

Bericht 2019

**OMBUDSSTELLE KANTON ZUG**

## Bericht 2019 zuhänden des Kantonsrats

Gemäss § 2 lit. d und § 15 Abs. 3 Ombudsgesetz vom 27. Mai 2010 berichtet die Ombudsperson jährlich über ihre Tätigkeit. Gerne lasse ich Ihnen hiermit meinen Bericht über das neunte Geschäftsjahr zukommen.

Bernadette Zürcher, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2020

Einleitung	5
Vier konkrete Fälle	10
Statistik	20
Kurzbeschreibung Fälle 2019	25

## EINLEITUNG

Geschätzte Leserinnen und Leser

Geschätzte Mitglieder des Kantonsrats, Mitglieder des Regierungsrats, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, geschätzte Bevölkerung des Kantons Zug

Per 1. Januar 2019 wurde ich vom Kantonsrat zur Ombudsfrau für die Amtsperiode 2019–2022 gewählt. An dieser Stelle danke ich noch einmal ganz herzlich für das ausgesprochene Vertrauen. Vorab sei all den Ratsuchenden gedankt, die unsere Stelle aufsuchen, uns ihr Vertrauen schenken und offen ihre Anliegen, Beschwerden und häufig Enttäuschungen darlegen. Mein Dank geht weiter an meine Vorgängerin, Katharina Landolf, welche mir eine sehr gut organisierte Stelle überliess. Ebenso gebührt ein grosses Dankeschön der langjährigen Mitarbeiterin Edith Seger. Mit ihrer Erfahrung ist sie mir eine unentbehrliche Hilfe und Unterstützung.

Meine Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen teilten bei Fragen ihre Erfahrung gerne mit mir, was mir eine grosse Unterstützung war und immer noch ist.

Personell wurde neu Stellvertreter Markus Vanza als Mitarbeiter angestellt, dies im Auftragsverhältnis. So konnte dem mehrfach geäusserten Wunsch, die Stellvertretungsperson auch ins Tagesgeschäft einzubeziehen, nachkommen und auch eine Möglichkeit geschaffen werden, ihn in Spitzenzeiten als Entlastung punktuell einzusetzen. Markus Vanza durfte – dank seiner hohen Leistungsbereitschaft neben seiner beruflichen Tätigkeit in einem 90%-Pensum – schon selbstständig Beschwerdefälle führen. Dies ist für die Ombudsstelle eine Bereicherung und ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit.

### **Ombudsstelle Kanton Zug**

Alpenstrasse 14, 6300 Zug  
Tel. 041 711 71 45

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

Anlässlich meiner ersten Antrittsbesuche auf verschiedenen Amtsstellen stiess ich auf Interesse und auch auf Wertschätzung für die Aufgaben der Ombudsstelle. Mit der Zuger Polizei fand ein zweimaliger persönlicher Austausch statt, was von allen Beteiligten geschätzt wurde. Im März und im November wurden die Einführungstage für neue Mitarbeitende des Kantons Zug durchgeführt, an denen auch die Ombudsstelle ihre Dienstleistungen vorstellte.

Die Zusammenarbeit mit den Behörden erwies sich fast immer als unkompliziert und lösungsorientiert. Ich durfte einen Kanton kennenlernen, der die kurzen Amtswege nicht nur theoretisch bewirbt, sondern auch praktisch lebt. Dies vereinfacht die Kommunikation erheblich und erlaubt auch eine rasche und unbürokratische Kontaktaufnahme mit den zuständigen Stellen. Die Ratsuchenden gelangen auch über die Verwaltung zu uns indem diese auf uns verweist, was durchaus als Vertrauensbeweis angeschaut werden kann.

Öffentlichkeitsarbeit erfolgte über einen Artikel in der Zuger Zeitung, in welchem sich die neue Ombudsfrau vorstellen konnte. Aufgrund des fehlenden Werbebudgets gestaltete sich eine Erweiterung der Öffentlichkeitsarbeit ausserhalb der Medien aber als schwierig.

