

DIE VIELFÄLTIGEN ASPEKTE DER VERMITTLERTÄTIGKEIT

4 Lösungorientiert, klärend, entlastend

STATISTIK

6 Zahlen zur Tätigkeit des Vermittlers

10 Vergleiche mit den Vorjahren

11 Anteil von Männern und Frauen

12 Beteiligte Verwaltungsstellen

13 Gemeinden als Konfliktparteien

13 Verwaltungsinterne Konflikte

14 Stellenpensum

14 Aspekt Sicherheit

ZUM INSTRUMENTARIUM DER VERMITTLERTÄTIGKEIT

15 Ombudsarbeit mittels «Empfehlungen»

ZUSAMMENARBEIT, WEITERBILDUNG UND SUPERVISION

18 Reflexion und Analyse der eigenen Vermittlertätigkeit

DIE ARBEIT AM GESETZ ÜBER DIE OMBUDSSTELLE (OMBUDSGESETZ)

20 Verwaltung begrüsst definitive Schaffung einer Ombudsstelle

21 **DANK**

ANHANG

22 Thematische Kurzbeschreibung der im Jahr 2008 eingegangenen Fälle

DIE VIELFÄLTIGEN ASPEKTE DER VERMITTLERTÄTIGKEIT

Lösungsorientiert, klärend, entlastend

«Die gefundene Lösung präsentieren Sie in Form einer Empfehlung.» Mit diesem Satz konkretisierte der Zuger Regierungsrat den Auftrag an den Vermittler in Konfliktsituationen zu Beginn des Pilotprojektes vor mehr als sechs Jahren.¹ Diese Aufforderung legt dem Vermittler nahe, seine Tätigkeit lösungsorientiert auszurichten und im Konfliktfall beide Seiten anzuhören, die Sache zu klären, (rechtlich) zu überprüfen und dann seine Empfehlung(en) abzugeben. Ein grosser Teil der Vermittlungstätigkeit spielt sich tatsächlich nach diesem bewährten Schema ab und kann zu Empfehlungen an die eine oder andere, oft auch an beide involvierten Parteien führen. Diese erfolgen meistens mündlich, in selteneren Fällen in verbindlicher schriftlicher Form (vgl. Seite 15 ff.).

Der eingangs zitierte Kernsatz suggeriert, dass jedes Problem nach dem Schema «Lösung finden und empfehlen» auf dem Vermittlungsweg sachgerecht gelöst werden kann. Der Alltag des Vermittlers gestaltet sich allerdings komplexer und facettenreicher. Es gibt Fälle, in denen der Vermittler Personen begegnet, die sich der Macht des Staates gegenüber ohnmächtig fühlen und oft verzweifelt sind. Sie haben bereits längere Verfahren durchgestanden und sind mit Entscheiden konfrontiert, die anzufechten wenig aussichtsreich erscheint oder bei denen sich herausstellt, dass sie bereits rechtskräftig und damit nicht mehr änderbar sind. Die Betroffenen schätzen ihre Chancen, mit Hilfe des Vermittlers zu neuen Resultaten zu gelangen,

¹ Das Pilotprojekt «Vermittler in Konfliktsituationen» wurde am 1.2.2003 begonnen. Die bisherigen Tätigkeitsberichte des Vermittlers widmeten sich schwerpunktmässig folgenden Themen:

2003: Aufbau und Funktionieren der Vermittlerstelle

2004: Vermittlungstätigkeit, Vorgehen und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger

2005: Konsolidierung der Vermittlerstelle und Qualitätsförderung

2006: Akzeptanz bei Bevölkerung, Politik und Verwaltung

2007: Verwaltungsunabhängigkeit der zukünftigen Ombudsstelle

Die Tätigkeitsberichte können beim Vermittler in Konfliktsituationen bezogen werden oder sind als pdf-Dateien auf der Webseite <http://www.zug.ch/vermittler> abrufbar.

realistischerweise oft selbst pessimistisch ein («Sie können da wohl auch nichts machen!») oder haben zuweilen auch Zweifel an der Unabhängigkeit des Vermittlers («Sie sind ja auch vom Staat bezahlt und müssen natürlich diesen stützen!»).

In solchen Situationen greift die Parole «Lösung finden!» zu kurz und ist den komplexen, sich oft über Jahre hinziehenden Konfliktsituationen nicht angemessen. Gefragt sind hier in erster Linie Gehör, Geduld, Kenntnisse der Abläufe, Verfahren und rechtlichen Rahmenbedingungen, gepaart mit Anteilnahme, Verständnis und allenfalls einer Portion Lebensweisheit. Der Vermittler in Konfliktsituationen leistet damit Unterstützung, die nicht im klassischen Sinn zu einer Konfliktlösung führt und nicht in «Empfehlungen der einfachen Art» mündet. Die Prinzipien der lösungsorientierten Effizienz sind in solchen Fällen weitgehend ausser Kraft gesetzt.

Der Vermittler kann jedoch in anderer Weise auf eine «Befriedung» des Verhältnisses zwischen Bürger/Bürgerin und staatlichem Gemeinwesen hinwirken, wie nachfolgende Zitate illustrieren.

«Ich will einfach, dass das Ganze von einer neutralen sachverständigen Person angesehen wird und mir gesagt wird, ob es tatsächlich so ist oder nicht.»

«Ich weiss, dass ich das alles jetzt nicht ändern kann, aber ich möchte die Sache bei einer unabhängigen Stelle deponieren.»

«Auch wenn ich nicht Recht habe: Es hat mir gut getan, dass mir jemand einmal zugehört und mich verstanden hat.»

Diese Aussagen von Betroffenen spiegeln deren Erfahrungen wieder. Sie zeigen auf, dass diese Personen beim Vermittler einen Ort suchen, an dem sie sich in ihrer Ohnmacht nicht alleine gelassen fühlen. Um dieser Erwartung seinen Möglichkeiten entsprechend gerecht zu werden, legte der Vermittler

in Konfliktsituationen auch im vergangenen Jahr erneut grossen Wert auf die persönlichen Gespräche mit den Bürgerinnen und Bürgern. Die Statistik zeigt dies: Die Anzahl der persönlichen Besprechungen stiegen gegenüber dem Durchschnitt der Vorjahre um über 30% (vgl. Seiten 9 und 10).

Dieser Teil der Arbeit des Vermittlers bleibt der Verwaltung und den Organen der Rechtspflege, deren Handeln – auch wenn es korrekt und rechtskonform erfolgt – oft Auslöser für die Ohnmachtsgefühle ist, meist verborgen. Geschützt durch die Schweigepflicht findet sie unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt und bleibt deshalb weitgehend unsichtbar. Das könnte dazu führen, die Effizienz der Vermittlungstätigkeit skeptisch zu hinterfragen. Umso erfreulicher ist es deshalb, dass im Hinblick auf die definitive Einrichtung einer Ombudsstelle im Kanton Zug aus der Verwaltung fast ausschliesslich positive Reaktionen zu vernehmen waren und die Schaffung dieser Stelle allseits begrüsst wird (vgl. Seite 20).

