

Bericht 2016

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2016 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 2016.

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2017

Einführung	5
Die Arbeitsweise der Ombudsstelle anhand konkreter Beispiele	8
Statistik	18
Kurzbeschreibung Fälle 2016	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 2016 und bediene Sie wie gewohnt mit den statistischen Zahlen über unsere Tätigkeit. Die Fallzahlen im Berichtsjahr sind wieder leicht angestiegen. Wir haben das Geschäftsjahr 2016 mit zehn pendenten Dossiers begonnen, 141 neue Beschwerdefälle entgegengenommen sowie insgesamt 147 Dossiers abschliessen können. Vier Pendenzen haben wir auf das Geschäftsjahr 2017 übertragen.

Ratsuchende Personen konnten die Ombudsstelle Kanton Zug wie bis anhin an vier Tagen in der Woche persönlich aufsuchen, uns anrufen, uns schreiben oder per E-Mail kontaktieren. Sind wir nicht persönlich erreichbar, kann immer eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder mittels Kontaktformular per E-Mail um Unterstützung gebeten werden. Unsere Website wurde im Berichtsjahr 3138 Mal aufgesucht.

Wir haben den stellvertretenden Ombudsmann, Pascal Schuler, in diesem Jahr im August zu einem Informationsaustausch eingeladen, was immer auch eine Gelegenheit bietet, das gemeinsame Jahresessen einzunehmen. Ein Einsatz des Stellvertreters war auch in diesem Geschäftsjahr nicht nötig und von den Ratsuchenden nicht erbeten. Wir halten Pascal Schuler das Jahr hindurch über die wichtigen Vorkommnisse im äusseren Geschäftsverlauf auf dem Lau-

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45

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

fenden und die Organisation der Ombudsstelle würde einen sofortigen Einsatz jederzeit ermöglichen.

Es haben zwei Aussprachen mit der Kontaktperson der Zuger Polizei stattgefunden, die der allgemeinen Information, der Kontaktpflege, aber auch einer Verbesserung der Abläufe in der Zusammenarbeit und dem gegenseitigen Verständnis für die Bedürfnisse der anderen Stelle dienen. Weiter durfte ich Ivana Mehr von der Fachstelle Integration des kantonalen Sozialamtes kennen lernen und mit ihr allfällige Synergien in der Beratung von Migranten und Migrantinnen diskutieren. Im Rahmen einer Teamleitersitzung des Regionalen Arbeitsvermittlungszentrums (RAV) bekam ich zudem die Gelegenheit, die Dienstleistungen und die Arbeitsweise der Ombudsstelle Kanton Zug vorzustellen. Ihnen allen möchte ich an dieser Stelle für Ihr Interesse und die gute Zusammenarbeit danken.

Im April und im November wurden die Einführungstage für neue Mitarbeitende des Kantons Zug durchgeführt, an denen ich immer Gelegenheit erhalte, die Ombudsstelle kurz vorzustellen. Ich bedanke mich bei den Mitarbeiterinnen des Personalamtes für die einwandfreie Organisation dieser Anlässe und die herzliche Betreuung während meines Kurzeinsatzes.

Meine Kolleginnen und Kollegen der kantonalen und kommunalen parlamentarischen Ombudsstellen habe ich auch in diesem Jahr mehrmals getroffen. Im Mai durfte ich alle in Zug begrüßen. Als Weiterbildungsthema haben wir uns über die Auswirkungen der Sparmassnahmen in vielen Kantonen und Städten unterhalten und was dies für unsere Arbeit als Ombudsperson bedeutet. Die Auswirkungen sind bei allen Ombudsstellen spürbar, sei es durch die zuneh-

mende Verunsicherung in der Bevölkerung und bei den Mitarbeitenden der Verwaltung, sei es durch Ärger und Frustration über Leistungseinbussen und Abnahme der Effizienz der Verwaltung. Im September waren wir zu Gast beim Ombudsmann des Kantons Waadt. Thema der Weiterbildung waren die Beschwerdefälle von internen Mitarbeitenden, die bei allen Ombudsstellen zunehmen. Auch hier sind der Druck und die Verunsicherung spürbar. Im November haben wir uns beim Ombudsmann der Stadt St. Gallen getroffen, wo wir uns auch mit den ehemaligen Kolleginnen und Kollegen über Veränderungen in unserer Aufgabe austauschen konnten.

Am 3. November 2016 feierte die Ombudsstelle Stadt Zürich ihr 45-jähriges Jubiläum mit einer Tagung zum Thema «Zugang zum Recht». Die überaus interessanten und höchst aktuellen Beiträge an dieser Tagung über Rechtsschutz, Friedensförderung und Diskriminierung werden demnächst in einem Tagungsband veröffentlicht werden.¹

Meine anspruchsvolle Tätigkeit habe ich auch in diesem Jahr mittels Intervention und Supervision reflektiert. Ich bedanke mich an dieser Stelle bei meinen Kollegen und Kolleginnen und vor allem auch bei meiner Supervisorin für diese wertvolle Unterstützung.

¹ www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle

DIE ARBEITSWEISE DER OMBUDSSTELLE ANHAND KONKRETER BEISPIELE

Auf mehrfachen Wunsch zeigen wir anhand konkreter Fälle das Vorgehen und die Arbeitsweise der Ombudsstelle.

Wir hören immer wieder den Vorwurf, Behörden würden in einer Sache nichts unternehmen oder es dauere alles viel zu lange. In diesem Jahr möchte ich deshalb anhand konkreter Beispiele aufzeigen, dass durch Wertschätzung gegenüber Anliegen von Bürgern und Bürgerinnen sowie einer guten Informationspolitik einige Konflikte oder mindestens deren Eskalation vermieden werden könnten. Und dass damit auf beiden Seiten vor allem Zeit gespart, aber auch emotionale Belastungen gemindert würden.

Es gibt kein Gesetz, das vorschreibt, innert welcher Frist eine Behörde tätig werden oder bis wann ein Geschäft erledigt sein muss. Das Organisationsgesetz des Kantons Zug erklärt den Regierungsrat für zuständig, die Steuerung der Verwaltung zu organisieren². In seiner Strategie 2010–2018 hat der Regierungsrat des Kantons Zug es sich zum Ziel gemacht, kurze Wege zu Behörden und Verwaltung zu pflügen. Ein guter «service public» und sehr gute Dienstleistungen wurden deshalb unter anderem als Ziele dieser Strategie formuliert³. In seiner Medienmitteilung vom 12. Dezember 2013 führt der Regierungsrat aus: «Der Kanton Zug ist bekannt für seine kundenorientierte Verwaltung. Schnell, kompetent und zuverlässig sind die Markenzeichen.»⁴

² § 7 Organisationsgesetz; BGS 153.1

³ Mit Zug einen Schritt voraus, Strategie des Regierungsrates 2010–2018; <https://www.zg.ch/behoerden/regierungsrat/strategie>

⁴ Medienmitteilung des Regierungsrates vom 12. Dezember 2013 <https://www.zg.ch/behoerden/regierungsrat/aktuell/kanton-zug-staerkt-kurze-wege>

Doch was genau ist darunter zu verstehen? Muss die Behörde jede E-Mail sofort beantworten, muss sie rund um die Uhr erreichbar sein für persönliche oder telefonische Kontakte? Muss sie über jeden ihrer Schritte unmittelbar informieren? Haben Bürger und Bürgerinnen uneingeschränkt Anspruch auf Information und Akteneinsicht?

