

Bericht 2021

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG



Bericht 2021 zuhänden des Kantonsrats

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

Bernadette Zürcher, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2022

Einleitung	5
Fünf konkrete Fälle	10
Erläuterungen zur Statistik	20
Kurzbeschreibung Fälle 2021	25

EINLEITUNG

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

Es freut mich, Ihnen den dritten Bericht über meine Tätigkeit als Ombudsfrau im Kanton Zug präsentieren zu dürfen. Auch in diesem Berichtsjahr wurde die Ombudsstelle gut besucht und es fanden viele interessante persönliche und fachliche Besprechungen zwischen der Ombudsfrau, der Bevölkerung und der Verwaltung statt. Meine Kolleginnen und Kollegen der kantonalen und städtischen Ombudsstellen konnte ich dieses Jahr mehrmals treffen. Im Oktober fand eine zweitägige Veranstaltung zum Thema Öffentlichkeitsarbeit statt. Dabei wurde unter anderem der Frage nachgegangen, ob und inwieweit eine Ombudsstelle Öffentlichkeitsarbeit betreiben soll. Weiter wurde geprüft, ob Ombudsstellen ein spezielles Sicherheitskonzept benötigen und welche individuellen Sicherheitslösungen bei den einzelnen Stellen getroffen wurden. Begleitet wurde die Tagung von verschiedenen fachkundigen Dozenten und Dozentinnen.

Die nach wie vor hohe Beschwerdeanzahl und die teilweise komplexen Abklärungen konnten nur dank einem gut eingespielten und engagierten Team erledigt werden. Für diesen Einsatz bedanke ich mich herzlich bei Edith Seger und Markus Vanza.

Mit der Zuger Polizei fanden zwei Treffen statt. Diese Besprechungen dienen dem allgemeinen Informationsaustausch und der Kontaktpflege. Sie bieten auch eine gute Gelegenheit, Beschwerdefälle noch einmal anzuschauen und gemeinsam zu reflektieren.

Von Oktober bis Dezember hat die Ombudsstelle erstmals mit Standbildwerbung im Kino auf sich aufmerksam gemacht. Weiter wurden die Gemeinden an-

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45

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

geschrieben und mit unseren Flyern bedient. Dies verbunden mit der Bitte, die Bevölkerung einmal mehr auf das Bestehen der Ombudsstelle hinzuweisen.

Dieses Jahr feierte die Zuger Ombudsstelle ihr zehnjähriges Bestehen. Gleichzeitig wurde viel über das Attentat vor 20 Jahren berichtet. Die Ombudsstelle hatte verschiedene mediale Auftritte. Unter anderem konnte die Ombudsfrau an der Podcast-Serie des SRF «Durchs Netz gefallen: Edi zwischen den Ämtern» mitwirken. Dieser Podcast geht unter anderem der Frage nach, ob es Menschen gibt, die von Anfang an keine Chancen haben oder ob auch Schicksalsschläge einen Menschen an den Rand der Gesellschaft bringen oder sogar in die Kriminalität abrutschen lassen können.

Auf der Ombudsstelle begegnen uns viele Lebensentwürfe, die oft auch von Schicksalsschlägen geprägt sind. Die Ombudsfrau ist immer wieder erstaunt über die Fähigkeit von Menschen, schwierige Ereignisse zu verarbeiten und neue Wege zu beschreiten. Häufig führen Schicksalsschläge in die Armut. Die Scham darüber ist in der Regel sehr gross. Eine Tendenz, aufgrund von traumatischen Erlebnissen eine kriminelle Energie zu entwickeln, erkennt die Ombudsfrau aber sehr selten. Vielmehr muss immer wieder auf das Einzelschicksal eingegangen werden, indem zugehört und versucht wird zu eruieren, welche Ursachen die aktuelle Situation beeinflusst haben. Durch das Gespräch und das gemeinsame Suchen von Lösungsansätzen erfährt die Ombudsfrau gleichzeitig auch viel über die ratsuchende Person, ihre Denkmuster und ihre eigenen Lösungsansätze. Selbstverständlich bedingt diese Tätigkeit immer wieder auch eine Selbstreflexion, die sich kritisch mit Situationen und Gesprächen auseinandersetzt, die ein Gefährdungspotenzial enthalten könnten. Dabei kann eine Supervision unterstützen. Hilfreich ist auch der Austausch im Team, aber auch mit anderen Ombudspersonen in der Schweiz. Bleiben grössere Zweifel zurück, besteht zudem die Möglichkeit, professionellen Rat, beispielsweise in der Sicherheitsabteilung der Zuger Polizei, einzuholen. Diese Möglichkeit schätzt die Ombudsfrau sehr.

Anlässlich der verschiedenen Interviews in den Zeitungen und am Radio wurde mehrfach die Frage gestellt, ob «es» seit dem Attentat besser geworden sei. Dieses etwas pauschale «es» regt zum Nachdenken an: Hat sich die Gesellschaft in den letzten 20 Jahren grundsätzlich verbessert? Wie wird das gemessen, welche Parameter gelten? Können oder müssen wir als Individuen auch zu einer Früherkennung und an einer Verhinderung von Gewalteskalationen beitragen? Oder ist dies allein Aufgabe des Staates? Selbstverständlich können diese Fragen nicht in einem Jahresbericht oder in einem Interview beantwortet werden. Aufgefallen ist aber in diesem Jahr, dass Beschwerdeführende sich vermehrt wieder auf den Attentäter berufen haben. Dazu dürfte auch die hohe Präsenz des Attentats in den Medien beigetragen haben.

Der Kanton Zug handelt nach dem Attentat rasch. Zum einen wird ein neues Sicherheitskonzept in Zusammenarbeit mit der Zuger Polizei erarbeitet. Noch im November 2001 verlangen zwei parlamentarische Vorstösse eine «Ombudsstelle für Personen in Konfliktsituationen»¹ bzw. «einen Ombudsmann – oder eine Mediationsstelle»². Begründet werden diese Motionen unter anderem damit, dass es trotz Bemühungen der Verwaltung immer wieder zu Konfliktsituationen komme, welche zu einer Verhärtung der Situation führen. Eine unabhängige Anlaufstelle könne entspannend wirken und konstruktive Lösungsvorschläge unterbreiten. Dies erspare der Verwaltung viel Arbeit und gebe den Betroffenen das Gefühl, ernstgenommen zu werden. Bereits im Sommer 2002 beschliesst die Zuger Regierung ein Pilotprojekt zu starten. Unter der Bezeichnung «Vermittler in Konfliktsituationen» richtet sie eine kantonale Anlaufstelle ein, geführt von Beat Gsell. Nachdem diese Anlaufstelle rege genutzt wird, verabschiedet der Zuger Kantonsrat am 27. Mai 2010 das Ombudsgesetz. Am 1. Januar 2011 tritt Katharina Landolf als erste Ombudsfrau im Kanton Zug ihr Amt an.

¹ Motion der Justizprüfungskommission vom 29. November 2001, Vorlage Nr. 974.1-10743

² Motion R. Bär, H. Durrer, H. Tännler vom 23. November 2001, Vorlage 972.1-10736

Mit diesem Schritt hat der Kanton Zug gegen aussen gezeigt, dass er bereit ist, sein eigenes Handeln kritisch von einer unabhängigen Stelle hinterfragen zu lassen und auch bereit ist, daraus die nötigen Schlussfolgerungen zu ziehen. Zum damaligen Zeitpunkt verfügten nur vier Kantone über eine Ombudsstelle; drei Städte besaßen eine städtische Ombudsstelle.

Seit dem Pilotprojekt haben über 1000 Personen die Ombudsstelle Kanton Zug um Unterstützung gebeten. Durch die garantierte Unabhängigkeit und die Schweigepflicht scheint das Vertrauen der Bevölkerung in die Ombudsstelle gegeben zu sein. Die Anzahl der Beschwerdefälle hat im letzten Jahr ein Maximum erreicht. Die Anliegen sind zum Teil komplex und nicht immer einfach zu beantworten. Dies nicht zuletzt aufgrund eines exponentiellen Wachstums von Rechtsnormen, welches in den letzten Jahren stattgefunden hat. Selbst juristisch geschulte Personen sind mit dieser Gesetzesflut gefordert oder sogar überfordert. Demgegenüber steht eine hochqualifizierte Verwaltung, die täglich mit den spezifischen Rechtsgebieten zu tun hat und über Wissen verfügt, das bei der Bevölkerung ein Gefühl der Hilflosigkeit und der Unterlegenheit hervorrufen kann. Bei dieser Entwicklung ist eine Ombudsstelle wichtiger denn je, dies zeigen auch die steigenden Fallzahlen.

