

4	VERMITTLERTÄTIGKEIT FÜNF JAHRE NACH DEM ATTENTAT Gute Akzeptanz bei Bevölkerung, Politik und Verwaltung
	STATISTIK
6	Zahlen zur Vermittlungstätigkeit
10	Veränderungen gegenüber den Vorjahren
11	Beteiligte Verwaltungsstellen
12	Gemeinden als Konfliktparteien
13	Aspekt Sicherheit
13	Stellenpensum
	VERWALTUNG UND VERMITTLERTÄTIGKEIT
14	Kontakte zur Verwaltung
	DIE VERMITTLERSTELLE IM REGIERUNGSRAT UND IM KANTONSRAT
15	Auftrag zur Schaffung einer gesetzlichen Grundlage
	VERMITTLERSTELLE UND ÖFFENTLICHKEIT
19	Gestiegenes Medieninteresse
19	Erscheinungsbild
	ZUSAMMENARBEIT UND QUALITÄTSFÖRDERUNG
20	Zusammenarbeit mit anderen Ombudsstellen
21	Weiterbildung und Supervision
	ANHANG
22	Thematische Kurzbeschreibungen der im Jahr 2006 eingegangenen Fälle

VERMITTLERTÄTIGKEIT FÜNF JAHRE NACH DEM ATTENTAT

Gute Akzeptanz bei Bevölkerung, Politik und Verwaltung

Auch im vierten Tätigkeitsjahr¹ ist die Zahl der Personen, welche den Vermittler kontaktiert haben, erneut angestiegen (siehe Seite 6). Das Angebot einer Vermittlung durch eine unabhängige Ombudsstelle bei Konflikten mit der Verwaltung entspricht im Kanton Zug ganz offensichtlich einem Bedürfnis und wird von betroffenen Personen wahrgenommen und benützt. Für die Verwaltung ist das Auftreten des Vermittlers in den vergangenen vier Jahren mehr und mehr zur Normalität geworden, dies vor allem bei Verwaltungseinheiten, welche in direktem hoheitlichem Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern stehen, wie beispielsweise die Zuger Polizei oder die gemeindlichen Sozialdienste.

Die politischen Behörden haben die Tätigkeit des Vermittlers in den vergangenen Jahren meist – wenn nicht selbst in einen Konflikt involviert – aus Distanz verfolgt. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen sind Regierungsrat und Kantonsrat einhellig zum Schluss gekommen, die als Pilotprojekt geführte Vermittlerstelle auch in Zukunft weiterzuführen. Dazu sollen nun die nötigen gesetzlichen Grundlagen geschaffen werden (vgl. Seite 15).

¹ Die bisherigen drei Tätigkeitsberichte des Vermittlers in Konfliktsituationen widmen sich schwerpunktmässig folgenden Themen:

2003: Aufbau und Funktionieren der Vermittlerstelle

2004: Vermittlungstätigkeit, Vorgehen und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger

2005: Konsolidierung der Vermittlerstelle und Qualitätsförderung

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

Für den Vermittler ist es sehr erfreulich, die gute Akzeptanz, die seiner Tätigkeit im ganzen Kanton entgegengebracht wird, spüren zu dürfen. Auch die notwendige fachliche Unabhängigkeit wurde von den Behörden nie in Frage gestellt. Dies ist für ihn gleichzeitig Auftrag und Verpflichtung, die begonnene Tätigkeit auf guter Basis weiter zu führen und weiter zu entwickeln und immer wieder zu versuchen, die in seine Tätigkeit gesetzten Erwartungen zu erfüllen.

Auf der einen Seite steht die ungebrochene Erwartung der Behörden – auch fünf Jahre nach dem Attentat im Zuger Kantonsratssaal – mit einer Ombudsstelle einen wirksamen Beitrag zum Rechtsfrieden im Kanton zu leisten. Auf der anderen Seite sieht sich der Vermittler vielfach mit hohen Erwartungen enttäuschter, ja oft frustrierter Bürgerinnen und Bürger konfrontiert: Mit dem Gang zur Ombudsstelle wollen sie den letzten sich ihnen noch bietenden Strohhalm ergreifen in der Hoffnung, der Vermittler könne es doch noch in ihrem Sinne «richten». Zwischen diesen beiden Erwartungen wird die Arbeit des Vermittlers zum eigentlichen «Gratwandern zwischen Macht und Ohnmacht», wie es eine Fachzeitschrift charakterisiert hat (siehe Seite 19).

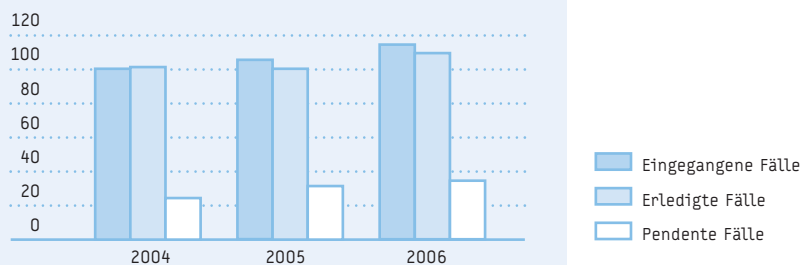
Für Aussenstehende ist es nicht einfach, sich vorzustellen, in welchen Angelegenheiten sich der Vermittler auf diese Gratwanderung begibt. Um einen Einblick in die Vielfalt der Tätigkeit des Vermittlers zu ermöglichen, werden in diesem Jahresbericht im Anhang alle im Berichtsjahr eingegangenen Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern aufgeführt (siehe Seite 22). Die Schweigepflicht und das berechtigte Diskretionsbedürfnis der betroffenen Personen bleiben durch die anonymisierte Darstellung gewahrt.

