

Bericht 2012

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2012 zuhanden des Kantonsrats

Gemäss § 2 lit.d und § 15 Abs. 3 Ombudsgesetz vom 27. Mai 2010 berichtet die Ombudsstelle jährlich über ihre Tätigkeit. Gerne übergebe ich Ihnen hiermit meinen zweiten Bericht.

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2013

Einführung	5
Erwartungen	10
Statistik	16
Kurzbeschreibung Fälle 2012	20
Dank	34

EINFÜHRUNG

Geschätzte Mitglieder des Kantonsrats, Bevölkerung des Kantons Zug, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung

Es freut mich, Ihnen den zweiten Bericht über die Tätigkeit der Ombudsstelle Kanton Zug übergeben zu dürfen. Auch im zweiten Berichtsjahr wurden die Dienstleistungen der Ombudsstelle Kanton Zug rege in Anspruch genommen und wir hoffen, mit unseren Bemühungen einen Beitrag an die Befriedung im Kanton Zug und die Vermeidung von unnötigen Verfahren beigetragen zu haben.

Wir mussten aber auch einige wenige Ratsuchende enttäuschen, da wir uns von der Justiz und von der anwaltlichen Vertretung abgrenzen müssen¹. Zudem stellen wir bei unseren Abklärungen oftmals fest, dass die Behörden durchaus rechtmässig und angemessen handeln, was von den Ratsuchenden nicht immer leicht zu akzeptieren ist.

Der Kanton Zug ist nach wie vor der einzige Zentralschweizer Kanton, der seiner Bevölkerung diese Dienstleistung kostenlos anbietet. Es freut mich aber sehr, dass per Anfang 2014 die Stadt Luzern eine Ombudsstelle anbietet und somit eine weitere parlamentarisch gewählte Ombudsperson ihre Tätigkeit in der Zentralschweiz aufnehmen wird. Auch der Kanton Obwalden hat die Vorarbeiten zur Schaffung einer gesetzlichen Grundlage für eine parlamentarische Ombudsstelle aufgenommen. Diese erfreulichen Entwicklungen sind sicher auch teilweise auf die positiven Erfahrungen im Kanton Zug zurückzuführen.

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45, Fax 041 711 71 49

ombudsstelle@zug.ch
www.ombudsstelle-zug.ch

¹ Vgl. Seite 10 ff.

Die Fallzahlen sind im Berichtsjahr in etwa im bisherigen Rahmen geblieben, bei einer leichten Steigerung der Anfragen². Wir haben weiterhin mit 1.55 von bewilligten 1.7 Stellenprozenten gearbeitet (Ombudsfrau 80 %, juristische Mitarbeiterin 40 %, administrative Mitarbeiterin 35 %) und konnten alle Fälle innert angemessener Frist behandeln und erledigen. Insbesondere bei dringenden Fällen sind wir bestrebt, Besprechungstermine am gleichen oder folgenden Tag anzubieten, sicher aber eine Möglichkeit innert Wochenfrist zu finden. Sind Abklärungen bei Behörden notwendig, so bemühen wir uns auch hier um Effizienz. Das kann bedeuten, dass einzelne Behörden von uns ein Erinnerungsschreiben erhalten, wofür wir an dieser Stelle um Verständnis bitten. Die Öffnungszeiten an vier Tagen pro Woche und der unkomplizierte Zugang zur Ombudsstelle haben sich bewährt und wurden beibehalten.

In diesem Berichtsjahr fand wiederum ein wertvoller Austausch zwischen den parlamentarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz³ statt. Am 9. Mai 2012 durfte ich meine Kolleginnen und Kollegen im Sitzungszimmer des Stadthauses Zug begrüssen, wofür ich mich an dieser Stelle nochmals ganz herzlich beim Stadtrat Zug bedanke. Am 12. September 2012 fand das Treffen beim Ombudsmann im Kanton Zürich statt und am 12. November 2012 hat uns die Ombudsfrau der Stadt Winterthur zur Sitzung empfangen.

Meine persönliche Weiterbildung im Bereich Beratung durfte ich im März mit einem Seminar bei Dr. Rainer Krabbe zum Thema «Umgang mit Emotionen in der Mediation» und im August mit einem Seminar zur «Kommunikation mit MigrantInnen» der Fachstelle für Beratung und Integration von Ausländerinnen

² Vgl. Statistik Seite 16

³ Organisiert in der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)

und Ausländern (fabia) ergänzen. Zudem hat die Vereinigung VPO+ im November eine Weiterbildung für Ombudspersonen organisiert, welche sich mit dem neuen Gesetz zum Kindes- und Erwachsenenschutz befasste, insbesondere mit den daraus speziell für die Ombudsstellen allenfalls neu entstehenden Problemen und Fragen. Die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit diesem neuen Gesetz durfte ich anlässlich eines Anlasses des Anwaltsvereins Zug ebenfalls im November vertiefen. Ich bedanke mich für die grosszügige Einladung. Selbstverständlich habe ich auch weiterhin meine Tätigkeit mittels Intervention und Supervision reflektiert. Wie immer wird dabei die Vertraulichkeit durch Anonymisierung der Fälle gewahrt.

Der informelle und persönliche Austausch mit dem stellvertretenden Ombudsmann, Pascal Schuler, fand im Berichtsjahr im Mai und Dezember statt.

Da es im ersten Berichtsjahr nicht möglich war, den fallunabhängigen persönlichen Kontakt mit allen Abteilungen der gemeindlichen und kantonalen Verwaltung und allen Trägern öffentlicher Aufgaben zu pflegen, habe ich in diesem Jahr weitere Amtsstellen und Beratungsstellen besucht, um die Dienstleistungen der Ombudsstelle näher zu erläutern und meine Person vorzustellen. Konkret konnte ich mich im Rahmen von Gemeinderatssitzungen bei weiteren Gemeinden vorstellen. Zudem habe ich die AHV-Ausgleichskasse, ConSol, die Zugerland Verkehrsbetriebe, die Fachstelle Migration, die ambulanten psychiatrischen Dienste (APD), die Beratungsstelle Triangel und das Fachzentrum effzett der Frauenzentrale Zug besuchen dürfen. Ein interessanter Austausch hat auch mit den Schulleiterinnen und Schulleitern des Kantons

Zug stattgefunden. Überall wurde ich mit grossem Interesse und sehr viel Wertschätzung empfangen, wofür ich mich nochmals herzlich bedanke. Weiter führte ich Besprechungen mit den Personalleitern der Stadt Zug und des Kantons Zug, um die künftige Zusammenarbeit, aber auch die Abgrenzungen zu diskutieren. Zudem erhielt ich an den Einführungstagen für neue Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung Gelegenheit, die Ombudsstelle und meine Person kurz vorzustellen, was ich sehr schätze.