Die Ombudsstelle ist eine Stelle, welche niederschwellig ihre Dienste anbietet. Das verschafft einen breiten Einblick in die Tätigkeit der Verwaltungsorgane und deren Rechtsgebiete. Eine Ombudsstelle funktioniert aber nur, wenn sie auch ernsthaft von der Verwaltung mitgetragen wird. Diese Unterstützung, aber auch die Akzeptanz in der Verwaltung ist im Kanton Zug spürbar vorhanden. Dafür bedankt sich die Ombudsfrau.

In diesem Jahresbericht sollen verschiedene Fälle einen Einblick in unsere vielseitige Tätigkeit geben. Eine Tätigkeit, die abwechslungsreich und herausfordernd ist und bleibt und die immer den Menschen als Individuum und seine Anliegen im Fokus behalten soll.

«Ich habe mich doch einfach nur vertippt bei der digitalen Parkuhr.»

1

Herr B macht folgende Beschwerde im Zusammenhang mit einer Parkbusse geltend: Er habe sich bei der Eingabe des Kontrollschildes versehentlich vertippt, er sei sehr in Eile gewesen. Er habe die erste Zahl weggelassen und das Kantonskürzel, die vier Endziffern seien aber korrekt gewesen. Die Zahlung sei ihm dann auch per SMS bestätigt worden. Trotzdem habe er in der Folge eine Busse erhalten. Seine rasche Intervention beim Bussendienst der Polizei habe nichts gebracht, obwohl er belegen konnte, dass er die Parkgebühr bezahlt habe und es auch naheliegend war, dass es sich um sein Auto gehandelt habe. Dieses Verhalten erlebe er als überspitzt formalistisch. Ein Freund von ihm arbeite bei der Zürcher Polizei. Dort würden solche offensichtlichen Missgeschicke mit einem «ohne Folgen» erledigt. Er zahle nun die Busse. Die Polizei habe ihn lediglich auf den Rechtsmittelweg verwiesen, dies finde er bei einem solchen kleinen Betrag unsinnig. Zurück bleibe ein Unverständnis. Er erlebe das gesamte Verhalten als nicht kundenfreundlich. Bis heute sei ihm nie erklärt worden, weshalb der Kanton Zug eine solch strenge Praxis verfolge.

Auf Nachfragen der Ombudsfrau nimmt die Zuger Polizei Stellung. Sie verweist auf eine interne Dienstvorschrift zu Ordnungsbussen: Unter Punkt 9 dieser internen Vorschrift sei vorgesehen, dass ausgestellte Ordnungsbussen in der Regel nicht annulliert werden können. Gemäss eidg. Strafprozessordnung bestehe eine Anzeigepflicht für Strafbehörden. Die Praxis der Zürcher Stadtpolizei sei bekannt; dieses Vorgehen berge aber ein Risiko von Ungleichbehandlungen. Das geschilderte Problem sei leider kein Einzelfall; Falscheingaben kämen immer wieder vor. Wäre man in solchen Fällen kulant, würde die Rechtsgleichheit nicht mehr gegeben sein. Herr B könne die Busse anfechten.

Erwägungen

Die Ombudsfrau stellt vorab fest, dass es sich hier um eine Ermessensfrage handelt. Das Ermessen soll die Einzelfallgerechtigkeit ermöglichen, zumal zum Zeitpunkt der Gesetzgebungsverfahren kaum alle künftigen Sachverhaltskonstellationen abgedeckt werden können. Gerade im Strafrecht obliegt der Behörde regelmässig ein grosses Ermessen, dies um eben dem Einzelfall gerecht zu werden. Vorliegend war aktenkundig, dass die Parkgebühr bezahlt wurde. Weiter war die Zuordnung zum besagten Kennzeichen möglich. Eine Gesetzesnorm, die Ermessen zulässt, sollte unter anderem auch dazu führen, dass zeitgerechte Entscheidungen gefällt werden können und damit auch die Einzelfallgerechtigkeit verwirklicht wird. Gemäss einer internen Dienstvorschrift können offenbar bereits ausgestellte Ordnungsbussen in der Regel nicht annulliert werden – auch diese Bestimmung erhält einen Ermessensspielraum. Nachdem das digitale Parking erst seit knapp zwei Jahren flächendeckend im Kanton Zug eingeführt ist, ist nicht damit zu rechnen, dass Herr B ein Einzelfall ist. Reto Schläpfer, Geschäftsführer von Digital Parking, führte anlässlich eines Interviews am 21. März 2021 mit SRF News aus: *«Kulanz wäre durchaus möglich. Bei diesem digitalen System werde den Polizisten und Polizistinnen angezeigt, wenn es auf dem gleichen Parkplatz eine Autonummer gibt die sehr ähnlich ist und korrekt bezahlt wurde. Dies sei eben genau für den Fall gedacht, dass jemand eine Zahl vertauscht oder das Kantonskürzel vertauscht. Polizistinnen und Polizisten können also durchaus Kulanz walten lassen, wenn sie das wollen und dürfen.»*

Herr Schläpfer führte weiter aus, dass sich jeder / jede 50. Benutzende bei der Eingabe vertippt.

Die Ombudsfrau schlägt vor, diese Praxis noch einmal zu überdenken und wird dies anlässlich eines nächsten Treffens gerne noch einmal diskutieren. Interessant wäre auch zu erfahren, wie die betroffenen Polizistinnen und Polizisten mit einem möglichen Ermessen umzugehen wünschen. Weiter weist sie darauf hin, dass gerade bei Ordnungsbussen in dieser Höhe ein pauschaler Hinweis auf den Rechtsmittelweg kaum ein geeignetes Mittel darstellt, Verständnis für die vorliegende Verwaltungshandlung zu wecken.

«Ich ging davon aus, dass der Entscheid sowieso richtig ist.»

2

Frau A schildert folgende Beschwerde: Ihr Mann sei anfangs Februar 2020 unerwartet verstorben; im Januar habe er noch sämtliche Boni und Zusatzleistungen erhalten. Das Steueramt habe dann irrtümlicherweise diesen hohen Januarlohn mal zwölf gerechnet, damit sei sie in eine sehr hohe – aber eigentlich falsche – Progression gerutscht. Im Dezember 2020 habe sie die definitive Veranlagung erhalten. In dieser Zeit war sie emotional sehr gefordert, hätten sie und ihre Kinder doch das erste Mal alleine die Festtage verbracht. Deswegen habe sie den Fehler nicht sofort entdeckt. Erst bei der nächsten provisorischen Steuerberechnung habe sie reagiert und der Fehler sei korrigiert worden. Die zuvor erlassene definitive Veranlagung sei aber nicht korrigiert worden. Man verwies hier auf die Rechtskraft. Dies obwohl offensichtlich war, dass auch diese Veranlagung zu hoch gewesen sei. Darüber sei sie sehr enttäuscht. Sie sei immer davon ausgegangen, dass die Veranlagungen der Steuerbehörden korrekt seien. Das Steuerrecht sei so eine spezifische Angelegenheit, dass man auf die Fachkenntnisse der Verwaltung vertrauen müsse. Es sei für sie zwar verständlich, dass auch in der Verwaltung Fehler geschehen können, diese müssten dann aber von Amtes wegen korrigiert werden. Die Ombudsfrau stellt bei Sichtung der Unterlagen fest, dass die sachbearbeitende Person zwar auf Nachfragen der Beschwerdeführerin auf den Rechtsbehelf der Revision verwiesen hat, gleichzeitig aber erklärt, dass dieser vorliegend nicht greife. Die Ombudsfrau schreibt in der Folge die Sachbearbeiterin an und bittet um ein Gespräch. Anlässlich dieses Gespräches wurde auch die Möglichkeit einer Berichtigung diskutiert. Diese ist ebenfalls im Steuergesetz vorgesehen und wird auf Antrag oder von Amtes wegen vorgenommen. Nach Rücksprache mit dem Vorgesetzten teilte die sachbearbeitende Person der Ombudsfrau mit, die definitive

Verfügung werde nun doch zurückgenommen und es werde eine Berichtigung gemäss Steuergesetz stattfinden. Die Ombudsfrau bedankte sich für das Verständnis sowie das Entgegenkommen und informierte die Beschwerdeführerin.