Im Berichtsjahr fanden zwei Weiterbildungstreffen mit der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO) statt sowie eine 2-tägige Tagung zum Thema «Good Governance». Gefragt wurde nach dem Wesen einer guten Verwaltungsführung, nach gemeinsamen Nennern, nach Unterscheidungen zum reinen Management. Weiter gingen wir der Frage nach, welcher Beitrag von Ombudspersonen an eine gute Verwaltungsführung geleistet werden kann. Ausgehend von dem europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis wurde auch auf die Verwaltungskodexe einzelner Kantone hingewiesen und deren Durchsetzbarkeit diskutiert. Einmal mehr kam im Zusammenhang mit einer guten Verwaltungsführung auch die Digitalisierung zur Sprache, welche zu einer anonymisierten Gesprächskultur führen kann. Wo findet die Digitalisierung, die schlussendlich

eine Ökonomisierung zum Ziel hat, in einer guten Verwaltungsführung ihre Grenze? Wann und wo darf ich als Bürgerin und Bürger noch einen persönlichen Kontakt erwarten? Wie kann sich die Verwaltung in einer digitalen und anonymisierten Gesprächskultur vor Respektlosigkeit und Beschimpfungen schützen? Alles Fragen, die sicherlich nicht abschliessend an einer Tagung diskutiert werden können und uns in den Alltag unserer Tätigkeit weiter begleitet haben.

## **Good Governance**

Es gibt verschiedene Ansätze, eine gute Verwaltungsführung zu konkretisieren und zu kodifizieren. Als Beispiel sei hier auf den «Kodex für gute Verwaltungspraxis» des europäischen Bürgerbeauftragten verwiesen. Artikel 41 der EU-Charta der Grundrechte sieht vor, dass jede Person ein Recht darauf hat, dass ihre Angelegenheiten von den Stellen der Union unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden. In der kantonalen Verwaltungspraxis bestehen verschiedene Ansätze, Verhaltensregeln in der Verwaltung zu definieren. Die Kantone Bern, Luzern und Zürich verfügen auf Gesamtverwaltungsebene über einen kantonalen Verhaltenskodex. Diese Kodexe oder auch Gesetze sollen den Bürgerinnen und Bürgern helfen abzuschätzen, welche Verhaltensstandards bei der Verwaltung Geltung haben. Gleichzeitig sind sie auch ein Leitfaden für die Angestellten im öffentlichen Dienst (vgl. Oehri, I. et al., 2019, Verhaltenskodizes bei kantonalen Verwaltungen, *Swiss Yearbook of Administrative Sciences*, 10(1), pp.1-24). Der Regierungsrat des Kantons Zug hat in seiner Strategie 2019–2026 ebenfalls ein Leitbild für die Verwaltung festgesetzt.

Folgende Werte sollen als Kompass dienen:

- Professionelle, speditive und bürgernahe Dienste
- Entschiedenes und transparentes Handeln
- Gegenseitiger Respekt, Kritik- und Lernfähigkeit
- Berufliche Entwicklung wird nach Leistung und Potenzial gefördert.

All diesen Verwaltungskodexen und Regelungen ist zu entnehmen, dass sich eine gute Verwaltungsführung dadurch auszeichnet, dass der Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern höflich und transparent ist, dass im Rahmen des Ermessens nach fairen Einzelfalllösungen gesucht wird, die Amtssprache auch für Laien verständlich ist und die Position der Entscheidungsmacht nicht als Druckmittel eingesetzt wird.

Nachdem gute Verwaltungsführung eng verbunden ist mit den Grundrechten (Art. 35 Abs. 2 BV) hat, wer immer auch staatliches Handeln wahrnimmt, die Grundrechte (Art. 7 ff. BV) zu wahren. Hier spielen natürlich auch die Persönlichkeit und der Charakter der einzelnen Verwaltungsmitarbeitenden mit. So hat bereits Abraham Lincoln festgestellt:

**«Willst Du den Charakter eines Menschen erkennen  
so gib ihm Macht.»**

Um einen Einblick in unser Tagesgeschäft zu geben, stelle ich nachfolgend vier Fälle vor und prüfe diese unter dem Aspekt «Good Governance».