Die Existenz und die Dienstleistungen der Ombudsstelle Kanton Zug werden der Bevölkerung durch unsere Webseite näher gebracht, die wir am 1. März 2012 erfolgreich aufschalten konnten. Sie wurde bis Ende Jahr von 2443 Besuchern genutzt.

Anfang April konnte ich mit dem Staatsarchivar Ignaz Civelli die Besonderheit bei der Archivierung der Akten der Ombudsstelle Kanton Zug ausführlich diskutieren. Es galt, das Forschungsinteresse künftiger Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen genau so zu berücksichtigen wie das berechtigte Geheimhaltungsinteresse der Ratsuchenden, d.h. deren besonders schützenswerte Personendaten. Beträgt die ordentliche Schutzfrist gemäss Archivgesetz des Kantons Zug 30 Jahre, so haben wir für die Akten der Ombudsstelle eine verlängerte Schutzfrist von 100 Jahren vereinbart. Die Vertragsunterzeichnung erfolgte am 4. Juli.

Im Berichtsjahr wurde ich bei den folgenden Vernehmlassungsverfahren eingeladen, aus Sicht der Ombudsperson Gedanken einzubringen:

- Gesetz betreffend Anpassung kantonaler Erlasse an den Rahmenbeschluss 2008/977/JI des Rates der Europäischen Union vom 27. November 2008 über den Schutz personenbezogener Daten, die im Rahmen der polizeilichen und justiziellen Zusammenarbeit in Strafsachen verarbeitet werden sowie Gesetzesänderungen, insbesondere am Gesetz über die Ombudsstelle Kanton Zug
- Änderung des Gesetzes über das Arbeitsverhältnis des Staatspersonals vom 1. September 1994 (Personalgesetz)
- Teilrevision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes und Verordnung über die elektronische Übermittlung im Verwaltungsverfahren
- Totalrevision Geschäftsordnung des Kantonsrates
- Totalrevision des Kantonsratsbeschlusses über die Geschäftsordnung des Regierungsrates

ERWARTUNGEN

Die Erwartungen der Ratsuchenden an die Ombudsstelle und ihre Hoffnungen sind gross. Zu unserem Bedauern können wir diesen Ansprüchen aufgrund des gesetzlichen Auftrages nicht immer gerecht werden.

Die Ombudsstelle ist nicht Teil der Justiz und hat keine Entscheidungsbezugnis. Die Hoffnungen gehen jedoch manchmal dahin, dass die Ombudsfrau Urteile der Gerichte aufheben und/oder korrigieren kann, dass sie dem Richter mitteilen kann, wie zu entscheiden ist, dass sie die Verwaltung mittels einer zwingenden Verfügung zu diesem oder jenem Tun anhalten kann. Diese Hoffnungen müssen wir enttäuschen, was bei Ratsuchenden ab und zu ein unguutes Gefühl hinterlässt. Dann hören wir Vorwürfe, wir würden sie im Stich lassen oder niemand würde ihnen helfen.

Werden uns Gerichtsurteile zur Prüfung vorgelegt, so müssen wir uns darauf beschränken, den Ratsuchenden die Begründungen zu erklären und die weiteren Möglichkeiten aufzuzeigen. Bei rechtskräftigen Entscheiden bemühen wir uns, den Ratsuchenden bei der Akzeptanz zu helfen. Wir erläutern die gesetzlichen Grundlagen möglichst einfach und zeigen auf, weshalb im konkreten Fall dies oder jenes nicht oder nicht ganz so berücksichtigt werden konnte, wie die betroffene Person das erwartet. Häufig hilft dieses Eingehen auf die Fragen und Zweifel der Ratsuchenden. Sind noch Rechtsmittel gegen den Entscheid möglich, so zeigen wir die weiteren Schritte auf und helfen bei der Frage, ob es sinnvoll wäre, eine anwaltliche Vertretung beizuziehen. Wir werden auch häufig gebeten, Empfehlungen für Anwälte oder Anwältinnen abzugeben, was wir aus Gründen der Objektivität und Neutralität ebenfalls nicht tun können.

Wir verweisen in diesen Fällen auf die Webseiten des Anwaltsvereins des Kantons Zug oder des Vereins Mediation Zug und erklären, wie vorzugehen ist.

Ab und zu erwarten Ratsuchende, die bereits ein Verfahren in Gang gesetzt haben, dass die Ombudsfrau parallel zu diesem Verfahren tätig wird. Auch hier sehen wir uns Abgrenzungsschwierigkeiten gegenüber und müssen ab und zu Hoffnungen enttäuschen. Hat die Verwaltung einmal mittels Verfügung entschieden, wurde aber noch kein Rechtsmittel gegen die Verfügung ergriffen, so steht einer Vermittlung durch die Ombudsstelle nichts im Weg. Verfügungen, die noch nicht von einem Richter beurteilt wurden, können von der Verwaltung zurückgenommen oder abgeändert werden. Wir können in diesen Fällen nach gründlicher Prüfung der Unterlagen und Anhörung der entsprechenden Behörde seitens der Ombudsstelle für eine Überprüfung der Verfügung plädieren, wenn wir zum Schluss kommen, der Fall könnte auch anders beurteilt werden. Dabei bleibt es aber immer im Ermessen der Behörde, ob sie dieser Bitte nachkommen will. Wurde hingegen bereits ein Rechtsmittel gegen den Entscheid der Behörde ergriffen, so ist das Verfahren Teil der Justiz und damit dem Wirkungsbereich der Ombudsstelle entzogen. Auch diese Abgrenzung ist für die Ratsuchenden schwierig zu verstehen.

Wir müssen manchmal den Ratsuchenden auch empfehlen, ein Rechtsmittel zu ergreifen, um eine demnächst ablaufende Frist zu wahren, erklären uns aber gleichzeitig zu einem Vermittlungsversuch bereit. Denn ist die Vermittlung erfolgreich, kann das Rechtsmittel in der Folge zurückgezogen werden. Auf jeden Fall aber bleibt so die Frist gewahrt. Wir bemühen uns, den Ratsuchenden diese schwierige Abgrenzungsschwierigkeit zu erklären, stossen dabei aber häufig auf Unverständnis und Enttäuschung.

