

4	AUF DEM WEG ZUR DEFINITIVEN OMBUDSSTELLE IM KANTON ZUG Vermittlung durch eine verwaltungsunabhängige Ombudsstelle
6	STATISTIK Zahlen zur Vermittlungstätigkeit
9	Veränderungen gegenüber den Vorjahren
11	Beteiligte Verwaltungsstellen
12	Gemeinden als Konfliktparteien
13	Verwaltungsinterne Konflikte
14	Stellenpensum
14	Aspekt Sicherheit
15	VERWALTUNG UND VERMITTLERTÄTIGKEIT Auch die Verwaltung kann die Initiative ergreifen
16	VERMITTLERSTELLE UND ÖFFENTLICHKEIT Kontakte zu Medien und anderen öffentlichen Stellen
17	ZUSAMMENARBEIT UND WEITERBILDUNG Zusammenarbeit mit den anderen Ombudsstellen
18	Weiterbildung und Supervision
19	WICHTIGE ASPEKTE IM HINBLICK AUF EIN OMBUDSGESETZ Institutionelle Unabhängigkeit von Verwaltung und Exekutive
20	Vom «Vermittler in Konfliktsituationen» zur «Ombudsperson»
23	DANK
24	ANHANG I Kurzinterview des Vermittlers in Konfliktsituationen zum Thema der zunehmenden Drohungen gegenüber der Verwaltung
26	ANHANG II Thematische Kurzbeschreibung der im Jahr 2007 eingegangenen Fälle

AUF DEM WEG ZUR DEFINITIVEN OMBUDSSTELLE IM KANTON ZUG Vermittlung durch eine verwaltungsunabhängige Ombudsstelle

Mit der Schaffung der Vermittlerstelle für Konfliktsituationen vor fünf Jahren betrat der Kanton Zug kein völliges Neuland. Zwar hatte man für die Pilotphase die spezifischen Voraussetzungen und Eigenheiten des Kantons Zug im Auge und stellte die Vermittlungstätigkeit in den Vordergrund, was sich auch in der Namensgebung niederschlug, man orientierte sich aber auch an den in anderen Kantonen und Städten seit vielen Jahren erfolgreich tätigen Ombudsstellen.

Pionierin in der Schweiz ist die Stadt Zürich, die als erstes Gemeinwesen im Jahre 1971 eine Ombudsstelle einrichtete. Diese wurde seinerzeit nicht aus einem Gefühl der Schwäche oder als Zeichen des Misstrauens der Bürgerinnen und Bürger gegenüber der Verwaltung geschaffen. Das Verständnis der Ombudsstelle war im Gegenteil geprägt von der Erkenntnis, dass es zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie gehört, Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung berät, die vermittelt und Verwaltungshandeln überprüft:

Bürgerinnen und Bürger sollen in ihrem Anspruch bestärkt werden, zu Verwaltung und Behörden berechtigtes Vertrauen haben zu können. Wird dieses gestört – aus welchen Gründen auch immer – kann dies das Gemeinwesen nicht gleichgültig lassen. Die Ombudsstelle hat als wesentliche Aufgabe dazu beizutragen, dass dieses Vertrauen wieder hergestellt werden kann. Das Vertrauen in die Verwaltung und ganz grundsätzlich in staatliche Institutionen ist für das Gefühl des Einzelnen, der öffentlichen Gemeinschaft anzugehören, von entscheidender Bedeutung. Zugehörigkeit zur Gesellschaft und die Möglichkeit zur tatsächlichen Wahrnehmung der Teilhaberrechte stellen wichtige Elemente zur Integration dar.¹

¹ Claudia Kaufmann, Ombudsfrau der Stadt Zürich in ihrer Festansprache zum 35-jährigen Bestehen der Ombudsstelle der Stadt Zürich, vgl. Bericht 2006 der Ombudsstelle Zürich, S. 5.

Diese Grundaussage über Auftrag und Funktion einer Ombudsstelle deckt sich mit den bisherigen Erfahrungen des Vermittlers in Konfliktsituationen des Kantons Zug. Er stellte auch im vergangenen Jahr fest, dass Bürgerinnen und Bürger bei ihm ihren Anspruch auf Teilhabe einfordern: Sie wollen ernst genommen, von der Verwaltung und den Behörden gehört und verstanden werden und es ist ihr aufgrund unserer rechtsstaatlichen, demokratischen Ordnung legitimes Bedürfnis, das staatliche Handeln nachvollziehen und damit verstehen zu können. Mit diesen Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger beschäftigt sich der Vermittler in seiner vielfältigen und anspruchsvollen Arbeit. Die Nachfrage nach seinen Dienstleistungen war auch im fünften Tätigkeitsjahr ungebrochen (vgl. die Statistiken Seite 7–9).² Die Bürgerinnen und Bürger suchen den neutralen und unabhängigen Ombudsmann, der sie, frei von Bindungen und Abhängigkeiten und aus ihrer Sicht nicht zum «Filz der Mächtigen» gehörend, anhört, ihre Kritik aufnimmt, klären hilft, vermittelt und wenn nötig staatliches Handeln beanstandet.

Diesem Bedürfnis der Bürgerinnen und Bürger soll nun mit der Schaffung der gesetzlichen Grundlagen für eine Ombudsstelle im Kanton Zug definitiv Nachachtung verschafft werden. Der Vermittler in Konfliktsituationen ist am laufenden Gesetzgebungsverfahren beteiligt, indem er seine Erfahrung und seine Vorstellungen einbringt. Die definitive Ombudsstelle soll sich nach seiner Meinung in die Tradition und die Erfahrungen anderer Ombudsstellen in der Schweiz einreihen und auch den Namen «Ombudsstelle», «Ombudsmann» beziehungsweise «Ombudsfrau» nutzen, welcher der Bevölkerung heute bereits geläufig ist (vgl. Seite 20).

² Die bisherigen Tätigkeitsberichte des Vermittlers in Konfliktsituationen widmeten sich schwerpunktmässig folgenden Themen:
2003: Aufbau und Funktionieren der Vermittlerstelle
2004: Vermittlungstätigkeit, Vorgehen und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger
2005: Konsolidierung der Vermittlerstelle und Qualitätsförderung
2006: Akzeptanz bei Bevölkerung, Politik und Verwaltung
Die Tätigkeitsberichte können beim Vermittler in Konfliktsituationen bezogen werden oder sind als pdf-Dateien auf der Webseite <http://www.zug.ch/vermittler> abrufbar.

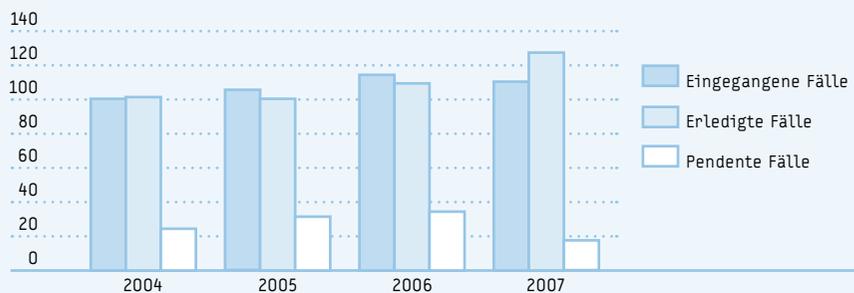
Der Vermittler unterstützt zudem die Forderung nach vollständiger fachlicher und organisatorischer Unabhängigkeit von Verwaltung und Exekutive. Die Wahl der Ombudsperson durch die Legislative, den Kantonsrat, stellt eine wichtige Voraussetzung dafür dar, dass Bürgerinnen und Bürger die Ombudsstelle als neutrale und unabhängige Institution anerkennen und ihr das für eine Vermittlung notwendige Vertrauen entgegen bringen können (vgl. Seite 19). Die Ombudsstelle ihrerseits kann so dem Anspruch, mit ihrer Arbeit die Integration der Bürgerinnen und Bürger zu fördern, glaubwürdig gerecht werden.

