

Bericht 2013

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2013 zuhanden des Kantonsrats

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

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2014

Einführung	5
Die Arbeitsweise der Ombudsstelle	9
Statistik	18
Kurzbeschreibung Fälle 2013	25
Dank	38

EINFÜHRUNG

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

Gerne berichte ich Ihnen über den Verlauf des Geschäftsjahres 2013 und bediene Sie wie gewohnt mit den statistischen Zahlen über unsere Tätigkeit. Die Fallzahlen sind im Berichtsjahr leicht gesunken, bewegen sich aber im Bereich des internationalen Durchschnitts von parlamentarischen Ombudsstellen¹ respektive liegen leicht darüber.

Wir haben auch in diesem Jahr mit 1.55 von bewilligten 1.7 Stellenprozenten gearbeitet² und konnten alle Fälle innert angemessener Frist behandeln und erledigen, wobei wir 13 pendente Dossiers auf das neue Geschäftsjahr übertragen haben. Da wir nun seit drei Jahren mit 1.55 Stellenprozenten den Arbeitsanfall in angemessener Zeit bearbeiten konnten, haben wir ab 2014 mit diesen 1.55 Stellenprozenten budgetiert respektive den Stellenplan der Ombudsstelle Kanton Zug entsprechend reduziert.

Die Öffnungszeiten an vier Tagen pro Woche und der unkomplizierte Zugang zur Ombudsstelle haben sich erneut bewährt. So können uns Ratsuchende ohne Anmeldung persönlich aufsuchen und werden unmittelbar zu einer Besprechung empfangen, wenn ich nicht anderweitig besetzt bin. Andernfalls erhalten sie einen Besprechungstermin möglichst am folgenden Arbeitstag.

Ombudsstelle Kanton Zug

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

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

¹ Ein Promille pro Einwohner des Zuständigkeitsgebietes.

² Ombudsfrau 80%, juristische Mitarbeiterin 40%, administrative Mitarbeiterin 35%.

Sie können uns aber auch telefonisch oder per Mail kontaktieren oder uns ihr Problem mittels Brief schildern. Ratsuchende finden auf unserer Homepage zudem ein unkompliziertes Kontaktformular, auf das wir nach Möglichkeit am gleichen Tag reagieren. Wir werden diese Praxis im neuen Geschäftsjahr weiterführen, da es uns ein grosses Anliegen ist, allzeit und möglichst einfach erreichbar zu sein. Unsere Homepage wurde im Berichtsjahr 1812 Mal aufgesucht.

Es fand auch im Geschäftsjahr 2013 ein wertvoller persönlicher und fachlicher Austausch zwischen den parlamentarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz³ statt. Am 10. April 2013 waren wir zu Gast beim Ombudsmann des Kantons Basel-Landschaft. Am 6. November 2013 haben uns die Ombudsfrau und der Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt empfangen. Zudem wurde Mitte Juni die alle zwei Jahre stattfindende Fachtagung zusammen mit parlamentarisch gewählten Ombudspersonen aus dem Südtirol und Vorarlberg durchgeführt. Traditionellerweise haben wir uns in Bregenz getroffen. Dieses Jahr widmeten wir uns neben dem kollegialen Austausch dem Thema «Sprache der Macht, Macht der Sprache». Wir wurden dabei von erfahrenen linguistischen Fachpersonen begleitet.

Persönlich habe ich mich im März im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung des Vereins Mediation Zug mit einem Referat von Dr. Rainer Krabbe zum Thema «Wenn ein Konflikt eskaliert» weitergebildet. Im September habe ich die Fachtagung der Ambulanten Psychiatrischen Dienste Zug zum Thema «Mobbing in der Schule und am Arbeitsplatz» besucht. Beide Veranstaltungen

³ Organisiert in der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), <http://ombudsman-ch.ch>

gen waren sehr gut besucht und zeigen das zunehmende Interesse, Konflikte einvernehmlich zu lösen, was mich sehr freut. Selbstverständlich habe ich auch weiterhin meine Tätigkeit und meine Rolle als Ombudsfrau mittels Intervention und Supervision reflektiert und wie immer wurde dabei die Vertraulichkeit durch Anonymisierung der Fälle gewahrt.

Der informelle und persönliche Austausch mit dem stellvertretenden Ombudsmann, Pascal Schuler, fand im Berichtsjahr im August statt. Neben diesem persönlichen Kontakt wurde Pascal Schuler von mir telefonisch und schriftlich über die Vorkommnisse an der Ombudsstelle sowie die politischen Entwicklungen hinsichtlich Ombudsstelle Kanton Zug informiert, soweit sie für ihn von Interesse waren. Ein Mitglied des Kantonsrats hat mich angefragt, in welchen Fällen der Stellvertreter zum Einsatz komme und was in diesem Zusammenhang unter «länger dauernder Abwesenheit» zu verstehen sei. Konkret wollte der Kantonsrat zudem wissen, wie die Ferienvertretung geregelt sei.

Das Ombudsgesetz regelt die Stellvertretung in § 13. Demnach kommt die Stellvertretung zum Einsatz bei Vorliegen eines Ausstandsgrundes oder anderer wichtiger Gründe sowie bei längerer Abwesenheit oder Verhinderung der Ombudsperson. Für den Ausstand der Ombudsperson gelten sinngemäss die gleichen Regelungen wie für die Mitglieder des Verwaltungsgerichts⁴.

⁴ § 9 Verwaltungsrechtspflegegesetz hält als Ausstandsgründe fest:

- Richter und Gerichtsschreiber treten in Ausstand, wenn sie
- a) in der Sache ein persönliches Interesse haben;
 - b) in einer anderen Stellung, insbesondere als Mitglied einer Behörde, als Rechtsberater einer Partei, als sachverständige Person oder als Zeuge in der gleichen Sache tätig waren;
 - c) mit einer Partei, ihrem Vertreter oder einer Person, die in der gleichen Sache als Mitglied der Vorinstanz tätig war, verheiratet sind oder in eingetragener Partnerschaft oder dauernder Lebensgemeinschaft leben oder in gerader Linie oder in der Seitenlinie bis und mit dem dritten Grad verwandt oder verschwägert sind;
 - d) aus anderen Gründen, insbesondere wegen besonderer Freundschaft oder persönlicher Feindschaft mit einer Partei oder ihrem Vertreter befangen sein könnten.

Während meinen Ferien werde ich sehr kompetent durch meine beiden Mitarbeiterinnen vertreten, für die ich im Notfall per Mail oder Telefon erreichbar bin. Zudem ist der Stellvertreter über meine Ferienabwesenheiten informiert und steht zur Verfügung, so dass ein Einsatz jederzeit organisiert werden kann. Eine längere, krankheitsbedingte Abwesenheit war bis heute kein Thema.

Ich habe im Berichtsjahr in einem konkreten Fall angeboten, den stellvertretenden Ombudsmann beizuziehen. Es handelte sich um eine etwas heikle Angelegenheit, bei welcher eine Amtsperson beschuldigt wurde. Ich ging davon aus, dass es für den Betroffenen vielleicht einfacher sei, sich gegenüber einer männlichen Person zu äussern. Nach kurzer Überlegung hat sich dieses Behördenmitglied jedoch entschieden, die Sache mit mir zu besprechen. In einem anderen Fall habe ich den stellvertretenden Ombudsmann im Rahmen eines Ausstandbegehrens gegen mich aufgeboden, welches ich zuvor gutgeheissen hatte. Die anfragende Person hat sich vehement dagegen gewehrt, mir oder meinen Mitarbeiterinnen ihr Problem in groben Zügen zu schildern. Wir bitten jeweils um diese Schilderung, um unsere Zuständigkeit zu prüfen und allenfalls bei Unzuständigkeit die ratsuchende Person an eine geeignete Beratungsstelle zu verweisen. Wir haben schliesslich den stellvertretenden Ombudsmann ohne Klärung dieser Vorfrage aufgeboden. Da die Angelegenheit aber nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle Kanton Zug fiel, erschöpfte sich der Einsatz des Stellvertreters in einer einmaligen Beratung an der Ombudsstelle in Zug sowie einer anschliessenden kurzen Korrespondenz mit der Ratsuchenden.