Die Bundesverfassung garantiert ein sogenanntes «Beschleunigungsgebot». Demnach hat jede Person in Verfahren vor Gericht und Verwaltungsinstanzen Anspruch auf gleiche und gleichwertige Behandlung sowie auf Beurteilung innert angemessener Frist⁵. Was unter angemessener Frist zu verstehen ist, wird nicht definiert. Das sei im Einzelfall zu entscheiden, schreibt das Bundesgericht, und abhängig vom Umfang und der Komplexität des Sachverhalts, der abgeklärt und beurteilt werden müsse, von den Rechtsfragen, die zu prüfen seien sowie von der Interessenlage der Parteien. Von den Behörden könne nicht verlangt werden, dass sie sich ständig einem einzigen Fall widmen. Zeiten, in denen die Verfahren stillstehen, seien unumgänglich⁶.

Weil sie nichts tun, müssen wir gehen

Ein Ehepaar mit einem Säugling ist Mieter in einer Liegenschaft, die an die Erholungszone mit einem öffentlichen Kinderspielplatz angrenzt. Sie melden sich bei der Ombudsstelle und beschweren sich über das Verhalten der Gemeinde. Ihre Reklamationen über die Lärmbelastung durch den umgestalteten Kinderspielplatz würden nicht ernst genommen, ein konstruktives

⁵ Art. 129 Abs. 1 BV
⁶ BGE 1C_486/2011

Gespräch sei verweigert worden und schriftliche Anfragen würden nicht beantwortet. Wenn sie sich telefonisch bei der Gemeinde melden würden, würden sie unhöflich behandelt. Es sei ihnen mitgeteilt worden, sie seien nur Mieter, hätten deshalb in dieser Sache nichts zu melden und wenn es ihnen zu laut sei, sollten sie sich an die Polizei wenden. Der heute bestehende Spielplatz entspreche aber nicht der Ausschreibung und den Abstimmungsunterlagen für die Gemeindeversammlung, wendet das Ehepaar ein. Anwohner und Gemeindeversammlung seien getäuscht worden. Der Platz werde zudem nachts von Jugendlichen benutzt, was eine zusätzliche Lärmbelästigung zur Folge habe.

Die Ombudsfrau bat die zuständige Behörde der Gemeinde um eine Stellungnahme zu diesen Vorwürfen sowie um Zustellung der damaligen Abstimmungsunterlagen, der Baubewilligung, des Baueingabeplans und des Ausführungsplans. Erst nach mehrmaligen Erinnerungsschreiben wurden die verlangten Unterlagen zugestellt, allerdings ohne die Stellungnahme zu den Vorwürfen des ratsuchenden Ehepaars. Im Begleitschreiben wurde lediglich darauf hingewiesen, dass sich die Gemeinde bewusst sei, was ein korrekter Umgang mit Bürgern bedeute. Die Verzögerung in der Beantwortung des Schreibens habe sich ergeben, weil die Gemeinde konkrete Anliegen der angrenzenden Anwohnerschaft umgesetzt und damit prioritär behandelt habe.

Nach Prüfung der Unterlagen konnte sich die Ombudsfrau davon überzeugen, dass der Spielplatz bau- und zonenkonform erstellt worden war und die Ausführung auch den seinerzeitigen Ausschreibungen entsprach. Offen blieben die Fragen der Lärmbelästigung und der Behandlung von Bürgeranliegen sowie der förderlichen Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle. Die Ombudsperson schlug deshalb ein klärendes Gespräch vor.

Das Gespräch fand schliesslich drei Monate nach der ersten Kontaktaufnahme der ratsuchenden Mieter mit der Ombudsstelle statt. Im Rahmen der Aussprache wurden der Ombudsfrau zahlreiche Massnahmen vorgestellt, die die Gemeinde in der Zwischenzeit zur Vermeidung der Lärmbelästigung unternommen hatte. So wurden Tafeln mit Benutzungszeiten und -vorschriften aufgestellt, es wurden vermehrte Kontrollen durch Sicherheitspersonal in Auftrag gegeben und es wurden einzelne bauliche Veränderungen vorgenommen. Alle diese Massnahmen hatte die Gemeinde aber gegenüber den betroffenen Mietern nicht kommuniziert. Deshalb nutzte die Ombudsfrau die Gelegenheit der Aussprache, um über eine optimalere Informationspolitik und deren Vorteile zu diskutieren.

Für die Mieter kamen die zahlreichen Massnahmen zu spät, sie hatten in der Zwischenzeit gekündigt und das Objekt vorzeitig verlassen. An ihrem Entsetzen über die Behandlung, die ihnen durch die Gemeinde widerfahren ist, konnte die Intervention durch die Ombudsfrau denn auch nichts mehr ändern.

Bemerkungen der Ombudsfrau

Die Mieter der Wohnung waren zum einen enttäuscht, weil sich die vermeintlich ruhige Lage des Objekts nach Umbau des Spielplatzes als Irrtum herausstellte. Diese Enttäuschung ist nachvollziehbar. Das Problem wäre aber nicht mit der Gemeinde, sondern mit dem Vermieter zu besprechen und könnte allenfalls mit einer Mietzinsreduktion oder einer frühzeitigen Auflösung des Vertrages geregelt werden. Es wäre dann Sache des Vermieters und Eigentümers der Liegenschaft, sich bei der Gemeinde schadlos zu halten und eine Reduktion der Lärmimmission zu fordern. Auf diesen Umstand hat die Ombudsfrau gleich zu Beginn aufmerksam gemacht.

Die Empörung und Frustration der Mieter gegenüber der Gemeinde war in diesem Fall hingegen in formeller Hinsicht berechtigt. Durch das Nichtbeantworten von Schreiben und Telefonaten und die angeblich teils nicht gerade höflichen Äusserungen anlässlich eines Telefonats fühlten sich die Mieter nicht ernst genommen. Sie fühlten sich als Bürger und gute Steuerzahler im Stich gelassen. Es wäre sinnvoll und hilfreich gewesen, seitens der Gemeinde im Rahmen eines Gesprächs das Anliegen aufzunehmen und anhand der Pläne zu zeigen, dass das Bauvorhaben korrekt ausgeführt worden ist. Der persönliche Kontakt hätte gleichzeitig signalisiert, dass die Gemeinde das Anliegen ernst nimmt und welche Massnahmen geplant sind. Sinnvoll wäre es auch gewesen über die einzelnen durchgeführten Schritte zu informieren und einen Zeithorizont zu skizzieren. Auf diese Weise hätten auf beiden Seiten Energie und Zeit gespart, aber vor allem auch übermässige Emotionen vermieden werden können.

Eine Eskalation entsteht unter anderem auch dadurch, dass sich jemand nicht angehört oder zwar angehört, aber nicht verstanden fühlt. Die Interventionen seitens des Bürgers oder der Bürgerin werden dann immer heftiger und nehmen schliesslich ein Ausmass und eine Intensität an, die dem zugrundeliegenden Anliegen nicht mehr entsprechen, wie auch der nächste Fall veranschaulicht. Durch einfühlsame und wertschätzende Kommunikation könnte eine solche Eskalation vermieden werden.

Die können machen, was sie wollen und niemand reagiert

Eine empörte Bürgerin meldet sich im Sommer 2015 bei der Ombudsstelle und klagt die Gemeinde an. Ihr Vermieter habe illegal eine zusätzliche Wohnung eingebaut und ihr den Strom gekappt. Sie werde durch den Lärm aus dieser Wohnung belästigt und der Vermieter habe sie geschlagen, als sie sich

bei ihm habe beschweren wollen. Die Gemeinde wisse davon, unternehme aber trotz unzähliger Eingaben nichts und verweigere ihr auch die Akteneinsicht.