Erwägungen

Vorliegend stellt die Ombudsfrau fest, dass die Kommunikation zwischen der Beschwerdeführerin und der Verwaltung funktionierte, die Beschwerdeführerin aber unvollständig über die Rechtsmittelmöglichkeiten informiert wurde. Der Beschwerdeführerin war es unmöglich, diese verschiedenen, im Gesetz vorgesehenen Möglichkeiten zu kennen. Wären gleich von Anfang an sämtliche Rechtsbehelfe von der Verwaltung geprüft und der Beschwerdeführerin auch erklärt worden, hätten sich beide Seiten einigen Arbeitsaufwand ersparen können. Erst auf Intervention der Ombudsfrau wurde die Angelegenheit noch einmal geprüft und neu entschieden. Eine nachvollziehbare und gegen aussen kommunizierte Fehlerkultur durch die Verwaltung kann das Vertrauen in deren Handlungen nur stärken.

«Diese finanzielle Ungewissheit macht mich fertig.»

3

Herr M kommt in die Besprechung und beschwert sich über seinen Vorgesetzten. Er sei im zweiten Arbeitsmarkt tätig und völlig unterfordert. Sein Vorgesetzter nehme dieses Problem nicht ernst. Nun sei er verwarnt worden. Aus dem mitgebrachten Schreiben entnimmt die Ombudsfrau, dass M vorgeworfen wird, er verhalte sich bei der Arbeit destruktiv und zum Teil geradezu aggressiv. Er sei im Team so nicht mehr tragbar. Die Ombudsfrau fragt etwas nach und erfährt im Laufe des Gesprächs von einem schweren Unfall. Aufgrund der damals zugezogenen Rückenverletzung sei er mehrfach operiert worden. Es folgten neurologische Ausfälle und chronisch starke Schmerzen. Sein eigenes Geschäft musste er aufgeben und er sei zwischenzeitlich zu 100% berentet. Weil er die Folgen des Unfalls nicht akzeptieren konnte, habe er anfänglich einfach weitergearbeitet bis er einfach nicht mehr konnte. Schliesslich habe er alles verloren. Er sei schwer depressiv geworden und habe sich selber in eine Klinik eingewiesen. Seither sei er nicht mehr arbeitsfähig, nach wie vor habe er starke Schmerzen. Er habe zwar eine Beiständin, diese erkläre ihm sein Budget aber nicht. Er wisse überhaupt nicht, von welchen Einkünften er lebe. Er wohne in einem Wohnheim. Auch dies belaste ihn sehr; er möchte viel lieber allein wohnen. Sein Psychiater unterstütze diese Idee schon seit langem; er wisse nicht, weshalb ihm dies von der Beiständin verboten werde. Im Laufe des Gesprächs wird M immer zugänglicher. Seine anfängliche Angespanntheit lässt spürbar nach. Stolz berichtet er über seine ehemalige Tätigkeit als selbstständiger Unternehmer und skizziert auch den sukzessiven sozialen Abstieg nach dem Unfall.

Die Ombudsfrau nimmt Kontakt auf mit der Beiständin. Diese zeigt sich sehr überrascht über die Anfrage. Sie sei sogar persönlich in den Betrieb gegangen

und habe M das Budget mit der Berechnung erklärt. Selbstverständlich könne er allein wohnen. Sie habe ihm sogar schon ein entsprechendes Schreiben zukommen lassen, das ihn bei der Wohnungssuche unterstützen sollte. Aufgrund der sozialversicherungsrechtlichen Leistungen hat M tatsächlich ein gut existenzdeckendes Budget. Die Beiständin führt weiter aus, M verfüge über ein tiefes Misstrauen gegenüber den Behörden und lebe sehr zurückgezogen. Er sei rasch im sozialen Kontakt überfordert. Gerade deswegen versuche sie ihm immer wieder alles sorgfältig zu erklären. Die Ombudsfrau zeigt M in der Folge noch einmal seine sichere finanzielle Situation auf und ermutigt ihn zur Wohnungssuche. M ist ausserordentlich erleichtert und bedankt sich für die Abklärungen. In Bezug auf die Probleme am Arbeitsplatz empfiehlt die Ombudsfrau, das Gespräch mit der vorgesetzten Person zu suchen. Einige Wochen später teilt M der Ombudsfrau mit, es habe nun auch betriebsintern eine Lösung gegeben. Er sei in eine andere Abteilung versetzt worden und es gefalle ihm sehr.

Erwägungen

Die anfänglich geäusserte Beschwerde gegen den Vorgesetzten rückte anlässlich des persönlichen Austausches rasch in den Hintergrund. M war zutiefst verunsichert über seine Einkommenssituation. So fürchtete er sogar, dass er nie mehr allein wohnen könnte. Dies machte ihn aggressiv und unzufrieden, was sich auch auf die Arbeitssituation auswirkte. Die Tatsache, dass M durch eine unabhängige und neutrale Stelle noch einmal sein existenzdeckendes Budget erklärt wurde, beruhigte ihn und führte in der Folge auch zu einer Beruhigung am Arbeitsplatz. Erst der persönliche Kontakt und das ausführliche Gespräch konnten aufdecken, wo die Ursache der Unzufriedenheit und Aggression bei M lag. Die Beiständin interpretierte die Unzufriedenheit als grundsätzliches Misstrauen gegenüber Behörden; sein Vorgesetzter als Aggression, die Ombudsfrau als Folge von chronischen Schmerzen und sozialem Statusverlust. Allein die Tatsache, dass M die Fähigkeit zugetraut wurde, eine Wohnung zu suchen und auch allein zu wohnen, gab ihm zumindest einen Teil seines verlorenen Selbstbewusstseins wieder zurück.

«Ist dieser Gerichtsentscheid wirklich richtig?»

4

Frau R beschwert sich über die Zuger Justiz. Sie sei sehr enttäuscht; seit Jahren laufe ein Gerichtsverfahren. Bei den Entscheiden handle es sich nur um subjektive Einschätzungen der Gerichte; ihr Anwalt komme auch nicht weiter. Die Richter und Richterinnen seien befangen und sie erlebe das ganze Rechtssystem als korrupt.

Anlässlich des Gesprächs erfährt die Ombudsfrau, dass sämtliche Verfahren noch hängig sind, also nicht rechtskräftig abgeschlossen. Weiter ist Frau R anwaltlich vertreten. Die Ombudsfrau versucht R die Aufgaben einer Ombudsstelle zu erklären; sie weist dabei auf die Unabhängigkeit der Gerichte und der Justiz hin. Diese Unabhängigkeit verbietet der Ombudsfrau, in deren Zuständigkeitsbereich tätig zu werden. Aufgrund der anwaltlichen Vertretung ist weiter ebenfalls grosse Zurückhaltung geboten. Eine Vermittlung ist in der Regel bei anwaltlicher Vertretung nicht angezeigt.

Frau R kann dies nachvollziehen; sie werde sich aber gerne wieder melden, wenn die ganze Angelegenheit rechtskräftig abgeschlossen ist.

Erwägungen

Im Bereich der Rechtspflege ist es vor allem die Unzufriedenheit mit der Strafverfolgung aber auch mit der richterlichen Tätigkeit und Urteilen, die Anlass zu Beschwerden gibt. In diesen Situationen ist es zwar wichtig, die Beschwerdeführenden gemäss Ombudsgesetz auf die Unabhängigkeit der Justiz hinzuweisen, nichtsdestotrotz ist es auch hier unabdingbar, die Personen anzuhören und zu versuchen, zumindest eine bessere Akzeptanz von Verfahrensschritten oder richterlichen Entscheiden zu erwirken. Bei strittigen und damit meist emotionalen Prozessen kann eine solche Klärung deeskalierend wirken.