DIE ARBEITSWEISE DER OMBUDSSTELLE

Auf mehrfachen Wunsch hin zeigen wir anhand konkreter Fälle das Vorgehen und die Arbeitsweise der Ombudsstelle bei einer Beschwerde.

Keine Betten für die Kinder

Das erste Beispiel stammt aus dem Bereich Sozialhilfe. Besonders diese Fälle erfordern schnelles Handeln, da sich die betroffenen Personen häufig in einer Notlage befinden.

Herr M ruft an und seine Aufregung ist schon am Telefon unmittelbar spürbar. Der Sozialdienst habe ihm mitgeteilt, er erhalte kein Geld für neue Betten, seine zwei Kinder könnten auf dem Boden schlafen, wenn sie bei ihm zu Besuch seien. Da Herr M sehr aufgewühlt und empört ist und sein Anliegen kaum formulieren kann, empfangen wir ihn noch gleichentags zu einer persönlichen Besprechung und bitten ihn, die notwendigen Unterlagen zur Überprüfung mitzubringen.

Über das kurze telefonische Erstgespräch verfasst die Ombudsfrau eine Notiz, die später im Beschwerdedossier abgelegt wird. Es kann vorkommen, dass Ratsuchende den Termin aus uns nicht bekannten Gründen dann doch nicht wahrnehmen wollen oder können. In diesem Fall behandeln wir das Telefongespräch als einfache Anfrage⁵ und die Aktenführung erschöpft sich in der kurzen Telefonnotiz.

⁵ Zur Unterscheidung zwischen Anfrage und Fall siehe Seite 18

Zwischen seinem Anruf und der persönlichen Besprechung an der Ombudsstelle liegen ein paar Stunden und Herr M hat sich merklich beruhigt. Immer noch ist er aber empört über die Behandlung, die ihm widerfahren ist. Da die juristische Mitarbeiterin anwesend ist, fragen wir Herrn M, ob sie an der Besprechung teilnehmen kann, was er bejaht. Wir lassen Herrn M den Sachverhalt aus seiner Sicht und in seinen Worten schildern und hören ihm aufmerksam zu. Die juristische Mitarbeiterin macht sich Notizen für das spätere Protokoll. Durch stetes Nachfragen erfahren wir den Sachverhalt, wie er sich aus Sicht von Herrn M darstellt.

Er habe keine Betten für seine Kinder und auch kein Geschirr. Er sei geschieden und Vater zweier minderjähriger Kinder. Seine geschiedene Frau habe ihn mit der Scheidung in den Konkurs getrieben und seither sei er auf Stellensuche, bisher leider ohne Erfolg. Als Folge der finanziellen Probleme werde er seit Anfang 2013 vom Sozialdienst unterstützt, denn er habe keinen Anspruch auf Taggelder der Arbeitslosenversicherung, was er auch nicht in Ordnung finde. Er sei selbständig erwerbend gewesen. Nach einer Zwangsräumung der Wohnung in der Gemeinde X habe er vorübergehend in einer Notwohnung Unterschlupf gefunden. Dort habe es aber auch Probleme gegeben. Er sei dann in die Gemeinde Y umgezogen. Er habe dort eine günstige 2.5-Zimmerwohnung für 1600 Franken pro Monat gefunden. Deshalb sei neu das Sozialamt Y zuständig und die Sachbearbeiterin schikaniere ihn grundlos und lege ihm Steine in den Weg. Sie habe überhaupt kein Verständnis für seine ausweglose Situation. Seine Kinder würden zweimal pro Monat über das Wochenende bei ihm übernachten. Das Sozialamt Y habe ihm nun mitgeteilt, die Miete für die 2.5-Zimmerwohnung in der Höhe von 1600 Franken sei zu hoch für einen Einpersonenhaushalt. Die maximale Miete für eine Per-

son betrage 1100 Franken inklusive Nebenkosten. Sein Grundbetrag werde deshalb entsprechend gekürzt. Wenn das wahr sei, dann habe er kein Geld mehr zum Leben. Herr M möchte wissen, wer ihn dann unterstütze. Ferner würden ihm die Unterstützungsleistungen nur in wöchentlichen Tranchen ausbezahlt. So verfüge er nie über eine grössere Summe und könne keine Anschaffungen tätigen. Er brauche Betten für die Kinder und Geschirr. Er schlafe auf dem Boden, wenn die Kinder zu Besuch seien und beide Kinder würden zusammen in seinem Bett schlafen.

Leider bringt Herr M keine Unterlagen mit und kann keine genauen Angaben dazu machen, welche Unterstützung er wirklich erhält und wie das Sozialamt Y sein Budget berechnet hat. Die Ombudsfrau erklärt Herrn M deshalb ganz allgemein die Ansprüche auf Sozialleistungen und ihre Voraussetzungen und fragt ihn, ob sie mit dem Sozialamt Y Kontakt aufnehmen darf, um seinen konkreten Fall besser zu verstehen. Herr M ist sehr froh über dieses Angebot und bittet ausdrücklich darum. Er fordert die Ombudsfrau auf, für eine grosszügigere Unterstützung zu sorgen. Er wisse nicht, was er sonst tun werde. Er sei am Verzweifeln. Er wolle nur sein Recht und niemand helfe ihm. Nach weiteren Ausführungen über seine Situation wird immer deutlicher, dass Herr M nach seinem Empfinden im Scheidungsverfahren benachteiligt worden ist und er das Gericht als parteiisch empfunden hat. Dies führt offensichtlich mittlerweile zu einer generellen Wut gegen Behörden, die ihn ungerecht behandeln. Schliesslich ist aus Sicht von Herrn M alles gesagt und wir beenden die Besprechung. Administrativ eröffnen wir jetzt einen Beschwerdefall. Die juristische Mitarbeiterin verfasst ein Besprechungsprotokoll und integriert auch die bereits erstellte Telefonnotiz.

Gleichen Tags nimmt die Ombudsfrau schriftlich Kontakt auf mit dem Sozialamt Y. Die Schilderungen von Herrn M werden ohne Wertung seitens der Ombudsstelle weitergegeben. Um sich ein umfassendes Bild des ganzen Vorfalls machen zu können, bittet die Ombudsfrau um eine Schilderung des Sachverhalts aus Sicht des Sozialamtes Y und um Beilage der bisherigen Abrechnungen sowie des Budgets für Herrn M.

Bereits einige Tage später geht die Stellungnahme des Sozialamtes Y ein. Es wird ausgeführt, Herr M habe schon vom Sozialdienst der Gemeinde X die gesetzlich vorgeschriebene Einrichtungspauschale über 700 Franken erhalten, bisher jedoch keine Quittungen über seine Anschaffungen vorlegen können. Dies sei aber eine Voraussetzung für allfällige zusätzliche Auszahlungen mit Blick auf notwendige Anschaffungen. Bezüglich Besuchsrechts von Herrn M führt das Sozialamt Y aus, vorstellbar sei ein Besuchsrecht mit Übernachtung bei der Mutter, da die Kinder in der Nähe wohnen würden. Weiter ergibt sich aus den beigelegten Abrechnungen, dass das Sozialamt Y entgegen den Ausführungen von Herrn M bisher die vollen Mietkosten bezahlt hat. Grund für die Auszahlung der Unterstützungsleistungen in wöchentlichen Raten sei die Tatsache, dass begründete Gefahr bestehe, Herr M könne mit dem voll bezahlten Betrag nicht verantwortungsvoll umgehen. Betreffend Anschaffungen weist das Sozialamt Y darauf hin, dass Herr M demnächst einen dreimonatigen Arbeitseinsatz leisten könne und in den nächsten drei Monaten netto über 4000 Franken verdienen werde. Dies ermögliche ihm, die notwendigen Anschaffungen einstweilen selber zu tätigen.

