

Bericht 2024

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2024 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 das Geschäftsjahr 2024 zukommen.

Bernadette Zürcher, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2025

Geschätzte Leserinnen und Leser	5
Zwei konkrete Fälle	10
Personalinterne Fälle	17
Erläuterungen zur Statistik	20
Kurzbeschreibung Fälle 2024	25

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 für das Jahr 2024 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 mit immer neuen Fragestellungen konfrontiert und uns gleichzeitig einen fundierten Einblick in das Wirken der Verwaltung ermöglicht. Dies nicht zuletzt aufgrund des vollständigen Akteneinsichts- und Auskunftsrechts, das uns per Gesetz zusteht.

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.

Mit den einzelnen Direktionen fanden im Berichtsjahr wiederum verschiedene Kontakte statt. Mit der Zuger Polizei habe ich mich zweimal persönlich ausgetauscht. Zudem hatte ich die Gelegenheit, mich bei der Ausgleichskasse

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45

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

dem Gesamtteam vorzustellen. Ich konnte unsere Arbeit und unseren Auftrag erläutern. Im anschliessenden Austausch ging es unter anderem um die lange Verfahrensdauer und um den Ablauf bei den Gesuchen für eine individuelle Prämienverbilligung. Durch die Zunahme von psychischen Erkrankungen, die zu einer Arbeitsunfähigkeit führen, sind im internen Ablauf der Rentengesuche neue und zum Teil zeitaufwendigere Abläufe entstanden.

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

Anlässlich einer Dokumentation des Schweizer Fernsehens war die Zuger Ombudsstelle mit einem persönlichen Interview vertreten. Seitens Kanton Schaffhausen wurden wir angefragt, die Kommission zur Ausarbeitung eines Ombudsgesetzes zu begleiten. Der persönliche Einblick in diese Kommissionsarbeit war für mich lehrreich. Inhaltlich wurde intensiv über Sinn und Zweck einer Ombudsstelle diskutiert.

Aufgrund einiger zeitaufwendigen Beschwerden im Bereich der arbeitsmarktlchen Massnahmen bei Arbeitslosigkeit, fand ein persönlicher Austausch mit dem Leiter des Regionalen Arbeitsvermittlungszentrums (RAV) und mit dem Leiter des Vereins für Arbeitsmarktmassnahmen (VAM) statt. Hinzu kam eine persönliche Besichtigung der Halle 44. Schliesslich durfte ich mich auch noch dem gesamten Team des RAV vorstellen, dies verbunden mit einer Fragestunde.

Nachdem mir im Berichtsjahr gewisse Mängel bei der Aktenführung aufgefallen sind, suchte ich mit verschiedenen Amtsstellen den Kontakt, um auf diese Problematik hinzuweisen. Gleichzeitig fand ein Austausch mit dem Staatsarchiv statt. Das Staatsarchiv bietet Schulungen zur Frage der korrekten Aktenführung an. Die Ombudsstelle konnte so wiederum auf das Staatsarchiv verweisen, um dort von den entsprechenden Schulungen zu profitieren.

Mit der Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+) fand ein regelmässiger Austausch statt. Wir sind drei Mal persönlich zusammengekommen, zwei Mal per Zoom. Diese Treffen dienen unter anderem der Besprechung komplexer Beschwerdefälle, der Diskussion von Lösungsansätzen aber auch der kritischen Hinterfragung unserer eigenen Arbeit.

Eine Fortbildungsveranstaltung war ausschliesslich einem Urteil des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte (EGMR) gewidmet. Der EGMR stellte in einer Beschwerde einstimmig fest, dass die Schweiz mehrere Grundrechte verletzt hat und bestätigte den Vorwurf des Racial Profilings. Dieser Entscheid ist für die Ombudsstellen insofern von Bedeutung, als es sich bei einer Diskriminierungsbeschwerde um die Geltendmachung einer Grundrechtsverletzung handelt.

Im November nahm ich an einer Fortbildung zum Thema «Vom schwierigen Beschwerdeführer zum Querulanten» teil. In dieser Weiterbildung ging es um die Frage, wie man mit Personen umgeht, die zu Beginn zwar anspruchsvoll sind, mit der Zeit aber unrealistische Erwartungen entwickeln und so zu Querulanten werden. Dieses Phänomen tritt nicht nur bei uns auf, sondern wird auch für die Behörden immer problematischer. Diese Menschen brauchen viel Geduld und Zeit. In solchen Konstellationen ist zudem zu bedenken, dass die Mitarbeitenden ohne entsprechende psychologische Ausbildung mit psychisch belasteten Menschen umgehen müssen.

Eine schwierige Beschwerdeperson kann bei uns auf der Ombudsstelle zum Querulanten, zur Querulantin werden, wenn wir z. B. ihre rechtliche Einschätzung nicht teilen. Hier gilt es, klare Grenzen zu ziehen, nicht auf persönliche Angriffe einzugehen und somit professionell zu bleiben. Es liegt auf der Hand, dass dies besser gelingt, wenn die eigene Einschätzung fachlich fundiert ist. Es geht auf einer Ombudsstelle dabei immer um eine unabhängige Einschätzung, nicht um eine Rechtfertigung staatlichen Handelns. Dieser Standpunkt muss den Ratsuchenden immer wieder aufgezeigt werden.

Ich stelle immer wieder fest, dass in der Zuger Verwaltung ein enger Kontakt zur Bevölkerung besteht, dass Bürgerinnen und Bürger sich direkt an die jeweiligen Ämter wenden, das Gespräch suchen und dieses Gespräch ihnen auch gewährt wird. Das ist eine Qualität, kann aber bei Querulanten dazu führen, dass es schnell nicht mehr um den Konflikt, sondern um das Prinzip geht. Der Konflikt muss von diesen Personen bewirtschaftet werden, um nach wie vor im persönlichen Austausch bleiben zu können. Hier sind klare Grenzen zu ziehen. Insbesondere bei persönlichen Angriffen muss ein Gespräch sofort beendet werden. Jeder Dienstleistung sind Grenzen gesetzt. Respekt bezieht sich immer sowohl auf den Dienstleistenden als auch auf den Bürger oder die Bürgerin. Respekt ist eine Verpflichtung für beide Seiten.

Querulatorische Personen haben eine hohe Negativität; sie sind nicht in der Lage, diese Negativität zu beeinflussen. Damit verbunden ist eine geringe Frustrationstoleranz und ein schwaches Selbstwertgefühl. Entsprechend schnell sind sie verletzt. Gerade im persönlichen Austausch erfährt man viel über diese Personen. Anlässlich der Fortbildung haben wir festgestellt, dass Worte allein nur zu 7%, die Stimme zu 38% und die Mimik zu 55% aufgenommen werden. Wie wir unser Gegenüber verstehen, hängt also nicht nur von den Worten ab, sondern auch von anderen Umständen. Im persönlichen Austausch erlebe ich Menschen in der Regel ruhiger und vernünftiger als in der schriftlichen Korrespondenz.

Im Berichtsjahr wurde eine etwas geringere Anzahl interner Beschwerden verzeichnet als im Vorjahr. Da interne Beschwerden einen wichtigen Einblick in die Tätigkeit der Verwaltung darstellen, werden die Hauptbeschwerdepunkte in einem späteren Abschnitt detaillierter geschildert.

Ich kann mir im Kanton Zug keine Wohnung mehr leisten – ich lebe nun auf dem Campingplatz – wo kann ich mich anmelden?

