

Bericht 2023

**OMBUDSSTELLE KANTON ZUG**

## Bericht 2023 zuhanden des Kantonsrats

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

Bernadette Zürcher, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2024

Geschätzte Leserinnen und Leser	5
Fünf konkrete Fälle	10
Erläuterungen zur Statistik	22
Kurzbeschreibung Fälle 2023	27

# GESCHÄTZTE LESERINNEN UND LESER

Geschätzte Leserinnen und Leser

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

Ich freue mich, Ihnen den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle vorlegen zu dürfen und wünsche Ihnen eine interessante Lektüre. Der Schwerpunkt liegt wiederum auf der Schilderung von Fällen aus der Praxis. Damit soll ein Einblick in unsere abwechslungsreiche Tätigkeit ermöglicht werden. Eine Tätigkeit, die uns täglich vor neue Fragen stellt, uns aber auch immer wieder die Möglichkeit gibt, Menschen in schwierigen oder gar verzweifelten Lebenssituationen anzuhören, sie zu beraten und zu vermitteln.

Wir haben dieses Jahr über 160 Beschwerdefälle eröffnet, hinzu kommen zahlreiche einfache Anfragen, die telefonisch oder per Mail erledigt werden konnten. Ohne die wertvolle Unterstützung von Edith Seger und Markus Vanza wäre die hohe Beschwerdelast nicht zu bewältigen gewesen. Ihnen gebührt ein grosses Dankeschön.

Die Offenheit, die uns sowohl von Seiten der Ratsuchenden als auch von Seiten der Verwaltung entgegengebracht wird, ist nicht selbstverständlich, aber für ein gutes Funktionieren der Ombudsstelle unabdingbar. Ein herzliches Dankeschön an alle Beteiligten im Kanton Zug.

Bereits im letzten Bericht wurden die Venedig Prinzipien erwähnt, die VPO+ (Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz) hat nun gestützt auf die Venedig Prinzipien einen eigenen Ethikkodex erarbeitet und beschlossen. Ziel ist sowohl die Kodifizierung der Unabhängigkeit aber auch ein

## **Ombudsstelle Kanton Zug**

Alpenstrasse 14, 6300 Zug  
Tel. 041 711 71 45

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

einheitlicher Massstab, der für alle parlamentarischen Ombudsstellen in der Schweiz gelten soll. Der Ethikkodex wird auf der Homepage der VPO+ aufgeschaltet.

Mit der Zuger Polizei fand zweimal ein persönlicher Austausch statt. Dabei wurden die eingegangenen Beschwerden nochmals besprochen und reflektiert. Häufig ging es um die Beurteilung der Verhältnismässigkeit oder gar Rechtmässigkeit einer polizeilichen Massnahme, insbesondere einer Personenkontrolle.

Ein separates persönliches Gespräch fand mit der Gewaltprävention statt, mit der die Ombudsstelle in regelmässigem Kontakt steht. Der persönliche Erfahrungsaustausch ist sehr wichtig und für beide Seiten wertvoll.

Im Mai und im Oktober wurden die Einführungstage für neue Mitarbeitende des Kantons Zug durchgeführt, an denen auch die Ombudsstelle ihre Dienstleistungen vorstellte.

Weiter fanden mehrere Gespräche mit Amts- oder Bereichsleitungen verschiedener Direktionen statt. Die Ombudsfrau erlebt diesen Austausch als konstruktiv und offen.

Die Beratungen sind zum Teil langwierig und anspruchsvoll – die Ratsuchenden kommen zum Teil von anderen Beratungsstellen und sind nur lückenhaft informiert. Oft geht es zunächst darum, Klarheit in einen geschilderten Sachverhalt zu bringen, um das Kernproblem überhaupt zu erkennen. Dazu braucht es immer ein offenes Ohr, Zeit und Einfühlungsvermögen. Gerade bei Menschen, die sich in existenzieller Not befinden, psychisch belastet sind oder bereits schlechte Erfahrungen mit der Verwaltung gemacht haben, ist es oft schwierig, in einen Dialog zu kommen. Nur so kann aber die Ursache eines Problems erkannt werden.

Hilfreich war eine entsprechende Weiterbildung von Barbara Schumacher (inspeeratio) anlässlich einer VPO+ Tagung. Die Referentin hat selbst Psychose-Erfahrung und leidet an Stimmenhören.

Sie zeigte uns eindrücklich auf, wie man mit psychotischen oder emotional eskalierten Menschen ins Gespräch kommen kann, ohne dabei eigene Wertvorstellungen oder Urteile einzubringen. Wichtig ist, dass beide Seiten bereit sind zuzuhören, um einen Dialog zu ermöglichen. Kommunikationsprobleme entstehen oft durch voreilige Schlüsse und Zeitdruck. Eine Tatsache, die uns allen bekannt ist. Gerade bei Menschen, die stark emotional agieren, ist Ruhe und wertfreies Zuhören wichtig. Ungewissheit und Unwissen belasten diese Menschen mehr als emotional stabile Personen.

Nicht zu wissen, wo man steht, was auf Verwaltungsebene geschieht und was die eigenen Rechte und Pflichten sind, kann hilflos machen und schlimmstenfalls zu Aggression führen. Eine klare und einfache Kommunikation ist hier von grosser Bedeutung. Die Ombudsfrau stellt immer wieder fest, dass Kommunikationspannen Ursache von Konflikten sind, sei es durch Missverständnisse oder fehlendes Fachwissen. Das Wissensgefälle zwischen der Verwaltung und der breiten Bevölkerung ist beträchtlich. Umso wichtiger ist eine einfache und verständliche Sprache.

Wie gehen Mitarbeitende in der Verwaltung mit Aggressionen um? Im (raschen) Mailverkehr kommt es nicht selten zu verbalen Grenzüberschreitungen, die verletzend und verunsichernd wirken. Verschiedene Mitarbeitende berichten der Ombudsfrau, dass die Tonalität im Schrift- und Telefonverkehr deutlich aggressiver geworden ist. In solchen Situationen liegt es in der Verantwortung der Vorgesetzten, einzugreifen und die Situation ernst zu nehmen. Dies gebietet die Fürsorgepflicht seitens Arbeitgeber, ist aber auch als Zeichen der Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden zu betrachten.

Hinter Aggressionen stehen oft andere Emotionen wie Unsicherheit, Angst, Frustration oder Überforderung. Aggression kann der aggressiven Person das Gefühl geben, selbst stark und voller Energie zu sein. Sie kaschiert in der Regel Gefühle von Hilflosigkeit. Verständnis und Empathie können dazu beitragen, Aggressionen zu deeskalieren. Indem die frustrierende Situation anerkannt wird, kann eine Brücke gebaut werden. Es entsteht damit Raum, um die eigene Meinung zu äussern, idealerweise in Form von Ich-Botschaften. Auch konkrete Nachfragen helfen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Nicht selten verliert man in der Wut den Fokus auf das Kernanliegen. Wichtig ist es auch, klare Grenzen zu setzen, die kommuniziert und auch durchgesetzt werden. Wenn man beispielsweise ankündigt, nicht mehr auf E-Mails zu reagieren, sollte man dies auch tatsächlich umsetzen.

Intern hatten wir im Berichtsjahr mehr Beschwerdefälle als im Vorjahr. Hier beschäftigten uns vor allem die sogenannten Anstellungsverträge für Hilfskräfte.