Gleich nach Erhalt der Ausführungen des Sozialamtes Y mit den entsprechenden Belegen kontaktiert die Ombudsfrau Herrn M per Telefon und teilt ihm

das Ergebnis der Abklärungen mit. Insbesondere weist sie ihn darauf hin, dass er Belege für die bereits erhaltenen 700 Franken einreichen muss, falls er Geld für weitere Anschaffungen benötigt. Diese würden ihm dann auch bewilligt, wenn sie notwendig seien und er nicht über eigene Mittel verfüge. Vorläufig werde er aber mit einem Nettolohn von 4000 Franken im Monat das Dringendste aus eigenen Mitteln besorgen können. Für die notwendigen Kinderbetten und das Geschirr zeigt die Ombudsfrau die Möglichkeiten günstiger Anschaffungen beim Brockenhaus und im Internet auf, Möglichkeiten, die Herrn M nicht bekannt waren. Die Ombudsfrau erklärt auch, dass die Miete für die 2.5-Zimmerwohnung bisher vom Sozialamt Y voll übernommen worden sei, weil er jedes zweite Wochenende seine Kinder über Nacht zu Besuch habe. Deshalb gelte in seinem Fall nicht der Mietzins für einen Einpersonenhaushalt, was auch dem Sozialamt Y bewusst sei. Herr M bedankt sich für die Auskunft. Die Sache sei ihm nun klar. Er werde sich wieder bei uns melden, wenn er Fragen habe oder weiter schikaniert werde. Auch über dieses Telefongespräch verfassen wir eine Notiz.

In einem Abschlussbericht teilt die Ombudsfrau Herrn M das Ergebnis ihrer Abklärungen und ihre Beurteilung der Sach- und Rechtslage noch schriftlich mit. Sie hält fest, dass aus ihrer Sicht am Vorgehen des Sozialamtes Y nichts beanstandet werden kann. Sie weist aber auch darauf hin, dass das Sozialamt ihrer Ansicht nach nicht verlangen kann, dass Herr M auf die Übernachtung seiner Kinder bei ihm verzichten müsse, auch wenn die Kinder in der Nähe wohnen würden. Das Sozialamt könne sich nicht in das gerichtlich geregelte Besuchsrecht einmischen respektive dieses abändern. Ein Alltag mit den Kindern sei zu gewährleisten,

damit die Beziehung zum Vater normal gelebt werden könne. Dazu sei auch das Übernachten notwendig. Eine solche Sichtweise des Sozialamts Y wäre unverhältnismässig und würde auch einer rechtlichen Grundlage entbehren. Da im vorliegenden Fall aber der Mietzins für die 2.5-Zimmerwohnung übernommen wurde und keine Kürzung des Grundbetrags drohe, bestehe seitens der Ombudsstelle kein Handlungsbedarf. Im Übrigen sei das Vorgehen des Sozialamtes nach Ansicht der Ombudsfrau rechtmässig und angemessen. Von diesem Abschlussbericht erhält das Sozialamt Y eine Kopie zur Kenntnis und die Mitteilung, dass der Beschwerdefall bei der Ombudsstelle Kanton Zug abgeschlossen sei.

Ihre Unterlagen interessieren uns nicht

Ein weiteres Beispiel stammt aus dem Bereich der Ausgleichskasse. Das komplexe System der Sozialversicherungen führt oft zu Unverständnis und Missbehagen. In vielen Fällen können wir im Rahmen einer einmaligen Beratung helfen. Im hier dargestellten Fall brauchte es zusätzlich die Intervention durch die Ombudsstelle für eine Klärung.

Herr R fühlt sich von der Ausgleichskasse im Zusammenhang mit AHV-Beiträgen nicht ernst genommen und ersucht telefonisch um einen Gesprächstermin. Er ist ruhig und sehr sachlich und wir vereinbaren einen Termin auf den nächsten Tag. Wir bitten ihn, sämtliche Unterlagen mitzubringen, die ihm zur Verfügung stehen.

Tags darauf führt Herr R gegenüber der Ombudsfrau aus, es gebe Differenzen im Zusammenhang mit der Beitragspflicht für Nichterwerbstätige für das Jahr 2010. Er habe eine Nachtragsverfügung erhalten, wonach er noch Beiträge

für das Jahr 2010 schulde. Er sei in dieser Zeit aber teils erwerbstätig, teils arbeitslos gewesen und von den Taggeldern der Arbeitslosenkasse und den Taggeldern der IV-Stelle würden ja auch AHV-Beiträge in Abzug gebracht. Er habe damit den Mindestbeitrag pro Jahr mehr als erfüllt. Er sei nach Erhalt der Verfügung mit den entsprechenden Unterlagen zum Schalter gegangen und habe auf diesen Umstand hingewiesen. Die Dame am Schalter habe aber diese Unterlagen nicht berücksichtigen wollen. Sie habe gesagt, für die Ausgleichskasse sei nur der Seco-Auszug, d.h. die Einträge auf dem individuellen Konto (IK) massgebend und gestützt auf diesen Auszug schulde er noch Beiträge für das Jahr 2010. Er habe aber festgestellt, dass auf dem IK-Auszug des Seco die AHV-Beiträge auf den Arbeitslosentaggeldern und auf den IV-Taggeldern nicht aufgeführt worden seien und habe deshalb die Unterlagen einreichen wollen. Eine telefonische Intervention bei der zuständigen Sachbearbeiterin der Ausgleichskasse habe ebenfalls nicht weitergeholfen. Auch sie habe ihm mitgeteilt, für die Ausgleichskasse sei einzig der Seco-Auszug relevant und weitere Unterlagen würden sie nicht interessieren. Zudem sei er von dieser Sachbearbeiterin telefonisch sehr harsch und unfreundlich behandelt worden.

Herr R erklärt zudem, er habe dann weitere Abklärungen getätigt und dabei erfahren, dass die Arbeitslosenkasse die entsprechenden Einzahlungen für das Jahr 2010 zwar getätigt habe, jedoch erst rückwirkend im Januar 2011. Die Arbeitslosenkasse habe der AHV-Ausgleichskasse eine entsprechende Bestätigung über die getätigte Einzahlung zugestellt und die rückwirkende Einzahlung begründet. Die Ausgleichskasse ignoriere jedoch auch diese Bestätigung wie schon die von ihm eingereichten Unterlagen, mit welchen er belege, dass ihm diese Beiträge von den Taggeldern abgezogen worden seien. Die zustän-

dige Sachbearbeiterin habe ihm zudem mit der Betreibung gedroht, für den Fall, dass er der Nachtragsverfügung nicht nachkomme. Er bitte jetzt um eine Vermittlung durch die Ombudsfrau, da er schon im Jahr 2009 Probleme mit der Ausgleichskasse gehabt habe und man ihm nicht zuhöre und seine Unterlagen nicht berücksichtigen wolle.