STATISTIK

Zahlen zur Tätigkeit des Vermittlers

Zusätzlich zu den aus dem Vorjahr pendenten 19 Fällen sind neu 133 Fälle (Vorjahr: 112) eingegangen; in 78 Fällen [58,6%] wurde der Vermittler von männlichen, 42-mal [31,6%] von weiblichen und in drei Fällen [2,3%] von juristischen Personen angerufen; in zehn Fällen [7,5%] waren es Paare oder Familien. 122 Fälle (Vorjahr: 129) konnten bis zum Jahresende abgeschlossen werden, pendent waren noch 30 (19). Mit den ihn kontaktierenden Personen führte der Vermittler 197 (153) persönliche Besprechungen durch, dazu kommen vier (3) Augenscheine vor Ort. Mit der Verwaltung trat der Vermittler vorwiegend telefonisch sowie in schriftlicher Form in Kontakt: 33-mal (36) führte er mit den zuständigen Verwaltungsstellen persönliche Gespräche, sechsmal (5) kam es zu einem Vermittlungsgespräch mit beiden Parteien. 64 Fälle [52,5%] wurden nach Besprechung der Angelegenheit mit der Verwaltung, 58 [47,5%] nach Anhörung und Beratung der Personen, das heisst

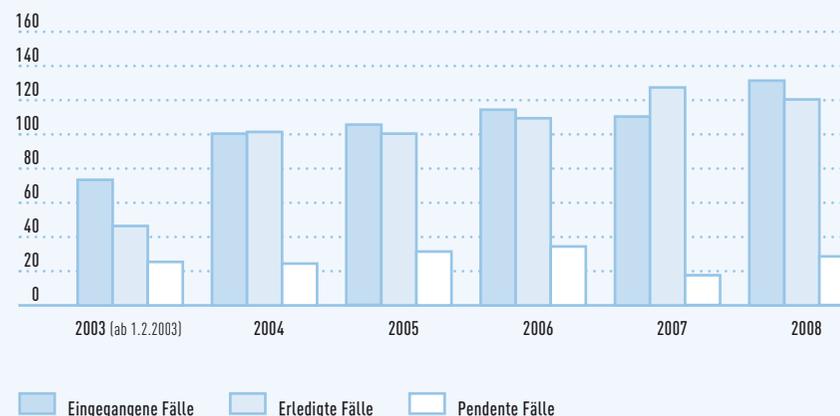
6

7

ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung, erledigt. In zwei Fällen gab der Vermittler an die involvierte Verwaltungsstelle eine schriftliche Empfehlung ab.

Der Vermittler in Konfliktsituationen beantwortete auch 128 (103) Anfragen, kleinere Anliegen, die in der Regel im Rahmen eines Telefongesprächs erledigt werden können; 107 (74) Anfragen kamen von Privatpersonen, 21 (29) von Personen aus der Verwaltung.

Fallentwicklung 2003–2008



FÄLLE	2008	2007	2006	2005	2004	2003*
Total der eingegangenen Fälle	133	112	116	107	102	75
Pendenzen aus dem Vorjahr	19	36	31	26	27	-
erledigt	122	129	111	102	103	48
pendent (per 31.12.)	30	19	36	31	26	27
Personen						
Frauen	42 31.6%	35 31.3%	38 32.8%	30 28.0%	31 30.4%	20 26.7%
Männer	78 58.6%	67 59.8%	66 56.9%	66 61.7%	58 56.9%	48 64.0%
Paare/Familien	10 7.5%	7 6.2%	8 6.9%	8 7.5%	10 9.8%	5 6.6%
juristische Personen	3 2.3%	3 2.7%	4 3.4%	3 2.8%	3 2.9%	2 2.7%
	133 100.0%	112 100.0%	116 100.0%	107 100.0%	102 100.0%	75 100.0%
Alter						
Minderjährige	1 0.8%	0 0.0%	1 0.9%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%
18-24	6 4.6%	4 3.6%	2 1.8%	9 8.7%	5 5.0%	2 2.7%
25-34	11 8.4%	18 16.5%	16 14.3%	17 16.3%	10 10.1%	8 11.0%
35-44	39 30.0%	27 24.8%	24 21.4%	29 27.9%	30 30.3%	19 26.0%
45-54	29 22.3%	27 24.8%	24 21.4%	15 14.4%	22 22.2%	16 21.9%
55-64	27 20.8%	22 20.2%	29 25.9%	21 20.2%	16 16.2%	20 27.4%
65 und darüber	17 13.1%	11 10.1%	16 14.3%	12 11.5%	16 16.2%	8 11.0%
	130 100.0%	109 100.0%	112 100.0%	104 100.0%	99 100.0%	73 100.0%
Nationalität						
Schweizerinnen/Schweizer	101 77.7%	91 83.5%	91 81.3%	88 84.6%	84 84.8%	67 91.8%
Ausländerinnen/Ausländer	29 22.3%	18 16.5%	21 18.7%	16 15.4%	15 15.2%	6 8.2%
	130 100.0%	109 100.0%	112 100.0%	104 100.0%	99 100.0%	73 100.0%
Wohnort/Sitz						
Zug	34	29	31	17	32	18
Oberägeri	5	4	3	2	1	5
Unterägeri	3	7	8	4	4	1
Menzingen	4	9	6	8	6	0
Baar	15	14	17	13	9	12
Cham	13	7	13	20	9	5
Hünenberg	12	3	8	6	4	5
Steinhausen	17	8	8	7	12	8
Risch	14	6	4	6	6	4
Walchwil	0	4	1	2	3	1
Neuheim	2	2	3	3	4	3
ausserhalb des Kantons Zug	14**	19	14	19	12	13
	133	112	116	107	102	75

* ab 1.2.2003

** davon 9 mit Arbeitsplatz oder früherem Wohnort im Kanton Zug

FÄLLE	2008	2007	2006	2005	2004	2003*
Beteiligte/Konfliktart**						
Konflikte mit kantonalen Stellen	71 53.4%	58 51.8%	64 55.2%	58 54.2%	45 44.1%	41 54.7%
Konflikte mit kantonalen Stellen/Gemeinden mitbeteiligt	15 11.3%	8 7.1%	23 19.8%	17 15.9%	29 28.4%	18 24.0%
Konflikte mit Gemeinden	31 23.3%	28 25.0%	22 19.0%	25 23.4%	18 17.7%	10 13.3%
Verwaltungsinterne Konflikte	14 10.5%	16 14.3%	5 4.3%	3 2.8%	8 7.8%	5 6.7%
Unzuständigkeit	2 1.5%	2 1.8%	2 1.7%	4 3.7%	2 2.0%	1 1.3%
	133 100.0%	112 100.0%	116 100.0%	107 100.0%	102 100.0%	75 100.0%
Vermittlungstätigkeit						
persönliche Besprechungen mit anfragenden Personen	197	153	165	130	146	94
Augenscheine vor Ort	4	3	6	7	3	5
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	33	36	29	35	24	12
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	6	5	7	6	11	7
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	130	141	134	150	165	- ***
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	33	39	25	32	36	- ***
Erledigungsart						
mittels Beratung	58 47.5%	51 39.5%	47 42.3%	45 44.1%	38 36.9%	23 47.9%
nach Besprechung mit der Verwaltung	64 52.5%	78 60.5%	64 57.7%	57 55.9%	65 63.1%	25 52.1%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	2	0	0	0	0	0
	122 100.0%	129 100.0%	111 100.0%	102 100.0%	103 100.0%	48 100.0%
ANFRAGEN						
von Privaten	107	74	87	76	58	43
von Verwaltung/Behörde	21	29	31	24	13	20
	128	103	118	100	71	63

* ab 1.2.2003

** inkl. externer Träger öffentlicher Aufgaben

*** im Jahr 2003 noch nicht statistisch erfasst

Vergleiche mit den Vorjahren

Nach einem leichten Rückgang der Fälle im Vorjahr sind diese nun wieder, und zwar gegenüber dem Durchschnitt der vergangenen vier Jahre, um über 20% angestiegen. Entsprechend erhöhte sich Ende 2008 auch die Zahl der pendenden Fälle von 19 auf 30. Die Anzahl der persönlichen Besprechungen mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern stieg ebenfalls deutlich, das heisst um über 30% gegenüber dem Durchschnitt der vergangenen vier Jahre. Nach wie vor fanden somit – neben den zahlreichen telefonischen Kontakten – durchschnittlich eine bis zwei Besprechungen pro Person bzw. Anliegen statt.