# Darf die Polizei mich einfach kontrollieren? Muss ich immer einen Ausweis auf mir tragen?

## 1

Herr R meldet sich auf der Ombudsstelle und erkundigt sich nach den Voraussetzungen einer polizeilichen Personenkontrolle. Er habe nach einem schönen Abend noch das Grab seiner Eltern besucht. Dort sei ein Auto ohne Licht über den Friedhof gefahren, dies sei schon etwas unheimlich gewesen. Beim Verlassen des Friedhofs – es war bereits nach Mitternacht – habe ein Polizeiauto vor ihm gestoppt. Zwei Polizisten seien ausgestiegen und hätten bei ihm eine Personenkontrolle vorgenommen. Seine Frage nach dem Grund der Personenkontrolle sei nicht beantwortet worden. Als er sich nach dem Namen der Polizisten erkundigt habe, sei auf die Namensschilder gezeigt worden. Ebenfalls sei seine Frage, ob er immer einen Ausweis auf sich tragen müsse, knapp mit einem Ja beantwortet worden. Er habe die Stimmung als aggressiv und geradezu bedrohend erlebt. Seither habe er jedes Mal ein mulmiges Gefühl, wenn er eine uniformierte Polizeiperson sehe. Er wolle eigentlich von der Ombudsstelle nur wissen, ob man immer einen Personalausweis auf sich tragen müsse, ob eine Personenkontrolle ohne Grund stattfinden dürfe und ob es zulässig sei, ohne Licht mit dem Auto über den Friedhof zu fahren. Erst nach einem Gespräch mit der Ombudsfrau willigt er in eine Vermittlung ein. Er befürchtete ursprünglich negative persönliche Konsequenzen von Seiten der Zuger Polizei bei Einschaltung der Ombudsstelle.

Die Polizisten schildern den Vorfall so, dass sie Herrn R angehalten hätten, weil sie sich um sein Wohlbefinden sorgten. Er habe einen besonderen Eindruck gemacht und es sei ungewöhnlich, dass sich jemand nach Mitternacht auf dem Friedhof aufhält. Ursprünglich hätten sie nicht die Absicht gehabt, eine Perso-

nenkontrolle durchzuführen. Erst aufgrund der Reaktion von Herrn R hätten sie sich dazu entschieden. Die Polizisten betonen, dass sie dabei stets ruhig und höflich agiert hätten. Sie weisen weiter darauf hin, dass sie den Friedhof mit eingeschaltetem Licht befahren hätten.

## Erwägungen

Fast alle Beschwerden, die sich gegen die Zuger Polizei richten, betreffen Personenkontrollen. Eine Personenkontrolle stellt einen Eingriff in den persönlichen Lebensbereich, in die persönliche Freiheit dar. Dieser Eingriff muss immer durch eine gesetzliche Grundlage gerechtfertigt sein, weiter muss er verhältnismässig und angemessen sein.

Die Würdigung des Ermessens und Angemessenheit verlangt immer eine differenzierte Betrachtungsweise, dabei spielen Wahrnehmungsfragen eine entscheidende Rolle. Gerade bei Polizeikontrollen gehen häufig die Schilderungen aller Beteiligten in wesentlichen Punkten weit auseinander. Der Ombudsfrau ist es meist nicht möglich, sich zum Sachverhalt eine abschliessende Meinung zu bilden und zu beurteilen, wie der Konflikt sich tatsächlich abgespielt hat. So beschränkt sich in diesen Fällen die Ombudstätigkeit auf objektive Kriterien einer Polizeikontrolle. Die Art und Weise des Vorgehens kann meist aufgrund der unterschiedlichen Schilderungen nicht schlüssig gewürdigt werden.

Grundsätzlich muss immer ein Grund vorliegen, um die Personalien einer Person zu überprüfen. In der Regel handelt es sich um einen strafrechtlichen Hintergrund. Eine Personenkontrolle ohne konkreten Anlass ist unzulässig. Im vorliegenden Fall geht es nicht um den Verdacht einer Straftat, sondern um den Schutz einer privaten Person vor sich selbst.

Hier stossen verschiedene Interessen aufeinander, die sorgfältig abzuwägen sind. Die individuelle Selbstbestimmung und die staatliche Fürsorgepflicht, sind beides Grundsätze, die verschiedene rechtliche Grundlagen haben. Ein spannungsfreies Nebeneinander dieser beiden Werte ist nicht denkbar. Konkret wollte die Zuger Polizei als Freund und Helfer auftreten, wurde jedoch als Bedrohung wahrgenommen. Entscheidend dürfte hier die Art und Weise der Erstkontaktaufnahme gewesen sein. Menschen brauchen

zuerst Empathie, bevor sie Gesprochenes aufnehmen können. Personenkontrollen gehören für die Polizei zum alltäglichen Arbeitsablauf und zur Routine. Die meisten Betroffenen reagieren jedoch verunsichert und eingeschüchtert. Wenn die Personenkontrolle im öffentlichen Raum stattfindet, wird dies weiter oft als beschämend empfunden.

Gerade wenn die Polizei das Gefühl hat, es handelt sich um eine Person in psychischer Not, erfordert dieser Erstkontakt eine noch höhere Sensibilisierung. Dieser Erstkontakt ist vorliegend mangelhaft gewesen, der Beschwerdeführer wusste bis zum Schluss nicht, weshalb er einer Personenkontrolle unterzogen wurde. Er hatte Angst und reagierte entsprechend emotional.

Die ursprüngliche Frage von Herrn R, unter welchen Voraussetzungen eine Personenkontrolle stattfinden darf, konnte zwar objektiv beantwortet werden, inhaltlich konnte sie aber aufgrund der unterschiedlichen Aussagen nicht abschliessend beurteilt werden. Herr R wünschte keine gemeinsame Besprechung mehr; seine Enttäuschung gegenüber der Zuger Polizei blieb bestehen.

Hier sei noch kurz auf eine andere Beschwerde eingegangen, es handelte sich um eine Begegnung zwischen der Zuger Polizei und einer hoch eskalierten Person. Auch hier ging es um den Schlüsselmoment der Erstkontaktaufnahme. Dem Polizisten, der den Erstkontakt hatte, gelang es, Empathie mit der eskalierten Person aufzubauen und so ins Gespräch zu kommen. Allein durch die Intervention eines anderen Polizisten wurde dieser Faden zerrissen. Es folgte eine für alle Beteiligten langwierige Prozessgeschichte. Auch diese Beschwerde zeigte einmal mehr auf, wie wichtig ein sensibles und bewusstes Auftreten der Zuger Polizei bei einem Erstkontakt ist. Solche Begegnungen sind für alle Beteiligten immer anspruchsvoll und auch belastend, umso mehr ist eine entsprechende interne Schulung nötig.

## Wer ist für mich noch zuständig? Ich werde von einem Amt zum anderen geschoben.

### 2

Herr O hat sich bezüglich einer Rückforderung von Ergänzungsleistungen an die Ombudsstelle gewandt. Im Gespräch stellt die Ombudsfrau fest, dass die Rückforderung korrekt durchgeführt wurde. Herr O wurde weiter über Jahre hinweg in finanziellen Angelegenheiten vom Sozialdienst betreut, doch plötzlich ist diese Unterstützung eingestellt worden. Er ist nun mit Rechnungen und Mahnungen konfrontiert und weiss nicht, warum die Unterstützung weggefallen ist.

Einige Tage später sucht Frau S die Ombudsstelle auf und schildert einen ähnlichen Sachverhalt. Auch sie erhielt Unterstützung vom Sozialdienst in finanziellen Angelegenheiten. Plötzlich werde ihr jedoch nicht mehr geholfen und sie werde an die KESB verwiesen. Die KESB ihrerseits verweise sie wiederum an den Sozialdienst. Es scheint, als sei plötzlich niemand mehr zuständig. In der Zwischenzeit erhält sie Mahnungen und fühlt sich überfordert.

Die nachfolgende telefonische Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst ergibt, dass es intern zu einem Strukturwandel gekommen ist, dies nach einem Wechsel in der Leitung. Zukünftig wird keine Einkommensverwaltung mehr durchgeführt, da es auch an personellen Ressourcen mangelt. In der Vergangenheit wurde dies zwar noch kulanterweise durchgeführt, jedoch ohne klare Vereinbarung. Der damalige Sozialarbeiter, der die Einkommensverwaltungen durchgeführt hat, hat mittlerweile die Stelle gewechselt. Es ist unklar, welche Aufgaben er zuvor bei den Einkommensverwaltungen übernommen hat und welche nicht. Daher besteht die Möglichkeit, dass bestimmte Aufgaben auch ohne Absprache nicht mehr übernommen wurden.