## «Ich werde nur noch als Nummer verwaltet.»

### «Fühle mich meiner persönlichen Entscheidungsfreiheit beraubt.»

#### 1

Herr F meldet sich auf der Ombudsstelle und wünscht eine Beratung. Anlässlich des Beratungsgesprächs schildert er seine jahrelange schwere Alkoholkrankheit. Verschiedene Integrationsbemühungen seien gescheitert. Nach einem Entzug 2017 sei er wieder rückfällig geworden. Er habe seine Wohnung verloren und lebe auf der Strasse. Der Sozialdienst unterstütze ihn nur noch in Form von Essensgutscheinen, er müsse täglich einen Gutschein in der Höhe von Fr. 10.– persönlich auf dem Amt abholen. Falls er es nicht schaffe, habe er keinen Gutschein. Ansonsten werde er nicht vom Sozialdienst unterstützt. Bei der Wohnungssuche habe man ihm nicht geholfen, sondern ihn an die Notschlafstelle in Luzern verwiesen. Dies sei aber zu weit weg, den Weg dorthin könne er sich schon gar nicht leisten. Er habe Hunger, friere und sei am Ende. Die Essensgutscheine erhalte er nun schon bald zwei Jahre, er wisse schlicht nicht wie er überhaupt mit Fr. 10.– am Tag überleben könne. Er fühle sich nur noch als lästige Nummer, die vom Amt verwaltet werde und die man am liebsten loshaben möchte. Herr F bittet die Ombudsfrau abzuklären, ob er etwas mehr Geld für seinen täglichen Bedarf haben könnte und ob er wirklich jeden Tag bei der Gemeinde persönlich vorsprechen müsse, um den Gutschein abzuholen. Weiter bittet er die Wohnsituation zu klären.

Die Ombudsfrau nimmt Kontakt mit der zuständigen Sozialarbeiterin auf. Diese schildert Herr F als höchst unzuverlässigen Klienten, der dringend einen stationären Alkoholentzug machen müsse. Er beziehe seit gut acht Jahren Sozialhilfe, mit seinen 33 Jahren habe er durchaus das Potenzial, von seiner Sucht loszukommen. Er müsse sich mit seiner Sucht auseinandersetzen. Die Auflage, eine stationäre Therapie zu machen, sei bereits Ende 2017 rechtskräftig verfügt worden, dies unter Androhung einer Leistungskürzung von 20 % im Grundbedarf bei Nichtbefolgung. Weiter sei im Januar 2018 eine Weisung betreffend Einhaltung von Terminen erfolgt, dies unter Androhung der Kürzung oder Unterbrechung der Sozialhilfe. Nachdem Herr F das angebotene Beschäftigungsprogramm zu spät bzw. unregelmässig besucht habe, sei er schlussendlich mit Verfügung zu einer stationären Suchttherapie verpflichtet worden. Bei Nichteinhaltung werde neben Krankenkasse und Miete nur noch der Grundbedarf in Form von Gutscheinen von täglich Fr. 10.– ausbezahlt, diese müssten persönlich zu den Schalteröffnungszeiten täglich abgeholt werden. Nachdem er nun obdachlos sei, erhalte er nur noch die Fr. 10.– pro Tag ausbezahlt. Die Krankenkasse werde noch vom Amt weiterbezahlt.

