



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2021

Bericht und Antrag der erweiterten Justizprüfungskommission
vom 1. Juni 2022

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Damen und Herren Kantonsräte

I. Ausgangslage

Gemäss § 19 Abs. 2 i.V.m. Abs. 4 Kantonsratsbeschluss über die Geschäftsordnung des Kantonsrats vom 28. August 2014 (GO KR; BGS 141.1) ist die Ombudsstelle im Rahmen der Oberaufsicht des Kantonsrats von der erweiterten Justizprüfungskommission (erw. JPK) zu visitieren. Dabei hat die erw. JPK den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle zu prüfen und dem Kantonsrat dazu Bericht zu erstatten. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2021 wurde den Mitgliedern der erw. JPK am 17. März 2021 zugestellt und ist auf der Webseite der Ombudsstelle abrufbar.

II. Vorgehen

Am 13. April 2022 hat eine Delegation der erw. JPK, bestehend aus dem Kommissionspräsidenten KR Thomas Werner und den Kommissionsmitgliedern KR Drin Alaj, KR Michael Felber, KR Anastas Odermatt und KR Kurt Balmer die Ombudsstelle visitiert. Auf Seiten der Ombudsstelle war die Ombudsfrau Bernadette Zürcher anwesend.

Die Fragen wurden der Ombudsfrau vor der Visitation zur Beantwortung zugestellt. Anlässlich der Visitation wurden diese Fragen und weitere Themenkreise rund um die Ombudsstelle eingehend besprochen. Das Protokoll führte die Generalsekretärin der erw. JPK, Sandra Bachmann.

An ihrer Sitzung vom 1. Juni 2022 hat die erw. JPK den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle beraten und den nachfolgenden Beschluss getroffen. Im vorliegenden Bericht werden die wesentlichen Feststellungen zusammengefasst wiedergegeben.

III. Erläuterungen

Bei der Ombudsstelle sind noch nie so viele Beschwerdefälle wie im Berichtsjahr eingegangen. Damit hat die Anzahl der Beschwerdefälle im Berichtsjahr ein neues Maximum erreicht. Die Anliegen seien teilweise komplex und nicht immer einfach zu beantworten, nicht zuletzt aufgrund eines exponentiellen Wachstums von Rechtsnormen, welches in den letzten Jahren stattgefunden habe. Die Ombudsstelle werde von den Verwaltungsbehörden akzeptiert und unterstützt, was Grundvoraussetzung für die Zusammenarbeit sei und wofür die Ombudsfrau dankbar ist. Das Arbeitsklima innerhalb der Ombudsstelle wird als sehr gut beschrieben.

Der Fallanteil der kantonalen Behörden lag im Berichtsjahr bei 45.9% (2020: 38.8%), bei den Gemeinden bei 25.0% (2020: 18.0%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 5.2% (2020: 9.0%). Während die verwaltungsinternen Konflikte deutlich abgenommen haben, haben die Konflikte mit kantonalen Stellen und mit den Gemeinden deutlich zugenommen. Die Ombudsstelle hat die Gemeinden mittels Rundschreiben auf sich aufmerksam gemacht und mit Flyern bedient mit der Bitte, die Bevölkerung auf das Bestehen der Ombudsstelle hinzuweisen. Zudem habe die

Ombudsfrau gegenüber den Gemeinden ihre Bereitschaft für ein persönliches Kennenlernen signalisiert. Fälle von Whistle Blowing gab es im Berichtsjahr keine. Der Vorwurf bezüglich Sexismus wurde einmal erhoben, derjenige betreffend Diskriminierung mehrfach.

Der Grossteil der Konflikte mit den kantonalen Stellen betrifft die Polizei, das Amt für Migration, die AHV-Ausgleichskasse, die IV-Stelle, die KESB sowie die Arbeitslosenkasse. In diesen Ämtern ist die Intensität der Kontakte mit der Bevölkerung am grössten und häufig werden existenzielle Interessen berührt. Dementsprechend ist das Potenzial für Unzufriedenheit und Unsicherheit höher. Insbesondere die KESB werde in der Bevölkerung als Sanktion wahrgenommen und nicht unbedingt als Hilfestellung. Konflikte mit Gemeinden betrafen insbesondere das Sozialhilferecht, das Baurecht, das Bürgerrecht und das Schulwesen.

Wie in den Vorjahren, konnte die überwiegende Anzahl der Fälle mittels Beratung erledigt werden und eine schriftliche Empfehlung als massivste Massnahme der Ombudsstelle musste in keinem Fall ausgesprochen werden. Von der relativ neu geschaffenen Möglichkeit des Beizugs der Ombudsstelle im Zusammenhang mit Bedrohungsmeldungen nach § 16b Abs. 2 Polizeigesetz wurde auch in diesem Berichtsjahr nicht Gebrauch gemacht.

Aufgrund der Flüchtlingswelle geht die Ombudsstelle davon aus, dass die Sozialämter noch mehr gefordert sein werden. Insbesondere die Wohnungssituation drohe sich weiter zuzuspitzen. Aufgrund unbefriedigender Wohnsituationen könnte es zu mehr Beschwerden kommen.

Im Berichtsjahr feierte die Ombudsstelle ihr zehnjähriges Bestehen. Dabei fiel der Ombudsstelle auf, dass Beschwerdeführende sich vermehrt auf den Attentäter vor 20 Jahren berufen haben, was teils Folge der hohen medialen Präsenz dieses Themas sein dürfte. Von Oktober bis Dezember 2021 hat die Ombudsstelle erstmals mit Standbildwerbung im Kino auf sich aufmerksam gemacht.

Es gebe leider vereinzelt immer noch Behörden, welche die Zuständigkeit der Ombudsstelle in Zweifel stellen und sich ihrer Mitwirkungspflicht, welche sich klar aus dem Ombudsgesetz ergibt, nicht bewusst seien. Schon über 1000 Personen haben die Ombudsstelle um Unterstützung gebeten. Durch die garantierte Unabhängigkeit und Schweigepflicht scheint das Vertrauen der Bevölkerung in die Ombudsstelle gegeben zu sein. Dieses wertvolle Vertrauen sollte von den involvierten Behörden nicht durch fehlende Mitwirkungsbereitschaft und der daraus folgenden Vermögung oder Erschwerung der anstrengenden Deeskalationsarbeit der Ombudsstelle zerstört werden.

Zusammenfassend kann einmal mehr festgehalten werden, dass die Ombudsstelle einen sehr wertvollen Beitrag zur Deeskalation und der Entlastung der Verwaltung im Kanton leistet und alle Beteiligten sich sehr glücklich schätzen dürfen, über eine Ombudsstelle zu verfügen, die kompetent, empathisch und engagiert geführt wird.

IV. Antrag

Die Justizprüfungskommission beantragt dem Kantonsrat einstimmig mit 11 zu 0 Stimmen,

- den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2021 zur Kenntnis zu nehmen;
- der Ombudsfrau sowie allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle den besten Dank für die geleistete Arbeit auszusprechen.

Zug, 1. Juni 2022

Mit vorzüglicher Hochachtung
Im Namen der erweiterten Justizprüfungskommission

Der Präsident: Thomas Werner