Offenbar versuchte die Bürgerin schon seit Längerem, sich bei der Gemeinde Gehör zu verschaffen, tat dies aber sehr ungeschickt und teilweise so heftig, dass sie nicht nur nicht verstanden, sondern mit der Zeit auch nicht mehr gehört wurde. Die Vorwürfe an den Vermieter und die Gemeinde waren zahlreich und verwirrend, weshalb die Ombudsfrau im Einverständnis der Ratsuchenden mit der zuständigen Behörde der Gemeinde Kontakt aufnahm. Es wurde beschlossen, im Rahmen einer Besprechung zusammen mit der Ratsuchenden die verschiedenen Anliegen aufzunehmen und zu prüfen, welche effektiv in die Zuständigkeit der Gemeinde fallen und welche auf dem Weg des Privatrechts oder des Strafrechts zu erledigen wären. Die Ombudsfrau erklärte sich bereit, als Mittlerin die Informationen hin und her zu tragen und zu übersetzen, da angesichts der Eskalation eine vernünftige Kommunikation nicht mehr möglich war. Mittlerweile hatten die Interventionen der aufgebrachtten Bürgerin eine Intensität angenommen, die die Behörde teilweise am ordentlichen täglichen Geschäft hinderte, weshalb vereinbart wurde, dass sie ihre Anliegen künftig der Ombudsperson schildern werde, die dann bei der Gemeinde entsprechend intervenieren werde.

Anlässlich der Aussprache hatte sich ergeben, dass die Gemeinde teilweise die Anliegen der Bürgerin nicht verstanden hatte. Die Gemeinde erklärte sich nun bereit, den Vorwürfen hinsichtlich illegal erstellter Bauten nachzugehen. Für die übrigen Anliegen der Ratsuchenden wurden die zuständigen Stellen und die richtigen Vorgehensweisen abgeklärt und mitgeteilt.

Immer wieder musste sich die Ombudsfrau in der Folge selber bei der Gemeinde melden und den Verlauf der Abklärungen prüfen. Schliesslich endete die Abklärung der Gemeinde ein gutes Jahr später im September 2016 in einer Verfügung, wonach der Vermieter die illegal gebaute Wohnung zurückbauen musste und jegliche weitere Vermietung untersagt wurde. Die Ombudsfrau erstellte einen ausführlichen Abschlussbericht und rügte die Gemeinde bei dieser Gelegenheit für die langwierige und zögerliche Behandlung der ihrer Ansicht nach nicht sehr komplexen Sache.

Bereits im Oktober 2016 meldet sich jedoch die aufgebrachte Bürgerin erneut bei der Ombudsstelle und berichtet, der Vermieter vermiete die Wohnung weiter und bringe auch zahlreiche neue Vorwürfe gegen den Vermieter und gegen die Gemeinde vor. Auch die Gemeinde meldet sich bei der Ombudsstelle und bittet um Vermittlung mit der aufgebrachten Bürgerin, da deren persönlichen und telefonischen Interventionen mittlerweile wieder ein Ausmass angenommen hätten, das den normalen Alltagsbetrieb praktisch verunmögliche.

Bemerkungen der Ombudsfrau

Über einen erfolgreichen Abschluss kann ich an dieser Stelle (noch) nicht berichten, da auch anderthalb Jahre später immer noch einzelne Vorwürfe in Abklärung sind. Ich bin aber überzeugt, dass die anfängliche Weigerung, die Anzeigen der Bürgerin ernst zu nehmen und zu prüfen, zu dieser Eskalation geführt hat. Es geht mittlerweile auf Seiten der Bürgerin längst nicht mehr nur um die Sache, nämlich das Wiederherstellen eines gesetzmässigen Zustandes im Haus des Vermieters. Es geht ihr heute vor allem um die Frage, wie ihrer Meinung nach der «Gerechtigkeit» zur Nachachtung verholfen werden kann. Es wird sowohl auf Seiten der Behörden als auch auf Seiten der Ombuds-

stelle schwierig werden, diesem Anspruch zu genügen. Immerhin hat die Ratsuchende aber mit ihrer Anzeige und ihrem Gefühl, dass hier Unrecht geschah, zumindest im Hauptpunkt Recht gehabt.

Dies führt auch zur Schilderung des nächsten Falls, der aufzeigt, wie Verzweiflung wachsen kann, wenn ein Anliegen nicht ernst genommen wird.

Wenn jetzt nichts geschieht, werden sie mich eines Tages nicht mehr kennen

Ein Vater, dem nach einem aufwendigen Scheidungsverfahren ein begleitetes Besuchsrecht für seine Kinder zugesprochen wurde, meldet sich bei der Ombudsstelle und beklagt sich darüber, dass die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) nichts unternahme, um dieses begleitete Besuchsrecht zu organisieren. Er erhalte auch keine Informationen über den Zustand der Kinder, deren schulisches Fortkommen oder aktuelle Fotos, obwohl im Scheidungsurteil klar festgehalten sei, dass er darauf ein Anrecht habe. Er habe nun so oft versucht, mit der Behörde ins Gespräch zu kommen, dass er nicht mehr weiter wisse. Versprochene Rückrufe würden nicht getätigt, E-Mails würden nicht beantwortet, Besprechungstermine würden unendlich verschoben. Es sei im Rahmen der Scheidung ein Gutachten erstellt worden und es sei ausdrücklich festgehalten worden, dass der Kontakt zwischen den Kindern und dem Vater zwar behutsam, aber so rasch als möglich wieder aufgebaut werden solle. Er habe seine Kinder nun aber schon seit bald drei Jahren nicht mehr gesehen und er befürchte, dass sie ihn nicht mehr kennen würden. Er sei verzweifelt, er wisse nicht, was er nun tun solle, er wolle so nicht weiterleben.

Die Abklärung der Ombudsfrau bei der KESB ergab, dass der Ratsuchende im April 2015 ein erstes Mal Kontakt hatte mit der Behörde im Kanton Zug, nach-

dem der Fall von einem anderen Kanton zwecks Organisation des begleiteten Besuchsrechts überwiesen worden war. Die Mutter war zwischenzeitlich mit den Kindern in den Kanton Zug gezogen. Sie hatte sich sämtlichen Versuchen der Behörden im bisherigen Wohnsitzkanton und im Kanton Zug entzogen, ein begleitetes Besuchsrecht aufzubauen. Hinzu kam erschwerend die Tatsache, dass das zuständige Behördenmitglied bei der KESB den Vater nicht über die Schwierigkeiten informierte, sich angeblich verleugnen liess, E-Mails nicht beantwortete, nicht zurückrief und so beim Vater das Gefühl entstanden war, dass die Behörde nur auf die Mutter höre und ihm kein Verständnis entgegenbringe. Dies führte schliesslich im September 2016 zu einer Intervention der Ombudsstelle.