STATISTIK

Zahlen zur Vermittlungstätigkeit

Zusätzlich zu den aus dem Vorjahr pendenten 31 Fällen sind im Jahr 2006 neu 116 Fälle (Vorjahr: 107) eingegangen; in 66 Fällen (56,9%) wurde der Vermittler von männlichen, 38 mal (32,8%) von weiblichen und in vier Fällen (3,4%) von juristischen Personen angerufen; in acht Fällen (6,9%) waren es Paare oder Familien. 111 Fälle (Vorjahr: 102) konnten bis zum Jahresende abgeschlossen werden, pendent waren noch 36 (31). Mit den ihn kontaktierenden Personen führte der Vermittler 165 (130) persönliche Besprechungen durch, dazu kommen sechs (7) Augenscheine vor Ort. Mit der Verwaltung trat der Vermittler vorwiegend in Telefongesprächen sowie in schriftlicher Form in Kontakt: 29 (35) Mal führte er mit den zuständigen Verwaltungsstellen persönliche Gespräche, siebenmal (6) kam es zu einem Vermittlungsgespräch mit beiden Parteien. 64 Fälle (57,7%) wurden nach Besprechung der Angelegenheit mit der Verwaltung, 47 (42,3%) nach Anhörung und Beratung der Personen, das heisst ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung, erledigt. Der Vermittler in Konfliktsituationen beantwortete auch 118 (100) Anfragen, kleinere Anliegen, die in der Regel im Rahmen eines Telefongesprächs erledigt werden konnten; 87 (76) Anfragen kamen von Privatpersonen, 31 (24) von Personen aus der Verwaltung.

Fallentwicklung 2004 – 2006



6

7

Statistik

Fälle	2006	2005	2004
Total der eingegangenen Fälle	116	107	102
Pendenzen aus dem Vorjahr	31	26	27
erledigt	111	102	103
pendent (per 31.12.)	36	31	26
Personen			
Frauen	38 32,8 %	30 28,0 %	31 30,4 %
Männer	66 56,9 %	66 61,7 %	58 56,9 %
Paare/Familien	8 6,9 %	8 7,5 %	10 9,8 %
juristische Personen	4 3,4 %	3 2,8 %	3 2,9 %
	116 100,0 %	107 100,0 %	102 100,0 %
Alter			
Minderjährige	1 1,9 %	1 1,0 %	0 0,0 %
18 – 24	2 1,8 %	9 8,7 %	5 5,0 %
25 – 34	16 14,3 %	17 16,3 %	10 10,1 %
35 – 44	24 21,4 %	29 27,9 %	30 30,3 %
45 – 54	24 21,4 %	15 14,4 %	22 22,2 %
55 – 64	29 25,9 %	21 20,2 %	16 16,2 %
65 und darüber	16 14,3 %	12 11,5 %	16 16,2 %
	112 100,0 %	104 100,0 %	99 100,0 %
Nationalität			
Schweizerinnen/Schweizer	91 81,3 %	88 84,6 %	84 84,8 %
Ausländerinnen/Ausländer	21 18,7 %	16 15,4 %	15 15,2 %
	112 100,0 %	104 100,0 %	99 100,0 %

Wohnort/Sitz	2006	2005	2004
Zug	31	17	32
Oberägeri	3	2	1
Unterägeri	8	4	4
Menzingen	6	8	6
Baar	17	13	9
Cham	13	20	9
Hünenberg	8	6	4
Steinhausen	8	7	12
Risch	4	6	6
Walchwil	1	2	3
Neuheim	3	3	4
ausserhalb des Kantons Zug	14*	19*	12*
*davon 4 (2006), 7 (2005), 7 (2004) früher im Kanton Zug wohnhaft	116	102	75
Beteiligte/Konfliktart			
Konflikte mit kantonalen Stellen	64 55,2 %	58 54,2 %	45 44,1 %
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinde mitbeteiligt	23 19,8 %	17 15,9 %	29 28,4 %
Konflikte mit Gemeinden	22 19,0 %	25 23,4 %	18 17,7 %
Verwaltungsinterne Konflikte	5 4,3 %	3 2,8 %	8 7,8 %
Unzuständigkeit	2 1,7 %	4 3,7 %	2 2,0 %
	116 100,0 %	107 100,0 %	102 100,0 %

Vermittlungstätigkeit	2006	2005	2004
persönliche Besprechungen mit anfragenden Personen	165	130	146
Augenscheine vor Ort	6	7	3
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	29	35	24
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	7	6	11
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	134	150	165
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	25	32	36
Erledigungsart			
mittels Beratung	47 42,3 %	45 44,1 %	38 36,9 %
nach Besprechung mit Verwaltung/Behörde	64 57,7 %	57 55,9 %	65 63,1 %
mittels schriftlicher Empfehlung	0 –	0 –	0 –
	111 100,0 %	102 100,0 %	103 100,0 %
Anfragen			
von Privaten	87	76	58
von Verwaltung/Behörde	31	24	13
	118	100	71

Veränderungen gegenüber den Vorjahren

Die Statistik zeigt, dass die Zahl der bearbeiteten Fälle seit Einrichtung der Vermittlerstelle kontinuierlich ansteigt. Auch die Anzahl der persönlichen Besprechungen mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr markant von 130 auf 165. In 42,3% der Fälle (Vorjahr: 44,1%) bestand die Vermittlertätigkeit in der Beratung, in 57,7% der Fälle (Vorjahr: 55,9%) nahm der Vermittler auf ausdrücklichen Wunsch der Rat suchenden Personen Verbindung mit der betroffenen Verwaltungsstelle auf. Die Gespräche am «runden Tisch» (Vermittlungsgespräche mit beiden beteiligten Seiten) stiegen von sechs auf sieben, während die Zahl der persönlichen Besprechungen mit Verwaltungsstellen von 35 auf 29 sank. Daneben protokollierte der Vermittler 134 Telefonate mit Verwaltungsstellen (Vorjahr: 150). Zudem nahm er 25 Mal (Vorjahr: 32) Abklärungen bei Dritten vor.

Der Anteil der Frauen, welche den Vermittler kontaktierten, stieg von 28% auf 32,8%, während derjenige der Männer von 61,7% auf 56,9% sank. Ein Rückgang von 7,5% auf 6,9% ist bei den Paaren/Familien zu verzeichnen, während die juristischen Personen über die vergangenen drei Jahre konstant auf einen Anteil von rund 3% kommen.

Die Anfragen aus der ausländischen Bevölkerung steigen kontinuierlich an. Waren es 2003 noch 8,2%, stieg der Anteil in den beiden nachfolgenden Jahren auf rund 15% und nun auf 18,7%. Dies entspricht ziemlich genau dem prozentualen Anteil der ausländischen Bevölkerung von rund 19%.

Bei der Altersstruktur fällt eine Verschiebung in Richtung ältere Personen auf: Die Zahl der Jüngeren (bis 45-Jährigen), welche sich beim Vermittler meldeten, verringerte sich um über 15%, während die Zahl der älteren Personen (über 45-Jährigen) entsprechend zunahm.