«Nach Abzug sämtlicher Kosten bleiben mir noch Fr. 300.– im Monat, um zu leben.»

5

Frau Z berichtet von ihrer 23-jährigen Selbstständigkeit mit anschliessendem Burnout. Nach Ablauf des Anspruchs auf Krankentaggeld und Abbruch der Integrationsmassnahme durch die Invalidenversicherung (IV) sei es ihr schliesslich gelungen, eine bescheidene Teilzeitanstellung zu finden. Dabei verdiene sie rund Fr. 1600.– monatlich. Bei dieser Tätigkeit sei sie auf ein Auto angewiesen. Der Wert dieses Autos belaufe sich auf rund Fr. 4000.–. Der Gang aufs Sozialamt sei ihr sehr schwergefallen. Nun habe sie dort erfahren, dass sie keinen Anspruch habe, weil sie ein Auto besitze. Nach Abzug der Wohnungsmiete und der Krankenkosten blieben ihr gerade noch Fr. 300.– im Monat; dies sei sehr wenig. Sie bitte um Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst.

Die zuständige Sozialarbeiterin ist erstaunt. Sie berichtet der Ombudsfrau, dass alles vorbereitet sei, um die erste Zahlung auszulösen; das Auto sei kein Problem. Frau Z müsse nur noch einen Bankbeleg einreichen aus dem ersichtlich sei, dass sie ansonsten über kein Vermögen verfüge. Sie habe genau dies vor kurzem Frau Z ausführlich erklärt. Die Ombudsfrau teilt das Ergebnis dieses Gesprächs Frau Z mit. Frau Z äussert im Gespräch nun neu ihre grosse Angst davor, Sozialhilfe beziehen zu müssen. Für sie bedeute dies eine persönliche Kapitulation. Sie habe das Gefühl, versagt zu haben. Im Moment könne sie diesen Schritt noch nicht machen und versuche sparsam zu leben. Sie könne ihre Mittellosigkeit zwar mittels Belegen einfach beweisen; die Scham darüber, in dieser Lage zu sein, sei aber noch zu gross, um diesen Schritt zu machen.

Erwägungen

Bei dieser Beschwerde sind sowohl der Ombudsfrau als auch der Sozialarbeiterin die Hände gebunden. Das Sozialamt wäre bereit, die Zahlung sofort nach Eintreffen des ausstehenden Dokuments auszulösen. Die Ombudsfrau kann Frau Z nur empfehlen, ihre Blockade mit ihrer Psychotherapeutin zu besprechen.

Immer wieder begegnen uns Menschen in den Beratungen, welche weit unter dem Existenzminimum leben, sich aber nicht bei der Sozialhilfe anmelden. Zu gross ist die Scham, die Angst vor einem Kontrollverlust oder die Überforderung mit dem administrativen Aufwand. So hält die Caritas in einer Medienmitteilung vom 1. November 2018 fest, dass jede vierte anspruchsberechtigte Person keine Sozialhilfe bezieht. Deshalb schlägt Max Elmiger, Präsident der Caritas Schweiz, vor, lieber von einem «Trampolin Sozialhilfe» als vom «letzten Auffangnetz» zu reden. Dies könnte ein Ansatz sein, dieses Tabuthema in eine etwas andere Richtung zu lenken.

ERLÄUTERUNGEN ZUR STATISTIK

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 45.9% (Vorjahr 38.8%); bei den Gemeinden bei 25.0% (18.0%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 5.2% (9.0%).

Kantonal fallen die Beschwerden schwergewichtig bei der Sicherheits-, der Gesundheitsdirektion, der Direktion des Innern und der Volkswirtschaftsdirektion an. In diesen Direktionen sind die Polizei, das Amt für Migration, die AHV-Ausgleichskasse und die IV-Stelle, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und die Arbeitslosenkasse angesiedelt. In diesen Abteilungen und Ämtern ist die Intensität der Kontakte mit der Bevölkerung am grössten und häufig werden existentielle Interessen berührt. Das Potenzial für Unzufriedenheit und Unsicherheit ist dementsprechend höher.

Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Beschwerden, die das Sozialhilferecht, das Bau- und das Bürgerrecht sowie den Schulbereich betreffen.

Im Berichtsjahr haben wir mit zwölf pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen. Es sind 172 (Vorjahr 175) neue Fälle und 114 (139) Anfragen eingegangen. Neun (zwölf) pendente Fälle werden auf das neue Berichtsjahr übertragen.

Statistik	2021		2020		2019		2018	
Fälle								
Total der eingegangenen Fälle	172		175		147		121	
Pendenzen aus dem Vorjahr	12		8		2		12	
erledigt	175		171		141		131	
pendent (per 31.12.)	9		12		8		2	
Personen								
Frauen	64	37.2%	70	40.0%	64	43.5%	43	35.5%
Männer	91	52.9%	80	45.7%	70	47.6%	67	55.4%
Paare/Familien	10	5.8%	15	8.6%	5	3.4%	5	4.1%
juristische Personen/Gruppe	7	4.1%	6	3.4%	6	4.1%	3	2.5%
Verwaltung	0	0.0%	4	2.3%	2	1.4%	3	2.5%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	172	100.0%	175	100.0%	147	100.0%	121	100.0%
Alter								
Minderjährige	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	7	4.5%	4	2.7%	5	3.7%	2	1.8%
25-34	15	9.7%	21	14.0%	7	5.2%	12	10.9%
35-44	34	21.9%	34	22.7%	26	19.4%	13	11.8%
45-54	34	21.9%	41	27.3%	51	38.1%	51	46.4%
55-64	39	25.2%	35	23.2%	31	23.1%	23	20.9%
65 und darüber	26	16.8%	14	9.3%	14	10.5%	9	8.2%
	*155	100.0%	*150	100.0%	134	100.0%	110	100.0%
Nationalität								
Schweizerinnen/Schweizer	124	80%	123	82%	108	80.6%	92	83.6%
Ausländerinnen/Ausländer	31	20%	27	18%	26	19.4%	18	16.4%
	**155	100.0%	**150	100.0%	134	100.0%	110	100.0%
Wohnort/Sitz								
innerhalb Kanton Zug	136		136		116		94	
ausserhalb Kanton Zug	36		39		31		27	
	172		175		147		121	

* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

** Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2021		2020		2019		2018	
Beteiligte/Konfliktart								
Konflikte mit kantonalen Stellen	79	45.9%	69	38.8%	49	32.5%	40	32.0%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	6	3.5%	2	1.1%	4	2.6%	1	0.8%
Konflikte mit Gemeinden	44	25.6%	32	18.0%	45	29.8%	39	31.2%
Verwaltungsinterne Konflikte	25	14.5%	43	24.2%	29	19.3%	30	24.0%
Unzuständigkeit	1	0.6%	4	2.2%	4	2.6%	1	0.8%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	9	5.2%	16	9.0%	10	6.6%	4	3.2%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	8	4.7%	12	6.7%	10	6.6%	10	8.0%
	172	100.0%	*178	100.0%	151	100.0%	125	100.0%
Vermittlungstätigkeit								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	191		164		145		114	
Augenscheine vor Ort	1		0		1		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	11		10		10		6	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	8		7		11		2	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	109		126		127		42	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	188		206		172		90	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	27		25		18		16	
Erledigungsart								
mittels Beratung	89	50.9%	86	50.3%	69	48.9%	93	71.0%
nach Beratung mit Verwaltung	86	49.1%	85	49.7%	72	51.1%	38	29.0%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	175	100.0%	171	100.0%	141	100.0%	131	100.0%
Anfragen								
von Privaten	110		128		109		121	
von Verwaltung/Behörde	4		6		6		8	
	114		134		115		129	