1

Herr P bittet die Ombudsstelle um Unterstützung. Er ist 51 Jahre alt, geschieden und hat sein ganzes Leben im Kanton Zug verbracht. Aufgrund der finanziellen Belastung durch die Scheidung könne er sich keine Wohnung im Kanton mehr leisten. Er habe sich entschieden, auf einem Campingplatz zu wohnen, aber nun habe er festgestellt, dass dies nicht so einfach ist. An seinem letzten Wohnort habe er sich abgemeldet, weil er dort nicht mehr lebe. Nun werde ihm aber eine Neuanmeldung in der Gemeinde des Campingplatzes verweigert. Er verliere dadurch seine politischen Rechte, müsse aber weiterhin Steuern bezahlen. Er wolle im Kanton bleiben, um seine Kinder regelmässig zu sehen. Die letzte Wohnsitzgemeinde habe ihm geraten, sich auf einem ausserkantonalen Dauercamping niederzulassen, dort könne er sich auch anmelden. Bei diesem Camping gäbe es aber bereits eine Warteliste. Er fühle sich abgeschoben, sich nirgends anmelden zu können sei sehr belastend.

Herr L, 59 Jahre alt und ausgesteuert, lebt dauerhaft auf einem Parkplatz eines Freundes in einem voll ausgerüsteten Campingwagen. Dies schon seit einem halben Jahr. Er lebe von seinen bescheidenen Ersparnissen. Auch er dürfe sich nicht anmelden, seine letzte Wohnsitzgemeinde habe ihn nach drei Monaten nach unbekannt abgemeldet. Er sei seit Monaten auf der Suche nach einer bezahlbaren Wohnung, auch ein Zimmer in einer Wohngemeinschaft (WG) wäre für ihn in Ordnung, aber häufig würden da jüngere Leute bevorzugt. Seine politischen Rechte habe er verloren, aber er zahle weiterhin Steuern. Er betreue seine betagte Mutter, die im Kanton lebe. Er müsse somit in der Nähe sein.

Erwägungen

Der Wohnsitz einer Person wird je nach Sachverhalt anders definiert. Dies führt häufig zu Fragen und Unsicherheiten. In der Regel bleibt aber der steuerrechtliche Wohnsitz bestehen, bis ein neuer Wohnsitz begründet wird. Dies hat zur Folge, dass bei einer Abmeldung die Steuerpflicht weiterhin in der Gemeinde fortbesteht, bei der man zuletzt angemeldet war.

In Art. 3 Bst. b RHG (Registerharmonisierungsgesetz) wird der Begriff der Niederlassungsgemeinde definiert. In der Botschaft zum RHG wird dazu festgehalten, der Wohnsitz einer Person befinde sich nach Art. 23 ZGB (Schweizerisches Zivilgesetzbuch) dort, wo sich diese mit der Absicht dauernden Verbleibens aufhält. Die Niederlassung werde einerseits durch den Willen, sich an einem Ort dauerhaft niederzulassen, und andererseits durch den Ausdruck dieses Willens mit der effektiven Wohnsitznahme an diesem Ort definiert. Der Lebensmittelpunkt liegt im Allgemeinen dort, wo die Person übernachtet, von wo aus sie ihre familiären Beziehungen pflegt, die Freizeit verbringt und sich ihre persönlichen Effekten befinden.

Es erreichen uns fast täglich Anfragen und Beschwerden, die sich auf die Verfügbarkeit von bezahlbarem Wohnraum beziehen. Bürgerinnen und Bürger, die seit jeher im Kanton Zug ansässig sind, sehen sich mit besonderen Herausforderungen konfrontiert, wenn sie nicht in einen anderen Kanton ausweichen möchten. Sie sind auf der Suche nach alternativen Wohnformen, die es ihnen erlauben, im Kanton zu verbleiben. Dies ist zum einen auf ihr soziales Netz, ihre Familien und nicht selten auch ihre Arbeitsstelle zurückzuführen, die sich allesamt im Kanton befinden.

Eine Alternative stellt das Leben auf einem Dauercampingplatz dar. Nicht selten verbieten die Gemeinden, auf denen sich diese Dauercampingplätze befinden, nun aber eine Anmeldung. Die kurzfristige Vermietung von Campingplätzen erweist sich als lukrativ, während gleichzeitig ein Sozialhilferisiko vermieden werden soll, da bei einer Anmeldung bei finanzieller Bedürftigkeit ein Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe entsteht.

Die Rechtmässigkeit einer kommunalen Bestimmung, welche eine Anmeldung auf einem ganzjährig geöffneten Campingplatz verbietet, ist in Fällen, in denen eine Verlegung des Lebensmittelpunktes auf diesen Campingplatz erkennbar ist, fraglich. Es ist davon auszugehen, dass diese Bestimmung gegen Bundesrecht verstösst. In der Regel sind die Betroffenen jedoch weder willens noch finanziell in der Lage, diese Frage über einen längeren Zeitraum hinweg zu prozessieren.

Herr P wurde seitens der Gemeinde nach Goldau verwiesen, wo es einen Dauercampingplatz gebe. Auf Nachfrage von Herrn P wurde ihm mitgeteilt, dass dort bereits eine lange Warteliste bestehe.

Gemäss Art. 3 Abs. 1 Satz 1 des Bundesgesetzes über die politischen Rechte (BPR) ist die Ausübung dieser Rechte an den Ort gebunden, wo man tatsächlich lebt und angemeldet ist. Solange Herr P sich nicht anmelden kann, verliert er somit diese Rechte. Als mögliche Lösung könnte die Regelung von Satz 2 dieser Bestimmung herangezogen werden: Gemäss dieser Bestimmung ist es Fahrenden gestattet, in ihrer Heimatgemeinde abzustimmen.

In Bezug auf Herrn L, der auf einem Parkplatz in einem Wohnmobil lebt, ergeben sich neben der Wohnsitzfrage weitere Fragestellungen in den Bereichen Bauwesen, Umwelt und Gesundheit. In diesem Zusammenhang sind beispielsweise Nutzungsziffern einer Wohneinheit sowie die Einhaltung abwasserrechtlicher Vorschriften zu berücksichtigen. Diese zusätzlichen Hindernisse verunmöglichen faktisch die Wohnform, die sich Herr L ausgesucht hat. Er bewegt sich nun von einem Campingplatz zum anderen, angemeldet ist er nirgendwo.

In Anbetracht der hohen Wohnkosten sehen sich die Behörden mit einer zunehmenden Anzahl solcher Anfragen konfrontiert. Die in der Bundesverfassung verankerte Niederlassungsfreiheit findet ihre Grenzen im Mangel an erschwinglichem Wohnraum. In einigen Kantonen werden Sammelmeldestellen eingerichtet, um dieser Problematik zumindest zentral zu begegnen.

**Solange ich viel Steuern zahlte,
war ich im Kanton willkommen,
jetzt in meiner Arbeitslosigkeit will man
mich nur noch loswerden.**

2

Frau B ist 52 Jahre alt, hat als hochqualifizierte Finanzfachfrau gearbeitet und immer im Kanton Zug Steuern bezahlt. Sie hat sich beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum RAV gemeldet und erhofft sich Unterstützung in Form von kompetenter Beratung und geeigneten Integrationsmassnahmen. Sie war jahrelang als Finanzberaterin für Osteuropa und Russland tätig, doch aufgrund der Sanktionen ist diese Qualifikation nun hinfällig. So verlor sie ihre Stelle.

Ihr erster Kontakt mit der beratenden Person sei jedoch enttäuschend gewesen. Diese sei unvorbereitet gewesen und habe ihr bereits beim ersten Kontakt erklärt, dass eine Rückkehr zu ihrem ursprünglichen Gehalt nicht zu erwarten sei und sie auch eine schlechter bezahlte Tätigkeit annehmen müsse. Frau B sei in ein Seminar geschickt worden, das für junge Leute, die am Anfang ihrer Karriere stünden, geeignet sei. Sie selbst habe aber keinen Gewinn daraus gezogen. Die Seminarleitung habe dem RAV mitgeteilt, dass das Seminar für Frau B keinen Mehrwert bringe, trotzdem sei an der Teilnahme festgehalten worden.