10

11

Wie in den beiden Vorjahren kamen die Anfragen aus allen Gemeinden des Kantons. Während sich im Jahre 2005 am meisten Personen aus Cham an den Vermittler wendeten, stammen nun – wie bereits in den Jahren 2003 und 2004 – wieder die meisten Personen aus der Stadt Zug. Von 12 auf 10 Personen leicht gesunken ist der Kreis derjenigen Personen, die keinen früheren oder jetzigen Wohnsitz im Kanton Zug hatten.

Beteiligte Verwaltungsstellen

Beteiligte Direktionen/Behörden*	2006	2005	2004
Behörden allgemein	3 2,3 %	1 0,9 %	1 0,9 %
Direktion des Innern	17 13,0 %	6 5,3 %	14 12,8 %
Direktion für Bildung und Kultur	2 1,5 %	1 0,9 %	4 3,7 %
Volkswirtschaftsdirektion	14 10,7 %	18 15,9 %	14 12,8 %
Baudirektion	9 6,9 %	11 9,7 %	2 1,8 %
Sicherheitsdirektion	27 20,6 %	25 22,1 %	32 29,4 %
Gesundheitsdirektion	4 3,1 %	5 4,4 %	1 0,9 %
Finanzdirektion	7 5,3 %	6 5,3 %	4 3,7 %
Externe Träger kant. Aufgaben	8 6,1 %		
Rechtspflege**	18 13,7 %	15 13,3 %	19 17,5 %
Gemeinden	22 16,8 %	25 22,1 %	18 16,5 %
Total***	131 100,0 %	113 100,0 %	109 100,0 %

* in 23/17/29 Fällen waren Gemeinden mitbeteiligt

** davon betreffen 6/6/6 das Untersuchungsrichteramt

*** z. T. sind mehrere Verwaltungsstellen involviert.
Deshalb ist diese Zahl höher als die insgesamt 116/107/102 Fälle.

Die prozentualen Anteile der verschiedenen Verwaltungsstellen an den eingegangenen Fällen sind im Vergleich zum Vorjahr ziemlich konstant geblieben. Einzig die Fälle aus dem Einflussbereich der Direktion des Innern, welche sich im Vorjahr mehr als halbiert hatten (von 12,8 % auf 5,3%), sind wieder auf 13,0% angestiegen. Neu in die Statistik aufgenommen wurden die externen Träger öffentlicher Aufgaben, welche 6,1% der Fälle ausmachen. Es handelt sich dabei um Institutionen, welche – in der Regel aufgrund von Leistungsvereinbarungen – öffentliche Aufgaben erfüllen. Als Beispiele seien die Regionale Arbeitsvermittlung RAV, respektive der Verein für arbeitsmarktliche Massnahmen VAM genannt, deren Fälle (4) in den Vorjahresstatistiken noch bei der Volkswirtschaftsdirektion geführt wurden.

Gemeinden als Konfliktparteien

Von 22,1% auf 16,8% gesunken sind die Konfliktsituationen, die sich ausschliesslich im Kompetenzbereich der Gemeinden ansiedelten. Sie haben damit wieder den Stand des Jahres 2004 erreicht. Die insgesamt 45 Fälle, in denen Gemeinden allein (in 22 Fällen) oder zusammen mit kantonalen Stellen (in 23 Fällen) involviert waren, verteilen sich wie folgt auf die entsprechenden Verwaltungsbereiche:

	2006	2005	2004
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	16 35,6 %	12 28,5 %	20 42,6 %
Vormundschaftssachen (inkl. Alimente)	7 15,6 %	14 33,3 %	13 27,7 %
Bausachen (inkl. Ortsplanung, Lärm)	4 8,9 %	7 16,7 %	6 12,7 %
Schule	3 6,7 %	2 4,8 %	3 6,4 %
Betreibungssachen	5 11,1 %	2 4,8 %	1 2,1 %
Erbsachen	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %
Haftung des Gemeinwesens	1 2,2 %	0 0,0 %	1 2,1 %
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	1 2,2 %	1 2,4 %	2 4,3 %
Steuern, Abgaben	2 4,4 %	1 2,4 %	1 2,1 %
Diverses (Bewilligungen, etc.)	6 13,3 %	3 7,1 %	0 0,0 %
Total	45 100,0 %	42 100,0 %	47 100,0 %

Nach wie vor ist der Vermittler für die Behandlung von Konfliktfällen mit den Gemeinden formell nicht zuständig.² Seine Tätigkeit erfolgt auf freiwilliger Basis und ist im Einzelfall abhängig von der Bereitschaft der betroffenen Gemeinde, zu einer Vermittlung Hand zu bieten, was auch im Jahre 2006 immer der Fall war. Im Hinblick auf die zukünftige gesetzliche Regelung vertraten im Kantonsrat alle Parteisprecherinnen und -sprecher, in Übereinstimmung mit dem Regierungsrat, die Meinung, dass die Zuständigkeit einer Ombudsstelle auch formell auf die Gemeinden ausgedehnt werden sollte (vgl. Seite 15 ff.). Die bisherige Erfahrung lässt das Bedürfnis der Bürgerinnen und Bürger danach erkennen.

Aspekt Sicherheit

Nur noch in acht der eingegangenen 116 Fälle (6,9%) – in den Vorjahren 11,2% (2005) respektive 15,7% (2004) – spielten Sicherheitsaspekte im weitesten Sinne eine Rolle, das heisst in aktuellen oder früheren Verfahren dieser Personen ging es um die Beschlagnahmung von Waffen, Hausdurchsuchungen, Selbst- oder Drittgefährdung oder Drohungen. Im Wirkungsbereich des Vermittlers selber kam es zu keinen neuen und damit aktuellen Drohungen, noch zu anderen Gefährdungshandlungen.

Stellenpensum

Der Vermittler in Konfliktsituationen stand dem Publikum im Rahmen seines derzeitigen Anstellungspensums von 70 Arbeitsprozenten weiterhin an drei ganzen Arbeitstagen (in der Regel Montag, Mittwoch und Freitag) persönlich zur Verfügung.

² vgl. Tätigkeitsbericht 2003, S. 18

Kontakte zur Verwaltung

Dem Vermittler ist es ein ständiges Anliegen, die Kenntnisse und das Wissen über seine Arbeit in der Verwaltung zu fördern. Dies geschah im Berichtsjahr einerseits durch die Abgabe des dritten Tätigkeitsberichtes, der wie in den vorangegangenen Jahren den Kantonsräten, den Abonnenten der Verwaltungsmitteilungen und innerhalb der Direktionen verteilt wurde. Andererseits sind die Tätigkeitsberichte auch auf der Webseite www.zug.ch/vermittler einsehbar.