Die Ombudsfrau bittet um Akteneinsicht und stellt nach Erhalt der Akten in Aussicht, gegenüber dem Sozialdienst Stellung zu nehmen, was die Höhe und die Dauer der Kürzung anbelangt. In dieser Stellungnahme hält die Ombudsfrau fest, dass es zweifelsohne für Herrn F das Sinnvollste wäre, eine stationäre Therapie zu machen. Bei Herrn F dürfte es aber gerade aufgrund einer jahrelangen Diagnose schwierig sein diese Einsicht, selbst wenn er sie teilen würde, durchzusetzen. Unter Berufung auf das kantonale Sozialhilfegesetz und die Grundprinzipien der Sozialhilfe der SKOS kommt die Ombudsfrau zum Schluss, dass Höhe und Dauer der Kürzung nicht verhältnismässig sind. Auch Leistungskürzungen sind rechtliche Schranken gesetzt.

Anlässlich der gemeinsamen Besprechung wird vereinbart, dass Herr F ein Konto eröffnet und ihm der nach SKOS Richtlinien zustehende Grundbedarf überwie-

sen wird. Die Sozialarbeiterin hat Bedenken und meint, er werde alles in Alkohol investieren. Deswegen wird vereinbart, dass der monatliche Grundbedarf in zwei Raten bezahlt wird. Damit ist Herr F einverstanden. Weiter wird ein Notzimmer organisiert, das er noch gleichentags beziehen kann. Die Frage nach einem stationären Entzug wird von Herrn F verneint, er sei völlig entkräftet und am Ende, dies nachdem er wochenlang obdachlos gewesen sei.

### Bemerkungen der Ombudsfrau

Wie wird in diesem Beispiel unsere Bundesverfassung umgesetzt? Wie kann hier die Idee einer guten Verwaltungsführung umgesetzt werden?

Nachdem der Gesetzgeber nicht alle Konstellationen voraussehen kann, die ein Gesetz erfassen soll, erhält die Verwaltung einen Beurteilungsspielraum durch Einräumung von Ermessen. In diesem Rahmen hat die Verwaltung und damit der Rechtsanwender die Möglichkeit, eine Einzelfallgerechtigkeit zu verwirklichen. Der subjektive Gerechtigkeitssinn der Rechtsanwender findet nun aber seine Grenze im Legalitätsprinzip, das besagt, dass sämtliches staatliche Handeln an das Gesetz und an die in der BV verankerten Grundrechte gebunden ist. Art. 5 Abs. 2 BV fordert, dass staatliches Handeln im öffentlichen Interesse liegt und verhältnismässig ist. Der Wunsch, einen jungen Menschen aus seiner jahrelangen Sucht zu befreien, ist durchaus verständlich und drückt auch ein humanes Mitdenken aus. Was aber wenn sich der Betroffene kategorisch weigert mitzumachen? Was wiegt hier stärker? Das öffentliche Interesse (Schutz des Betroffenen vor Eigengefährdung) oder das private Interesse (persönliche Freiheit, Art. 10 Abs. 2 BV)? Herr F fühlte sich nur noch verwaltet indem er elementare existenzsichernde Leistungen wie die Deckung des Grundbedarfs aber auch Wohnraum nicht mehr erhielt. Er fühlte sich existentiell unter Druck gesetzt und seiner eigenen persönlichen Entscheidungsfreiheit beraubt. Das Gefühl für eine gerechte und humane Verwaltung klafft offensichtlich bei diesem Fall bei beiden Seiten weit auseinander. In solchen Fällen hat das Recht eine wichtige Ordnungsfunktion und setzt auch dem Ermessen eine Schranke – selbst wenn das Ergebnis im Endeffekt den subjektiven Wünschen des Rechtsanwenders zuwiderläuft. Eine gute und verlässliche Verwaltungsführung muss im Zweifelsfall dem Legalitätsprinzip, welches auch das Verhältnismässigkeitsprinzip umfasst, folgen.

«Warum muss ich all diese Formulare ausfüllen?»

«Ich will doch gar kein Geld vom Staat.»

«Wer ist überhaupt noch zuständig?»