STATISTIK

Zahlen zur Vermittlungstätigkeit

Zusätzlich zu den aus dem Vorjahr pendenten 36 Fällen sind neu 112 Fälle (Vorjahr: 116) eingegangen; in 67 Fällen [59,8%] wurde der Vermittler von Männern, 35-mal [31,3%] von Frauen und in drei Fällen [2,7%] von juristischen Personen angerufen; in sieben Fällen [6,2%] waren es Paare oder Familien. 129 Fälle (Vorjahr: 111) konnten bis zum Jahresende abgeschlossen werden, pendent waren noch 19 (36). Mit 153 (165) Personen führte der Vermittler persönliche Besprechungen durch, hinzu kommen 3 (6) Augenscheine vor Ort. Mit Mitarbeitenden der Verwaltung trat der Vermittler vorwiegend

Fallentwicklung 2004–2007



6

7

telefonisch oder schriftlich in Kontakt: 36-mal (29) führte er mit den zuständigen Verwaltungsstellen persönliche Gespräche, 5-mal (7) kam es zu einem Vermittlungsgespräch mit beiden Parteien. 78 Fälle [60,5%] wurden nach Besprechung der Angelegenheit mit der Verwaltung, 51 [39,5%] nach Anhörung und Beratung von Bürgerinnen und Bürgern, das heisst ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung, erledigt. Der Vermittler in Konfliktsituationen beantwortete auch 103 (118) Anfragen, kleinere Anliegen, die in der Regel im Rahmen eines Telefongesprächs erledigt werden können; 74 (87) Anfragen kamen von Privatpersonen, 29 (31) von Personen aus der Verwaltung.

Statistik

FÄLLE	2007	2006	2005	2004
Total der eingegangenen Fälle	112	116	107	102
Pendenzen aus dem Vorjahr	36	31	26	27
erledigt	129	111	102	103
pendent (per 31.12.)	19	36	31	26
Personen				
Frauen	35 31.3%	38 32.8%	30 28.0%	31 30.4%
Männer	67 59.8%	66 56.9%	66 61.7%	58 56.9%
Paare/Familien	7 6.2%	8 6.9%	8 7.5%	10 9.8%
juristische Personen	3 2.7%	4 3.4%	3 2.8%	3 2.9%
	112 100.0%	116 100.0%	107 100.0%	102 100.0%
Alter				
Minderjährige	0 0.0%	1 0.9%	1 1.0%	0 0.0%
18–24	4 3.6%	2 1.8%	9 8.7%	5 5.0%
25–34	18 16.5%	16 14.3%	17 16.3%	10 10.1%
35–44	27 24.8%	24 21.4%	29 27.9%	30 30.3%
45–54	27 24.8%	24 21.4%	15 14.4%	22 22.2%
55–64	22 20.2%	29 25.9%	21 20.2%	16 16.2%
65 und darüber	11 10.1%	16 14.3%	12 11.5%	16 16.2%
	109 100.0%	112 100.0%	104 100.0%	99 100.0%
Nationalität				
Schweizerinnen/Schweizer	91 83.5%	91 81.3%	88 84.6%	84 84.8%
Ausländerinnen/Ausländer	18 16.5%	21 18.7%	16 15.4%	15 15.2%
	109 100.0%	112 100.0%	104 100.0%	99 100.0%

	2007	2006	2005	2004
Wohnort/Sitz				
Zug	29	31	17	32
Oberägeri	4	3	2	1
Unterägeri	7	8	4	4
Menzingen	9	6	8	6
Baar	14	17	13	9
Cham	7	13	20	9
Hünenberg	3	8	6	4
Steinhausen	8	8	7	12
Risch	6	4	6	6
Walchwil	4	1	2	3
Neuheim	2	3	3	4
ausserhalb des Kantons Zug	19*	14	19	12
*davon 14 mit Arbeitsplatz oder früherem Wohnort im Kanton Zug	112	116	107	102
Beteiligte/Konfliktart				
Konflikte mit kantonalen Stellen	58 51.8%	64 55.2%	58 54.2%	45 44.1%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinde mitbeteiligt	8 7.1%	23 19.8%	17 15.9%	29 28.4%
Konflikte mit Gemeinden	28 25.0%	22 19.0%	25 23.4%	18 17.7%
Verwaltungsinterne Konflikte	16 14.3%	5 4.3%	3 2.8%	8 7.8%
Unzuständigkeit	2 1.8%	2 1.7%	4 3.7%	2 2.0%
	112 100.0%	116 100.0%	107 100.0%	102 100.0%
Vermittlungstätigkeit				
persönliche Besprechungen mit anfragenden Personen	153	165	130	146
Augenscheine vor Ort	3	6	7	3
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	36	29	35	24
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	5	7	6	11
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	141	134	150	165
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	39	25	32	36

	2007	2006	2005	2004
Erledigungsart				
mittels Beratung	51 39.5%	47 42.3%	45 44.1%	38 36.9%
nach Besprechung mit Verwaltung	78 60.5%	64 57.7%	57 55.9%	65 63.1%
mittels schriftlicher Empfehlung	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	129 100.0%	111 100.0%	102 100.0%	103 100.0%
ANFRAGEN				
von Privaten	74	87	76	58
von Verwaltung/Behörde	29	31	24	13
	103	118	100	71

Veränderungen gegenüber den Vorjahren

Erstmals seit Einrichtung der Vermittlerstelle ist die Zahl der bearbeiteten Fälle leicht zurück gegangen. Dafür konnte die Zahl der pendenten Fälle von 36 auf 19 reduziert werden. Die Anzahl der persönlichen Besprechungen mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern sank gegenüber dem Vorjahr ebenfalls leicht, von 165 auf 153. Nach wie vor finden somit – neben den zahlreichen telefonischen Kontakten – durchschnittlich eine bis zwei Besprechungen mit den Kontakt suchenden Personen statt. Damit erhalten diese Gelegenheit, ihre Anliegen im persönlichen Gespräch mit dem Vermittler umfassend darzulegen.

In 39,5% der Fälle (Vorjahr: 42,3%) bestand die Vermittlertätigkeit in der Beratung, in 60,5% der Fälle (Vorjahr: 57,7%) nahm der Vermittler auf ausdrücklichen Wunsch der Rat suchenden Personen Verbindung mit der betroffenen Verwaltungsstelle auf. Die Statistik zeigt, dass sich das Verhältnis von Vermittlung und Beratung über die Jahre konstant auf rund 60/40 % eingependelt hat.

Die Gespräche am «runden Tisch» (Vermittlungsgespräche mit beiden beteiligten Seiten) nahmen von 7 auf 5 ab, während die Zahl der persönlichen Besprechungen mit Verwaltungsstellen von 29 auf 36 angestiegen ist. Daneben protokollierte der Vermittler 141 Telefonate mit Verwaltungsstellen (Vorjahr: 134). Zudem nahm er 39-mal (Vorjahr: 25) Abklärungen bei Dritten vor.

Über die Jahre ist festzustellen, dass rund doppelt so viele Männer wie Frauen den Weg zum Vermittler finden. Die Zahl der Paare/Familien bewegt sich zwischen 7 und 10, wobei die Frauen oft die Initiative ergreifen und die aktivere Rolle einnehmen. Die juristischen Personen kommen konstant auf einen Anteil von rund 3%.