Eine weitere Problematik besteht in Fällen, in denen sich Ratsuchende auch anwaltlich vertreten lassen. Wir fragen deshalb immer, ob der Anwalt oder die Anwältin weiss, dass die Ombudsstelle aufgesucht wurde und ob wir Rücksprache nehmen können. Nur wenn dies bejaht wird, prüfen wir, ob für die Dienstleistungen der Ombudsstelle überhaupt Raum und ein Bedarf besteht. Das ist immer sinnvoll, wenn wir im konkreten Fall Vorgehensweisen und/oder Verfahrensabläufe einer Behörde sehen, die ganz grundsätzlich überdacht werden sollten und für alle weiteren gleich gelagerten Fälle von Bedeutung sein könnten.

Enttäuscht sind auch alle Ratsuchenden, die von der Ombudsfrau eine quasi-anwaltliche Vertretung erwarten. Immer wieder werden wir angefragt, ob die Ombudsfrau als Vertrauensperson für ein Gespräch mit Behörden zur Verfügung stehen würde. Ab und zu wird auch die Überprüfung von Verträgen mit der Verwaltung gewünscht, oder es werden Rechtsauskünfte eingeholt für Kollegen oder Kolleginnen. Auch diesen Wünschen können wir nicht immer gerecht werden. Wir beraten nur im direkten Kontakt mit einer ratsuchenden Person und nur auf der Basis eines konkreten Sachverhalts. Wir vermitteln erst, wenn wir uns beide Seiten angehört und allenfalls die Akten studiert haben und uns ein umfassendes Bild der Sachlage machen konnten. Eine Begleitung durch die Ombudsfrau als Vertrauensperson zu einem Gespräch ist nicht möglich, aber wir bieten in solchen Fällen immer die Moderation einer Aussprache zwischen den Beteiligten an.

Diesen wenigen Fällen, die auch für uns nicht einfach sind, stehen jedoch die vielen erfolgreichen Beratungen und Vermittlungen gegenüber. Wir sind froh, dass wir zahlreichen Ratsuchenden mit unserer Dienstleistung Hilfe anbieten konnten.

STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Fällen. Ist kein persönlicher Kontakt und keine Intervention bei einer Behörde notwendig, so erledigt sich die Beratung in einem Telefongespräch oder einem Mailkontakt. Wir erfassen diese Kontakte als Anfragen und archivieren nur unsere Notizen zum einmaligen Vorgang. Finden hingegen persönliche Besprechungen statt, studieren wir Unterlagen oder nehmen wir Einsicht in die Akten der Verwaltung, werden Abklärungen bei der Behörde oder bei Dritten notwendig oder ist ein Vermittlungsgespräch angezeigt, so eröffnen wir einen Fall und legen ein Dossier an. Im Berichtsjahr haben wir mit 11 pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 159 (163)⁴ neue Fälle und 178 (126) neue Anfragen eingegangen. Davon konnten wir 158 Fälle erledigen. 12 pendente Fälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen.

In 40.9% (40.5) der Fälle wurden wir von Frauen, in 45.3% (52.8) von Männern angefragt. Die übrigen Fälle verteilen sich auf 7.5% (5.5) Paare und Familien, 3.1% (1.2) juristische Personen, 1.9% (0) Verwaltung und 1.3% (0) Träger öffentlicher Aufgaben. Erneut ist die Altersgruppe der 45–54 Jährigen mit 31.5% (34.8) der Fälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist zurückgegangen und liegt mit 13.4% (24.8) unter dem Durchschnitt der ausländischen Bevölkerung im Kanton Zug von 25.9%. 28 (26) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

⁴ Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 37.9% (29.5) und derjenige der Gemeinden bei 26.7% (40.5) der Fälle. In 5% (1.2) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 5.6% (4.3) Träger öffentlicher Aufgaben. Die verwaltungsinternen Konflikte sind mit 24.2% (19.7) beteiligt.

Diese Zahlen geben einen ungefähren Eindruck der Beteiligten an einem Konflikt, sagen aber nichts aus über das Ausmass der notwendigen Bemühungen. Wir erfassen statistisch die persönlichen Kontakte, jedoch nicht die umfangreiche Korrespondenz oder den Aufwand für die Akteneinsicht. Es haben 164 (178) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 10 (24) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 8 (9) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 136 (120) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 162 (205) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 29 (42) Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 96 (112) der erfassten Fälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 62 (71) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Die Anfragen sind im Vergleich zum Vorjahr markant gestiegen. Es haben 164 (112) Privatpersonen und 14 (14) Behörden um Rat angefragt.

Insgesamt zeigen diese Zahlen, dass die Dienstleistungen der Ombudsstelle Kanton Zug in etwa im gleichen Ausmass in Anspruch genommen wurden wie im Vorjahr.

Statistik in Tabellen

Wie letztes Jahr erlaube ich mir den Hinweis, dass die Zahlen der folgenden Statistik mit Vorsicht zu interpretieren sind. Die Verteilung auf die einzelnen Direktionen, Gemeinden und Verwaltungsstellen ist abhängig von der Intensität des Kontakts zur Bevölkerung. Es lassen sich aus der Anzahl der Fälle keine Rückschlüsse ziehen auf die Qualität der entsprechenden Behörde oder Direktion. Am häufigsten sind wie bisher Fälle, die in den Zuständigkeitsbereich der Volkswirtschaftsdirektion und der Sicherheitsdirektion fallen. Dies lässt sich damit erklären, dass bei diesen Direktionen die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse und die Invalidenversicherung, die Polizei und das Strassenverkehrsamt geführt werden. Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Fälle aus den Bereichen Sozialhilfe und Bausachen.

Statistik	2012		2011	
Total der eingegangenen Fälle	159		163	
Pendenzen aus dem Vorjahr	11		31	
erledigt	158		183	
pendent (per 31.12.)	12		11	
Personen				
Frauen	65	40.9 %	66	40.5 %
Männer	72	45.3 %	86	52.8 %
Paare/Familien	12	7.5 %	9	5.5 %
juristische Personen	5	3.1 %	2	1.2 %
Verwaltung	3	1.9 %	-	
Träger öff. Aufgaben	2	1.3 %	-	
	159	100.0 %	163	100.0 %
Alter				
Minderjährige	0	0.0 %	0	0.0 %
18-24	1	0.7 %	3	1.9 %
25-34	12	8.1 %	11	6.8 %
35-44	27	18.1 %	26	16.1 %
45-54	47	31.5 %	56	34.8 %
55-64	39	26.2 %	42	26.1 %
65 und darüber	23	15.4 %	23	14.3 %
	149	100.0 %	161	100.0 %
Nationalität				
Schweizerinnen/Schweizer	129	86.6 %	121	75.2 %
Ausländerinnen/Ausländer	20	13.4 %	40	24.8 %
	149	100.0 %	161	100.0 %
Wohnort/Sitz				
innerhalb Kanton Zug	131		137	
ausserhalb Kanton Zug	28		26	
	159		163	