Nach diesen Ausführungen und einer ersten Durchsicht der Unterlagen von Herrn R kommt die Ombudsfrau zum Schluss, dass hier allenfalls ein Missverständnis vorliegen könnte. Sie fragt Herrn R, ob sie bei der Ausgleichskasse konkret nachfragen dürfe, was er bejaht. Wir kopieren die Unterlagen und eröffnen einen Beschwerdefall. Die Besprechung wird protokolliert. Herr R ist zuversichtlich, dass ihm nun geholfen wird und verabschiedet sich.

In der Folge bittet die Ombudsfrau die Ausgleichskasse schriftlich um eine Schilderung des Sachverhalts aus ihrer Sicht. Sie gibt die Darstellung von Herrn R wieder und legt die bereits von ihm eingereichten Unterlagen noch einmal als Kopie bei.

Bereits zehn Tage später schreibt die Leiterin des Rechtsdienstes der Ausgleichskasse in ihrer Stellungnahme, die internen Abklärungen hätten ergeben, dass Herr R tatsächlich keine Beiträge mehr für das Jahr 2010 schulde und sie sich bei Herrn R entschuldigen würden. Der Grund für das Versehen liege darin, dass das individuelle Konto von Herrn R während der Zeit der Berechnung der IV-Taggelder durch die Ausgleichskasse gesperrt worden sei. Für die Mitarbeiterin sei deshalb unglücklicherweise nicht erkennbar gewesen, dass während dieser Zeit für das IV-Taggeld und die Arbeitslosenentschädigung AHV-Beiträge abgerechnet resp. verbucht worden seien. Es sei unglücklich,

dass die von Herrn R eingereichten Unterlagen nicht zur Kenntnis genommen worden seien. Die Nachtragsverfügung sei bereits durch eine neue Verfügung ersetzt worden. Sie hätten veranlasst, dass in ähnlich gelagerten Fällen künftig gründlichere Abklärungen getroffen würden, um solche Fehler zu vermeiden. Die Sachbearbeiterin habe auf Nachfrage aber ausgeführt, sie habe mit Herrn R stets sachlich und ruhig gesprochen und das werde auch von der Mitarbeiterin, die im gleichen Raum arbeite, bestätigt.

Die Ombudsfrau informiert Herrn R schriftlich über das Ergebnis der Abklärungen. Sie übermittelt die Entschuldigung der Ausgleichskasse und teilt ihm mit, er erhalte demnächst eine korrigierte Verfügung. Sie empfiehlt Herrn R zudem, sich bei allfälligen künftigen Anliegen schriftlich an die Ausgleichskasse zu wenden, damit er auch beweisen kann, welche Ausführungen er gemacht und welche Belege er eingereicht hat. Zudem vermeide er damit unsachlich geführte Gespräche. Die Ombudsfrau könne im Nachhinein nicht mehr überprüfen, wessen Darstellung über das geführte Gespräch richtig sei. Diesbezüglich stehe einfach Aussage gegen Aussage. Gegenüber der Ausgleichskasse hält die Ombudsfrau fest, dass sie es begrüsse, dass künftig in ähnlichen Fällen nicht nur auf das individuelle Konto, sondern auch auf allfällig eingereichte Unterlagen abgestellt werde. Sie bedankt sich für die kooperative und speditive Zusammenarbeit und erklärt das Beschwerdedossier als geschlossen.

STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Fällen. Sind 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 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 wird ein Vermittlungsgespräch durchgeführt, so eröffnen wir einen Fall und legen ein Dossier an.

Im Berichtsjahr haben wir mit 12 pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 144 (159)⁶ neue Fälle und 175 (178) Anfragen eingegangen. Davon konnten wir 143 Fälle erledigen. 13 pendente Fälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen.

In 36.8 % (40.9) der Fälle wurden wir von Frauen, in 50.6 % (45.3) von Männern angefragt. Die übrigen Fälle verteilen sich auf 4.9 % (7.5) Paare und Familien, 4.9 % (3.1) juristische Personen, 2.1 % (1.9) Verwaltung und 0.7 % (1.3) Träger öffentlicher Aufgaben.

Erneut ist die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen mit 31.5 % (31.5) der Fälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist leicht gestiegen und liegt mit 18 % (13.4) unter dem Durchschnitt der aus-

⁶ Die Prozentzahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr.

ländischen Bevölkerung im Kanton Zug von rund 25 %. 27 (28) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 36.1 % (37.9) und derjenige der Gemeinden bei 31.3 % (26.7) der Fälle. In 1.4 % (5) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 6.8 % (5.6) Träger öffentlicher Aufgaben. Die verwaltungsinternen Konflikte sind mit 21 % (24.2) beteiligt.

Diese Zahlen geben eine Übersicht über die 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 133 (164) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 11 (10) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 3 (8) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 91 (136) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 168 (162) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 10 (29) Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 92 (96) der erfassten Fälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 51 (62) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Die Anfragen sind im Vergleich zum Vorjahr praktisch gleich geblieben. Es haben 162 (164) Privatpersonen und 13 (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 dieser Stelle 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 Schule.

Statistik	2013		2012		2011	
Fälle						
Total der eingegangenen Fälle	144		159		163	
Pendenzen aus dem Vorjahr	12		11		31	
erledigt	143		158		183	
pendent (per 31.12.)	13		12		11	
Personen						
Frauen	53	36.8%	65	40.9%	66	40.5%
Männer	73	50.6%	72	45.3%	86	52.8%
Paare/Familien	7	4.9%	12	7.5%	9	5.5%
juristische Personen/Gruppe	7	4.9%	5	3.1%	2	1.2%
Verwaltung	3	2.1%	3	1.9%		
Träger öff. Aufgaben	1	0.7%	2	1.3%		
	144	100.0%	159	100.0%	163	100.0%
Alter						
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	5	3.8%	1	0.7%	3	1.9%
25-34	13	9.8%	12	8.1%	11	6.8%
35-44	27	20.3%	27	18.1%	26	16.1%
45-54	42	31.5%	47	31.5%	56	34.8%
55-64	27	20.3%	39	26.2%	42	26.1%
65 und darüber	19	14.3%	23	15.4%	23	14.3%
	133	100.0%	149	100.0%	161	100.0%
Nationalität						
Schweizerinnen/Schweizer	109	82.0%	129	86.6%	121	75.2%
Ausländerinnen/Ausländer	24	18.0%	20	13.4%	40	24.8%
	133	100.0%	149	100.0%	161	100.0%
Wohnort/Sitz						
innerhalb Kanton Zug	117		131		137	
ausserhalb Kanton Zug	27		28		26	
	144		159		163	

Statistik	2013		2012		2011	
Beteiligte/Konfliktart						
Konflikte mit kantonalen Stellen	53	36.1%	61	37.9%	48	29.5%
Konflikte mit kantonalen Stellen / Gemeinden mitbeteiligt	2	1.4%	8	5.0%	2	1.2%
Konflikte mit Gemeinden	46	31.3%	43	26.7%	66	40.5%
Verwaltungsinterne Konflikte	24	16.2%	35	21.7%	20	12.3%
Unzuständigkeit	5	3.4%	1	0.6%	8	4.8%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	10	6.8%	9	5.6%	7	4.3%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	7	4.8%	4	2.5%	12	7.4%
	*147	100.0%	161	100.0%	163	100.0%
Vermittlungstätigkeit						
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	133		164		178	
Augenscheine vor Ort	0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	11		10		24	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	3		8		9	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	91		136		120	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	168		162		205	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	10		29		42	
Erledigungsart						
mittels Beratung	92	64.3%	96	60.8%	112	61.2%
nach Beratung mit Verwaltung	51	35.7%	62	39.2%	71	38.8%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	143	100.0%	158	100.0%	183	100.0%
Anfragen						
von Privaten	162		164		112	
von Verwaltung/Behörde	13		14		14	
	175		178		126	

* 3 Fälle mit 2 versch. Konflikten und Konfliktpartnern.