## Erwägungen

Dieses Beispiel verdeutlicht, wie Unklarheiten entstehen können, wenn es an schriftlicher Kommunikation oder verbindlichen Absprachen fehlt. Über einen langen Zeitraum wurde eine Dienstleistung erbracht, ohne dass es eine schriftliche Basis dafür gab. Dies funktionierte so lange reibungslos, wie derselbe Sozialarbeiter die Klientschaft betreute. Bei dessen Weggang traten Missverständnisse auf. Eine transparente Kommunikation erfordert auch eine Dossierführung, die es ermöglicht, das bisher Geschehene jederzeit nachzuvollziehen. Dabei ist nicht nur die Vollständigkeit der Dokumentation entscheidend, sondern auch die klare Festlegung der Rechte und Pflichten beider Seiten. Zudem ermöglicht eine solche Aktenführung dem Sozialdienst, seine Tätigkeiten transparent zu dokumentieren und Rechenschaft abzulegen.

Die Ombudsstelle wies im Abschluss schreiben alle Beteiligten darauf hin, dass die Einkommensverwaltung gemäss kantonalem Sozialhilfegesetz den Sozialdiensten obliegt. Gleichzeitig regt sie an, dass zwischen den Klientinnen, Klienten und dem Sozialdienst jeweils eine Vereinbarung aufgesetzt wird, um die gegenseitigen Rechte und Pflichten festzulegen und so auch die gegenseitigen Verantwortlichkeiten transparent zu machen.

Häufig stellen wir fest, dass Ratsuchende von einer Behörde zur anderen verwiesen werden, was oft zu Frustration führt. Eine kurzgefasste Erklärung, warum die Zuständigkeit nicht gegeben ist, kann oft schon weiterhelfen.

## Niemand ist weiter von der Wahrheit entfernt als derjenige, der alle Antworten weiss.

(Zhuangzi)

### 3

Herr W beschwert sich über das Amt für Migration. Als britischer Staatsangehöriger habe er die Niederlassungsbewilligung (C-Bewilligung) beantragt. Nun teile ihm das Amt für Migration mit, dass neben einer zeitlichen Komponente auch ein Integrationskriterium erfüllt sein müsse, welches eine gewisse Deutschkompetenz beinhaltet. Herr W spricht nur Englisch und vertritt die Ansicht, dass in dieser Angelegenheit nur das Freizügigkeitsabkommen zwischen England und der Schweiz zur Anwendung komme. Dieses sehe keine Integrationsanforderungen in Bezug auf Deutschkenntnisse vor. Er fühle sich gegenüber anderen Staatsangehörigen diskriminiert und empfinde dies als rechtswidrig.

In der Folge führt die Ombudsfrau rechtliche Abklärungen durch und unterstützt die Auffassung des Amtes für Migration. Dieses informiert die Ombudsstelle auf telefonische Anfrage darüber, dass Herr W trotz offensichtlicher Unrichtigkeit an seiner Argumentation festhalte. Das Amt für Migration bittet darum, die Rechtslage erneut gegenüber Herrn W zu erläutern. Die Ombudsfrau versucht, Herrn W in einfacher Sprache zu erklären, dass gemäss Schweizer Recht für den Erhalt der C-Bewilligung Kenntnisse einer Landessprache erforderlich sind. Die Frage der Integration fällt in den Zuständigkeitsbereich der Schweiz und wird eben nicht durch das entsprechende Abkommen geregelt. Die Nachfrage von Herrn W, ob die Ombudsfrau diese Voraussetzung persönlich als rechtens betrachtet, bejaht die Ombudsfrau. Herr W antwortet mit verschiedenen Links und Hinweisen, die seine Sichtweise zu bestätigen scheinen. Offensichtlich ist

er so fest von der Richtigkeit seiner Annahme überzeugt, dass er nicht mehr in der Lage ist, eine andere Sichtweise wahrzunehmen. In diesem Fall bleibt nur noch der Rechtsweg offen.

## Erwägungen

In einem Beratungsprozess ist es in der ersten Phase entscheidend, eine gründliche Problemanalyse durchzuführen. Die beschwerdeführende Person wird dabei dort abgeholt, wo sie sich aktuell befindet oder wo sie ein spezifisches Problem erlebt. Manchmal kommen Ratsuchende ohne ein explizites Problem, suchen jedoch Beratung, möglicherweise, weil sie ihre Ansichten einfach bestätigt haben möchten. Eine erfolgreiche Kooperation ist weniger wahrscheinlich, wenn die Beschwerdeführenden glauben, dass sie keine Beratung benötigen, da sie bereits alles wissen. Trotzdem kann eine Beratung sinnvoll sein. Es kommt häufig vor, dass auf die Richtigkeit des Handelns seitens der Verwaltung hingewiesen und diese erklärt wird. Dabei kann aufgezeigt werden, dass ein Rechtsmittelweg aussichtslos ist und unnötigen Aufwand sowie Kosten verursacht. Der Fokus einer solchen Beratung liegt darin, den Ratsuchenden oder die Ratsuchende dabei zu unterstützen, das Handeln der Verwaltung besser zu verstehen.

Aufgrund der Unabhängigkeit unserer Stelle ist das Vertrauen der Ratsuchenden in unsere Abklärungen hoch. Eine schriftliche Stellungnahme mit leicht abgewandelten Formulierungen kann das Verständnis für das Handeln der Verwaltung somit einfacher wecken. Oft wird auch nach einer persönlichen Einschätzung gefragt. Eine persönliche Stellungnahme kann dabei helfen, den Hintergrund oder die Entstehungsgeschichte einer gesetzlichen Norm zu verstehen. Aus diesem Grund gehört auch dies zu den Aufgaben der Ombudsstelle. Erst wenn all diese Ansätze nicht zum gewünschten Ziel führen, wird diesen Personen geraten, den Rechtsweg zu beschreiten.

**Wir sehen die Dinge nicht so,  
wie sie sind. Wir sehen sie so,  
wie wir sind.**

(Anais Nin)

## 4

Herr B kehrt nach einem längeren Auslandsaufenthalt schwer krank in die Schweiz zurück. Als Bürger einer Zuger Gemeinde plant er, bei seiner Schwester zu leben, die im Kanton Zug wohnt. Unmittelbar nach seiner Ankunft am Flughafen wird er in ein ausserkantonales Spital verlegt und dort länger behandelt. Für Herrn B ist es nun sehr wichtig, dass er über eine Krankenkassendeckung verfügt. Schon vor seiner Einreise hatte er sich darum bemüht. Die Krankenkasse fordert nun eine Anmeldebestätigung der Gemeinde, welche die Einwohnerkontrolle aufgrund des fehlenden Aufenthalts in der Gemeinde verweigert.

Nach einem längeren Hin und Her nimmt die Einwohnerkontrolle in einem ausführlichen Schreiben Stellung. Dabei weist sie in einem Satz darauf hin, dass eine Anmeldung bzw. der melderechtliche Wohnsitz für die Krankenkasse nicht massgebend ist. Herr B ist so sehr darauf konzentriert, dass die Einwohnerkontrolle die Anmeldung verweigert, dass er diesen für ihn sehr wichtigen Punkt übersieht. Die Ombudsfrau weist noch einmal deutlich darauf hin, dass die Krankenversicherungsdeckung nicht vom melderechtlichen Wohnsitz abhängt – eine Anmeldebestätigung ist daher nicht erforderlich und die Deckung ist ab dem Einreisetag in die Schweiz gegeben. Der Vollständigkeit halber wird Herr B noch an die Ombudsstelle für Krankenkassen verwiesen.

## Erwägungen

Herr B musste schwer krank in die Schweiz einreisen nach einem jahrelangen Auslandsaufenthalt. Dies in angeschlagenem gesundheitlichen Zustand. Die Ungewissheit über seine Zukunft und seine Gesundheit sind sehr belastend; hinzu kommt die Unsicherheit betreffend der sich abzeichnenden Gesundheitskosten. Diese Angst richtet er in Form von Wut gegen aussen, hier gegen die Einwohnerkontrolle und grundsätzlich gegen den Staat.