Statistik	2012		2011	
Beteiligte/Konfliktart				
Konflikte mit kantonalen Stellen	61	37.9 %	48	29.5 %
Konflikte mit kantonalen Stellen/Gemeinden mitbeteiligt	8	5.0 %	2	1.2 %
Konflikte mit Gemeinden	43	26.7 %	66	40.5 %
Verwaltungsinterne Konflikte	35	21.7 %	20	12.3 %
Unzuständigkeit	1	0.6 %	8	4.8 %
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	9	5.6 %	7	4.3 %
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	4	2.5 %	12	7.4 %
	*161	100.0 %	163	100.0 %
Vermittlungstätigkeit				
persönliche Besprechungen mit anfragenden Personen	164		178	
Augenscheine vor Ort	0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	10		24	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	8		9	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	136		120	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	162		205	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	29		42	
Erledigungsart				
mittels Beratung	96	60.8 %	112	61.2 %
nach Beratung mit Verwaltung	62	39.2 %	71	38.8 %
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0 %	0	0.0 %
	158	100.0 %	183	100.0 %
Anfragen				
von Privaten	164		112	
von Verwaltung/Behörde	14		14	
	178		126	

*in zwei Fällen zwei Beteiligte

Statistik	2012		2011	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden				
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	8		2	
Behörden allgemein	4	3.7%	0	0.0%
Direktion des Innern	4	3.7%	3	3.7%
Direktion für Bildung und Kultur	4	3.7%	1	1.3%
Volkswirtschaftsdirektion	18	16.8%	13	16.2%
Baudirektion	7	6.6%	3	3.7%
Sicherheitsdirektion	18	16.8%	16	20.0%
Gesundheitsdirektion	2	1.9%	1	1.3%
Finanzdirektion	6	5.6%	7	8.8%
Verwaltungsinterne Fälle	18	16.8%	10	12.5%
Träger kant. Aufgaben extern	9	8.5%	7	8.8%
Träger kant. Aufgaben intern	4	3.7%	12	15.0%
Rechtspflege:				
- Gerichte	7	6.6%	4	5.0%
- Strafuntersuchungsbehörden	6	5.6%	3	3.7%
Total*	107	100.0%	80	100.0%

Statistik	2012		2011	
Beteiligte Gemeinden				
Fälle mit Beteiligung Kanton	8		2	
Zug	6	8.8%	22	28.2%
Oberägeri	5	7.4%	2	2.6%
Unterägeri	9	13.2%	6	7.6%
Menzingen	0	0.0%	6	7.6%
Baar	8	11.8%	13	16.7%
Cham	10	14.7%	3	3.8%
Hünenberg	2	2.9%	0	0.0%
Steinhausen	4	5.9%	8	10.2%
Risch	2	2.9%	6	7.6%
Walchwil	4	5.9%	1	1.3%
Neuheim	1	1.5%	2	2.6%
Verwaltungsinterne Fälle	17	25.0%	10	12.8%
Total*	68	100.0%	79	100.0%
Gemeinden				
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	17	33.3%	26	36.6%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)	9	17.7%	18	25.4%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	11	21.6%	11	15.5%
Schule	4	7.8%	8	11.3%
Betreibungssachen	3	5.9%	3	4.2%
Erbsachen	0	0.0%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	3.9%	2	2.8%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	2	3.9%	3	4.2%
Bürgergemeinde	3	5.9%	-	
Total	51	100.0%	71	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (159) ergeben sich dadurch, dass z. T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und bei einem Fall die Ombudsstelle nicht zuständig war.

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2012

AHV Ausgleichskasse / IV-Stelle

Erfolglose Versuche einer Privatperson, der IV-Stelle Adressänderung mitzuteilen

Probleme mit Rückforderung von Ergänzungsleistungen

Beanstandung langer Verfahrensdauer / Fehlende Information über Koordination und Leistungen der verschiedenen Sozialversicherungen

Ausgewiesener Pflegekostenbeitrag der Gemeinde wurde bei Berechnung der Ergänzungsleistungen nicht miteinbezogen / Kritik an der damit verbundenen Rückforderung / Wunsch nach Überprüfung

Unklarheiten betreffend Kürzung der Ergänzungsleistungen / Erklärung über Anrechnung von Lehrlingslohn / Vorwurf an IV, bei Neuberechnung der Ergänzungsleistungen von falschem Vermögen ausgegangen zu sein

Probleme mit der AHV wegen Beiträgen als Nichterwerbstätiger, fehlender Information, Androhung von Betreibung und Zustellung des Zahlungsbefehls durch Polizei / Wut und Frustration gegenüber Behörden allgemein

Enttäuschung im Zusammenhang mit abgelehnten IV-Anträgen trotz grossen Beschwerden / Hinweis auf Unzuständigkeit und rechtliche Möglichkeiten

Wunsch nach Klärung, warum Beitragspflicht für nicht erwerbstätige Person gemäss Ausgleichskasse nicht erfüllt sein soll / Gefühl, nicht ernst genommen zu werden / Beanstandung der Tonalität von Angestellten der Ausgleichskasse

Gefühl des Schikaniert-Werdens im Zusammenhang mit der Rückforderung von Ergänzungsleistungen durch die Ausgleichskasse infolge Mietzinssenkung trotz rechtzeitiger Mitteilung / Vorwurf der langen Verfahrensdauer

Problem, die Abläufe der Ausgleichskasse im Zusammenhang mit Beitragsabrechnungen resp. Beitragszahlungen zu verstehen / Vorwurf der Doppelrechnungen

Fragen zur Anerkennung der selbständigen Erwerbstätigkeit durch die AHV

Arbeitslosenversicherung, Arbeitsvermittlung

Kürzung der Arbeitslosentaggelder im Zusammenhang mit Auslandsaufenthalt infolge gesundheitlicher Probleme eines Familienmitgliedes

Gefühl, zwischen Leistungsträgern hin und her geschoben zu werden / Wunsch nach umfassenderen Informationen durch Amtsstellen im Zusammenhang mit Leistungen aus Sozialversicherungen

Gefühl des Hin- und Hergeschoben-Seins zwischen Sozialamt, Arbeitslosenkasse und RAV im Zusammenhang mit verzögerter Auszahlung der Taggelder / Beanstandung der Tonalität des RAV-Mitarbeiters

Finanzielle Schwierigkeiten aufgrund der Tatsache, dass trotz Anmeldung vor fünf Monaten noch immer kein Taggeld ausbezahlt wird und stattdessen ständig neue Unterlagen eingefordert werden / Kritik an der Kommunikationsweise

