

Bericht 2011

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2011 zuhanden des Kantonsrats

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

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2012

Einführung	5
Verwaltungsinterne Personalkonflikte	10
Statistik	12
Kurzbeschreibung Fälle 2011	19
Dank	30

EINFÜHRUNG

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

Am 28. Oktober 2010 wählte mich der Kantonsrat Zug zur ersten Ombudsfrau des Kantons Zug. Der Amtsantritt erfolgte am 1. Januar 2011. Es freut mich, Ihnen hiermit Bericht über meine Erfahrungen zu geben.

Ich durfte meine Aufgabe als Ombudsfrau in der bestehenden Infrastruktur des bisherigen Pilotprojekts «Vermittler in Konfliktsituationen» aufnehmen und die bewährte Organisation übernehmen sowie weiterhin auf die Mitarbeit von Edith Seger Niederhauser in der Administration zählen. Zudem wurde ich anfänglich teilweise noch vom bisherigen Vermittler in Konfliktsituationen, Beat Gsell, begleitet und konnte so von seinen langjährigen Erfahrungen profitieren. Damit ist mir der Einstieg in diese neue und gleichzeitig herausfordernde Tätigkeit erleichtert worden, wofür ich Beat Gsell und Edith Seger Niederhauser an dieser Stelle meinen herzlichen Dank ausspreche.

Bei der Gestaltung des optischen Auftritts der Ombudsstelle Kanton Zug haben wir darauf geachtet, dass der bisherige Auftritt des Pilotprojekts eine Fortsetzung findet.

Das Pilotprojekt «Vermittler in Konfliktsituationen» wurde nach acht erfolgreichen Jahren per Ende 2010 beendet respektive in eine parlamentarische Ombudsstelle überführt¹, womit die Unabhängigkeit und Neutralität nun

Ombudsstelle Kanton Zug

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

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

¹ Die Ombudsstelle hat auch die 31 pendenten Fälle des Vermittlers aus dem Jahr 2010 übernommen und weiter geführt.

auch institutionell garantiert ist. Die Zuständigkeit der Ombudsstelle wurde gegenüber dem Pilotprojekt und aufgrund der Erfahrungen des Vermittlers auf die Gemeinden sowie sämtliche Träger öffentlicher Aufgaben ausgeweitet. Zudem ist die Ombudsstelle neu auch für verwaltungsinterne Personalkonflikte zuständig. Eine aktive Vermittlung ist allerdings in diesem letzten Bereich erst nach Erschöpfung der internen Möglichkeiten gegeben, wozu ich nachfolgend einige Bemerkungen machen werde (vgl. Seite 10f). Mit der Errichtung einer parlamentarischen Ombudsstelle hat der Kanton Zug ein hohes demokratisches Verständnis sowie Nähe zu Bürgerinnen und Bürgern bewiesen. Die Erfahrungszahlen über die acht Jahre des Pilotprojekts «Vermittler in Konfliktsituationen» haben denn auch gezeigt, dass in der Bevölkerung ein stetes Bedürfnis für die Dienstleistungen der Ombudsstelle gegeben ist².

Die Erwartungen der ratsuchenden Personen gegenüber der Ombudsstelle sind hoch und können leider nicht immer erfüllt werden. Wir grenzen uns ab, wenn Entscheide der Justiz in Frage gestellt werden oder anwaltsähnliche Parteivertretung gegenüber der Verwaltung erwartet wird. Beim Wunsch auf Änderung von gesetzlichen Regelungen, die als ungerecht empfunden werden, weisen wir auf die Gewaltentrennung und den politischen Weg hin. Wir hören aber stets allen Ratsuchenden aufmerksam zu, erklären, übersetzen und hoffen, damit einen Beitrag zu leisten für eine transparente und bürgernahe Verwaltung und zur Verhinderung unnötiger Verfahren. Die Fallbeispiele am Schluss des Berichts zeigen auf, wie vielfältig die Anliegen der Ratsuchenden sind. Bei Anfragen, für welche wir aus örtlichen oder sachlichen Gründen nicht zuständig sind, versuchen wir mindestens insoweit zu helfen, als wir die zuständige private Ombudsstelle, eine geeignete Beratungs-

stelle oder eine andere Adresse vermitteln, an welche sich die ratsuchende Person wenden kann.

Die Beratung ist nicht immer erfolgreich. Das individuelle Gefühl der Gerechtigkeit kann manchmal nicht mit einer rechtmässigen und angemessenen Lösung befriedigt werden. Unsere Erklärungen können hin und wieder auch nicht akzeptiert werden. Ab und zu ist das tiefe Misstrauen dem Staat gegenüber und die grosse Ungeduld auch in einer persönlichen oder privatrechtlichen Ursache begründet, wird aber auf den Staat übertragen und verselbstständigt sich mit der Zeit zu einem lebensfüllenden Problem mit dem Staat. Aber auch bei diesen Ratsuchenden hören wir aufmerksam zu und geben den einen oder anderen Rat für das weitere Vorgehen.