In 47,5% der Fälle (Vorjahr: 39,5%) bestand die Vermittlertätigkeit in der Beratung, in 52,5% der Fälle (Vorjahr: 60,5%) nahm der Vermittler auf ausdrücklichen Wunsch der Rat suchenden Personen Verbindung mit der betroffenen Verwaltungsstelle auf. Nachdem sich das Verhältnis von Vermittlung und Beratung über die vorangehenden vier Jahre konstant auf rund 60 zu 40% eingependelt hatte, ist in diesem Jahr der Beratungsanteil wesentlich angestiegen.

Die Anzahl der Gespräche am «runden Tisch» (Vermittlungsgespräche mit beiden beteiligten Seiten) sind über die Jahre konstant geblieben, während die Zahl der persönlichen Besprechungen mit Verwaltungsstellen von 36 auf 33 leicht abnahm. Daneben protokollierte der Vermittler 130 Telefonate mit Verwaltungsstellen (Vorjahr: 141). Zudem nahm er 33-mal (Vorjahr: 39) Abklärungen bei Drittpersonen vor.

Die Beanspruchung durch die ausländische Bevölkerung im Umfang von 22,3% erreichte im Berichtsjahr erstmals prozentmässig in etwa den Anteil der ausländischen Bevölkerung an der Gesamtbevölkerung, der rund 21,5% beträgt.

Bei der Altersstruktur bestätigte sich wiederum, dass der Vermittler von jüngeren Personen wenig beansprucht wird. So ist der Anteil der bis 35-Jährigen gegenüber dem Vorjahr (rund 20%) noch weiter gesunken (13,8%) und entspricht

nun noch in etwa demjenigen der über 65-Jährigen. Bei über 70% aller Fälle ging es somit um Anliegen der mittleren Generation (35- bis 64-Jährige).

Schliesslich stiegen auch die Anfragen (kleinere Anliegen, welche in der Regel im Rahmen eines Telefongesprächs erledigt werden können) im Umfang von über 20% an (von bisher durchschnittlich rund 100 auf 128).

Anteil von Männern und Frauen

Über die Jahre unverändert suchten bisher beinahe doppelt so viele Männer wie Frauen den Weg zum Vermittler. Ein Vergleich mit anderen Ombudsstellen der Schweiz zeigt, dass der Kanton Zug mit dieser unausgeglichene Geschlechterzusammensetzung einsam dasteht. Einzig die Stadt Bern weist ein Verhältnis zwischen Männern und Frauen von rund 60 zu 40% auf, während die Ombudsstellen des Kantons Basel-Stadt sowie der Städte Zürich und St. Gallen ein ausgeglichenes Verhältnis bzw. einen leicht höheren Frauen-Anteil beobachten.² Die kantonale Kommission für die Gleichstellung von Frau und Mann des Kantons Zug nahm in ihrer Vernehmlassung zum Entwurf des neuen Ombudsgesetzes die Problematik auf und formulierte aus den unterschiedlichen Erfahrungszahlen die These, dass Frauen der Zugang zur Ombudsstelle leichter fällt, wenn sie mit weiblichen Ansprechpersonen (wie in den Städten Basel und Zürich) rechnen können.

Aus Sicht des Vermittlers ist dieser Schluss nicht zwingend. Im Entwurf zum Gesetz über die Ombudsstelle (Ombudsgesetz)³ des Kantons Zug wurde dennoch die Bestimmung aufgenommen, dass bei der zukünftigen Besetzung der Ombudsstelle die Geschlechterparität berücksichtigt werden muss: Entweder ist die Ombudsstelle in der Ombudsperson und deren Stellvertretung oder im Job-Sharing durch je eine Person der beiden Geschlechter zu besetzen.

² vgl. die Jahresberichte der genannten Ombudsstellen für die Jahre 2007 und 2008

³ vgl. weiter hinten S. 20 f.

Beteiligte Verwaltungsstellen

	2008	2007	2006	2005	2004	2003*
Beteiligte Direktionen/Behörden						
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	15	8	23	17	29	18
Behörden allgemein	0 0.0%	2 1.7%	3 2.3%	1 0.9%	1 0.9%	2 2.5%
Direktion des Innern	8 5.9%	8 6.9%	17 13.0%	6 5.3%	14 12.8%	13 16.5%
Direktion für Bildung und Kultur	2 1.5%	2 1.7%	2 1.5%	1 0.9%	4 3.7%	1 1.3%
Volkswirtschaftsdirektion	16 11.9%	22 19.0%	14 10.7%	18 15.9%	14 12.8%	12 15.2%
Baudirektion	3 2.2%	3 2.6%	9 6.9%	11 9.7%	2 1.8%	6 7.6%
Sicherheitsdirektion	25 18.5%	22 19.0%	27 20.6%	25 22.1%	32 29.4%	16 20.2%
Gesundheitsdirektion	2 1.5%	1 0.9%	4 3.1%	5 4.4%	1 0.9%	2 2.5%
Finanzdirektion	11 8.1%	4 3.4%	7 5.3%	6 5.3%	4 3.7%	1 1.3%
Externe Träger kant. Aufgaben	12 8.9%	9 7.8%	8 6.1%			
Rechtspflege:						
– Gerichte	13 9.6%	14 12.1%	12 9.1%	9 8.0%	13 11.9%	8 10.1%
– Strafuntersuchungsbehörden	12 8.9%	1 0.8%	6 4.6%	6 5.3%	6 5.6%	8 10.1%
Gemeinden	31 23.0%	28 24.1%	22 16.8%	25 22.1%	18 16.5%	10 12.7%
Total**	135 100.0%	116 100.0%	131 100.0%	113 100.0%	109 100.0%	79 100.0%

* ab 1.2.2003

** z.T. sind mehrere Verwaltungsstellen involviert. Deshalb ist diese Zahl höher als das Total der insgesamt bearbeiteten Fälle.

Die prozentualen Anteile der in den eingegangenen Anliegen involvierten Verwaltungsstellen sind über die Jahre weitgehend konstant geblieben. Einen Rückgang auf das Niveau von 2006 zeigt der Anteil der Volkswirtschaftsdirektion auf, ein Anstieg ist im Bereich der Rechtspflege und bei der Finanzdirektion (Steuerangelegenheiten) zu beobachten. Die Fälle, in welche nicht staatliche Stellen, sondern externe Träger öffentlicher Aufgaben, die in der Regel aufgrund von Leistungsvereinbarungen staatliche Aufgaben wahrnehmen, involviert waren, sind im vergangenen Jahr etwas stärker vertreten.