Die Beanspruchung durch die ausländische Bevölkerung ist im Berichtsjahr anteilmässig wieder gesunken. Mit 16,5% der Fälle liegt sie heute rund fünf Prozentpunkte unter dem Anteil der ausländischen Bevölkerung an der Gesamtbevölkerung, der rund 21,5% beträgt.

Bei der Altersstruktur scheint es definitiv so, dass der Vermittler von jüngeren Personen weniger beansprucht wird als von älteren. Über die Jahre machen die unter 35-jährigen Personen nur gerade einen durchschnittlichen Anteil von 20% aus. 80% sind älter als 35 Jahre.

Beteiligte Verwaltungsstellen

	2007	2006	2005	2004
Beteiligte Direktionen/Behörden*				
Behörden allgemein	2 1.7%	3 2.3%	1 0.9%	1 0.9%
Direktion des Innern	8 6.9%	17 13.0%	6 5.3%	14 12.8%
Direktion für Bildung und Kultur	2 1.7%	2 1.5%	1 0.9%	4 3.7%
Volkswirtschaftsdirektion	22 19.0%	14 10.7%	18 15.9%	14 12.8%
Baudirektion	3 2.6%	9 6.9%	11 9.7%	2 1.8%
Sicherheitsdirektion	22 19.0%	24 20.6%	25 22.1%	32 29.4%
Gesundheitsdirektion	1 0.9%	4 3.1%	5 4.4%	1 0.9%
Finanzdirektion	4 3.4%	7 5.3%	6 5.3%	4 3.7%
Externe Träger kant. Aufgaben	9 7.8%	8 6.1%		
Rechtspflege**	15 12.9%	18 13.7%	15 13.3%	19 17.5%
Gemeinden	28 24.1%	22 16.8%	25 22.1%	18 16.5%
Total***	116 100.0%	131 100.0%	113 100.0%	109 100.0%

* in 8/23/17/29 Fällen waren Gemeinden mitbeteiligt

** davon betreffen 1/6/6/6 das Untersuchungsrichteramt

*** z.T. sind mehrere Verwaltungsstellen involviert. Deshalb ist diese Zahl höher als die insgesamt 112/116/107/102 Fälle.

Die prozentualen Anteile der verschiedenen Verwaltungsstellen an den eingegangenen Fällen sind im Vergleich zum Vorjahr recht konstant geblieben. Einen Anstieg weisen die Fälle aus der Volkswirtschaftsdirektion auf, eine Reduktion diejenigen aus der Baudirektion, während die Fälle aus dem Einflussbereich der Direktion des Innern von Jahr zu Jahr um rund 6 bis 7 Prozentpunkte schwanken, ohne dass es dafür eine plausible Erklärung geben würde. Die Fälle der im Vorjahr neu in die Statistik aufgenommenen externen Träger öffentlicher Aufgaben, die in der Regel aufgrund von Leistungsvereinbarungen staatliche Aufgaben wahrnehmen, hielten sich ebenfalls konstant.

Gemeinden als Konfliktparteien

Wieder angestiegen, und zwar auf fast einen Viertel, sind die Fälle, die sich ausschliesslich im Kompetenzbereich der Gemeinden ansiedelten und zwar von 16,8% auf den bisherigen Höchststand von 24,1%. Die insgesamt 36 Fälle, in denen Gemeinden allein (in 28 Fällen) oder zusammen mit kantonalen Stellen (in 8 Fällen) involviert waren, verteilen sich wie folgt auf die entsprechenden Verwaltungsbereiche:

	2007	2006	2005	2004
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	18 50.0%	16 35.6%	12 28.5%	20 42.6%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)	5 13.8%	7 15.6%	14 33.3%	13 27.7%
Bausachen (inkl. Ortsplanung, Lärm)	4 11.1%	4 8.9%	7 16.7%	6 12.7%
Schule	3 8.3%	3 6.7%	2 4.8%	3 6.4%
Betreibungssachen	1 2.8%	5 11.1%	2 4.8%	1 2.1%
Erbsachen	1 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
Haftung des Gemeinwesens	1 2.8%	1 2.2%	0 0.0%	1 2.1%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	0 0.0%	1 2.2%	1 2.4%	2 4.3%
Steuern, Abgaben	1 2.8%	2 4.4%	1 2.4%	1 2.1%
Diverses (Bewilligungen etc.)	2 5.6%	6 13.3%	3 7.1%	0 0.0%
	36 100.0%	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.³ 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 2007 immer der Fall war.

³ vgl. Tätigkeitsbericht 2003, S. 18

Der Vermittler erhielt zudem am 25. Oktober 2007 die Gelegenheit, auf Einladung der Präsidentin der Vereinigung der Zuger Gemeindepräsidentinnen und -präsidenten, sich und seine Tätigkeit allen Präsidentinnen und -präsidenten vorzustellen und mit ihnen die für die Zukunft sowohl für den Kanton als auch für die Gemeinden geplante Zuständigkeit der Ombudsstelle zu diskutieren. Er begegnete dabei einer offenen Haltung der Gemeinden und konnte zur Kenntnis nehmen, dass diese der Schaffung einer Ombudsstelle gegenüber grundsätzlich positiv eingestellt sind.

Verwaltungsinterne Konflikte

Von bisher 3 bis 8% auf 14,3% angestiegen sind die verwaltungsinternen Konflikte, für welche – wie bei den Gemeinden – keine formelle Zuständigkeit des Vermittlers besteht und die er ebenfalls auf freiwilliger Basis bearbeitet. Es entspricht offenbar einem Bedürfnis, sich in Personalkonflikten an eine aussenstehende, neutrale Stelle wenden zu können. Die Verwaltungsangestellten, welche sich bisher an den Vermittler wendeten, gaben durchwegs an, dass sie sich an ihn wenden würden, weil ihnen so die grösstmögliche Vertraulichkeit garantiert würde. Sie standen dabei den übrigen Beratungsangeboten nicht grundsätzlich negativ gegenüber, hatten aber – gerade in kritischen, sensiblen Situationen – nicht genügend Vertrauen in deren Unabhängigkeit und Diskretion.

Nach Ansicht des Vermittlers sollte es auch in Zukunft für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung möglich sein, bei verwaltungsinternen Konflikten den Vermittler anzurufen. Diese Möglichkeit soll aber nicht an die Stelle von verwaltungsinternen Bemühungen zur Konfliktbeilegung treten oder eine Konfliktbewältigung mittels Beizug der Personalverbände und deren Vertretungen ersetzen. Sie soll aus Sicht des Vermittlers dann Platz greifen, wenn das Vertrauen in diese Möglichkeiten zur Beilegung von Personalkonflikten nicht mehr gegeben ist oder – aus spezifischen Gründen – von allem Anfang an nicht besteht. Der Vermittler prüft dies sorgfältig

und hält die ihn anrufenden Personen gegebenenfalls an, sich verwaltungsintern aktiv um eine Konfliktlösung zu bemühen. So kam es im vergangenen Jahr denn auch nur in 5 von den insgesamt 16 Fällen zu Kontaktnahmen oder Interventionen bei den betroffenen Verwaltungsstellen. In einem weiteren Fall erfolgte eine Intervention auf ausdrücklichen Wunsch der Verwaltung.

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.