Am 1. Juni 2011 wurde das Team der Ombudsstelle mit der juristischen Mitarbeiterin Sabin Bachmann Bigler ergänzt. Von den bewilligten 1.7 Stellenprozenten nutzen wir zurzeit deren 1.55 (Ombudsfrau 80 %, juristische Mitarbeiterin 40 %, administrative Mitarbeiterin 35 %). Bei steigenden Fallzahlen müssten wir allenfalls auf die Reserve zurückgreifen. Zurzeit reicht die Auslastung mit 1.55 Stellenprozenten aber aus und wir können die Anfragen effizient behandeln. Die Ombudsstelle ist an vier Tagen pro Woche ganztags zu den üblichen Bürozeiten geöffnet. Der Zugang ist bewusst einfach gehalten. Ratsuchende Personen erreichen uns unkompliziert persönlich, telefonisch oder auf dem schriftlichen Weg.

Am 25. August 2011 hat das Parlament mit Herrn Rechtsanwalt Pascal Schuler den stellvertretenden Ombudsmann gewählt. Damit ist nun auch die gesetz-

² Tätigkeitsbericht 2010 Vermittler in Konfliktsituationen Kanton Zug (www.ombudsstelle-zug.ch)

lich vorgeschriebene Geschlechterparität gewährleistet³. Der stellvertretende Ombudsmann ist zuständig bei Ausstands- und Ablehnungsgründen gegen die Ombudsfrau sowie bei einer längeren Abwesenheit.

Wertvolle Unterstützung durfte ich auch durch die anderen parlamentarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz erfahren, die im VPO+ (Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz) organisiert sind. Die Ombudsstelle Kanton Zug ist nun vollwertiges Mitglied dieser Vereinigung. Im Berichtsjahr haben zwei Arbeitssitzungen stattgefunden, am 12. April in St. Gallen und am 13. Dezember in Bern. Zudem habe ich an der zweitägigen Weiterbildung teilgenommen, die im Turnus von zwei Jahren zusammen mit Ombudspersonen aus Deutschland, Österreich und dem Südtirol durchgeführt wird. Dieses Jahr wurde die Tagung vom VPO+ organisiert und widmete sich dem Thema «Gerechtigkeit und Recht».

In meinem ersten Amtsjahr als Ombudsfrau durfte ich auch an einem Jubiläum teilnehmen. Die Ombudsstelle der Stadt Zürich feierte am 31. Oktober 2011 ihr 40-jähriges Bestehen. Zu diesem Anlass hat die Beauftragte in Beschwerdesachen, Claudia Kaufmann, eine Publikation mit dem Titel «Ombudsarbeit mit Zukunft, Ausrichtung und Ansprüche» herausgegeben. Zehn Autorinnen und Autoren aus Wissenschaft und Praxis haben äusserst lesenswerte und interessante Aspekte zum Verhältnis Bürgerinnen und Bürger und Staatswesen verfasst⁴.

Mittels Supervision und fallbezogener Intervision überprüfe ich regelmässig meine Rolle und Tätigkeit. Selbstverständlich wird die Vertraulichkeit durch Anonymisierung der Fälle dabei gewahrt.

³ § 12 Abs. 2 Ombudsgesetz

⁴ Zu bestellen bei www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle oder info.omb@zuerich.ch

Es ist mir ein Anliegen, mit allen Verwaltungsstellen und Trägern von öffentlichen Aufgaben ein Klima des gegenseitigen Vertrauens und eine kooperative Gesprächskultur zu pflegen. Zudem ist es wichtig, dass alle diese Stellen auch über die Tätigkeit der Ombudsstelle informiert sind. Nur so ist es möglich, allfällige Ungereimtheiten zu klären und Lösungsansätze anzubieten. Neben dem Tätigkeitsbericht und dem persönlichen Kontakt im Einzelfall bietet auch der fallunabhängige persönliche Kontakt die Möglichkeit zu informieren. Deshalb habe ich im Berichtsjahr beinahe in allen Gemeinden Gemeinderatssitzungen besuchen dürfen, um die Dienstleistungen der Ombudsstelle und meine Person vorzustellen. Weiter wurde ich eingeladen, an einer Konferenz der gemeindlichen Sozialdienste des Kantons Zug die Ombudsstelle zu präsentieren. Verwaltungintern wurde ich vom Amt für Wirtschaft und Arbeit, vom Strassenverkehrsamt, von der Zuger Polizei und vom Rettungsdienst Zug empfangen. Erste fallunabhängige Kontakte haben auch mit externen Beratungsstellen mit Leistungsauftrag wie punkto und Consol stattgefunden. Im kommenden Jahr werde ich diese Vorstellungsrunde bei internen Verwaltungseinheiten und bei Trägern öffentlicher Aufgaben weiter fortsetzen.

Zur Vernetzung und Bekanntgabe der Dienstleistung der Ombudsstelle Kanton Zug dient auch die Neugestaltung unserer Homepage.