12

13

Gemeinden als Konfliktparteien

In den zwei vergangenen Jahren machten die Fälle, welche sich ausschliesslich im Kompetenzbereich der Gemeinden ansiedeln, fast einen Viertel aus.⁴ Die insgesamt 46 Fälle, in denen Gemeinden allein (in 31 Fällen) oder zusammen mit kantonalen Stellen (in 15 Fällen) involviert waren, verteilen sich wie folgt auf die entsprechenden Verwaltungsbereiche:

	2008	2007	2006	2005	2004	2003*
Gemeinden						
Sozialhilfe	12 26.1%	18 50.0%	16 35.6%	12 28.5%	20 42.6%	9 32.1%
Vormundschaftsfälle	8 17.4%	5 13.8%	7 15.6%	14 33.3%	13 27.7%	7 25.0%
Bausachen	7 15.2%	4 11.1%	4 8.9%	7 16.7%	6 12.7%	5 17.9%
Schule	7 15.2%	3 8.3%	3 6.7%	2 4.8%	3 6.4%	3 10.7%
Betreibungssachen	3 6.5%	1 2.8%	5 11.1%	2 4.8%	1 2.1%	2 7.1%
Erbsachen	0 0.0%	1 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%
Haftung des Gemeinwesens	2 4.3%	1 2.8%	1 2.2%	0 0.0%	1 2.1%	1 3.6%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	1 2.2%	0 0.0%	1 2.2%	1 2.4%	2 4.3%	0 0.0%
Steuern, Abgaben	0 0.0%	1 2.8%	2 4.4%	1 2.4%	1 2.1%	0 0.0%
Diverses	6 13.1%	2 5.6%	6 13.3%	3 7.1%	0 0.0%	0 0.0%
Total**	46 100.0%	36 100.0%	45 100.0%	42 100.0%	47 100.0%	28 100.0%

* ab 1.2.2003

Verwaltungsinterne Konflikte

Von anfänglich zwischen 3 bis 8% auf 14,3% angestiegen sind die verwaltungsinternen Konflikte. Es entspricht offensichtlich nach wie vor einem gesteigerten Bedürfnis, sich in Personalkonflikten – sei es in der Verwaltung oder in Betrieben, welche mit öffentlichen Aufgaben betraut sind – an eine aussenstehende, neutrale Stelle zu wenden. Die Tätigkeit des Vermittlers beschränkte sich in der Mehrzahl dieser Fälle auf die Beratung der Angestellten und führte nur in wenigen Fällen zu einer Intervention auf der Arbeitgeberseite.⁵

⁴ Nach wie vor ist der Vermittler für die Behandlung von Konfliktfällen mit den Gemeinden formell nicht zuständig. Er wird somit auf freiwilliger Basis aktiv, und es ist im Einzelfall von der Bereitschaft der Gemeinde abhängig, ob sie zu einer Vermittlung Hand bietet, was – wie in den Vorjahren – auch 2008 immer der Fall war.

⁵ vgl. dazu ausführlicher: Tätigkeitsbericht 2007, S. 13 f.

Stellenpensum

Der Vermittler in Konfliktsituationen verrichtete seine Tätigkeit bis Ende Oktober 2008 im Rahmen eines Anstellungspensums von 70%. Per 1. November wurde sein Pensum auf 80% erhöht, einerseits aufgrund der gestiegenen Nachfrage nach seinen Dienstleistungen, andererseits um ihm zu ermöglichen, einen Teil seiner Arbeitszeit für die Arbeit am neuen Gesetz über die Ombudsstelle (Ombudsgesetz) einzusetzen. Der Vermittler steht nach wie vor während einer Präsenzzeit von drei Arbeitstagen (in der Regel Montag, Mittwoch und Donnerstag) dem Publikum für Anfragen und Anliegen zur Verfügung. Er wird dabei an den drei Präsenztagen durch ein Halbtagessekretariat im Umfang von 30% unterstützt.

Aspekt Sicherheit

Gegenüber dem Vorjahr wieder leicht gesunken sind die Fälle, in denen Sicherheitsaspekte im weitesten Sinne eine Rolle spielten. In 17 der eingegangenen 133 Fälle (12,8%), in den Vorjahren 17% (2007), 6,9% (2006), 11,2% (2005) respektive 15,7% (2004) kam es – aktuell oder zu einer früheren Zeit – zur Beschlagnahme von Waffen, zu Hausdurchsuchungen, Drohungen oder zu einer Selbst- oder Drittgefährdung. In seinem eigenen Wirkungsbereich kam es im vergangenen Jahr wiederum nicht zu Drohungen oder sonstigen Gefährdungshandlungen.

14

15

ZUM INSTRUMENTARIUM DER VERMITTLERTÄTIGKEIT

Ombudsarbeit mittels «Empfehlungen»

Im Berichtsjahr griff der Vermittler in Konfliktsituationen erstmals in zwei Fällen zum Mittel der schriftlichen Empfehlung.

In einem Fall richtete er sie an die Adresse eines Gemeinde-Sozialdienstes, welche einem Sozialhilfeempfänger bereits zum zweiten Mal einen Betrag von monatlich rund 500 Franken in Abzug gebracht hatte. Obwohl der Betroffene wiederholt geltend machte, dass dies unhaltbar sei, beharrte der Sozialdienst auf seinem Standpunkt, erliess aber auch keine Verfügung, welche es ihm erlaubt hätte Beschwerde einzureichen. Nachdem der Vermittler dem Sozialdienst das rechtliche Gehör gewährt hatte, schloss er sich dem Rechtsstandpunkt des Sozialhilfeempfängers an und bat den Sozialdienst in einem längeren telefonischen Gespräch um die entsprechende Korrektur. Als die Bereitschaft hierzu weiterhin fehlte, griff er zum Mittel der schriftlichen Empfehlung. Dieser wurde – nach Einschaltung des Sozialvorstandes der Gemeinde – schliesslich in vollem Umfang entsprochen.

Die zweite im Jahr 2008 abgegebene schriftliche Empfehlung ging an eine Institution ausserhalb der Verwaltung, welche im Kanton öffentliche Aufgaben erfüllt. Es ging um zwei Personen, welche mit der Institution in einem Betreuungsverhältnis standen und sich gemeinsam an den Vermittler wandten. Nach eingehender Prüfung der Situation und mehreren Gesprächen mit allen Beteiligten empfahl der Vermittler den Parteien den Beizug eines professionellen Kommunikations- und Konfliktberaters. Die auf beiden, aber vor allem auf Seiten der Institution festgestellten Defizite sollten bearbeitet und die Betreuungsverhältnisse für die Zukunft auf ein besseres Fundament gestellt werden. Die betroffenen Personen waren mit der Empfehlung einverstanden, die Institution folgte ihr jedoch nicht und versuchte stattdessen die Konfliktsituation allein zu meistern. Dies misslang und die beiden Betreuungsverhältnisse wurden in der Folge beendet – das eine durch die betroffene Person, das andere von Seiten der Institution.

Die beiden Fälle zeigen: Der Vermittler, welcher der Verwaltung gegenüber keinerlei Weisungsrecht hat, kann Massnahmen oder Vorgehensweisen (nur) empfehlen; die Verwaltung ist jedoch frei, dieser Empfehlung ganz, teilweise oder auch gar nicht zu folgen.

Bei der Ausschreibung der Vermittlerstelle im Jahre 2002 umschrieb der Regierungsrat die Aufgabe des Vermittlers in Konfliktsituationen wie folgt:

«Sie wirken auf eine faire, gütliche Konfliktlösung hin. Sie wahren gegenüber allen Betroffenen gleichermaßen die Prinzipien der Fairness und der Unvoreingenommenheit. Die gefundene Lösung präsentieren Sie in Form einer Empfehlung.»

Bis – im Idealfall – eine solche Lösung gefunden wird, sind in der Regel verschiedene Verfahrensstufen zu durchlaufen. Wie diese zu gestalten sind, schreibt der Regierungsrat dem Vermittler nicht vor. Er verpflichtet ihn allein zur Fairness und zur Unvoreingenommenheit. Auch in den gesetzlichen Grundlagen anderer Ombudsstellen und deren Praxis fehlt es an detaillierten Verfahrensregeln. Dies ganz bewusst: Die Verfahrensfreiheit ermöglicht der Ombudsperson ein individuelles Vorgehen, das auf den Einzelfall abgestimmt ist, und verhindert, dass der Vermittlertätigkeit durch formelle Hindernisse unnötige Schranken gesetzt werden. Dies hat sich in der Praxis sehr bewährt. Durch diese Freiheit, das Verfahren individuell zu gestalten, sieht sich der Vermittler in Konfliktsituationen allerdings immer wieder neu mit der Frage konfrontiert, wie er im konkreten Fall vorgehen soll.