Statistik	2013		2012		2011	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden						
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	2		8		2	
Behörden allgemein	0	0.0%	4	3.7%	0	0.0%
Direktion des Innern	11	12.9%	4	3.7%	3	3.7%
Direktion für Bildung und Kultur	0	0.0%	4	3.7%	1	1.3%
Volkswirtschaftsdirektion	16	18.8%	18	16.8%	13	16.2%
Baudirektion	1	1.2%	7	6.6%	3	3.7%
Sicherheitsdirektion	14	16.5%	18	16.8%	16	20.0%
Gesundheitsdirektion	1	1.2%	2	1.9%	1	1.3%
Finanzdirektion	5	5.9%	6	5.6%	7	8.8%
Verwaltungsinterne Fälle	15	17.6%	18	16.8%	10	12.5%
Träger kant. Aufgaben extern	10	11.8%	9	8.5%	7	8.8%
Träger kant. Aufgaben intern	7	8.2%	4	3.7%	12	15.0%
Rechtspflege:						
- Gerichte	4	4.7%	7	6.6%	4	5.0%
- Strafuntersuchungsbehörden	1	1.2%	6	5.6%	3	3.7%
Total*	85	100.0%	107	100.0%	80	100.0%

*Differenzen zur Anzahl der Fälle (144) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und in fünf Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

Statistik	2013		2012		2011	
Beteiligte Gemeinden						
Fälle mit Beteiligung Kanton	2		8		2	
Zug	11	19.3%	6	8.8%	22	28.2%
Oberägeri	4	7.0%	5	7.4%	2	2.6%
Unterägeri	5	8.8%	9	13.2%	6	7.6%
Menzingen	4	7.0%	0	0.0%	6	7.6%
Baar	4	7.0%	8	11.8%	13	16.7%
Cham	8	14.0%	10	14.7%	3	3.8%
Hünenberg	4	7.0%	2	2.9%	0	0.0%
Steinhausen	4	7.0%	4	5.9%	8	10.2%
Risch	3	5.3%	2	2.9%	6	7.6%
Walchwil	1	1.8%	4	5.9%	1	1.3%
Neuheim	0	0.0%	1	1.5%	2	2.6%
Verwaltungsinterne Fälle	9	15.8%	17	25.0%	10	12.8%
Total*	57	100.0%	68	100%	79	100%
nach Abteilung:						
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	20	41.6%	17	33.3%	26	36.6%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)	1	2.1%	9	17.7%	18	25.4%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	3	6.3%	11	21.6%	11	15.5%
Schule	11	22.8%	4	7.8%	8	11.3%
Betreibungssachen	1	2.1%	3	5.9%	3	4.2%
Erbsachen	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	4.2%	2	3.9%	2	2.8%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	6	12.5%	2	3.9%	3	4.2%
Bürgergemeinde	0	0.0%	3	5.9%		
Korporation	2	4.2%				
Total	48	100.0%	51	100.0%	71	100.0%

*Differenzen zur Anzahl der Fälle (144) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und in fünf Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2012

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Empörung gegenüber Ausgleichskasse, da Prämien für 2012 nicht Anfang Jahr vorausbezahlt werden durften, nun aber für diese Zeitperiode im Nachhinein eine Rechnung mit Verzugszinsen eingegangen ist

Diskrepanz zwischen Kontoauszug der Ausgleichskasse und der von ihr gegen die Gesellschaft in Betreibung gesetzten Forderungen für ausstehende Beiträge

Auseinandersetzung mit Ausgleichskasse im Zusammenhang mit Abrechnungen, Beitragszahlungen und AHV-Ausweis für Lehrtochter / Vorwurf des unkorrekten und nicht kundenfreundlichen Verhaltens / Unverständnis gegenüber ausbleibender Entschuldigung durch Amtsstelle trotz unterlaufenem Fehler

Individuelle Prämienverbilligung der Krankenkasse / Vorwurf der falschen Berechnung des massgebenden Einkommens als Anspruchsvoraussetzung

Klärung im Rentenrevisionsverfahren / Vermutung, in Akten stünden Unwahrheiten / Zurückweisung der Vermutung des Drogenkonsums / Vorwurf, verlangte Urinprobe sei unverhältnismässig

Frage zur Höhe der Verwaltungskosten bei der Ausgleichskasse resp. weshalb diese von Ausgleichskasse zu Ausgleichskasse variieren können

Betagte, gesundheitlich angeschlagene Person hat im Zusammenhang mit Antrag auf Ergänzungsleistungen nicht innert Frist alle erforderlichen Unterlagen eingereicht und Ausgleichskasse hat entsprechend abschlägig entschieden / Bitte um Wiederherstellung der Frist

Vorwurf der gesetzeswidrigen Benachteiligung bei Anspruch auf Ergänzungsleistungen im Zusammenhang mit Krankheitskosten, indem auf Rechnungsdatum der Krankenkasse statt auf Behandlungszeitraum abgestellt wird

Vorwurf an Ausgleichskasse, Gesuch des Exmannes um Ausrichtung von Ausbildungszulagen nicht gründlich geprüft zu haben, mit dem Ergebnis, dass Parallelbezug von Leistungen möglich war

Unverständnis gegenüber Kosten, die nicht von Ergänzungsleistungen übernommen werden, weil die Änderung der Wohnverhältnisse des behinderten Sohnes nicht innert Frist weitergeleitet worden sei

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Gefühl, vom Arbeitsvermittlungszentrum zu wenig Unterstützung zu erhalten / Vorwurf, keine Rückrufe und Antworten auf E-Mails zu erhalten

Unverständnis, weil trotz vorgängiger anderslautender Zusicherung der Bezug der kontrollfreien Tage gestützt auf die gesetzliche Regel untersagt wurde / Vorwurf der fehlenden Rechtsbelehrung und der unangemessenen Tonalität

Unmut im Zusammenhang mit Entscheid der Arbeitslosenkasse betreffend Rückforderungen und abgewiesenem Erlassgesuch

Unverständnis gegenüber Haltung des Amtes für Wirtschaft und Arbeit, wonach potenzielle Mitarbeiterin aus dem Ausland Zulassungskriterien nicht erfülle

Hinterfragen eines Entscheids des Amtes für Wirtschaft und Arbeit im Zusammenhang mit den vom Arbeitsvermittlungszentrum verfügbaren Einstelltagen

Bitte um Klärung, in welchen Sprachen Einsprachen beim Amt für Wirtschaft und Arbeit eingereicht werden können

Arbeitslosenkasse hat Auszahlungen gestoppt, da ratsuchende Person Anschein hinterlässt, allenfalls selbständig erwerbend zu sein / Klärung der Vorgehensmöglichkeiten

Bau, Land- und Forstwirtschaft / Gewässer

Diverse Vorwürfe an das Amt für Denkmalpflege und die gemeindliche Bauabteilung im Zusammenhang mit erteilter Abbruch- und Baubewilligung

Betreibungs- und Konkursachen

Vorwurf der Verweigerung des Existenzminimums und Nichtberücksichtigung der krankheitsbedingten Lohnreduktion der Ehefrau

Bürgerrecht / Aufenthalt

Unverständnis gegenüber Gemeinde, welche zwangsweise Abmeldung angekündigt hat mit der Begründung, es bestehe trotz gemietetem Zimmer kein Lebensmittelpunkt in der Gemeinde

Diverses

Wunsch nach allgemeiner Beratung, wie bei künftigen internen Konflikten und bei Problemen mit Angehörigen der Heimbewohner vorgegangen werden könnte

Differenzen mit der Korporation betreffend Abänderung der Pachtvertragsdauer und Altersbeschränkung bei neuen Pachtverträgen