Fragen zu Einstelltagen wegen ungenügender Zahl der Stellenbewerbungen

Unverständnis gegenüber Kürzung von Arbeitslosentaggeld infolge ungenügender Arbeitsbemühungen vor der Anmeldung, d. h. während der Kündigungsfrist / Vorwurf der fehlenden Information

Kritik an Verfahrensdauer / Wunsch nach baldiger Entscheidung im Zusammenhang mit der Anfechtung der Ablehnungsverfügung betreffend Anspruchsberechtigung

Bau, Land- und Forstwirtschaft, Gewässer

Rückzug eines Kaufangebotes durch die Gemeinde und Enteignungsandrohung nach erfolgter Einsprache durch einzelne Mitglieder einer Eigentümergemeinschaft

Fragestellungen im Zusammenhang mit der Planung eines Neubaus innerhalb der Ortsbildschutzzone

Gefühl der Ungleichbehandlung im Zusammenhang mit der Erteilung von Bewilligungen für Anzeigetafeln

Vorwurf der Ungleichbehandlung in der Anwendung des Raumplanungsgesetzes betreffend Baute in der Landwirtschaftszone / Nachbarschaftsstreit

Vorwurf der Untätigkeit an Gemeinde im Zusammenhang von ohne Baubewilligung erstellten Bauten

Gefühl, vom Amt für Wald und Wild speziell hart und nicht nach dem Grundsatz «Gleiches Recht für alle» behandelt zu werden

Unzufriedenheit mit erteilter Akteneinsicht wie auch mit Informationen über Ausgang von Bohrungen

Kritik an Gemeinde, vor Abstimmung über Einzonung falsch informiert zu haben / Vorwurf der Korruption eines Gemeinderatmitglieds / Fehlende Vorkehrungen zur Sicherheit der Fussgänger bei Gemeindestrasse

Vorwurf, Einleitung einer geplanten Meteorwasserleitung in den See entspreche nicht den gemeindlichen Abstimmungsunterlagen / Frage der Zweckentfremdung von Krediten

Reklamation bei der Gemeinde betreffend Beleuchtung einer Strasse / Wunsch nach Klärung durch die Ombudsstelle

Bitte an Ombudsfrau, kantonale und gemeindliche Behörden zu sensibilisieren, um künftigen Missständen vorzubeugen, nachdem eine Beschwerde in Bausachen vor Bundesgericht erfolgreich war

Auflagen für Umbau eines schützenswerten Objekts / Klärung der Frage, wer Mehrkosten übernimmt und wie vorzugehen ist / Frage der Zulässigkeit von Auflagen und Grenzen des Ermessens

Angedrohte Enteignung durch die Gemeinde infolge Einsprache gegen das Bauvorhaben der Gemeinde

Gefühl der Ungleichbehandlung, Willkür und Benachteiligung durch die Behörden und die Natur- und Landschaftskommission im Zusammenhang mit einem Baugesuch in der übrigen Bauzone / Vorwurf der Verfälschung

Betreibungs- und Konkursachen

Drohende Pfändung / Erkundigung im Zusammenhang mit Begleitung für Behördengänge

Vorwurf der unrechtmässigen Terminansetzung und Verfahrensfehler durch das Betreibungsamt im Zusammenhang mit der Pfändung für eine Forderung der Krankenkasse

Probleme im Zusammenhang mit einem Rechtsöffnungsverfahren

Unklarheiten betreffend Ablauf des Verfahrens / Vorwurf, Urkunden unterschreiben zu müssen, ohne diese vorgängig lesen zu dürfen / Gefühl der harschen und ungeduldigen Kommunikation

Bürgerrecht, Aufenthalt

Abmeldung durch Gemeinde gegen den Willen der Person infolge Unerreichbarkeit / Wegfall des zivilrechtlichen Wohnsitzes

Probleme im Zusammenhang mit Neuausstellung eines Passes / Feststellung, wonach der im bisherigen Pass eingetragene und von der anfragenden Person seit langer Zeit verwendete Vorname nicht mit dem offiziellen, im Heimatschein aufgeführten Vornamen, übereinstimmt / Unverständnis gegenüber amtlicher Aufforderung, Vornamensänderung vorzunehmen

Vorwurf an Bürgerrat, im Einbürgerungsverfahren entwürdigend behandelt worden zu sein

Erfolgloser Antrag einer Ehefrau auf Wiedererteilung einer Aufenthaltsbewilligung für ihren freiwillig ausgereisten Ehemann nach Ablauf der Einreisesperre / Bitte um Prüfung

Antrag auf Neuausstellung eines Ausweises für ein Kind wird storniert mit dem Hinweis, der bisherige Schweizer Ausweis sei irrtümlich ausgestellt worden / Bitte um rechtliche Beurteilung und Empfehlung für weiteres Vorgehen

Probleme beim Einbürgerungsverfahren / Vorwurf der unwahren und unrechtmässigen Sachverhaltserhebung durch Bürgerrat / Vorwurf der untauglichen Kriterienwahl

Diverses

Beratung im Hinblick auf eine problematische Bürgerversammlung

Hinweis und Bitte hinsichtlich der Gestaltung von Gedenkfeiern

Vorwurf des mangelnden Dienstleistungswillens einer kantonalen Behörde gegenüber einer berufstätigen Privatperson

Unverständnis gegenüber Schreiben und Auflagen des Veterinäramtes im Zusammenhang mit Hundevorfall

Vorwurf an Gemeinde, in Bezug auf Sitzverlegung einer Firma untätig zu sein

Vorwurf an Liegenschaftsverwaltung, im Mietzins inbegriffene Dienstleistungen nicht auszuführen / ungerechtfertigte Mietzinserhöhung

Abgrenzungsfragen zwischen Anwaltstätigkeit, Tätigkeit der Ombudsperson und des Vermittlers in Konfliktsituationen anhand einer konkreten Anfrage zu einem Geschäft des Vermittlers in der Frage einer Deponie

Probleme im Zusammenhang mit der Eintragung einer Partnerschaft / Widerruf der Aufenthaltsbewilligung des Partners infolge Auflösung einer früheren eingetragenen Partnerschaft und ablaufendes Visum

Kritik an der Vergabepaxis (Submission) / Gefühl der Benachteiligung und Bitte um Aussprache am runden Tisch

Groll gegen alle Behörden und ehemaligen Arbeitgeber / Drohung mit Gewalt

Konflikt zwischen verschiedenen Stellen, die alle die gleiche Asylantenfamilie betreuen / Moderation einer Aussprache

Kritik an Vergabepaxis / Vorwurf, es fehle an erforderlichen Ausschreibungen

Gesundheit

Probleme mit Auflagen der Heilmittelkontrolle in einer Arztpraxis / Frage nach Vorgehensmöglichkeiten und Frage der Angemessenheit