Die Vermittlertätigkeit ist auf einen (zusätzlichen) Klärungs- und (neuen) Lösungsprozess ausgerichtet. Der Vermittler hört sich deshalb zunächst beide Seiten an. Im Gespräch zeigt er ihnen auch den Standpunkt der jeweils anderen Seite auf. Danach wird er, falls es bis dann noch nicht zu einer Klärung gekommen ist, weitere notwendige Informationen einholen und daraus Lösungsoptionen generieren und den Beteiligten vorlegen. Dies geschieht, wie oben erwähnt, meist durch mündliche Empfehlungen. Vom

Mittel der schriftlichen Empfehlung – der stärksten zur Verfügung stehenden Interventionsmöglichkeit – wird von den Ombudsleuten in der Schweiz dagegen nur sehr sparsam Gebrauch gemacht.⁶

Auch der Vermittler in Konfliktsituationen des Kantons Zug hatte bisher den Beteiligten Schritte zur Konfliktbewältigung mündlich vorgeschlagen oder empfohlen. Mit den beiden schriftlichen Empfehlungen im vergangenen Jahr wollte er bei den Beteiligten eine zusätzliche und erhöhte Verbindlichkeit für seine Vorschläge zur Konfliktbearbeitung schaffen. Heute steht für den Vermittler fest, dass die Empfehlung, ob mündlich oder schriftlich, ein fester Bestandteil in der Palette der zur Konfliktlösung zur Verfügung stehenden Interventionen ist und sein muss.⁷ Die Abgabe einer formellen (schriftlichen) Empfehlung ist zwar stärkstes Mittel in der Instrumentenpalette, soll aber nicht ausschliesslich als ultima ratio verstanden werden. Es spricht auch nichts dagegen, eine Empfehlung nicht nur als Abschluss eines Verfahrens abzugeben, sondern bereits im Rahmen der noch laufenden Vermittlungstätigkeit auszusprechen, wenn nötig auch schriftlich, wenn dies im konkreten Fall als sinnvoll erachtet wird.

⁶ Diejenigen Ombudsstellen, welche in ihren Jahresberichten dazu Angaben machen (Kantone Zürich und Basel-Landschaft sowie die Stadt St. Gallen), geben die Zahl der schriftlichen Empfehlungen im Jahr 2008 alle mit 0 an.

⁷ Auch im Entwurf zu einem Ombudsgesetz findet sich deshalb die ausdrückliche Kompetenz der Ombudsperson zur Abgabe von Empfehlungen (§ 10 des Gesetzesentwurfes).

Reflexion und Analyse der eigenen Vermittlertätigkeit

Wie schon in den vergangenen Jahren fand die kritische Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit auf drei Ebenen statt: durch Vernetzung mit den anderen Ombudsstellen der Schweiz, durch individuelle Weiterbildung und mit Hilfe der Supervision.

Der Vermittler in Konfliktsituationen nahm an den beiden Arbeitssitzungen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO⁸) teil. Am 2. April 2008 trafen sich die Ombudspersonen in Zürich zur Bearbeitung des Schwerpunktthemas «Anwaltstätigkeit und Ombudstätigkeit», während das Treffen vom 10. September 2008 in Basel dem Thema «Richtertätigkeit und Ombudstätigkeit» gewidmet war. Ombudspersonen haben unterschiedliche berufliche Biographien. Einige bringen Erfahrung aus der Verwaltung mit, andere blicken auf eine Richtertätigkeit zurück und wieder andere – wie der Vermittler in Konfliktsituationen – wurden beruflich überwiegend in der Anwaltstätigkeit sozialisiert. Die unterschiedlichen Werdegänge prägen den Zugang zur Tätigkeit als Ombudsperson. Sich dessen bewusst zu sein und im Berufsalltag transparent mit Ähnlichkeiten und Unterschieden dieser Tätigkeiten umzugehen, kann einen wichtigen Beitrag zur Überprüfung und Weiterentwicklung der täglichen Arbeit leisten.⁸

Eine fallbezogene Zusammenarbeit mit verschiedenen einzelnen Ombudspersonen, insbesondere den geographisch nächstliegenden (Zürich und Winterthur), fand zudem während des ganzen Jahres statt.

⁸ Eine inhaltliche Aufarbeitung dieser Themen findet sich im Bericht 2008 der Ombudsfrau der Stadt Zürich, S. 4-9; www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle.

Im Frühjahr besuchte der Vermittler eine zweitägige Weiterbildung an der Fachhochschule Bern zum Thema «Perspektivenwechsel in Mediation und Beratung». Die Einsicht in «die guten Gründe, welche die andere Seite für ihr Verhalten hatte», setzt die Fähigkeit voraus, den eigenen Betrachtungsstandpunkt immer wieder verändern zu können, aber auch die Konfliktparteien zu ermutigen, sich für die Anliegen der jeweils anderen Seite zu öffnen und ein gewisses Verständnis dafür aufzubringen. Die in der Weiterbildung hierzu erworbenen und eingeübten Methoden erweisen sich in der Praxis als hilfreich.

Dem Ziel, die anspruchsvolle und oft einsame Aufgabe als Vermittler in Konfliktsituationen zu hinterfragen und Schwächen, aber auch Ansätze zur Verbesserung zu erkennen, dient schliesslich die Supervision,⁹ die der Vermittler weiterhin regelmässig in Anspruch nimmt. Unter Supervision wird die Möglichkeit verstanden, die berufliche Auseinandersetzung mit Beziehungs- und Konfliktfragen mit einem erfahrenen Fachmann oder einer Fachfrau zu analysieren und zu reflektieren. Die Supervisionssitzungen fanden regelmässig in zweimonatlichen bis vierteljährlichen Abständen statt.

⁹ vgl. Tätigkeitsbericht 2005, S. 21-23

DIE ARBEIT AM GESETZ ÜBER DIE OMBUDSSTELLE (OMBUDSGESETZ) Verwaltung begrüsst definitive Schaffung einer Ombudsstelle

Neben seiner Vermittlertätigkeit widmete sich der Vermittler in Konfliktsituationen, unter der Federführung der Sicherheitsdirektion, der Schaffung der gesetzlichen Grundlage, welche es erlauben wird, die Vermittlerstelle – zurzeit noch ein Pilotprojekt – definitiv ins ordentliche Recht des Kantons Zug zu überführen.

Nach Diskussion verschiedener grundsätzlicher Fragen innerhalb der Regierung konnte im September der direktionsinterne Entwurf zu einem «Gesetz über die Ombudsstelle (Ombudsgesetz)»¹⁰ in die verwaltungsinterne Vernehmlassung gegeben werden. Der Gesetzesentwurf fand bei den verschiedenen Verwaltungsstellen sowie bei den Organen der Rechtspflege generell eine sehr positive Aufnahme. Grundsätzlich wurde die definitive Schaffung einer kantonalen Ombudsstelle, welche für Kanton, Gemeinden und die übrigen Träger öffentlicher Aufgaben zuständig ist, begrüsst. Die bisherige Tätigkeit der Vermittlerstelle wurde mehrheitlich positiv eingeschätzt. Nur eine Direktion umschrieb ihre eigenen Erfahrungen als «eher enttäuschend», da es in keinem Fall eine Lösung gegeben habe.