Vermutung, Zivilstandsamt habe bei der Ausstellung der Geburtsurkunde Namen falsch eingetragen / Wunsch nach Klärung, ob sich Einwohnergemeinde an entstandenen Verfahrenskosten betreffend Namensänderung beteiligen könnte

Vorwurf an gemeindliches Notariat, Partner betreffend letztwillige Verfügung nicht umfassend beraten zu haben / Gefühl, beim Gespräch unfreundlich behandelt und abgewimmelt worden zu sein

Sorgen betreffend Qualität der Messungen des Nachführungsgeometers und damit verbundene Bedenken betreffend Korrektheit von Grundbucheintragungen

Nicht funktionierendes Telefon in Alterswohnung / Frage, wer für Kosten der Fehlerbehebung aufkommen soll

Moderation einer Aussprache mit einem Bürger, welcher wiederholt gegen eine Amtsperson agiert

Gemeinde reagiert auf Angebot der ratsuchenden Person im Zusammenhang mit Erhöhung der Verkehrssicherheit nicht, obwohl Prüfung des Angebots vorgängig in Aussicht gestellt wurde

Vorwurf an Liegenschaftsverwaltung, ungerechtfertigt einen Ausweisungsentscheid beim Gericht erwirkt zu haben / Fragen zur Kostenaufgabe und Möglichkeit eines Erlassgesuches

Hinterfragen der Rechtmässigkeit der Bewilligungspraxis für Zufahrten von Besuchern zum Haus aufgrund des im Grundbuch eingetragenen Fuss- und Wegrechts

Vorwurf an den Winterdienst der Gemeinde, Schnee auf dem privaten Vorplatz zu deponieren / Bitte um Klärung, weshalb Gemeinde auf Privatstrasse Schnee räumt

Notruf einer älteren Person, die Angst hat zu vereinsamen und vergeblich auf die Hilfe und Unterstützung der Pro Senectute und Spitex wartet / Verzweiflung, keine Medikamente und kein Essen mehr zu haben

Vorwurf, für Korporationsland Pachtzins bezahlen zu müssen, obwohl dieses angeblich von anderen Personen benutzt werde

Vorwurf an Amtsstelle, im Zusammenhang mit einer Rechnung zu Unrecht eine Mahngebühr auferlegt zu haben / Behauptung, besagte Rechnung gar nie erhalten zu haben

Defektes Druckventil als Ursache für hohe Wasserrechnung / Bitte um Vermittlung mit Wasserversorgung der Gemeinde betreffend allfällige Beteiligung an Rechnungskosten

Vorwurf an Schlichtungsbehörde, Verfahren ohne entsprechende Information beendet zu haben

Diverse Probleme eines Mieters einer Liegenschaft der Gemeinde mit deren Liegenschaftsverwaltung

Vorwurf an Strassenunterhaltungsdienst, im Rahmen der Salzstreuung Pflanzen zu beschädigen und Problem nicht ernst zu nehmen

Gesundheit

Vorwurf einer Patientin, Pfleger halte sich nicht an Abmachungen und schikaniere Patienten

Vorwurf, Arzt sei handgreiflich geworden / angeblich erfolglose Bemühungen, Krankengeschichte zu erhalten

Gefühl, von den Ambulanten Psychiatrischen Diensten als «Psycho» abgestempelt worden zu sein

Beschwerden nach Operation im Kantonsspital und Vorwurf eines Arztfehlers / fehlende Möglichkeit der Zuständigkeitsprüfung als Folge unklarer Schilderungen der ratsuchenden Person / Fehlende Reaktion auf Gesprächsangebot

Vorwurf an Heim, Pflege des Sohnes massiv vernachlässigt zu haben und keine Verantwortung wahrnehmen zu wollen / Vorwurf des unkorrekten Vorgehens bezüglich Pflegestufe und falscher Einträge in der Krankengeschichte

Probleme mit der Gemeinde im Zusammenhang mit Gesuch um Befreiung von der Krankenversicherung für den ausländischen Ehepartner

Rechtspflege

Unverständnis gegenüber Ausweisungsentscheid des Gerichts

Unverständnis, weshalb auferlegte Gerichtskosten bezahlt werden sollen, obwohl mit Urteil nicht einverstanden / Wunsch nach Aufklärung über allfällige Konsequenzen bei Nichtbezahlung

Allgemeine Unsicherheit gegenüber Kantonsgericht nach Zeitungsartikel betreffend interne Probleme unter den Richtern und Richterinnen

Schule / Ausbildung

Unmut einer Mutter gegen eine Heilpädagogin, weil sie auf dem Rektorat anrufen musste / Heilpädagogin hat Rektorat über Nichterscheinen des Kindes informiert, nachdem sie die Eltern zu Hause nicht erreichen konnte

Wut gegen Schulleitung, ohne vorgängige Information der Eltern eine Gefährdungsmeldung bei der Kinderschutzbehörde eingereicht zu haben / Vorwurf an Schule, Kind nach Time-out erst auf Druck der Kinderschutzbehörde wieder eingeschult zu haben

Vorwurf der Eltern an Rektorat, im Zusammenhang mit dem Entscheid vom Übergang einer integrativen zu einer separativen Sonderschulung das Kindeswohl nicht berücksichtigt und Abklärungen nicht gründlich getätigt zu haben

Unverständnis gegenüber Lehrperson, welche Lernzielbefreiung des Kindes in Erwägung zieht und auf den Wunsch der Eltern um Repetition nicht eingehen möchte

Kommunikationsschwierigkeiten mit der Schule / Gefühl, von der Schulleitung nicht ernst genommen zu werden / Vorwurf an Schule, nicht dem Kindeswohl entsprechend zu handeln

Kind darf Mittagstisch und schulergänzende Betreuung nicht mehr besuchen

Schule lehnt Antrag auf Besuch des freiwilligen Kindergartens ab / Prüfung der Rechtmässigkeit und Möglichkeiten des Vorgehens

Gefühl, vom Amt für Berufsbildung im Stich gelassen worden zu sein / Fehlende Prüfung der Anschlusslösung nach sofortiger Auflösung des Lehrvertrages des Sohnes infolge Lernbehinderung

Vorwurf einer Mutter an den Lehrer, ihren Sohn wegen seiner Herkunft kriminalisiert zu haben / Unverständnis gegenüber erfolgtem Schulausschluss

Sozialhilfe

Fragen im Zusammenhang mit Anpassung der Abrechnung des Sozialdienstes infolge Zusammenzugs mit Partnerin

Vorwurf an Sozialamt, kein Geld für notwendige Einrichtung zu erhalten / Unverständnis gegenüber behaupteter Aussage des Sozialdienstes, Kinder könnten im Rahmen des Besuchsrechts auf dem Boden schlafen

Hinterfragen der Rechtmässigkeit der vom Sozialamt getätigten Abzüge / Vorwurf, von der zuständigen Betreuungsperson schikaniert zu werden

Vorwurf, als schwer körperlich eingeschränkte Person vom Sozialamt betreffend Unterstützung und Wohnsituation unter Druck gesetzt zu werden

Probleme mit dem Sozialdienst betreffend Budget resp. Kürzung der Unterstützung wegen zu hohen Mietkosten

Probleme mit der zuständigen Betreuungsperson / Gefühl, schikaniert zu werden / Beanstandung der Tonalität / Forderung nach Informationen und Unterlagen

Unverständnis, weshalb Sozialamt beim Kantonsarzt Gefährdungsmeldung eingereicht und Auflagen erteilt hat / Angst vor allfälliger fürsorglicher Unterbringung