Da die KESB Bundesrecht vollziehen muss, kann die Ombudsfrau die inhaltlichen Fragen, die sich in den einzelnen Fällen stellen, nicht prüfen. Sie darf nur prüfen, ob die Behörde den Fall genügend beförderlich behandelt hat. Zu den einzelnen Massnahmen und zur Frage, was sonst noch für Möglichkeiten des Vorgehens bestanden hätten, darf sie keine Aussagen machen. Die Ombudsfrau verlangte aber eine Aussprache zur Frage der Verfahrensabläufe und der Informationspolitik. Der Kontakt zum Vater der Kinder war während mehr als einem Jahr suboptimal verlaufen und es war offensichtlich, dass die Behörde dem Verhalten der Mutter nichts entgegensetzte. Immerhin konnte durch die Aussprache das Leiden des Vaters zur Kenntnis gebracht werden. Weiter wurde zugesichert, dass ein Informationsaustausch über den Zustand der Kinder, der schulischen Fortschritte und aktuelle Fotos sofort in die Wege geleitet würden.

Bemerkungen der Ombudsfrau

Die Durchsetzung von Besuchsrechten gegen den Willen der alleine sorgeberechtigten Person ist schwierig, aber nicht unmöglich. Kinder werden zwar nicht mit Hilfe der Polizei zugeführt, aber es können andere Mittel zur Anwendung kommen, wie etwa die Überprüfung der Erziehungsfähigkeit des sorgeberechtigten Elternteils, psychiatrische Gutachten über die Belastbarkeit der Kinder, Androhung von Strafe bei Ungehorsam gegen amtliche Verfügungen etc. Die Verzweiflung des anderen Elternteils wächst, je länger er oder sie die Kinder nicht sehen kann. Auch wenn in diesen Fällen einzig das Wohl der Kinder berücksichtigt werden muss, kann dieser Verzweiflung mit Verständnis und Wertschätzung begegnet werden.

Allen Fällen gemeinsam ist, dass die Anliegen der Ratsuchenden durchaus berechtigt waren. Es ist Sache der Gemeinde, Lärmimmissionen von einer festen Anlage zu kontrollieren und allenfalls zu verringern. Es ist Sache der Gemeinde, illegales Bauen zu unterbinden und zu ahnden. Und es ist Sache der KESB, ein gerichtlich verfügtes begleitetes Besuchsrecht zu organisieren und allenfalls zu überwachen. Allen Fällen gemeinsam ist auch, dass die Ratsuchenden teils hektisch, teils ausfallend und teils sehr verzweifelt reagierten, weil sie nicht angehört wurden. Der Aufwand, den die Behörden durch die ablehnende Haltung vermeintlich gespart hatten, mussten sie schliesslich um ein Mehrfaches im Verkehr mit dem aufgebrachten Bürger, der aufgebrachten Bürgerin und der beigezogenen Ombudsfrau aufbringen. Zudem sind in allen drei Fällen unzufriedene Bürger und Bürgerinnen zurückgeblieben. Ich empfehle deshalb den involvierten Behörden eine gute Informationspolitik und eine wertschätzende Haltung auch etwas anstrengenderen Personen gegenüber.

STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Beschwerdefällen.

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 von Privatpersonen oder Verwaltungen und archivieren unsere Notizen zum einmaligen Vorgang.

Bei **Beschwerdefällen** finden hingegen persönliche Besprechungen statt. Wir studieren allenfalls auch Unterlagen oder nehmen Einsicht in die Akten der Verwaltung. Es können auch Abklärungen bei der Behörde oder bei Dritten getätigt oder ein Vermittlungsgespräch durchgeführt werden. Dann eröffnen wir einen Beschwerdefall und legen ein Dossier an. Beschwerdefälle, insbesondere wenn wir mit der Behörde Kontakt hatten, beenden wir 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 10 pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 141 (127)⁷ neue Fälle eingegangen. Davon konnten wir 147 Fälle erledigen. 4 pendente Fälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen. Zusätzlich haben wir 176 (117) Anfragen beantwortet, welche per Telefon oder E-Mail an uns herangetragen wurden.

⁷ Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr.

In 36.9% (44.9) der Fälle wurden wir von Frauen, in 56.1% (44.9) von Männern angefragt. Die übrigen Fälle verteilen sich auf 3.5% (2.4) Paare und Familien, 2.1% (3.9) juristische Personen/Gruppen, 1.4% (3.9) Verwaltung und 0.0% (0.0) Träger öffentlicher Aufgaben.

Erneut ist die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen mit 33.6% (36.8) der Fälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist leicht gestiegen und liegt bei 18.3% (16.7). 35 (20) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 36.1% (39.3) und derjenige der Gemeinden bei 26.5% (25.2) der Fälle. In 0.7% (1.5) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 6.1% (5.2) Träger öffentlicher Aufgaben. Bei 26.5% (26.6) der Fälle handelte es sich um verwaltungsinterne Konflikte.

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 129 (135) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 11 (9) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 6 (14) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 64 (75) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 111 (122) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 25 (6) Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 106 (88) der erfassten Fälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 41 (35) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Die Anzahl der Anfragen ist im Vergleich zum Vorjahr stark gestiegen. Es haben 160 (111) Privatpersonen und 16 (6) 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 Volkswirtschaftsdirektion, der Sicherheitsdirektion sowie der Direktion des Innern fallen. Dies lässt sich damit erklären, dass bei diesen Direktionen die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse und die Invalidenversicherung, die Polizei und das Strassenverkehrsamt sowie die KESB angegliedert sind. Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Fälle aus den Bereichen Sozialhilfe und Schule sowie Bausachen.

Aus der Anzahl der Fälle lassen sich auch keine Rückschlüsse auf die Komplexität des Falls oder die Dauer der Fallbehandlung ziehen. Häufig können wir die Beschwerdefälle innert kurzer Zeit erledigen, nicht zuletzt auch dank der speditiven Zusammenarbeit mit den Behörden. Einzelne Dossiers beschäftigen uns aber auch einmal über eine längere Zeit.

Statistik	2016		2015		2014		2013	
Fälle								
Total der eingegangenen Fälle	141		127		150		144	
Pendenzen aus dem Vorjahr erledigt	10		6		13		12	
pendent (per 31.12.)	147		123		157		143	
	4		10		6		13	
Personen								
Frauen	52	36.9%	57	44.9%	63	42.0%	53	36.8%
Männer	79	56.1%	57	44.9%	68	45.3%	73	50.6%
Paare/Familien	5	3.5%	3	2.4%	7	4.7%	7	4.9%
juristische Personen/Gruppe	3	2.1%	5	3.9%	5	3.3%	7	4.9%
Verwaltung	2	1.4%	5	3.9%	7	4.7%	3	2.1%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
	141	100.0%	127	100.0%	150	100.0%	144	100.0%
Alter								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	5	3.8%	2	1.8%	1	0.8%	5	3.8%
25-34	9	6.9%	16	14.0%	16	12.2%	13	9.8%
35-44	24	18.3%	14	12.3%	32	24.4%	27	20.3%
45-54	44	33.6%	42	36.8%	41	31.3%	42	31.5%
55-64	33	25.2%	28	24.6%	22	16.8%	27	20.3%
65 und darüber	16	12.2%	12	10.5%	19	14.5%	19	14.3%
	*131	100.0%	114	100.0%	131	100.0%	133	100.0%
Nationalität								
Schweizerinnen/Schweizer	107	81.7%	95	83.3%	117	84.8%	109	82.0%
Ausländerinnen/Ausländer	24	18.3%	19	16.7%	21	15.2%	24	18.0%
	**131	100.0%	114	100.0%	138	100.0%	133	100.0%
Wohnort/Sitz								
innerhalb Kanton Zug	106		107		124		117	
ausserhalb Kanton Zug	35		20		26		27	
	141		127		150		144	

* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst

** Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst

Statistik	2016		2015		2014		2013	
Beteiligte/Konfliktart								
Konflikte mit kantonalen Stellen	53	36.1%	53	39.3%	52	33.9%	53	36.1%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	1	0.7%	2	1.5%	3	1.9%	2	1.4%
Konflikte mit Gemeinden	39	26.5%	34	25.2%	43	27.9%	46	31.3%
Verwaltungsinterne Konflikte	29	19.7%	28	20.7%	33	21.4%	24	16.2%
Unzuständigkeit	6	4.1%	3	2.2%	4	2.6%	5	3.4%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	9	6.1%	7	5.2%	13	8.4%	10	6.8%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	10	6.8%	8	5.9%	6	3.9%	7	4.8%
	*147	100.0%	135	100.0%	154	100.0%	147	100.0%
Vermittlungstätigkeit								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	129		135		156		133	
Augenscheine vor Ort	0		0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	11		9		3		11	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	6		14		24		3	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	64		75		66		91	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	111		122		142		168	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	25		6		7		10	
Erledigungsart								
mittels Beratung	106	72.1%	88	71.5%	113	72.0%	92	64.3%
nach Beratung mit Verwaltung	41	27.9%	35	28.5%	44	28.0%	51	35.7%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	147	100.0%	123	100.0%	157	100.0%	143	100.0%
Anfragen								
von Privaten	160		111		114		162	
von Verwaltung/Behörde	16		6		17		13	
	176		117		131		175	

* sechs Fälle mit zwei Konfliktpartnern

Statistik	2016		2015		2014		2013	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	1		2		3		2	
Behörden allgemein	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
Direktion des Innern	12	12.6%	13	13.6%	10	9.6%	11	12.9%
Direktion für Bildung und Kultur	1	1.1%	1	1.0%	4	3.8%	0	0.0%
Volkswirtschaftsdirektion	17	17.9%	13	13.6%	17	16.4%	16	18.8%
Baudirektion	0	0.0%	5	5.2%	5	4.8%	1	1.2%
Sicherheitsdirektion	16	16.8%	20	20.8%	16	15.4%	14	16.5%
Gesundheitsdirektion	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	1	1.2%
Finanzdirektion	5	5.3%	5	5.2%	2	1.9%	5	5.9%
Verwaltungsinterne Fälle	18	18.9%	19	19.8%	25	24.0%	15	17.6%
Träger kant. Aufgaben extern	9	9.5%	7	7.3%	13	12.6%	10	11.8%
Träger kant. Aufgaben intern	10	10.5%	8	8.3%	6	5.8%	7	8.2%
Rechtspflege:								
- Gerichte	4	4.2%	0	0.0%	3	2.9%	4	4.7%
- Strafuntersuchungsbehörden	3	3.2%	3	3.1%	1	0.9%	1	1.2%
Total*	95	100.0%	96	100.0%	104	100.0%	85	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (141) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

Statistik	2016		2015		2014		2013	
Beteiligte Gemeinden								
Fälle mit Beteiligung Kanton	1		2		3		2	
Zug	10	19.6%	5	11.4%	8	14.8%	11	19.3%
Oberägeri	1	2.0%	1	2.3%	1	1.8%	4	7.0%
Unterägeri	4	7.8%	5	11.4%	4	7.4%	5	8.8%
Menzingen	4	7.8%	2	4.5%	5	9.3%	4	7.0%
Baar	7	13.7%	9	20.5%	9	16.7%	4	7.0%
Cham	8	15.7%	3	6.8%	6	11.1%	8	14.0%
Hünenberg	0	0.0%	4	9.1%	2	3.7%	4	7.0%
Steinhausen	3	5.9%	3	6.8%	4	7.4%	4	7.0%
Risch	1	2.0%	2	4.5%	3	5.6%	3	5.3%
Walchwil	1	2.0%	0	0.0%	2	3.7%	1	1.8%
Neuheim	1	2.0%	2	4.5%	2	3.7%	0	0.0%
Verwaltungsinterne Fälle	11	21.5%	8	18.2%	8	14.8%	9	15.8%
Total*	51	100.0%	44	100.0%	54	100.0%	57	100.0%
nach Abteilung								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	15	37.5%	18	50.0%	11	23.9%	20	41.6%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)**							1	2.1%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	5	12.5%	5	13.9%	10	21.8%	3	6.3%
Schule	7	17.5%	4	11.1%	6	13.0%	11	22.8%
Betreibungssachen	1	2.5%	1	2.8%	5	10.9%	1	2.1%
Erbsachen	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	3	7.5%	2	5.6%	3	6.5%	2	4.2%
Steuern, Abgaben	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	4	10.0%	3	8.3%	7	15.2%	6	12.5%
Bürgergemeinde	3	7.5%	3	8.3%	4	8.7%	0	0.0%
Korporation	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.2%
Total	40	100.0%	36	100.0%	46	100.0%	48	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (141) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

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

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2016

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

AHV-Rente und Ergänzungsleistungen seien sehr knapp zum Leben / Bitte um Überprüfung der Abrechnung / finanzielle Sorgen nach erneuter Rückforderung von Ergänzungsleistungen

Unklarheit, weshalb Ergänzungsleistung zur IV-Rente gekürzt wurde

Ausgleichskasse sei wegen interner Mängel und Untätigkeit daran schuld, dass Betreibungsverfahren erst nach langer Zeit gestoppt werden konnte

Sorgen, da IV-Rente und Ergänzungsleistungen zum Leben nicht ausreichen / Zweifel an der Richtigkeit der Berechnung

Unverständnis, weshalb Umschulungskosten von der IV nicht übernommen werden

Erneute Rückforderung von Ergänzungsleistungen / Mühe zu verstehen, wann Veränderungen der finanziellen Verhältnisse zu melden sind

Finanzielle Sorgen infolge Rückforderung von Ergänzungsleistungen / Kann nicht verstehen, dass IV-Stelle und Ausgleichskasse unabhängig voneinander sind

Schwierigkeiten mit Ratenzahlungen / Ärger über Sturheit der Behörde

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Mühe mit Einstelltagen wegen angeblich selbst verschuldeter Kündigung

Ungenügende Suchbemühungen / Gefühl, Anzahl der Einstelltage sei zu hoch

Vorwurf der despektierlichen Behandlung durch RAV-Berater / Wunsch nach Beraterwechsel

Gefühl, vom RAV schikaniert zu werden

Unverständnis, weshalb RAV Abmeldung beim Arbeitseinsatzprogramm tätigte und gleichzeitig auch noch Einstelltag aufgelegt wurden

Weshalb hat RAV nicht früher mitgeteilt, dass gar kein Anspruch auf Arbeitslosentag-gelder besteht / So sind falsche Hoffnungen entstanden

Keine verständliche Erklärung erhalten, weshalb kein Anspruch auf Arbeitslosentag-geld besteht / Gefühl, vom RAV auf «billige Art» an den Sozialdienst weiterverwiesen worden zu sein

Einstelltag wegen mangelnder Bewerbungen während Kündigungsfrist / Meinung, sich wegen Konkurrenzverbot gar nicht bewerben zu dürfen

Gefühl, vom RAV nicht im erwarteten Sinne beraten und unterstützt worden zu sein / Fragestellungen zur Rahmenfrist und zur Akteneinsicht

Vorwurf der ungerechten und erniedrigenden Behandlung durch RAV / Kritik an Tonalität und Arbeitsorganisation / Gefühl, nicht ernst genommen zu werden