Verschiedene Anregungen aus der Verwaltung zur Ergänzung und Änderung wurden in den Gesetzesentwurf oder den dazugehörenden Bericht aufgenommen und diese dem Regierungsrat Ende 2008 zur ersten Lesung unterbreitet. Als wichtigste Änderungen wurden die Zuständigkeit der Ombudsperson für die Beratung und Vermittlung bei Personalkonflikten explizit im Gesetzesentwurf verankert sowie die Ombudsstelle offiziell als Meldestelle für Korruptionsfälle («Whistleblowing») bestimmt. Bei der Besetzung der Ombudsstelle wurde neu die Möglichkeit eines Job-Sharings geschaffen und die Berücksichtigung der Geschlechterparität vorgeschrieben.¹¹

¹⁰ Die aktuellste Version des Ombudsgesetzes sowie des begleitenden Berichtes ist über die Webseite des Vermittlers <http://www.zug.ch/vermittler> zu finden.

¹¹ vgl. weiter vorne S. 11

Kritik an der im Gesetzesentwurf vorgesehenen Anstellung der Ombudsperson durch den Regierungsrat kam im Vernehmlassungsverfahren von zwei Verwaltungsstellen. Auch der Vermittler in Konfliktsituationen hatte sich aus rechtstaatlichen Überlegungen, wie in seinem Tätigkeitsbericht 2007¹² ausgeführt, für eine Wahl der Ombudsperson durch den Kantonsrat eingesetzt, erhielt im Regierungsrat aber nicht das nötige Gehör. Im Rahmen der weiteren Gesetzgebungsarbeiten wird sich der Vermittler weiterhin für die Schaffung einer parlamentarischen, von der Verwaltung – nicht nur fachlich sondern auch institutionell – völlig unabhängigen Ombudsstelle einsetzen.

DANK

Der Tätigkeitsbericht des Vermittlers in Konfliktsituationen schliesst mit einem Dank an alle Personen, die ihm im Berichtsjahr Vertrauen und Unterstützung geschenkt haben. Beides ist von allen Seiten nötig, damit der Vermittler seiner Aufgabe möglichst erfolgversprechend nachgehen kann. In diesem Sinne geht der Dank an Bürgerinnen und Bürger auf der einen sowie an Verwaltung und Behörden auf der anderen Seite.

Ein bereits schon zur Tradition gewordener Dank gehört der Mitarbeiterin des Vermittlers, Edith Seger Niederhauser. Seit Beginn der Vermittlertätigkeit führt sie nicht nur fachkundig das Sekretariat, sondern wirkt vielfältig unterstützend im Beratungs- und Vermittlungsalltag mit.

¹² vgl. Tätigkeitsbericht 2007, S. 19f.

ANHANG

Kurzbeschreibung der Fälle, welche im Jahre 2008 eingegangen sind

Die nachfolgend aufgelisteten, thematisch geordneten und anonymisierten Kurzbeschreibungen geben Einblick in die Anliegen, welche Bürgerinnen und Bürger dem Vermittler im vergangenen Jahr unterbreiteten.

Steuern/Abgaben

Allerletzte Fristerstreckung zur Einreichung der Steuererklärungen 2005 und 2006 für IV-Rentner aus psychischen Gründen

Unzufriedenheit mit Auskünften der Steuerverwaltung; Klärung der Berechnung der Zinsen nach teilweiser Gutheissung einer Einsprache

Hohe Steuerschulden und Schwierigkeiten, die mit der Steuerverwaltung abgeschlossene Abzahlungsvereinbarung einhalten zu können

Rückzahlung in Raten von zu viel zurückerstatteter Verrechnungssteuer an die Steuerverwaltung angesichts von geschäftlichen Schwierigkeiten

Mahnung der Steuerverwaltung zur Einreichung der Steuererklärung am Heiligabend

Zulässigkeit der Reservebildung einer Genossenschaft und Unterbreitung des Problems an die Steuerverwaltung

Überprüfung der Besteuerung einer kapitalisierten Unfallrente und Prüfung der Möglichkeiten eines Steuererlasses

Unmöglichkeit des Erlasses von Steuern, welche bereits betrieben wurden, aber Aufschub der Zahlung

22

23

Steuerschulden aus unübersichtlichen Tätigkeiten eines Familienunternehmens; Weiterverweisung an die Schuldenberatung

Höhe der zum Abzug zugelassenen Pauschalspesen bei der Steuerveranlagung

Betreibungs- und Konkursachen

Betreibung, Rechtsöffnung und Pfändung für rechtskräftig auferlegte Kosten aus Strafverfahren, welche als ungerecht angesehen werden

Weigerung gegenüber dem Betreibungsamt, Steuerschulden zu bezahlen bis eine ausserkantonale Angelegenheit zur Zufriedenheit erledigt ist

Betreibung für eine Steuerforderung und Einwilligung in eine stille Lohnpfändung, bei welcher der Arbeitgeber von der Pfändung nichts erfährt

Dauer des Konkursverfahrens nach Ausschlagung einer Erbschaft durch die Witwe

Bürgerrecht, Aufenthalt

Ausstellung des Ausländerausweises auf einen der schweizerischen Namenspraxis entsprechenden Vornamen; Tragung der Kosten

Unzufriedenheit mit den Auskünften durch das Amt für Migration betreffend Personenfreizügigkeit für eine selbständige Erwerbstätigkeit

Bau, Land- und Forstwirtschaft, Gewässer

Gefühl der Benachteiligung und der unfairen Behandlung durch die Baubehörde einer Gemeinde

Klärung von Differenzen zwischen einem privaten Grundeigentümer und der Gemeinde über die Bepflanzung des angrenzenden Ufers eines öffentlichen Gewässers

Eigenmächtige Terrainveränderungen und Baumschlag auf Landwirtschaftsbetrieb; einvernehmliche Regelung des Rückbaus und des zukünftigen Verhaltens

Kritik am Verhalten einer Gemeinde im Zusammenhang mit der Erschliessung eines Baugebietes

Kritik an der späten Auszahlung von Staatsbeiträgen für Lärmschutzmassnahmen

Konflikt mit dem Kantonsforstamt hinsichtlich des Verlaufs eines Fahrweges an einer Grundstücksgrenze

Kritik am Verhalten und der Beratung durch eine gemeindliche Baubehörde im Zusammenhang mit der Realisierung eines privaten Bauprojektes

Verkehrssicherheit in einem Quartier und Verhalten der örtlichen Baubehörde hinsichtlich einer privaten Ausfahrt in eine Gemeindestrasse

Unterstellung eines Gebäudes unter Denkmalschutz

Vergabepaxis für öffentliche Arbeiten, Kritik an der Nichtzulassung zur Offertstellung

Gesundheit

Kosten einer in Zürich durchgeführten Operation werden nicht übernommen, da diese auch im Kantonsspital Zug möglich gewesen wäre

Vormundschaft/Alimente

Unterbringung eines von zwei Kindern in einem Kinderheim; Wechsel der Beiständin

Aufhebung der elterlichen Obhut über mehrere Kinder und Platzierung bei einer Pflegefamilie und in einem Heim

Unzufriedenheit mit der Bevormundung, nachdem diese auf eigenes Begehren angeordnet worden war

24

25

Streit um Kinder-Besuchsrecht mit der getrennt lebenden Ehefrau; Kritik an Gerichten und Anwälten; Gefühl von der Vormundschaftsbehörde nicht genügend unterstützt zu werden

Kritik an der Tätigkeit einer Vormundschaftsbehörde bezüglich eines bevormundeten Bürgers durch dessen Wohnungsnachbar

Obhutsentzug über drei Kinder nach Klinikaufenthalt und Platzierung zur Abklärung in einer ausserkantonalen Institution

