

Bericht 2015

**OMBUDSSTELLE KANTON ZUG**

## Bericht 2015 zuhanden des Kantonsrats

Gemäss § 2 lit.d und § 15 Abs. 3 Ombudsgesetz vom 27. Mai 2010 berichtet die Ombudsstelle Kanton Zug jährlich über ihre Tätigkeit. Gerne übergebe ich Ihnen hiermit meinen Bericht über das Geschäftsjahr 2015.

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2016

Einführung	5
Die Arbeitsweise der Ombudsstelle anhand konkreter Beispiele	9
Statistik	20
Kurzbeschreibung Fälle 2015	25
Dank	38

## EINFÜHRUNG

### **Geschätzte Mitglieder des Kantonsrats, Mitglieder des Regierungsrats, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, werte Bevölkerung des Kantons Zug**

Gerne berichte ich Ihnen über den Verlauf des Geschäftsjahres 2015 und bediene Sie wie gewohnt mit den statistischen Zahlen über unsere Tätigkeit. Die Fallzahlen im Berichtsjahr sind gesunken. Die Statistik zeigt, dass vor allem in den heissen Sommermonaten weniger Ratsuchende die Ombudsstelle aufgesucht haben.

Wir haben das Geschäftsjahr 2015 mit sechs pendenten Dossiers begonnen, 127 neue Beschwerden entgegengenommen und insgesamt 123 Fälle abschliessen können. Zehn pendente Dossiers haben wir auf das Geschäftsjahr 2016 übertragen.

Die Öffnungszeiten und der möglichst niederschwellige Zugang zur Ombudsstelle haben sich bewährt und wurden auch im Berichtsjahr beibehalten. Wir sind an vier Tagen persönlich erreichbar, können aber ausserhalb der offiziellen Öffnungszeiten per E-Mail oder mittels Nachricht auf dem Anrufbeantworter um Hilfe gebeten werden. Unser Kontaktformular auf der Website wird gerne für den ersten Kontakt benutzt. Unsere Website wurde im Berichtsjahr 3294 Mal aufgesucht.

#### **Ombudsstelle Kanton Zug**

Alpenstrasse 14, 6300 Zug  
Tel. 041 711 71 45, Fax 041 711 71 49

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

Als parlamentarisch gewählte Ombudsperson bin ich mit meinen zehn Kolleginnen und Kollegen in der Schweiz über einen Verein<sup>1</sup> organisiert und vernetzt, dessen Präsidium ich turnusgemäss für zwei Jahre (2015–2016) übernommen habe. In diesem Verein pflegen wir einen Austausch über unsere Arbeit als unabhängige, parlamentarisch gewählte Ombudspersonen, machen untereinander Interventionen und organisieren Weiterbildungen zu Themen, die wir in unserer Arbeit antreffen und vertiefen wollen. Wir waren im April zu Gast beim Ombudsmann der Stadt Bern und haben uns mit dem Thema «Wie viel Kritik verträgt es» auseinandergesetzt. Im November hat uns die Ombudsfrau der Stadt Luzern zusammen mit den ehemaligen Ombudspersonen eingeladen. Im Juni nahm ich an der alle zwei Jahre stattfindenden internationalen Tagung der Ombudspersonen der Schweiz, aus Süddeutschland, Vorarlberg und Südtirol teil, an der wir uns intensiv mit dem Thema «Umgang mit schwierigen Klienten» auseinandergesetzt haben. Der Austausch von Erfahrungen zwischen den Ombudspersonen ist eine sehr wertvolle Unterstützung und Anregung, die eigene Arbeit immer wieder zu hinterfragen und neue Ansätze in die Konfliktarbeit einzubringen.

Neben diesem Austausch zwischen Kollegen und Kolleginnen aus dem In- und Ausland habe ich im Berichtsjahr meine Arbeit auch im Rahmen von Intervention und Supervision reflektiert. Wie immer wurde dabei die Vertraulichkeit durch Anonymisierung der Fälle gewahrt. Ich bedanke mich an dieser Stelle bei den Kolleginnen und Kollegen für die wertvolle Unterstützung.

1 Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), ombudsman-ch.ch

Den stellvertretenden Ombudsmann, Pascal Schuler, habe ich im Verlauf des Jahres telefonisch und schriftlich über die politischen und geschäftlichen Ereignisse im Zusammenhang mit der Ombudsstelle auf dem Laufenden gehalten. Im September haben wir uns zudem in einem persönlichen Gespräch ausgetauscht. Ein Einsatz des stellvertretenden Ombudsmanns war im Berichtsjahr nicht notwendig und wurde auch von den Ratsuchenden nie ausdrücklich gewünscht.

Im Januar hat sich die neu gewählte Datenschutzbeauftragte, Claudia Mund, vorgestellt und wir konnten in einem Gespräch klären, wie wir mit themenübergreifenden Anfragen aus der Bevölkerung umgehen werden. Im Mai durfte ich die neue Kontaktperson bei der Zuger Polizei, Gregor Bättig, Chef Kommandobereich, kennenlernen. Auch mit ihm konnte ich in einem Gespräch klären, wie bei Konflikten zwischen Ratsuchenden und der Zuger Polizei ein konstruktives Vorgehen zur Klärung der Geschehnisse geschaffen werden kann.

Seit dem 1. Januar 2014 sind Mitarbeitende des Kantons Zug berechtigt, Missstände innerhalb der kantonalen Verwaltung zu melden, sogenanntes Whistleblowing. Der Regierungsrat hat die Ombudsstelle als zuständige Meldestelle bezeichnet und das Meldeverfahren geregelt<sup>2</sup>. Grundsätzlich unterstehen alle Mitarbeitenden der Verwaltung dem Amtsgeheimnis und haben eine Treuepflicht gegenüber ihrem Arbeitgeber. Das bedeutet, sie dürfen keine Informationen nach aussen tragen, die ihrer Natur nach geheim sind oder gestützt auf gesetzliche Vorschriften geheim gehalten werden müssen. Eine Verletzung des Amtsgeheimnisses hätte strafrechtliche Folgen (Art. 320 StGB).

2 § 28bis Personalgesetz (BGS 154.21), § 17a-c Personalverordnung (BGS 154.211), §§ 5 - 11 Ombudsgesetz (BGS 156.1)

Haben Mitarbeitende aber konkrete Anhaltspunkte für einen Missstand in ihrer Organisation, dann sind sie nun berechtigt, ihre Beobachtung oder Befürchtung der Ombudsstelle zu melden und müssen keine Nachteile erwarten. Ein Missstand liegt vor, wenn eine Kollegin, ein Kollege oder eine vorgesetzte Person sich Vorteile beschafft, die ihr/ihm nicht zustehen, sich bestechen lässt, Gelder verschleudert oder veruntreut oder andere strafbare Handlungen begeht. Unter welchen Voraussetzungen Mitarbeitende sich an die Ombudsstelle wenden können, ist in einem Merkblatt kurz zusammengefasst. Dieses Merkblatt haben wir auch auf unsere Website hochgeladen. Zudem wurde ein entsprechender Hinweis in der Dezemberausgabe der Personalzeitung angebracht.

Im Juni wurde ich eingeladen, im Rahmen eines Workshops der Bürgergemeinden einen Beitrag zu leisten. Nach einem kurzen Input haben wir das Thema «Schwierige Gespräche erfolgreich führen» eingehend erörtert. Im Oktober durfte ich die Dienstleistungen der Ombudsstelle auch bei den Sozialen Diensten der Pro Senectute vorstellen und in intensivem Austausch mit den Mitarbeitenden die Synergien und Abgrenzungen diskutieren. An dieser Stelle bedanke ich mich bei allen Beteiligten für den herzlichen Empfang und das Interesse an der Arbeit der Ombudsstelle.

