

Bericht 2017

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2017 zuhänden des Kantonsrats

Gemäss § 2 lit.d und § 15 Abs. 3 Ombudsgesetz vom 27. Mai 2010 berichtet die Ombudsperson jährlich über ihre Tätigkeit. Gerne lasse ich Ihnen hiermit meinen Bericht über das siebte Geschäftsjahr zukommen.

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2018

Einführung	5
Einige konkrete Fallbeispiele	9
Statistik	17
Kurzbeschreibung Fälle 2017	25
Dank	38

EINFÜHRUNG

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

Gerne berichte ich Ihnen über den Verlauf des Geschäftsjahres 2017 und bediene Sie wie gewohnt mit den statistischen Zahlen über unsere Tätigkeit. Die Fallzahlen im Berichtsjahr sind in etwa gleich geblieben. Wir haben das Geschäftsjahr 2017 mit vier pendenten Dossiers begonnen, 135 neue Beschwerdefälle entgegengenommen sowie insgesamt 127 Dossiers abschliessen können. 12 Pendenzen haben wir auf das Geschäftsjahr 2018 übertragen.

Seit Juli 2017 arbeiten wir nur noch mit 1.15 Stellenprozent (Ombudsfrau 80%, administrative Mitarbeiterin 35%). Die juristische Mitarbeiterin hat ihren Arbeitsvertrag nach 6 Jahren Tätigkeit für die Ombudsstelle Kanton Zug gekündigt, um sich einer neuen beruflichen Herausforderung zu widmen. Wir haben beschlossen, für die zweite Hälfte des Jahres diese Stelle mit einem Pensum von 40% nicht mehr zu besetzen und zu prüfen, wie sich das auf den Geschäftsgang, die Pendenzen Ende Jahr und die Wartezeiten für persönliche Besprechungen auswirken wird. Dies als freiwilliger Beitrag zu den Sparmassnahmen des Kantons Zug und vorläufig auf Zusehen hin. Wir haben deutlich mehr Pendenzen zu verzeichnen und die Ombudsfrau hat etwas mehr Überhang an Arbeitszeit und Ferienguthaben. Es bleibt wenig Zeit für fundierte Vernehmlassungen und Mitberichte sowie für Vorträge und Teilnahme an Veranstaltungen, weshalb im zweiten Halbjahr darauf verzichtet wurde.

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45

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

Die Öffnungszeiten der Ombudsstelle Kanton Zug sind aber unverändert geblieben. An vier Tagen pro Woche sind wir persönlich erreichbar. Per E-Mail und auf unserem Anrufbeantworter können jederzeit Nachrichten hinterlassen werden und – wenn immer möglich – bieten wir am gleichen oder mindestens am folgenden Arbeitstag einen Besprechungstermin an.

Wir haben den stellvertretenden Ombudsmann, Pascal Schuler, in diesem Jahr im September zu einem Informationsaustausch und anschliessend zum gemeinsamen Jahresessen eingeladen. Ein Einsatz des Stellvertreters war in diesem Geschäftsjahr wiederum nicht nötig und wurde von den Ratsuchenden nicht erbeten.¹ Wir halten Pascal Schuler das Jahr hindurch über die wichtigen Vorkommnisse im äusseren Geschäftsverlauf auf dem Laufenden. Zudem ist die Organisation der Ombudsstelle Kanton Zug so aufgestellt, dass ein Einsatz jederzeit und ohne grossen Einarbeitungsaufwand möglich wäre.

Auch in diesem Jahr haben zwei Aussprachen mit der Kontaktperson bei der Zuger Polizei stattgefunden, die der allgemeinen Information, der Kontaktpflege, aber auch einer Verbesserung der Abläufe in der Zusammenarbeit und dem gegenseitigen Verständnis für die Bedürfnisse der anderen Stelle dienen.

Im März und im November wurden die Einführungstage für neue Mitarbeitende des Kantons Zug durchgeführt, an denen ich immer Gelegenheit erhalte, die Ombudsstelle Kanton Zug und ihre Dienstleistungen kurz vor-

¹ Gemäss § 13 des Gesetzes über die Ombudsstelle (BGS 156.1) kommt die Stellvertretung zum Einsatz bei längerer Verhinderung oder Abwesenheit der Ombudsperson oder wenn gegen diese ein Ausstandsgrund vorliegt.

zustellen. Ich bedanke mich bei den Mitarbeiterinnen des Personalamtes für die einwandfreie Organisation dieser Anlässe und meines Kurzeinsatzes.

Meine Kolleginnen und Kollegen der kantonalen und kommunalen parlamentarischen Ombudsstellen² habe ich auch in diesem Jahr mehrmals getroffen. Im Juni hat die Ombudsfrau der Stadt Zürich eingeladen. Als Weiterbildungsthema haben wir uns anhand konkreter Fallbeispiele über Rollenklärung unterhalten. Die Ombudsfrau des Kantons Basel-Stadt hat uns im November empfangen. Anstelle einer internen Weiterbildung haben wir uns bei dieser Gelegenheit mit den ehemaligen parlamentarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz getroffen und uns mit ihnen über die Veränderungen und neuen Herausforderungen in unserer Aufgabe ausgetauscht.

Die alle zwei Jahre stattfindende Tagung zusammen mit dem Landesanwalt Vorarlberg, der Landesanwältin Tirol sowie der Volksanwältin Südtirol wurde in diesem Jahr vom VPO+ organisiert. Wir haben uns im September für zwei Tage in der Nähe von Bregenz getroffen und uns dem überaus aktuellen Thema Digitalisierung und E-Gouvernement gewidmet. Wir haben geprüft, welche Auswirkung die Digitalisierung auf das Verhältnis zwischen Staat und Bevölkerung hat und ob sich dadurch allenfalls die Aufgaben der Ombudspersonen verändern werden.

Die Ombudsstelle der Stadt Winterthur organisierte in diesem Jahr zu ihrem 25-jährigen Jubiläum eine interessante Veranstaltung. Mit Hilfe von SchauspielerInnen wurden Beratungsgespräche nachgestellt und das Publikum eingeladen, Lösungsansätze im dargestellten Konflikt zu empfehlen oder

² In der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zusammengeschlossen. ombudsman-ch.ch

Vorschläge für eine Deeskalation einzubringen. Zudem hat die Ombudsfrau des Kantons Basel-Stadt aus Anlass ihres Rücktritts im Dezember zu einer Tagung mit dem Thema «Recht und Gerechtigkeit – ein Widerspruch?» eingeladen. Ein Thema, das alle Ombudspersonen stark beschäftigt, klaffen doch das subjektive Empfinden von Gerechtigkeit der ratsuchenden Personen und das angewandte Recht im konkreten Einzelfall sehr oft weit auseinander.³

Meine anspruchsvolle Tätigkeit habe ich auch in diesem Jahr mittels Intervention und Supervision reflektiert. Ich bedanke mich an dieser Stelle bei meinen Kollegen und Kolleginnen und vor allem auch bei meiner Supervisorin für diese wertvolle Unterstützung.