Nach Abschluss des Seminars wurde Frau B die Halle 44 als neue arbeitsmarktliche Massnahme (AMM) angekündigt, wo sie in der Bibliothek oder in der Mosaikabteilung arbeiten könne. Ihr werde vor Ort Zeit für Bewerbungen eingeräumt und ein Raum mit mehreren Computern zur Verfügung gestellt, in dem sie ungestört arbeiten könne. Vor Ort stellte Frau B fest, dass das Internet nur unzureichend funktionierte. Eine Bewerbungsmappe zu erstellen oder gar ein Vorstellungsgespräch per Zoom zu führen, sei unter diesen Bedingungen unmöglich.

Sie sehe zudem keinen Mehrwert bei der Arbeit in der Mosaikabteilung oder in der Bibliothek. In der Bibliothek müsse sie Bücher einsortieren, in der Mosaikabteilung könne sie Bilder oder Skulpturen mit Mosaiksteinchen gestalten. Das RAV beharre nun darauf, dass sie eine Tagesstruktur brauche. Bei Weigerung in die Halle 44 zu gehen, drohe eine massive Kürzung ihrer Taggelder. Schliesslich habe sie sich gezwungen gesehen, sich ganz abzumelden. Der Druck, aber auch der zeitliche Aufwand, den die verschiedenen Integrationsmassnahmen für sie bedeuteten – und dies ohne für sie erkennbaren Mehrwert – war zu gross.

Auch Herr Z, ein weiterer Beschwerdeführer, ebenfalls hoch qualifiziert im Finanzsektor und 55 Jahre alt, hat sich viel von der Arbeitsvermittlung erhofft. Er habe aber festgestellt, dass es im Kanton Zug kaum geeignete AMM für Hochqualifizierte gebe. Beim RAV habe er schnell das Gefühl einer Sanktionskultur verspürt. Auch er habe einen arbeitsmarktlichen Einsatz absolviert. Auch in seinem Fall habe die Institutionsleitung die Nichteignung der Massnahme dem RAV mitgeteilt. Trotzdem sei daran festgehalten worden. Nach Abschluss der Massnahme sei er in der Velowerkstatt in der Halle 44 angemeldet worden, was schlussendlich dazu geführt habe, dass er sich wieder bei der Arbeitslosenkasse (ALK) abgemeldet habe. Die psychische Belastung sei die ganze Zeit zu gross gewesen.

Das RAV teilt auf Anfrage der Ombudsfrau mit, dass es tatsächlich zu wenig Plätze für hoch qualifizierte Versicherte im Finanzbereich gebe. Im Innopark für Englischsprechende gebe es eine Wartezeit von einem halben Jahr. Bei der Halle 44 gehe es häufig auch um die Prüfung der Vermittelbarkeit. Schlussendlich stehe es den Versicherten frei, sich jederzeit bei der ALK abzumelden. Vom Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) werde auch Druck gemacht. Jährlich müsse darüber Rechenschaft abgegeben werden, wie viele Versicherte wieder abgemeldet werden. Vom SECO werde aber nicht nach dem Grund der Abmeldung gefragt. Dieses Erfolgsranking unter den Kantonen übe Druck auf die Mitarbeitenden des RAV aus.

Anlässlich einer persönlichen Besichtigung der Halle 44 im Herbst des Berichtsjahres wurde der Ombudsfrau mitgeteilt, dass von den derzeit 75 Beschäftigten 15 Expatriates seien. Die Halle biete Platz für ca. 92 Versicherte. Die Zusammenarbeit mit diesen hochqualifizierten Versicherten gestalte sich in der Tat manchmal etwas schwierig, zumal die Halle 44 oft als Sanktion erlebt werde.

In einem persönlichen Gespräch mit der VAM-Leitung (Verein für Arbeitsmarktmassnahmen) und dem RAV-Leiter wurde aufgezeigt, dass der Kanton Zug seit 2022 eine englischsprachige AMM anbietet – die Nachfrage sei hoch. Es bestünden Wartezeiten bis zu einem halben Jahr. Die übrigen AMM würden vom Bund finanziert.

Erwägungen

Die Ombudsfrau stellt sowohl bei den Ratsuchenden als auch bei den RAV-Mitarbeitenden eine Unzufriedenheit mit der aktuellen Situation fest. Einige RAV-Mitarbeitende sehen keinen Mehrwert darin, die Halle 44 für hochqualifizierte Fachkräfte anzuordnen. Andere ordnen die Halle 44 regelmässig an, oft um die Vermittelbarkeit zu überprüfen oder um eine Tagesstruktur für die Betroffenen zu schaffen.

AMM bezwecken die Verbesserung der Vermittlungsfähigkeit von versicherten Personen auf dem Arbeitsmarkt. Bestehen erhebliche Zweifel, dass die Massnahme in Bezug auf die Vermittlungsfähigkeit der versicherten Person den gewünschten Nutzen bringt, kann die Teilnahme verweigert werden.

Die RAV-Beratenden sind frei, jederzeit die Wiedereingliederungsstrategie zu ändern. Wenn sie zur Auffassung gelangen, dass die Fortsetzung der AMM vernünftigerweise von der versicherten Person nicht verlangt werden kann, können sie entscheiden, dass die versicherte Person die Massnahme abbrechen darf. (Weisung SECO zum AVIG [Arbeitslosenversicherungsgesetz] vom 1. Januar 2024)

Im Gespräch mit den RAV-Beratenden stellt die Ombudsfrau fest, dass häufig tatsächlich Zweifel an der Vermittelbarkeit thematisiert wurden.

Die bloss verbal geäusserte Vermittlungsbereitschaft genügt tatsächlich nicht. Vielmehr muss sich die versicherte Person der öffentlichen Arbeitsvermittlung zur Verfügung stellen, jede zumutbare Arbeit annehmen und sich selbst intensiv um eine zumutbare Arbeit bemühen. Weiter muss sie an geeigneten Eingliederungsmassnahmen teilnehmen. Dies ergibt sich aus dem Grundsatz der Schadenminderungspflicht.

Bei offensichtlicher Vermittlungsunfähigkeit entscheidet die ALK; in zweifelhaften Fällen muss das Amt für Wirtschaft (AWA) entscheiden. Für die Annahme fehlender Vermittlungsbereitschaft bedarf es immer besonders qualifizierter Umstände (Weisung AVIG ALE/B219-B223 vom 1.7.2023). Ein blosser Verdacht genügt nicht. Das RAV selbst darf nur in aussergewöhnlichen Einzelfällen diese Frage prüfen. Es darf aber nicht zur Praxis werden, zwecks Überprüfung der Vermittelbarkeit eine AMM anzuordnen, die im Einzelfall keinen Mehrwert bringt. Eine solche Praxis ist unverhältnismässig. Anlässlich des persönlichen Austauschs mit dem RAV-Team zeigte die Ombudsfrau diese Problematik auf.

Erhält ein RAV-Berater von der Arbeitsmarktinstitution die Information, dass die angeordnete Massnahme für die versicherte Person ungeeignet ist und keinen Mehrwert bringt, sollte die Massnahme unverzüglich abgebrochen werden. Dies nicht nur aus Kostengründen, sondern auch um einen Platz für eine geeignete Person freizumachen.

Das erwähnte Ranking des SECO wird ebenfalls kritisch hinterfragt. Die RAV-Leitung scheint sich auch bewusst zu sein, dass sich dieses Ranking sowohl intern als auch im Kontakt mit den Versicherten ungünstig auswirken kann.

PERSONALINTERNE FÄLLE

Im vorliegenden Bericht werden zwei Themenkreise aufgeführt, mit denen die Ombudsfrau im Berichtsjahr wiederholt konfrontiert wurde. Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass auffällig viele der Ratsuchenden ausdrücklich keine Intervention bei der Verwaltung wünschen. Die Ombudsfrau verfügt in diesen Fällen lediglich über die Schilderungen der Ratsuchenden. Da keine Entbindung der Schweigepflicht gegenüber der Verwaltung erfolgt, ist es der Ombudsfrau nicht möglich, eine Stellungnahme der Verwaltung einzuholen. Es fällt jedoch auf, dass eine Häufung von ähnlichen Beschwerden bei uns eingegangen ist. So wurden im Berichtsjahr wiederholt Fälle von führungsschwachen Vorgesetzten und eine fragliche Aktenführung geltend gemacht.