Der Vermittler nimmt ein gesteigertes Interesse der Verwaltung an seiner Tätigkeit wahr. Nicht nur wird sein Faltprospekt, der Bürgerinnen und Bürger über das Beratungs- und Vermittlungsangebot orientiert, immer wieder von verschiedenen kantonalen Verwaltungsstellen und von Gemeindediensten angefordert, um ihn in ihren Räumlichkeiten aufzulegen oder direkt an Interessierte abzugeben. Vermehrt kommt es auch vor, dass sich Verwaltungsangestellte an den Vermittler wenden, um zu erfahren, auf welche Weise dieser in einer aktuellen Konfliktsituation am besten eingeschaltet werden könnte. Auch wurde der Vermittler von einer mit staatlichen Kontrollaufgaben betrauten Verwaltungsabteilung eingeladen, mit ihr die Möglichkeiten auszuloten, auf welche Weise in zukünftigen Konfliktfällen auf die Erfahrung des Vermittlers zurückgegriffen werden könnte.

Im Dezember erhielt der Vermittler die Gelegenheit, sich und seine Arbeit anlässlich eines Korpsrapportes allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zuger Polizei vorzustellen. Dies ist von besonderer Bedeutung, da die Zuger Polizei – aufgrund ihres gesetzlichen Auftrages, der per se ein gewisses Konfliktpotenzial in sich birgt – diejenige Verwaltungsabteilung ist, aus der die meisten Konfliktfälle stammen (13,5 Prozent aller Fälle seit

2003). Sowohl Kader- wie auch Korpsmitglieder verfolgten die Präsentation mit Interesse und zeigten – wie bereits in der bisherigen Praxis – eine grosse Bereitschaft zur konstruktiven Zusammenarbeit.

DIE VERMITTLERSTELLE IM REGIERUNGSRAT UND IM KANTONSRAT Auftrag zur Schaffung einer gesetzlichen Grundlage

Gemäss dem vom Regierungsrat im Jahre 2003 erteilten Auftrag sollen die Erfahrungen im Pilotprojekt «Vermittler in Konfliktsituationen» nach einer gewissen Zeit ausgewertet und in die noch zu schaffenden Rechtsgrundlagen für eine Ombudsstelle einfliessen. In diesem Sinne erstattete der Regierungsrat am 4. April 2006 dem Kantonsrat Bericht und stellte den Antrag, die Motion von René Bär, Hans Durrer und Heinz Tännler betreffend Schaffung einer unabhängigen Anlaufstelle für Mitbürgerinnen und Mitbürger (Ombudsmann- oder Mediationsstelle) vom 23.11.2001 (Vorlage Nr. 972.1-10736) sowie die Motion der Justizprüfungskommission (JPK) betreffend Prävention und Umgang mit Personen in Konfliktsituationen vom 29.11.2001 (Vorlage 974.1-10743), insoweit sie die Schaffung einer Ombudsstelle verlangt, erheblich zu erklären, d.h. den Regierungsrat zu beauftragen, eine entsprechende Gesetzesvorlage auszuarbeiten.

Die erstgenannte Motion begründet die Notwendigkeit einer Ombudsstelle wie folgt:

«Die Gesetzgebung und die öffentliche Verwaltung werden für die Mitbürgerinnen und Mitbürger immer komplexer. Viele Entscheide der Verwaltung sind für die Betroffenen nicht verständlich bzw. nicht nachvollziehbar. Dies schafft häufig Wut, Frustration und Resignation. Es ist zwar durchaus einzuräumen, dass sich unsere Verwaltung um einen bürgernahen Kontakt bemüht und der Zugang zu den Behörden und zur Verwaltung

einfach und direkt ist. Trotzdem kommt es immer wieder vor, dass sich beide Parteien in Konfliktsituationen auf ihren Standpunkt versteifen, Konflikte kumulieren und Betroffene die Verwaltung mit umfangreichen Eingaben aller Art eindecken. Dies verursacht grossen Zeitaufwand bei der Verwaltung zur Bearbeitung häufig umfangreicher Eingaben. Eine unabhängige Anlaufstelle könnte entspannend wirken und konstruktive Lösungsvorschläge unterbreiten. Dies erspart der Verwaltung viel Arbeit und gibt den Betroffenen das Gefühl, ernst genommen zu werden.»

*René Bär, Hans Durrer und Heinz Tännler, alle SVP
(in der Begründung ihrer Motion)*

Die Motion der Justizprüfungskommission (JPK) verlangt die Schaffung einer, von der Verwaltung unabhängigen und vom Kantonsrat gewählten Ombudsstelle für Personen in Konfliktsituationen.

Der Regierungsrat schloss sich in seinem Bericht vom 4. April 2006 den beiden Motionen an und beantragte diese erheblich zu erklären, mit folgender Präzisierung:

«Aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit dem Vermittler in Konfliktsituationen beantragt der Regierungsrat, dass dieses Projekt weitergeführt wird. Wie eine Ombudsstelle soll der Vermittler in Konfliktsituationen verwaltungsunabhängig konzipiert sein; Wahlbehörde soll künftig der Kantonsrat sein, wie dies bei allen in der Schweiz bisher definitiv eingerichteten Ombudsstellen der Fall ist. Angesichts der Kleinräumigkeit und der Vernetzung von kantonalen und kommunalen Zuständigkeiten im Kanton Zug sollte sich die Zuständigkeit des Vermittlers künftig nicht auf die kantonale Verwaltung beschränken, sondern sich auch auf die Arbeit der Gemeinden beziehen. Mit Bezug auf die Rechtspflege soll die bisherige Praxis, welche die Unabhängigkeit der richterlichen Instanzen respektiert, nicht geändert werden.»

16

17

Der Kantonsrat hat am 1. Juni 2006 die beiden Motionen ohne Gegenstimmen überwiesen und damit dem Regierungsrat den Auftrag erteilt, die Vermittlerstelle definitiv einzurichten und mit einer entsprechenden gesetzlichen Grundlage zu versehen.

Die nachfolgenden Auszüge aus den Voten im Kantonsrat legen Zeugnis von der uneingeschränkten Unterstützung ab, welche auch seitens des Kantonsrates der Arbeit der Vermittlerstelle entgegengebracht werden.