Es war auch in diesem Geschäftsjahr erfreulich, wie kooperativ, verständnisvoll und wertschätzend die Zusammenarbeit mit den Behörden funktioniert hat. Bis auf wenige Ausnahmen besteht eine sehr grosse Bereitschaft, die Kontaktaufnahme der Ombudsfrau nicht als Angriff zu verstehen, sondern als reine Anfrage und sie auch dazu zu nutzen, die eigenen Abläufe zu prüfen und falls notwendig zu verbessern. Das Sprichwort: «wo gearbeitet wird, passieren Fehler» ist wahr und wo viel gearbeitet wird, können auch etwas mehr Fehler entstehen. Viele Mitarbeitende der Behörden nehmen die Anfrage der Ombudsstelle denn auch zum Anlass, sich persönlich oder aber die Aufgabe generell zu reflektieren.

³ Die interessanten Referate zu diesem Thema wurden in einer Broschüre zusammengefasst, welche bei der Ombudsstelle Kanton Basel-Stadt bezogen werden kann. info@ombudsstelle.bs.ch

EINIGE KONKRETE FALLBEISPIELE

Verwaltungshandeln ist Rechtshandeln. Wo immer ein Verwaltungsträger handelt, tut er dies in Erfüllung einer Aufgabe, die ihm der Gesetzgeber zugewiesen hat. Deshalb gilt der Grundsatz, dass es für Handlungen der Verwaltung immer eine gesetzliche Grundlage braucht.⁴

Verwaltungshandeln wird in erster Linie mit dem Erlass einer Verfügung gleichgesetzt. Behörden⁵ erlassen aber nicht nur rechtsverbindliche Entscheide, die Rechte und Pflichten von Bürgerinnen und Bürgern begründen. Sie handeln auch faktisch, ohne irgendwelche Rechtsbindungen. Zudem ist die Verwaltung auch zu einem grossen Teil mit internen Verrichtungen beschäftigt, mit Vorbereitungshandlungen und mit Vorkehrungen im Interesse der Allgemeinheit. Es ist wichtig, auch in diesem vielfältigen Bereich des Verwaltungshandelns den Blick auf das Schutzbedürfnis des Bürgers und der Bürgerin zu richten. Die Abgrenzung der verschiedenen Tätigkeiten der Verwaltung ist allerdings nicht immer einfach.

Wir stellen im Rahmen der Beratungen und Abklärungen fest, dass der Ursprung des Problems oder des Konflikts oft auch in einer nicht mehr beweisbaren mündlichen Abmachung oder Aussage besteht, die von den Parteien sehr unterschiedlich verstanden und ausgelegt wurde. Es geht um mündliche Aussagen und Abmachungen, die im Rahmen von Telefongesprächen oder persönlichen Gesprächen gefallen sind und einige Zeit später,

⁴ Legalitätsprinzip oder Prinzip der Gesetzmässigkeit.

⁵ Behörden hier verstanden als Gesamtheit aller Verwaltungsträger, die gesetzlich übertragene Staatsaufgaben erbringen.

manchmal Jahre später, nicht mehr bewiesen werden können. Es geht um mündliche Aussagen und Abmachungen, die zu einer Handlung Anlass gaben, die sich später als unrechtmässig herausstellte. Es geht um mündliche Aussagen und Abmachungen, für die kein Raum bestand, da im Rahmen der gesetzlich übertragenen Staatsaufgaben ein schriftlicher Entscheid hätte erlassen werden müssen oder aber im Konfliktfall die mündliche Abmachung vom Bürger hätte bewiesen werden müssen.

Anhand der nachfolgenden Beispiele möchte ich diese Problematik etwas verdeutlichen. Alle Namen wurden aus Gründen der Geheimhaltung geändert und auch die Sachverhalte wurden aus Gründen der Erkennbarkeit teilweise leicht korrigiert und vereinfacht.

Eine telefonisch mitgeteilte Adressänderung und ihre Folgen

Herr Brugger ruft an und fragt, was es denn noch brauche, damit die ihren Job richtig machen. Er habe Probleme mit der AHV-Stelle Zug (AHV). Er habe seinen Umzug an eine neue Adresse telefonisch mitgeteilt und auch bei der Post einen Nachsendeauftrag von der alten an die neue Adresse in Auftrag gegeben. Die AHV habe sich nun aber mit der Rechnung für die Beiträge sehr lange Zeit gelassen und die Rechnung dann an seine alte Adresse gesandt. Es sei, als ob er nie angerufen hätte. Der Nachsendeauftrag bei der Post sei in der Zwischenzeit abgelaufen, weshalb er die Rechnung nie erhalten habe. Ob sie an die AHV zurückgesandt worden sei, entziehe sich seiner Kenntnis. Aber auch die Mahnung für die Beiträge sei dann an die alte Adresse gegangen und nicht zu ihm gelangt. Die AHV habe ihn daraufhin betrieben und erst der Betriebsbeamte habe schliesslich die AHV auf die falsche Zustellung hingewiesen und ihr die korrekte Anschrift bekannt gegeben. Nun

habe die AHV aber nicht etwa die Rechnung noch einmal an die korrekte neue Adresse zugestellt, sondern ihn direkt an der neuen Adresse betrieben. Er habe sich telefonisch erkundigt, weshalb sie so vorgehen würden. Die Antwort sei gewesen, es würden nie Rechnungen ein zweites Mal versandt.

Herr Brugger ärgert sich zum einen darüber, dass er nun Verzugszinsen und Betriebskosten bezahlen müsse und einen Eintrag im Betriebsregister habe, obwohl er doch absolut korrekt gehandelt habe. Zum andern aber ärgert er sich vor allem über die Tatsache, dass seine telefonisch mitgeteilte Adressänderung nicht aufgenommen und weiter geleitet worden sei.

In jeder Verfügung der AHV-Stelle steht der Hinweis, Änderungen in den persönlichen und finanziellen Verhältnissen seien der AHV unverzüglich mitzuteilen. Es wird nicht erwähnt, dass dies schriftlich zu erfolgen hat. Insofern hat Herr Brugger nichts falsch gemacht. Viele Bürger und Bürgerinnen nutzen den persönlichen Kontakt am Schalter für Meldungen aller Art. Da aber diese Meldungen unter Umständen eben schwerwiegende Rechtsfolgen nach sich ziehen, wie Neuberechnungen der Ansprüche oder eben im Fall von Herrn Brugger, eine Betreuung mit Kostenfolgen, hat Herr Brugger durch die telefonische Meldung nun ein Beweisproblem.