2

Frau U sah sich 2016 mit einer schweren Krebsdiagnose konfrontiert. Aufgrund mehrerer Operationen und Therapien war sie für rund zwei Jahre arbeitsunfähig geschrieben. Bereits ein halbes Jahr nach der Erkrankung habe ihr Arzt empfohlen, sich bei der Invalidenversicherung anzumelden. Dies wollte sie gar nicht, er habe sie regelrecht dazu genötigt. Seither werde sie mit Formularen bombardiert. Sie müsse Vollmachten unterzeichnen und verstehe überhaupt nicht mehr was geschieht. Zum Teil erhalte sie auch nur noch Mails. Anzurufen getraue sie sich kaum noch. Sie wisse überhaupt nicht mehr wer für was zuständig sei. Seit drei Monaten arbeite sie wieder. Sie sei sehr glücklich, dass sie wieder arbeiten könne, der ganze Papierkram erschöpfe sich aber gewaltig.

Frau U bringt verschiedene Schreiben und Formulare mit in die Besprechung. Die Ombudsfrau stellt fest, dass bereits eine befristete Rente von der IV gesprochen wurde. Hinzu kamen Arbeitslosentaggelder und Krankentaggelder. Nach mehrmaligen vergeblichen Aufforderungen hatte nun die Arbeitslosenkasse

Frau U eine Frist gesetzt, ein weiteres Formular auszufüllen und der Pensionskasse zuzustellen. Nachdem im vorliegenden Fall vier Sozialversicherungen aktiv wurden, die aufgrund verschiedener Vorleistungspflichten Verrechnungsansprüche haben, war der gesamte Ablauf für Frau U tatsächlich nicht mehr nachvollziehbar. Es fällt auf, dass Frau U offenbar mit den meisten involvierten Versicherungen nie persönlich Kontakt hatte. Seit einiger Zeit hat sie in der Folge einfach die Mitwirkung verweigert – es wurde ihr zu viel. Die Ombudsfrau erklärt Frau U die Koordination und die verschiedenen Aufgaben der involvierten Versicherungen. Die Ombudsfrau bestätigt weiter, dass der Arzt richtig gehandelt hat, indem er ihr eine IV Anmeldung empfohlen hat. Frau U hatte offensichtlich nicht verstanden, weshalb sie diese Anmeldung machen soll. Anfänglich rief Frau U die involvierten Stellen noch an, irgendwann gab sie auf. Anlässlich der Besprechung wird das Formular zuhanden der Pensionskasse vollständig ausgefüllt. Ebenso wird die Vollmachtsurkunde Pensionskasse betreffend den Krankheitsfall erklärt und unterzeichnet. Frau U verlässt die Beratung erleichtert und ist froh darüber, nun einfach wieder arbeiten zu können.

waltungsmanagement funktioniert, ist somit eine gute Verwaltungsführung nicht garantiert. Ein klärendes persönliches Gespräch hätte in der vorliegenden Beschwerde genügt um aufzuzeigen, welche Leistungen mit welcher Versicherung verrechnet werden und weshalb Frau U eine Mitwirkungspflicht trifft. Für Frau U war es in der Folge auch kein Problem mehr, die entsprechenden Formulare und Vollmachten auszufüllen und zu retournieren.

## Bemerkungen der Ombudsfrau

Vorliegend fällt auf, dass unser Sozialversicherungsrechtssystem reibungslos funktioniert hat. Frau U litt trotz ihrer langen Arbeitsunfähigkeit aufgrund einer schweren Erkrankung nie an existentiellen Ängsten. Es fällt aber weiter auch auf, dass Frau U persönlich mit den verschiedenen Versicherungsträgern kaum Kontakt hatte. Das Verwaltungsmanagement hat gut funktioniert. Die Frage bleibt offen, ob die Anforderungen einer guten Verwaltungsführung ebenfalls erfüllt wurden. Eine gute Verwaltungsführung beinhaltet auch Transparenz und damit verbunden ein für den Laien nachvollziehbares und verständliches Vorgehen. Der persönliche Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern ist nach wie vor erwünscht. Gerade durch ein persönliches Gespräch können früh Missverständnisse und auch Unwillen, welche in bewusster Verweigerung gipfeln können, verhindert werden. Für sämtliche Beteiligten würde damit auch viel bürokratischer Aufwand, wie Mahnungen etc. wegfallen. Selbst wenn ein Ver-