## DIE ARBEITSWEISE DER OMBUDSSTELLE ANHAND KONKRETER BEISPIELE

**Auf mehrfachen Wunsch zeigen wir anhand konkreter Fälle das Vorgehen und die Arbeitsweise der Ombudsstelle. Wir haben uns in diesem Bericht für Fälle aus dem Bereich Ergänzungsleistungen entschieden. Das komplexe System der nebeneinander bestehenden und leistenden Sozialversicherungen und die Koordination mit der Sozialhilfe sind für Laien kaum verständlich. Zudem führen die langen Verfahren bei den einzelnen Leistungserbringern zu Rückforderungen und Verrechnungen, die die ohnehin schon in knappen finanziellen Verhältnissen lebenden Bezüger und Bezügerinnen solcher Leistungen vor unlösbare Probleme stellen und sie stark belasten. Die Ratsuchenden, die die Ombudsstelle in diesen Fällen aufsuchen, sind häufig sehr emotional, berichten unter Tränen oder überaus wütend über ihre Ohnmacht und Verzweiflung. Nachstehend einige Beispiele:**

### **Sprechen die nicht miteinander?**

Frau B ist alleinerziehende Mutter eines 16-jährigen Sohnes, der soeben eine Lehre begonnen hat. Sie hat neben der Betreuung ihres Sohnes immer gearbeitet und dabei das Pensum kontinuierlich gesteigert. Nach einem Burnout erhielt Frau B eine Teilrente der IV sowie Ergänzungsleistungen und erzielte weiterhin einen Lohn für Teilzeit-Arbeit. Diese Beschäftigung hat sie der IV-Stelle Zug mitgeteilt und auch regelmässig Lohnabrechnungen gesandt. Als sie arbeitslos wurde, hat sie auch diesen Umstand der IV-Stelle Zug sofort mitgeteilt und die Abrechnungen der Arbeitslosenversicherung zugestellt. Die IV-Stelle Zug hat ihren Rentenanspruch regelmässig neu berechnet und ihr schriftlich mitgeteilt, sie erhalte weiterhin die Teilrente der IV, da sich an ihrem Invaliditätsgrad nichts geändert habe.

Im März 2015 erhält Frau B eine Abrechnung der Ausgleichskasse Zug, gemäss welcher sie Ergänzungsleistungen für das Jahr 2014 im Betrag von CHF 5'170.- zurückzahlen müsse. Völlig aufgelöst bittet sie um einen Besprechungs-termin, den wir ihr umgehend gewähren. Wir bitten sie, sämtliche Unterlagen zur Besprechung mitzubringen.

Frau B ärgert sich vor allem über Folgendes: Im Schreiben der Ausgleichskasse stehe, sie habe die Leistungen zu Unrecht bezogen. Sie verstehe das wirklich nicht, sie habe doch immer alles mitgeteilt und alle Abrechnungen über Lohn und Arbeitslosentaggelder gesandt. Sie wolle ganz sicher nichts, was ihr nicht zustehe, aber diesen grossen Betrag könne sie einfach nicht bezahlen. Wir hören Frau B aufmerksam zu, da es ihr ein Anliegen ist, uns ihre belastende Lebenssituation zu schildern. Wir zeigen Verständnis für ihr Entsetzen über die Behauptung, sie beziehe zu Unrecht Leistungen und versuchen, sie zu beruhigen, was die Rückzahlung der grossen Summe betrifft.

Dann erklären wir in einer ersten Phase losgelöst von der konkreten Rückforderung das System der nebeneinander leistungspflichtigen Versicherungen und die rechtlichen Hintergründe für die Rückforderung. Hauptproblem beim Verständnis ist die Tatsache, dass Laien die AHV und die IV als eine einzige Institution wahrnehmen. Da diese beiden Versicherungsträger zudem im Kanton Zug ein gemeinsames Briefpapier mit einem einheitlichen Briefkopf haben, muss der Empfänger sehr genau hinsehen, um zu erfahren, wer Absender des Schreibens oder der Verfügung ist. Wir erklären Frau B, dass die Teilrente der IV von der IV-Stelle Zug ausbezahlt wird und die Ergänzungsleistungen von der Ausgleichskasse Zug berechnet und bezahlt werden. Es ist für Laien nicht so einfach sichtbar und zu verstehen, dass es sich um zwei verschiedene

Organisationen handelt und dass beide unabhängig voneinander über Veränderungen in der finanziellen Situation informiert werden müssen. Frau B fragt denn auch erstaunt: «Ja sprechen die denn nicht miteinander?»

Schliesslich prüfen wir die mitgebrachten Unterlagen und stellen fest, dass wir die Berechnungsgrundlagen für die Rückforderung respektive die einzelnen Beträge auch nicht vollumfänglich erklären können. Frau B ist damit einverstanden, dass wir mit der Ausgleichskasse Rücksprache nehmen und um Erklärung der einzelnen Beträge bitten. In unserem Schreiben an die Ausgleichskasse Zug erlauben wir uns auch den Hinweis, dass die Formulierung «zu Unrecht bezogene Leistungen» als sehr hart empfunden wird, wenn die Veränderung in den finanziellen Verhältnissen rechtzeitig gemeldet wurde, die Abklärung und Berechnung der Rückforderung aber seitens der Ausgleichskasse Zug über Gebühr lange gedauert hat. Wir empfehlen, künftig den Wortlaut in der Verfügung zu ändern und machen auch einen konkreten Vorschlag: «Der Betrag ... wurde für den Zeitraum ... fälschlicherweise ausbezahlt.»

Die Ausgleichskasse Zug erklärt umgehend sämtliche Beträge ausführlich und nachvollziehbar, nimmt aber zu unserem Vorschlag der Formulierungsänderung keine Stellung.

In einer zweiten Besprechung mit Frau B gelingt es nun mühelos, ihr die Abrechnungen zu erklären und Frau B kann jetzt akzeptieren, dass sie für einen gewissen Zeitraum zu viel Ergänzungsleistungen erhalten hat, die sie zurückbezahlen muss. Wir versichern ihr noch einmal, dass sie kein Unrecht begangen hat, da sie dieser Vorwurf immer noch stark belastet. Weil Frau B zusammen mit ihrem Sohn in sehr engen finanziellen Verhältnissen lebt und

Über keinerlei Rücklagen verfügt, zeigen wir ihr auf, dass Sie ein Gesuch um Erlass oder Stundung stellen kann und dass sie für die Formulierung dieses Gesuchs auch Hilfe bei der Pro Infirmis erhalten könnte. Weiter geben wir ihr die Adressen von Budgetberatungsstellen bekannt, damit sie ihre Sorgen um die finanzielle Situation mit Fachpersonen besprechen und sich auch diesbezüglich etwas entlasten kann.

### **Diese Ungewissheit zermürbt mich**

Frau H bittet die Ombudsstelle um eine Besprechung, weil sie seit Monaten auf einen Entscheid über ihre Einsprache gegen eine Einstellungsverfügung der Ausgleichskasse betreffend Ergänzungsleistungen warte. Sie habe seit Anbeginn Reibereien, die Informationen seien schlecht, keine Anfrage werde schriftlich beantwortet und bei jedem Telefon erhalte sie eine andere Auskunft. Niemand sei in der Lage, ihr klare Angaben zu machen. Ohne die Ergänzungsleistungen sei ihr Budget so eng, dass sie kaum ihre Rechnungen bezahlen könne und nun müsse sie ja auch die Selbstbehaltsrechnungen der Krankenkasse selber bezahlen.