«Ich möchte der Regierung meinen Dank aussprechen dafür, wie schnell sie in der damaligen Situation geschaltet und dieses Provisorium eröffnet hat. Wie schnell ein Ombudsmann eingestellt wurde und der Justizprüfungskommission (JPK) viel Arbeit abgenommen hat. Die Anfragen an den Präsidenten der JPK sind sehr stark zurückgegangen. Es läuft alles sehr gut über die neue Ombudsstelle.»
Othmar Birri, Präsident JPK

«Die CVP-Fraktion anerkennt die Notwendigkeit, dass das Angebot einer solchen Stelle durchaus erforderlich und berechtigt ist und somit als Dienstleistung für die Zugerinnen und Zuger weitergeführt werden muss. Die Nachfrage nach Vermittlung durch eine unabhängige Ombudsstelle ist nach wie vor gross. Die Gründe sind bekannt – es sind Konfliktsituationen auf Grund verschiedenster Ursachen. Der Wunsch der Betroffenen nach einer neutralen Beurteilung ist verständlich und nachvollziehbar. Im persönlichen Gespräch können einerseits Missverständnisse und Misstrauen ausgeräumt werden und andererseits persönliche Positionen und Einstellungen überprüft werden. So können Unzufriedenheit, Enttäuschung und Frustration gegenüber Verwaltungsentscheiden möglichst niederschwellig und früh aufgefangen und Konflikteskalationen verhindert werden.»
Monika Barmet, CVP

«Die FDP-Fraktion konnte auf Grund von Jahresberichten von Beat Gsell, aber auch dank mündlicher Ausführungen des Vermittlers in Konfliktsituationen feststellen, dass diese Hilfe oft in Anspruch genommen wird, sei es von Privaten oder von Amtsstellen. Auch die Art der Tätigkeit, die Zielsetzung, welche sich der Vermittler in Konfliktsituationen gestellt hat, und auch die Lokalitäten geben nicht zu kritischen Bemerkungen Anlass. Die FDP-Fraktion dankt dem Vermittler in Konfliktsituationen für sein Engagement bei seiner wahrscheinlich nicht immer einfachen Tätigkeit.»

Andrea Hodel, FDP

«Wir können auf die Erfahrungen des Vermittlers in Konfliktsituationen zurückschauen. (...) Der Anlass zur Schaffung dieser Stelle war ein Ereignis, das wir uns schlicht nicht vorstellen konnten. Wir können und müssen es uns heute vorstellen und wir sind uns einig, dass es Prävention braucht, damit so etwas nicht wieder passiert. Organisatorische und bauliche Massnahmen haben wir eingeleitet und viele sind schon umgesetzt worden, die etwas Ähnliches zu verhindern helfen sollen. Der Vermittler in Konfliktsituationen arbeitet auf einer anderen Ebene. Er kommt in einem sehr frühen Stadium in einem Konflikt dazu, er arbeitet präventiv, er kann Konflikte entschärfen und sie teilweise sogar lösen. Er arbeitet auf einer menschlichen Ebene und wir brauchen das – gerade bei solchen Konflikten.»

Käty Hafer, SP

«Gerade unsere Verwaltung zeichnet sich dadurch aus, dass sie bürger-nah ist, dass sie mit sich reden lässt und sich eben nicht aufs hohe Ross setzt. Und dennoch kann es vorkommen, dass es Probleme gibt zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung. Und die mehr als letzten drei Jahre haben gezeigt, dass hier sehr viel Arbeit geleistet werden kann

18

19

vom Vermittler in Konfliktsituationen für die Konfliktvermittlung, für die Konfliktverhinderung, für die nochmalige Erhöhung der Qualität in der kantonalen Verwaltung und bei den Gemeinden, aber letztlich auch für den Rechtsfrieden.»

Regierungsrat Hanspeter Uster, Alternative

VERMITTLERSTELLE UND ÖFFENTLICHKEIT

Gestiegenes Medieninteresse

Das Medieninteresse an der Zuger Vermittlerstelle hat sich im Jahre 2006 nicht mehr nur auf die Berichterstattung über den jährlichen Tätigkeitsbericht beschränkt und ist damit merklich angestiegen. Dieses wurde einerseits ausgelöst durch den fünften Jahrestag des Attentates vom 27. September 2001 im Zuger Kantonsratssaal. Die lokalen Medien, aber auch die Sendung «Schweiz aktuell» des Schweizer Fernsehens räumten der Vermittlerstelle einen prominenten Platz ein. Andererseits führte die Diskussion der Ombudsstelle in Regierungs- und Kantonsrat bereits im April und Juni zu vermehrter Berichterstattung in den lokalen Medien, so auch einem ausführlichen Interview in der Wochenzeitung «Zuger Presse». Aus aktuellem Anlass, d. h. anlässlich der Darstellung von aktuellen Konfliktfällen aus dem Kanton, haben die Medien wiederholt auf die Existenz des Vermittlers hingewiesen. Schliesslich konnte der Vermittler seine Tätigkeit in der Zeitschrift für Sozialhilfe einem interessierten Publikum bekannt machen und zwar unter dem von der Redaktion gesetzten Titel «Gratwandern zwischen Macht und Ohnmacht».

Erscheinungsbild

Im September 2006 hat der Regierungsrat das Konzept für den neuen Auftritt der kantonalen Verwaltung Zug verabschiedet. Vom Grundsatz, dass

sämtliche Organisationseinheiten im neuen Erscheinungsbild auftreten müssen, wurde hinsichtlich der Vermittlerstelle eine Ausnahme beschlossen. Gemäss der übereinstimmenden Meinung von Vermittler und Regierungsrat soll die Vermittler- respektive Ombudsstelle sowohl in ihrer heutigen Form wie auch für die Zukunft ausdrücklich verwaltungsunabhängig konstituiert sein und wirken. Der Regierungsrat schloss sich deshalb der Sicht des Vermittlers an, diese Unabhängigkeit müsse für die Bevölkerung im Erscheinungsbild auch visuell wahrnehmbar sein. Der Vermittler wird deshalb – jedenfalls solange eine gesetzliche Grundlage für seine Tätigkeit noch fehlt und er diese im Rahmen eines Pilotprojektes ausübt – im bisherigen Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit auftreten.

