit» durch die vorgesetzte Person

Diskussion um die Abgabe eines Arbeitszeugnisses bei Konflikt über die Zulässigkeit der Entlassung

Funktionsänderung aufgrund der Reorganisation am Arbeitsplatz

Schwierigkeiten mit vorgesetzter Person und Mitarbeitenden

Kritik an Führung, Umgang und Stimmung am Arbeitsplatz

Mobbingvorwurf gegenüber der vorgesetzten Person

Entwertende Äusserungen und Verhaltensweisen der vorgesetzten Person am Arbeitsplatz

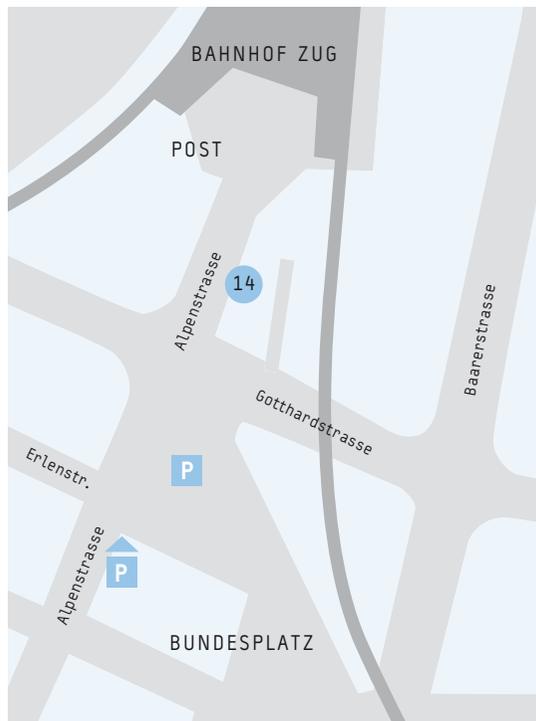
Handfester Konflikt am Arbeitsplatz nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitnehmer; Vorwurf des Stalkings gegenüber der gekündigten Person bezüglich einer Mitarbeiterin

Konflikte im persönlichen Umgang am Arbeitsplatz unter Mitarbeitenden verschiedener Stufen

Kritik an Mitarbeitenden und deren Verhalten sowie am persönlichen Umgang und an der Stimmung in einer Verwaltungseinheit

Fehlende Wertschätzung, Verständnis und Toleranz von Vorgesetzten und Mitarbeitenden

Konflikt eines Teams im Rahmen einer Reorganisation am Arbeitsplatz



## Vermittler in Konfliktsituationen Kanton Zug

**Beat Gsell**

Alpenstrasse 14

6300 Zug

Telefon 041 711 71 45

Fax 041 711 71 49

[vermittler@zug.ch](mailto:vermittler@zug.ch)

[www.zug.ch/vermittler](http://www.zug.ch/vermittler)