Vorwurf, vom RAV-Berater unhöflich behandelt zu werden

Unverständnis im Zusammenhang mit fristloser Entlassung im Einsatzpro-gramm / Vorwurf der ungerechten Behandlung

Eindruck, von der Arbeitslosenkasse zu wenig Leistungen zu erhalten / Vorwurf der fehlenden Gesprächsbereitschaft

Bau / Land- und Forstwirtschaft / Gewässer

Unzumutbare Lärmimmissionen von Kinderspielplatz, insbesondere nachts / Vorwurf an Gemeinde, getäuscht worden zu sein, da Spielplatz nicht mit bewilligtem Bauvor-haben übereinstimme

Vorwurf, Drittperson nutze Räumlichkeit zu Wohnzwecken, ohne sich an die Baugesetzgebung zu halten

Unverständnis, weshalb es trotz nachträglich genehmigter Baubewilligung zur Strafanzeige wegen illegalen Bauens gekommen ist

Vorwurf illegaler Bautätigkeit / Vorwurf, Gemeinde unternehme zu wenig

Bürgerrecht / Aufenthalt

Unverständnis und Verärgerung über wiederholte Ablehnung des Einbürgerungsgesu-ches, weil auferlegte Auflagen mittlerweile erfüllt sind

Fragestellungen im Zusammenhang mit Antrag auf Umwandlung einer Aufenthalts-bewilligung B in Niederlassungsbewilligung C

Abmeldung von Amtes wegen durch Einwohnerkontrolle

Gefühl, Bürgerrat handle willkürlich / Verunsicherung, ob Antrag auf Einbürgerung zurückgezogen oder anfechtbare Verfügung verlangt werden soll

Mühe, Entscheid betreffend Ausweisungsverfahren zu akzeptieren / Überzeugung, dem Gesundheitszustand sei keine Rechnung getragen worden

Ratsuchende Person mit Aufenthaltsbewilligung B hat neuen Job in einem anderen Kanton / Unverständnis, weshalb Zuger Gemeinde gültigen Mietvertrag verlangt und bei Nichtbefolgen mit Abmeldung droht

Rückweisung der Anmeldung durch Einwohnergemeinde, da bezogene Räumlichkeiten nicht als Wohnung erfasst sind

Bürgerrat stellt der Direktion des Innern Antrag auf Nichtigerklärung der vor zwei Jahren erteilten Einbürgerung, nachdem bekannt wird, dass eine Erkrankung zum Abbruch des Lehrvertrages geführt hat

Diverses

Ordentlich gekündigter Untermieter zieht nicht aus / Unverständnis, weshalb er nun auf Geheiss des Sozialamtes für Unterbringungskosten des mittlerweile ausgezogenen Hauptmieters aufkommen soll

Rückweisung des Vorwurfs der Verletzung des Kommissionsgeheimnisses

Unklarheit, ob Gemeinde Auflage erteilen kann, man müsse freiwillig eine Beistandschaft betreffend Finanzen beantragen, damit Gemeinde für Ausstände bei Krankenkasse aufkomme

Vorwurf an Gemeinde, durch ihr Verhalten die Meinungsäusserungsfreiheit zu verletzen / Irrtum über Anspruch auf Publikation von Leserbriefen

Unverständnis, weshalb trotz bezahlter Feuerwehersatzabgabe am Wegzugsort diese am neuen Wohnort nochmals eingefordert wird / Vorwurf, Doppelbesteuerungsverbot werde verletzt

Zweifel an den Eigentumsverhältnissen an einer Strasse / Unklarheiten im Zusammenhang mit einer Feststellungsklage

Unklarheiten im Zusammenhang mit der Löschung einer Betreibung nach Bezahlung der Forderung

Probleme betreffend Bewilligung und Kontrollen im Zusammenhang mit dem Kinderbetreuungsangebot

Gefühl, niemand im Kanton helfe, zum Recht zu kommen / Gefühl, ausgeliefert zu sein

Unverständnis, weshalb im Rahmen der Kulturförderung keine finanzielle Unterstützung erfolgt

Vorwurf von Unregelmässigkeiten im Zusammenhang mit Erneuerungswahlen

Gesundheit / Alter

Vorwurf an Pflegeinstitution, sie habe Familienmitglied unwürdig sterben lassen

Vorwurf der pflegerischen und betruerischen Vernachlässigung

Schwarze Liste aufgrund ausstehender Prämien der Krankenkasse / Frage, ob eine solche Liste rechtmässig sei / Überzeugung, dass Gemeinde Ausstände bei der Krankenkasse zu übernehmen hat

Rechtspflege

Diverse Vorwürfe gegenüber der Justiz

Wut auf das Gericht im Zusammenhang mit dem Rechtsöffnungsverfahren / Gefühl, ungerecht behandelt zu werden

Unverständnis, weshalb die Staatsanwaltschaft seit der Strafanzeige nichts mehr von sich hat hören lassen

Mühe mit dem ablehnenden Entscheid der Gerichtskasse über das Erlassgesuch / Wunsch, dass die Verlustscheine aufgehoben und die Beteiligungen gelöscht werden

Schwierigkeiten, für die Kosten eines Massnahmevollzugs aufzukommen / Vorwurf, die Berechnungsgrundlagen des Elternbeitrages seien nicht korrekt

Unzufriedenheit mit dem Rechtsverfahren

Gefühl, von der Gerichtskasse im Zusammenhang mit den Gerichtskosten und der Busse ungerecht behandelt zu werden

Diverse Fragestellungen zu den Kosten im Verwaltungsverfahren

Kritik an der Höhe der Rechnung des Friedensrichteramtes

Diverse Beschwerden über Behandlung im Massnahmevollzug

Schule / Ausbildung

Konflikt mit der Schule im Zusammenhang mit dem Niveauwechsel und der Semester-
note des Kindes / Gefühl der Eltern, schikaniert und nicht verstanden zu wer-
den / Vorwurf der Diskriminierung betreffend Absenzenregelung / Unverständnis
wegen eingereicherter Gefährdungsmeldung und Strafanzeige

Schwierigkeiten mit der Schulleitung, der Lehrperson sowie der Schulsozialarbeits-
rin / Wunsch der Eltern nach Präzisierung der unklaren Vorwürfe

Unzufriedenheit mit der Schulhauszuteilung / Gefühl der Eltern, ihre Anliegen seien
nicht ernst genommen worden / Vorwurf, das Kind sei nun das Leidtragende

Erstaunen über den Entscheid, wonach das Kind ein weiteres Jahr die Sonderschule
besuchen soll / Kritik, weil dem Entscheid keine aktuelle Abklärung zugrunde liegt

Klassenwechsel nach Mobbing durch die Klassenkameraden / Vorwurf an die Schullei-
tung, den Schulsozialarbeiter sowie die Schulkommission, sich nicht an die damit
verbundenen Abmachungen zu halten und unklar zu kommunizieren

Vorwurf an die Lehrperson, das Kind mit Lernzielanpassung herablassend zu behan-
deln und nicht zu fördern / Mühe mit dem Zuweisungsvorschlag der Lehrperson

Fragestellungen im Zusammenhang mit der Wiederaufnahme eines Schulkindes

Sozialhilfe / Sozialdienst

Gefühl, nach erhaltener Kostengutsprache für die Zahnbehandlung der Kinder zu
wenig Unterstützung zu bekommen betreffend Konflikt mit dem kieferorthopädischen
Zentrum

Schwierigkeiten mit der fallführenden Person / Vorwurf, diese halte die Abmachungen
betreffend die Integrationsmassnahmen nicht ein und werde dadurch der persönli-
chen Situation nicht gerecht