VERWALTUNGSINTERNE PERSONALKONFLIKTE

Im Berichtsjahr beschäftigten uns 32 verwaltungsinterne Personalkonflikte. Gemäss Gesetzestext ist die Ombudsstelle erst nach Erschöpfung der internen Möglichkeiten für diese Konflikte zuständig⁵. Es wurde mir im Berichtsjahr bei Vermittlungsversuchen denn auch teilweise entgegen gehalten, die Ombudsstelle sei noch oder gar nicht zuständig. Grundsätzlich darf aber jede Person die Ombudsstelle aufsuchen, die ein Problem mit Behörden und Trägern öffentlicher Aufgaben hat. Dies trifft auch auf die Angestellten der Behörden zu. Deshalb halte ich die Türe der Ombudsstelle für alle ratsuchenden Angestellten offen, unabhängig davon, in welchem Stadium sich der Konflikt befindet und ob eine Vermittlung in diesem Zeitpunkt überhaupt sinnvoll ist.

Nach meiner Auslegung des Gesetzestextes muss der Zugang für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung jederzeit möglich sein. Ich verstehe die Dienstleistungen der Ombudsstelle nicht als Ersatz für verwaltungsinterne Bemühungen zur Konfliktbewältigung oder für den Beizug der sehr guten rechtlichen Beratungsmöglichkeiten bei Personalverbänden. Ich betrachte die Dienstleistung der Ombudsstelle als Ergänzung zu diesen und als Möglichkeit, eine neutrale, unabhängige Stelle zu kontaktieren, wenn das Vertrauen in die internen Stellen nicht mehr gegeben ist. Befindet sich der Konflikt auf einer Ebene, auf der nur noch die Amtsleitung oder gar nur noch der entsprechende Gemeinde- oder Regierungsrat zuständig ist, sind die internen Möglichkeiten erschöpft und die Ombudsstelle damit von Gesetzes wegen zuständig.

⁵ § 2 lit. b Ombudsgesetz

Ich prüfe die Zuständigkeit der Ombudsstelle sorgfältig. In erster Linie beschränke ich mich bei Personalkonflikten auf die Beratung und die Hilfe zur Selbsthilfe. Ich zeige auf, welche internen Möglichkeiten bestehen und kläre ab, was die ratsuchende Person allenfalls daran hindert, diesen Weg zu gehen. Nur auf ausdrücklichen Wunsch nehme ich Kontakt mit der betreffenden Verwaltungsstelle auf und frage an, ob Interesse an einer Aussprache oder einem Vermittlungsversuch vorhanden ist. Selbstverständlich besteht keine Mitwirkungspflicht seitens der Verwaltung, bevor der interne Weg nicht erschöpft ist. Es sei an dieser Stelle aber ausdrücklich darauf hingewiesen, dass eine Beratung und/oder Vermittlung keinen Sinn mehr machen kann, wenn die angestellte Person zuerst die Einladung zum rechtlichen Gehör mit einer Androhung der Kündigung abwarten muss und erst dann zur Beratung an die Ombudsstelle gelangen darf. Es ist erfahrungsgemäss sinnvoll, Personalkonflikte möglichst früh anzugehen und möglichst schonend zu befrieden. Dabei kann eine moderierte Aussprache durchaus helfen. So werden persönliche und finanzielle Ressourcen auf beiden Seiten erhalten. Der Beizug der Ombudsstelle schon vor Erschöpfung der internen Möglichkeiten macht deshalb meiner Ansicht nach durchaus Sinn.

Teilweise werde ich auch von Vertretern der Verwaltung direkt angefragt und um Mithilfe in Personalkonflikten gebeten, was ich sehr begrüsse.

STATISTIK

Wir unterscheiden zwischen Anfragen und Fällen. Anfragen können per Telefon oder per Mail direkt ohne persönliche Besprechung und ohne Einsicht in Unterlagen erledigt werden. Bei Anfragen erschöpft sich die Administration im Verfassen einer Aktennotiz für den einmaligen Vorgang. Als Fälle werden komplexere Anfragen erfasst, die eine persönliche Besprechung, allenfalls Durchsicht von Unterlagen, Rechtsabklärungen, eventuell auch Abklärungen bei der betreffenden Behörde oder Vermittlungen notwendig machen. Bei Fällen werden Dossiers angelegt, da mehrere Vorgänge und Dokumente erfasst werden müssen. Den statistischen Zahlen kann aber nicht entnommen werden, wie gross der Aufwand im einzelnen Fall ist.

Die Ombudsstelle Kanton Zug hat vom Pilotprojekt «Vermittler in Konfliktsituationen» 31 pendente Fälle übernommen. Es sind im Berichtsjahr zusätzlich 163 Fälle eingegangen. Von den insgesamt 194 Fällen konnten 183 erledigt werden. 11 Fälle werden ins neue Geschäftsjahr übertragen.

In 40.5 % der Fälle wurden wir von Frauen angefragt, in 52,8 % von Männern, in 5.5 % von Paaren/Familien und in 1.2 % von juristischen Personen. Die Statistik zeigt, dass die Altersgruppe 45–54 Jahre mit 34.8 % am stärksten vertreten ist. 24.8 % der Ratsuchenden waren ausländischer Herkunft, was leicht über dem Durchschnitt der ausländischen Bevölkerung im Kanton Zug liegt (Statistik 2010: 23.6 %). 137 der Ratsuchenden haben Wohnsitz im Kanton Zug, 26 wohnen ausserhalb.