Kritik an Gemeinde und Direktion des Innern im Zusammenhang mit der Genehmigung einer Vereinbarung über die Abänderung der Kinderalimente

Schulische Probleme einer 12-Jährigen und Prüfung von vormundschaftlichen Massnahmen wegen mangelhafter Zusammenarbeit zwischen Schule und Eltern

Kündigung des Auftrages als Betreuerin eines Bevormundeten durch die Vormundschaftsbehörde wegen fehlender fachlicher Eignung

Schule

Kritik an der Informationspraxis einer Gemeindeschule zu Klassenbeständen in einzelnen Schulhäusern (als Basis für einen späteren Antrag auf Klassenwechsel)

Unterschiedliche Leistungseinschätzungen durch den Lehrer beim Übertritt in die Sekundarschulstufe gegenüber der öffentlichen und einer privaten Schule

Verlängerung des Wochenendes bei vermeintlicher Zustimmung durch die Schulorgane; Verwarnung des Erziehungsverantwortlichen

Kritik am Schulbusangebot einer Gemeinde

Voraussetzungen für die Übernahme von Kosten einer Privatschule; Kritik an der Information durch die Schule

Konflikt der 11-jährigen Tochter mit einem Mitschüler und Kritik am Verhalten der Schulleitung

Sozialhilfe

Fehlendes Vertrauen in die Sozialhilfebehörde nach vermuteter Widerhandlung gegen Datenschutzbestimmungen

Klärung der Anspruchsberechtigung auf Sozialhilfe nach gesundheitsbedingtem Verlust der Arbeitsstelle und Abklärung von IV-Ansprüchen beider Ehegatten

Rückforderung missbräuchlich erwirkter Sozialhilfe; Anpassung des Betrages an den durch die Strafbehörde festgesetzten Deliktsbetrag

Selbständige Erwerbstätigkeit im eigenen Kleinstunternehmen und Sozialhilfe; Führung einer einfachen Buchhaltung und Vorlage der Belege

Auszahlungspraxis des Sozialamtes: Verweigerung von Vorschusszahlungen bei Vorliegen einer Suchtproblematik

Kritik eines Wohnungs Vermieters am Verhalten des Sozialdienstes, der nicht für ausstehende Mietzinse und Wohnungsübergabe-Kosten aufkommt

Verzögerte Auszahlung der Sozialhilfe; Ablösung der Sozialhilfe durch IV-Rente und Ergänzungsleistungen

Kritik am Verhalten der Sozialhilfe im Zusammenhang mit der Klärung der Arbeitsfähigkeit

Kritik an der fehlenden Mithilfe des Sozialdienstes bei der Suche nach einem Zimmer; Weiterverweisung an die Gassenarbeit

Überprüfung des Sozialhilfe-Budgets bei IV-Rentner, welcher auf eigenes Gesuch hin verbeiständet wurde

Kürzung des für die Wohnungsmiete verfügbaren Minimalbetrages bei Untermiete, obwohl die verbleibenden Wohnungskosten höher sind

26

27

Zuger Polizei

Ablehnung der Wiederaushändigung einer Waffe nach deren Beschlagnahme durch die Polizei

Kritik am Verhalten der Polizei nach Vorwurf der Beschäftigung einer Hausangestellten in Schwarzarbeit; Gefühl der einseitigen Vorverurteilung

Kritik an einer Polizeiintervention im Hinblick auf die Sicherheit an einer Gemeindeversammlung

Kritik an der Vernichtung von Videoaufnahmen über eine Polizeiaktion

Kritik eines Jugendlichen am Verhalten der Polizei bei Polizeikontrollen, in welchen er sich als «Sprayer» vorverurteilt sieht

Verkehrskontrollen durch die Polizei und nachfolgende Bussen: Bezahlung oder Umwandlung in Haft bei Vorliegen von bereits rechtskräftigen Strafbefehlen

Signalisierung von kostenpflichtigem Parkieren mittels zentraler Parkuhr und Abgrenzung gegenüber einem anschliessenden Parkareal eines Restaurants

Erstellen eines Gefährdungsprofils durch die Polizei bezüglich psychisch angeschlagenem IV-Rentner

Transport im Polizeifahrzeug in Handschellen nach positiver Blutalkoholkontrolle und Widersetzlichkeit bei der Abnahme des Führerausweises

Öffentliche Kritik an einer zeitlich weit zurückliegenden erkennungsdienstlichen Behandlung durch die Polizei mit Namensnennung eines Polizeiangeestellten

Strassen- und Schiffsverkehr

Beeinträchtigung der Sichtverhältnisse in einer Quartierstrasse und Strassenreglement der Gemeinde

Busse für unerlaubtes Parkieren ausserhalb markierter Parkfelder in einer Begegnungszone trotz Gehbehindertenparkkarte

Parkbusse durch die Polizei trotz Ermächtigung zum Parkieren durch die Gemeindebehörde

Entzug des Nummernschildes nach verpasster Vorführung des Fahrzeuges; Kritik am Kommunikationsverhalten des Strassenverkehrsamtes

Belassen des Führerausweises unter Auflagen an einen 80-Jährigen bei Vorliegen eines Augenleidens

Gutachterliche medizinische Abklärung der Fahrtauglichkeit bei Vorliegen einer spezifischen, in der Regel chronischen Krankheit

Arbeitslosenversicherung, Arbeitsvermittlung, Mutterschaft

Anrecht auf Mutterschaftsbeiträge nach Aufgabe der Wohnung und Abmeldung aus der Gemeinde, ohne einen neuen Wohnsitz zu begründen

Arbeitsintegration mit in der Schweiz nicht anerkanntem ausländischem Berufsabschluss

Anforderungen an die Arbeitsbemühungen einer jungen Erwachsenen, welche eine weitere Ausbildung anstrebt

Verlust von Dokumenten, welche eine frühere Anmeldung zum Bezug von Leistungen begründen würden: Gesuch um rückwirkende Anmeldung

Fristenlauf während den Ferien zur Einreichung einer Beschwerde und Beizug eines Rechtsvertreters

Einstellung in der Anspruchsberechtigung auf Taggelder wegen angeblich selbstverschuldeter Kündigung des Arbeitsverhältnisses

Kritik am Verhalten eines Angestellten der Arbeitsvermittlung im Erstgespräch zur Abklärung der Anspruchsberechtigung

AHV-Ausgleichskasse und IV-Stelle

Individuelle Prämienverbilligung für junge Erwachsene in Ausbildung bei Getrenntleben der Eltern

Individuelle Verbilligung der Krankenkasseprämien und Ergänzungsleistungen

Ablehnung der Kostengutsprache für eine Augenoperation (Grauer Star) durch die IV

Höhe der IV-Rente wegen Erwerbsunfähigkeit einer früher im Haushalt tätigen geschiedenen Ehefrau nach Volljährigkeit der drei Kinder

Abschluss einer Zahlungsvereinbarung für ausstehende AHV-Beiträge eines privaten Kleinbetriebes wegen wirtschaftlicher Schwierigkeiten

Rückforderung von zuviel ausbezahlten Ergänzungsleistungen

Nichtanerkennung als Selbständigerwerbende durch die Ausgleichskasse wegen nicht korrekt abgefasster Verträge des Auftraggebers

Rückerstattung von zu Unrecht bezogenen IV-Leistungen; Ablehnung eines Erlassgesuches wegen fehlender Gutgläubigkeit

Ablauf und Dauer des IV-Verfahrens, in welchem eine Finanzhilfe für die Eröffnung eines eigenen Kleinbetriebes beantragt wird