Unterstützung wurde auf Nothilfe reduziert / Diskussion darüber, weshalb ratsuchende Person bisher der erteilten Auflage einer stationären Suchtbehandlung nicht Folge geleistet hat und welches Ziel hinter der Auflage steht

Unverständnis gegenüber Tatsache, wonach Soziale Dienste im aktuellen Zeitpunkt für die Tochter die Ausbildungskosten zur Kauffrau an einer Privatschule nicht übernehmen

Probleme einer jungen Erwachsenen mit dem Sozialdienst / Frage, weshalb Kosten für eigene Wohnung nicht übernommen werden

Unklarheiten betreffend Endabrechnung des Sozialdienstes / Bitte, Rechnung zu überprüfen und zu erklären / Wunsch nach Beratung hinsichtlich Rückerstattungspflicht

Bitte um Klärung, weshalb Sozialamt Halbtaxabonnement der SBB nicht bezahlt, sich jedoch an den Zugtickets für die Besuche beim ausserkanton platzierten Kind nur zur Hälfte beteiligt

Vorwurf an Sozialdienst, der Familie keine Wohnung nach ihren Wünschen zu suchen / Weigerung, in ländlich gelegene Wohnung einzuziehen

Vorwurf an Sozialdienst, betreffend drohende Ausweisung aus der Wohnung nichts zu unternehmen

Bitte um Prüfung der Rechtmässigkeit einer Kürzung der Sozialhilfe von 10% während der Dauer von sechs Monaten im Zusammenhang mit Verstoss gegen die Hausordnung und Vorwurf des Drogenhandels

Drohende Ausweisung aus Notunterkunft, da ratsuchende Person keinen Mietzins bezahlt

Gefühl, vom Sozialamt nicht gerecht behandelt zu werden / Diverse Fragen hinsichtlich Wohneigentum und Sozialhilfe

Ratsuchende Person möchte nach Verrechnung der erhaltenen Invalidenrente mit Zahlungen der Sozialhilfe den noch ungedeckten Restsaldo zurückerstatten / Versteht Abrechnung nicht

Sozialdienst möchte Grundpfandsicherung für geleistete Unterstützung / Bitte um Klärung, ob Sozialdienst dies verlangen darf

Misstrauen dem Sozialamt gegenüber / Verunsicherung, welche Dokumente unterzeichnet werden müssen und welches die Folgen sein könnten

Steuern

Steueramt verlangt trotz offizieller Abmeldung ins Ausland und entgegen der damaligen Auskunft eines Sachbearbeiters im Nachhinein für die Zeit eines friedensfördernden Einsatzes kantonale Steuern

Unerwartete Konfrontation mit offenen Konkursverlustscheinen des Steueramtes nach intensiven Schuldensanierungsbemühungen / Klärung der Frage, weshalb diese Verlustscheine im Betreibungsregisterauszug nicht aufgeführt sind

Wunsch nach Vermittlung betreffend geforderte Nachsteuer und Ablehnung eines Erlassgesuches

Wunsch nach nochmaliger Fristerstreckung beim Steueramt für die Einreichung noch ausstehender Steuererklärungen / Diskussion über mögliche Gründe (gesundheitliche/organisatorische) der schon lange offenen Pendenzen

Unerwartete Konfrontation mit Nachsteuerforderung / Vorwurf, nicht darüber informiert worden zu sein, Pflegegelder in der Steuererklärung als Einkommen zu deklarieren / Wunsch, Pflegegeldern künftig entsprechend zu informieren

Strassenverkehr

Bitte um Klärung der Frage, ob gestaffelter Führerausweisenzug möglich ist, da sonst Existenz bedroht ist

Führerausweisenzug nach Selbstunfall / Unbeholfenheit, wie vorzugehen ist, um Führerausweis wieder zu erlangen / Bitte, Inhalt des Schreibens des Strassenverkehrsamtes zu erklären

Unverständnis gegenüber erhaltener Busse wegen Schwarzfahrens trotz Kauf einer Mehrfahrtenkarte beim Buschauffeur / Person war erst einige Tage zuvor in die Schweiz eingereist und mit Schweizer ÖV-System noch nicht vertraut

Vorwurf an Strassenverkehrsamt, innert Frist keinen Prüfungstermin angeboten zu haben und zu Unrecht keinen vierten Lernfahrausweis mehr auszustellen

Probleme mit dem Strassenverkehrsamt im Zusammenhang mit der Zulassung eines umgebauten VW-Busses

Keine Rückgabe des Führerausweises nach dreifacher negativer medizinischer Abklärung / Verzweiflung und Unverständnis der ratsuchenden Person

Fahreignung wird wiederholt abgesprochen / Wunsch nach Beratung betreffend weiteres Vorgehen

Unverständnis, weshalb umfassende ärztliche Untersuchung durch Vertrauensarzt des Bundesamtes für Zivilluftfahrt als Pilot vom Strassenverkehrsamt im Rahmen der verkehrsmedizinischen Untersuchung nicht mehr akzeptiert wird

Probleme mit Strassenverkehrsamt im Zusammenhang mit Bewilligung für Parkkarte für Behinderte

Verwaltungsinterne Konflikte

Probleme mit der Vorgesetzten im Zusammenhang mit erhaltener Kündigung und sofortiger Freistellung

Personalrechtliche Massnahme / Unverständnis gegenüber erhaltener Kündigung mit sofortiger Freistellung

Überstunden können weder kompensiert noch vergütet werden / Weigerung des Arbeitgebers, dies schriftlich festzuhalten und mit Rechtsmittelbelehrung zu versehen

Fragen zu einer allfälligen Frühpensionierung infolge Umstrukturierung

Verunsicherung im Zusammenhang mit erhaltenem schriftlichem Verweis

Probleme mit der neuen vorgesetzten Person / Probleme mit der Tonalität im Betrieb / Vorwurf an verantwortliche Person, über ungenügende Fachkenntnisse zu verfügen und sich durch qualifizierte Mitarbeitende nicht helfen lassen zu wollen

Unmut im Zusammenhang mit Reorganisation

Fragen nach erfolgter Änderungskündigung

Unzufriedenheit mit schlecht ausgefallener Mitarbeiterbeurteilung

Vorwurf der falschen Beratung durch Rektor im Zusammenhang mit Mutterschaftsurlaub / Gefühl der fehlenden Wertschätzung

Gefühl des Mobbing und ungerechtfertigter Verweise / Angst vor Kündigung durch Arbeitgeber

Schwierige Zusammenarbeit mit der vorgesetzten Person / hohe Fluktuationsrate / Gefühl der fehlenden Wertschätzung und Ungleichbehandlung im Zusammenhang mit Lohnerhöhung

Fragestellungen zum Entwurf des Zwischenzeugnisses / Auseinandersetzung mit Vorgesetztem

Vorwurf, Referenzauskünfte würden dem Inhalt des Arbeitszeugnisses widersprechen und der mit dem Personalamt getroffenen Vereinbarung entgegenstehen

Fragen im Zusammenhang mit einer Kündigung

Weiterbestehender Konflikt mit dem Vorgesetzten trotz Coaching und Supervision

Unzufriedenheit im Zusammenhang mit Mitarbeiterbeurteilung durch neuen Vorgesetzten

Fragestellungen betreffend Weiterführung des Arbeitsverhältnisses nach Ablauf des Mutterschaftsurlaubes

Unverständnis gegenüber Tatsache, dass trotz ärztlich bescheinigter Arbeitsunfähigkeit infolge Unfalls einige Tage als Ferien abgebucht wurden

Vorwurf des Treuebruchs durch den direkten Vorgesetzten nach eingereichter Kündigung und erhaltener Zusage für neue Stelle

Unverständnis gegenüber erteilten Weisungen und erhaltener Abmahnung / angespanntes Verhältnis mit der Vorgesetzten