Frau H lebt als alleinerziehende Mutter von zwei Kindern mit einer Witwenrente und Halbwaisenrenten der AHV, Ergänzungsleistungen und einem kleinen Lohn aus einer Teilzeiterwerbstätigkeit. Sie weiss, dass sie erhebliche Änderungen in den finanziellen Verhältnissen unverzüglich der Ausgleichskasse melden muss. Als die Miete für die Wohnung um CHF 20.- reduziert wurde, habe sie bei der AHV-Ausgleichskasse angerufen und gefragt, ob sie dies melden müsse. Man habe ihr mitgeteilt, das sei erst ab CHF 25.- pro Monat notwendig. Darauf habe sie sich verlassen und im Folgejahr trotzdem eine Rückforderungsverfügung erhalten. Die Einsprache dagegen sei abgewiesen worden. Sie habe die Summe mühsam abgestottert.

Nun sei sie 2015 einen Monat lang arbeitslos geworden und habe das nach den Erfahrungen mit der Mietreduktion sofort gemeldet. Einige Monate später habe sie die Einstellungsverfügung erhalten, wonach sie nun keine Ergänzungsleistungen mehr erhalte. Die Arbeitslosengelder seien aber nicht höher als der bisher bezogene Lohn. Sie habe auch gegen diese Verfügung Einsprache erhoben. Sie sei nur einen Monat lang arbeitslos gewesen, habe schon wieder eine Arbeit zum gleichen Lohn wie vorher. Niemand erkläre ihr, weshalb sie jetzt keine Ergänzungsleistungen mehr erhalte. Man verlange nur immer wieder die gleichen Unterlagen von ihr, die sie schon eingereicht habe.

Nach Einsicht in die mitgebrachten Akten stellen wir schnell fest, dass sich die Berechnungsgrundlagen für die Dauer von einem Monat verändert haben. Dies, weil das Einkommen nur zu zwei Dritteln berücksichtigt wird. Die Tagelder der Arbeitslosenversicherung werden hingegen voll angerechnet. Da Frau H jetzt aber wieder ein Einkommen im bisherigen Umfang erzielt, sollte die ursprüngliche Berechnung wieder Geltung erhalten, der Anspruch auf Ergänzungsleistungen wieder bestehen und damit auch die Gesundheitskosten wieder übernommen werden. Durch die Einsprache gegen die Einstellungsverfügung liegen die Akten von Frau H bei der Einsprache-Abteilung. Die Beurteilung des Neu-Anspruchs wird von einer anderen Person in einer anderen Abteilung vorgenommen und dauert zugegebenermassen über Gebühr lange. Zudem werden Unterlagen nachgefordert, die Frau H nachweislich bereits zugestellt hatte.

Um die ganze Angelegenheit zu beschleunigen und zu vereinfachen, empfehlen wir Frau H, die verlangten Unterlagen schriftlich und eingeschrieben noch einmal einzureichen und nicht darauf zu beharren, dass sie schon irgendwo

bei der Ausgleichskasse vorhanden sein müssten. Sie solle um Neuberechnung ihres Anspruchs bitten, da sie wieder erwerbstätig sei. Wir zeigen aber auch Verständnis für ihren Unmut darüber, dass die Verfahren bei der Ausgleichskasse sehr lange dauern und damit offen bleibt, wie sie ihr finanzielles Budget einteilen kann. Bedauerlich ist aus Sicht der Ombudsstelle, dass es Frau H nicht gelungen ist, die relativ einfache Erklärung für die unterschiedliche Berechnung bei Bezug eines Lohns oder von Arbeitslosentaggeldern von der Ausgleichskasse direkt zu erhalten. Das hätte auf beiden Seiten Zeit, Ärger und Ressourcen erspart, denn das aufwendige Einspracheverfahren hätte damit vermieden werden können.

#### **Aber die haben das von Anfang an gewusst**

Herr S erscheint unangemeldet und sehr aufgebracht bei der Ombudsstelle und macht einen etwas verwirrten Eindruck. Wir bitten ihn, Platz zu nehmen und uns sein Anliegen zu schildern. Er habe lange Zeit im Ausland gelebt und sei dann nach dem Tod seiner Ehefrau in die Schweiz zurückgekehrt. Er habe nur eine kleine Witwerrente aus dem Ausland bezogen und nebenbei noch Sozialhilfe erhalten. Die Witwerrente sei dabei angerechnet worden. Als er ins Rentenalter gekommen sei, habe ihn die Sozialhilfe bei der Ausgleichskasse zum Bezug von Ergänzungsleistungen angemeldet. Die habe er zusätzlich zu seiner AHV-Rente auch erhalten, er habe in etwa gleich viel bekommen, wie von der Sozialhilfe. Nun komme die AHV und verlange von ihm die Ergänzungsleistungen für drei Jahre zurück, weil die Witwerrente aus dem Ausland nicht berücksichtigt worden sei. Er frage sich, wie das möglich sei. Die AHV und der Sozialdienst hätten doch von der Rente gewusst und er habe auch nicht mehr Geld gehabt, als vorher. Er könne das nicht zurückzahlen, er habe kein Geld. Er habe angerufen, aber er werde nur hin und her geschoben.

Herr S hat keine Unterlagen dabei, so dass wir den Grund für die Rückforderung der Ergänzungsleistungen nicht überprüfen können und auch nicht beurteilen können, ob überhaupt noch eine Rechtsmittelfrist läuft und eine Einsprache möglich wäre. Wir versuchen, mit gezielten Fragen etwas mehr zu erfahren, müssen ihm schliesslich aber einen zweiten Termin geben und ihn bitten, dann die Unterlagen mitzubringen.

Anhand der Unterlagen können wir Herrn S schliesslich die Berechnung erklären und ihm aufzeigen, dass die Anrechnung der Witwerrente aus dem Ausland zwar bei der Berechnung der Höhe seiner AHV-Altersrente keine Rolle spielt, bei der Berechnung seines Anspruchs auf Ergänzungsleistungen aber als weiteres Renteneinkommen berücksichtigt werden muss, was effektiv vergessen ging. Zudem zeigen wir ihm auf, dass die AHV-Altersrente und die Ergänzungsleistungen von zwei verschiedenen Abteilungen der Ausgleichskasse Zug behandelt werden. Die Einsprachefrist gegen die Verfügung war bereits abgelaufen. Wir zeigen Herrn S auf, dass die Berechnung der Rückforderung richtig ist, dass er aber mangels Geld ein Erlassgesuch stellen kann. Wir geben ihm die Adresse der Pro Senectute und erklären ihm, dass er dort Hilfe beim Formulieren des Gesuchs erhalten wird und dass ihm dort auch erklärt wird, welche Unterlagen er beilegen muss.

Auch Herr S hat nicht realisiert, dass hier unterschiedliche Leistungserbringer mitbetroffen sind und dass die Informationen nicht untereinander ausgetauscht werden.

#### **Bemerkungen der Ombudsfrau**

Bei genauer Prüfung der Abrechnungen stellen wir meistens fest, dass die Berechnungen korrekt und rechtmässig sind. Beim ersten Fall von Frau B

haben wir mit der Ausgleichskasse Zug Kontakt aufgenommen, bei den beiden Fällen von Frau H und Herrn S konnten wir die Ratsuchenden umfassend beraten, ohne Rücksprache zu nehmen. Bei allen Fällen jedoch war die Verzweiflung und Ohnmacht gegenüber diesem sehr komplexen System unmittelbar zu spüren. Hinzu kam die Enttäuschung, dass beim Amt niemand Zeit hatte, sich das Anliegen anzuhören oder die Verfügungen zu erklären.

