



## **Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2023**

Bericht und Antrag der erweiterten Justizprüfungskommission  
vom 4. Juni 2024

Sehr geehrter Herr Präsident  
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 2023 wurde den Mitgliedern der erw. JPK am 12. März 2024 zugestellt und ist auf der Webseite der Ombudsstelle abrufbar.

### **II. Vorgehen**

Am 25. März 2024 hat eine Delegation der erw. JPK, bestehend aus den Kommissionsmitgliedern KR Joëlle Gautier (Vorsitz), KR Philip C. Brunner, KR Flurin Grond 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, Bianca Bulgheroni.

An ihrer Sitzung vom 4. Juni 2024 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 ist die Arbeitsbelastung im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Die Stellenprozenze seien aktuell adäquat. Die Ombudsfrau erwähnte in diesem Zusammenhang insbesondere die administrative Mitarbeiterin der Ombudsstelle. Sie sei seit mehr als 20 Jahren für die Ombudsfrau tätig und könne teilweise Anfragen selbständig bearbeiten. Im Zeithorizont der nächsten 5 Jahre werde die Mitarbeiterin jedoch pensioniert, womit man allenfalls die im Budget vorhandenen zusätzlichen 20 Prozent aktivieren müsse. Die Ombudsstelle hat zudem fallbezogen die Möglichkeit, jemanden im Stundenlohn beizuziehen. Diese Möglichkeit sei eine wertvolle Ergänzung und wichtig für das Funktionieren der Ombudsstelle.

Die Anliegen seien teilweise komplex und nicht immer einfach zu beantworten. Im Berichtsjahr gab es im Vergleich zum Vorjahr keine Anfragen von sogenannten „Reichsbürgern / Staatsverweigern“ und es sei dahingehend keine Radikalisierungstendenz feststellbar. Von Seiten der Verwaltung sei rückgemeldet worden, dass sich der Ton im Mailverkehr tendenziell verschärft habe.

Der Fallanteil der kantonalen Behörden lag im Berichtsjahr bei 38.3% (2022: 47.0%, bei den Gemeinden bei 23.5% (2022: 25.6%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 7.4% (2022: 6%). Die restlichen Prozente verteilen sich auf die internen Fälle beim Kanton, den Gemeinden und den Trägern öffentlicher Aufgaben. In der Statistik der Ombudsstelle ist ersichtlich, dass sich die Fälle im Bereich des Themas „Schule“ (Gemeinde) auf 30% beläuft (Vorjahr 2022: 13%; 2021: 1%). Für die auffällige Erhöhung der Anzahl Fälle im Themenbereich der Schule gebe es keine konkrete Erklärung, das habe verschiedene Schulen in ganz unterschiedlichen Gemeinden sowie auch Kantonsschulen betroffen. Auch inhaltlich seien dabei die unterschiedlichsten Bereiche in den Fällen diskutiert worden.

Im Berichtsjahr gab es einen Fall von Whistle Blowing. Dieser Fall wurde von der Ombudsstelle als Whistle Blowing-Fall aufgenommen, weil kantonsintern von einem Mitarbeitenden der Vorwurf erhoben wurde, dass ein unsorgfältiger Umgang mit öffentlichen Geldern stattfinde. Die Ombudsfrau habe das aufgenommen und die Angelegenheit wurde von Seiten der Verwaltung sehr ernst und seriös genommen. Das Ergebnis war ein Schlussbericht der Verwaltung und man sei schlussendlich im Rahmen der Gespräche mit der Ombudsstelle weitergekommen.