Die mangelnde Führungserfahrung eines Kadermitglieds kann zu Unsicherheiten in der gesamten Hierarchie und zu Unruhen unter den Mitarbeitenden führen. Führungspersonen, die aufgrund persönlicher Beziehungen oder politischer Zugehörigkeit und nicht aufgrund ihrer Qualifikation angestellt werden, können sich rasch mit interner Unzufriedenheit konfrontiert sehen. Fehlende Qualifikation kann dazu führen, dass teilweise rechtlich oder sachlich unvertretbare Entscheidungen getroffen werden, die anschliessend von den unterstellten Mitarbeitenden korrigiert werden müssen, was rasch zu einer Frustration führt. Eine weitere Gefahr besteht bei solchen Vorgesetzten, dass Aufgaben, die eigentlich in die Führungsebene gehören, delegiert werden. Das kann zu Mehrbelastung der Mitarbeitenden führen und damit zu einer Unzufriedenheit.

Weiter beschwerten sich die Mitarbeitenden über fehlende transparente Kommunikation, auf Kritik werde mit Kündigungsandrohung reagiert, eine konstruktive Fehlerkultur werde nicht gelebt.

Good Governance umschreibt die Prinzipien einer effektiven, bürgerfreundlichen und transparenten Verwaltung. Kernmerkmale sind nicht nur Transparenz, son-

dern auch eine nachvollziehbare Rechenschaftspflicht gegen aussen. Verwaltungsorgane sind gegenüber der Bevölkerung verantwortlich für ihr Handeln und die Verwendung von öffentlichen Mitteln.

Der Regierungsrat hat in seiner Strategie 2019 – 2026 ein entsprechendes Leitbild aufgestellt. Darin wird unter anderem faires und transparentes Handeln festgelegt sowie eine Kritik- und Lernfähigkeit.

Die Verantwortlichkeit für delegierte Aufgabenbereiche muss transparent und klar definiert sein. Im Hinblick auf die Rekrutierung von Mitarbeitenden sollte das Kriterium der Eignung im Vordergrund stehen. Die blossе Dauer der Beschäftigungszeit im Amt stellt keinen hinlänglichen Grund für die Besetzung einer Führungsposition dar. Stattdessen bedarf es einer umfassenden Evaluation der Führungsqualität.

Weiter beschäftigte uns das Thema Aktenführung. In diesem Zusammenhang wurde wiederholt von Schattendossiers berichtet. Das sind Aktendossiers, die neben den Hauptdossiers geführt werden und bei einem Akteneinsichtsgesuch nicht immer herausgegeben werden. Bei diesen Schattendossiers handelt es sich teilweise um interne Abklärungen oder Gutachten, die für einen Entscheid von Relevanz sind.

Der Kanton Zug hat im Jahr 2014 das Prinzip der Öffentlichkeit der Verwaltung eingeführt. Seither bildet die Geheimhaltung die Ausnahme und das Einsichtsrecht die Regel. Die Tätigkeit der Behörden soll öffentlich, transparent und nachvollziehbar sein. Das Öffentlichkeitsprinzip gewährt jeder Person – unabhängig von Alter, Staatsangehörigkeit und Wohnsitz – ein Recht auf Zugang zu amtlichen Dokumenten. Einsicht und Auskunft können nur dann verweigert werden, wenn dies gesetzlich vorgesehen ist oder überwiegende öffentliche oder private Interessen die Geheimhaltung erfordern.

Die Führung eines sogenannten Schattendossiers ist dann relevant, wenn die Ergebnisse externer Untersuchungen als Entscheidungsgrundlage herangezogen werden und diese Ergebnisse den Betroffenen nicht mitgeteilt werden. Dies kann zu einer Verletzung des verfassungsmässigen Grundrechts auf rechtliches Gehör führen. Ein Schattendossier verhindert somit die umfassende Akteneinsicht und untergräbt das Prinzip der Transparenz in der Verwaltung.

Im Rahmen des Akteneinsichtsrechts wurde seitens der Ombudsfrau weiter festgestellt, dass beispielsweise von wichtigen Gesprächen keine Protokollierung in den Akten erfolgte. Es besteht keine Verpflichtung zur ausführlichen Protokollierung von Gesprächen, jedoch muss eine eindeutige Nachvollziehbarkeit gewährleistet sein in Bezug auf den Gegenstand und die Beteiligten eines Gesprächs. Inhaltlich kann es genügen, das Ergebnis festzuhalten.

Das Staatsarchiv bietet entsprechende Weiterbildungen an. Die Ombudsfrau rät der Verwaltung, von diesem Angebot Gebrauch zu machen und an den Weiterbildungen teilzunehmen.

ERLÄUTERUNGEN ZUR STATISTIK

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 39.5 % (Vorjahr 38.3 %); bei den Gemeinden bei 20.0 % (23.5 %) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 13.9 % (7.4 %). 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 Direktion des Innern (Kantonales Sozialamt, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB), bei der Gesundheitsdirektion (Ausgleichskasse und IV-Stelle) und bei der Volkswirtschaftsdirektion (Konkursamt) 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 2024 Beschwerden, die das Sozialhilferecht betreffen am häufigsten.

Im Berichtsjahr haben wir mit acht pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen. Es sind 163 (Vorjahr 162) neue Fälle eingegangen. Von den zahlreichen telefonischen Anfragen haben wir deren 83 (Vorjahr 81) protokolliert. Neun pendenten Fälle werden auf das neue Berichtsjahr übertragen.

Statistik	2024		2023		2022		2021	
Fälle								
Total der eingegangenen Fälle	163		162		166		172	
Pendenzen aus dem Vorjahr	8		10		9		12	
erledigt	162		164		165		175	
pendent (per 31.12.)	9		8		10		9	
Personen								
Frauen	77	47.2%	62	38.3%	74	44.6%	64	37.2%
Männer	71	43.6%	77	47.4%	79	47.6%	91	52.9%
Paare/Familien	4	2.5%	10	6.2%	7	4.2%	10	5.8%
juristische Personen/Gruppe	6	3.6%	9	5.6%	4	2.4%	7	4.1%
Verwaltung	5	3.1%	4	2.5%	2	1.2%	0	0.0%
	163	100.0%	162	100.0%	166	100.0%	172	100.0%
Alter								
Minderjährige	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	2	1.4%	2	1.4%	3	2.0%	7	4.5%
25-34	12	8.1%	17	12.2%	12	7.8%	15	9.7%
35-44	37	25.0%	34	24.5%	36	23.5%	34	21.9%
45-54	39	26.3%	37	26.6%	49	32.0%	34	21.9%
55-64	43	29.1%	40	28.8%	35	22.9%	39	25.2%
65 und darüber	15	10.1%	8	5.8%	18	11.8%	26	16.8%
	*148	100.0%	*139	100.0%	*153	100.0%	*155	100.0%
Nationalität								
Schweizerinnen/Schweizer	113	76.4%	104	74.8%	122	79.7%	124	80%
Ausländerinnen/Ausländer	35	23.6%	35	25.2%	31	20.3%	31	20%
	**148	100.0%	**139	100.0%	**153	100.0%	**155	100.0%
Wohnort/Sitz								
innerhalb Kanton Zug	128		125		133		136	
ausserhalb Kanton Zug	35		37		33		36	
	163		162		166		172	

* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

** Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2024		2023		2022		2021	
Beteiligte/Konfliktart								
Konflikte mit kantonalen Stellen	65	39.5%	62	38.3%	79	47.0%	79	45.9%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	3	1.8%	2	1.2%	3	1.8%	6	3.5%
Konflikte mit Gemeinden	33	20.0%	38	23.5%	43	25.6%	44	25.6%
Verwaltungsinterne Konflikte	34	20.6%	40	24.6%	26	15.4%	25	14.5%
Unzuständigkeit	2	1.2%	3	1.9%	1	0.6%	1	0.6%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	23	13.9%	12	7.4%	10	6.0%	9	5.2%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	5	3.0%	5	3.1%	6	3.6%	8	4.7%
	*165	100.0%	162	100.0%	*168	100.0%	172	100.0%
Vermittlungstätigkeit								
Besprechungen mit Ratsuchenden	179		168		181		191	
Augenscheine vor Ort	0		0		0		1	
Protokollierte Besprechungen und Telefonate mit Verwaltungsstellen	105		129		115		120	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	8		8		6		8	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	111		181		204		188	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	4		11		22		27	
Erledigungsart								
mittels Beratung	96	58.6%	77	47.0%	81	49.1%	89	50.9%
nach Beratung mit Verwaltung	67	41.4%	87	53.0%	84	50.9%	86	49.1%
	162	100.0%	164	100.0%	165	100.0%	175	100.0%
Anfragen								
von Privaten	83		81		70		110	
von Verwaltung/Behörde	2		5		5		4	
	85		86		75		114	

* Zwei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2024		2023		2022		2021	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	3		2		3		6	
Behörden allgemein	0	0.0%	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%
Direktion des Innern	18	14.6%	16	13.9%	17	14.7%	14	11.3%
Direktion für Bildung und Kultur	2	1.6%	2	1.7%	2	1.7%	3	2.4%
Volkswirtschaftsdirektion	13	10.6%	7	6.1%	11	9.5%	10	8.1%
Baudirektion	0	0.0%	3	2.6%	5	4.3%	4	3.3%
Sicherheitsdirektion	9	7.3%	24	20.9%	20	17.1%	23	18.5%
Gesundheitsdirektion	16	13.0%	6	5.2%	13	11.2%	21	16.9%
Finanzdirektion	6	4.9%	3	2.6%	7	6.0%	7	5.6%
Verwaltungsinterne Fälle	27	22.0%	34	29.6%	17	14.7%	22	17.7%
Träger kant. Aufgaben extern	23	18.7%	12	10.4%	11	9.5%	9	7.3%
Träger kant. Aufgaben intern	5	4.1%	5	4.3%	6	5.2%	8	6.5%
Rechtspflege:								
– Gerichte	3	2.4%	1	0.9%	5	4.3%	3	2.4%
– Strafuntersuchungsbehörden	1	0.8%	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%
Total*	123	100.0%	115	100.0%	116	100.0%	124	100.0%

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

Statistik	2024		2023		2022		2021	
Beteiligte Gemeinden								
Fälle mit Beteiligung Kanton	3		2		3		6	
Zug	7	16.0%	10	21.8%	10	18.2%	13	24.4%
Oberägeri	6	13.6%	2	4.3%	5	9.1%	0	0.0%
Unterägeri	4	9.1%	4	8.7%	1	1.8%	1	1.9%
Menzingen	2	4.5%	2	4.3%	4	7.3%	2	3.8%
Baar	6	13.6%	10	21.8%	13	23.6%	9	17.0%
Cham	3	6.8%	5	10.9%	4	7.3%	7	13.2%
Hünenberg	3	6.8%	2	4.3%	2	3.6%	9	17.0%
Steinhausen	1	2.3%	4	8.7%	2	3.6%	4	7.5%
Risch	2	4.5%	1	2.2%	2	3.6%	2	3.8%
Walchwil	2	4.5%	0	0.0%	1	1.8%	2	3.8%
Neuheim	1	2.3%	0	0.0%	2	3.6%	1	1.9%
Verwaltungsinterne Fälle	7	16.0%	6	13.0%	9	16.5%	3	5.7%
Total*	44	100.0%	46	100.0%	55	100.0%	53	100.0%
nach Abteilung								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	14	37.9%	15	37.5%	18	39.2%	14	28.0%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	6	16.2%	3	7.5%	10	21.8%	12	24.0%
Schule	4	10.8%	12	30.0%	6	13.0%	5	10.0%
Betreibungsangelegenheiten	1	2.7%	0	0.0%	3	6.5%	1	2.0%
Erbangelegenheiten	1	2.7%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	3	8.1%	4	10.0%	2	4.3%	8	16.0%
Diverses	6	16.2%	4	10.0%	4	8.7%	7	14.0%
Bürgergemeinde	1	2.7%	1	2.5%	3	6.5%	2	4.0%
Korporation	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
Total	37	100%	40	100%	46	100%	50	100%

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

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2024

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Beschwert sich über lange Verfahrensdauer bei Invalidenversicherung (IV) nach Heimkehr aus dem Ausland, unüberschaubare Koordination mit dem Sozialdienst und mangelnde Kommunikation zwischen den Ämtern

Ausgleichskasse (AK) verweigert die Begleichung einer Arztrechnung, dies trotz Ergänzungsleistungsanspruch, fühlt sich als Ergänzungsleistungsbezügerin diskriminiert, wünscht Beratung betreffend Rechtmässigkeit des Vorgehens der AK

Beschwert sich über ungenügende Integrationsbemühungen der IV, fühlt sich nicht gehört, Frage nach rechtlichem Anspruch auf individuelle berufliche Integration

Leidet unter der langen Dauer der IV-Abklärungen, stört sich an Gutachterverfahren, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über mangelnde Informationen der Ausgleichskasse betreffend Ergänzungsleistungen (EL) für betreutes Wohnen

Mietzinserhöhung wird von EL nicht übernommen, hat bereits erfolglos interveniert, Bitte um Abklärung der Rechtmässigkeit

Beschwert sich über langes IV-Verfahren wegen Gutachterauftrag

Klagt über Verlust der EL, zweifelt an Rechtmässigkeit des Vorgehens und wünscht Intervention

Geltend gemachte Krankheitskosten werden von den EL nicht übernommen, es wird Verjährung geltend gemacht, bittet um Überprüfung der Rechtmässigkeit

Stört sich an langer Bearbeitungsdauer eines Prämienverbilligungsgesuchs und Reaktion auf entsprechende Frage bei der AK, erkundigt sich nach rechtlicher Grundlage

Wegen schlechter Gesundheit in finanzieller Not, Sozialdienst verweist auf EL-Anspruch, AK verweist an Sozialdienst, wünscht Beratung

Nicht einverstanden mit Verrechnung von Hilfloosenentschädigung, EL und Prämienverbilligung, wünscht Beratung und Intervention

Dringend auf Prämienverbilligungsentscheid angewiesen, kann Krankenkassenprämie nicht mehr bezahlen, beklagt sich über langwieriges Verfahren bei Prämienverbilligungsgesuchen

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Beschwert sich über diskriminierendes Verhalten und schlechte Vorbereitung der zugeteilten Beratungsperson beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV), beschwert sich über schlechte Dienstleistung

Unzufrieden mit Betreuungsperson beim RAV, machen ungenügende Kommunikation geltend, fühlen sich nicht unterstützt, Verständigungsschwierigkeiten auch aufgrund fehlender Sprachkenntnis, Bitte um Vermittlung

Bemängelt Arbeitsmarktmassnahmen im Kanton Zug, beschwert sich über Einsatz in der Halle 44, fühlt sich nicht adäquat unterstützt bei der Arbeitssuche, wünscht Beraterwechsel

Beschwert sich über vom RAV verfügte Einstelltage, macht geltend, dass alle Bedingungen erfüllt wurden, Kritik an diversen Vorgehensweisen des RAV

Beklagt sich über den Umgangston der RAV-Beratungsperson und die aus seiner Sicht nutzlose Massnahme der Halle 44

Unzufrieden mit RAV-Beratungsperson und über Umgang mit der Beschwerde gegen diesen, beschwert sich über Einsatz in der Halle 44 als ungeeignete Massnahme

Beschwert sich darüber, dass das RAV trotz anfänglich anderslautender Kommunikation, Einstelltage verfügt hat, Frage nach Rechtmässigkeit