Die Rückforderungsverfügungen sind sehr formalisiert aufgebaut, in juristischem Deutsch verfasst und geben wenig Aufschluss über das Zustandekommen der Beträge und den Grund für die Rückforderung. Die Leistungen wurden in allen drei Fällen auch nicht zu Unrecht bezogen, sondern die Berechnungsgrundlagen haben sich verändert, so dass die Rechtsgrundlagen im Nachhinein weggefallen sind. Für die Betroffenen ist dies teilweise nicht spürbar, da sie nicht mehr Geld zur Verfügung haben. Frau H zum Beispiel hat Arbeitslosentaggelder in der Höhe von 80% ihres Bruttogehalts erhalten, was in etwa ihrem vormaligen Nettogehalt entsprach. Mit dem Wegfall der Ergänzungsleistungen hatte sie nun aber plötzlich CHF 600.- weniger finanzielle Mittel zur Verfügung, nur weil die Anrechnung von Lohn- und Taggeldern unterschiedlich gewichtet wird. In dieser Situation sind Selbstbehaltskosten der Krankenkasse eine Bedrohung und hohe Rückforderungen der Ausgleichskasse bringen das fragile finanzielle Gerüst schnell zum Einsturz.

Wir erleben auch, dass Ratsuchende die Veränderung in den finanziellen Verhältnissen rechtzeitig und an der richtigen Stelle melden, monatelang nichts hören, in dieser Zeit die bisherigen Leistungen weiterhin erhalten und dann plötzlich eine Rückforderung empfangen mit dem Hinweis, sie hätten die Leistungen zu Unrecht bezogen. Den dadurch ausgelösten Unmut können wir nach-

vollziehen, haben aber auch Verständnis für die Probleme, die die Massengeschäfte bei der AHV-Ausgleichskasse mit sich bringen.

Alle Verwaltungsabteilungen, die mit Massengeschäften konfrontiert sind, täglich unzählige gleichlautende Verfügungen und Abrechnungen erlassen müssen, behelfen sich verständlicherweise mit formalisierten Schreiben. Diese sind häufig sehr sorgfältig und detailliert in schwer verständlichem «Juristendeutsch» abgefasst, um allen Eventualitäten gerecht zu werden. Leider ist damit aber auch die Verständlichkeit für die Adressaten und Adressatinnen immer schwieriger geworden. Wir leisten hier gerne Übersetzungshilfen, würden es aber auch begrüßen, wenn einfach verständliche Merkblätter mitgesandt oder mindestens auf der Website aufgeschaltet würden, die die rechtlichen Begriffe und das mögliche weitere Vorgehen in der Umgangssprache erklären. Laien wissen nicht, was mit Erlass und Stundung gemeint ist und was grosse Härte und guter Glaube bedeuten, um beim Beispiel der Ergänzungsleistungen zu bleiben.

## STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Fällen.

Bei **Anfragen** entsteht kein persönlicher Kontakt und es ist keine Intervention bei einer Behörde notwendig. Die Beratung erledigt sich in einem Telefongespräch oder einem E-Mail-Kontakt. Wir erfassen diese Kontakte als Anfragen und archivieren unsere Notizen zum einmaligen Vorgang.

Bei **Beschwerden** finden hingegen persönliche Besprechungen statt. Wir studieren Unterlagen oder nehmen Einsicht in die Akten der Verwaltung. Es werden Abklärungen bei der Behörde oder bei Dritten nötig oder es wird ein Vermittlungsgespräch durchgeführt. Dann eröffnen wir einen Fall und legen ein Dossier an. Bei Beschwerden, insbesondere wenn wir mit der Behörde Kontakt hatten, beenden wir den Fall mit einem Abschlussbericht, der beiden Parteien zugestellt wird. Ein solcher Bericht kann auch in Form eines etwas ausführlicheren Schreibens erstellt werden.

Im Berichtsjahr haben wir mit 6 pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 127 (150)<sup>3</sup> neue Fälle und 117 (131) Anfragen eingegangen. Wir konnten 123 Fälle erledigen. 10 pendente Fälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen.

In 44.9 % (42) der Fälle wurden wir von Frauen, in 44.9 % (45.3) von Männern angefragt. Die übrigen Fälle verteilen sich auf 2.4 % (4.7) Paare und Familien,

<sup>3</sup> Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr.

3.9 % (3.3) juristische Personen/Gruppen, 3.9 % (4.7) Verwaltung und 0.0 % (0.0) Träger öffentlicher Aufgaben.

Erneut ist die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen mit 36.8 % (31.3) der Fälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist leicht gestiegen und liegt bei 16.7 % (15.2). 20 (26) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 39.3 % (33.9) und derjenige der Gemeinden bei 25.2 % (27.9) der Fälle. In 1.5 % (1.9) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 5.2 % (8.4) Träger öffentlicher Aufgaben. Die verwaltungsinternen Konflikte sind mit 26.6 % (25.3) beteiligt.

Diese Zahlen geben eine Übersicht über die Beteiligten an einem Konflikt, sagen aber nichts aus über das Ausmass der notwendigen Bemühungen. Wir erfassen statistisch die persönlichen Kontakte, jedoch nicht die umfangreiche Korrespondenz oder den Aufwand für die Akteneinsicht. Es haben 135 (156) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 9 (3) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 14 (24) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 75 (66) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 122 (142) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 6 (7) Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 88 (113) der erfassten Fälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 35 (44) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Die Anzahl der Anfragen ist im Vergleich zum Vorjahr in etwa gleich geblieben. Es haben 111 (114) Privatpersonen und 6 (17) Behörden um Rat angefragt.

## Statistik in Tabellen

Wie jedes Jahr erlaube ich mir an dieser Stelle den ausdrücklichen Hinweis, dass die Zahlen der folgenden Statistik mit Vorsicht zu interpretieren sind. Die Verteilung auf die einzelnen Direktionen, Gemeinden und Verwaltungsstellen ist abhängig von der Intensität des Kontakts dieser Stellen zur Bevölkerung. Es lassen sich aus der Anzahl der Fälle keine Rückschlüsse ziehen auf die Qualität der entsprechenden Behörde oder Direktion. Am häufigsten sind wie bisher Fälle, die in den Zuständigkeitsbereich der Sicherheitsdirektion, der Volkswirtschaftsdirektion sowie der Direktion des Innern fallen. Dies lässt sich damit erklären, dass bei diesen Direktionen die Polizei und das Strassenverkehrsamt, die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse und die Invalidenversicherung, sowie die KESB geführt werden. Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Fälle aus den Bereichen Sozialhilfe und Bau-sachen sowie Schule.