Die Verteilung der Fälle zwischen Kanton und Gemeinden liegt im Verhältnis 29.5 % zu 40.5 %. Aus dem Kreis der Träger öffentlicher Aufgaben stammen 4.3 % der Fälle. Interne Konflikte machten 19.7 % aus und in 4.8 % der Fälle mussten wir uns für unzuständig erklären.

Statistisch werden nur die persönlichen Kontakte erfasst, die umfangreiche Korrespondenz hingegen nicht. Wir konnten 112 Fälle mittels einer persönlichen Besprechung erledigen und 71 Fälle nach einer zusätzlichen Beratung mit der Verwaltung. Dazu waren 178 Besprechungen mit Ratsuchenden, 24 Besprechungen mit Verwaltungsstellen, 9 Vermittlungsgespräche, 120 protokollierte Telefonate mit der Verwaltung sowie 205 protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden und 42 Abklärungen bei Dritten notwendig.

Neben diesen Fallerledigungen haben wir 112 Anfragen von Privaten behandelt und 14 Anfragen von Verwaltungen.

Insgesamt zeigen die Zahlen im Vergleich mit denjenigen des Vermittlers in Konfliktsituationen⁶, dass die Ombudsstelle Kanton Zug in einem leicht erhöhten Mass in Anspruch genommen wird, was durch die erweiterte Zuständigkeit erklärt werden kann.

⁶ Tätigkeitsbericht 2010 Vermittler in Konfliktsituationen Kanton Zug (www.ombudsstelle-zug.ch)

Statistik		2011	
Total der eingegangenen Fälle			
Total der eingegangenen Fälle		163	
Pendenzen aus dem Vorjahr		31	
erledigt		183	
pendent (per 31.12.)		11	
Personen			
Frauen	66	40.5 %	
Männer	86	52.8 %	
Paare/Familien	9	5.5 %	
juristische Personen	2	1.2 %	
	163	100.0 %	
Alter			
Minderjährige	0	0.0 %	
18-24	3	1.9 %	
25-34	11	6.8 %	
35-44	26	16.1 %	
45-54	56	34.8 %	
55-64	42	26.1 %	
65 und darüber	23	14.3 %	
	161	100.0 %	
Nationalität			
Schweizerinnen/Schweizer	121	75.2 %	
Ausländerinnen/Ausländer	40	24.8 %	
	161	100.0 %	
Wohnort/Sitz			
innerhalb Kanton Zug	137		
ausserhalb Kanton Zug	26		
	163		

Statistik		2011	
Beteiligte/Konfliktart			
Konflikte mit kantonalen Stellen	48	29.5 %	
Konflikte mit kantonalen Stellen/Gemeinden mitbeteiligt	2	1.2 %	
Konflikte mit Gemeinden	66	40.5 %	
Verwaltungsinterne Konflikte	20	12.3 %	
Unzuständigkeit	8	4.8 %	
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	7	4.3 %	
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	12	7.4 %	
	163	100.0 %	
Vermittlungstätigkeit			
persönliche Besprechungen mit anfragenden Personen	178		
Augenscheine vor Ort	0		
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	24		
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	9		
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	120		
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	205		
Ablärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	42		
Erledigungsart			
mittels Beratung	112	61.2 %	
nach Beratung mit Verwaltung	71	38.8 %	
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0		
	183	100.0 %	
Anfragen			
von Privaten	112		
von Verwaltung/Behörde	14		
	126		

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

Statistik	2011	
Beteiligte Gemeinden		
Fälle mit Beteiligung Kanton	2	
Zug	22	28.2 %
Oberägeri	2	2.6 %
Unterägeri	6	7.6 %
Menzingen	6	7.6 %
Baar	13	16.7 %
Cham	3	3.8 %
Hünenberg	0	0.0 %
Steinhausen	8	10.2 %
Risch	6	7.6 %
Walchwil	1	1.3 %
Neuheim	2	2.6 %
Verwaltungsinterne Fälle	10	12.8 %
Total*	79	100.0 %
Gemeinden		
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	26	36.6 %
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)	18	25.4 %
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	11	15.5 %
Schule	8	11.3 %
Betreibungssachen	3	4.2 %
Erbsachen	0	0.0 %
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0 %
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	2.8 %
Steuern, Abgaben	0	0.0 %
Diverses	3	4.2 %
Total	71	100.0 %

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (163) ergeben sich dadurch, dass z. T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und bei insgesamt 8 Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

Die Zahlen dieser Statistik sind mit Vorsicht zu interpretieren. Die Verteilung auf die einzelnen Gemeinden und auf die einzelnen Verwaltungsstellen ist u. a. abhängig davon, wie intensiv der Kontakt zwischen Verwaltungsstelle und Bevölkerung ist. Deshalb lassen sich aus den Zahlen keine Rückschlüsse auf die Qualität der entsprechenden Verwaltungsstellen und/oder Gemeindebehörden ziehen. Wie schon beim Pilotprojekt haben die meisten Fälle einen Zusammenhang mit der Sicherheitsdirektion und der Volkswirtschaftsdirektion, da diese Direktionen mit Polizei, Strassenverkehrsamt sowie Arbeitslosenkasse, Ausgleichskasse und Invalidenversicherung die zahlreichsten Berührungen mit der Bevölkerung aufweisen. Auf Gemeindeebene beschäftigten uns mit 36.6 % der Fälle am häufigsten die Sozialhilfe und mit 25.4 % der Bereich Vormundschaft. Ebenfalls gut vertreten sind die Bereiche Bau-sachen mit 15.5 % und Schule mit 11.3 %.