Seine Kommunikation ist sehr fordernd. Er ist fixiert darauf, dass die Schweiz ihn als Schweizer Bürger nicht mehr unterstützt. Die Einwohnerkontrolle versucht die Kommunikation auf einen schriftlichen Weg zu leiten; grundsätzlich ein guter Ansatz. Gerade in der Schriftlichkeit muss aber weiterhin das Bewusstsein vorhanden sein, dass die Botschaften einfach und klar mitgeteilt werden. Das Wissensgefälle zwischen Verwaltung und Bevölkerung ist hoch. Das Hauptanliegen von Herr B, nämlich die Frage nach der Begleichung der Krankheitskosten, wurde zwar in einem Satz erwähnt, aber vom Beschwerdeführer überlesen. Er war zu sehr mit seiner eigenen Angst beschäftigt, um das dreiseitige Schreiben inhaltlich vollständig zu erfassen. Gerade dieser Satz war für ihn aber entscheidend. Schlüsselsätze müssen klar und verständlich formuliert sein. So können Unsicherheiten und damit verbunden Ängste, die sich wiederum in Aggression gegen aussen richten, verhindert werden.

# Was muss ich tun damit mein Vertrag verlängert wird? Habe ich keinen Kündigungsschutz?

## 5

Wie bereits eingangs des Berichts erwähnt, beschäftigen uns vermehrt personalinterne Beschwerdefälle. Hierbei handelt es sich oft um Mitarbeitende, die über befristete Arbeitsverträge für Hilfskräfte angestellt sind. Es werden oft fehlende Wertschätzung, schlechter Teamgeist, mangelhafte vertikale und horizontale Kommunikation sowie fehlende Stabilität geltend gemacht. Immer wieder wurde auch über rechtliche Ansprüche diskutiert. Insgesamt stellen wir fest, dass die Unzufriedenheit mit diesen Verträgen hoch ist. Viel Zeit wird benötigt, um interne Gespräche zu führen, das Kerngeschäft – die Dienstleistung gegen aussen – kann rasch an Effizienz verlieren.

## Erwägungen

Gemäss Personalverordnung des Kantons Zug können Personen über einen Arbeitsvertrag für Hilfskräfte angestellt werden. Dies (nur) bei einem ausserordentlichen und vorübergehenden Arbeitsanfall. Diese Verträge werden deswegen in der Regel auf ein Jahr befristet ausgestellt, weil sie ja eben gerade einen vorübergehenden Arbeitsanfall abdecken sollen. Hier ist zum Beispiel an die Ukraine Krise zu denken. Es war und ist schwer abzuschätzen, wie lange diese Flüchtlingswelle andauern wird und wie viele neue Stellen geschaffen werden müssen. Arbeitsverträge für Hilfskräfte können deshalb in Ausnahmesituationen greifen, längerfristig geplante Anstellungen müssen aber über den ordentlichen Budgetprozess beantragt und bewilligt werden; nur so ist ein Stellenplan auch transparent.

Arbeitsverträge für Hilfskräfte benachteiligen die Mitarbeitenden nicht nur in rechtlicher Hinsicht (beschränkte Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, weniger Ferien, keine Familienzulagen, kein Kündigungsschutz), sie belasten auch ein Team. Die Unsicherheit über eine mögliche Verlängerung kann beispielsweise zu gegenseitigem unschönem Konkurrenzverhalten führen. Weiter ist aufgrund der unsicheren Anstellung die Motivation, sich in die Materie einzuarbeiten, verringert. Gut qualifizierte Fachkräfte lassen sich ungern über einen Arbeitsvertrag für Hilfskräfte anstellen. Neue Fachkräfte zu finden, dürfte somit erschwert sein. Häufig wird dieses Anstellungsverhältnis auch mit fehlender Wertschätzung in Verbindung gebracht. Von Seiten der Vorgesetzten besteht faktisch auch keine Begründungspflicht, wenn ein solches Vertragsverhältnis nicht verlängert wird. Dies erschwert eine offene und transparente Kommunikation – die Furcht vor einer Nichtverlängerung des Vertragsverhältnisses kann eine konstruktive Gesprächskultur verunmöglichen.

Die rechtlichen Voraussetzungen für einen Anstellungsvertrag für Hilfskräfte sind deswegen restriktiv formuliert – dies zu Recht, wie die oben umschriebenen Folgen zeigen. Jedes einzelne Vertragsverhältnis ist deswegen auch bei einer Verlängerung immer wieder auf seine rechtliche Zulässigkeit zu überprüfen.

## ERLÄUTERUNGEN ZUR STATISTIK

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 38.3% (Vorjahr 47.0%); bei den Gemeinden bei 23.5% (25.6%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 7.4% (6.0%). Die restlichen Prozente verteilen sich auf die internen Fälle beim Kanton, den Gemeinden und den Trägern öffentlicher Aufgaben.

Kantonal fallen die Beschwerden schwergewichtig bei der Sicherheitsdirektion (Polizei, Amt für Migration) und der Direktion des Innern (Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB) an. In diesen Abteilungen und Ämtern ist die Intensität der Kontakte mit der Bevölkerung gross und häufig werden existentielle Interessen berührt. Das Potenzial für Unzufriedenheit und Unsicherheit ist dementsprechend höher.

Auf Gemeindeebene beschäftigen uns 2023 Beschwerden, die das Sozialhilferecht und den Schulbereich betreffen am häufigsten.

Im Berichtsjahr haben wir mit zehn pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen. Es sind 162 (Vorjahr 166) neue Fälle eingegangen. Von den zahlreichen telefonischen Anfragen haben wir deren 81 (Vorjahr 65) protokolliert. Acht (zehn) pendente Fälle werden auf das neue Berichtsjahr übertragen.

Statistik	2023		2022		2021		2020	
<b>Fälle</b>								
Total der eingegangenen Fälle	<b>162</b>		<b>166</b>		<b>172</b>		<b>175</b>	
Pendenzen aus dem Vorjahr	10		9		12		8	
erledigt	164		165		175		171	
pendent (per 31.12.)	8		10		9		12	
<b>Personen</b>								
Frauen	62	38.3%	74	44.6%	64	37.2%	70	40.0%
Männer	77	47.4%	79	47.6%	91	52.9%	80	45.7%
Paare/Familien	10	6.2%	7	4.2%	10	5.8%	15	8.6%
juristische Personen/Gruppe	9	5.6%	4	2.4%	7	4.1%	6	3.4%
Verwaltung	4	2.5%	2	1.2%	0	0.0%	4	2.3%
	<b>162</b>	<b>100.0%</b>	<b>166</b>	<b>100.0%</b>	<b>172</b>	<b>100.0%</b>	<b>175</b>	<b>100.0%</b>
<b>Alter</b>								
Minderjährige	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
18-24	2	1.4%	3	2.0%	7	4.5%	4	2.7%
25-34	17	12.2%	12	7.8%	15	9.7%	21	14.0%
35-44	34	24.5%	36	23.5%	34	21.9%	34	22.7%
45-54	37	26.6%	49	32.0%	34	21.9%	41	27.3%
55-64	40	28.8%	35	22.9%	39	25.2%	35	23.2%
65 und darüber	8	5.8%	18	11.8%	26	16.8%	14	9.3%
	<b>*139</b>	<b>100.0%</b>	<b>*153</b>	<b>100.0%</b>	<b>*155</b>	<b>100.0%</b>	<b>*150</b>	<b>100.0%</b>
<b>Nationalität</b>								
Schweizerinnen/Schweizer	104	74.8%	122	79.7%	124	80%	123	82%
Ausländerinnen/Ausländer	35	25.2%	31	20.3%	31	20%	27	18%
	<b>**139</b>	<b>100.0%</b>	<b>**153</b>	<b>100.0%</b>	<b>**155</b>	<b>100.0%</b>	<b>**150</b>	<b>100.0%</b>
<b>Wohnort/Sitz</b>								
innerhalb Kanton Zug	125		133		136		136	
ausserhalb Kanton Zug	37		33		36		39	
	<b>162</b>		<b>166</b>		<b>172</b>		<b>175</b>	

\* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

\*\* Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2023		2022		2021		2020	
<b>Beteiligte/Konfliktart</b>								
Konflikte mit kantonalen Stellen	62	38.3%	79	47.0%	79	45.9%	69	38.8%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	2	1.2%	3	1.8%	6	3.5%	2	1.1%
Konflikte mit Gemeinden	38	23.5%	43	25.6%	44	25.6%	32	18.0%
Verwaltungsinterne Konflikte	40	24.6%	26	15.4%	25	14.5%	43	24.2%
Unzuständigkeit	3	1.9%	1	0.6%	1	0.6%	4	2.2%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	12	7.4%	10	6.0%	9	5.2%	16	9.0%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	5	3.1%	6	3.6%	8	4.7%	12	6.7%
	<b>162</b>	<b>100.0%</b>	<b>*168</b>	<b>100.0%</b>	<b>172</b>	<b>100.0%</b>	<b>**178</b>	<b>100.0%</b>
<b>Vermittlungstätigkeit</b>								
Besprechungen mit Ratsuchenden	168		181		191		164	
Augenscheine vor Ort	0		0		1		0	
Protokollierte Besprechungen und Telefonate mit Verwaltungsstellen	129		115		120		136	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	8		6		8		7	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	181		204		188		206	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	11		22		27		25	
<b>Erledigungsart</b>								
mittels Beratung	77	47.0%	81	49.1%	89	50.9%	86	50.3%
nach Beratung mit Verwaltung	87	53.0%	84	50.9%	86	49.1%	85	49.7%
	<b>164</b>	<b>100.0%</b>	<b>165</b>	<b>100.0%</b>	<b>175</b>	<b>100.0%</b>	<b>171</b>	<b>100.0%</b>
<b>Anfragen</b>								
von Privaten	81		70		110		128	
von Verwaltung/Behörde	5		5		4		6	
	<b>86</b>		<b>75</b>		<b>114</b>		<b>134</b>	

\* Zwei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

\*\* Drei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2023		2022		2021		2020	
<b>Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden</b>								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	2		3		6		2	
Behörden allgemein	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%
Direktion des Innern	16	13.9%	17	14.7%	14	11.3%	12	8.8%
Direktion für Bildung und Kultur	2	1.7%	2	1.7%	3	2.4%	0	0.0%
Volkswirtschaftsdirektion	7	6.1%	11	9.5%	10	8.1%	10	7.3%
Baudirektion	3	2.6%	5	4.3%	4	3.3%	6	4.4%
Sicherheitsdirektion	24	20.9%	20	17.1%	23	18.5%	23	16.8%
Gesundheitsdirektion	6	5.2%	13	11.2%	21	16.9%	11	8.0%
Finanzdirektion	3	2.6%	7	6.0%	7	5.6%	7	5.1%
Verwaltungsinterne Fälle	34	29.6%	17	14.7%	22	17.7%	37	27.0%
Träger kant. Aufgaben extern	12	10.4%	11	9.5%	9	7.3%	16	11.7%
Träger kant. Aufgaben intern	5	4.3%	6	5.2%	8	6.5%	12	8.8%
Rechtspflege:								
- Gerichte	1	0.9%	5	4.3%	3	2.4%	1	0.7%
- Strafuntersuchungsbehörden	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%	2	1.4%
<b>Total*</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>	<b>116</b>	<b>100.0%</b>	<b>124</b>	<b>100.0%</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>

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

Statistik	2023		2022		2021		2020	
<b>Beteiligte Gemeinden</b>								
Fälle mit Beteiligung Kanton	2		3		6		2	
Zug	10	21.8%	10	18.2%	13	24.4%	6	15.0%
Oberägeri	2	4.3%	5	9.1%	0	0.0%	1	2.5%
Unterägeri	4	8.7%	1	1.8%	1	1.9%	6	15.0%
Menzingen	2	4.3%	4	7.3%	2	3.8%	1	2.5%
Baar	10	21.8%	13	23.6%	9	17.0%	5	12.5%
Cham	5	10.9%	4	7.3%	7	13.2%	6	15.0%
Hünenberg	2	4.3%	2	3.6%	9	17.0%	1	2.5%
Steinhausen	4	8.7%	2	3.6%	4	7.5%	4	10.0%
Risch	1	2.2%	2	3.6%	2	3.8%	2	5.0%
Walchwil	0	0.0%	1	1.8%	2	3.8%	1	2.5%
Neuheim	0	0.0%	2	3.6%	1	1.9%	1	2.5%
Verwaltungsinterne Fälle	6	13.0%	9	16.5%	3	5.7%	6	15.0%
<b>Total*</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	<b>55</b>	<b>100.0%</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>
<b>nach Abteilung</b>								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	15	37.5%	18	39.2%	14	28.0%	14	41.1%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	3	7.5%	10	21.8%	12	24.0%	4	11.8%
Schule	12	30.0%	6	13.0%	5	10.0%	4	11.8%
Betreibungssachen	0	0.0%	3	6.5%	1	2.0%	3	8.8%
Erbsachen	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	4	10.0%	2	4.3%	8	16.0%	2	5.9%
Diverses	4	10.0%	4	8.7%	7	14.0%	5	14.7%
Bürgergemeinde	1	2.5%	3	6.5%	2	4.0%	2	5.9%
Korporation	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

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

## KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2023

### AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Stört sich an mangelhafter Information durch Ausgleichskasse und kundenunfreundlichem Empfang

Beschwert sich über Rückforderung von Ergänzungsleistungen im Zusammenhang mit einer ausgeschlagenen Erbschaft, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Unverständnis für Rückforderung von Ergänzungsleistungen, bittet um rechtliche Abklärung, Vorwurf der schlechten Betreuung durch Sozialdienst

Beschwert sich über schlechte Zusammenarbeit mit Invalidenversicherung (IV) im Zusammenhang mit Integrationsmassnahmen, vermisst Information über den Verfahrensstand, wünscht Vermittlung

### Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Beschwert sich über Regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV), Intensivsprachkurs werde zu Unrecht verweigert, Frage nach Rechtmässigkeit und Wunsch für Vermittlung

Arbeitslosenkasse verweigert Taggelder, vermisst Erklärung, bittet um Abklärung und Intervention

Unzufrieden mit Arbeitsmarktmassnahme, profitiere in keiner Weise, sei nicht zielführend, Frage nach Recht- und Verhältnismässigkeit, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über schon länger zurückliegende unbefriedigende Betreuung beim RAV und den damaligen Berater

Gesuch für Sonntagsarbeit werde nicht bewilligt, dies obwohl seit Jahren immer bewilligt, empfindet dies als willkürlich und unverständlich, bittet um Vermittlung

Beschwerde über Einstellung der Arbeitslosentaggelder, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit und Rat für weiteres Vorgehen

## Betreibungsämter (kommunal), Konkurs- und Handelsregisteramt

Vermutet ein Umgehungsgeschäft des ehemaligen Arbeitgebers, beschwert sich über fehlende Reaktion des Handelsregisteramtes bei entsprechender Meldung, bittet um Abklärung

Beschwert sich über fehlende Information betreffend rechtliche Grundlagen im Konkursverfahren und ungenügende Kommunikation, bittet um Vermittlung

Stört sich an einer Gebühr des Handelsregisteramtes für Mehraufwand, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Beschwert sich über Dauer des Konkursverfahrens, das seit mehr als sieben Jahren hängig ist, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit

## Bau

Unzufrieden mit der gemeindlichen Baubehörde betreffend einer geltend gemachten widerrechtlichen Nutzung von Räumen in einer Stockwerkeigentümergeinschaft

Fühlt sich als Hauseigentümerin von den bestehenden Bauplänen verschiedener öffentlicher und privater Akteure im Quartier überfordert, Frage nach Vorgehensweise und rechtlichen Beschwerdemöglichkeiten

Mehrere Parteien sind unzufrieden mit der Informationspolitik des Kantons im Zusammenhang mit Strassenbauprojekt, stören sich an Androhung einer Enteignung, Bitte um Vermittlung

Beschwert sich über kommunale Behörde in Bezug auf fehlende Durchsetzung von Auflagen und Bewilligungen bei Gastrobetrieben

Unverständnis bezüglich baulicher Auflagen seitens Kanton, Frage der Verhältnis- und Rechtmässigkeit, bittet um Abklärungen

Vorwurf an Kanton, durch Bautätigkeit an Kantonsstrasse seien Wasserschäden in seiner Liegenschaft entstanden, er werde nicht gehört, bittet um Vermittlung

## Bürgerrecht / Aufenthalt / Einwohnerkontrolle / Migration

Familiennachzug werde aufgrund unkorrekter Schreiben anderer Ämter verweigert, bittet um Beratung und Vermittlung