Statistik	2015		2014		2013		2012	
<b>Fälle</b>								
Total der eingegangenen Fälle	<b>127</b>		<b>150</b>		<b>144</b>		<b>159</b>	
Pendenzen aus dem Vorjahr erledigt	6		13		12		11	
pendent (per 31.12.)	123		157		143		158	
	10		6		13		12	
<b>Personen</b>								
Frauen	57	44.9%	63	42.0%	53	36.8%	65	40.9%
Männer	57	44.9%	68	45.3%	73	50.6%	72	45.3%
Paare/Familien	3	2.4%	7	4.7%	7	4.9%	12	7.5%
juristische Personen/Gruppe	5	3.9%	5	3.3%	7	4.9%	5	3.1%
Verwaltung	5	3.9%	7	4.7%	3	2.1%	3	1.9%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	2	1.3%
	<b>127</b>	<b>100.0%</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>	<b>144</b>	<b>100.0%</b>	<b>159</b>	<b>100.0%</b>
<b>Alter</b>								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	2	1.8%	1	0.8%	5	3.8%	1	0.7%
25-34	16	14.0%	16	12.2%	13	9.8%	12	8.1%
35-44	14	12.3%	32	24.4%	27	20.3%	27	18.1%
45-54	42	36.8%	41	31.3%	42	31.5%	47	31.5%
55-64	28	24.6%	22	16.8%	27	20.3%	39	26.2%
65 und darüber	12	10.5%	19	14.5%	19	14.3%	23	15.4%
	<b>*114</b>	<b>100.0%</b>	<b>*131</b>	<b>100.0%</b>	<b>133</b>	<b>100.0%</b>	<b>149</b>	<b>100.0%</b>
<b>Nationalität</b>								
Schweizerinnen/Schweizer	95	83.3%	117	84.8%	109	82.0%	129	86.6%
Ausländerinnen/Ausländer	19	16.7%	21	15.2%	24	18.0%	20	13.4%
	<b>114</b>	<b>100.0%</b>	<b>138</b>	<b>100.0%</b>	<b>133</b>	<b>100.0%</b>	<b>149</b>	<b>100.0%</b>
<b>Wohnort/Sitz</b>								
innerhalb Kanton Zug	107		124		117		131	
ausserhalb Kanton Zug	20		26		27		28	
	<b>127</b>		<b>150</b>		<b>144</b>		<b>159</b>	

\* Altersangaben wurden nur bei Einzelpersonen erhoben

Statistik	2015		2014		2013		2012	
<b>Beteiligte/Konfliktart</b>								
Konflikte mit kantonalen Stellen	53	39.3%	52	33.9%	53	36.1%	61	37.9%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	2	1.5%	3	1.9%	2	1.4%	8	5.0%
Konflikte mit Gemeinden	34	25.2%	43	27.9%	46	31.3%	43	26.7%
Verwaltungsinterne Konflikte	28	20.7%	33	21.4%	24	16.2%	35	21.7%
Unzuständigkeit	3	2.2%	4	2.6%	5	3.4%	1	0.6%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	7	5.2%	13	8.4%	10	6.8%	9	5.6%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	8	5.9%	6	3.9%	7	4.8%	4	2.5%
	<b>*135</b>	<b>100.0%</b>	<b>154</b>	<b>100.0%</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>	<b>161</b>	<b>100.0%</b>
<b>Vermittlungstätigkeit</b>								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	135		156		133		164	
Augenscheine vor Ort	0		0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	9		3		11		10	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	14		24		3		8	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	75		66		91		136	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	122		142		168		162	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	6		7		10		29	
<b>Erledigungsart</b>								
mittels Beratung	88	71.5%	113	72.0%	92	64.3%	96	60.8%
nach Beratung mit Verwaltung	35	28.5%	44	28.0%	51	35.7%	62	39.2%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>123</b>	<b>100.0%</b>	<b>157</b>	<b>100.0%</b>	<b>143</b>	<b>100.0%</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>
<b>Anfragen</b>								
von Privaten	111		114		162		164	
von Verwaltung/Behörde	6		17		13		14	
	<b>117</b>		<b>131</b>		<b>175</b>		<b>178</b>	

\*acht Fälle mit zwei Konfliktpartnern

Statistik	2015		2014		2013		2012	
<b>Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden</b>								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	2		3		2		8	
Behörden allgemein	2	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.7%
Direktion des Innern	13	13.6%	10	9.6%	11	12.9%	4	3.7%
Direktion für Bildung und Kultur	1	1.0%	4	3.8%	0	0.0%	4	3.7%
Volkswirtschaftsdirektion	13	13.6%	17	16.4%	16	18.8%	18	16.8%
Baudirektion	5	5.2%	5	4.8%	1	1.2%	7	6.6%
Sicherheitsdirektion	20	20.8%	16	15.4%	14	16.5%	18	16.8%
Gesundheitsdirektion	0	0.0%	2	1.9%	1	1.2%	2	1.9%
Finanzdirektion	5	5.2%	2	1.9%	5	5.9%	6	5.6%
Verwaltungsinterne Fälle	19	19.8%	25	24.0%	15	17.6%	18	16.8%
Träger kant. Aufgaben extern	7	7.3%	13	12.6%	10	11.8%	9	8.5%
Träger kant. Aufgaben intern	8	8.3%	6	5.8%	7	8.2%	4	3.7%
Rechtspflege:								
- Gerichte	0	0.0%	3	2.9%	4	4.7%	7	6.6%
- Strafuntersuchungsbehörden	3	3.1%	1	0.9%	1	1.2%	6	5.6%
<b>Total*</b>	<b>96</b>	<b>100.0%</b>	<b>104</b>	<b>100.0%</b>	<b>85</b>	<b>100.0%</b>	<b>107</b>	<b>100.0%</b>

\*Differenzen zur Anzahl der Fälle (127) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und in drei Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

Statistik	2015		2014		2013		2012	
<b>Beteiligte Gemeinden</b>								
Fälle mit Beteiligung Kanton	2		3		2		8	
Zug	5	11.4%	8	14.8%	11	19.3%	6	8.8%
Oberägeri	1	2.3%	1	1.8%	4	7.0%	5	7.4%
Unterägeri	5	11.4%	4	7.4%	5	8.8%	9	13.2%
Menzingen	2	4.5%	5	9.3%	4	7.0%	0	0.0%
Baar	9	20.5%	9	16.7%	4	7.0%	8	11.8%
Cham	3	6.8%	6	11.1%	8	14.0%	10	14.7%
Hünenberg	4	9.1%	2	3.7%	4	7.0%	2	2.9%
Steinhausen	3	6.8%	4	7.4%	4	7.0%	4	5.9%
Risch	2	4.5%	3	5.6%	3	5.3%	2	2.9%
Walchwil	0	0.0%	2	3.7%	1	1.8%	4	5.9%
Neuheim	2	4.5%	2	3.7%	0	0.0%	1	1.5%
Verwaltungsinterne Fälle	8	18.2%	8	14.8%	9	15.8%	17	25.0%
<b>Total*</b>	<b>44</b>	<b>100.0%</b>	<b>54</b>	<b>100.0%</b>	<b>57</b>	<b>100.0%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
<b>nach Abteilung</b>								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	18	50.0%	11	23.9%	20	41.6%	17	33.3%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)**					1	2.1%	9	17.7%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	5	13.9%	10	21.8%	3	6.3%	11	21.6%
Schule	4	11.1%	6	13.0%	11	22.8%	4	7.8%
Betreibungssachen	1	2.8%	5	10.9%	1	2.1%	3	5.9%
Erbsachen	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	5.6%	3	6.5%	2	4.2%	2	3.9%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	3	8.3%	7	15.2%	6	12.5%	2	3.9%
Bürgergemeinde	3	8.3%	4	8.7%	0	0.0%	3	5.9%
Korporation	0	0.0%	0	0.0%	2	4.2%		
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0%</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	<b>48</b>	<b>100.0%</b>	<b>51</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (127) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und in drei Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

\*\* Seit 1.1.13 ist die KESB für Kindes- und Erwachsenenschutz zuständig.

## KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2015

### AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Rückforderung von Ergänzungsleistungen / Erklärungsbedarf bei Abrechnungen

Verunsicherung im Zusammenhang mit den eingeforderten Unterlagen zur Anmeldung für Ergänzungsleistungen

Finanzielle Sorgen infolge Rückforderung zu viel bezogener Ergänzungsleistungen / Beratung über Voraussetzungen und Vorgehen für Erlass- und Stundungsgesuch

Rückforderung infolge Änderung der Berechnungsgrundlage / wähnte sich in gutem Glauben, bei vorzeitiger Pensionierung von der AHV-Beitragspflicht befreit zu sein

Infolge Systemwechsels bei der Beitragspflicht Änderung des Status «Selbständig» zu «Unselbständig», obwohl Unternehmerrisiko weiterbesteht

Rechtskräftiger Rückforderungsentscheid / Irrtümliche Annahme, dass IV-Stelle Wiederaufnahme der Erwerbstätigkeit automatisch der SUVA meldet / Problem mit Ratenzahlungen

Vorwurf, Rückforderung von Ergänzungsleistungen erfolge zu Unrecht, da Renteneinkommen vom In- und Ausland stets bekannt gewesen sei

Verkauf der Mutterfirma und damit Wechsel der Zuständigkeit für Ausrichtung der Familienzulagen bei unverändertem Arbeitsort im Kanton Zug / Benachteiligung durch schlechtere Leistung im Nachbarkanton / Klärung der Frage der Zweitniederlassung im Kanton Zug

Zögerliche Behandlung der Einsprache / Vorwurf der falschen Berechnung und der mangelnden Auskunft

**Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung**

Kritik an langer Bearbeitungszeit zur Ausstellung eines standardisierten Formulars / Befürchtung nachteiliger Konsequenzen zu eigenen Lasten

Falsche Berechnung des versicherten Verdienstes / Frage nach richtigem Vorgehen

Geldsorgen, weil Partner ins Ausland weggezogen ist / Besprechung der Voraussetzungen zum Bezug von Arbeitslosentaggeldern

**Bau / Land- und Forstwirtschaft / Gewässer**

Öffentliche Auflage eines Gemeindeversammlungsbeschlusses betreffend Bebauungsplan / Fragen zum Vorgehen bei einer Einsprache

Vorwurf an Gemeinde, auf Anzeige im Zusammenhang mit illegalen Bauten nicht zu reagieren

Vorwurf der Parteilichkeit gegenüber einer angestellten Amtsperson im Zusammenhang mit einem Anliegen betreffend Wasserrechte zwischen Nachbarn

Fehlende Information der Behörden über Bautätigkeit auf öffentlichem Nachbargrundstück / Umsatzeinbusse infolge damit verbundener Lärm- und Schmutzmissionen

Differenzen mit Gemeinde im Zusammenhang mit Ausnützungsziffer des Grundstücks und Ausnützungsübertragung

**Bürgerrecht / Aufenthalt**

Nichtverlängerung der Aufenthaltsbewilligung nach Tod des schweizerischen Ehegatten bei kurzer Ehedauer / Unklarheit, ob nicht doch ein Bleiberecht bestehe / Besprechung der Voraussetzungen gemäss Rechtsprechung

Unverständnis und Verzweiflung des Ehemanns, da Grosskind der verstorbenen Ehefrau ausgewiesen werden soll

Zweifel eines Auslandschweizers, ob Auskunft des Ausweisbüros im Zusammenhang mit Bestellung neuer Ausweise korrekt ist

Fehlende Meldeadresse / Probleme einer Person ohne fixen Wohnsitz im Zusammenhang mit Ausweisbestellung / Voraussetzungen für Begründung eines Wohnsitzes

Unverständnis, weshalb Migrationsamt sich weigert, dem Sohn Aufenthaltsbewilligung C zu erteilen / Mühe, Voraussetzungen für C-Bewilligung zu verstehen

**Diverses**

Vorwurf an Gemeinde, untätig zu bleiben trotz gesundheitlicher Probleme der Ratsuchenden im Zusammenhang mit Geruchsmissionen unbekanntem Ursprungs

Vorwurf an kantonalen Mitarbeiter, bei Auftragsvergabe Privates mit Geschäftlichem vermischt und sich unprofessionell verhalten zu haben

Unklarheiten betreffend Ersatz nach eigenmächtigem Zylinderwechsel durch Mieter in kantonaler Liegenschaft

Beratung einer Behörde betreffend Vorgehen im Zusammenhang mit grossen persönlichen und betrieblichen Problemen einer Familie

Verwirrung, da plötzlich Mietzins verlangt wird für bisher unentgeltlich genutztes Landstück der öffentlichen Hand

Vorwürfe an Gemeinde, Berechnung und Nachforderung der Grundstückgewinnsteuer basierend auf falschen Annahmen vorgenommen und trotz Ersuchen keinen Steuerexperten beigezogen zu haben

Vorwurf an Handelsregisteramt, zu Unrecht Löschung vorgenommen zu haben, sich ohne gesetzliche Grundlage zu weigern, Mutationen einzutragen und zu Unrecht beim Gericht Klage eingereicht zu haben

Unklarheiten im Zusammenhang mit Eigentumsverhältnissen einer Strasse

Probleme mit Bürgergemeinde im Zusammenhang mit Akteneinsicht

Unverständnis eines Grundeigentümers, weshalb Weg auf Grundstück gemäss Grundbuch plötzlich nicht mehr in seinem Eigentum steht

Kritik an Wohn- und Betreuungssituation eines Geschwisters

Firma steht in Konflikt mit diversen kantonalen und gemeindlichen Ämtern / «Rundumschlag»

Diverse Fragen zu Datenschutz, Sozialhilfe, Strafanzeige wegen Körperverletzung

### **Gesundheit / Alter**

Vorwurf an Heimpersonal, Pflege eines Angehörigen massiv zu vernachlässigen, ärztliche Empfehlungen nicht umzusetzen, Unwahrheiten zu erzählen, medizinische Notfälle nicht rechtzeitig zu erkennen

Vorwurf der unsachgemässen und respektlosen Pflege eines Familienmitglieds in stationärer Einrichtung

Unverständnis, weshalb Gesuch um Befreiung von der obligatorischen Grundversicherung nicht wieder gutgeheissen wurde, obwohl sich am Versicherungsumfang des ausländischen Krankenversicherers nichts geändert habe

### **Rechtspflege**

Wunsch, Freiheitsstrafe mit gemeinnütziger Arbeit zu verbüssen / Frage nach Vorgehensmöglichkeiten

Vorwurf des Amtsmissbrauchs / Überzeugung, Opfer eines Justizskandals zu sein

Vorwurf des unfairen Verhandeln an Gerichtsinstanz / Unzuständig

### **Schule / Ausbildung**

Verzweiflung, da Kind im Rahmen von Klasseninterventionen infolge eines Mobbingprozesses gesundheitlich gefährdet sei / Kritik an Handlungsweise der Schulsozialarbeit / Vorwurf an Schulleitung, Situation nicht ernst zu nehmen und Kind ungerechtfertigt als Täter zu behandeln

Unzufrieden mit Kindergartenzuteilung / Vorwurf, Zuteilungskriterien missachtet zu haben

Befürchtungen respektive Verunsicherung im Hinblick auf bevorstehendes Gespräch mit der Lehrperson und der Schulleitung

Probleme mit einem Elternteil, welcher nicht verstehen kann, dass bestimmtes Fach als Promotionsfach gilt und mit Lerninhalten nicht einverstanden ist