ZUSAMMENARBEIT UND QUALITÄTSFÖRDERUNG

Zusammenarbeit mit anderen Ombudsstellen

Am 15. März, 28. Juni und 13. November 2006 nahm der Vermittler in Konfliktsituationen an den Arbeitssitzungen der Schweizerischen Vereinigung der parlamentarischen Ombudsleute (SVPO) in Bern, St. Gallen und Zürich teil. Neben dem wertvollen Erfahrungsaustausch standen Themen wie die Vereinheitlichung der Jahresberichterstattung und Statistik, professionelle Kundenbefragung und Benchmarking durch das statistische Amt des Kantons Zürich, internationale Kontakte und Veranstaltungen sowie die Planung einer eigenen Weiterbildungsveranstaltung im Herbst 2007 im Vordergrund.

Auch ausserhalb der ordentlichen Sitzungen wird unter den Ombudsleuten ein fachlicher Austausch angestrebt und betrieben, der mithilfe, von den Erfahrungen und Anregungen der anderen zu profitieren und die Ombudstätigkeit laufend zu überprüfen und zu verbessern.

20

21

In der Sitzung vom 28. Juni konnten sich die Ombudsleute ein Bild der neu geschaffenen Ombudsstelle der Stadt St. Gallen machen, wo am 1. Januar 2006 ein Ombudsmann und eine -Stellvertreterin ihre Tätigkeit auf kommunaler Ebene aufnahmen. Ebenfalls im Kanton St. Gallen hat die Stadt Rapperswil-Jona neu eine Ombudsstelle auf Mandatsbasis eingerichtet, die ab Anfang 2007 während einer Probephase von vorläufig vier Jahren tätig sein wird.

Am 31. Oktober 2006 feierte die älteste Ombudsstelle der Schweiz, diejenige der Stadt Zürich, ihr 35-jähriges Bestehen. Anlässlich der Festveranstaltung präsentierte sich diese Stelle als eine fest etablierte und selbstbewusste, von allen politischen Kräften anerkannte Institution, welche weder aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger noch der Verwaltung aus der grössten Schweizer Stadt wegzudenken ist.

Weiterbildung und Supervision

Im Februar 2006 besuchte der Vermittler eine zweitägige Weiterbildungsveranstaltung zum Thema «Lösungsfokussiertes Fragen» an der Fachhochschule in Bern. Fragen stellen ist ein zentrales Werkzeug in der Arbeit des Vermittlers. Fragen bieten die Möglichkeit, ohne Interpretation und Bewertung Kommunikation zu gestalten oder aber auch neue Perspektiven in bereits verengte Situationen hineinzubringen. Ziel der Weiterbildung war es, unterschiedliche Fragetechniken neu kennen zu lernen respektive wieder aufzufrischen sowie die Kommunikationskompetenzen zu verfeinern und zu optimieren.

Der Vermittler in Konfliktsituationen bedient sich zur fachlichen Überprüfung weiterhin der Supervision.³ Darunter wird die Möglichkeit ver-

³ vgl. Tätigkeitsbericht 2005, S. 21-23

standen, die berufliche Auseinandersetzung mit Beziehungs- und Konfliktfragen mit einem erfahrenen Fachmann oder einer Fachfrau zu analysieren und zu reflektieren. Die Supervisionsitzungen finden weiterhin regelmässig in zweimonatlichen bis vierteljährlichen Abständen statt.

ANHANG

Kurzbeschreibung der Fälle, welche im Jahre 2006 eingegangen sind

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

Steuern/Abgaben

Abzug von Anwaltskosten bei der Einkommenssteuer

Verjährung von Perimeterbeiträgen und Anschlussgebühren an die Kanalisation

Schwierigkeiten als IV-Rentner bei der Steuererklärung

Steuerinkasso, Vereinbarung von Ratenzahlungen

Steuerabzug für Zuwendungen an eine von der Steuer befreite Stiftung

Steuerinkasso: Aufschub für Ratenzahlungen aufgrund in Aussicht stehender Versicherungsleistungen

Steuerliche Behandlung einer Einzahlung in eine Personalvorsorgestiftung und nachfolgendem teilweisem Bezug der Altersleistungen in Rentenform

Betreibungs- und Konkursachen

Voraussetzungen für eine so genannte «stille Pfändung»; Kommunikationsprobleme mit dem Betreibungsamt

Pfändung und Verwertung von Guthaben auf einem Bankkonto, das dem Betreibungsamt bekannt ist

22

23

Betreibung und Pfändung für eine Entschädigung an die Gegenpartei in einem ausserkantonalen Strafverfahren, welche als ungerecht empfunden wird

Ablieferung von Lohneinkünften bei stiller Lohnpfändung

Zustellung von Betreibungsurkunden durch die Polizei bei arbeitsbedingter Abwesenheit vom Wohnort

Widerruf eines Konkursverfahrens nach Insolvenzerklärung zufolge Tilgung aller Forderungen aus einer neu angefallenen Erbschaft

Bürgerrecht, Aufenthalt

Aufschub des Entscheides über eine Einbürgerung wegen fehlender Eignung

Wahrung des rechtlichen Gehörs bei in Aussicht gestellter Nichtverlängerung der Jahresaufenthaltsbewilligung

Bau, Land- und Forstwirtschaft, Fischerei

Akteneinsicht nach abgeschlossenem Verfahren

Wiederholte bau- und planungsrechtliche Konflikte mit der Gemeinde

Immissionen durch die Nutzung eines Schulhausplatzes durch einen Sportverein

Immissionen durch Holzfeuerung des Nachbarn, Kritik an der Kontrolle durch das zuständige Amt

Wunsch nach Regelung der Verantwortlichkeit für Baukomplikationen nach Beendigung eines zusammen mit dem Kanton getätigten Bauprojektes

Feststellung des Nichtbestehens eines Wasser- resp. Quellrechtes 30 Jahre nach Erwerb eines Grundstückes vom Kanton, fehlende Nachwächerschaft, Verjährung

Beweidung eines Waldes, Pflicht zur Auszäunung und dessen Durchsetzung

Konzession für die Inanspruchnahme öffentlichen Gewässers und Rechte des Eigentümers einer privaten Fischerei

Anordnung des Rückbaus einer Baute ausserhalb der Bauzone

Gesundheit

Fragen im Zusammenhang mit der Anerkennung einer ausländischen Pflegeausbildung

Beanstandung eines Rapportes des Rettungsdienstes und des Austrittsberichtes des Kantonsspitals

Angeblicher Verstoss gegen das Gesundheitsgesetz

Vormundschaft/Alimente

Konflikte eines Vaters mit dem Beistand, welcher bei der Ausübung des Besuchsrechtes mit dem unehelichen Kind mithelfen soll