Kann sich aufgrund fehlender Wohnung und damit fehlender Wohnadresse nicht bei Gemeinde anmelden, bittet um Unterstützung

Gemeinde verweigert aufgrund fehlender Wohnung und somit fehlender Wohnadresse Anmeldung, dies obwohl letzter Wohnsitz in der Gemeinde war, Sozialdienst leiste keine entsprechende Unterstützung, bittet um Vermittlung

Entzug der Niederlassungsbewilligung werde angedroht, Ausweis sei provisorisch eingezogen worden, bittet um rechtliche Beratung und Intervention

Wird zwischen Einwohnerkontrolle und Amt für Migration hin- und hergeschoben, niemand will zuständig sein, bittet um Intervention und Klärung der Zuständigkeit

Beschwert sich über fehlende Verlängerung der Niederlassungsbewilligung, bittet um Vermittlung

Stört sich an anfänglich verweigerter und dann befristeter Anmeldung durch die Einwohnerkontrolle aufgrund unklarem Mietvertragsverhältnis, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Fragen bezüglich Verweigerung einer Anmeldung nach Rückkehr aus dem Ausland, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über drohenden Verlust der Niederlassungsbewilligung mangels Integrationsvoraussetzungen, bittet um Vermittlung

Beschwert sich als britischer Staatsangehöriger über die kantonale Auslegung des Freizügigkeitsabkommens, fühlt sich diskriminiert, bittet um Abklärung und Vermittlung

## Diverse

Fühlt sich als ehemals politisch tätige Person durch Absender von Mails bedroht, wünscht Beratung und Gespräch mit Absender

Beschwert sich über verweigerte Akteneinsicht bei der Behörde, Frage nach Rechtmässigkeit und Bitte um Vermittlung

Macht ungültigen Gemeinderatsbeschluss sowie Befangenheit einzelner Gemeinderäte geltend, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Stört sich an einseitiger Vertragsänderung durch die WWZ zur Nutzung von Fernwärme, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Beschwert sich darüber, dass er als obhutsberechtigter Elternteil den Passantrag seines bei der Mutter lebenden Kindes nicht unterschreiben muss, macht Diskriminierung geltend und bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit

Fühlt sich nach einem Brand von der Gebäudeversicherung missverstanden und beschwert sich über mangelhafte Kommunikation, bittet um Vermittlung

Vorwurf an Gemeinde, Aufträge ohne Ausschreibung zu vergeben und zudem Ausstandsregeln nicht zu beachten

Vorwurf der diskriminierenden, unsachgemässen Behandlung durch einen Arzt im Spital, Vorwurf der mangelnden Qualitätskontrolle

Bittet um Vermittlung in einem langjährigen, komplexen Verfahren mit verschiedenen beteiligten Behörden

Vorwurf gegenüber Gemeinde, Kind eigenmächtig und ohne ihr Einverständnis fremdplatziert zu haben, Frage nach Möglichkeit einer Entschädigung und Wiedergutmachung, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Busse und zweifelt an der Verhältnis- und Rechtmässigkeit des staatlichen Vorgehens

## Gesundheit / Alter

Beschwert sich über Pflegemisststände in einem Altersheim, macht unter anderem mangelnde Betreuung geltend, Frage nach Interventionsmöglichkeiten

Erlebt Auflagen von Kanton im Zusammenhang mit der Ausübung als Therapeut als Schikane und zweifelt an Rechtmässigkeit, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über ungenügende Information im Kantonsspital, Angehörige von Patienten und Patientinnen würden nicht informiert, es würden Entscheide gefällt, die nicht abgesprochen seien

Beschwert sich über unfreundliche und fehlende Kommunikation seitens Kantonsspital, spitalinterne Beschwerdestelle sei befangen und unterstütze wenig, wünscht Beratung

Unzufrieden mit Behandlung und Betreuung der dementen Mutter im Pflegeheim, befürchtet Sanktionen bei Reklamation, Frage nach Vorgehen und der Möglichkeit einer Vermittlung

Kündigung des Mietvertrages durch Altersheim, keine Anschlusslösung, Frage nach Recht- und Verhältnismässigkeit dieses Vorgehens

## Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Konflikt mit der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) betreffend Vorsorgeauftrag der Mutter, bittet um Abklärung

Beanstandet, dass die Beiständin des erwachsenen Sohnes ihr keine Auskunft erteilt, Frage der Rechtmässigkeit

Habe als Vater keinen Kontakt zum Kind, Vorwurf gegenüber dem Beistand, ihn nicht zu unterstützen, werde als Vater übergangen und nicht ernst genommen, bittet um Vermittlung

Vorwurf an die KESB, sie unterstütze ihn nicht in seinen Bemühungen bezüglich seines nicht stattfindenden Besuchsrechts, Vorwurf der Untätigkeit

Unzufrieden mit Beistand, erhalte keine Informationen über seine finanzielle Situation und müsse, trotz Vermögen, mit wenig Geld auskommen, bittet um Vermittlung

Vorwurf gegenüber Beistandsperson, keine Informationen über finanzielle Belange zu geben, beschwert sich grundsätzlich über mangelhafte Kommunikation und Erreichbarkeit der Beistandsperson

Konflikt mit Beistandsperson in verschiedenen Erbschaftsfragen

Vorwurf gegenüber Beistandsperson auf Wunsch das monatliche Sackgeld zu kürzen, nicht einzugehen, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Beistandsperson seines Sohnes, schlechte Sachverhaltskenntnis, schlechte Erreichbarkeit und Parteilichkeit, bittet um Vermittlungsgespräch

Befindet sich in einem hängigen Scheidungsverfahren und hat Tochter seit über einem Jahr nicht mehr gesehen, beschwert sich über KESB, bittet um Vermittlung

Unzufrieden mit der Arbeit der KESB im Zusammenhang mit dem Mandat für ein Familienmitglied, wünscht Beratung und Abklärung von rechtlichen Möglichkeiten

Gesuch um Aufhebung der freiwilligen Beistandschaft werde nicht ernst genommen, bittet um Beratung betreffend weiteres Vorgehen

Anhaltender Konflikt mit KESB, Vorwurf der Untätigkeit

## Schule / Ausbildung

Nicht einverstanden mit Vorgehen der Schule bezüglich Sonderschulung ihres Kindes, fühlen sich unverstanden und abgeschoben, bitten um Vermittlung

Vermisst bei der Schule geeignete Integrationsmassnahmen für das Kind und transparente Kommunikation, bittet um Vermittlung

Macht mangelnde Integration der Tochter in die Klasse geltend, Tochter werde nicht genügend unterstützt und fragwürdig sanktioniert, fühlt sich gezwungen auf eine Privatschule auszuweichen, bittet um Vermittlung

Vorwurf gegenüber Schule, dass Mobbing-situation ignoriert werde, vermisst Integrationswille von Seiten der Schule, fühle sich in eine Privatschule gedrängt

Frage nach Verhältnismässigkeit einer im Raum stehenden Strafanzeige durch die Schule, dies trotz Widerspruch der beteiligten Eltern, bittet um Abklärung

Beschwert sich über mangelhafte Reaktion der Schulleitung bei Vorwurf gegenüber Klassenlehrperson, das Kind geschlagen zu haben, bittet um Intervention

Vorwurf der unverhältnismässigen Reaktion der Schule bei Konflikt zwischen Schülerinnen, Frage nach Angemessenheit und Rechtmässigkeit

Nicht einverstanden mit Lernzielvereinbarungen bei Klassenrepetition, beschwert sich über mangelnde Kommunikation der Schulleitung, fühle sich nicht gehört

Vorwurf an die Schule, nichts gegen lange bekanntes Mobbing unternommen zu haben, ein massiver Vorfall werde nicht ernst genommen, fühlt sich schlecht informiert und ausgeschlossen

Kind werde gemobbt, Schule schaue weg, sie werde nicht angehört, Kind habe hohen Leidensdruck, bittet um Vermittlung

Bemängelt intransparentes Bewertungssystem an der Kantonsschule bei den mündlichen Noten, sieht die Gefahr einer Diskriminierung bei ausländischem Akzent