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2011

AHV Ausgleichskasse/IV-Stelle

- Verzögerung der Rückerstattung von Krankenkosten im Rahmen der Ergänzungsleistungen
- Frage der AHV-Beitragspflicht auf UVG-Taggelder als nicht erwerbstätige Person
- Kritik an Rückforderungsanspruch der Ausgleichskasse betreffend Ergänzungsleistungen
- Klärung der Einsprachemöglichkeiten im Zusammenhang mit einem Vorbescheid der IV
- Belastung zu hoher Beiträge bei einer selbständig erwerbenden Person/Verzugszinserhebung trotz rechtzeitiger Zustellung der Unterlagen
- Nichterhalt einer Verfügung betreffend Prämienverbilligung/Problem mit Fristablauf
- Frage der Kostentragung eines ausserkantonale geplanten Heimaufenthalts eines Ergänzungsleistungsbezügers
- Wiedererwägung und materielle Prüfung des Anspruchs auf Prämienverbilligung gestützt auf veränderte Einkommenszahlen/Wunsch nach Beratung da von Behörden Anspruch verneint

Arbeitslosenversicherung, Arbeitsvermittlung

- Kritik am Verhalten von Mitarbeitenden sowie an der Berechnung der Höhe der Arbeitslosenentschädigung
- Vorwurf des anmassenden und herablassenden Verhaltens eines Beraters
- Kritik an der Kürzung der Arbeitslosengelder wegen fehlendem Nachweis der Kinderbetreuung
- Zweifel an Nutzen des verordneten Kurses, Wunsch nach Berücksichtigung der besonderen Situation
- Vorwurf der fehlenden Beratung im Hinblick auf baldige Aussteuerung

Infragestellen der Notwendigkeit bestimmter Abklärungen durch die Arbeitslosenkasse/Vorwurf des Schikaniert-Werdens

Unverständnis betreffend einer verfügten Anrechnung von Zwischenverdienst

Bau, Land- und Forstwirtschaft, Gewässer

Weigerung der Gebäudeversicherung für einen Schaden aufzukommen

Frage der Möglichkeit einer Einsprache betreffend Umteilung einer Gemeindestrasse zu einer öffentlichen Erschliessungsstrasse

Kritik an den im Zusammenhang mit dem Denkmalschutz erteilten Bauauflagen

Konflikt im Zusammenhang mit der Erstellung einer ausserhalb der Bauzone geplanten Baute/
Vorwurf der Zweckentfremdung einer bisherigen Baute

Uneinigkeit betreffend Verfahren bei Enteignung

Vorwurf der Verzögerung in einem Baubewilligungsverfahren

Kritik an der Erteilung von Bewilligungen zur Erstellung von technischen Anlagen/Vorwurf der Gesundheitsschädigung durch die Anlagen

Schwierigkeiten mit Baueingabe infolge Ausnützungsziffer

Abklärung der Zulässigkeit von Enteignungsmöglichkeiten der Gemeinde für Umfahrung

Vorwurf der Missachtung kantonaler Bauvorschriften durch den Gemeinderat

Vorwurf der Verfälschung der Gemeinderatsmitglieder im Zusammenhang mit einer Baueinsprache

Nachbarschaftsrecht/Fragestellungen betreffend Bepflanzung von gemeinsamen Grenzen/Un-
tätigkeit der Behörden

Kritik der mangelnden Information im Zusammenhang mit der Sanierung einer Baute/Unklarheit
betreffend Kostentragung aufgrund Verursacherprinzips

Vermutung der Ungleichbehandlung im Zusammenhang mit einer Entschädigung betreffend
Ertragsausfall

Betreibungs- und Konkursachen

Forderung nach Schadenersatz und Genugtuung infolge pflichtwidrigen Handelns von Betrei-
bungssämtern

Verhärtete Fronten und Kommunikationsschwierigkeiten in einer Betreibungsangelegenheit

Vorwurf der Korruption und Verfälschung der Behörden und Gerichte/Geldforderungen mit Betrei-
bungen und Verwertungen

Bürgerrecht, Aufenthalt

Wohnsitzfrage bei Aufenthalt in einer sozialen Institution

Aufforderung der Gemeinde zur Abmeldung mangels Nachweises eines festen Wohnsitzes

Ablehnung des Antrags beim Migrationsamt auf Visumsverlängerung infolge medizinischer Not-
wendigkeit

Unklarheiten betreffend Androhungsschreiben des Migrationsamtes/Widerruf der Aufenthaltsbe-
willigung

Diverses

Fehlender Nachweis der Zustellung/Problem mit einem Fristsetzungsentscheid und den darin
angedrohten Säumnisfolgen

Verdacht auf Überwachung durch Arbeitgeber

Vorwurf des unprofessionellen Handelns durch die Liegenschaftsverwaltung der Gemeinde