* Drei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2021		2020		2019		2018	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	6		2		4		1	
Behörden allgemein	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Direktion des Innern	14	11.3%	12	8.8%	10	10.3%	9	11.1%
Direktion für Bildung und Kultur	3	2.4%	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%
Volkswirtschaftsdirektion	10	8.1%	10	7.3%	7	7.2%	11	13.6%
Baudirektion	4	3.3%	6	4.4%	3	3.1%	0	0.0%
Sicherheitsdirektion	23	18.5%	23	16.8%	16	16.5%	16	19.8%
Gesundheitsdirektion	21	16.9%	11	8.0%	9	9.3%	0	0.0%
Finanzdirektion	7	5.6%	7	5.1%	4	4.1%	2	2.5%
Verwaltungsinterne Fälle	22	17.7%	37	27.0%	23	23.7%	24	29.6%
Träger kant. Aufgaben extern	9	7.3%	16	11.7%	10	10.3%	4	4.9%
Träger kant. Aufgaben intern	8	6.5%	12	8.8%	10	10.3%	10	12.3%
Rechtspflege:								
- Gerichte	3	2.4%	1	0.7%	2	2.1%	5	6.2%
- Strafuntersuchungsbehörden	0	0.0%	2	1.4%	1	1.0%	0	0.0%
Total*	124	100.0%	137	100.0%	97	100.0%	81	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (172) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2021

Statistik	2021		2020		2019		2018	
Beteiligte Gemeinden								
Fälle mit Beteiligung Kanton	6		2		4		1	
Zug	13	24.4%	6	15.0%	10	17.9%	8	17.4%
Oberägeri	0	0.0%	1	2.5%	3	5.3%	3	6.5%
Unterägeri	1	1.9%	6	15.0%	8	14.3%	3	6.5%
Menzingen	2	3.8%	1	2.5%	3	5.4%	4	8.7%
Baar	9	17.0%	5	12.5%	10	17.9%	4	8.7%
Cham	7	13.2%	6	15.0%	5	8.9%	6	13.1%
Hünenberg	9	17.0%	1	2.5%	4	7.1%	4	8.7%
Steinhausen	4	7.5%	4	10.0%	4	7.1%	3	6.5%
Risch	2	3.8%	2	5.0%	2	3.6%	3	6.5%
Walchwil	2	3.8%	1	2.5%	1	1.8%	0	0.0%
Neuheim	1	1.9%	1	2.5%	0	0.0%	2	4.3%
Verwaltungsinterne Fälle	3	5.7%	6	15.0%	6	10.7%	6	13.1%
Total*	53	100.0%	40	100.0%	56	100.0%	46	100.0%
nach Abteilung								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	14	28.0%	14	41.1%	20	40.0%	13	32.5%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	12	24.0%	4	11.8%	7	14.0%	7	17.5%
Schule	5	10.0%	4	11.8%	11	22.0%	9	22.5%
Betreibungssachen	1	2.0%	3	8.8%	2	4.0%	1	2.5%
Erbsachen	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	8	16.0%	2	5.9%	1	2.0%	2	5.0%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	7	14.0%	5	14.7%	3	6.0%	5	12.5%
Bürgergemeinde	2	4.0%	2	5.9%	4	8.0%	2	5.0%
Korporation	1	2.0%	0	0.0%	2	4.0%	0	0.0%
Total	50	100%	34	100%	50	100.0%	40	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (172) ergeben sich dadurch, dass z. T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Vorwurf, Beschwerde betreffend Nichtbeachtung von COVID-19-Massnahmen durch Gutachter werde nicht ernstgenommen, Vorwurf der Nichtreaktion

Stört sich an unverständlicher Kommunikation von Seiten der Behörde, nicht einverstanden mit Rückzahlungsforderung für Ausbildungszulagen, bittet um Abklärung

Erachtet vor einigen Jahren geforderte und geleistete Rückzahlung an Ausgleichskasse als ungerechtfertigt, bittet um Abklärung einer Rückabwicklung der Zahlung

Habe aufgrund von Unkenntnis Mutterschaftsbeiträge bei falscher Stelle beantragt und damit sechsmonatige Anmeldefrist verpasst, bittet um Intervention

Fühlt sich schikaniert durch immer neue Dokumente, die im Zusammenhang mit einem Gesuch für Ergänzungsleistungen verlangt würden, Frage nach Angemessenheit und Rechtmässigkeit

Zweifel an der Rechtmässigkeit der Ablehnung der Prämienverbilligung für die Krankenkasse, bittet um Abklärung

Vorwurf der langen Verfahrensdauer, unzufrieden mit der Kommunikation des Sachbearbeiters

Unklarheiten bezüglich allfälliger Beitragslücken bei der AHV, verstehe Auskünfte der Ausgleichskasse nicht, bittet um Abklärung

Differenzen mit IV-Berufsberatung in Bezug auf Nennung von schützenswerten Daten gegen aussen, wünscht Vermittlung

IV verweigere Berufsintegration, fühlt sich diskriminiert, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Fühlt sich von IV aufgrund einer psychischen Beeinträchtigung diskriminiert, erlebt die Verweigerung der Kostengutsprache für einen Heimaufenthalt als willkürlich, bittet um Abklärung

Beschwert sich über sehr lange Verfahrensdauer bei der Überprüfung einer Entschädigung, fühlt sich von der Sachbearbeiterin schikaniert, bittet um Intervention

Unverständnis für eine Rückforderung der AHV nach Scheidung, Forderung werde erst Jahre nach Scheidung erhoben, Frage nach Rechtmässigkeit des Splittings

Erwerbssersatz für selbstständig erwerbende Person werde aufgrund verpasster Frist verweigert, dies basierend auf fehlender definitiver Steuerveranlagung, Steuerbehörde hätte aber unnötig lange mit Steuerveranlagung zugewartet, bittet um Abklärung und Intervention

Unsicherheit bezüglich Zuständigkeit für eine Erwerbsausfallentschädigung bei covid-bedingter Arbeitsunfähigkeit und gleichzeitiger langdauernder Krankheit, verstehe Auskunft von Ausgleichskasse nicht, bittet um Abklärung

Arbeite in eigener GmbH, erhalte keine Kinderzulagen und werde zu Unrecht als nicht-erwerbstätig eingestuft, bittet um Abklärung

Differenzen mit der Ausgleichskasse aufgrund fehlender AHV-Beiträge für unverschuldet nicht erhaltene Lohnzahlungen, bittet um Abklärung und Vermittlung

Beschwert sich über mangelnde Kommunikation seitens der Behörde, sehe sich deswegen mit einer hohen Rückforderung von Ergänzungsleistungen konfrontiert

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Vorwurf gegenüber Regionalem Arbeitsvermittlungszentrum (RAV), ungeeignete und wirkungslose Massnahme aufzuerlegen, Vorwurf der unempathischen und schlechten Beratung, Vorwurf einer Datenschutzverletzung, bittet um Abklärung

Nicht einverstanden mit der Berechnung des von der Arbeitslosenkasse festgesetzten Taggeldes, welches nach Ablauf der regulären Arbeitslosenunterstützung geleistet wird

Zweifel an Rechtmässigkeit diverser Entscheide der Arbeitslosenkasse im Zusammenhang mit Frühpensionierung, Pensionskassenkapitalbezug und Zwischenerwerb

Arbeitsbewilligung werde verweigert, da nur ein Ausweis für Asylsuchende N vorliege, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Vorwurf gegenüber dem Amt für Wirtschaft und Arbeit, durch die lange Bearbeitungsdauer des Gesuchs auf Kurzarbeitsentschädigung werde die Existenz der Firma bedroht

Beklagt sich über schlechtes Arbeitsklima als Klient in einer Organisation mit Leistungsauftrag, zweifelt an sozialem Charakter der Institution

Leidet als Klient in einer Institution seit Führungswechsel unter schlechter Stimmung am Arbeitsplatz, Führungsteam sei intransparent und kommuniziere widersprüchlich, die ganze Belegschaft sei verunsichert, wünscht Beratung und Unterstützung

Zweifel an der Rechtmässigkeit einer Rückforderung durch die Arbeitslosenkasse, beschwert sich über Voreingenommenheit des Sachbearbeiters

Fragen zur verweigerten Leistungspflicht der Arbeitslosenkasse nach Einstellung der privaten Krankentaggeldversicherung, bittet um rechtliche Abklärung und Intervention

Beschwert sich über Betreuer beim RAV, wünscht Beraterwechsel

Betreibungsamt

Vorwurf gegenüber dem Konkursamt, Verfahren zu verzögern und so Muttergesellschaft existenziell zu gefährden