Die Ombudsfrau hat Herr Brugger aufgezeigt, was er für die Löschung im Betriebsregister unternehmen kann. Wichtig war aber vor allem auch der Hinweis an die Adresse von Herrn Brugger, dass Mitteilungen über Änderungen in den persönlichen oder finanziellen Verhältnissen an Behörden immer schriftlich erfolgen sollten.

Ich habe doch alles erklärt und eingereicht

Herr Ruf und seine Ehefrau beziehen schon seit mehreren Jahren Ergänzungsleistungen. Im Kanton Zug werden die Ergänzungsleistungen von der AHV-Stelle berechnet und ausbezahlt. Basis für die Berechnung sind die Steuerdaten des Vorjahres und allenfalls separat gemeldete Abweichungen der bisherigen Verhältnisse, die zu belegen wären.

Auch im Fall von Herrn Ruf wurde die Neuberechnung der Ergänzungsleistungen auf der Basis der Steuerdaten des Vorjahres erstellt und die Leistungen wurden daraufhin empfindlich gekürzt. Gemäss Herrn Ruf sei die Kürzung unrechtmässig erfolgt, da die AHV auf der Basis von falschen Zahlen gerechnet habe. Er habe nach Erhalt der Verfügung persönlich am Schalter vorgesprochen und seine Situation erklärt sowie Unterlagen eingereicht, die die richtigen Zahlen belegen würden. Nach Rücksprache mit ihrer Vorgesetzten habe ihm die Schalterbeamtin mitgeteilt, die Zahlen würden korrigiert und er müsse keine Einsprache machen. Herr Ruf habe dann aber feststellen müssen, dass ihm die gekürzte, seiner Meinung nach auf falschen Zahlen beruhende, Leistung ausbezahlt werde. Die Frist für eine Einsprache sei mittlerweile abgelaufen, weshalb Herr Ruf die Ombudsstelle um Vermittlung ersuchte.

Da Herr Ruf sich sowohl an das genaue Datum seines Schalterbesuchs als auch an den Namen der Schalterbeamtin erinnern konnte, erklärte sich die Ombudsfrau bereit, bei der AHV zu klären, ob allenfalls eine Wiederherstellung der Frist gewährt werden könnte. Die AHV zeigte sich kulant und offerierte Herrn Ruf einen Gesprächstermin, um seine finanzielle Situation anhand der konkreten Unterlagen zu klären und zu erklären. Leider nahm Herr Ruf das Angebot nicht an. Er stellte sich auf den Standpunkt, er habe alle Unterlagen

zur richtigen Berechnung noch vor Ablauf der Einsprachefrist eingereicht und die AHV solle nun richtig rechnen.

Die Ombudsfrau konnte ihn nicht davon überzeugen, dass die von ihm eingereichten Unterlagen nicht selbsterklärend seien und er den Termin unbedingt wahrnehmen solle. Sie zeigte ihm auf, dass ihn eine Mitwirkungspflicht treffe und er in Zukunft seine Unterlagen schriftlich einreichen und seine Sichtweise schriftlich begründen solle, um Fristen zu wahren und zu einer – nach seinen Vorstellungen – gerechten Beurteilung zu kommen.

Auf was kann ich mich eigentlich noch verlassen?

Frau Kerner ist als alleinerziehende Mutter von zwei Kindern teilerwerbstätig und wird zudem ergänzend von der Sozialhilfe unterstützt. Immer wieder hat sie Probleme in der Kommunikation mit dem zuständigen Sachbearbeiter der sozialen Dienste. Im konkreten Fall ging es darum, dass sie anfragte, ob die Kosten für den Ferienpass ihres Sohnes übernommen würden. Der Sachbearbeiter bestätigte dies, worauf Frau Kerner einen Pass löste. Nach den Sommerferien brachte sie dem Sachbearbeiter den Pass zusammen mit den Belegen für die besuchten Angebote zur Abrechnung. Es stellte sich heraus, dass Frau Kerner nach Ansicht des Sachbearbeiters nur Anspruch auf den Ferienpass gehabt hätte und die zusätzlichen Kosten für die in Anspruch genommenen Angebote selbst hätte übernehmen müssen. Das ohnehin schon sehr enge Budget der kleinen Familie wurde nun zusätzlich belastet, weil diese Kosten zwar im Sinn eines Darlehens vom sozialen Dienst übernommen, aber mit monatlichen Raten vom Grundbetrag der kleinen Familie in Abzug gebracht wurden. Die seinerzeitige Abmachung sei im Rahmen einer persönlichen Besprechung erfolgt, erzählte Frau Kerner auf Nachfragen der Ombudsfrau. Eine schriftliche Vereinbarung bestehe nicht.

Frau Kerner erzählte weitere Beispiele von mündlichen Vereinbarungen, die sie anders verstanden hatte, als der Sachbearbeiter und die finanzielle Folgen gehabt hätten zulasten des Budgets.

Da die Ombudsperson bei den mündlichen Gesprächen zwischen dem Sachbearbeiter und Frau Kerner nicht anwesend war, konnte sie die Missverständnisse nicht abschliessend beurteilen. Die regelmässigen Besprechungen bei den sozialen Diensten der Gemeinde dienen vor allem der Klärung von Fragen auf beiden Seiten, der Prüfung der Befindlichkeit sowie der Beschaffung der notwendigen Unterlagen zur Berechnung der Ansprüche. Zudem wird dabei immer auch wieder von neuem besprochen, wie die persönliche und finanzielle Situation verbessert werden könnte. Über diese Gespräche werden interne Protokolle erstellt, wovon die wirtschaftliche Hilfe beziehenden Bürger und Bürgerinnen aber keine Kopie erhalten.

Deshalb empfahl die Ombudsfrau Frau Kerner, nach persönlichen Besprechungen oder Telefonaten mit dem Sachbearbeiter, an welchen etwas vereinbart werde, ihr Verständnis der Vereinbarung kurz schriftlich festzuhalten und dem Sachbearbeiter zur Prüfung zuzustellen. Der Sachbearbeiter müsse dann umgehend reagieren, wenn sie etwas falsch verstanden habe. Ansonsten bleibe ihr nur der Rechtsweg gegen die monatliche Abrechnung, die eine Verfügung darstelle. Sie müsse aber bedenken, dass sie bei mündlichen Vereinbarungen auch im Rechtsverfahren immer ein Beweisproblem haben werde. Deshalb sei es viel sinnvoller, mündliche Vereinbarungen schriftlich zu bestätigen.