Möglichkeit der Verwaltungsbeschwerde gegen Gemeindeversammlungsbeschlüsse an den
Regierungsrat

Fragestellungen betreffend Lohngleichheit

Versuch der Inanspruchnahme der Ombudsstelle als Teil der Justiz

Gesundheit

Zwang zur halbprivaten Behandlung trotz Wunsch nach Aufenthalt in der allgemeinen Abteilung in einer Klinik

Schadstoffe am Arbeitsplatz als Krankheitsursache/Schadenersatzfrage

Weigerung der Krankenkasse, monatliche Prämienrechnungen zuzustellen, verursacht Probleme mit dem Sozialdienst

Fehlende Bereitschaft des Sozialdienstes zur Bezahlung einer Arztrechnung

Gefühl der ratsuchenden Person, von der Klinik unter Druck gesetzt zu werden, Hilflosigkeit im Umgang mit «offiziellen» Papieren, Verwirrtheit

Rechtspflege

Wunsch nach Aufhebung einer Sicherungsmassnahme im Jugendstrafrecht

Kritik an Vorgehen bei Umwandlung einer Busse in gemeinnützige Arbeit und Rückumwandlung in Busse

Probleme mit der Verarbeitung und Akzeptanz eines negativen Gerichtsurteils

Klärung der Zustellungsadresse eines Strafbefehls im Zusammenhang mit einer Geschwindigkeitsübertretung

Beanstandung eines in Rechtskraft erwachsenen Urteils betreffend Immobilienkauf

Beanstandung von Fehlleistungen und Formfehlern betreffend das Verfahren vor Schlichtungsbehörde in Mietsachen

Probleme im Zusammenhang mit einem Arrestverfahren infolge Bussenverurteilung im Ausland

Pflicht zur Zeugenaussage vor Gericht/Frage der Terminabsprache

Schwierigkeiten betreffend Durchmischung verschiedener Verfahren und Parteirechte

Betreibung von Gerichtskosten/Verfahren für Erlassgesuch

Frage der Verhältnismässigkeit eines Verfahrens betreffend Sozialhilfebetrug

Vorwurf der Verfahrensverzögerung durch die Staatsanwaltschaft nach erfolgter Anzeige

Schule/Ausbildung

Probleme mit Schulbehörden infolge Lernzielanpassung bei Primarschulkind

Spannungen mit der Schule aufgrund Lernschwierigkeiten des Kindes

Unverständnis der Eltern gegenüber Beschulungsentscheid der Schule

Frage der Kostenübernahme des gesetzlich vorgeschriebenen schulärztlichen Untersuchs bei gesundheitlich bedingtem Besuch einer Privatschule

Kündigung des Lehrvertrages infolge Mobbing eines Schülers im Internat

Wunsch der Eltern auf Schulwechsel

Verständnisprobleme im Zusammenhang mit für die Kinder geplanten resp. bereits eingeleiteten schulischen Massnahmen

Kommunikationsprobleme zwischen Verein und Schule

Vorwurf der fehlenden Begründung für ungenügende Benotung des Betragens im Zeugnis

Probleme im Zusammenhang mit der Vermittlung einer geeigneten Betreuungsmöglichkeit für schulpflichtiges Kind während der beruflichen Abwesenheit der Betreuungsperson

Frage der Kostentragung beim Besuch eines hochbegabten Kindes in einer Privatschule

Sozialhilfe

Frage der Übernahme von Zahnartztkosten

Verständnisproblem betreffend Abrechnung des Sozialdienstes

Unklarheit betreffend Anrechnung des Lohnes eines im unterstützten Haushalt lebenden volljährigen Kindes

Vermittlung im Hinblick auf bessere Zusammenarbeit zwischen dem Sozialamt und der unterstützten Person

Missbehagen aufgrund der Verweigerung finanzieller Unterstützung

Erfüllung der Auflagen des Sozialamtes als Voraussetzung für künftige Bezüge von wirtschaftlicher Sozialhilfe

Probleme mit dem Sozialamt betreffend Unterbrechung der Sozialhilfeleistungen

Beanstandung der Höhe des Abzugs am Grundbetrag infolge ausserfamiliären Aufenthalts des Kindes

Wunsch nach Erläuterung des Schreibens des Sozialamtes im Zusammenhang mit der Schlussabrechnung

Rückforderung bezogener Sozialhilfeleistungen und Verrechnung mit laufenden Unterstützungsbeiträgen als Konfliktursache mit dem Sozialamt

Wunsch nach zusätzlichem Ersatz der Arbeitswegkosten bei Benutzung des öffentlichen Verkehrs

Kritik an der Anrechnung freiwilliger Zahlungen eines Familienmitglieds an von der wirtschaftlichen Sozialhilfe abhängige Personen

Persönliche Probleme mit der auf dem Sozialamt zuständigen Person

Erklärungsbedarf betreffend Verrechnung von Sozialhilfe- und Ergänzungsleistungen mit rückwirkend erhöhter IV-Rente

Frage der Übernahme von Kosten für ein Ferienlager und Freizeitgestaltung der Kinder

Unverständnis betreffend Aufforderung zur Teilnahme an einem Beschäftigungsprogramm/Verweigerung aufgrund gesundheitlicher Beschwerden