Stört sich an verzögerter Auszahlung von Arbeitslosen-Taggeldern, Frage nach Rechtmässigkeit

Ärgert sich über nicht zielführende Arbeitsmarktmassnahmen des RAV für Personen mit hoher Qualifikation, schwierige Kommunikation mit Beratungsperson sowie nicht nachvollziehbare Ferienregelung

Sieht schwerwiegende Mängel beim RAV, beschwert sich über unprofessionelles Verhalten der Beratungsperson und ungeeignete Arbeitsmassnahmen

Macht mangelnde geeignete Arbeitsmarktmassnahmen für hoch qualifizierte Versicherte geltend, beschwert sich über unprofessionelles Verhalten der Beraterperson

Vorwurf gegenüber RAV und Arbeitslosenkasse (ALK) durch mangelhafte Beratung finanzielle Notlage verursacht zu haben, bittet um Abklärung und Intervention

Wird wegen Nichteinhaltung vereinbarter Ratenzahlungen von der ALK betrieben, bittet um Beratung über weiteres Vorgehen und allfällige Vermittlung

Beklagt sich über unprofessionelle und unfreundliche Beratungsperson beim RAV und über ein unzureichendes Angebot an geeigneten Arbeitsmarktmassnahmen für hoch qualifizierte Versicherte

Die anfechtbare Entscheidung sei vom RAV nie zugestellt worden, Frage nach der Möglichkeit der Wiederherstellung der Frist, bittet um Intervention

Betreibungsämter (kommunal) / Konkurs- und Handelsregisteramt

Beklagt sich über mangelnde Informationen im Zusammenhang mit einem Konkurs, wünscht Beratung

Beschwert sich über ungebührliche Länge des Konkursverfahrens, bittet um Abklärung

Wartet seit Jahren auf Entscheid des Konkursamtes, wird mit Standardschreiben getröstet, bittet um Intervention

Beschwert sich über lange Dauer des Konkursverfahrens, wird nur hingehalten, bittet um Vermittlung, ist dringend auf das Geld angewiesen

Hat Fragen im Zusammenhang mit einem Privatkonkurs, erreicht Sachbearbeiter nicht, ist sehr verunsichert und bittet um Vermittlung

Befürchtet, dass bei angekündigter Pfändung auch Kompetenzstücke mitgenommen werden, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über lange Bearbeitungsdauer des Konkursverfahrens, wird ständig getröstet, bittet um Abklärung

Stört sich an Erhebung von Mahngebühr vom Handelsregisteramt, findet diese unverhältnismässig, Frage nach Rechtmässigkeit

Beschwert sich über jahrelanges Konkursverfahren, ist dringend auf das Geld angewiesen, Wohnungsverlust droht

Bau

Vorwurf an Gemeinde, keine Unterstützung zu leisten bei Verdacht auf Asbestbelastungen in einer Liegenschaft, wird von einem Amt zum anderen geschoben

Im Zusammenhang mit einem Bauvorhaben ist die Kommunikation zwischen zwei Gemeinden nicht mehr möglich, Bitte um Vermittlung

Fühlt sich nach erfolgloser Intervention gegen Unterflurcontainer-Anlage von Gemeinde diskriminiert und nicht gehört, zweifelt an rechtlicher Zulässigkeit des Vorgehens der Gemeinde

Vorwurf gegenüber der Gemeinde, im Zusammenhang mit einer Zonenplanrevision intransparent zu kommunizieren, wünscht Beratung und Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Vorwurf gegenüber Gemeinde, Genehmigung für Luftwärmepumpe ungerechtfertigt zu verzögern, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über verschiedene Punkte in Baubewilligungsverfahren mit Beteiligung Gemeinde und Kanton, bittet um Prüfung der Rechtmässigkeit

Vorwurf gegenüber dem Bauamt, zwei Bauvorhaben ungerechtfertigt zu verzögern und zu behindern, bittet um Vermittlung

Bürgerrecht / Aufenthalt / Einwohnerkontrolle / Migration

Gemeinde verweigert Wiederanmeldung nach eigener Abmeldung, Campingplatz wird nicht als Wohnsitz anerkannt, bittet um Intervention und rechtliche Aufklärung

Aufgrund ungeklärtem Aufenthaltsstatus in finanzieller Not, gesundheitliche Versorgung der Kinder ist nicht gewährleistet, bittet um Beratung

Gemeinde verweigere Anmeldung, weil keine feste Adresse bestehe, leidet unter den daraus folgenden Konsequenzen, wie Schwierigkeiten bei der Arbeitssuche und anderes, bittet um Unterstützung

Beschwert sich über lange Verfahrensdauer bezüglich Ausstellung der Geburtsurkunde für das Kind

Diverse

Beschwert sich über ungebührliches Verhalten eines Notfallarztes und bittet um Intervention der Ombudsstelle bei der Aufsichtsbehörde

Konflikt mit Korporation über Pachtzinserhöhung, wird von Seiten der Behörden im Verfahren nicht richtig unterstützt, bittet um Beratung über weiteres Vorgehen

Aufgrund der Nichtanerkennung des ausländischen Diploms im medizinischen Bereich wird Zulassung verweigert, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Beschwert sich über grundsätzliches Flossenverbot in Schwimmbädern, fühlt sich diskriminiert, Frage nach Rechtmässigkeit

Verschiedene Strafverfahren sind anhängig, befürchtet deswegen keine Arbeit zu finden, hat datenschutzrechtliche Bedenken, bittet um Beratung

Hat Angst, dass innerfamiliäre Situation gewalttätig eskaliert, Frage nach Hilfsangeboten

Beschwert sich über Alimenteninkassostelle, fühle sich als Mann diskriminiert, Frage nach Rechtmässigkeit

Amt bittet um Unterstützung im Umgang mit querulatorischem Bürger

Beschwert sich über Unprofessionalität einer kantonalen Institution und hat Zweifel an der Rechtmässigkeit der Kündigung eines Arbeitsverhältnisses, wünscht Beratung

Verweigerung der Erstellung einer Ladestation für sein E-Auto seitens des Vermieters mit Hinweis auf die Denkmalpflege, bittet um Abklärung

Hat Fragen zu einem Formular in einer erbrechtlichen Angelegenheit, versteht Erklärung des Notars nicht, fühlt sich ungleich behandelt, Frage nach rechtlicher Grundlage

Vorwurf gegenüber Mitarbeitender einer Fachstelle, sich diskriminierend und rechtswidrig zu verhalten, bittet um rechtliche Abklärung des Vorwurfs

Kann aufgrund neuer Bestimmungen städtische Räumlichkeit nicht mehr für Veranstaltung mieten, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Haben Drohung von Bürger erhalten, wünschen Beratung hinsichtlich weiteren Vorgehens

Gesundheit / Alter

Beschwert sich über fehlendes Palliativpflegeangebot im Kantonsspital und fehlende Unterstützung bei Verlegung in ein anderes Spital mit diesem Angebot, wünscht Intervention

Beschwert sich darüber, dass Alterswohnung teuer mit Pflegeleistung vermietet, Pflegeleistung dann aber nicht erbracht wird

Schwerstbehindertem Sohn ist Pflegeplatz gekündigt worden, Ungewissheit bezüglich weiteren Platzierungsmöglichkeiten, Frage nach Rechtmässigkeit der Kündigung und möglichem Vorgehen

Beklagt sich über mangelhafte Pflege und Betreuung der Mutter im Altersheim, macht unfreundlichen Umgang mit der Familie geltend, beschwert sich über zu wenig Personal und Fachkräfte, bittet um Beratung und um Intervention

Beschwert sich über Kündigung des Pflegevertrages durch Spitex, Spitex beachte Arztberichte nicht und sei nicht Gesprächsbereit

Beklagt sich über unqualifiziertes Verhalten des Kantonsspitals, willkürliche Verschiebungen von wichtigen Tests und anschliessend ungebührlich langer Verzögerung der Mitteilung der Testergebnisse, grundsätzlich schlechte Kommunikation