Haftung des Gemeinwesens

Absolute Verjährung/Verwirkung von Ansprüchen gegenüber dem Kanton aus einem Ereignis im Jahre 1970

Rehabilitation nach Einstellung des Strafverfahrens wegen sexuellen Missbrauchs eines Enkelkinds; Übernahme von Anwaltskosten

Haftung des Kantons wegen des Fehlurteils eines Gerichtes; Ablehnung der Ansprüche; Prüfung von anderen Schadenersatzmöglichkeiten

Keine Haftung bei fürsorgerischem Freiheitsentzug wegen Drohungen in psychisch angeschlagenem Zustand

Strafrechtliche und finanzielle Haftung des Gemeinwesens wegen Unterlassungen anlässlich eines behördlichen fürsorgerischen Freiheitsentzuges

Diverses

Beanstandungen des Kommunikationsverhaltens der Leitung einer Behinderteninstitution durch Angehörige eines Bewohners und einer Bewohnerin

Äusserungen einer Gemeinde-Exekutive in einem Abstimmungskampf (Wahrheitsgehalt)

Aggressives Verhalten eines Bürgers: Vermittlung zwischen diesem und einem Mitglied der Gemeindeexekutive

Bedrohliches Verhalten eines im öffentlichen Bereich berufstätigen Bürgers gegenüber einem kantonalen Angestellten

Gelegentlicher Alkoholkonsum in einem Altersheim, Kritik am Verhalten der Heimleitung

Abklärung eines Schimmelpilzes in einer durch das Gemeinwesen subventionierten Wohnung

Eintragung eines Benützungsrechtes für einen Autoeinstellplatz ins Grundbuch

Rechtspflege

Unzuständigkeit der Jugendanwaltschaft für Schadenersatz gegenüber jugendlichem Dieb nach Abschluss der jugendstrafrechtlichen Massnahmen

Tragung der Anwaltskosten bei teilweiser Aufhebung eines Strafentscheides; Überprüfungsmöglichkeiten

30

31

Voraussetzungen für die Gewährung der unentgeltlichen notwendigen Verteidigung in einer Ehrverletzungssache

Kritik an rechtskräftigem Gerichtsurteil über Sozialversicherungsansprüche; fehlende Voraussetzungen für eine Neubeurteilung

Grenzen der Mitwirkungsrechte für Privatkläger im Strafverfahren wegen Wirtschaftsdelikten

Drohende Umwandlung einer Busse in Haft

Wunsch nach Anonymität als Ersteller einer Anzeige gegenüber dem früheren Arbeitgeber wegen Wirtschaftsdelikten

Gewährung der unentgeltlichen Prozessführung in einem arbeitsrechtlichen Streit

Kostenvorschusspflicht des Anzeigenerstatters im Beschwerdeverfahren gegen einen Angehörigen der Zuger Polizei (Einstellung des Strafverfahrens)

Schiessübungen auf privatem Grund (zum Zweck des Bestehens der Jagdprüfung) und Strafbefehl wegen Ruhestörung

Verzicht auf die Einsprache gegen einen Strafbefehl wegen schwerer Drohung in alkoholisiertem Zustand

Herausgabe eines beschlagnahmten Computers durch die Staatsanwaltschaft

Scheidung gegen den Willen eines Ehepartners nach zwei Jahre Trennungszeit; Berufung ans Obergericht

Forderungsverzicht für Gerichtskosten gegenüber einem Minderjährigen; Rückzug der Betreuung und Löschung des Verlustscheines

Behinderung im Geschäftsleben durch die lange Dauer des Strafverfahrens

Unzufriedenheit mit der Verurteilung durch den Einzelrichter wegen Drohung; Verzicht auf Berufung

Anzeigenerstattung in einem Wirtschaftsstrafverfahren und Angst vor Racheakten des wirtschaftlich mächtigeren Angezeigten; Schutzmöglichkeiten

Scheidungsverfahren, in welchem dem Ehemann die Obhut über die Kinder entzogen und die hohen Kosten für deren Begutachtung auferlegt wurden

Kritik an der Dauer des Scheidungsverfahrens im Streit um das Besuchsrecht der Kinder

Dauer einer Strafuntersuchung; Kritik an der angeblichen Untätigkeit der Untersuchungsbehörde

Verwaltungsinterne Konflikte

Das Problem der Anonymisierung der Fälle stellt sich in diesem Bereich ganz besonders. Aus diesem Grunde werden nicht alle Fälle aufgeführt.

Fehlendes Vertrauen zu den Vorgesetzten am Arbeitsplatz als Folge verschiedener Konflikte

Gesundheitsbedingte Einschränkung der Einsatzmöglichkeiten eines Angestellten und Fortführung des Arbeitsverhältnisses

Wiedereinstiegs-Coaching nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses innerhalb der Probezeit

Beanstandung des Verhaltens des Vorgesetzten (herabmindernde Äusserungen) als Mobbing/Bossing

Unstimmigkeiten mit Arbeitskollegen und Vorgesetzten am Arbeitsplatz

Formulierung eines Arbeitszeugnisses

Missbräuchlichkeit einer Kündigung; Strafverfahren gegen den Vorgesetzten; Formulierung des Arbeitszeugnisses

Einseitige Änderung der Arbeitsbedingungen durch den Arbeitgeber; Kritik am Kommunikationsverhalten

32

33

Kritik am Umgangston und Verhalten des Vorgesetzten, Kündigung des Arbeitsverhältnisses seitens des Angestellten und «Kampf» um ein Arbeitszeugnis

Drohende Kündigung nach Klinikaufenthalt; Ansprüche gegenüber der Taggeldversicherung und Problem der zukünftigen sozialen Absicherung

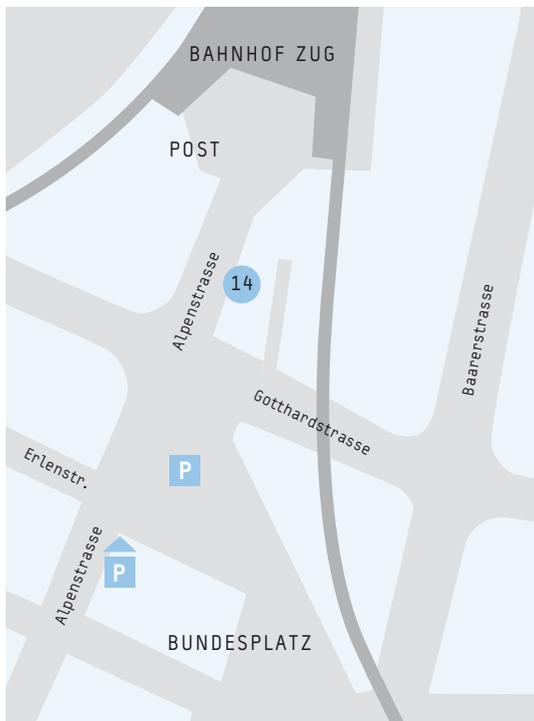
Zuweisung von anderer Arbeit durch die Arbeitgeberin bis zur (vorzeitigen) Pensionierung

Nichtberücksichtigung bei der Neubesetzung einer Stelle

Kritik am Verhalten des Vorgesetzten, welches zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses führt; angebliches Alkoholproblem

Team- und Führungskonflikt im Vorfeld kommender personeller Veränderungen

Auflösung des Arbeitsverhältnisses in gegenseitigem Einvernehmen und Übernahme von Weiterbildungskosten durch die Arbeitgeberin



Vermittler in Konfliktsituationen Kanton Zug

Beat Gsell

Alpenstrasse 14

6300 Zug

Telefon 041 711 71 45

Fax 041 711 71 49

vermittler@zug.ch

www.zug.ch/vermittler