Bevormundung der Ehefrau wegen schwerer Krankheit

Errichtung einer Beistandschaft auf eigenes Begehren im Bereich Psychiatrie

Unzufriedenheit mit der Behörde und der Gutachterstelle bei umstrittenem Besuchsrecht des von Ehefrau und Kind getrennt lebenden Vaters

Durchsetzung der Alimente bei Volljährigkeit des Kindes und Anspruch auf Stipendien

Anordnung einer Verwaltungsbeistandschaft für die Kinder nach Scheidung wegen Gefährdung des Kindsvermögens

Nichteingreifen der Vormundschaftsbehörde bei Fehlen einer akuten Gefährdung der Gesundheit durch Alkoholismus

Verweigerung einer Namensänderung für die gemeinsame Tochter eines unverheirateten Paares (Name des Vaters statt der Mutter)

Schule

Wunsch nach Wechsel in eine andere Schule, Koordination zwischen Schulsozialarbeit und ärztlicher Abklärung

Befristeter Ausschluss vom Schulunterricht, Wechsel in Privatschule

Schulische Neuorientierung nach Diagnose einer chronischen Erkrankung

Sozialhilfe

Beanspruchung von Sozialhilfe und Alimentenbevorschussung bei fehlendem Unterhaltsvertrag mit dem im Ausland lebenden Ehemann

Wiederanmeldung zur Sozialhilfe nach Verbrauch von eigenem Vermögen

24

25

Beanspruchung von Sozialhilfe nach verlorenem Gerichtsverfahren (hohe Schulden)

Pflicht der Eltern zur Rückerstattung von wirtschaftlicher Sozialhilfe an ein minderjähriges Kind nach Entzug der Obhut

Nachweis von Arbeitsbemühungen und Anmeldung bei der IV als Voraussetzung für die weitere Auszahlung von Sozialhilfe

Nichterfüllen der Eintrittsschwelle für Sozialhilfe wegen gewährter Krankenkassen-Prämienverbilligung

Umgang mit einer Person, welche für sich den Status eines «Fahrenden» beansprucht

Mitwirkung in einem Arbeitsprojekt und Aufgabe des Status als Selbständigerwerbender als Voraussetzung für Sozialhilfe

Einrechnung eines Lehrlingslohnes und Stipendien in die Sozialhilfe einer Familie

Rückerstattung von auf Grund eines Computerfehlers zuviel ausbezahlter Sozialhilfe

Existenzminimum nach eigenmächtigem Abbruch der Einkommensverwaltung durch den Sozialdienst

Mitwirkungspflichten bei Beanspruchung von Sozialhilfe bei der Klärung der Unterhaltsansprüche gegenüber dem in einem anderen Kanton lebenden Ehemann

Leistungsbeginn der Sozialhilfe bei Nichteintreffen des entsprechenden Gesuchs beim Sozialdienst

Höhe der Sozialhilfe bei Wohnen in einer Wohngemeinschaft

Beschäftigung in einem Integrationsprojekt und Wunsch nach Ablösung von der Sozialhilfe

Arbeitsbemühungen als Voraussetzung für die Wiederanmeldung zur Sozialhilfe

Sozialhilfeanspruch und Höhe der Beteiligung des stipendienberechtigten Kindes an den Familienausgaben

Zuger Polizei

Verhalten der Polizei bei festgestelltem Überfahren der Sicherheitslinie

Verhalten der Polizei, Verzeigung wird als Schikane angesehen

Dauer des polizeilichen Ermittlungsverfahrens wegen eines Wirtschaftsdeliktes

Verhalten der Polizei im Ordnungsbussenverfahren, Parkbusse nach Inkrafttreten der neuen Vorschriften zum Behindertenparkieren

Diverse, über lange Zeit bestehende Konflikte eines Bürgers mit der Polizei

Aushändigung eines beschlagnahmten Kontrollschildes

Verhalten der Polizei nach aussergewöhnlichem Todesfall eines Familienmitgliedes

Personenkontrolle und Leibesvisitation einer unschuldigen Frau bei Übereinstimmung des Signalementes mit der Täterin, Kritik am Einfühlungsvermögen der Polizei

Verhalten der Polizei bei einer Verhaftung

Geltendmachung der Unvollständigkeit eines Polizeirapportes bei bereits abgeschlossenem Strafverfahren

Strassen- und Schiffsverkehr

Umtausch eines russischen in einen schweizerischen Führerausweis

Aufforderung zur ärztlichen Untersuchung zur Abklärung der Fahreignung

Führerausweisentzug im Kanton Luzern und Geltendmachung von Versicherungsansprüchen aus Unfallereignis (Unzuständigkeit)

Verpflichtung zur ärztlichen Kontrolle der Alkohol- und Drogenabstinenz als Voraussetzung zum Erhalt des Führerausweises

Busse wegen Nichteinhaltung eines Nachtfahrverbotes bei temporärer Umleitung des Verkehrs wegen Bauarbeiten

Parkbusse gegen Zuger Fahrzeughalter nach Inkrafttreten der neuen Vorschriften zum Behindertenparkieren

Parkbusse gegen kantonsfremde Fahrzeughalterin nach Inkrafttreten der neuen Vorschriften zum Behindertenparkieren

Eintragung als neuer Halter eines Personenwagens nach Tod des bisherigen Halters

Nachweis der Fahrtauglichkeit nach Hirnblutung mittels Gutachten, Kostenvorschuss

Anhalten zum Auf- und Abladen am Wohn- und Arbeitsort

Als schikanös erachtete Anordnung einer Bootskontrolle

Arbeitslosenversicherung, Arbeitsvermittlung

Ablehnung von Taggeldern wegen arbeitgeberähnlicher Stellung, Rückforderung ausbezahlter Taggelder

Nichtauszahlung von Taggeldern nach Wiederanmeldung, da noch frühere Einstelltage im Computersystem gespeichert sind

Kürzung der Taggelder wegen mangelnder Arbeitssuche und Nichtbefolgung der Kontrollvorschriften und Weisungen

Gutgläubigkeit beim Erhalt der zu unrecht bezogenen Taggelder als Voraussetzung zum Erlass der Rückzahlung

Ablehnung eines Erlassgesuches nach Rückforderung von Taggeldern, welches erst nach mehr als zwei Jahren gestellt wurde

Ablehnung der Übernahme der Kosten für einen Kurs wegen zu hoher Kosten

Einstelltag beim Taggeld wegen ungenügender Arbeitsbemühungen, Geltung des Fristenstillstandes bei der Gewährung des rechtlichen Gehörs