Aspekt Sicherheit

Wieder angestiegen sind die Fälle, in denen Sicherheitsaspekte im weitesten Sinne eine Rolle spielten. In 19 der eingegangenen 112 Fälle (17%), in den Vorjahren 6,9% (2006), 11,2% (2005) respektive 15,7% (2004), kamen aktuell oder früher die Beschlagnahme von Waffen, Hausdurchsuchungen, Drohungen, Selbst- oder Drittgefährdung vor. Dieser Anstieg ist zum einen dadurch zu erklären, dass Personen, die solcher Art in Sicherheitsprobleme involviert waren, wiederholt und teilweise mit mehreren unterschiedlichen Anliegen an den Vermittler gelangten. Zum andern ist die Zunahme dieser Kontakte grundsätzlich positiv zu werten, zeigt sich doch darin, dass es gelingt, diese Personen zu motivieren, den Vermittler in Konfliktsituationen aufzusuchen.

Schweizweit wurde die Tendenz festgestellt und in den Medien diskutiert, dass Drohungen gegenüber der Verwaltung generell zugenommen hätten. Die Frage, ob und wieweit diese Feststellung auch für den Kanton Zug gilt, kann der Vermittler aus seiner Praxis heraus nicht beantworten. In seinem eigenen

14

15

Wirkungsbereich kam es im vergangenen Jahr erneut zu keinen Drohungen oder sonstigen Gefährdungshandlungen. Wo er mit solchen Situationen bisher konfrontiert war, stellte er fest, dass Drohungen gegen Amtsstellen meist dann vorkommen, wenn sich Bürger (in den allermeisten Fällen sind sie männlichen Geschlechts) dem Staat gegenüber ohnmächtig, hilflos und von diesem alleine gelassen fühlen.⁴ Dass im Kanton Zug die Möglichkeit besteht, sich in solchen Situationen an eine neutrale Vermittler- oder Ombudsstelle zu wenden, stellt eine wichtige Alternative dar und kann mithelfen, Konfliktsituationen zu entschärfen.

VERWALTUNG UND VERMITTLERTÄTIGKEIT

Auch die Verwaltung kann die Initiative ergreifen

Dem Vermittler ist es nach wie vor ein grosses Anliegen, dass die Verwaltung über seine Arbeit, seine Dienstleistungen und Erfahrungen informiert ist. Ein Mittel dazu ist der Tätigkeitsbericht, der auch im vergangenen Jahr den Kantonsräten, Abonnenten der Verwaltungsmitteilungen und innerhalb der Direktionen den Amtsleiterinnen und -leitern zugestellt wurde. Alle bisherigen Berichte sind zudem auf der Webseite www.zug.ch/vermittler einsehbar.

Persönliche Kontakte und Präsentationen sind weitere Möglichkeiten, über die Stelle zu berichten. Am 30.5.2008 konnte der Vermittler seine Arbeit dem neuen Vorsteher der Sicherheitsdirektion Beat Villiger und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Direktionssekretariates in einem Workshop näher bringen und diskutieren. Im Juni lud ihn die Gesundheitsdirektion im Rahmen von drei Halbtageskursen der betrieblichen Gesundheitsförderung *GD-vital* zum «Umgang mit schwierigen Kund/innen» ein, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Vermittlertätigkeit vorzustellen.

⁴ vergleiche Interview des Vermittlers im Migros Magazin vom 25.2.2008, in Anhang II

Verschiedentlich fragen Mitarbeitende von Verwaltungsstellen beim Vermittler nach, ob dieser in einem aktuellen Konflikt auch von Seiten der Verwaltung eingeschaltet werden könne. Dabei wird die Regel, dass Verwaltung und Behörden den Vermittler ohne die Zustimmung der Privatperson nicht anrufen können⁵, als Hindernis gesehen. Tatsächlich ist es so, dass Bürgerinnen und Bürger frei sind zu entscheiden, ob sie eine Vermittlung in Anspruch nehmen und wie weit sie in einem Vermittlungsverfahren mitwirken wollen. Sie können dazu weder von der Verwaltung noch vom Vermittler verpflichtet werden. Der Verwaltung steht aber dennoch die Möglichkeit offen, sich ihrerseits an den Vermittler zu wenden, wenn sie dessen Mitwirkung wünscht. Das notwendige Einverständnis der betroffenen Person kann dann entweder von der Verwaltungsstelle selbst oder – insbesondere wenn das Verhältnis zwischen den Parteien bereits belastet ist – durch den Vermittler eingeholt werden. Auf letztere Art wurde es dem Vermittler bereits in mehreren Fällen möglich, auf Initiative der Verwaltung den Kontakt herzustellen, die nötige Vertrauensbasis zu schaffen und eine Vermittlungstätigkeit aufzunehmen.

VERMITTLERSTELLE UND ÖFFENTLICHKEIT

Kontakte zu Medien und anderen öffentlichen Stellen

Das Medieninteresse an der Zuger Vermittlerstelle war 2007 geringer als in den Vorjahren. Die Vermittlerstelle hat sich in den vergangenen fünf Jahren ihren Platz im Kanton Zug geschaffen und deren Bestehen hat für sich allein keinen Newswert mehr. Der Vermittler soll und kann auch nicht mit spektakulären Fällen an die Öffentlichkeit treten, sondern will eher «im Stillen», respektive «im Hintergrund» tätig sein. Trotzdem ist die Vermittlerstelle darauf angewiesen, dass die Öffentlichkeit und die Verwaltung

⁵ vgl. Tätigkeitsbericht 2003, S. 7

über ihr Dienstleistungsangebot informiert sind, um im Bedarfsfall Gebrauch davon zu machen. Der Öffentlichkeitsarbeit wird deshalb in Zukunft wieder vermehrt Aufmerksamkeit geschenkt werden müssen. Ein im Amtsblatt des Kantons Zug gegen Ende des Jahres neu geschaltetes, vierzehntäglich erscheinendes Inserat hat bereits erste Wirkung gezeigt und Bürgerinnen und Bürger zur Kontaktnahme mit der Vermittlerstelle angeregt.

Spezielle Kontakte fanden im Berichtsjahr auch zu den Beratungsstellen effzett (Fachzentrum der Frauenzentrale) und Triangel statt. Neben den Kontakten in Einzelfällen konnte der Vermittler seine Arbeit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dieser beiden Stellen im Detail vorstellen.

ZUSAMMENARBEIT UND WEITERBILDUNG

Zusammenarbeit mit den anderen Ombudsstellen

Der Vermittler in Konfliktsituationen nahm an den beiden Arbeitssitzungen der Schweizerischen Vereinigung der parlamentarischen Ombudsleute (SVPO) teil. Am 18. April 2007 trafen sich die Ombudsleute auf Einladung des Vermittlers in der Vilette in Cham zur Bearbeitung des Schwerpunktthemas «Auskunfts-, Anzeige-, Schweigepflicht und Amtsgeheimnis in der Ombudsarbeit», während das Treffen vom 5. Dezember 2007 in Winterthur dem Thema «Protokollführung in der Ombudstätigkeit» gewidmet war.

Auch ausserhalb dieser ordentlichen Sitzungen findet unter den parlamentarischen Ombudsleuten ein reger fachlicher Austausch statt. Dies ermöglicht, von den Erfahrungen und Anregungen der anderen Ombudsstellen zu profitieren und die eigene Tätigkeit laufend zu überprüfen und zu verbessern.