## «Warum werde ich als Mutter nicht informiert?»

«Wer A sagt muss nicht B sagen,  
er kann auch erkennen,  
dass A falsch war.» (Berthold Brecht)

### 3

Frau S meldet sich telefonisch und wünscht einen Termin. Sie ist sehr aufgebracht. Sie habe soeben von ihrer minderjährigen Tochter erfahren, dass in ihrer Wohnung eine polizeiliche Hausdurchsuchung stattgefunden habe. Dies mit ihrer minderjährigen Tochter und ohne ihr Beisein. Als Mutter sei sie nicht einmal telefonisch an ihrer Arbeitsstelle kontaktiert worden. Anlässlich der persönlichen Besprechung schildert die Mutter, dass die Tochter eine Freundin zu einem Polizeitermin begleitet habe. Diese Freundin habe vorübergehend in ihrer Wohnung gelebt. Bei der Polizei hätten zwei Polizisten der Tochter erklärt, man müsse jetzt in die Wohnung und dort etwas suchen. Die Tochter sei sehr verunsichert gewesen und habe nicht zu widersprechen gewagt. Die Tochter habe dann den Polizisten die Wohnung geöffnet. Die Polizisten seien in das Kinderzimmer gegangen und hätten nach einem Schlagring gesucht, den die Freundin ihrer Tochter der Polizei schlussendlich ausgehändigt habe. Anschliessend seien die Polizisten mit der Freundin der Tochter weggegangen, die Tochter blieb zurück in der Wohnung und habe dann sehr aufgewühlt der Mutter telefoniert. Frau S sei entsetzt, dass sie einfach übergangen wurde. Sie fühle sich in ihrer Privatsphäre unrechtmässig verletzt. Sie wünsche ein Gespräch mit den Polizisten. Die Tochter selber habe das Ganze gut verkraftet.

Die Ombudsfrau nimmt Kontakt mit der Polizei auf und schildert den Sachverhalt. Bereits drei Tage später kommen die beiden Polizisten auf die Ombudsstelle, begleitet werden sie von ihrem Teamleiter. Der Teamleiter stellt die beiden Polizisten vor und ergänzt, dass der eine Polizist zum Zeitpunkt des Vorfalles erst den zweiten Tag auf dieser Abteilung als Praktikant gearbeitet habe. Die Polizistin erklärt, dass es am besagten Tag sehr hektisch zu und her gegangen sei. Es sei unglaublich viel los gewesen und das Telefon habe dauernd geklingelt. Nach der Einvernahme der Freundin seien aber beide Mädchen sofort damit einverstanden gewesen, in die Wohnung zu fahren und das Kinderzimmer zu durchsuchen. In der ganzen Hektik sei wirklich vergessen gegangen, die Mutter zu informieren. Der Teamleiter ergänzt, dass er sich für diese Unterlassung entschuldige und er die volle Verantwortung dafür übernehme. Er würde sich gerne noch persönlich bei der Mutter melden und sich dafür entschuldigen. Die Ombudsfrau unterstützt diese Idee. Einige Tage später meldet sich die Mutter auf der Ombudsstelle und berichtet, sie habe ein gutes Gespräch mit dem Teamleiter geführt. Er habe sich bei ihr gemeldet und sich entschuldigt. Für sie sei die ganze Angelegenheit nun auf eine befriedigende und konstruktive Art erledigt worden und sie bedanke sich bei allen Beteiligten.