Vernachlässigung der Mitwirkungspflicht als Ursache für Probleme in der Zusammenarbeit

Unklarheit im Zusammenhang mit der Entschädigung für die Haushaltsführung aufgrund des Auseinanderklaffens der rechtlichen mit der faktischen Situation

Kritik am Vorgehen des Sozialdienstes betreffend Wahl der Ausbildung und Bezahlung

Kürzung des Grundbetrags wegen unentschuldigter Absenz beim RAV und Auslandsaufenthalts/Empfinden einer erschwerten Zusammenarbeit auf beiden Seiten

Vorwurf an Sozialdienst, Rechnungen liegen zu lassen/Erklärungsbedarf im Zusammenhang mit Auszahlungen und Abrechnungen

Probleme mit dem Sozialdienst wegen Anrechnung des Konkubinatsbeitrags bei der Berechnung der Höhe der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Fragen im Zusammenhang mit Entschädigung für Haushaltsführung und Konkubinatsbeitrag

Fehlendes Verständnis für Sozialhilfeabzug infolge hart ersparten Vermögensüberschusses

Steuern

Tarifglättungsgesuch einer quellenbesteuerten Person

Frage der Rechtmässigkeit eines Rückforderungsanspruchs der beruflichen Vorsorge gegenüber einer der Quellensteuer unterliegenden Person

Verwirkungsfrist im Zusammenhang mit Tarifkorrekturen/ausserordentlichen Abzügen bei einer rückwirkenden Auszahlung einer IV-Rente

Rückwirkende Steuerbelastung bei verpassten Quellensteuerabzügen durch den Arbeitgeber

Zulässigkeit der Betreibung von Steuerforderungen aufgrund Zahlungsverweigerung der steuerpflichtigen Person

Steuerpflicht auf ausbezahlten Pensionskassengeldern

Falsche Einschätzung/Unmöglichkeit der Steuerdeklaration infolge gesundheitlicher Probleme/Frage der Wiederherstellung der Frist

Fehlen einer öffentlichen Sprechstunde beim Steueramt/Vorwurf für allgemeine rechtliche Abklärung keine Antwort erhalten zu haben

Strassenverkehr

Beanstandung von Verkehrsberuhigungsmassnahmen und Ungleichbehandlung bei Parkplatzbewirtschaftung

Klärung der Frage, in welcher Sprache die theoretische Fahrprüfung absolviert werden kann

Weigerung der Abgabe einer Wechselnummer mangels Wohnsitz im Kanton

Zulässigkeit einer Administrativgebühr infolge verspäteten Eintreffens des Versicherungsnachweises der neuen Motorfahrzeugversicherung

Verfahrenskosten im Zusammenhang mit einem Administrativverfahren als Folge einer verpassten Frist betreffend Deponierung Führerausweis

Verkehrssicherung eines Schulweges

Führerausweisentzug nach Fahren in angetrunkenem Zustand/Frage der Angemessenheit des Verfahrens für Neuerteilung

Kritik an Auskunftserteilung betreffend Umschreibung des ausländischen Führerausweises

Verwaltungsinterne Konflikte

Vorwurf des Mobbing nach struktureller Organisationsentwicklung

Führungskonflikt im Vorfeld institutioneller Veränderungen

Gefühl des Bossing nach Bedrohungssituation im Alltagsgeschäft

Untätigsein des direkten Vorgesetzten nach erhobener Zufriedenheitsumfrage trotz Handlungsbedarf aus Sicht der ratsuchenden Person/Gefühl des Bossing

Unklare Kommunikation als Ursache für Missverständnisse/Mobbinggefühle und Änderungskündigung infolge Umstrukturierung

Alternativen zur Kündigung bei Führungsmängeln der personalverantwortlichen Person

Vielschichtige Probleme mit Arbeitgeber nach krankheitsbedingtem Unterbruch/«Kampf» um Zwischenzeugnis

Kritik an der vorgesetzten Person betreffend Tonalität in der Kommunikation

Beanstandung der Führungsqualität der direkt vorgesetzten Person

Vorwurf der Verletzung der persönlichen Integrität durch grenzüberschreitende Führung

Probleme zwischen einem neuen Vorgesetzten und einem langjährigen Mitarbeiter

Fragestellungen betreffend Verlängerung der Probezeit

Verletzung des Persönlichkeits- und Datenschutzes durch den Arbeitgeber/«Kampf» um Ausstellung eines Zwischenzeugnisses nach krankheitsbedingtem Unterbruch

Probleme im Zusammenhang mit der Ausstellung eines Arbeitszeugnisses infolge Abweichens der effektiven Arbeitstätigkeit von der Stellenumschreibung

Kritik an der Informationspolitik

Abgrenzung Meinungsäusserungsfreiheit und berufliche Schweigepflicht

Probleme im Zusammenhang mit dem neuen Arbeitszeitmodell

Mitarbeitergespräch mit Änderungskündigung als Ursache für den Personalkonflikt

Mitarbeiterbeurteilung/Gefühl der fehlenden Wertschätzung durch den Arbeitgeber und un gerechtfertigte Kritik