Dafür haben die keine Bewilligung

Frau Fischer hat sich ein Einfamilienhaus in einer schon seit vielen Jahren

bestehenden Arealüberbauung gekauft. Es ist das äusserste in der Reihe und daran angebaut hatte es seit Anbeginn einen Werkraum, der einem anderen Eigentümer in der Reihe gehört. Einige Zeit nach Bezug ihres neuen Hauses musste Frau Fischer feststellen, dass dieser Werkraum nicht als solcher genutzt wurde, sondern offenbar zu einem bewohnbaren Studio umgebaut worden war und vermietet wurde. Frau Fischer fühlte sich durch Lärm- und Geruchsimmissionen belästigt und ging der Frage nach, ob diese Umnutzung seinerzeit überhaupt bewilligt worden sei, einerseits durch die Eigentümergemeinschaft, andererseits durch die Gemeinde. Den Protokollen der Eigentümergemeinschaft konnte sie nichts entnehmen. Laut Grundbucheintrag und laut den Plänen, die Frau Fischer vorlagen, handelte es sich um einen Werkraum, nicht isoliert, nicht geheizt und ohne sanitäre Anlagen. Das Bauamt der Gemeinde hat auf eine schriftliche Anfrage von Frau Fischer nicht reagiert, weshalb sie sich an die Ombudsstelle Kanton Zug wandte.

Das Bauamt der Gemeinde teilte der Ombudsfrau mit, es würden nur Pläne und eine Baubewilligung für einen Werkraum vorliegen. Das Bauamt kläre zurzeit, wohin die Abwässer geleitet würden und ob mit diesem Umbau die Ausnützungsziffer der Arealüberbauung nicht überschritten werde. Der Eigentümer habe eine Frist erhalten, um ein nachträgliches Baugesuch einzureichen, habe aber mitgeteilt, er werde kein Baugesuch einreichen, denn das sei immer ein Studio gewesen und es sei bewilligt worden. Auf die Bitte der Gemeinde, er möge die Bewilligung einreichen, da im Archiv der Gemeinde keine solche auffindbar sei, teilte der Eigentümer mit, die Bewilligung sei seinerzeit mündlich erfolgt.

Frau Fischer habe keine weiteren Informationen erhalten, da sie aus Sicht der Gemeinde eine Anzeige erstattet habe, im laufenden Verfahren zwischen

der Gemeinde und dem Eigentümer des Werkraums nun aber nicht mehr Partei sei, weshalb sie auch kein Informationsrecht habe.

Nach weiteren vertieften Abklärungen des Bauamtes kam es schliesslich zu einer Verfügung, wonach das Studio in seinen ursprünglichen Zustand als Werkraum zurückzubauen sei. Für den Eigentümer zugegebenermassen eine unbefriedigende Situation mit Kostenfolgen. Aber gerade im Baurecht ist es unabdingbar, das formelle Verfahren einzuhalten, von der Baueingabe bis zur definitiven Baubewilligung und schliesslich der Bauabnahme. Einen aufwendigen Umbau gestützt auf eine mündliche Zusicherung durchzuführen, ist ein grosses Risiko mit Kostenfolgen.

STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Beschwerdefällen.

Bei **Anfragen** erledigt sich die Beratung mit einem Telefongespräch oder einem E-Mail-Kontakt mit der ratsuchenden Person. Es finden keine Besprechungen, kein Aktenstudium und keine Abklärungen bei den Behörden statt. Wir erfassen diese einmaligen Kontakte als Anfragen von Privatpersonen oder Anfragen von Verwaltungen und archivieren unsere Notizen zum einmaligen Vorgang.

Bei **Beschwerdefällen** finden persönliche Besprechungen statt. Wir studieren allenfalls auch Unterlagen oder nehmen Einsicht in die Akten der Verwaltung. Es können auch Abklärungen bei der Behörde oder bei Dritten getätigt oder ein Vermittlungsgespräch durchgeführt werden. Wir eröffnen einen Beschwerdefall und legen ein Dossier an. Beschwerdefälle, insbesondere wenn wir mit der Behörde Kontakt hatten, beenden wir mit einem Abschlussbericht, der beiden Parteien zugestellt wird. Ein solcher Bericht kann auch in Form eines etwas ausführlicheren Schreibens erstellt werden.

Im Berichtsjahr haben wir mit 4 pendenten Beschwerdefällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 135 (141)⁶ neue Beschwerdefälle eingegangen. Davon konnten wir 127 erledigen. 12 pendente Beschwerdefälle wurden

⁶ Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr.

auf das neue Geschäftsjahr übertragen. Zusätzlich haben wir 172 (176) Anfragen beantwortet, welche per Telefon oder E-Mail an uns herangetragen wurden.

In 39.3% (36.9) der Beschwerdefälle wurden wir von Frauen, in 48.9% (56.1) von Männern angefragt. Die übrigen Beschwerdefälle verteilen sich auf 3.7% (3.5) Paare und Familien, 3.0% (2.1) juristische Personen/Gruppen, 5.1% (1.4) Verwaltung und 0.0% (0.0) Träger öffentlicher Aufgaben.

Erneut ist die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen mit 25.2% (33.6) der Beschwerdefälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist gesunken und liegt bei 14.3% (18.3). 24 (35) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 35.0% (36.1) und derjenige der Gemeinden bei 28.6% (26.5) der Beschwerdefälle. In 1.4% (0.7) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 8.6% (6.1) Träger öffentlicher Aufgaben. Bei 26.4% (26.5) der Beschwerdefälle handelte es sich um verwaltungsinterne Konflikte.

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 128 (129) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 11 (11) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 3 (6) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 65 (64) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 116 (111) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 6 (25)

Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 87 (106) der erfassten Beschwerdefälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 40 (41) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Die Anzahl der Anfragen hat sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert. Es haben 153 (160) Privatpersonen und 19 (16) Behörden um Rat angefragt.

Statistik in Tabellen

Wie jedes Jahr erlaube ich mir an dieser Stelle den ausdrücklichen Hinweis, dass die Zahlen der 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 Beschwerdefälle keine Rückschlüsse ziehen auf die Qualität der Arbeit der entsprechenden Behörde oder Direktion.

Am häufigsten sind wie bisher Beschwerdefälle, die in den Zuständigkeitsbereich der Volkswirtschaftsdirektion, der Direktion des Innern und der Sicherheitsdirektion fallen. Dies ergibt sich aus der Tatsache, dass bei diesen Direktionen die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse und die Invalidenversicherung, die KESB, die Polizei und das Strassenverkehrsamt angegliedert sind. Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Beschwerdefälle aus den Bereichen Sozialhilfe, Bausachen sowie Schule.

Aus der Anzahl der Beschwerdefälle lassen sich auch keine Rückschlüsse auf die Komplexität des Falls oder die Dauer der Fallbehandlung ziehen.

Häufig können wir die Beschwerdefälle innert kurzer Zeit erledigen, nicht zuletzt auch dank der speditiven Zusammenarbeit mit den Behörden. Einzelne Dossiers beschäftigen uns aber auch einmal über eine längere Zeit.