Betreibungsrechtliche Existenzminimumberechnung sei viel zu tief, lebe im Konkubinat, bittet um Beratung und Intervention

Beschwert sich über sachbearbeitende Person im laufenden Konkursverfahren, fühle sich persönlich schikaniert und willkürlich behandelt

Bau

Vorwurf an zuständige Behörde, dass die Auflagen auf seinem landwirtschaftlichen Grundstück, welche mit der Baubewilligung einhergegangen sind, nicht eingehalten würden, die aktuelle Situation schätze er als ungenügend sicher ein

Fühlt sich mangelhaft unterstützt durch kommunale Baubehörde bei andauernden nachbarschaftlichen Problemen

Beschwert sich über unverhältnismässige Auflagen im Zusammenhang mit einem Bauvorhaben

Unzufrieden mit der Gemeinde bezüglich deren Aufgabe und Kommunikation in Bezug auf ein Bauvorhaben

Vorwurf gegenüber Korporation, ihn bei einer Baueingabe übergangen zu haben, Zweifel an der Rechtmässigkeit der Baubewilligung

Beschwert sich über ungebührlich lange Verfahrensdauer für ein Baugesuch durch die Gemeinde und die damit entstehenden Nachteile

Stört sich an Bewilligung der Gemeinde für eine temporäre Pumptrack-Anlage, Lärmemissionen seien ungenügend abgeklärt worden, bittet um Abklärung

Fürchtet Entzug eines langjährigen Wegrechtes im Zusammenhang mit Massnahmen betreffend einer Umfahrungsstrasse, bittet um rechtliche Abklärung und Vermittlung

Beschwert sich über kundenunfreundliches Verhalten des Gemeindepersonals, Vorwurf der Parteilichkeit und bewusster Verzögerung in Bezug auf hängiges Baugesuch, wünscht Vermittlung

Beschwert sich über Gemeinde, die die Auflagen eines regierungsrätlichen Entscheides bewusst verzögere, bittet um Intervention

Stört sich an Farbwechsel einer Leuchtreklame, der Wechsel von ursprünglich blau zu weiss verursache eine erheblich höhere Lichtverschmutzung, Baubehörde nehme keine Stellung, bittet um Abklärung

Unsicher über Eigentumsverhältnisse eines Wegrechtes auf seinem Grundstück, bezweifelt den geltend gemachten Anspruch durch den Kanton

Beschwert sich über ablehnenden Entscheid des Kantons betreffend Lärmschutzmassnahme, Zweifel an Unabhängigkeit des bestehenden Gutachtens, bittet um Abklärung

Stört sich an Praxis der Gemeinde, Baugesuche nur öffentlich aufzulegen, nicht aber per Mail zuzustellen, bittet um rechtliche Abklärung

Vorwurf gegenüber Gemeinde, ablehnenden Baubewilligungsentscheid ohne gesetzliche Grundlage und willkürlich gefällt zu haben, bittet um Vermittlung

Vorwurf gegenüber Bauamt, regierungsrätliche Auflagen bewusst nicht durchzusetzen, bittet um Intervention

Bürgerrecht / Aufenthalt / Einwohnerkontrolle

Beschwert sich über Auflagen des Amtes für Migration für eine Anmeldung, bittet um Überprüfung der Rechtmässigkeit und um eine Intervention

Stehe kurz vor der Ausschaffung, bittet um rasche Intervention und um Vermittlung, da neue Fakten nicht berücksichtigt worden seien

Differenzen mit Bürgergemeinde betreffend Anmeldung von zwei Jugendlichen über deren Mutter, die bereits Wohnsitz in der Schweiz hat, Mutter bittet um Unterstützung

Macht geltend, die Aufenthaltsbewilligung sei zu Unrecht nicht verlängert worden, bittet um Abklärung

Vorwurf, von Mitarbeitenden der Einwohnerkontrolle unfreundlich und ungebührlich empfangen worden zu sein

Es drohe Verlust der Aufenthaltsbewilligung aufgrund der Erwerbslosigkeit, Zweifel an der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

C-Bewilligung werde auf B-Bewilligung zurückgestuft, dies aufgrund diverser Strafverfahren, Vorgehen sei unverhältnismässig, es drohe Ausschaffung, bittet um Vermittlung

Drohender Verlust der Aufenthaltsbewilligung durch einseitig vorgenommene Trennung durch Ehemann, Frage nach Rechtmässigkeit und Angemessenheit

Verlust der C-Bewilligung aufgrund längeren Auslandsaufenthaltes, Rückkehr aufgrund COVID-19 weiter erschwert, beschwert sich gegen Abmeldung durch Einwohnerkontrolle und Verlust der C-Bewilligung

Beschwert sich über Entzug der C-Bewilligung nach unverschuldetem und ungewollt langem Auslandsaufenthalt, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über die Einwohnerkontrolle in Bezug auf die Registrierung des Kindes im Personenstandregister, erlebt Auflagen der Behörde als schikanös, bittet um Abklärung

Einwohnerkontrolle wolle ihn während seines längeren, unfreiwilligen Auslandsaufenthaltes abmelden, Frage nach der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Wurde von der Einwohnerkontrolle ohne sein Wissen abgemeldet, beschwert sich nun über die hohen Hürden einer Wiederanmeldung

Gemeinde verweigere Anmeldung, dies weil sie eine längere Auslandsreise plane, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Beschwert sich über einseitige Abmeldung der Gemeinde und mangelnde Unterstützung bei der Wohnungssuche

Stört sich an Gebühr, die für Adresswechsel erhoben werde, bittet um Abklärung der rechtlichen Grundlage

Anmeldung werde durch Gemeinde verweigert, Prozedere bei der Migrationsbehörde sei nicht verständlich und Verhalten der sachbearbeitenden Person sei unfreundlich

Diverse

Fragen bezüglich Betreuungsgutschriften für Kitas, versteht neues System nicht, bittet um Abklärung und Vermittlung

Beschwert sich über die neue Praxis in der Stadt Zug, dass bei Parkuhren nur noch mittels Erfassung der Autonummern parkiert werden kann, fragt nach den rechtlichen Grundlagen dieser neuen Praxis und nach entsprechenden datenschutzrechtlichen Abklärungen

Fragen betreffend Löschung eines Schulbriefes und entsprechenden Auskünften durch die Direktion, fühlt sich durch Direktion missverstanden und ungenügend informiert

Stört sich zusammen mit anderen BürgerInnen daran, dass ein Workshop zur Ortsplanungsrevision aufgrund von COVID-19 nur online stattfindet, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Fühlt sich von Behörden aufgrund von früheren Verfahren immer noch diskriminiert, sei zu wenig über Rechtsfolgen aufgeklärt worden, bittet um nochmalige Erklärung

Nach Straffentlassung werde seine ambulante Massnahme zu Unrecht nicht aufgehoben, dies obwohl sämtliche rechtlichen Voraussetzungen erfüllt seien, fühlt sich schikaniert und bittet um Abklärung

Vorwurf gegenüber Gemeinde, die Urkundsperson habe Kaufvertrag fehlerhaft aufgesetzt und dadurch Mehrkosten verursacht, macht weitere Verfahrensmängel geltend, bittet um Abklärung

Uneinsichtig gegenüber der Tatsache, dass Krankenkassenbeiträge bezahlt werden müssen, ansonsten die Betreuung erfolgt, Obligatorium der Krankenkasse wird nicht verstanden

Fühlt sich als getrenntlebender Familienvater von verschiedenen Behörden nachteilig behandelt, macht Verlust seiner Rechte als Vater geltend und fühlt sich hilflos

Zweifelt an der Rechtmässigkeit einer Forderung des Kantons betreffend Rückzahlung von Studiendarlehen

Fühlt sich von den Behörden nicht ernst genommen betreffend seine Beschwerde über anhaltende Geruchsbelästigung durch vermutete Abfallverbrennung in der Nachbarschaft

Beschwert sich über verzögerte Herausgabe von Akten der zuständigen Direktion und fehlende Unterstützung von Angehörigen von dementen Personen die zu Hause gepflegt werden