Aufsichtsbeschwerde eines Elternteils gegen Schule

### **Sozialhilfe**

Überzeugung einer Ratsuchenden, Ehemann respektive Sozialhilfe müsse für gesamten Unterhalt aufkommen und ihre IV-Rente/Ergänzungsleistungen stünden ihr zur alleinigen Verfügung im Sinne von Taschengeld

Verunsicherung, ob Leistungskürzung zulässig sei

Ungeduld, da noch keine Unterstützung durch den Sozialdienst erfolgt und lediglich Taggeldzahlungen der Arbeitslosenkasse ausbezahlt werden / Gefühl, unnötig viele Dokumente einreichen zu müssen

Unverständnis, weshalb es mit der Ablösung vom Sozialdienst nicht klappt und die Erwachsenenschutzbehörde benachrichtigt wurde / Vorwurf, keine einfachen und verständlichen Abrechnungen zu erhalten

Grosse Probleme, das System der Sozialhilfe zu verstehen und Verrechnungen mit anderen Leistungserbringern nachvollziehen zu können / Gefühl, Sozialdienst behalte zu Unrecht das ihr zustehende Geld und stehe einer Ablösung im Wege

Bitte um Klärung der Frage, ob eine Kombination von Integrationszulage und Einkommensfreibetrag möglich ist / Unklarheiten betreffend Mietzinslimite und Nebenkosten

Vorwurf an zuständige Person, Tonalität sei nicht angepasst / Mühe, Abrechnungen des Sozialdienstes zu verstehen

Verunsicherung nach Anmeldung beim Sozialdienst infolge eines noch laufenden Erbschaftsfalls und im Zusammenhang mit Wohneigentum / Erkundigung nach Alternativen zum Verkauf des Wohneigentums

Unverständnis einer Ratsuchenden, weshalb ihr die Unterstützung verweigert wird und die Eltern für die Ausbildungskosten etc. aufkommen müssten, obwohl sie nicht bei den Eltern wohnt

Beanstandung der Kürzungen der monatlichen Zahlungen durch den Sozialdienst

Gefühl der Benachteiligung im Zusammenhang mit Fahrspesen / Mühe, zu verstehen, was Einkommensfreibeträge sind und wie diese in Berechnung miteinbezogen werden / Vorwurf, Mehrkosten im Zusammenhang mit Besuchsrecht des Kindes nicht zu erhalten

Gefühl, vom Sozialdienst schikaniert und gedemütigt zu werden / unangebrachte Tonalität

Weigerung, gefordertem Liegenschaftsverkauf nachzukommen / Unverständnis, dass nun Einstellung der wirtschaftlichen Sozialhilfe verfügt wurde

Gefühl, nicht ernst genommen zu werden / Vorwurf, unangebrachter Tonalität und Gefühl, Anspruchsprüfung hinausgeschoben zu haben / Unklarheit, weshalb Unterstützungsgelder wöchentlich ausbezahlt werden / Probleme betreffend Wohnsituation / Mühe, Berechnungsblatt zu verstehen

Vorwurf an Sozialhilfe, Prämien für Zusatzversicherung der Krankenkasse während der Abklärungszeit für die IV-Rente zu Unrecht nicht bezahlt zu haben

Finanzielle Sorgen / Vorwurf, freiwillige Finanzverwaltung nicht im gewünschten Sinne getätigt und dadurch Chaos verursacht zu haben

Finanzielle Sorgen, da SUVA-Rente und übriges Einkommen für Familienunterhalt nicht ausreichen / Unklarheit, ob Anspruch auf Unterstützungsleistungen durch den Sozialdienst besteht

Entrüstung, weil Sozialdienst Unterstützungsleistungen eingestellt hat

Unklarheiten betreffend Übernahme von Ausständen bei der Krankenkasse durch die Gemeinde / Verunsicherung, da Gemeinde Auflage macht, sich bei der Erwachsenenschutzbehörde zu melden, um Massnahme auf eigenes Begehren zu beantragen

### **Steuern**

Probleme mit Steueramt infolge Vernachlässigung der Deklarationspflichten / rechtskräftiger Einschätzungsentscheid und hohe Steuerschulden / Angst vor Pfändung des Wohneigentums / Gefühl, keinen Ausweg mehr zu finden

Probleme wegen Verlustscheinen des Steueramtes aus den 70er-Jahren

Überblick verloren im Zusammenhang mit Steuerschulden / Wunsch, vom Steueramt detaillierte Zusammenstellung zu erhalten

Unverständnis, weshalb gegen rechtskräftigen Entscheid der Steuerverwaltung nichts mehr zu machen ist

## Verkehr

Unklarheiten wegen Auflagen betreffend Führerausweis

Gefühl, zu Unrecht von einem Kontrolleur eine Busse erhalten zu haben respektive zu Unrecht vom Abstempeln des Tickets abgehalten worden zu sein

Umwandlung des deutschen Führerscheins / Unverständnis, weshalb Übergangsbestimmungen nicht angewandt wurden

Ehefrau ist besorgt, da Führerausweis des Ehemannes nach vielen Jahren unfallfreien Fahrens vorsorglich entzogen wurde / Unklarheit über Vorgehensmöglichkeiten

Unverständnis, weshalb Ausweis nach Unfall beim Strassenverkehrsamt deponiert und Gesundheitszustand überprüft werden müsse / Vorwurf, im Polizeirapport stünden Unwahrheiten betreffend Unfallhergang und angeblicher Verwirrtheit

Unklarheiten im Zusammenhang mit der Verwendung eines ausländisch immatrikulierten Fahrzeuges in der Schweiz durch eine Person, welche in der Schweiz wohnt / Unverständnis, weshalb Zollbewilligung nicht ausreicht

Vorwurf an Verkehrsexpertin, während Fahrprüfung abwesend, unkonzentriert und nicht neutral gewesen zu sein / Gefühl, zu Unrecht einen negativen Bescheid erhalten zu haben / Beratung für das weitere Vorgehen

## Verwaltungsinterne Konflikte

Kurzfristig geändertes Arbeitszeitmodell / Frage der Zulässigkeit und Kritik an Vorgehensweise der vorgesetzten Person

Vorwurf der ungerechten Mitarbeiterbeurteilung nach vorgängigem Konflikt betreffend Arbeitszeit

Probleme mit Teammitglied wie auch mit vorgesetzter Person / Gefühl des Mobbings / ungerechtfertigte Vorwürfe bei Austrittsgespräch

Bedürfnis, Arbeitgeber nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses darüber zu informieren, wie sehr Änderungskündigung verletzt hat / Frage des Vorgehens

Arbeitsunfähigkeit infolge Mobbings / Fragen im Zusammenhang mit rechtlichem Gehör, personalrechtlichen Massnahmen und Kürzung des Pensums

Kritik am Führungsstil der vorgesetzten Person / Vorwurf, bei Stellenbesetzung nicht vorschriftsgemäss vorzugehen und Rechte der Mitarbeitenden nicht zu wahren

Schwierigkeiten mit neuer Vorgesetzten als Grund für Kündigung / Enttäuschung über Arbeitszeugnisentwurf

Verwirrung betreffend Beendigungszeitpunkt, da Gemeinde Arbeitsverhältnis bereits als gekündigt betrachtet, jedoch noch keine Kündigung vorliegt

Probleme mit flexiblen Einsatzplänen im Zusammenhang mit Organisation der Kinderbetreuung / Unverständnis, weshalb Wechsel auf fixe Arbeitstage nicht möglich sein soll