### Bemerkungen der Ombudsfrau

Dieses Fallbeispiel zeigt sehr schön, wie gute Verwaltungsführung funktioniert. Von Anfang an wurde transparent kommuniziert, dass offenbar ein Fehler passiert ist. Dies wurde auch nachvollziehbar begründet. Die Mutter wurde ernst genommen und angehört, es wurde offen gesagt, dass man in der Hektik schlichtweg vergessen hatte, sie zu informieren. Dafür entschuldigte sich die Polizei auch. Die Mutter konnte für sich die Angelegenheit somit gut abschliessen und hatte, trotz anfänglichem Ärger, mit der Polizei wieder Frieden geschlossen.

«Je komplexer ein System ist,  
desto grösser die Wahrscheinlichkeit,  
dass etwas schiefgeht.» (Philippe Kerr)

## 4

Frau R bittet um Unterstützung und schildert Folgendes: Ihr Vater leide seit Jahrzehnten an Multipler Sklerose (MS) und habe im Kanton Schwyz gelebt. Aufgrund dieser Erkrankung musste er nun ins Pflegeheim umziehen. Da sowohl sie als auch ihr Bruder im Kanton Zug leben habe man sich entschieden, einen Pflegeheimplatz im Kanton Zug zu suchen. Nachdem ein Pflegeplatz gefunden worden war, habe man auch die Schriften bei der zuständigen Gemeinde deponiert. Nun sei ein Streit über die Pflegekosten entstanden. Die Zuzugsgemeinde verweigere die Übernahme der Kosten, sie verweise an die Wegzugsgemeinde des anderen Kantons. Da sich beide Gemeinden nicht einig werden, zahle Frau R nun seit über sechs Monaten monatlich Fr. 3000.-, dabei handle es sich um den strittigen Gemeindebeitrag. Weiter werde die Hilflosenentschädigung ihres Vaters bei den Abrechnungen des Pflegeheimes nicht vollständig berücksichtigt. Diese Differenz müsse sie jeden Monat auch noch berappen.

Die Ombudsfrau klärt vorab ab, wer bei einem ausserkantonalen Heimeintritt für die Vergütung der ungedeckten Pflegekosten zuständig ist. Weiter klärt sie ab, weshalb die Hilflosenentschädigung ab einer gewissen Pflegestufe nicht voll angerechnet wird. Eine Kontaktaufnahme mit der Zuzugsgemeinde ergibt, dass diese Gemeinde nun korrekterweise für den Gemeindebeitrag aufkommen wird. Was die Frage der nicht voll angerechneten Hilflosenentschädigung betrifft – was nach Ansicht der Ombudsfrau nicht rechtens ist – soll nach Eingang eines neuen Gesuchs eine neue Berechnung erstellt werden.

## Bemerkungen der Ombudsfrau

In diesem Fall wurde die Verwaltung als schwerfällig und unpersönlich wahrgenommen. Immerhin musste Frau R während sechs Monaten einen Gemeindebeitrag vor-schiessen. Erst nach Intervention der Ombudsstelle kam Bewegung in die Angelegenheit. Problematisch war zum einen die interkantonale Streitigkeit. Hinzu kam das Zusammenspielen von Bundes-, kantonalem und kommunalem Recht. Auch eine gute Verwaltungsführung kann in einem solchen Fall rasch an der Komplexität des Rechtssystems und unserem föderalistischen System scheitern. Hinzu kommt, dass durch verschiedene Fachbereiche mit verschiedenem Fachwissen eine verständliche Kommunikation mit den Betroffenen auf gleicher Augenhöhe erschwert wird. Daraus resultiert eine mangelnde Orientierung der Bürgerinnen und Bürger. Eine direkte Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung ist in solchen Bereichen schwierig, die Bearbeitungszeiten werden immer länger. Diese systembedingte Komplexität erfordert eine erhöhte Sensibilität der jeweiligen Verwaltungspersonen und eine bewusst rasche Anhandnahme der Abklärungen und Koordination untereinander. Nicht jede Bürgerin oder jeder Bürger ist, wie vorliegend in der Lage, monatlich über Fr. 3000.- vorzuschies-sen.