Im Berichtsjahr beschäftigten die Ombudsfrau vermehrt auch personalinterne Beschwerdefälle zur Thematik von befristeten Arbeitsverträgen. Die kantonalen Angestellten mit sogenannten Hilfsverträgen seien oftmals unzufrieden und frustriert, weil es ein schwieriges Vertragskonstrukt sei. Das sei vor allem – aber nicht nur- beim Kantonalen Sozialamt der Fall. Angefangen habe diese Thematik vor allem bei den Flüchtlingen aus der Ukraine, da man am Anfang nicht wusste, welche Arbeitslast konkret auf das Amt zukomme. Mittlerweile gebe es in diesem Bereich eine gewisse Stabilität in den Zahlen und auch statistische Zahlen, wie hoch der Aufwand hier künftig sein werde, womit eigentlich Hilfsverträge nicht mehr eingesetzt werden sollten. Problematisch sei dabei, dass Hilfskräfte nicht immer transparent im Budget ersichtlich seien. In diesem Zusammenhang sei die Ombudsfrau im Berichtsjahr mehrfach im Austausch mit dem Personalamt gewesen und habe auf die entsprechende Problematik hingewiesen. Die Ombudsfrau geht davon aus, dass diese Thematik auch in Zukunft die Ombudsstelle beschäftigen werde.

Weiterhin und wie bereits im Vorjahr war die Wohnungsknappheit noch immer ein sehr präsent Thema. Diese Thematik begegne der Ombudsstelle fast täglich. Es lasse sich insbesondere feststellen, dass vor allem in den städtischen Ballungszentren in der ganzen Schweiz der günstige Wohnraum fehle. Der Handlungsspielraum der Ombudsfrau sei in diesem Zusammenhang nur sehr begrenzt, meistens beschränke sich Ihre Arbeit auf die Überprüfung der Berechnung des Budgets von der Sozialhilfe.

Im Berichtsjahr gab es keine Fälle wegen Lohnungleichheit und auch keine Beschwerdefälle wegen sexueller Belästigung.

Wie in den Vorjahren, konnten 100% der Fälle mittels Beratung erledigt werden, dabei wurden 77 Fälle (47%) mittels Beratung und 87 Fälle (53%) nach der Beratung mit der Verwaltung abgeschlossen. 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.

Insgesamt berichtete die Ombudsfrau, dass die institutionelle Zusammenarbeit grundsätzlich gut funktioniere. Mit den Gemeinden sei die Zusammenarbeit gut, auch wenn es vereinzelt mal eine Gemeinde gebe, die sich unkooperativ zeige. Auch das Einvernehmen mit der Verwaltung stufe die Ombudsfrau als sehr gut ein. Sie empfinde es als wertvolles Zeichen, wenn die Verwaltung

teilweise Personen oder Mitarbeitenden empfehle, sich an die Ombudsstelle zu wenden. Auch das Arbeitsklima innerhalb der Ombudsstelle wird als sehr gut und angenehm beschrieben.

Weder die Ombudsfrau noch ihre Angestellten hatten im Berichtsjahr mit konkreten Drohungen gegen ihre Person zu tun. Hierbei erwähnte die Ombudsfrau, dass es aber im Alltag der Ombudsstelle dazu gehöre zum Teil sehr belastende und unangenehme Situationen zu erleben. Der Frust oder Hass richte sich jedoch nicht gegen die Ombudsstelle, vielmehr sei es Aufgabe der Ombudsstelle deeskalierend zu wirken.

Zusammenfassend kann einmal mehr festgehalten werden, dass die Ombudsstelle einen sehr wertvollen Beitrag zur Konfliktbearbeitung und Lösungsfindung zwischen Bevölkerung und Verwaltung leistet. Alle Beteiligten können sich sehr glücklich schätzen, über eine Ombudsstelle zu verfügen, die kompetent, empathisch und engagiert geführt wird.

#### **IV. Antrag**

Die Justizprüfungskommission beantragt dem Kantonsrat einstimmig mit 9 zu 0 Stimmen,

- den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2023 zur Kenntnis zu nehmen;
- der Ombudsfrau sowie allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle den besten Dank für die geleistete Arbeit auszusprechen.

Zug, 4. Juni 2024

Mit vorzüglicher Hochachtung  
Im Namen der erweiterten Justizprüfungskommission

Der Präsident: Thomas Werner