Vorwurf, infolge Mobbings arbeitsunfähig geworden zu sein / Unklarheit betreffend Lohnfortzahlungsdauer bei Krankheit in befristetem Arbeitsverhältnis / Vorwurf, zu früh bei der Pensionskasse abgemeldet worden zu sein

Differenzen mit vorgesetzter Person über wissenschaftliches Arbeiten und Kommunikation / Problem des fehlenden gegenseitigen Respekts

Schlechtes Zwischenzeugnis trotz positiver Beurteilungen in vergangener Zeit / Vermutung, es bestehe Zusammenhang mit eingereichter Kündigung

Langdauernde Krankheit und variierende Arbeitsunfähigkeit / Diverse Fragen

Angst um Arbeitsstelle nach ungeschicktem Verhalten / Verunsicherung, da Kündigung nahegelegt wurde

Verwarnung mit Bewährungsfrist / Verunsicherung betreffend weiteres Vorgehen

Diverse Fragen nach Entlassung mit sofortiger Freistellung

Unverständnis, weshalb trotz grossem Einsatz lediglich Einmalzulage ausbezahlt wurde und kein Stufenanstieg erfolgt sei

Kränkung über Freistellung während Kündigungsfrist / Mühe, Gründe für Freistellung nachvollziehen zu können

Unverständnis, weshalb Arbeitsverhältnis aufgelöst werden soll / Enttäuschung über Haltung der vorgesetzten Person / Kritik an geäusserten Vorwürfen

Unklarheiten betreffend Anspruch auf Treue- und Erfahrungszulage bei vorzeitiger Pensionierung

Mühe mit neuem Gebührentarif für Parkplatz / Gefühl, als Teilzeitmitarbeitende benachteiligt zu werden / Frage, ob Äquivalenzprinzip verletzt ist

Gefühl, zu Unrecht im Rahmen der Mitarbeiterbeurteilung mit schwerwiegenden Vorwürfen konfrontiert worden zu sein / Vorwurf des Bossings

Verschiedene Befürchtungen im Zusammenhang mit geplanter vorzeitiger Pensionierung

Fragen im Zusammenhang mit dem rechtlichen Gehör bei einer Versetzung

Burnout / Vorwurf an Vorgesetzte, Anliegen ignoriert und dadurch zum Zusammenbruch beigetragen zu haben

Unklarheit, ob bei erhaltener Kündigung Anspruch auf Ausrichtung der Erfahrungs- und Treuezulage (pro rata) besteht

Vertragsänderung mit massiver Lohnreduktion im Zusammenhang mit Reorganisation und Zuweisung anderer Arbeitsaufgaben / Verunsicherung, ob dies zulässig ist

Probleme mit sehr emotionalen unkontrollierten «Ausbrüchen» der vorgesetzten Person / Fehlender Rückhalt beim Abteilungsleiter, der Kündigung nahelegt

Gefühl, als Teilzeitmitarbeitende im Zusammenhang mit Wochenenddiensten plötzlich übermässig eingesetzt zu werden / Unverständnis gegenüber Praxisänderung

Schlechtes Arbeitsklima als Ursache für krankmachende Schlafprobleme / Gefühl, zu Unrecht in Funktion abgesetzt zu werden / Vorwurf des Bossings

Gefühl, am Arbeitsplatz ungerecht behandelt zu werden / Interne Spannungen und Provokationen

Vorwurf der Lohnungleichheit / Forderung nach Lohnanpassung

Gesundheitliche Probleme infolge sexueller Belästigungen und Arbeitsplatzproblemen

Diverse Probleme mit Mitarbeiter, welcher sich nicht an Vorgaben und Anweisungen hält / Vorwurf des nicht adäquaten Auftretens und der Arbeitsverweigerung

Vorwurf des Bossings / Gefühl, auf verschiedenste Arten schikaniert zu werden / Kritik an personalrechtlichem Vorgehen

Verschiedene Fragen zum Vereinsrecht und zu Leistungsvereinbarungen mit dem Kanton

### **Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente**

Vorwurf einer besorgten Mutter an die Beistandsperson ihres erwachsenen Kindes, diesem im Rahmen der massgeschneiderten Massnahmen zu viele Freiheiten zu gewähren

Verunsicherung, da Erwachsenenschutzbehörde aufgrund anonymer Gefährdungsmeldung Abklärungen tätigt / Angst, von der Erwachsenenschutzbehörde schikaniert zu werden

Vorwurf an Beistandsperson, finanzielle Angelegenheiten nicht korrekt zu erledigen / Gefühl, von der Behörde nicht gehört zu werden / Wunsch nach Aufhebung der Beistandschaft

Probleme im Zusammenhang mit der Etablierung des Besuchsrechts

Vorwurf an Beistandsperson, Kontaktaufbau zu anderem Elternteil zu schnell voranzutreiben und zu Unrecht an der Echtheit der schriftlichen Äusserungen des Kindes zu zweifeln

Unklarheiten im Zusammenhang mit der Überführung einer Massnahme ins neue Erwachsenenschutzrecht

Probleme mit Beistandsperson / Vorwurf der ungenügenden Unterstützung und nicht ernst genommen zu werden

Vorwurf an Behörde, nicht professionell aufzutreten / Kritik an Kommunikationsweise, am zeitlichen Ablauf wie auch am Inhalt von Entscheiden und Protokollen

Probleme mit Beistandsperson der fremdplatzierten Tochter / Vorwurf fehlender Kommunikation / Sorgen betreffend Finanzierung der Unterbringung

### **Zuger Polizei**

Vorwurf, als unschuldige Person bei Polizeieinsatz der Sondereinheit wie Dreck behandelt worden zu sein

Vorwurf, bei Verlustmeldung unprofessionell behandelt worden zu sein / Vorwurf des Rassismus

Vorwurf an Sicherheitsassistenten, ohne Grund unverhältnismässig und mit Gewalt aufgetreten zu sein und als Schikane Busse ausgestellt zu haben / Demütigung und Verletztheit, da sich Vorfall öffentlich abgespielt hat

Vorwurf der Folterung bei Festnahme und der ungerechtfertigten Festnahme

Strafbefehl wegen Sachbeschädigung / Wunsch nach Beratung

## DANK

Für einmal bedanke ich mich an erster Stelle bei meinen beiden Mitarbeiterinnen, Sabin Bachmann Bigler, juristische Mitarbeiterin, und Edith Seger Niederhauser, zuständig für Administration und Organisation der Ombudsstelle. Sie haben mich sehr motiviert und engagiert bei meiner Arbeit unterstützt. Der erste Kontakt mit der Ombudsstelle findet häufig über sie statt und ihre Geduld und ihr Einfühlungsvermögen den Ratsuchenden gegenüber ist von grosser Bedeutung für die Vertrauensbildung. Die kollegiale Zusammenarbeit erleichtert mir die Arbeit und schafft ein angenehmes Arbeitsklima. Ihnen beiden gebührt ein grosses Dankeschön.

Weiter bedanke ich mich bei allen Mitarbeitenden von Behörden des Kantons Zug und seiner Gemeinden für die angenehme und konstruktive Zusammenarbeit. Wir erleben meist grosses Verständnis für die Sorgen und Nöte der ratsuchenden Personen und auch Bereitschaft, uns bei der Klärung der Anliegen möglichst unkompliziert zu helfen.

Auch allen ratsuchenden Personen, die sich an die Ombudsstelle Kanton Zug gewandt haben, gebührt unser Dank für das Vertrauen und die Wertschätzung, die sie uns entgegen bringen.