Beschwert sich über Verhalten einer Lehrperson gegenüber Kind, empfindet dies als ungerecht und unverhältnismässig, teilweise rassistisch, bittet um Vermittlung

Macht übergriffiges Verhalten einer Lehrperson gegenüber Kind geltend, Vorwurf an Schule, nicht hinzuschauen

Beschwert sich über Umgang mit Mobbing in der Klasse, Klassenlehrperson sage selbst sie sei überfordert, Frage nach der Rechtmässigkeit eines angedrohten Schulverweises

Junger Klientin werde der Praktikumsplatz gekündigt, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens, wünscht Beratung für weiteres Vorgehen

## Sozialhilfe / Sozialdienst

Leidet nach Wechsel von Zuständigkeiten des Sozialdienstes unter starkem Druck und beschwert sich über Kommunikation, fühlt sich zu Unrecht sanktioniert, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Willkür, Leistungskürzungen würden nicht korrekt verfügt, er lebe weit unter dem Existenzminimum, bittet um Intervention

Beschwert sich über mangelhafte Unterstützung durch den Sozialdienst, werde überhaupt nicht betreut, erhalte zu wenig Geld, bittet um Überprüfung und Vermittlung

Vermisst persönliche Unterstützung durch Sozialdienst in einer akuten, aber zeitlich begrenzten gesundheitlichen Notlage, fühle sich auch wirtschaftlich im Stich gelassen, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über mangelhafte Betreuung und unverständliche Kommunikation durch Sozialdienst, beschwert sich über mangelnde Zeit des Sozialdienstes

Diverse Probleme mit Sozialdienst in Bezug auf finanzielle Unterstützung, offene Zahnarztkosten und Auslagen für den Öffentlichen Verkehr sowie anderes, bittet um Abklärung und Vermittlung

Sozialdienst habe einfach die letzten zwei Mietzinse nicht beglichen, fürchtet Verlust der Wohnung, bittet um Vermittlung

Vorwurf gegenüber Sozialdienst, finanziell dringend benötigte Unterstützung durch überspitzten Formalismus und ineffizientes Vorgehen zu verzögern, bittet um Intervention

Fühlt sich im Hinblick auf anstehende Besprechung beim Sozialdienst unsicher, bittet um Klärung von offenen Fragen und Beratung

Fühlt sich durch diverse Auflagen schikaniert, Vorwurf, dass schlechte psychische Verfassung nicht genügend berücksichtigt werde, bittet um Vermittlung

Gerät nach Rückkehr aus dem Ausland in finanzielle Not durch länger dauernde Verwaltungshandlungen, bittet um Intervention und Koordination der verschiedenen Verfahren

Beschwert sich über mehrfach verspätete finanzielle Überweisungen durch Sozialdienst, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens und Interventionsmöglichkeiten

Bittet um Vermittlung im Zusammenhang mit einer Abzahlungsvereinbarung mit der Gemeinde, dies bei sehr knappen finanziellen Verhältnissen

Unsicherheit in Bezug auf Anspruch der Kinderzulagen und Koordination durch Sozialhilfe, erhalte von keiner Stelle eine schlüssige Antwort, bittet um Abklärung

Diverse Differenzen mit Sozialdienst, versteht Budgetberechnung nicht, wünscht Wechsel der Betreuungsperson, bittet um Vermittlung

## Kant. Sozialdienst Asyl

Aktuelle Wohnung passe aufgrund von gesundheitlichen Problemen nicht, Bitte nach Wohnungswechsel werde nicht gehört, bittet um Intervention

Als alleinerziehende Mutter von zwei Kindern beschwert sie sich über schwierige Wohnsituation, vermisst Unterstützung bei Wohnungssuche, Kündigung sei bereits ausgesprochen, bittet um Intervention

## Steuern

Beschwert sich über kundenunfreundliche Behandlung durch sachbearbeitende Person, es werde anstelle einer konkreten Antwort pauschal auf Google-Suche verwiesen, bittet um Rückmeldung bei den Behörden

Unsicher bezüglich Entscheids der Steuerverwaltung, versteht Rechtsmittelbelehrung nicht, erhalte keine Auskunft, bittet um Beratung

Beschwert sich über Ungereimtheiten und Verzögerungen im Zusammenhang mit Erbschaftssteuern, bittet um Vermittlung

## Verkehr

Beschwert sich über Weigerung des Strassenverkehrsamtes sein Auto auf Firmenadresse zu registrieren, dies weil private Wohnadresse nicht angegeben wird, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Befürchtet Befangenheit von Experten bei dritter Fahrprüfung, Fragen zu Ablauf der Fahrprüfung, bittet um Abklärung

Wünscht im Zusammenhang mit einer Auflage des Strassenverkehrsamtes Beratung und Abklärung der Rechtmässigkeit

Unsicher bezüglich Nichterteilung einer befristeten Fahrzeugbewilligung, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit und um Intervention

## Verwaltungsinterne Konflikte

Arbeitet beim Kanton als Hilfskraft, drohender Stellenverlust, bittet um Beratung betreffend Auflösungsvereinbarung

Wünscht sich Beratung als Mitarbeiterin der Verwaltung betreffend Umgang mit einer anspruchsvollen, teilweise aggressiven Person, fühlt sich bedroht

Fühlt sich in langjährigem Arbeitsverhältnis durch Kolleginnen/Kollegen und Vorgesetzten gemobbt, Frage nach Vorgehensmöglichkeiten und Kündigungsmodalitäten

Arbeitet beim Kanton als Hilfskraft, drohender Stellenverlust, Frage nach Rechtmässigkeit der angedrohten vorzeitigen Vertragsauflösung

Unsicherheit wegen bevorstehender Änderungskündigung, Vorwurf der respektlosen Kommunikation durch Vorgesetzten, Frage nach Rechtmässigkeit

Mehrere Mitarbeiter aus gleichem Team beschwerten sich über neue Leitung, Vorwurf der fehlenden Wertschätzung und Etablierung einer Angstkultur, Frage nach möglichem Vorgehen

Zugesagte Teilzeitstelle nach Mutterschaftsurlaub werde nun doch abgelehnt, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Befristeter Arbeitsvertrag werde trotz laufender Ausbildung und entgegen früheren Zusicherungen nicht verlängert, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens und Handlungsmöglichkeiten

Befristeter Arbeitsvertrag werde nicht verlängert, dies trotz mündlicher Zusicherung, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Trotz Zusicherung einer Festanstellung werde nun Arbeitsverhältnis bei befristetem Vertrag nicht verlängert, Frage nach Rechtmässigkeit und Wunsch um Vermittlung

Frage nach Rechtmässigkeit der Kündigung des Arbeitsverhältnisses als Hilfskraft sowie weitere arbeitsrechtliche Fragen, beschwert sich über fehlende, transparente Kommunikation

Beschwert sich über Auflösung eines Hilfskraftvertrages und macht ausstehende Lohnzahlungen geltend, bittet um Abklärung

Zweifel an Handhabung der Arbeitszeiterfassung bei Teilzeitanstellung, stört sich an Widersprüchen und bittet um Abklärung der rechtlichen Situation

Beschwert sich über schlecht nachvollziehbare und widersprüchliche Kommunikation bei anstehender Pensionierung, bittet um Abklärung

Vorwurf der Untätigkeit und fehlendem Interesse des Stiftungsrates, Kritik und Zweifel an neu geschaffenem Spesenreglement für Stiftungsratsmitglieder, wünscht Beratung und Abklärung der Rechtmässigkeit

Wirft vorgesetzter Person fehlende Führungsqualität und widersprüchliche Kommunikation vor, verliere viel Zeit deswegen, bittet um Intervention

Fühlt sich von Arbeitskolleginnen ungerecht behandelt. Vorgesetzte Person unterstütze sie nicht, sehr belastende Situation, wünscht Abklärung der rechtlichen Möglichkeiten

Seit zwei Jahren Hilfskraftvertrag, Festanstellung werde nun verweigert aufgrund von krankheitsbedingten Absenzen, Frage nach Rechtmässigkeit, unzufrieden mit Kommunikationsstil der vorgesetzten Person