Unverständnis über Verschreibung nicht kassenpflichtiger Medikamente im Rahmen einer ambulanten Operation / Vorwurf der mangelnden Aufklärung

Kritik an Heimrechnung für die Mutter und Erklärungsbedarf betreffend Rechnung für ambulante Pflege

Rechtspflege

Unzufriedenheit mit Strafbefehl gegen minderjährigen Sohn / Frage der Verhältnismässigkeit

Unentgeltliche Rechtspflege / Kritik am Vorgehen und der Tonalität der Gerichtskasse im Zusammenhang mit der Rückforderung von Gerichts- und Anwaltskosten infolge neuen Vermögens

Finanzielle Bedrängnis / Besprechung von Vorgehensmöglichkeiten im Zusammenhang mit der Auferlegung von Verfahrenskosten / Hinweis auf Möglichkeit eines Erlassgesuches

Empörung betreffend Nichtanhandnahmeverfügung wegen Hausfriedensbruchs / Vorwurf des mangelnden Gerechtigkeits sinns und einer verdrehten Rechtsauffassung / Vorwurf der Verfahrensverzögerung

Unklarer Stand des Verfahrens bei der Staatsanwaltschaft im Zusammenhang mit einer von der ratsuchenden Person vor drei Jahren erstatteten Anzeige betreffend Veruntreuung

Verfahren gegen Kostenaufgabe nach Gebührentarif bei Grundbuchübertragung / Abweisender Entscheid des Regierungsrats / Ärger über unverständliche Juristensprache und Dauer des Verfahrens

Rundumschlag gegen alle «Rechtsverdreher» und Politiker im Kanton Zug nach Erhalt einer Rechnung des Gerichts / Versuch, mit Person in Kontakt zu treten

Mühe mit der Akzeptanz eines Gerichtsentscheides betreffend vorsorgliche Massnahmen im Zusammenhang mit dem Besuchsrecht / Vorwürfe an die Adresse der Beistandsperson und der Vormundschaftsbehörde / Klärung der Zuständigkeit infolge eines laufenden Verfahrens und anwaltlicher Vertretung im Verfahren

Zahlungsschwierigkeiten betreffend auferlegte Gerichts- und Verfahrenskosten im Zusammenhang mit einem Strafverfahren / Bitte um Beratung

Vorwurf einer ratsuchenden Person, Anzeige, Verhaftung, Untersuchung und Verurteilung in strafrechtlichem Fall seien in unwürdiger Weise erfolgt / Zudem sei Zwang ausgeübt worden, den Straftatbestand schriftlich zu anerkennen

Vorwurf eines deutschen Aktionärs einer schweizerischen Aktiengesellschaft in Liquidation an Kantonsgericht, einen unfähigen Liquidator eingesetzt zu haben / Unzuständigkeit

Schule / Ausbildung

Vermittlung zwischen Behörden, Lehrperson und Eltern nach Eskalation / Handlungsmöglichkeiten auf operativer und strategischer Ebene bei Konfliktsituationen

Problem mit Internatsleitung / Gefühl, als Mutter im Stich gelassen zu werden

Vorwurf, ein Eintrag im Zeugnis eines Schülers im Zusammenhang mit einem Wahlpflichtfach sei diskriminierend

Unverständnis gegenüber negativem Stipendiengesuchentscheid für die Kinder, welche vom Vater keine Alimente erhalten

Kritik an der Ablehnung eines Repetitionsgesuches / Abgrenzung zum Verfahren bei der Übertrittskommission infolge fehlender Einigung betreffend Oberstufenzuweisung

Mutmassliche Sachbeschädigung durch einen Schüler auf einem Schulausflug / Schadenssumme bringt Eltern in finanzielle Bedrängnis / Bitte um Prüfung, ob Schaden ratenweise behoben werden kann oder ob andere Möglichkeiten bestehen

Sozialhilfe

Unverständnis gegenüber Sozialamt, welches nach Abrechnung mit rückwirkenden Zahlungen der IV den daraus entstandenen Positivsaldo zurückbehalten will

Schwierigkeiten, aufgrund diverser Umbuchungen Abrechnungen der Sozialhilfe nachvollziehen zu können / Unklarheiten betreffend Höhe und Zustandekommen einer Rückzahlungsverpflichtung / Bitte um Hilfe bei der Wohnungssuche, da Sozialhilfe diese verweigere

Klärung der Frage, ob die Sozialhilfebehörde gegen den Willen der betroffenen Person den vorzeitigen Bezug der AHV-Rente anordnen kann

Unklarheiten einer ratsuchenden Person, ob Sozialhilfe für Kosten der Billag sowie für Krankenkassenkosten (Selbstbehalt / Franchise) aufkommen muss

Unverständnis gegenüber Kürzung der Integrationszulage ohne vorgängige Verwarnung und ohne Gewährung des rechtlichen Gehörs / Verweigerung einer anfechtbaren Verfügung

Vorwurf, Prüfung eines Kostenvoranschlags im Zusammenhang mit einer notwendigen Zahnbehandlung zu verzögern / Wunsch nach Wechsel der Beratungsperson / Unklarheiten betreffend Konkubinatsbeitrag

Unklarheiten darüber, ob und welche Auflagen der Sozialdienst erteilen kann

Probleme mit dem Sozialdienst wegen Mietzinsgarantie / Bitte um Klärung

Fragen zu Rückforderung und Neuberechnung infolge Wohngemeinschaft / Kritik am Umgangston der betreuenden Person und Gefühl der fehlenden Unterstützung

Frage der nachträglichen Übernahme von gesundheitsbedingt anfallenden Taxikosten und Kosten für Spitex-Mahlzeitendienst durch den Sozialdienst, trotz fehlender vorgängiger Information des Sozialdienstes durch den Bezüger

Sozialdienst verlangt, dass volljährige Tochter sich selbst anmeldet und dass Verkauf des Anteils an einem Haus im Gesamteigentum einer Erbengemeinschaft geprüft wird / Prüfung von Alternativen zum Verkauf / Unterzeichnung einer Abtretungserklärung

Vorwurf an Sozialdienst, Unterstützung werde zu Unrecht gekürzt / Vorwurf an Betreuungsperson, Schweigepflichtverletzung begangen zu haben, indem sie ungefragt mit Ärzten telefoniert habe

Unklarheiten im Zusammenhang mit dem Berechnungsbudget des Sozialamtes mit Anrechnung der Teilinvalidenrente