Weiterbildung und Supervision

Die Schweizerische Vereinigung der parlamentarischen Ombudsleute organisierte anfangs September 2007 im Rahmen ihrer zweijährlich stattfindenden Weiterbildungen eine Arbeitstagung zum Thema «Unsere Schwierigkeiten bei der Ombudsarbeit». Der Vermittler des Kantons Zug arbeitete an der Vorbereitung der Tagung mit. Die zweitägige Veranstaltung auf Schloss Hofen bei Bregenz, an der neben den schweizerischen Ombudspersonen auch Ombudsleute aus Österreich und dem Südtirol/Italien teilnahmen, galt dem Erkennen und Wahrnehmen von Schwierigkeiten und den für die Berufstätigkeit daraus resultierenden Konsequenzen. Ein anderer Fokus der Tagung lag auf der spezifischen Bedeutung von Kommunikation und Sprache. Der Ansatz der gewaltfreien Kommunikation wurde vorgestellt und es wurde versucht, diesen speziell für die Ombudstätigkeit nutzbar zu machen. Die gemeinsame Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit und den vielfältigen Erfahrungen der andern Ombudsstellen erwies sich einmal mehr als fruchtbar und anregend. Sie erlaubt es dem Vermittler, die eigene Arbeit immer wieder zu hinterfragen, Schwächen und Ansätze für Verbesserungen zu erkennen und in den Berufsalltag einfließen zu lassen.

Dem selben Ziel dient auch die Supervision,⁶ die der Vermittler weiterhin regelmässig in Anspruch nimmt. Unter Supervision wird die Möglichkeit verstanden, die berufliche Auseinandersetzung mit Beziehungs- und Konfliktfragen mit einem erfahrenen Fachmann oder einer Fachfrau zu analysieren und zu reflektieren. Die Supervisionssitzungen finden regelmässig in zweimonatlichen bis vierteljährlichen Abständen statt.

⁶ vgl. Tätigkeitsbericht 2005, S. 21-23

WICHTIGE ASPEKTE IM HINBLICK AUF EIN OMBUDSGESETZ Institutionelle Unabhängigkeit von Verwaltung und Exekutive

Im Juni 2006 erteilte der Kantonsrat dem Regierungsrat den Auftrag, die heute noch als Pilotprojekt funktionierende Vermittlerstelle definitiv einzurichten und mit einer gesetzlichen Grundlage zu versehen.⁷ Als wesentlicher Punkt der Gesetzgebung erweist sich aus Sicht des Vermittlers die Garantie der Unabhängigkeit des Vermittlers respektive der Ombudsperson. Entsprechend den Regelungen, wie sie in anderen Kantonen und Städten gelten, setzt er sich dafür ein, die zukünftige Zuger Ombudsstelle parlamentarisch auszugestalten, d.h. die Ombudsperson durch den Kantonsrat und nicht durch die Regierung, welche der Verwaltung vorsteht und damit Teil der Verwaltung ist, wählen zu lassen.

Den heute weltweit auf nationaler und regionaler Ebene bestehenden parlamentarischen Ombudsstellen ist gemeinsam, dass sie staatliche Organe sind, die ausserhalb der Verwaltung stehen, hauptsächlich auf Initiative von Bürgerinnen und Bürger tätig werden und auf die Rechtmässigkeit, Korrektheit und Fairness des Verwaltungshandelns hinwirken, dabei aber keine Anordnungen der Verwaltung abändern oder aufheben dürfen, sondern – gestützt auf umfassende Informationsrechte und nach Abklärung des Sachverhalts – Rat erteilen, vermitteln, nötigenfalls eine begründete Empfehlung oder Kritik abgeben und dem Parlament Bericht erstatten.⁸ Prof. Walter Haller schreibt in einem Gutachten zuhanden der Zuger Sicherheitsdirektion:

Eines der wichtigsten Attribute der Ombuds-Institution ist ihre Unabhängigkeit. Diese ist ebensowenig wie diejenige der Gerichte eine schrankenlose, sondern in Gesetz und Recht eingebunden. Ferner soll der Amtsinhaber dem Parlament gegenüber Rechenschaft ablegen. Durch seine

⁷ vgl. Tätigkeitsbericht 2006, S. 17ff.

⁸ vgl. Walter Haller, Kommentar zur zürcherischen Verfassung, Art. 81

Tätigkeitsberichte erhält das Parlament zahlreiche Informationen über die Verwaltung, die neben Positivem auch Schwachstellen aufzeigen können. (...) Der Exekutive gegenüber muss die Ombudsstelle aber unabhängig sein, damit sie ihre Funktion als neutrale vermittelnde Instanz zwischen Bürgerinnen und Bürgern einerseits, der Verwaltung andererseits sachgerecht wahrnehmen und mit dem erforderlichen Nachdruck auch Unzulänglichkeiten thematisieren kann, die in den Verantwortungsbereich der Exekutive fallen. Diese Unabhängigkeit ist institutionell nicht gewährleistet, wenn der Regierungsrat als Wahlorgan bestimmt wird. Zwar wäre auch in einem solchen Fall die Benennung als «Ombudsstelle» rechtlich nicht unzulässig, doch würde dann aus verfassungsrechtlicher Sicht ein wesentliches Begriffsmerkmal, nämlich die volle Unabhängigkeit gegenüber der Verwaltung, fehlen.

Die zugerische Ombudsperson soll nach Meinung des Vermittlers diesem Rollenverständnis entsprechen. Die Vermittlung im Konfliktfall, wie sie sich im Rahmen des Pilotprojektes bewährt hat, und die vollständige fachliche und – in Zukunft auch – organisatorische Unabhängigkeit stehen dabei im Vordergrund. Dies verlangt, dass die Ombudsperson – um institutionell ausserhalb der Verwaltung zu stehen – vom Kantonsrat gewählt wird und damit von der Exekutive völlig unabhängig ist.

Vom «Vermittler in Konfliktsituationen» zur «Ombudsperson»

Mit der Einsetzung eines «Vermittlers in Konfliktsituationen» durch den Regierungsrat wurde im Jahre 2003 ein Pilotprojekt eingerichtet, bei dem man auf die Bezeichnung Ombudsstelle/Ombudsperson oder Ombudsmann/Ombudsfrau (noch) bewusst verzichtete. In der Praxis zeigt sich aber, dass die Tätigkeit des Vermittlers in Konfliktsituationen einerseits weitgehend den Tätigkeiten bisher wirkender Ombudsstellen entspricht und dass anderer-

seits die Bevölkerung mit der Bezeichnung und der Funktion einer Ombudsperson (Ombudsmann und Ombudsfrau) eher vertraut ist. Die Bezeichnung «Vermittler in Konfliktsituationen» erweist sich hingegen oft als erklärungsbedürftig und führte in einigen Fällen auch schon zu Verwechslungen mit dem Friedensrichteramt, da es Kantone gibt, in denen diese Tätigkeit als «Vermittler» oder «Vermittleramt» bezeichnet wird. Die mit der Namensgebung verbundene Fokussierung auf «Konfliktsituationen» führt zudem gelegentlich – sowohl auf Bürger- wie auf Verwaltungsseite – zu Irritationen, wenn die Beteiligten sich die Frage stellen, ob und wann denn nun überhaupt ein Konflikt gegeben und ob ein solcher Konflikt für eine Anrufung des Vermittlers unabdingbare Voraussetzung sei. Bereits heute wird der Vermittler in Konfliktsituationen von den Bürgerinnen und Bürgern vielfach als Ombudsperson gesehen. Deren Postsendungen tragen oft die Anschrift «Ombudsstelle» oder «Ombudsmann» und der Vermittler wird immer wieder darauf angesprochen, ob er nicht der Ombudsmann des Kantons Zug sei. Auch wird er unter dieser Bezeichnung in Verzeichnissen und im Internet gesucht. Diesem Bedürfnis wurde vorläufig dadurch Rechnung getragen, dass der Vermittler im neuen Internetauftritt des Kantons unter der Doppelbezeichnung «Vermittler in Konfliktsituationen/Ombudsstelle» aufgeführt wird und so auch unter der Bezeichnung «Ombudsstelle» rasch gefunden werden kann. Die Gesetzgebungsarbeiten laufen ebenfalls unter dem Titel «Gesetz über die Ombudsperson».