Arbeitseinsatz über das Stellennetz des Vereins für Arbeitsmarktmassnahmen

Anspruch auf Taggeld im bilateralen Verkehr mit Deutschland

AHV-Ausgleichskasse und IV-Stelle

Verrechnung von Verzugszinsen bei verspäteter Festsetzung von AHV-Beiträgen

Unvollständige Auskunft über Leistungsansprüche bei Pflegebedürftigkeit im Alter

AHV-Beitragspflicht als Selbständigerwerbende nach Erreichen des Pensionsalters

Inkasso von AHV-Beiträgen

Bemessung des Pensums einer Tagesmutter zur Festlegung der Höhe der Kinderzulagen

Ersatz von Kosten des Pflegeheimes nach Zuzug aus einem anderen Kanton

Bewilligungen/Diverses

Entfernung eines ohne Bewilligung aufgestellten Grabmals

Erschliessungsproblem mit dem Versorgungswerk einer Gemeinde

Weigerung einer Verwaltungsstelle, ein Schreiben an andere Stellen weiterzuleiten, wenn dies ohne weiteres durch den Bürger selber geschehen kann

Nichtbezahlung einer Rechnung für dem Kanton erbrachte Dienstleistungen

Fehlendes Interesse einer Gemeinde am Ankauf von historischen Kunstwerken aus einer privaten Sammlung

Mögliche Haftung einer Gemeinde, die sich Versicherungsansprüche eines Sozialhilfeempfängers abtreten, dann aber verjähren lässt

Opposition gegen die Öffentlicherklärung einer Waldstrasse

Jahrelange Verzögerung wegen Beschwerden bei der Teilliquidation einer Personalfürsorgestiftung

Wunsch nach Teilnahme des Vermittlers an einer privaten Medienkonferenz, an welcher das Verhalten einer Gemeinde kritisiert werden soll

Gemeindeverwaltung schickt Bürger zum Vermittler wegen Nachbarschaftskonflikt (Unzuständigkeit)

Änderung des Geburtsregisters nach einer Namensänderung

Bereinigung einer Grunddienstbarkeit vor Jahren, Gefühl vom Grundbuchamt seinerzeit ungebührlich unter Druck gesetzt worden zu sein

Nachführung der Vermessung eines Neubaus erst nach fünf Jahren und Beanstandung der Kosten

Dauer der Behandlung einer Petition in der Justizprüfungskommission und im Kantonsrat

Rechtspflege

Ablehnung der unentgeltlichen Prozessführung bei offensichtlicher Aussichtslosigkeit

Zustellung von Verwaltungsentscheiden und Urteilen mittels Publikation im Amtsblatt bei fehlender Zustelladresse in der Schweiz

Rückzug der Einsprache gegen einen Strafbefehl auf Anraten des Untersuchungsrichters

Dauer des Scheidungsverfahrens, eigenmächtige Herabsetzung der Unterhaltsbeiträge an die Ehefrau als Druckmittel

Erfolgreiche Berufung gegen ein Strafurteil, Freispruch mit teilweiser Kostenaufgabe

Kritik an der Dauer des Strafverfahrens wegen Wirtschaftsdelikten

Anordnung eines vorläufig minimalen Kinder-Besuchsrechtes nebst psychologischem Kinder-Gutachten im Scheidungsverfahren

Kritik am Verhalten der Justiz bei Konflikt unter Stockwerkeigentümern

Strafbefehl wegen Verkehrsregelverletzung und Verwarnung im Administrativverfahren: Kritik der Doppelbestrafung

Zustellung eines Entscheides mit auf dem Briefcouvert ersichtlicher Bezeichnung «Strafbefehl»

Kritik an der Dauer des Scheidungsverfahrens (beide Parteien durch Rechtsanwälte vertreten)

Unverhältnismässigkeit eines rechtskräftigen Strafbefehls

Auskunft an Familienangehörige nach Verhaftung und fürsorgerischem Freiheitsentzug

Dauer der Abklärungen des URA nach aussergewöhnlichem Todesfall, Akteneinsicht

Festlegung des Schadenersatzes nach Diebstahl durch den Einzelrichter, nachträgliche Geltendmachung der Unvollständigkeit des Rapportes bezüglich der gestohlenen Gegenstände

Bitte um Intervention bei der Staatsanwaltschaft, damit diese sofort Anklage erhebe

Anordnung von Untersuchungshaft und Einweisung in eine psychiatrische Klinik

Verwaltungsinterne Konflikte

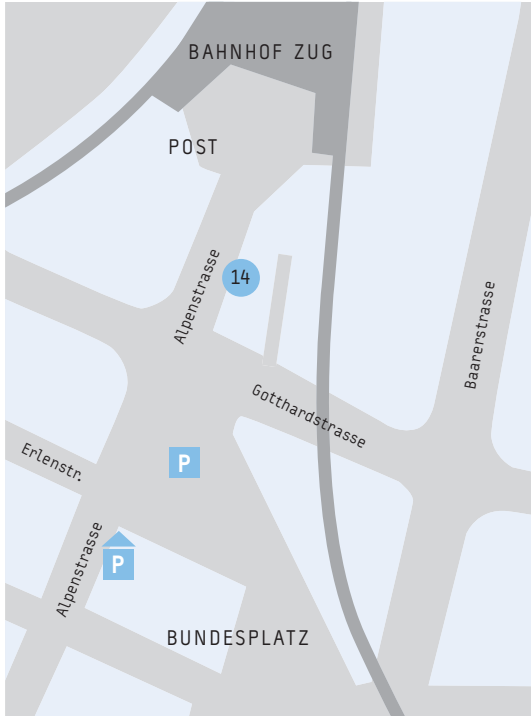
Fehlende Wertschätzung als Teilzeitangestellte nach Wechsel des Vorgesetzten

Konflikt mit früherem Arbeitskollegen, Aufgebot zur Schlichtung durch die Verwaltungseinheit

Auszahlung von Überzeit und nicht bezogenen Ferien nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Formulierung eines Arbeitszeugnisses

Ablehnung der Verlängerung einer befristet erteilten Unterrichtsberechtigung



Vermittler in Konfliktsituationen Kanton Zug

Beat Gsell

Alpenstrasse 14
6300 Zug

Telefon 041 711 71 45

Fax 041 711 71 49

vermittler@zug.ch

www.zug.ch/vermittler