Langjährige Mitarbeiterin erhält von der neuen vorgesetzten Person unerwartet schlechte Mitarbeiterbeurteilung mit Abmahnung und Bewährungsfrist

Ratsuchende Person wird in schon länger dauernden Konflikt zwischen zwei anderen Mitarbeitenden miteinbezogen

Probleme mit Vorgesetztem / Frage nach Anschlussmöglichkeiten im Kanton nach erhaltener Kündigung

Unklarheiten betreffend Arbeitszeitreduktion und Pensum, Rente und Kapitalauszahlung der Pensionskasse / Vorwurf der Falschinformation durch Vorgesetzten und Pensionskasse

Gefühl, Verweis in Mitarbeiterbeurteilung sei nicht angebracht resp. gehöre zum Privatbereich

Erhalt der Kündigung nach längerer krankheitsbedingter Arbeitsunfähigkeit / Vorwurf an Arbeitsstelle, ältere Mitarbeitende zu „entsorgen“

Unklarheiten betreffend Lohnfortzahlung nach Krankheit und teilweiser Arbeitsunfähigkeit / Unverständnis, da man ratsuchende Person wegen nur eines Monats frühpensionieren lassen möchte

Bitte um Vermittlung im Zusammenhang mit Zwischenzeugnis / Kritik an Wortlaut

Probleme mit ehemaligem Mitarbeiter im Zusammenhang mit Auskünften gegenüber IV und Pensionskasse / Drohungen wurden ausgesprochen

Vorwurf an Vorgesetzte, im Zusammenhang mit Versetzung leere Versprechungen gemacht zu haben

Gefühl, durch Regelung der Familienzulagen im Personalgesetz benachteiligt zu werden

Bitte um Moderation einer Aussprache zum Thema Arbeitszeugnisse

Beratung im Zusammenhang mit Mitarbeiterin, welche nach krankheitsbedingter längerer Arbeitsunfähigkeit unzufrieden ist

Probleme mit Mitarbeiterbeurteilung / Leistungsabfall infolge Krankheit

Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Vorwurf einer Kindesmutter, mit einer Fachperson, welche durch die Kinderschutzbehörde eingesetzt worden sei, nicht kommunizieren zu können, weil diese ihre Muttersprache nicht spreche / Vorwurf der Parteilichkeit

Zweifel an der Qualität eines von der Kinderschutzbehörde in Auftrag gegebenen Gutachtens betreffend Zuteilung der elterlichen Sorge

Wunsch einer Mutter, Obhut über ihr Kind wieder zu erhalten / Probleme im Zusammenhang mit der Ausübung des Besuchsrechtes / Vorwurf an Kinderschutzbehörde, trotz Antrag untätig zu bleiben

Vorwurf an Erwachsenenschutzbehörde, auf Antrag betreffend Aufhebung einer Massnahme nicht reagiert zu haben

Unklarheiten betreffend das neue Kindes- und Erwachsenenschutzrecht / Vorwurf, als betroffene Person über Änderungen nicht informiert worden zu sein / Wunsch nach Beratung im Zusammenhang mit laufendem Besuchsrechtsverfahren

Eindruck, von der Mandatsperson zu wenig Geld zur freien Verfügung ausgerichtet zu bekommen

Kritik am Verhalten eines Behördenmitglieds im Zusammenhang mit der Prüfung einer Erbauschlagung / Bitte um Prüfung, ob Drohung des Behördenmitglieds mit Art. 448 ZGB im konkreten Fall rechtmässig und angemessen war

Unverständnis gegenüber Beiständin des Bruders, welche den Antrag auf ein weiteres Darlehen aus dem Vermögen des verbeiständeten Bruders ablehnt

Gefühl, von Erwachsenenschutzbehörde ungerecht behandelt worden zu sein / Vorwurf an Behörde, nicht einzusehen, weshalb nicht die ratsuchende Person als Beistandsperson eingesetzt worden sei

Vorwurf an Kinderschutzbehörde, im Zusammenhang mit Überführung der elterlichen Sorge in eine umfassende Beistandschaft betreffend Rechenschaftspflicht nicht im vereinbarten Sinne entschieden zu haben

Fragen im Zusammenhang mit Vertretungsbeistandschaft der Kinder für Erbangelegenheit infolge Interessenkollision nach Tod des Ehegatten

Vorwurf, Behörden hätten in den letzten zehn Jahren zu wenig Unterstützung gezeigt im Zusammenhang mit Umsetzung des gerichtlich geregelten Besuchsrechts

Gefühl, als private Mandatsperson von der Behörde zu wenig Unterstützung zu erhalten im Zusammenhang mit Attacken der vormaligen Beistandsperson

Meinungsverschiedenheit mit Alimentenbevorschussungsstelle betreffend Auslegung von Gesetz und Urteil über variable Anteile der Alimente

Zuger Polizei

Vorwurf, Stellung als Polizist missbraucht zu haben

Vorwurf der Unverhältnismässigkeit, weil Polizei mit Luchs-Truppe ausrückte, nachdem Psychiatrin von ratsuchender Person eine Selbstmorddrohung und Drohung mit Einsatz von Schusswaffen erhalten und diese an Polizei weitergeleitet hatte

Gefühl, aufgrund eingereicherter Anzeigen gegen fehlbare Lenker von der Zuger Polizei zu Unrecht schikaniert zu werden und nun selbst angezeigt worden zu sein

Vorwurf, im Rahmen eines Anrufes auf die Notfallnummer den Ernst der Lage – betagte Person auf Bahngleis – nicht richtig erkannt und sich vorerst als nicht zuständig erklärt zu haben

Wiederholter Marihuanakonsum / Unverständnis gegenüber Polizei, weil Strassenverkehrsamt um Überprüfung der Fahreignung ersucht wurde / Vorwurf an Polizei, sich unangebracht zu verhalten

Vorwurf an Polizeibeamte, im Zusammenhang mit Parkbusse übermässig reagiert zu haben, heftige Auseinandersetzung vor Ort / Unverständnis, nun in Verfahren verwickelt zu sein

Vorwurf, von Polizei besonders streng beobachtet und jeweils speziell hart bestraft zu werden

DANK

Die erfolgreiche Tätigkeit als Ombudsperson ist nur möglich, in Zusammenarbeit mit den Personen, die bei den Behörden arbeiten. Ohne deren Wohlwollen und Verständnis für die Anliegen und Fragen der Ratsuchenden könnten wir nicht im gleichen Ausmass effizient abklären und arbeiten. Ich durfte auch in diesem Jahr auf eine konstruktive Zusammenarbeit mit allen kontaktierten Amtsstellen zählen. Gleichermassen sind wir auch auf das Vertrauen der Bevölkerung in unsere Stelle angewiesen. Ich bedanke mich bei Ihnen allen. Diese Wertschätzung und das Vertrauen, das wir erfahren dürfen, sind Motivation für die künftige Arbeit.

Die Ombudsstelle besteht auch nicht nur in der Ombudsperson alleine. Immer wenn ich im Text von wir sprechen, meine ich das ganze Team der Ombudsstelle Kanton Zug. Ich durfte auch in diesem Jahr auf die Unterstützung meiner beiden Mitarbeiterinnen, Sabin Bachmann Bigler und Edith Seger Niederhauser, zählen. Sie sorgen geduldig und einfühlsam für einen ersten guten Kontakt zu den Ratsuchenden, sei dieser telefonisch oder persönlich. Sie unterstützen mich kollegial und engagiert und tragen damit wesentlich zum guten Gelingen unserer Aufgabe bei. Dafür bedanke ich mich an dieser Stelle auch bei ihnen besonders.