Seit den 70er Jahren sind in der Schweiz sowohl auf staatlicher wie auf privater Ebene (meist von Verbänden) zahlreiche Ombudsstellen geschaffen worden, die zur Bekanntheit dieser Bezeichnung beigetragen und die ihr zuge dachte Funktion immer stärker erfüllt haben. Neben den kantonalen und kommunalen Ombudsstellen finden sich in der Schweiz heute auch zahlreiche verwaltungsinterne oder von der Privatwirtschaft geschaffene Beschwerdestellen, welche sich als Anlauf- und Vermittlungsstellen für Bürgerinnen und Bürger und vor allem auch Konsumentinnen und Konsumenten etabliert haben und für sich den Namen Ombudsmann, Ombudsstelle und

Ombudsfrau beanspruchen (z.B. Ombudsstelle der Privatversicherungen und der Suva, Ombudsmann der Krankenkassen, Ombudsmann der Banken, Ombudsstellen in der Reisebranche und der Hotellerie sowie im öffentlichen Verkehr und im Gesundheitsbereich, z. B. in Spitälern und Heimen und im Bereich der Spitex).

Das Wort «Ombudsman» stammt aus dem schwedischen und kann mit «Beauftragter» oder «Bevollmächtigter» übersetzt werden. Die in Schweden anfangs des 19. Jahrhunderts eingeführte Institution hat sich in der Folge über ganz Skandinavien und schliesslich weltweit verbreitet. In der Schweiz bestehen kantonale Ombudsstellen in den Kantonen Zürich, Basel-Stadt, Basel-Landschaft und Waadt sowie in den Städten Zürich, Bern, Winterthur und St. Gallen. Sollte der zugerische «Vermittler in Konfliktsituationen» in Zukunft sowohl hinsichtlich der Namensgebung als auch seiner Aufgaben zur «Ombudsperson» weiter entwickelt werden, so würde er sich damit in diese Tradition einreihen.

Der Tätigkeitsbericht des Vermittlers schliesst mit einem Dank an alle Personen, die ihm im Berichtsjahr Vertrauen und Unterstützung geschenkt haben. Vertrauen und Unterstützung ist von beiden Seiten nötig, um zur Klärung oder Lösung von Konflikten beitragen zu können. In diesem Sinne geht der Dank an Bürgerinnen und Bürger auf der einen sowie an Verwaltung und Behörden auf der anderen Seite, und zwar an alle, die das Wirken des Vermittlers unterstützt und gefördert haben, speziell auch an alle, die Verständnis dafür aufbringen konnten, dass auch eine Ombudsperson nicht alles in ihrem Sinne richten kann, und ihr dennoch das Vertrauen nicht entzogen haben.

Ein besonderer Dank geht dieses Jahr an den Vorsteher der Sicherheitsdirektion des Kantons Zug – welcher der Vermittler administrativ angegliedert ist – Regierungsrat Beat Villiger. Er hat in seinem ersten Amtsjahr als Direktionsvorsteher die Arbeit des Vermittlers und die Arbeit am Gesetz für die Schaffung einer Ombudsstelle – in Respektierung deren fachlichen Unabhängigkeit – mit grossem Interesse und Wertschätzung begleitet und gefördert. Ein bereits schon zur Tradition gewordener Dank geht schliesslich an die Mitarbeiterin des Vermittlers, Edith Seger Niederhauser. Seit Beginn der Vermittlertätigkeit führt sie nicht nur fachkundig das Sekretariat, sondern wirkt vielfältig unterstützend im Beratungs- und Vermittlungsalltag mit.

ANHANG I

Kurzinterview des Vermittlers in Konfliktsituationen zum Thema «Zunehmende Drohungen gegenüber der Verwaltung»

Interview im Migros Magazin vom 25.2. 2008

Immer mehr Staatsangestellte erleben Bedrohungen oder Gewalt. Nach dem Attentat in Zug 2001 schuf der Kanton Zug eine Vermittlungsstelle in Konfliktsituationen, deren Leiter Sie sind. Warum nehmen die Konflikte zwischen Behörden und Bürgern zu?

Eine Hauptursache ist der zunehmende soziale Druck, den viele Leute empfinden. Zu mir kommen oft Hilfesuchende, die sich existenziell in schwierigen Situationen befinden. Es geht dabei um Sozialhilfe, Betreibungen, Scheidungen oder um Kontakte mit Polizei und Untersuchungsbehörden.

Wie kommt es zu Drohungen?

Wer droht, ist oft hilflos, frustriert und überfordert mit den als immer komplexer empfundenen staatlichen Regelungen. Das führt zu einer Ohnmachtsituation, auf welche die frustrierte Person meint, ihrerseits mit Macht in Form von Drohungen oder Gewalt reagieren zu müssen.

Wer sucht Ihre Hilfe?

Überhaupt nicht etwa nur Personen, die bereits gedroht haben oder kurz vor dem Ausflippen stehen. Im Gegenteil: Die Leute können mit jedem Problem, das sie mit einer Verwaltungsstelle haben, zu mir kommen. Meist sind das Leute, die nicht verstehen, was die Verwaltung mit ihnen macht oder die damit nicht einverstanden sind.

24

25

Wie helfen Sie?

Ganz wichtig ist das Gespräch. Ich höre zu, bin neutral und aussenstehend. Ich erkläre und kläre: Als Jurist kann ich den Hilfesuchenden staatliche Handlungen und Gesetze erklären. Als Mediator vermittele ich, indem ich Kontakt mit der betroffenen Verwaltung aufnehme und schaue, ob etwas – und wenn ja, was – schief gegangen ist. Ich versuche das belastete Verhältnis zwischen Bürger und Verwaltung zu entspannen. Meine Arbeit hat also präventive Funktion: Ich schaue, dass es nicht zu Eskalationen kommt, die in Drohungen oder noch Schlimmerem gipfeln.

Wurden Sie selber schon bedroht?

Nein, noch nie. Es kommt aber vor, dass die Verwaltung Leute zu mir schickt, die am «Kochen» sind. Wenn eine Person dann bei mir mit Drohungen oder Gewalt operiert, so sage ich ihr klar, dass ich mich nicht mehr an meine Schweigepflicht halten und die Polizei einschalten muss, wenn wir die Gewaltbereitschaft nicht im gemeinsamen Gespräch ausräumen können.

ANHANG II

Kurzbeschreibung der Fälle, welche im Jahre 2007 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

Vereinbarung von Ratenzahlungen für Steuerausstände und Verzicht auf Pfändungsvollzug durch die Steuerverwaltung

Nachforderung von Grundstückgewinnsteuern nach zu tiefer Verurkundung der mutmasslichen Gewinnsteuer durch die gemeindliche Urkundsperson

Rückzug des Pfändungsbegehrens durch die Steuerverwaltung nach Zahlung der Steuerausstände

Vereinbarung von Ratenzahlungen mit der Steuerverwaltung zur Abzahlung von Steuerrückständen trotz Nichteinhalten früherer Abzahlungsvereinbarungen

Betreibungs- und Konkursachen

Unzufriedenheit mit dem Verhalten des Konkursbeamten im Konkurs einer Einzelfirma

Gespanntes Verhältnis mit dem Betreibungsamt und fehlende Übersicht des Schuldners über seine Schulden

Fehlender Zugriff auf das private Vermögen des Geschäftsführers nach Verlust im Konkurs einer Aktiengesellschaft

Kritik am Konkursamt nach Versteigerung einer Ferienwohnung im Konkursverfahren mit einem für den Gemeinschuldner unbefriedigenden Ergebnis

Bürgerrecht, Aufenthalt

Warten auf die Aufenthaltsbewilligung nach Trennung von der Ehefrau; Voraussetzungen einer gefestigten Erwerbstätigkeit