Ärgert sich über Verweigerung der Übernahme von Kosten eines Spitals, das nicht auf der Spitalliste steht, bittet um rechtliche Abklärung

Beschwert sich über bedenkliche Pflegesituation in einer Klinik, erhebt Vorwürfe bezüglich Zwangsmedikation und anderen -massnahmen

Kindes- und Erwachsenenschutz (KESB) / Alimente

Beistandsperson unterstütze zu wenig in der Wohnungssuche, lebe mit dem Sohn in einem Zimmer, finde keine andere Wohnmöglichkeit, Frage nach Rechtmässigkeit und Interventionsmöglichkeiten

Verschiedene Vorwürfe gegenüber Beiständin eines Familienangehörigen, bittet um Vermittlung

Unzufrieden mit Unterstützung durch KESB, erhalte keine Antworten auf Fragen, bittet um Vermittlung

Ist unzufrieden mit Beistandsperson, möchte Wechsel oder Aufhebung der Beistandschaft, Bitte um Beratung betreffend Vorgehen

Erkundigt sich nach Verfahren, um Beistandschaft aufzuheben

Schule / Ausbildung

Beschwert sich über Gefährdungsmeldung seitens der Schule bei der KESB, fühlt sich vorverurteilt, bittet um Beratung und Intervention

Stipendium werde zu Unrecht verweigert, macht überspitzten Formalismus geltend, bittet um Abklärung

Bemängelt Prüfungs- und Bewertungsverfahren bei Lehrabschlussprüfung, wünscht Beratung und Abklärung der Rechtmässigkeit

Nicht einverstanden mit Umteilung des Kindes in eine neue Schule, dies unter anderem wegen schwierigen familiären Verhältnissen

Vorwurf an Schule, Mobbingverdacht nicht genügend ernst zu nehmen und Kind zu wenig zu schützen

Fragt nach rechtlichen Grundlagen betreffend unterschiedlicher Kostenbeteiligung der Eltern an Schulauslagen in den Gemeinden, bittet um Abklärung der Recht- und Verhältnismässigkeit

Beschwert sich über fehlende direkte Kommunikation durch die Klassenlehrerin, es fehle grundsätzlich an Transparenz, werde als Mutter zu wenig in die internen Gespräche involviert

Vorwurf gegenüber Schule, Kind ungerecht zu behandeln, stört sich an Weitergabe von Informationen bei geplantem Schulwechsel, Frage nach rechtlicher Zulässigkeit

Sozialhilfe / Sozialdienst

Sieht sich mit Rückforderungen von Sozialhilfeleistungen konfrontiert, bittet um rechtliche Beratung und Vermittlung

Beschwert sich über Untätigkeit des gemeindlichen Sozialdienstes nach Meldung eines vermuteten Sozialhilfemissbrauches, bittet um Abklärung und Intervention

Kann sich Wohnung nicht mehr leisten, bezieht neu Sozialhilfe. Fühlt sich allein gelassen in der Wohnungssuche, erhofft sich vom Sozialdienst mehr Unterstützung

Fühlt sich vom Sozialdienst zu wenig persönlich betreut, Unterstützung bei der Stellensuche fehle, bittet um Vermittlung

Konflikt mit dem Sozialdienst in der Frage, wer für die Räumungskosten der Wohnung aufkommen muss, bittet um Abklärung und Intervention

Koordinationsrechtliche Fragen im Zusammenhang mit Sozialhilfebezug und zugesprochener IV-Rente, fühlt sich diskriminiert, wünscht Beratung

Beschwert sich über Betreibung durch den Sozialdienst, erlebt dies als Diskriminierung

Wird nach Verlust der Wohnung von Gemeinde ausserkantonal in Hotel untergebracht, möchte wieder zurück in die Gemeinde und befürchtet, abgemeldet zu werden, bittet um Intervention

Leidet nach Unfall an körperlichen Beschwerden, die nicht ernst genommen werden, Sozialdienst helfe nicht, IV auch nicht, bittet um Beratung

Stört sich an vermuteter Ungleichbehandlung durch Leitung Jugendarbeit und empfindet Strafe als unverhältnismässig. Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens

Zweifel an Abrechnung des Sozialdienstes bei Ablösung der Sozialhilfe durch IV-Rente, Fragen zur Verrechnung von rückwirkenden IV-Leistungen

Grosse Unsicherheit in Bezug auf Zusammenarbeit mit Sozialdienst bei prekärer finanzieller Lage, beschwert sich über lange Verfahrensdauer, bittet um Intervention und Beratung

Kant. Sozialdienst Asyl

Beschwert sich über hygienische Verhältnisse und über schwere soziale Konflikte in der Unterkunft, vermisst Intervention durch Team, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über unhaltbare Zustände für die Familie mit vier Kindern in einem Durchgangsheim, Vorwurf an involvierte Behörden, nicht tätig zu werden, bittet um Intervention

Stört sich an widersprüchlicher Kommunikation seitens der Behörden, versteht Sanktionsandrohungen nicht, weiss nicht wer zuständig ist, bittet um Intervention

Beschwert sich über die Unterbringung und Betreuung in der Flüchtlingsunterkunft, fühlt sich in ihrer Traumatisierung nicht ernst genommen, bittet um Vermittlung

Beschwert sich als Vertreter einer Organisation darüber, dass einer Meldung über bedenkliche hygienische Verhältnisse in einer Flüchtlingsunterkunft nicht rasch nachgegangen wird

Leidet unter schlechten Platz- und Hygieneverhältnissen in Unterkunft und diskriminierendem Verhalten der Betreuungsperson, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Auflage, Selbstständigkeit aufzugeben und eine Anstellung zu suchen, bittet um Abklärung der Recht- und Verhältnismässigkeit

Unzufrieden mit Unterbringung und Zuständen in der Flüchtlingsunterkunft, macht viele Mängel geltend, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Benutzungsverbot des Behindertenparkplatzes bei der Unterkunft, fühlt sich diskriminiert

Beratungsstelle beklagt mangelnde Hygiene in einer kantonalen Unterkunft, stellt hohes Gewaltpotenzial fest, vermisst behördliches Handeln

Steuern

Erkundigt sich nach der Rechtmässigkeit einer Steuerrechnung, dies trotz längerer Reise und Aufenthalt im Ausland, bittet um Abklärung

Macht Rechtswidrigkeit geltend, da Behörde ohne sein Wissen von geschiedener Ehefrau Auskunft verlangt, Frage der Rechtmässigkeit des Vorgehens

Beschwert sich über hohe Einschätzung durch Steuerbehörde aufgrund nicht eingereichter Steuererklärung, alle Fristen sind abgelaufen, Frage nach Rechtmässigkeit und möglichem weiteren Vorgehen

Betagte Eltern erleiden durch versehentliche Falschangaben in der Steuererklärung eine finanzielle Einbusse, Steuerveranlagung ist rechtskräftig, bittet um Beratung

Unzufrieden mit einer Anmerkung der Steuerbehörde auf der Neutaxation, wünscht Beratung über das weitere Vorgehen und Vermittlung

Stört sich daran, dass Steuerverwaltung Frist zur Einreichung der Steuererklärung nicht ein weiteres Mal erstrecken will, bittet um Vermittlung

Verkehr

Beschwert sich über Kosten im Zusammenhang mit der Überschreibung einer Autonummer, bittet um Vermittlung

Fühlt sich diskriminiert durch Auflage von ärztlicher Untersuchung ab 75. Lebensjahr im Strassenverkehr und hat kein Verständnis dafür, dass er beim Autofahren eine Brille tragen muss

Beschwert sich über Ablauf des Verfahrens nach Führerausweisentzug, erlebt das Ganze als willkürlich

Verwaltungsinterne Konflikte

Hat unerwartet Kündigung erhalten, bittet um Vermittlung, Vorwurf mangelhafter Kommunikation