Vorwurf, Sozialdienst habe Zwang ausgeübt, Schuldanererkennung zu unterzeichnen und monatliche Unterstützung von dieser Unterschrift abhängig gemacht / Wunsch nach Klärung im Zusammenhang mit Übernahme von Buspasskosten

Kommunikationsprobleme mit der Betreuungsperson / Vorwurf der unangepassten Tonalität und Wunsch nach besserer Zusammenarbeit / Wunsch nach Prüfung der Rechtmässigkeit einer gleichzeitigen Kürzung des Grundbetrages und des Beitrages für die Miete

Finanzielle Sorgen infolge Budgetkürzung und Rückforderung zu viel ausbezahlter wirtschaftlicher Sozialhilfe im Zusammenhang mit Rückkehr eines erwachsenen Sohnes in Familienwohnung

Steuern

Schriftliche Abmahnung von fehlenden Unterlagen wird als Angriff gegen eigene Person und Missgriff in der Tonwahl empfunden

Wunsch nach Beratung im Zusammenhang mit Erlassgesuch

Steuerstrafverfahren infolge vergessener Deklaration des Einkommens / Bitte der ratsuchenden Person, welche nach schwerem Unfall an Vergesslichkeit leidet, Vorgehensmöglichkeiten aufzuzeigen / Einsprache gegen Bussenverfügung

Hohe Verlustscheine für Steuerschulden infolge Versäumnis, Steuerforderung zu korrigieren / Wunsch nach Beratung

Rückforderung von Quellensteuerbeiträgen durch den Versicherer im Zusammenhang mit Taggeldern und Invalidenrenten / Klärung bei Versicherer / Verjährung der Rückforderungsansprüche gegenüber dem Versicherten

Strassenverkehr

Inkasso einer Busse aus dem Ausland infolge doppelt geführter Nummernschilder für Motorräder und Autos / Abklärungen im Zusammenhang mit der Bekanntgabe von Halterdaten an ausländische Behörden

Vorwurf der Diskriminierung im Zusammenhang mit der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel bei vorhandener Gehbehinderung

Unmut über auferlegte Verfahrenskosten im Zusammenhang mit vertrauensärztlicher Untersuchung betreffend Fahreignung

Wunsch nach Vermittlung mit einem unzufriedenen Fahrgast

Zu widerhandlung gegen Auflage führt zu Ausweisentzug / Diskussion über Eigenverantwortung betreffend angeordnete regelmässige Arztbesuche

Erhalt einer Vorladung zum Prüfungstermin während Auslandsaufenthalt / Wunsch nach Vermittlung infolge doppelter Gebühr auch für den versäumten Prüfungstermin

Vorwurf, Eintrag von Zusätzen auf Originalführerausweis bei Neuausstellung nicht übernommen zu haben / Kritik an Kostenauflegung

Entzug des abgelaufenen Führerausweises auf Probe / Vorwurf, im Rahmen der Umwandlung des ausländischen Führerausweises nicht genügend darauf aufmerksam gemacht worden zu sein, dass neuer Ausweis nur auf Probe ist und während Probezeit Kurse besucht werden müssen / Wunsch nach Erteilung einer Nachfrist

Vorsorglicher Führerausweisentzug wegen Verdachts auf Drogenkonsum / Unverständnis über Vorgehen

Wut der betroffenen Person über Fehldiagnose der Arztperson und den damit verbundenen Kosten (verkehrsmedizinische Untersuchungen, Fahrstunden, Fahrprüfung)

Skepsis gegenüber Strassenverkehrsamt / Wunsch nach Klärung mehrerer Fragen im Zusammenhang mit Fahreignungstest nach drei negativen praktischen Führerprüfungen

Verwaltungsinterne Konflikte

Belastete Arbeitssituation / Vorwurf des illoyalen Verhaltens gegenüber Vorgesetzten

Kritik an Pauschalurteilen durch Vorgesetzte / Kritik an Tonalität resp. Art und Weise der Durchführung des Mitarbeitergesprächs / Wunsch nach Erläuterung der rechtlichen Vorgaben bei Kündigungen gemäss Personalrecht

Langjährige Mitarbeiterin fühlt sich durch später eingetretene Mitarbeiterin gemobbt / Diskussion über Verhaltens- und Vorgehensmöglichkeiten / Angebot einer Aussprache

Gesundheitliche Probleme nach allmählichem Entzug von Zuständigkeitsbereichen durch neue Vorgesetzte / Vorwurf des Bossings / Gefühl der fehlenden Wertschätzung / Wunsch nach Freistellung und Auflösungsvertrag

Gefühl des Mobbings durch Mitarbeitende / Analyse der Ist-Situation und Klärung der Frage, wie es weiter gehen soll

Rückstufung infolge Umstrukturierung / Vorwurf einer diffusen Organisationsentwicklung aufgrund fehlender Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen

Unverständnis gegenüber Aussage der vorgesetzten Person, wonach Zusammenarbeit schwierig sei / Besprechung von Reaktionsmöglichkeiten

Umstrukturierung mit Folge des Wegfalles der bisherigen Stelle / Moderierte Aussprache nach Gefühl des Mobbings / Burnout-Situation

Wunsch nach vorzeitiger Pensionierung / Schwierigkeiten aufgrund eines befristeten Anstellungsverhältnisses

Gefühl der Einmischung des Vorgesetzten in eigenen Kompetenzbereich / Zu wenig Rückhalt bei vorgesetzter Person

Problem mit einem Mitarbeiter / Angst vor Bedrohung

Vorwurf der Unfähigkeit des Vorgesetzten / Vorwurf des Bossings

Kompetenzstreitigkeiten und Vorwurf an die vorgesetzte Person, sich im Zusammenhang mit einer Auseinandersetzung in der Tonalität vergriffen zu haben

Differenzen mit dem Vorgesetzten betreffend Arbeitspensum / Gefühl der negativen Veränderung der Tonalität in der Kommunikation

Spannungen und massive Kommunikationsprobleme mit der vorgesetzten Person verhindern Aufgabenerfüllung gemäss Jobprofil / Auflösung des Arbeitsvertrages

Unzufriedenheit mit Arbeitszeitverordnung und Dienstvorschrift

Befürchtungen von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz im Falle der Kündigung

Vorwurf an Vorgesetzten, Versprechungen betreffend Aufgabenbereich und Ausbau der Zuständigkeiten nicht einzuhalten

Gefühl, ungerechtfertigten Vorwürfen der vorgesetzten Personen ausgeliefert zu sein / drohende Kündigung / Stellenprofil und effektive Arbeit stimmen nicht überein

Differenzen bzw. Antrag auf Gleichbehandlung / Probleme mit dem Vorgesetzten im persönlichen Umgang