Gesundheit / Alter

Vorwurf gegenüber Pflegeheim, nahe Bekannte zu vernachlässigen und damit eine gesundheitlich lebensgefährliche Situation geschaffen zu haben

Beschwert sich über das Contact-Tracing im Zusammenhang mit COVID-19, beklagt sich über häufige Anrufe von immer wechselnden Personen sowie über unterschiedliche Aussagen, erlebe das Ganze als höchst unprofessionell

Vorwurf an Pflegeheim, den verstorbenen Vater pflegerisch vernachlässigt zu haben und die Angehörigen nicht vollständig zu informieren

Fühlt sich ungerecht und diskriminiert behandelt bei einem Bewilligungsverfahren im Zusammenhang mit eigener Arztpraxis

Sei im Besitz eines Attestes für die Befreiung von der COVID-19 Maskenpflicht, beschwert sich über Probleme im Kontakt mit Behörden, weil er die Vorzeigepflicht dieses Attestes als rechtswidrig qualifiziere, bittet um Beratung

Unzufrieden mit Umgang des Kantonsspitals mit ihrer Beschwerde über Gefährdung ihrer Gesundheit während des Spitalaufenthaltes

Kindes- und Erwachsenenschutz

Sei gegen ihren Willen in ein Pflegeheim abgeschoben worden, nun habe sie ihre Wohnung verloren. Beiständin habe sie in einem Jahr erst einmal gesehen, fühle sich weggesperrt, bittet um Vermittlung

Vorwürfe gegenüber der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) im Zusammenhang mit Verkauf einer Liegenschaft, Wille des Mündels werde nicht beachtet und KESB handle eigenmächtig, bittet um Intervention

Beschwert sich über Untätigkeit bzw. Verzögerung der KESB in einem Sorgerechtsstreit, zweifelt an der Unabhängigkeit der Beiständin

Beschwert sich über pauschale, nicht nachvollziehbare Rechnungstellung der KESB für Leistungen der Beiständin

Beschwert sich über Verhalten der Beiständin im Zusammenhang mit Verfahren betreffend Verkauf des elterlichen Mehrfamilienhauses

Vorwurf gegenüber der KESB, Verfahren unnötig hinauszuziehen und keine Entscheidungen zu treffen

Vorwurf, über Kosten der Beistandschaft ungenügend informiert gewesen zu sein, Frage nach Erlassmöglichkeit

Beschwert sich über ungenügende Information durch die Beistandsperson was die finanziellen Verhältnisse anbelangt, bittet um Abklärung und Vermittlung

Erhebt Vorwürfe gegenüber ehemaliger Beistandsperson, aufgrund fehlender Sachkenntnis sei ein Vermögensschaden entstanden

Unzufrieden mit Beistandsperson, Vorwurf des unabgegrenzten Verhaltens, werde schlecht über ihre finanzielle Situation informiert und wünsche einen Wechsel

Schule / Ausbildung

Nachteilsausgleich für Sprachfächer werde nicht gewährt, bittet um Überprüfung der Möglichkeit weiterer Abklärungen und um Vermittlung

Vorwurf an Schule, Mobbing-Situation des Kindes nicht ernst zu nehmen und Gutachten betreffend Hochbegabung nicht zu beachten, Schulleitung sei voreingenommen

Mutter beschwert sich über fehlende Versetzung in die Regelschule, dies trotz positiven Feedbacks der Schule, wünscht Abklärung und Vermittlung

Familie habe Frist verpasst, den Sohn vom Religionsunterricht abzumelden, Kirchgemeinde drohe nun mit Sanktionen bei Nichtbesuch, Frage nach der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Vorwurf gegenüber Schule, entsprechend der sozialen Stellung und Einkommen der Eltern die Schüler und Schülerinnen zu fördern oder zu sanktionieren

Beschwert sich über Entscheid der Direktion für Bildung und Kultur, der volljährigen Tochter keine Kostengutsprache für Studiengebühren zu gewähren, Frage nach der Rechtmässigkeit

Stört sich an Schullektüre, welche vulgär und dem Alter der Schüler nicht angepasst sei, wünscht Beratung betreffend mögliche Vorgehensweisen

Sozialhilfe / Sozialdienst

Nicht einverstanden mit der Auflage, einen Arbeitseinsatz beim GGZ zu leisten, wünscht Abklärung

Vorwurf an Sozialbehörde, in der Familie grosses Leid zu verursachen, fühlt sich übergriffig behandelt

Anmeldung für Sozialhilfe werde grundlos verzögert, warte nun schon mehrere Monate auf Entscheid, Berechnungen mussten mehrfach zurückgewiesen werden, weil sie falsch gewesen seien, bittet um Intervention

Werde vom Sozialdienst nicht ernst genommen, benötige dringend Unterstützung im Zusammenhang mit einer Beschwerde, fürchtet Entzug der Aufenthaltsbewilligung, bittet um Abklärung

Vorwurf gegenüber Sozialdienst Asyl, schriftlich und mündlich vorgetragene Einwände gegen aufgezwungenen Wohnungswechsel nicht gebührend zu beachten

Unklarheiten und Verständigungsprobleme im Umgang mit Sozialdienst betreffend Unterstützungsleistungen

Konflikt bzw. Missverständnis bezüglich Mietvertragsablauf von Notzimmer, befürchte Zwangsräumung

Unzufrieden mit Betreuung und Behandlung durch Sozialdienst, werde ungenügend unterstützt

Sozialdienst übernehme Entschädigung für Pflegefamilie nicht mehr, dies nach Erreichen der Mündigkeit, macht geltend, dass Ergänzungsleistungen zu Unrecht angerechnet würden, bittet um Abklärung

Vorwurf der langen Verfahrensdauer, möglicher Mietvertragsabschluss würde dadurch gefährdet, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über enge Wohnverhältnisse seiner Familie, dies führe zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen, bittet um Vermittlung und Unterstützung

Versteht Berechnung des Sozialamtes nicht, Auto werde als Einkommen angerechnet, erhalte keine Unterstützung

Zweifelt an Korrektheit der Schlussabrechnung des Sozialdienstes, bittet um Überprüfung und Erklärung

Sozialamt zweifle an rechtmässigem Wohnsitz trotz Vorliegen eines Mietvertrages, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Auflage des Sozialdienstes, seine Einkommens- und Vermögenssituation offenzulegen, dies obwohl nur seine Lebenspartnerin vom Sozialdienst unterstützt werde, Frage nach der Rechtmässigkeit

Im Zusammenhang mit einer Erbschaft müsse er ein Dokument unterzeichnen, das er nicht verstehe, wirft der Gemeinde Datenschutzverletzungen vor und bittet um Intervention und Abklärung

Beschwert sich darüber, dass Auswirkungen der Pandemie auf seinen Restaurationsbetrieb von der Gemeinde nicht genügend berücksichtigt würden, bittet um Intervention

Steuern

Vorwurf gegenüber mitarbeitender Person, sich in E-Mail-Korrespondenzen im Ton vergriffen zu haben

Vorwurf, offensichtliche Fehler nicht zu korrigieren und bezüglich des Fristenablaufs einen überspitzten Formalismus anzuwenden

Beschwert sich über verzögerte Rückzahlung von Verrechnungssteuern, hat das Gefühl, schikaniert zu werden, bittet um Vermittlung

Der Testamentsvollstrecker habe einen Fehler gemacht, deswegen werde er nun zu hoch veranlagt, die Behörden gingen auf Argumente nicht ein, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Verhaltens

Zweifel an der Rechtmässigkeit der Umbuchungspraxis von Verrechnungssteuern durch die Steuerverwaltung

Stört sich daran, dass gerichtliche Behörden von einem stabilen Konkubinat ausgehen, die Steuerverwaltung hingegen die Konkubinatssituation nicht berücksichtigen würde, beschwert sich über unklare gesetzliche Situation von Konkubinaten und bittet um Abklärung

Fühlen sich als Eigentümer einer Liegenschaft diskriminiert, weil sie bei Berechnung des Eigenmietwertes den Liegenschaftsunterhalt nicht mehr abziehen können, Frage nach der rechtlichen Grundlage und Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Verkehr