Statistik	2017		2016		2015		2014	
Fälle								
Total der eingegangenen Fälle	135		141		127		150	
Pendenzen aus dem Vorjahr erledigt	4		10		6		13	
pendent (per 31.12.)	127		147		123		157	
	12		4		10		6	
Personen								
Frauen	53	39.3%	52	36.9%	57	44.9%	63	42.0%
Männer	66	48.9%	79	56.1%	57	44.9%	68	45.3%
Paare/Familien	5	3.7%	5	3.5%	3	2.4%	7	4.7%
juristische Personen/Gruppe	4	3.0%	3	2.1%	5	3.9%	5	3.3%
Verwaltung	7	5.1%	2	1.4%	5	3.9%	7	4.7%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	135	100.0%	141	100.0%	127	100.0%	150	100.0%
Alter								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	2	1.7%	5	3.8%	2	1.8%	1	0.8%
25-34	16	13.4%	9	6.9%	16	14.0%	16	12.2%
35-44	24	20.2%	24	18.3%	14	12.3%	32	24.4%
45-54	30	25.2%	44	33.6%	42	36.8%	41	31.3%
55-64	27	22.7%	33	25.2%	28	24.6%	22	16.8%
65 und darüber	20	16.8%	16	12.2%	12	10.5%	19	14.5%
	*119	100.0%	131	100.0%	114	100.0%	131	100.0%
Nationalität								
Schweizerinnen/Schweizer	102	85.7%	107	81.7%	95	83.3%	117	84.8%
Ausländerinnen/Ausländer	17	14.3%	24	18.3%	19	16.7%	21	15.2%
	**119	100.0%	131	100.0%	114	100.0%	138	100.0%
Wohnort/Sitz								
innerhalb Kanton Zug	111		106		107		124	
ausserhalb Kanton Zug	24		35		20		26	
	135		141		127		150	

* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

** Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2017		2016		2015		2014	
Beteiligte/Konfliktart								
Konflikte mit kantonalen Stellen	49	35.0%	53	36.1%	53	39.3%	52	33.9%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	2	1.4%	1	0.7%	2	1.5%	3	1.9%
Konflikte mit Gemeinden	40	28.6%	39	26.5%	34	25.2%	43	27.9%
Verwaltungsinterne Konflikte	33	23.6%	29	19.7%	28	20.7%	33	21.4%
Unzuständigkeit	0	0.0%	6	4.1%	3	2.2%	4	2.6%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	12	8.6%	9	6.1%	7	5.2%	13	8.4%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	4	2.8%	10	6.8%	8	5.9%	6	3.9%
	*140	100.0%	147	100.0%	135	100.0%	154	100.0%
Vermittlungstätigkeit								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	128		129		135		156	
Augenscheine vor Ort	0		0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	11		11		9		3	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	3		6		14		24	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	65		64		75		66	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	116		111		122		142	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	6		25		6		7	
Erledigungsart								
mittels Beratung	87	68.5%	106	72.1%	88	71.5%	113	72.0%
nach Beratung mit Verwaltung	40	31.5%	41	27.9%	35	28.5%	44	28.0%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	127	100.0%	147	100.0%	123	100.0%	157	100.0%
Anfragen								
von Privaten	153		160		111		114	
von Verwaltung/Behörde	19		16		6		17	
	172		176		117		131	

* Fünf Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2017		2016		2015		2014	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	2		1		2		3	
Behörden allgemein	2	2.1%	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%
Direktion des Innern	13	13.8%	12	12.6%	13	13.6%	10	9.6%
Direktion für Bildung und Kultur	1	1.0%	1	1.1%	1	1.0%	4	3.8%
Volkswirtschaftsdirektion	17	18.1%	17	17.9%	13	13.6%	17	16.4%
Baudirektion	4	4.3%	0	0.0%	5	5.2%	5	4.8%
Sicherheitsdirektion	12	12.8%	16	16.8%	20	20.8%	16	15.4%
Gesundheitsdirektion	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%
Finanzdirektion	1	1.0%	5	5.3%	5	5.2%	2	1.9%
Verwaltungsinterne Fälle	23	24.5%	18	18.9%	19	19.8%	25	24.0%
Träger kant. Aufgaben extern	12	12.8%	9	9.5%	7	7.3%	13	12.6%
Träger kant. Aufgaben intern	4	4.3%	10	10.5%	8	8.3%	6	5.8%
Rechtspflege:								
- Gerichte	2	2.1%	4	4.2%	0	0.0%	3	2.9%
- Strafuntersuchungsbehörden	3	3.2%	3	3.2%	3	3.1%	1	0.9%
Total*	94	100.0%	95	100.0%	96	100.0%	104	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (135) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

Statistik	2017		2016		2015		2014	
Beteiligte Gemeinden								
Fälle mit Beteiligung Kanton	2		1		2		3	
Zug	5	9.4%	10	19.6%	5	11.4%	8	14.8%
Oberägeri	1	1.9%	1	2.0%	1	2.3%	1	1.8%
Unterägeri	5	9.4%	4	7.8%	5	11.4%	4	7.4%
Menzingen	1	1.9%	4	7.8%	2	4.5%	5	9.3%
Baar	10	18.9%	7	13.7%	9	20.5%	9	16.7%
Cham	4	7.5%	8	15.7%	3	6.8%	6	11.1%
Hünenberg	3	5.8%	0	0.0%	4	9.1%	2	3.7%
Steinhausen	5	9.4%	3	5.9%	3	6.8%	4	7.4%
Risch	4	7.5%	1	2.0%	2	4.5%	3	5.6%
Walchwil	4	7.5%	1	2.0%	0	0.0%	2	3.7%
Neuheim	1	1.9%	1	2.0%	2	4.5%	2	3.7%
Verwaltungsinterne Fälle	10	18.9%	11	21.5%	8	18.2%	8	14.8%
Total*	53	100.0%	51	100.0%	44	100.0%	54	100.0%
nach Abteilung								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	16	37.2%	15	37.5%	18	50.0%	11	23.9%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)**	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	9	21.0%	5	12.5%	5	13.9%	10	21.8%
Schule	7	16.3%	7	17.5%	4	11.1%	6	13.0%
Betreibungssachen	1	2.3%	1	2.5%	1	2.8%	5	10.9%
Erbsachen	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	1	2.3%	3	7.5%	2	5.6%	3	6.5%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	7	16.3%	4	10.0%	3	8.3%	7	15.2%
Bürgergemeinde	0	0.0%	3	7.5%	3	8.3%	4	8.7%
Korporation	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	43	100.0%	40	100.0%	36	100.0%	46	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (135) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

** Seit 1.1.13 ist die KESB für Kindes- und Erwachsenenschutz zuständig.

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2017

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Probleme mit IV infolge Leistungsverweigerung und Auflagen

Unmut über langes Warten auf Einspracheentscheid im Verfahren um Neuberechnung des Anspruchs auf Ergänzungsleistungen / Fragen zu Möglichkeiten der Beschleunigung