Befürchtet Stellenverlust nach erneuter Reorganisation des Arbeitsplatzes, beschwert sich über intransparente Kommunikation und fehlende Wertschätzung, wünscht Beratung bezüglich Kündigungsmöglichkeit

Leidet unter schlechten Arbeitsbedingungen, fühlt sich von Vorgesetzten nicht gehört und nicht wertgeschätzt, beschwert sich über mangelhafte Kommunikation

Beschwert sich über mangelhafte Führung, widersprüchliche Kommunikation und entsprechend schlechtes Arbeitsklima, wünscht Beratung betreffend Kündigungsmöglichkeiten

Unzufrieden mit Anstellung im Hilfskraftvertrag, vermisst Sicherheit und beschwert sich über schlechtere sozialversicherungsrechtliche Leistungen, bezweifelt Rechtmässigkeit eines Hilfskraftvertrages gegenüber einer regulären Anstellung

Anstellung seit drei Jahren mit Hilfskraftvertrag, unzufrieden mit dieser Lösung, bittet um Abklärung der Notwendigkeit eines Hilfskraftvertrages anstelle einer regulären Anstellung, beruft sich auf die Rechtsgleichheit

Erhebt Vorwürfe bezüglich diverser Vorkommnisse im Amt, welche bewusst nicht geklärt würden und macht mangelhafte Budgetkontrolle geltend

Macht Mängel in der Budgetkontrolle geltend, bittet um ein Vermittlungsgespräch

Werde als Frau am Arbeitsplatz diskriminiert, fühlt sich nicht mehr wohl, wünscht Beratung hinsichtlich der Möglichkeiten gegen die vermutete Diskriminierung vorzugehen

Lohnanstieg werde zu Unrecht verweigert, Frage nach Rechtmässigkeit und Angemessenheit

Sorgt sich um das Wohlergehen einer Arbeitskollegin aufgrund von Problemen am Arbeitsplatz und im Privatleben, erlebt die Arbeitskollegin als potentiell gefährdet, bittet um Beratung betreffend weiteres Vorgehen

Verunsicherung über berufliche Zukunft aufgrund der Anstellung mit Hilfskraftvertrag, Frage nach rechtlichem Anspruch auf eine Festanstellung, beschwert sich über schlechteren Kündigungsschutz und schlechtere sozialversicherungsrechtliche Leistungen bei Hilfskraftvertrag

Aufgrund grosser Probleme am Arbeitsplatz mit vorgesetzter Person erfolgte Kündigung, nun werde er von Seiten des ehemaligen Arbeitgebers verleumdet, bittet um Beratung

Zwischenzeugnis werde verweigert, sie warte seit Monaten darauf, werde nicht gehört, Frage nach rechtlichen Möglichkeiten

Qualifizierter Mitarbeiter wird durch unzufriedenen Bürger massiv belästigt, bittet um Beratung

Leidet unter schlechter Stimmung im Team, Vorwurf gegenüber Leitung nicht zu reagieren, wünscht Beratung

Bitte um Beratung und Vermittlung bei einem Konflikt zwischen Mitarbeitenden

Vorwurf gegenüber vorgesetzter Person, sie als Frau zu diskriminieren und respektlos zu behandeln, Vorwurf der Überforderung mangels Fachkompetenz der vorgesetzten Person

Hat unerwartet Kündigung erhalten, wünscht Beratung betreffend Rechtmässigkeit oder Angemessenheit der Kündigung, beschwert sich über fehlende Kommunikation

Aufgrund fehlender Qualifikation der vorgesetzten Person Arbeitsüberlastung, keine Fehlerkultur, fürchtet Kündigung, bittet um Vermittlung

Vermisst transparente Kommunikation und Beständigkeit des Systems, Arbeit werde nicht wertgeschätzt, erwägt Kündigung und bittet um Vermittlung

Bitte (Verwaltung) um Moderation in einem internen Arbeitskonflikt

Unverständnis bezüglich Nichtverlängerung des Hilfskraftvertrages, dies trotz vorheriger anderslautender Zusage, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Beschwert sich über mangelnde Solidarität auf kantonaler Ebene gegenüber sozial schwächeren Personen. Sieht seine Kernaufgabe in der Unterstützung dieser Personen aufgrund fehlender günstiger Wohnungen in Frage gestellt, Frage nach Handlungsmöglichkeit

Unzufrieden mit Arbeitsklima, fühlt sich bezüglich Zuordnung der Referenzfunktion ungerecht behandelt, Frage nach Rechtmässigkeit und Interventionsmöglichkeiten

Nicht einverstanden mit Mitarbeiterbeurteilung, wünscht Beratung betreffend Rechtmässigkeit und Angemessenheit, gegebenenfalls Beschwerdemöglichkeit

Platzieren als Mitarbeitende in einer sozialen Institution, Beschwerde über Fachkräftemangel und entsprechende Überstunden, Kernaufgabe sei nicht mehr gewährleistet, Frage nach dem weiteren Vorgehen und Intervention

Unzufrieden mit der für ihn ungünstigen Auslegung einer Formulierung in einer Vereinbarung mit der vorgesetzten Person betreffend unverschuldeten Abbruch einer Weiterbildung, Bitte um rechtliche Abklärung

Arbeitgeberin verlangt nach Anerkennung des Anspruchs auf IV-Rente Rückzahlung von Kinderrenten, Frage nach Rechtmässigkeit

Beschwert sich über geringe Entschädigung als private Beistandsperson bei unterjährigem Auftragsverhältnis, Hinweis auf Systemmängel, bittet um Intervention

## Justiz

Habe verschiedene Probleme mit der Justiz, dies aufgrund seiner Haltung während Covid-19, wünscht Beratung

Vorwurf, durch Busse zu Unrecht bestraft worden zu sein, macht verschiedene Verfahrensmängel geltend, zweifelt an der Angemessenheit des Verhaltens der Behörde

## Zuger Polizei

Fühlt sich nach Nachbarstreitigkeit von Polizei diskriminiert und schikaniert, wünscht Möglichkeit einer Aussprache mit der Polizei

Beschwert sich darüber, dass auf Meldungen an die Zuger Polizei über das Kontaktformular keine Rückmeldung erfolge, unabhängig davon, ob das Anliegen behandelt werde oder nicht

Beschwert sich über Personenkontrolle, möchte Abklärung über Recht- und Verhältnismässigkeit

Beschwert sich über unverhältnismässigen Polizeieinsatz mit rechtswidriger Inhaftierung, Forderung einer Entschuldigung und Wiedergutmachung, bittet um Vermittlung

Vorwurf des unverhältnismässigen Vorgehens der Polizei in Bezug auf ein Bagatelldelikt bei einem Jugendlichen, Frage nach Verhältnis- und Rechtmässigkeit

Beschwert sich über unverhältnismässiges Vorgehen bei Polizeikontrolle und fehlende Sensibilität bzw. Schulung bezüglich Umgangs mit Menschen mit psychischer Belastung, wünscht Vermittlungsgespräch

Frage nach Rechtmässigkeit einer Polizeikontrolle auf der Autobahn im Kanton Luzern durch Zuger Polizei

Beschwert sich über langes Verfahren und mangelnde Information durch die Polizei betreffend einer Diebstahlanzeige, fühlt sich nicht ernst genommen

Zweifelt an Verhältnismässigkeit einer körperlichen Untersuchung bei seinem Sohn auf dem Polizeiposten, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Vorwurf der Diskriminierung durch die Polizei aufgrund seiner Nationalität

Beschwert sich über bürgerunfreundliches Verhalten der Zuger Polizei in Bezug auf Parkbusse infolge einer offensichtlichen Fehlereingabe bei Parkautomat

Beschwert sich über Hausdurchsuchung aufgrund eines Verdachts gegen minderjährigen Sohn ohne Information, erlebte die Hausdurchsuchung als unverhältnismässig und rufschädigend, bittet um Vermittlung

Beschwert sich darüber, dass Polizeikontrolle auf Nachfrage nicht begründet wurde und über anschliessend unfreundliche Behandlung am Telefon durch einen Mitarbeitenden der Zuger Polizei, wünscht Intervention

Fühlt sich durch Verhalten der Polizei und Kontaktverbot gegenüber der Verwaltung diskriminiert und provoziert, wünscht Intervention