Beschwert sich über kundenunfreundlichen Empfang und mangelhafte Informationen

Beschwert sich über Rechnung und den darin enthaltenen verrechneten Zeitaufwand, erachtet die Dienstleistung als zu teuer

Beschwert sich über negative Einschätzung der Kontrollfahrt seiner Ehefrau durch Experten

Verwaltungsinterne Konflikte

Vorwürfe an Schule, Klassenassistenten mit Aufgaben zu betrauen, die ausserhalb des Pflichtenheftes liegen, Machtposition zu missbrauchen und Kommunikation zu verweigern, bittet um Intervention

Probleme mit vorgesetzter Person, Vorwurf der respektlosen Behandlung und im Vergleich mit anderen Mitarbeitern zu tiefen LohnEinstufung

Beschwert sich über mangelhafte Qualifikation der vorgesetzten Person und daraus folgend grössere Arbeitslast für gesamtes Team, bittet um Beratung für weiteres Vorgehen

Unsicherheit in Bezug auf Rückkehr nach Mutterschaftsurlaub, fürchtet, Stelle zu verlieren, Vorwurf der intransparenten Kommunikation durch Amtsleitung

Nicht einverstanden mit Formulierung im Zwischenzeugnis, bittet um Intervention

Vorwurf gegenüber ehemaligen Vorgesetzten, eine Urkunde gefälscht zu haben, Mobbing-Vorwurf, bittet um Intervention und Abklärung

Vorwurf der schlechten Kommunikation und mangelhaften Organisation durch Geschäftsleitung und Vorstand, bittet um Abklärung von möglichen rechtlichen Schritten

Fragen im Zusammenhang mit Änderungskündigung und Zwischenzeugnis, bittet um Abklärung

Arbeitgeberin weigere sich, auf Wunsch nach Pensenreduktion im Anschluss an Mutterschaftsurlaub einzugehen, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Diverse Vorwürfe an Vorgesetzten bezüglich Führung, Kommunikation und Fairness, wünscht Gespräch mit übergeordneter Stelle

Beschwert sich über Kommunikationsverweigerung der Schulleitung

Unsicherheit im Zusammenhang mit in Aussicht stehender Neuanstellung und noch nicht kommunizierter Schwangerschaft, grundsätzlich fehlende Bereitschaft der vorgesetzten Person zur Kommunikation

Nach Mutterschaftsurlaub werde keine Möglichkeit für Teilzeitarbeit angeboten, dies nach langjähriger Anstellung, Frage nach der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Beschwert sich über schlechte Atmosphäre im Betrieb und über Frontenbildung im Team

Differenzen mit vorgesetzter Person betreffend angedrohte Änderungskündigung aufgrund von lang andauernder gesundheitlicher Problematik, bittet um rechtliche Abklärungen

Frage nach der Rechtmässigkeit des Vorgehens, die verordnete Freizeitquarantäne mit Ferienanspruch abzugelten

Unzufrieden mit Anstellungsbedingungen als Hilfskraft, beschwert sich über schlechtes Arbeitsklima, erkundigt sich nach sozialversicherungsrechtlichen Ansprüchen als Hilfskraft und deren rechtliche Grundlage

Fühlt sich mit ungerechtfertigten Vorwürfen der vorgesetzten Person konfrontiert, erlebe das gesamte Vorgehen als nicht regelkonform und fühle sich sehr unter Druck gesetzt

Mündliche Zusage für Stellvertretungspensum nach Pensionierung wurde widerrufen, Frage nach Rechtmässigkeit und Bitte um Vermittlung

Vorwurf gegenüber der Schulleitung, nicht untereinander abgesprochene Versprechungen zu machen, was die Verlängerung des Arbeitsverhältnisses betrifft, widersprüchliche Kommunikation unter der Leitung

Ehemalige Mitarbeiterin einer Institution mit Leistungsauftrag beschwert sich nachträglich über die Art und Weise der Kündigung, schlechtes Arbeitsklima und fehlende Führung, wünscht Beratung für mögliches Vorgehen

Werde systematisch in kleinem Team gemobbt, beklagt sich über veraltete Strukturen und fehlenden Willen der vorgesetzten Person, Anpassungen vorzunehmen

Soll für hohe Kosten eines Stelleninserats aufkommen aufgrund fehlender Befugnis, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Verlust von Zusatzleistungen nach Wechsel von Arbeitsstelle von einem Träger öffentlicher Aufgaben zum Kanton, Frage nach Rechtmässigkeit

Fühlt sich sanktioniert aufgrund einer Kritik, die gegenüber vorgesetzter Person geäussert wurde, vermisst konstruktive Kommunikationsbereitschaft

Leidet unter schlechter Stimmung am Arbeitsplatz, aufgrund mehrerer krankheitsbedingten Ausfälle sehr hohe Arbeitslast, erwäge Kündigung trotz spannender Tätigkeit, bittet um Beratung

Furcht vor Kündigung nach längerer Krankheit, Besprechung bei vorgesetzter Person stehe bevor, bittet um Beratung betreffend finanzielle Situation bei Kündigung wegen Krankheit

Beschwert sich über widersprüchliche Kommunikation der vorgesetzten Personen, vermisst Führungsqualität der Leitung, mangelnde Transparenz führe zu Verunsicherung im gesamten Team, bittet um Beratung

Vorwurf gegenüber Betriebsleitung, das Betriebsklima nicht zu pflegen und bei Kritik zu sanktionieren

Hat Differenzen mit ehemaligem Arbeitgeber bezüglich einer Rechnung für Minusstunden, welche bestritten werden, bittet um Abklärung

Erhielt nach längerer Krankheit die Kündigung, erhebt Vorwürfe gegenüber der Geschäftsleitung und dem Vorstand

Beschwert sich über Nichtgewährung der Altersentlastung für Lehrpersonen bei Pensen unter 50 %, macht Verfassungswidrigkeit geltend

Kritik gegenüber Vorgesetzten werde systematisch sanktioniert, es herrsche eine Angstkultur, fehlende Führungsqualität der vorgesetzten Person

Rechtspflege

Unzufrieden mit Schlichtungsverhandlung vor dem Friedensrichter, erlebte Friedensrichter als voreingenommen und befangen

Nicht einverstanden mit Rechnung der Gerichtskasse für längst abgeschlossenes Verfahren, zweifelt an der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Zweifel an der Unbefangenheit eines Richters in einem Verfahren

Beschwert sich über lange Dauer eines Beschwerdeverfahrens gegen IV-Entscheid am Verwaltungsgericht, Frage nach Rechtmässigkeit

Zuger Polizei

Wirft der Polizei provozierendes und unanständiges Verhalten vor, erlebt Polizeikontrolle als unbegründete Schikane, wünscht Vermittlung

Vorwurf gegenüber Polizei, ihn anlässlich eines Einsatzes vom Opfer zum Täter gemacht zu haben, Vorwurf der mangelnden Anhörung und der Voreingenommenheit der Polizei, bittet diesem Vorwurf nachzugehen

Beschwert sich über eine Verkehrskontrolle mit einer Blutprobe, fühle sich ohnmächtig und nicht korrekt behandelt, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit des Vorgehens

Vorwurf, Polizist sei unabgegrenzt und dadurch unprofessionell, staatliche Macht werde bewusst ausgespielt

Vorwurf des unverhältnismässigen Vorgehens der Polizei und zu hoher Rechnung im Zusammenhang mit seinem streunenden Hund

Frage nach Recht- und Verhältnismässigkeit einer Polizeikontrolle mit körperlicher Untersuchung bei einem Jugendlichen, Frage nach Rechtmässigkeit der Beschlagnahmung eines Werkzeugtools in Kreditkartenformat

Macht überspitzten Formalismus bei Parkbusse geltend aufgrund eines Tippfehlers bei der Erfassung einer Autonummer

Beschwert sich über Einweisung in Klinik nach Intervention von Polizei aufgrund eines Verkehrsdeliktes, verweigert die Übernahme der Kosten des Sanitätstransportes, bittet um Beratung

Beschwert sich über nicht jugendkonformen Umgang bei der Einvernahme seines Kindes, vermisst einen pädagogischen Ansatz, bittet um Vermittlung