Beschwert sich über Lohnrückforderung bei gekündigtem Verhältnis, platziert Rassismusvorwürfe, Frage nach Recht- und Verhältnismässigkeit des Vorgehens

Leidet unter schlechtem Umgang im Team, mangelnder Unterstützung durch die vorgesetzte Person und beschwert sich über unkorrekte Mitarbeiterbeurteilung, Frage nach Vorgehen

Beschwert sich über Lohneinstufung und zweifelt an der Rechtmässigkeit einer internen Weisung

Steht als Lehrperson in Konflikt mit der Schulleitung, Vorwurf, dass bestehende Regeln nicht angewendet werden, wünscht Beratung

Befürchtet Kündigung des Hilfskraftvertrages bzw. Änderungskündigung zu schlechteren Bedingungen, wünscht Beratung bezüglich rechtlicher Zulässigkeit dieses Vorgehens

Leidet unter Konflikten im Team, fühlt sich durch vorgesetzte Person nicht unterstützt und erfahre keine Wertschätzung, befürchtet Kündigung, wünscht Beratung

Beschwert sich über Pflicht auf dem Privathandy eine App installieren zu müssen, damit Zugang zum Arbeitslaptop gewährleistet ist, Frage nach Rechtmässigkeit

Mitarbeiterbeurteilung werde verzögert, dies trotz klaren gesetzlichen Auflagen, beschwert sich über widersprüchliche Kommunikation der Vorgesetzten

Beschwert sich über unbefriedigende Zusammenarbeit im Team, trotz bereits erfolgten Supervisionen, fühlt sich als neue Mitarbeiterin benachteiligt, wünscht weitere Supervision

Unzufrieden mit Zuteilung der Referenzfunktion, empfindet diese als willkürlich, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über unhaltbare Zustände am Arbeitsort, dies aufgrund fehlender Fachkräfte, habe Kündigung erhalten basierend auf seiner Kritik, wünscht Beratung

Leidet unter schlechtem Arbeitsklima, hoher Fluktuation, Vorwurf gegenüber Vorgesetzten, sie ebenfalls loswerden zu wollen und Nachfolgeperson bereits eingestellt zu haben

Nach schwerer Krankheit werde er von vorgesetzter Person gezwungen mehr zu arbeiten, fühlt sich unter Druck gesetzt und hat Angst vor Kündigung, wird in seiner Krankheit nicht ernst genommen

Beschwerde über Freistellung kurz vor der Pensionierung, Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens, beschwert sich zudem über belastende Arbeitsbedingungen

Macht geltend, dass Plätze in sozialen Institutionen nicht nach Bedürftigkeit, sondern nach anderen Kriterien vergeben werden, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens, bittet um Beratung

Leidet unter schlechtem Arbeitsklima, Teamleitung sei unfähig, Abteilungsleitung schaue weg, bittet um Intervention

Beklagt sich über Sanktionen, die nach erheblichem Fehlverhalten ausgesprochen worden sind, fühlt sich ungerecht behandelt, bittet um Intervention

Beschwert sich als Vorgesetzter über Ungleichbehandlung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen betreffend Funktionseinteilung durch das Personalamt, wünscht Beratung

Leidet unter dem cholerischen Verhalten der vorgesetzten Person, beschwert sich über Führungsschwäche, bittet um Beratung und allenfalls Intervention

Frage nach Rechtmässigkeit eines veralteten Reglements betreffend Verhalten am Arbeitsplatz

Beschwert sich über Missstände im Team und über fehlende Führungsqualitäten der vorgesetzten Person

Leidet unter massiver Arbeitsüberlastung im Amt, Leidensdruck werde, trotz mehrfachen Hinweisen vom Team gegenüber Amtsleitung, nicht ernst genommen, erfahre keine Hilfe

Stört sich an strengen Regelungen am Arbeitsplatz, diese seien durch den Arbeitsvertrag nicht gerechtfertigt, bittet um Abklärung

Steht einzelnen Neuerungen des Arbeitgebers betreffend den Zugriff auf private Geräte kritisch gegenüber, befürchtet deswegen Kündigung des Arbeitsverhältnisses

Befürchtet Kündigung während der Probezeit, bittet um Beratung und Erklärung der rechtlichen Seite, erhebt Vorwürfe gegenüber Teamleiter

Verunsicherung bezüglich unvollständiger Aktenführung, bittet um Beratung betreffend Konsequenzen

Stört sich an unvollständiger Aktenherausgabe bei einem Akteneinsichtsrecht, Frage nach Konsequenzen und Handlungsmöglichkeiten

Beschwert sich über unqualifizierte Vorgesetzte, Team müsse die ganze Arbeit auffangen, fragt nach der Möglichkeit einer Lohnerhöhung aufgrund der angeblich fehlenden Arbeitsleistung der Vorgesetzten

Leidet unter schlechtem Arbeitsklima, neue vorgesetzte Person sei inkompetent, keine Fehlerkultur, Frage nach Kündigungsmöglichkeiten

Wünscht Beratung betreffend angedrohte Kündigung, Frage nach Entschädigungsanspruch nach langjährigem Arbeitsverhältnis

Macht ungerechtfertigte Lohndifferenz bei gleicher Arbeit geltend, Frage nach Rechtmässigkeit

Unzufrieden mit der Höhe der Schichtzulagen und der Entlohnung für Wochenendarbeit sowie der Kostenbeteiligung durch die Behörde an seiner Weiterbildung, bittet um rechtliche Beratung

Beschwert sich über Führungsschwäche der Gesamtleitung und daraus resultierende Unzufriedenheit und schlechte Stimmung im Team, fragt nach Interventionsmöglichkeiten

Macht ungenügende und unqualifizierte Führung der Leitung geltend, fühlt sich «geboost» bei Hinweis auf Fehler

Interner, schwerer Konflikt verunmöglicht Zusammenarbeit im Gremium, System ist blockiert, bittet um Beratung und Aufzeigen von Interventionsmöglichkeiten

Beschwert sich über Nichteinhaltung einer früher kommunizierten Bedingung für eine Anstellung, Frage nach Rechtmässigkeit

Verunsicherung aufgrund belastender Situation am Arbeitsplatz, Frage nach Kündigungs- und auch Sanktionsmöglichkeiten gegenüber der vorgesetzten Person

Vorwurf der schlechten Einarbeitung und der rassistischen Stimmung am Arbeitsplatz, Leitung schaue weg und lebe keine Fehlerkultur, Frage nach Kündigungs-möglichkeiten

Beschwert sich über Nichtverlängerung seines befristeten Arbeitsvertrages, dies trotz vorgängiger schriftlicher Zusicherung

Justiz

Mit rechtskräftigem Entscheid unzufrieden, klagt über Justiz, möchte Folgen eines rechtskräftigen Entscheides wissen

Beanstandet rechtskräftig abgeschlossenes Strafverfahren, bittet um Erklärung

Klagt über lange Verfahrensdauer von Verwaltungsgerichtsverfahren, fühlt sich persönlich benachteiligt, wünscht Beratung über mögliche Vorgehensweise

Beschwert sich über Umgang mit einer Verleumdungsklage gegen Drittperson und macht Parteilichkeit der Staatsanwaltschaft geltend, Frage nach möglichem Vorgehen und rechtlicher Einschätzung

Zuger Polizei

Beschwert sich über Nichtanhandnahme einer Aufsichtsbeschwerde gegenüber Zuger Polizei, erkundigt sich nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Frage nach Rechtmässigkeit einer Personenkontrolle in einer Institution ohne vorherige Information

Verschiedene Verfahren offen bei der Zuger Polizei, bittet um Beratung oder Vermittlung

Beschwert sich über Busse, die auf dem Weg zur Bewirtschaftung des Pachtlandes ausgestellt wurde, Verunsicherung über rechtliche Situation bei Nutzung von Wegen mit Fahrverbot zum Pachtland

Beklagt sich über ungebührliches, schikanöses Verhalten der Zuger Polizei während einer Polizeikontrolle