26

27

Bau, Land- und Forstwirtschaft, Gewässer

Verpflichtung zum Rückbau einer privaten Baute im Wald und Waldfeststellung ausserhalb der Bauzone

Nachbarschaftskonflikt und Meldung von bau- und tierschutzrechtlichen Beanstandungen an die Gemeindebehörde

Neues Baubewilligungsverfahren nach Gutheissung einer Beschwerde gegen den Rückbau einer Baute ausserhalb der Bauzone

Kritik an der Information der Anstösser über ein Bauprojekt

Begehren um Schadenersatz nach Überschwemmung einer Liegenschaft

Einbezug als privater Grundeigentümer in den Planungsprozess eines öffentlichen Bauprojektes

Gesundheit

Unzufriedenheit eines Bürgers mit den Fleischkontrollen in Metzgereien

Vormundschaft/Alimente

Kritik der Eltern an der Anordnung der Vormundschaftsbehörde im Hinblick auf die Abklärung des minderjährigen Kindes durch eine Fachstelle

Anhörungstermin bei der Vormundschaftsbehörde, welche eine medizinische Abklärung wegen auffälligem Verhalten veranlassen möchte

Möglichkeiten und Grenzen eines Beistandes zu Handlungen gegenüber einem bei Pflegeeltern lebenden Jugendlichen kurz vor Erreichen der Volljährigkeit

Kindeswohl und vormundschaftliche Zwangsmassnahmen gegen die Eltern

Entziehung der Obhut über ein Kleinkind wegen akuter Gefährdung des Kindeswohls

Errichtung einer Beistandschaft gegen den Willen der Mutter

Antrag auf Aufhebung einer Beistandschaft auf eigenes Begehren nach Wegzug in einen anderen Kanton

Schule

Androhung der Meldung an die Vormundschaftsbehörde bei Schwierigkeiten mit der Internatsplatzierung eines Schülers

Verbleib eines Schülers in der Sekundarschule unter der Bedingung, dass er gewisse Auflagen erfüllt

Wechsel von der öffentlichen Schule in eine Privatschule; Einschaltung des Sozialdienstes wegen möglicher Gefährdung des Kindeswohls

Sozialhilfe

Erfüllung der Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für den weiteren Erhalt von Sozialhilfe

Räumung einer Notunterkunft durch das Sozialamt nach mangelhafter Mitwirkung des Sozialhilfebezügers bei der Unterstützung durch die Sozialhilfe

Vorwurf der inadäquaten Spitalbehandlung seitens eines ausländischen Sozialhilfeempfängers

Pflicht zur Meldung einer Erbschaft an die Sozialhilfe und Umfang der Rückerstattungspflicht

Voraussetzungen der Übernahme einer Zahnbehandlung durch die Sozialhilfe

Auswirkung einer Erbschaft auf die Sozialhilfe an eine im Konkubinat lebende Person, Rückzahlungspflicht bei «günstigen finanziellen Verhältnissen»

Intervention des Sozialamtes wegen drohender Ausweisung einer Familie aus der Wohnung

Rückwirkende Auszahlung von Krankentaggeldern und Verrechnung mit Sozialhilfeleistungen

Unterzeichnung einer Schuldanererkennung gegenüber dem Sozialdienst zur Sicherung dessen Ansprüche bei späteren Leistungen von Sozialversicherungen

Verpflichtung einer IV-Rentnerin zur Zahlung eines Beitrages an die Pflegekosten der nicht bei ihr lebenden Tochter

Wiederkehrende und verschiedenartige Probleme mit dem Sozialdienst, welcher das (Renten-)Einkommen verwaltet

Fundamentalkritik an einem Sozialdienst wegen fehlender «konstruktiver Kooperationsbereitschaft»

Einforderung von weit zurückliegenden Ansprüchen gegenüber der Sozialhilfe

Beitrag der Sozialhilfe an die Kosten eines Erholungsurlaubes

Wunsch auf Zuteilung einer anderen Sachbearbeiterin des Sozialdienstes wegen gestörtem Vertrauensverhältnis

28

29

Klärung von Kooperationsbereitschaft und Umgangsformen zwischen Anspruchsteller und Sozialdienst

Verrechnung von Mehrkosten für eine zu teure Spezialbrille mit der laufenden Sozialhilfe

Zuger Polizei

Beanstandung der langen Dauer bis ein Polizeirapport erstellt ist

Wunsch als Anzeigerstatter anonym zu bleiben bei Strafanzeige gegen den Arbeitgeber

Kritik an der Rapportierung einer Verhaftung durch die Zuger Polizei wegen Sachbeschädigung in angetrunkenem Zustand

Äusserung zu eigenen Gefühlswallungen unter Bezugnahme zum Attentat von 2001 und darauf folgende polizeiliche Abklärungen

Kritik an der Beweiserhebung der Polizei bei Überschreiten der Parkzeit und Fahrens mit nicht vorschriftsgemäss angebrachten Kontrollschildern

Beanstandung des Verhaltens eines Polizisten durch das sich der Betroffene schikaniert fühlt

Erkennungsdienstliche Behandlung und Vornahme eines DNA-Abstriches bei einem minderjährigen Tatverdächtigen

Vorwurf der Verletzung der Privatsphäre nach Betreten der Wohnung durch die Polizei ohne Hausdurchsuchungsbefehl

Kritik am Verhalten der Zuger Polizei nach Strafanzeige wegen Diebstahls bei fehlenden Beweisen

Konflikt zwischen Mieter und Wohnungsvermieter mit gegenseitigen Strafanzeigen und Beanstandung, von der Polizei nicht ernst genommen zu werden

Strassenverkehr

Bestrafung mit zwei Ordnungsbussen für Überziehen der Parkzeit und Nachzahlen an der Parkuhr mit Aufschrift «Nachzahlen verboten»

Nachträgliche Kritik am Verhalten der Polizei bei einer Verzeigung, welche zu einem rechtskräftigen Strafbefehl und zum Entzug des Führerausweises geführt hat

Ordnungsbussen wegen Parkierens auf dem Trottoir und setzen der Warnblinkanlage beim Abholen eines behinderten Kindes

Nachträgliche Einwände gegen einen rechtskräftigen Strafbefehl und gegen den Entzug des Führerausweises wegen Nichtgewährung des Vortrittes

Behauptung eines Fehlers beim Umschreiben des blauen Ausweises in den Ausweis in Kreditkartenformat

Wiedererlangung des Führerausweises nach dessen Abgabe aus gesundheitlichen Gründen, Abklärung der Fahrtauglichkeit

Arbeitslosenversicherung, Arbeitsvermittlung

Kürzung der Taggelder wegen wiederholter ungenügender oder fehlender Arbeitsbemühungen

Anrechnung der Pensionskassenleistungen auf den Taggeldanspruch nach Frühpensionierung durch den Arbeitgeber

Unzufriedenheit mit der Behandlung durch die Arbeitslosenversicherung, Vorwurf des Rassismus (Weiterverweisung an die entsprechende Fachstelle)

Geltendmachung einer Insolvenzenschädigung bei Arbeitsverhältnis mit einer im Tessin domizilierten Firma im Kanton Zug

Wunsch nach Überprüfung der Taggeldleistungen und der Tätigkeit des RAV: «Wer hat einen Fehler gemacht, ich oder das RAV?»