Gefühl, Person werde von der IV systematisch gemobbt und abgestraft

Unverständnis dafür, plötzlich keine IV-Wartetaggelder mehr zu erhalten / Vorwurf, keine verständliche Begründung erhalten zu haben

Berechnung der Ergänzungsleistungen stelle auf falsche Vermögenszahlen ab / Einsprachefrist verpasst infolge mündlicher Zusicherung der Korrektur

Fragen zu Kinderzulagen und Invalidenrente für eine behinderte, erwachsene Tochter

Rechtskräftige Steuereinschätzungen führen zu überhöhten Beitragsforderungen der AHV und Bussen wegen Nichtbezahlung dieser Beiträge / Frage nach möglichem Vorgehen infolge gesundheitsbedingt eingeschränkter Handlungsfähigkeit

Verunsicherung, ob Prämienverbilligung erfolgt ist und Krankenkasse für Rehabilitationsaufenthalt aufkommen muss / Unklare Auskünfte der AHV

Vom Ehepartner im Ausland getrennt lebende Person erhält keine Ergänzungsleistungen zur AHV-Rente, weil sie kein Gerichtsurteil über die Trennung und ihre Folgen beibringen kann

Fragen zu Anspruch auf Ergänzungsleistungen und Hilflosenentschädigung für betagte Mutter / Vorwurf der fehlenden Beratung und Unterstützung durch AHV

Vorwurf des langen und komplizierten Verfahrens bei der IV / Verdacht auf mangelnde Dossierkenntnis des Sachbearbeiters

Gefühl der Machtlosigkeit gegenüber der IV / Person erhalte keine Informationen über den Stand des Verfahrens und keine Erklärungen

Unzufriedenheit mit Verfahrensdauer bei IV

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Einstelltage und Rückforderung der Arbeitslosenkasse nach Unklarheit über selbständige oder unselbständige Tätigkeit / Fragen zu weiterem Vorgehen

Unverständnis, weshalb Arbeitslosenkasse sich auf den Standpunkt stellt, der Anspruch auf Ersatzleistungen für Kinderzulagen sei bereits verjährt

Probleme mit der Arbeitslosenversicherung wegen angeblich selbstverschuldeter Kündigung

Lange dauernde Abklärungen der Arbeitslosenversicherung hinsichtlich Status, Beginn Rahmenfrist und Lohnhöhe / Fragen zum Verfahren und zur Rechtmässigkeit des Vorgehens

Schwierigkeiten mit RAV-Berater / Person erhalte widersprüchliche Informationen bezüglich selbständiger Erwerbstätigkeit

Unzufriedenheit mit Dienstleistungen des RAV / Erwartung, bei Arbeitssuche mehr Unterstützung zu erhalten

Fragen zu Vorgehen gegen Verfügung betreffend Einstelltage / Person fühle sich von GGZ ungerecht, rassistisch und herablassend behandelt

Vorwurf des überspitzten Formalismus gegen Arbeitslosenkasse

Bau / Land- und Forstwirtschaft / Gewässer

Lärmbelästigung durch Mieter eines umgenutzten Werkraums / Anzeige wegen fehlender Baubewilligung für Umnutzung / Vorwurf, Gemeinde handle nicht

Vorwurf an die Bauabteilung, den Aufsichtspflichten im Zusammenhang mit einem Neubau auf dem Nachbargrundstück nicht nachzukommen

Immission durch Photovoltaikanlage an Balkonbrüstung / Verdacht auf Erstellen der Anlage ohne Baubewilligung / Gemeinde werde trotz Hinweis nicht tätig

Behörde hat Probleme mit einem Grundeigentümer

Rückbauverfügung unter Strafandrohung infolge Verletzung des Grenzabstandes / Erkundigung nach Vorgehensmöglichkeiten

Kritik an der vom Bauamt erteilten Baubewilligung für Sichtschutzwand aus Holz auf Grenze

Unverständnis, weshalb für bisher unentgeltlich genutzte Umgebungsfläche der Liegenschaft nun entweder Miete zu bezahlen oder die Umgebungsgestaltung zu entfernen ist

Rückbauverfügung der Gemeinde ohne vorherige Anhörung und mit Gebührenauflage / Frage nach Rechtmässigkeit und Angemessenheit

Fragen zu Vergabep Praxis

Unverständnis und Wut im Zusammenhang mit Bauprojekt in Gemeinde

Probleme mit einem Entscheid betreffend Ausnahme vom Stückerungsverbot bei landwirtschaftlichem Gewerbe / Vorkaufsberechtigte seien nicht informiert worden

Vorwurf an Gemeinde, keine Verfügung zu erlassen gegen Lichtverschmutzung auf privatem Fussweg

Konflikt zwischen Landeigentümer und Personen der Bauabteilung / Bitte um Vermittlung

Fragen zu Kostenfolgen bei einer Enteignung für öffentlichen Strassenbau

Gefühl, von der Bauabteilung im Baubewilligungsverfahren erpresst zu werden

Bürgerrecht / Aufenthalt

Gemeinde verweigert Wiederanmeldung mangels Wohnsitz

Keine Verlängerung der Bewilligung B / Vorwurf, Einzelzimmer in Wohngemeinschaft sei keine bedarfsgerechte Wohnung

Vorwurf des überspitzten Formalismus an Einwohnermeldeamt

Diverses

Verschiedene diffuse Vorwürfe gegen Zuger Polizei, Kirche, Gemeinderat und Gemeinde / Vorwurf der Untätigkeit nach häuslicher Gewalt mit behaupteter schwerer Körperverletzung u.a.

Vorwurf, von Publikationsorgan Auftrag erhalten zu haben für Artikel, der nie

publiziert und nie bezahlt wurde / Möglichkeiten des Vorgehens

Vorwurf an Betreibungsamt, Formulargestaltung sei unklar / Vorwurf der unhöflichen Behandlung

Vermischung der Begriffe Inkassohilfe und Alimentenbevorschussung / Missverständnisse in der Kommunikation

Probleme betreffend Erneuerung der ID / Fragen zur Rechtmässigkeit der Gebühr für Namensänderung

Vorwürfe des unsachgemässen Vorgehens an einen öffentlichen Verein

Bedarf nach Rechtsberatung und sozialer Begleitung nach einiger Zeit der Obdachlosigkeit und fürsorgerischer Unterbringung / Beratung, wer bei welchem Problem Hilfe anbietet und was die Voraussetzungen wären

Verjährte Schadenersatzforderung gegen Gemeinde / Bitte um Vermittlung

Vorwürfe an eine Kommission, Interessenkollisionen eines Mitglieds nicht zu berücksichtigen

Fragen zum Vorgehen bei Verdacht auf Verletzung des Öffentlichkeitsprinzips und Verletzung des Gemeindegesetzes