Gesundheitliche Probleme / Wunsch nach Prüfung einer Entschädigungsvereinbarung nach Verhandlung mit Arbeitgeber und Versicherung

Frage des korrekten Vorgehens für Auflösung des Arbeitsverhältnisses aus wichtigem Grund nach Ablauf der Sperrfrist infolge Krankheit

Sorgen betreffend möglicher Disziplinar massnahmen nach gravierendem Vorfall auf Abteilung

Probleme mit der Vorgesetzten / Wunsch nach Umteilung in anderes Team

Neues Arbeitszeitmodell führt zu weniger Lohn für gleiche Leistung

Gekündigtes Arbeitsverhältnis: Strittige Auslegung einer Vereinbarung über eine besuchte Weiterbildung

Fragestellung betreffend Zeitpunkt der Mitteilung einer Schwangerschaft

Kündigung einer Lehrperson mit Freistellung / Vorwurf des Mobbings durch einen Elternteil und Vorgesetzte in der Schule

Angedrohte Kündigung durch den Vorgesetzten / Erkundigung der betroffenen Person, wie sie sich verhalten solle

Bitte des Gemeinderates um moderierte Aussprache, nachdem dieser auf angebliche Missstände im Personalbereich aufmerksam gemacht wurde

Probleme mit dem Vorgesetzten / Knappe Terminansetzung für Aussprache verunmöglicht Mitnahme von Vertrauensperson

Problem am Arbeitsplatz führt zu einer vertraulichen Aktennotiz im Personaldossier, die so nicht akzeptiert werden kann

Allgemeine Fragen zum Arbeitsverhältnis: Zulassung der Kürzung von Ferien, Teuerungsausgleich, Miete von Parkgarage während krankheitsbedingter Abwesenheit

Mobbingsituation am Arbeitsplatz / Probleme mit dem Vorgesetzten wegen fehlendem Nähe-Distanzgefühl

Gefühl, vom Vorgesetzten in seiner Stellung nicht respektiert zu werden / Ärger über schriftlichen Verweis im Zusammenhang mit einem Projekt / Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Befürchtung, aufgrund von Gerüchten den Job zu verlieren / Mobbingvorwürfe an eine zwischenzeitlich pensionierte Mitarbeiterin / Besprechung von Vorgehensmöglichkeiten

Probleme mit der Vorgesetzten / Unsicherheiten betreffend Verhalten im bereits gekündigten Arbeitsverhältnis

Gefühl der Nichtakzeptanz als Führungskraft / Vorwurf von der Amtsleitung, in dieser Angelegenheit nicht getragen zu werden / Konfrontation mit ungerechtfertigten Vorwürfen / Frage nach Vorgehensmöglichkeiten

Mühe mit dem Führungsstil einer neuen Vorgesetzten / Schwierigkeiten, unübliche Anweisungen zu verstehen und auszuführen / allgemeine Verunsicherung / Kritik der unangemessenen Tonart der Chefin und Kritik an fehlenden schriftlichen Weisungen / Wunsch nach Beratung

Vorwurf des Mobbing, Bossings und sexueller Belästigung am Arbeitsplatz / Frühzeitige Beendigung des Arbeitsverhältnisses infolge daraus entstandener gesundheitlicher Probleme / Vorwurf an Anlaufstellen resp. Kanton, trotz Kenntnisnahme nichts Konkretes unternommen zu haben

Vormundschaft / Alimente

Fehlende Akzeptanz gegenüber Behördenentscheid / Wunsch nach Errichtung einer Vormundschaft anstelle einer Beistandschaft

Vorwurf an Beistandsperson, zu wenig Geld zur Verfügung zu stellen

Freiwillige Platzierung eines Kindes / Schwierigkeiten im Zusammenhang mit dem Wunsch der Inhaberin der elterlichen Sorge, ihr Kind wieder zu sich zu nehmen / Vorwurf, kein rechtliches Gehör erhalten zu haben

Vorwurf von Grosseltern an Vormundschaftsbehörde und Beistandsperson, im Rahmen einer freiwilligen Platzierung des Enkelkindes bei ihnen bei wichtigen Entscheiden nicht einbezogen zu werden

Fragestellungen, Ängste und Befürchtungen eines erwachsenen Sohnes im Zusammenhang mit der geplanten Beistandschaft für seine Mutter

Unzufriedenheit mit der Beistandsperson, die auf ärztlicher Behandlung im Wohnsitzkanton besteht / Schuldzuweisung für alles, was nicht so ist, wie ratsuchende Person es möchte

Kritik am Handeln der Vormundschaftsbehörde im Zusammenhang mit der Situation als Pflege- und Tagesmutter

Unzufriedenheit und Mühe mit Akzeptanz der Massnahme (Vormundschaft) / diverse Vorwürfe der Schlechtbehandlung

Zuger Polizei

Vorwurf der ungerechtfertigten Gewaltanwendung und Beschlagnahme bei Verhaftung

Kritik an Verhaftung auf öffentlichem Grund und an anschliessender Hausdurchsuchung

Unverständnis gegenüber polizeilichem Handeln und im Zusammenhang mit Verhaftung / Schwierigkeit, für damit verbundene Kosten aufzukommen

Gefühl, von der Polizei aufgrund der Vergangenheit immer wieder grundlos kontrolliert zu werden

Gefühl der Ungleichbehandlung eines Chauffeurs einer gehbehinderten Person im Zusammenhang mit Parkbusse / Klärungsbedarf zur Parkkarte für Gehbehinderte

Erneute Abklärung zwecks Übernahme der Kosten für eine bei Verhaftung beschädigte Eingangstüre

Vorgehen im Zusammenhang mit dem Aufstellen von Wahlplakaten / «wilder» Plakatierung

DANK

Ich bedanke mich bei der Bevölkerung des Kantons Zug für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle auch in diesem Jahr geschenkt hat. Erneut durfte ich auch erfahren, dass die verschiedenen Verwaltungsstellen mir ein grosses Wohlwollen entgegen bringen und äusserst konstruktiv mit der Ombudsstelle zusammen arbeiten. Diese Wertschätzung ist Motivation für die künftige Arbeit und dafür bedanke ich mich herzlich.

Mein grosses Dankeschön geht aber auch und vor allem an meine beiden Mitarbeiterinnen, Sabin Bachmann Bigler und Edith Seger Niederhauser. Sie sind die ersten Kontaktpersonen, wenn Ratsuchende uns um Hilfe bitten. Ihre freundliche und geduldige Art des Zuhörens macht das Vertrauen in die Ombudsstelle erst möglich. Sie unterstützen mich kollegial und engagiert und tragen damit wesentlich zum guten Gelingen unserer Aufgabe bei.