Mühe, zu verstehen, wie die wirtschaftliche Sozialhilfe berechnet wird, wenn im
gleichen Haushalt sowohl minderjährige wie auch erwachsene Kinder leben

Überzeugung, vom Sozialdienst und dessen Vertrauenszahnarzt nicht korrekt behan-
delt zu werden und deshalb leiden zu müssen

Unzufriedenheit mit einer vom Sozialdienst zugewiesenen Wohnung

Vorwurf an den Sozialdienst, einem rechtskräftigen Beschluss betreffend Höhe der
Miete keine Folge zu leisten

Mühe mit dem Umstand, dass der Antrag auf finanzielle Unterstützung abgelehnt
wurde und zuerst das Auto verkauft werden müsse

Gefühl, benachteiligt zu werden, da in der sozialhilferechtlichen Budgetberechnung
das Pflegekind mitberücksichtigt wird, effektiv jedoch noch gar kein Pflegegeld
fliesst

Verunsicherung im Zusammenhang mit dem Behandlungsplan des Vertrauenszahn-
arztes der Gemeinde und Unklarheit, ob die entsprechenden Kosten übernommen
werden

Finanzielle Sorgen nach erfolgter Leistungseinstellung / Zweifel an deren Rechtmäs-
sigkeit / Vorwurf der mangelnden Unterstützung betreffend die Wohnsituation

Vorwurf, vom zuständigen Sachbearbeiter unhöflich behandelt zu werden

Diverse Fragen im Zusammenhang mit Langzeitarbeitslosigkeit

Verunsicherung, ob Elternteil im gleichen Haushalt wie das erwachsene Kind effektiv
eine Entschädigung für die Haushaltsführung leisten muss / Unklarheit, ob eine
sozialhilfeabhängige Person Feuerwehersatzabgabe zu leisten hat

Verunsicherung und Ängste betreffend Wohnsituation nach der Mitteilung, dass die
aktuellen Wohnkosten überhöht seien und eine günstigere Wohngelegenheit gesucht
werden müsse

Zweifel, ob die finanzielle Unterstützung korrekt berechnet worden sei / Gefühl, Geld
reiche nicht zum Leben

Gefühl, als Teilzeitbeschäftigte in einer ausweglosen Situation zu sein und gar nicht vom Sozialdienst los zu kommen / Vorwurf, das Verhältnis zwischen abgetretenem Lohn und ausbezahltem Betrag stimme nicht

Konflikt mit Sozialdienst im Zusammenhang mit angeblich untragbarem Mieter, welcher vom Sozialdienst unterstützt wird / Vorwurf an Sozialdienst, nicht zu handeln, obwohl Mieter eine Bedrohung darstelle

Frage der Zulässigkeit der Leistungskürzung wegen zu teurer Miete wie auch der Auszahlung des Grundbetrags in Form eines Taglohnes

Steuern

Ratsuchende Person tätigte Zahlung, die nicht geschuldet war / Verrechnung dieser Zahlung mit Verlustschein / Überzeugung, stattdessen hätte Rückzahlung erfolgen müssen / Vorwurf der übermässigen Bürokratie

Steuerdaten der Eltern als Voraussetzung zur Prüfung eines Stipendiengesuchs / Hilflosigkeit, da zu einem Elternteil kein Kontakt besteht und entsprechende Daten nicht erhältlich sind / Bitte um Vermittlung mit der Steuerverwaltung

Konfrontation mit hoher Steuerschuld nach rechtskräftig gewordenem Einschätzungsentscheid / Vorwurf, Steuerbehörde sei von falscher Berechnungsgrundlage ausgegangen

Überzeugung, Eigenmietwert sei zu hoch berechnet und Steuerschuld stimme deshalb nicht

Bemängelt zu strenge Haltung betreffend Frist zur Einreichung von Spesenbelegen

Verkehr

Mehrmaliges Nichtbestehen der Fahrprüfung und Gefühl der Voreingenommenheit / Mühe, die Begründung des negativen Entscheids zu akzeptieren / Vorwurf, herablassend behandelt zu werden

Verunsicherung im Zusammenhang mit einer behördlichen Auskunft, wonach im konkreten Fall ohne Führerausweis kein Elektromobil gefahren werden dürfe / Unklarheiten betreffend Führerscheinplicht bei den unterschiedlichen Elektrofahrzeugen

Bevorstehende rechtsmedizinische Abklärung im Auftrag des Strassenverkehrsamtes / Gefühl, das Strassenverkehrsamt reiche unwahre Berichte ein

Geschwindigkeitsüberschreitung eines ausländischen Autofahrers während seines Aufenthalts in der Schweiz / Unklarheiten betreffend Administrativ- und Strafverfahren

Fahren ohne gültigen Fahrausweis / Unverständnis, weshalb zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt werden und Unklarheit, wie sich diese Kosten zusammensetzen

Berufliche Existenzängste im Zusammenhang mit dem Ausweisentzug werden nicht berücksichtigt / Möglichkeiten des Vorgehens

Verwaltungsinterne Konflikte

Gesundheitliche Probleme / Verunsicherung durch Äusserung der vorgesetzten Person / Vorwurf, Versprechen betreffend berufliche Weiterentwicklung ohne Begründung nicht eingehalten zu haben

Gefühl, Arbeitszeugnis behindere bei der Suche nach einer neuen Stelle

Unklarheiten betreffend Lohneinstufung und ob für die Einführungszeit eine tiefere Gehaltsklasse festgesetzt werden dürfe

Vorwurf des Bossings

Befürchtung einer bevorstehenden Kündigung / Differenzen mit der vorgesetzten Person betreffend eine Publikation / Gefühl der Ungleichbehandlung

Personalkonflikt und Mühe mit einem neuen Konzept / gesundheitliche Probleme und Ungewissheit, wie es weitergehen soll

Verunsicherung, ob ein belastender Vorfall am Arbeitsplatz, welcher einige Zeit zurückliegt, im Rahmen des Austrittsgesprächs angesprochen werden soll

Probleme mit dem Führungsstil / Verunsicherung über das weitere Vorgehen

Verunsicherung wegen diversen fristlosen Entlassungen

Kränkung durch das Verhalten der vorgesetzten Person / Persönliche Differenzen / Unklarheiten betreffend das Arbeitspensum

Reduktion des Pensums nach dem Mutterschaftsurlaub / Fragestellungen zum neuen Arbeitsvertrag / Unklarheiten in der Kommunikation mit vorgesetzter Person

Probleme mit der Vorgehensweise der vorgesetzten Person hinsichtlich Qualitätsmanagement

Unzufriedenheit im Zusammenhang mit den neuen Arbeitsplänen / Gefühl, die gesetzlichen Höchstarbeitszeiten würden überschritten / Vorwurf, das Anliegen werde nicht beförderlich behandelt

Unverständnis betreffend Vorgehen im Zusammenhang mit der Einführung eines Betreuungsangebotes

Reorganisation / Unmut infolge massiver Lohnreduktion nach langjähriger Arbeitstätigkeit trotz stets sehr guten Mitarbeiterbeurteilungen / Frage der Zulässigkeit und Verhältnismässigkeit

Probleme mit dem Führungsstil der vorgesetzten Person / Gefühl des Bossings

Vorwurf des Mobbing und Gefühl, nicht wertschätzend behandelt zu werden / Vorwurf der Verletzung der zugesicherten Vertraulichkeit / gesundheitliche Probleme und Arbeitsunfähigkeit / Unverständnis, weshalb kein unbezahlter Urlaub gewährt wurde