Probleme mit vorgesetzten Personen infolge fehlender Wertschätzung/Druckgefühl und Empfinden eines Klimas der Angst

«Kampf» um Ausstellung eines Zwischenzeugnisses/Vorwurf konkreter Führungsmängel Unmöglichkeit der weiteren Zusammenarbeit mit der vorgesetzten Person/Kündigung als Ausweg

Beratung infolge Kündigung mit sofortiger Freistellung

Erarbeiten einer tragfähigen Basis für eine verbesserte Kommunikation mit den direkt Betroffenen

Kritik an Druckausübung durch die vorgesetzte Person infolge wiederholten Nichtbestehens einer Prüfung

Kritik am Arbeitsverhalten/Frage der Weiterführung des Dienstverhältnisses/Gefühl des Bossing

Gefühl der unfairen Behandlung und fehlenden Wertschätzung durch den Vorgesetzten/Kündigung als Folge des empfundenen Bossing

Kritik an der Führungs- und Kommunikationskultur/Kritik an Mitarbeiterstatistik und Mitarbeiterbewertung

Vorwurf der Konflikt-, Kommunikations- und Teamunfähigkeit durch die vorgesetzte Person/Verunsicherungsgefühl der ratsuchenden Person

Vormundschaft/Alimente

Vorwurf der Verletzung der Schweigepflicht durch Beistandsperson

Unzufriedenheit betreffend Erledigung der finanziellen Angelegenheiten durch Beistandsperson

Wunsch nach Aufhebung einer vormundschaftlichen Massnahme, Frage nach Vorgehen

Misstrauen und Unverständnis von Familienangehörigen gegenüber Handlungen und Unterlassungen der Vormundschaftsbehörde

Frage der Kostentragung des gerichtlich festgelegten Besuchsrechts zwischen Vater und Kind

Probleme mit der Vormundschaftsbehörde im Zusammenhang mit dem persönlichen Verkehr

Aufheben der elterlichen Obhut und Unterbringung des Kindes in einem Internat/Einschränkung des Besuchsrechts

Kommunikationsprobleme eines biologischen Vaters eines ausserehelichen Kindes mit der Vormundschaftsbehörde

Vorwurf mangelnder Aufsicht der Vormundschaftsbehörde über die Tätigkeit der Beistandsperson

Fragestellungen betreffend Abänderung des Unterhaltsvertrags/Nichtanerkennung der Veränderung der finanziellen Verhältnisse

Zustimmungsbedürftiger Liegenschaftsverkauf/Beanstandung mangelnder Auskunftserteilung durch Mandatsperson und Bürgergemeinde

Drohende Fremdplatzierung des Kindes als Ursache für Spannungen mit der Vormundschaftsbehörde und der Mandatsperson

Wunsch der Kindesmutter auf Verzicht einer Unterhaltsregelung zwecks Verwehrung des Besuchsrechts des Vaters zum Kind

Probleme mit der Beistandsperson infolge wiederkehrender Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Wohnsituation/Kritik der fehlenden Unterstützung

Gelegenheit zur Stellungnahme in einem Kindesschutzverfahren/Elternteil ist mit erfolgter Fristsetzung nicht einverstanden

Probleme in der Zusammenarbeit mit dem Beistand/Vorübergehende Einschränkung des Besuchsrechts

Schwierigkeiten und Unstimmigkeit mit der Mandatsperson betreffend Wohnmöglichkeit nach Entlassung aus der Klinik

Wunsch der Mutter auf Rückplatzierung der Kinder

Sorgen um Wohl der Kinder, die beim anderen Elternteil leben/Frage nach Interventionsmöglichkeiten bei Behörden

Unverständnis gegenüber Vormundschaftsbehörde, die Unterhaltsvertrag nicht abändern möchte

Zuger Polizei

Kritik an erfolgtem Polizeieinsatz/Frage der Angemessenheit

Frage der Verhältnismässigkeit eines Einsatzes im Zusammenhang mit einem fürsorgerischen Freiheitsentzug

Kritik an der Kontaktaufnahme durch die Zuger Polizei mit einem Familienmitglied infolge Unerreichbarkeit der betroffenen Person

Gefühl der abschätzenden Behandlung im Rahmen einer Bussenausstellung

Vorwurf des Untätigwerdens im Zusammenhang mit der Entgegennahme von Strafanzeigen

Gefühl der ungerechten Behandlung durch die Zuger Polizei aufgrund der strafrechtlichen Vergangenheit

Anzeige wegen Nötigung und übler Nachrede gegen Polizisten

DANK

Ich schliesse diesen Bericht mit einem grossen Dankeschön an die Bevölkerung des Kantons Zug für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle entgegengebracht hat. Weiter bedanke ich mich bei den verschiedenen Verwaltungsstellen für das Wohlwollen und die konstruktive Zusammenarbeit.

Bei meinen Mitarbeiterinnen Sabin Bachmann Bigler und Edith Seger Niederhauser bedanke ich mich für die engagierte, unterstützende und kollegiale Zusammenarbeit und ihr freundliches Auftreten gegenüber den ratsuchenden Personen. Sie tragen wesentlich zum guten Funktionieren der Ombudsstelle bei.