Fragen zum Versicherungsobligatorium in der Krankenkasse / Gemeinde akzeptiere plötzlich ausländische Krankenkasse nicht mehr

Gesundheit / Alter

Spitex stelle Leistungen für Haushalthilfe ein ohne Begründung und vorgängige Rücksprache / Bitte um Vermittlung

Vorwurf der Vernachlässigung im Spital und nicht gerechtfertigte Verlegung in die Klinik mittels FU

Unzufriedenheit bezüglich Unterbringung im Alters- und Pflegeheim

Rechtspflege

Verunsicherung nach Hausdurchsuchung und Beschlagnahmeverfügung / Fragen zum Verfahren und zum möglichen Vorgehen

Vorwurf der unmenschlichen Behandlung eines Angehörigen im Gefängnis

Sohn kann Verfahrenskosten nicht bezahlen / Unklarheit, was Solidarhaftung für Eltern bedeutet und ob Erlass der Verfahrenskosten möglich ist

Probleme mit Rückforderung der Gerichtskasse für Kosten der unentgeltlichen Rechtspflege

Gefühl, von Staatsanwaltschaft nicht gehört zu werden

Gefühl, Strafverfahren gegen ratsuchende Person sei zu Unrecht erfolgt und Unverständnis über Kostenaufgabe

Schule / Ausbildung

Verwarnung eines Schülers nach Tätlichkeit gegen Mitschüler / Gefühl, Sohn werde unverhältnismässig hart behandelt

Fragen einer Schülerin zu Vereinbarung mit Rektorat / Zulassung zu Prüfungen nur unter Auflagen

Schlechte Kommunikation zwischen Eltern und Schulleitung sowie Lehrpersonen

Frage nach Zuteilungskriterien für Platz in schulergänzender Betreuung

Lärmimmissionen durch Turngeräte auf Pausenplatz, die auch ausserhalb der Schulzeit benutzt werden / Bitte um Vermittlung

Schwierigkeiten mit Eltern betreffend Kommunikation und Mitwirkung

Sozialhilfe / Sozialdienst

Sozialdienst habe ein halbes Jahr lang Krankenkassenprämie für sie und ihr Kind nicht bezahlt / Herablassende Behandlung durch zuständige Person

Forderung nach einem Auto und Unterstützung bei der Finanzierung / Person fühle sich durch Auflagen des Sozialdienstes schikaniert und in ihren Arbeitsbemühungen behindert

Gefühl, vom Sozialdienst genötigt zu werden, da zur Sicherung der Rückerstattungsverpflichtung die Errichtung eines Grundpfandrechts verlangt wird

Person habe als Sozialhilfebezüger nur kleinen Teil einer Erbschaft erhalten ohne Abrechnung für den Rest / Vorwurf der Informationsverweigerung und der Untätigkeit der Sozialbehörde

Vorwurf an Sozialdienst, durch Nichtbezahlung einer Rechnung eine Betreuung ausgelöst zu haben / Unsicherheit, ob Abrechnung des Sozialdienstes stimmt / Vorwurf an Gemeinde, Stipendienunterlagen verloren zu haben

Fragen zu Verrechnung allfälliger Leistungen der IV und der Pensionskasse mit bisher bezogenen Sozialleistungen

Diverse Probleme mit Sozialdienst / Unverständnis im Zusammenhang mit verfügbarer Kürzung sowie mündlich erteilter Auflage / Unverständnis, weshalb es mit der Auszahlung der Unterstützungsgelder immer wieder Schwierigkeiten gebe

Fragen zu Budget des Sozialdienstes

Fragen zu Verrechnung und Abtretung bei Sozialhilfe

Probleme mit einem anspruchsvollen, belastenden Klienten / Fragen zu rechtlichen Möglichkeiten

Forderung des Sozialdienstes an einen Bezüger von IV-Leistungen, mit der Assistenzperson einen Arbeitsvertrag abzuschliessen / Drohung mit Strafanzeige wegen Schwarzarbeit / Forderung auf Rückzahlung von ausbezahltem Lohn

Diverse Fragen zu Sozialhilfe, Ergänzungsleistungen und IV / Gefühl, vom Sozialdienst in Nachbarkanton abgeschoben zu werden / Fragen zu Folgen einer Auswanderung ins Ausland

Drohender Sozialhilfeentzug mangels Mitwirkung / Vorwurf der Akteneinsichtsverweigerung und der Schikane

Vorwurf der Diskriminierung und des Rassismus gegen Sozialdienst

Probleme mit Sozialhilfe betreffend Mitwirkungspflichten / Fragen zu Wohnungskosten und Aufnahme einer selbständigen Erwerbstätigkeit

Vorwurf, die Kürzung der Sozialhilfe sei ohne schriftliche Grundlage oder Vereinbarung erfolgt

Verkehr

Vorwurf der unsorgfältigen Arbeitsweise des Strassenverkehrsamtes

Fragen zu Verfahren bei Führerausweisentzug

Verwaltungsinterne Konflikte

Probleme mit vorgesetzter Person / Vorwurf der Kommunikationsverweigerung und unfairen Beurteilung

Mitarbeiter fühlt sich von der vorgesetzten Person gebosst

Probleme mit zwei neuen Vorgesetzten / Gefühl fehlender Wertschätzung für bisherigen Einsatz

Mitarbeiterinnen einer Behörde fühlen sich gebosst von neuer vorgesetzter Person / Vorwürfe des unangebrachten Verhaltens und Tonalität / Vorwürfe der Unfähigkeit als Führungsperson

Verunsicherung als Mitarbeiter nach Einladung zum rechtlichen Gehör durch Abteilungsleiterin / Vorwürfe gegen Vorgesetzten

Personalprobleme in einer Abteilung / Fragen zum optimalen Vorgehen

Abteilungsübergreifender Konflikt zwischen Mitarbeitenden

Probleme mit vorgesetzter Person / Gefühl des gezielten Bossings

Probleme mit vorgesetzter Person im Zusammenhang mit Schwangerschaft und Abänderung des Arbeitsverhältnisses

Probleme mit vorgesetzter Person / unangemessene Tonalität und unangepasste Forderungen

Konflikt in Position als Sachbearbeiterin mit direkt vorgesetzter Person und personalverantwortlicher Person / Fragen zur Kündigung

Verunsicherung im Zusammenhang mit Einladung zu persönlichem Gespräch betreffend Zufriedenheit am Arbeitsplatz durch Abteilungsleiterin

Fühlt sich im Zusammenhang mit einer Stellenbesetzung diskriminiert

Fragen zu Möglichkeiten der Zeugniskorrektur

Probleme mit direkt vorgesetzter Person und einer Mitarbeiterin / Unverständnis im Zusammenhang mit Vorwürfen und Abmahnung