Unverständnis im Zusammenhang mit der Kündigung und der sofortigen Freistellung im Rahmen eines befristeten Arbeitsverhältnisses

Häufung von Kündigungen und Erkrankungen / Kritik am Führungsstil und der Sozialkompetenz der vorgesetzten Person / Vorwurf der fehlenden Wertschätzung

Häufung von Burnouts und Krankschreibungen / Vorwurf, die schwelenden Konflikte würden seit Jahren ausgeblendet

Probleme mit den vorgesetzten Personen nach einer Veränderung des Arbeitsvertrages

Gefühl, auf der «Abschussliste» zu stehen / Vorwurf, Eintragungen im Personaldossier seien zu Unrecht erfolgt

Verunsicherung im Zusammenhang mit einer Einladung zum rechtlichen Gehör betreffend Lohnreduktion

Vorzeitige Pensionierung / Verwirrung nach dem Abzug von AHV-Beiträgen auf der Überbrückungsrente mit der letzten Lohnzahlung / Frage der Rechtmässigkeit

Frage nach optimalem Vorgehen mit schwierigem Teammitglied

Ende der Lohnfortzahlung bei gesundheitsbedingter Arbeitsunfähigkeit / Verunsicherung, wie es weitergehen soll

Vorwurf an vorgesetzte Person, durch ihr Verhalten starke Verunsicherung und Druck zu erzeugen / Gefühl, übermässig und unnötig kontrolliert zu werden und gegen aussen keinen Rückhalt zu erhalten / Gefühl, zu Unrecht in Fachkompetenz angegriffen zu werden

Probleme mit dem Führungsstil der vorgesetzten Person / Wunsch nach klaren Abläufen und klarer Führung

Gefühl der mangelnden qualitativen und persönlichen Wertschätzung durch die vorgesetzte Person / Vorwurf, Kritik werde nicht angemessen geäussert / Verunsicherung und Gefühl, als Person in dieser Funktion nicht erwünscht zu sein

Mühe mit der erhaltenen Verfügung / Verletzung infolge Funktionsänderung

Verunsicherung im Zusammenhang mit einer Einladung zum rechtlichen Gehör

Unverständnis, weshalb die Anstellung jeweils mit befristetem Vertrag für Aushilfspersonal und Hilfskräfte erfolgt / Gefühl, deshalb bei Lohnfortzahlung infolge Krankheit benachteiligt zu sein, insbesondere nach mehrjähriger Arbeitstätigkeit

Gefühl der ungerechten Behandlung im Zusammenhang mit fristloser Entlassung

Gefühl, von der vorgesetzten Person ständig gemassregelt und kritisiert zu werden / Gefühl mangelnder Wertschätzung

Gefühl, von der vorgesetzten Person nicht angemessen behandelt zu werden / Kritik am Führungsverhalten allgemein

Diverse Fragen zum Vorgehen der vorgesetzten Person bei der Leistungsbeurteilung

Verunsicherung im Zusammenhang mit dem Zeiterfassungssystem / Gefühl, bei Teilzeitarbeitsbeschäftigung gegenüber Vollzeitbeschäftigten benachteiligt zu sein

Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Besuchsrechtskonflikt unverheirateter Eltern / Gefühl der Kindesmutter, von der Behörde nicht gehört zu werden / Ängste im Zusammenhang mit der geplanten Errichtung einer Beistandschaft

Verunsicherung im Zusammenhang mit dem Entscheid betreffend Besuchsrecht / Vorwurf, der Entscheid sei in wichtigen Belangen nicht präzise formuliert / Unklar, ob Entscheid nun angefochten werden soll

Vorwurf, die Umsetzung eines rechtskräftigen Urteils betreffend Besuchsrecht werde von der Behörde nicht in Angriff genommen

Kritik und Misstrauen / Vorwurf, nicht genügend Geld zur freien Verfügung zu erhalten und es werde kein Einblick in Unterlagen gewährt, aus welchen ersichtlich wäre, wofür die Beistandsperson das Geld verwende

Bedenken und Ängste eines Elternteils um Wohl des Kindes am Pflegeplatz / Vorwurf an die Behörde, Sorgen nicht ernst zu nehmen und die Eignung des Pflegeplatzes nicht überprüfen zu wollen / Kritik an fehlendem Pflegevertrag

Verunsicherung über die Höhe der in Rechnung gestellten Kosten im Zusammenhang mit der Entschädigung für die Mandatsführung sowie über die Höhe der Spruchgebühren

Unverständnis, weshalb die Umsetzung des Besuchsrechts nicht förderlich angegangen wird / Vorwurf, untätig zu sein / Gefühl, nicht gehört und ständig vertröstet zu werden / Angst der weiteren Entfremdung der Kinder

Zuger Polizei

Wiederholte polizeiliche Kontrollen eines ordnungsgemäss parkierten Fahrzeugs / Gefühl, schikaniert und despektierlich behandelt zu werden

Vorwurf des unhöflichen und despektierlichen Verhaltens bei Anzeigeerstattung

Vorwurf des unverhältnismässigen Vorgehens in Bezug auf Strassenverkehrsvergehen gegenüber ausländischer Person

Unverständnis, weshalb eine Anzeige nicht entgegengenommen wird

Vorwurf der unverhältnismässigen, rechtswidrigen Gewaltanwendung und ungerechtfertigten Beschlagnahme der Waffensammlung

Gefühl der respektlosen Behandlung / Unzulässige Fragestellungen anlässlich einer Befragung

Angst und Verunsicherung vor bevorstehender Einvernahme

Vorwurf, Anzeige nicht ernst genommen zu haben und untätig zu bleiben

Vorwurf, im Rahmen eines freiwilligen Eintritts in die psychiatrische Klinik unnötig hart aufgetreten zu sein

Unverständnis, weshalb Polizei Bedrohungssituation nicht ernst nimmt und stattdessen verlangt, dass bedrohte Person sich selbst melden solle

DANK

Ich bedanke mich in erster Linie bei der Bevölkerung des Kantons Zug und allen übrigen Ratsuchenden für das Vertrauen, das sie in die Ombudsstelle Kanton Zug gesetzt haben. Es freut uns immer wieder von Neuem, wenn unsere Arbeit hilfreich war und wir das Verständnis zwischen zwei Parteien erleichtern oder fördern oder bei der Akzeptanz eines unangenehmen Entscheids helfen konnten.

Die Zusammenarbeit mit den Behörden war auch in diesem Geschäftsjahr geprägt von gegenseitiger Wertschätzung und Verständnis für die Sorgen und das Leiden der Ratsuchenden. Ich bedanke mich bei allen Mitarbeitenden der Behörden des Kantons und seiner Gemeinden für die meist beförderliche Behandlung unserer Anfragen.

Ohne die beiden Mitarbeiterinnen, Sabin Bachmann Bigler, juristische Mitarbeiterin, und Edith Seger Niederhauser, zuständig für Administration und Organisation der Ombudsstelle, wäre die Arbeit als Ombudsperson nicht machbar. Ihr Engagement und ihre Motivation waren auch im sechsten Geschäftsjahr ungebrochen. Sie begegnen den Ratsuchenden mit grossem Respekt und Wertschätzung und tragen damit sehr zum Vertrauen der Bevölkerung in die Ombudsstelle bei. Deshalb gebührt auch ihnen an dieser Stelle ein grosses Dankeschön.