Einstellung in der Anspruchsberechtigung auf Taggelder wegen angeblicher Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten

Verunsicherung durch unterschiedliche Behandlung der Anspruchsberechtigung bei Erzielung eines Zwischenverdienstes

Gefahr des «Ausflippens» bei Unzufriedenheit mit der Arbeitslosenversicherung, welche das Taggeld an die Asylfürsorge ausbezahlt hat

AHV-Ausgleichskasse und IV-Stelle

Löschung einer Betreibung nach Missverständnis bei der Lohnmeldung durch einen Arbeitgeber an die Ausgleichskasse

Doppelte Zahlung von AHV-Beiträgen als Selbständigerwerbender wegen eines Versehens in der eigenen Buchhaltung

Anspruch und Umfang der Kinderzulage für Kind bei Teilzeitpensum und Bezug einer IV-Teilrente

Einforderung einer ausländischen Rente, welche an die Ergänzungsleistungen angerechnet wird (Unzuständigkeit)

Kritik an der Dauer des Verfahrens betreffend individueller Prämienverbilligung in der Krankenversicherung

Kinderzulagen nach Wiedererlangung einer Teilarbeitsfähigkeit

Rückforderung von Ergänzungsleistungen nach Unterlassung der Meldung von Taggeldleistungen der Krankenversicherung

Ablehnung eines Leistungsbegehrens durch die IV wegen fehlendem Nachweis eines Geburtsgebrechens

Ansprüche gegenüber der IV nach Unfall und langer und komplizierter Leidensgeschichte

Unzufriedenheit mit der Dauer des Verfahrens betreffend Ergänzungsleistungen

Gesuch um Wiedererwägung einer rechtskräftigen AHV-Beitragsverfügung

Missverständnis bei der Festlegung der AHV-Beiträge als Selbständigerwerbender

Diverses

Begehren um Austritt aus Zivilschutz nach Deponierung der Ausrüstung wegen subjektiver Unzumutbarkeit der Dienstleistung

Befürchtungen eines KMU, vom Kanton Zug bei der Vergabe eines Auftrages nicht berücksichtigt zu werden

Aussichtsloses Staatshaftungsverfahren gegen den Kanton Zug bei Vorliegen einer gesundheitlichen Beeinträchtigung (wahnhaften Störung)

Zulassung zu einer spezifischen Berufstätigkeit in einer privaten Institution (Unzuständigkeit)

Kündigung eines Mietverhältnisses (Gemeinwesen als Vermieter)

Strafverfahren nach Fahrausweiskontrolle in den Zugerland Verkehrsbetrieben wegen tätlichem Übergriff (Fahrgast) und Freiheitsberaubung (Kontrolleur)

Ablauf der Frist zur Ausschlagung einer Erbschaft

Beanstandung der Höhe einer Pensionskassenrente, welche zufolge Teilzeitbeschäftigung und fehlender Beitragsjahre tief ausgefallen ist

Kritik am Verhalten eines Behördenmitgliedes anlässlich eines Telefongesprächs

Nutzung eines Dachraumes zu Wohnzwecken (Untervermietung) ohne Bewilligung und Pflicht zur Rückführung in eine gesetzeskonforme Nutzung

Mithilfe von Angehörigen bei der Lösung von Konflikten mit Zuger Behörden

Wohnungsräumung durch die Verwaltung nach rechtskräftigem Abschluss des gerichtlichen Mietausweisungsverfahrens

Rechtspflege

Kritik am Verhalten und Zweifel an der Unparteilichkeit eines Kantonsrichters im Zusammenhang mit einem von diesem erwirkten gerichtlichen Vergleich

Verfahren betreffend Erstreckung des Mietverhältnisses vor der Schlichtungsbehörde bei gleichzeitig laufendem gerichtlichem Ausweisungsverfahren

Fortdauer der Untersuchungshaft bei Abklärung der Gefährlichkeit eines Untersuchungsgefangenen durch ein psychiatrisches Gutachten

Wunsch, die rechtskräftig veranlagten Gerichtskosten und die Prozessentschädigung gar nicht oder nur in minimalem Umfang begleichen zu müssen

Verspätete Einsprache gegen einen Strafbefehl über eine Geldstrafe für die Verletzungen von Regeln des Strassenverkehrs

Unzufriedenheit mit rechtskräftigem Strafbefehl wegen Führen eines Fahrzeuges unter Drogeneinfluss nach Verpassen der Einsprachefrist

Mehrmaliger fürsorgerischer Freiheitsentzug und Entlassung aus der Klinik

Beanstandung der Dauer eines Beschwerdeverfahrens gegen eine Konkursöffnung

Kritik am Scheidungsverfahren vor Kantonsgericht mit Streit um güterrechtliche Auseinandersetzung

Kritik an Strafurteil nach Verurteilung wegen Ehrverletzung

Fehlender Nachweis einer Drohung gemäss Art. 180 StGB bei häuslicher Gewalt

Bemessung und Auferlegung von Kosten im enteignungsrechtlichen Entschädigungsverfahren vor der Schätzungskommission

Rückwirkender Entzug der unentgeltlichen Prozessführung

Widerstand gegen die Vollstreckung eines rechtskräftigen Scheidungsurteils

Kritik an Gerichten und Forderung nach Entlassung diverser Richterinnen und Richter sowie Ersetzen des Vermittlers durch einen Nicht-Juristen

Verwaltungsinterne Konflikte

Das Problem der Anonymisierung zum Schutze der Betroffenen stellt sich hier ganz besonders. Aus diesem Grund werden nicht alle vom Vermittler bearbeiteten Fälle aufgeführt.

Belastetes Verhältnis zum Vorgesetzten und Nichtberücksichtigung von Wünschen bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes

Vorwurf von Mobbing resp. Bossing gegenüber dem Vorgesetzten

Unzufriedenheit am Arbeitsplatz und Kritik am Führungsstil der vorgesetzten Person

Bedürfnis, sich in einem Konflikt am Arbeitsplatz durch die Kontaktnahme mit dem Vermittler abzusichern

Kritik am Umgang der Vorgesetzten mit fachlichen und rechtlichen Problemen am Arbeitsplatz

Kündigung als Folge der unerträglich gewordenen Arbeitssituation, Bedürfnis zur Aussprache und zur Deponierung der Kritik beim Vermittler

Kritik am Arbeitgeber nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses

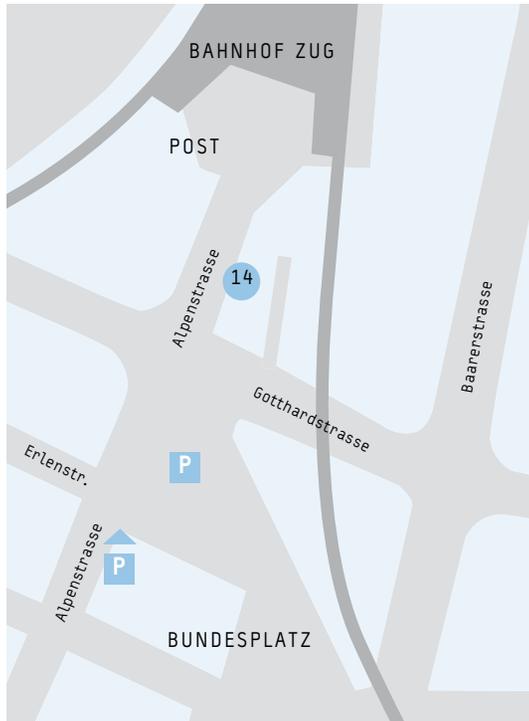
Führungsstil, Anerkennung und Vertrauen am Arbeitsplatz

Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem Gemeinwesen wegen Verletzung der Fürsorgepflicht als Arbeitgeber

Kritik an Vorgesetzten und Angst vor Disziplinar massnahmen

Auszahlung von Überzeit, Nacht- und Sonntagszuschlägen sowie Spesenentschädigungen nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Formulierung eines Arbeitszeugnisses



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