Unklarheit über Qualifikation eines Vertrages / Weiterführung eines Arbeitsverhältnisses oder Neuanstellung nach Urlaub

Mobbingvorwurf und Druck der vorgesetzten Person, einen Auflösungsvertrag zu unterschreiben

Bossing durch vorgesetzte Person infolge fortgeschrittenen Alters und hohen Lohns / Gefühl der Zurücksetzung nach langjährigem Einsatz

Übergreifende Handlungen einer vorgesetzten Person führen zu Unzufriedenheit einer ganzen Abteilung / Bitte um Vermittlung

Gefühl des Bossing durch vorgesetzte Person / übermässige Kontrolle und fehlende Wertschätzung nach langjährigem Dienst bei dieser Behörde

Nach diversen Reorganisationen und strukturellen Veränderungen Druck, einen Auflösungsvertrag zu unterzeichnen / Gefühl, Behörde trenne sich auf diesem Weg von allen Mitarbeitenden über 50 Jahren

Lange Arbeitsunfähigkeit nach Burn-Out und Entlassung nach Ablauf Sperrfrist / Entrüstung über Vorgehen, da seit sehr vielen Jahren bei dieser Behörde / Fragen des möglichen Vorgehens

Gefühl des Bossing durch vorgesetzte Person / fehlende Wertschätzung / Fragen zu Vorgehen

Unverständnis für Vorschlag der vorgesetzten Person, sich Pensumkürzung oder Lohnkürzung zu überlegen

Vorwurf der schlechten Mitarbeiterbeurteilung als Rache

Unverständnis über schlechte Mitarbeiterbeurteilung und deren Konsequenzen hinsichtlich Anstellung / Frage der Zulässigkeit

Unklare Vereinbarung betreffend Monatslohn als Praktikantin

Informelle Rückstufung ein Jahr vor Pensionierung / Vorwurf der Formfehler und der Unangemessenheit beim Verfahren

Fragen zu Rückzahlungsmodalitäten betreffend Studienurlaub nach Kündigung

Probleme betreffend Anrechnung von bisheriger beruflicher Erfahrung bei Lohneinstufung für Praktikanten

Fragen zum Vorgehen bei Umwandlung von befristeten in feste Arbeitsverträge / rechtliche Grundsätze und Verfahren

Offene Fragen im Zusammenhang mit Auflösung des Arbeitsverhältnisses im gegenseitigen Einverständnis mit Saldoklausel / Gefühl, ungerecht behandelt worden zu sein

Beratung im Zusammenhang mit sauberem Abschluss des Arbeitsverhältnisses

Fragen zu optimalen Formulierungen in Mitarbeiterbeurteilung

Unzufriedenheit mit Lohneinstufung

Fragen zu Konsequenzen eines Auflösungsvertrages betreffend Ansprüche gegenüber Arbeitslosenkasse

Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Verunsicherung im Zusammenhang mit Verbeiständung des mittlerweile erwachsenen, behinderten Kindes

Anhaltende Verzweiflung und Wut gegenüber der KESB, weil noch immer kein Besuchsrecht zustande gekommen sei / Probleme betreffend Akteneinsicht

Überschuldete Erbschaft einer verbeiständeten Person / Vorwurf an Erbschaftsamt und KESB, falsche Informationen erteilt zu haben

Unzufriedenheit mit Entscheid der KESB im Zusammenhang mit Pflegekind / Diverse Fragestellungen

Aufnahme des Enkelkindes zur Pflege und damit verbunden finanzielle Sorgen, da Entscheid der KESB noch ausstehe hinsichtlich Pflegegeld und Übertragung der elterlichen Sorge an den Vater

Besorgnis, da Ehemann von Beiständin noch nie Abrechnungen erhalten habe respektive keine Kenntnis habe betreffend seine finanzielle Situation

Probleme eines Beistandes mit der KESB nach Gefährdungsmeldung für einen Kunden / Vorwurf der Nichtanhandnahme und damit Bedrohungssituation für den Kunden

Fremdplatzierung des Kindes im Kinderheim / Frage des möglichen Vorgehens

Nach Umzug in anderen Kanton Probleme mit Berufsbeistand

Probleme, Verfahren und Anhörungsprotokoll der KESB zu verstehen / Unverständnis über geplante Massnahme

Zuger Polizei

Vorwurf der unhöflichen und abschätzigen Behandlung durch Polizisten bei Einsatz wegen häuslicher Gewalt

Vorwurf der vorzeitigen und ungenauen Medienmitteilung

Unzufrieden mit dem Vorgehen der Polizei nach gemeldetem Diebstahl / Vorwurf, das Verfahren durch Untätigkeit zu verschleppen

Fragen, wann Polizei Fotos der Wohnung machen darf und wann eine Meldung an die KESB zulässig ist

Vorwurf an Polizei, parteiisch zu sein und die Anzeigerstatterin nicht ernst zu nehmen / Verunsicherung im Zusammenhang mit Gegenanzeige und bevorstehender Befragung

Vorwürfe an Mitarbeiter der Polizei wegen Falschinformation

Gefühl, im Rahmen einer Busse falsche Beratung für weiteres Vorgehen erhalten zu haben / Vorwurf des forschen Auftretens der Polizei

Gefühl, im Rahmen einer Kontrolle durch Polizei ungerecht behandelt worden zu sein

DANK

Ich bedanke mich in erster Linie bei der Bevölkerung des Kantons Zug und allen übrigen Ratsuchenden für das Vertrauen, das sie in die Ombudsstelle Kanton Zug gesetzt haben. Mit grosser Befriedigung darf ich immer wieder erfahren, wie sich Sorgen und Nöte und allfällige Missverständnisse einfach auflösen lassen mit Zuhören, Verständnis und allenfalls auch Hilfe zur Selbsthilfe.

Ich bedanke mich aber vor allem auch bei allen Mitarbeitenden der Behörden des Kantons und seiner Gemeinden für das Verständnis und die gute Zusammenarbeit. Dank ihrem offenen und wertschätzenden Umgang mit der Ombudsstelle Kanton Zug war es auch in diesem Jahr möglich, gute Lösungen zu erarbeiten, Konflikte zu deeskalieren und bei Fehlern Korrekturen in die Wege zu leiten.

Ohne die beiden Mitarbeiterinnen, Sabin Bachmann Bigler, juristische Mitarbeiterin, und Edith Seger Niederhauser, zuständig für Administration und Organisation der Ombudsstelle, wäre die Arbeit als Ombudsperson schwieriger gewesen. Die kollegiale Zusammenarbeit und die hohe Motivation meiner Mitarbeiterinnen haben einen grossen Anteil am Gelingen meiner Arbeit. Sie begegnen den Ratsuchenden mit grossem Respekt und Wertschätzung und tragen damit sehr zum Vertrauen der Bevölkerung in die Ombudsstelle bei.