## STATISTIK

Der Fallanteil des Kantons liegt 2019 bei 32.5 % (32.0)\*, bei den Gemeinden bei 29,8 % (31.2) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 6.6 % (3.2). Kantonal liegt das Schwergewicht der Beschwerden bei der Direktion des Innern (KESB), bei der Sicherheitsdirektion (Polizei und Strassenverkehrsamt) und bei der Gesundheitsdirektion (IV-Stelle und AHV-Ausgleichskasse, seit 2019 neu der Gesundheitsdirektion angegliedert). Dies sind alles Stellen und Ämter, in denen häufig die Verwaltung über einen Wissensvorsprung verfügt. Bürgerinnen und Bürger können sich durch diese Macht in ihrer Persönlichkeit bedroht fühlen. Die Intensität des Kontakts zu diesen Stellen ist gross und kann deshalb auch häufiger zu Unzufriedenheiten auf beiden Seiten führen.

Kommunal beschäftigen uns häufig Fälle aus dem Sozialhilferecht, Baurecht und Schulwesen. Im Sozialhilferecht wurde häufig mangelnde Unterstützung bei der Wohnungssuche geltend gemacht. Viele Gemeinden neigen dazu, den Obdachlosen lediglich eine Liste von möglichen Unterkünften auszuhändigen. Diese Unterkünfte sind zum Teil schon besetzt oder schlichtweg ungeeignet. Weiter werden die Obdachlosen nicht selten an die Notschlafstelle in Luzern verwiesen, was ebenfalls für die Betroffenen praktisch nicht realisierbar ist, schon allein aufgrund der Bahnkosten. Die Wohnungsnot bei den Bedürftigen ist für die Gemeinden ebenfalls ein Problem, weil zu wenig günstiger Wohnraum zur Verfügung steht.

Bei den verwaltungsinternen Konflikten ging es häufig um die Angst vor einer Kündigung. Hinzu kamen häufig Vorwürfe, Vorgesetzte seien schlecht qualifiziert und hätten mangelnde Führungsqualitäten.

Im Berichtsjahr haben wir mit zwei pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen, es sind 147 (121) neue Fälle und 109 (121) Anfragen eingegangen. Acht (zwei) pendente Fälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen.

\* Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr

Statistik	2019		2018		2017		2016	
<b>Fälle</b>								
Total der eingegangenen Fälle	<b>147</b>		<b>121</b>		<b>135</b>		<b>141</b>	
Pendenzen aus dem Vorjahr	2		12		4		10	
erledigt	141		131		127		147	
pendent (per 31.12.)	8		2		12		4	
<b>Personen</b>								
Frauen	64	43.5%	43	35.5%	53	39.3%	52	36.9%
Männer	70	47.6%	67	55.4%	66	48.9%	79	56.1%
Paare/Familien	5	3.4%	5	4.1%	5	3.7%	5	3.5%
juristische Personen/Gruppe	6	4.1%	3	2.5%	4	3.0%	3	2.1%
Verwaltung	2	1.4%	3	2.5%	7	5.1%	2	1.4%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>147</b>	<b>100.0%</b>	<b>121</b>	<b>100.0%</b>	<b>135</b>	<b>100.0%</b>	<b>141</b>	<b>100.0%</b>
<b>Alter</b>								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	5	3.7%	2	1.8%	2	1.7%	5	3.8%
25-34	7	5.2%	12	10.9%	16	13.4%	9	6.9%
35-44	26	19.4%	13	11.8%	24	20.2%	24	18.3%
45-54	51	38.1%	51	46.4%	30	25.2%	44	33.6%
55-64	31	23.1%	23	20.9%	27	22.7%	33	25.2%
65 und darüber	14	10.5%	9	8.2%	20	16.8%	16	12.2%
	<b>*134</b>	<b>100.0%</b>	<b>110</b>	<b>100.0%</b>	<b>119</b>	<b>100.0%</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>
<b>Nationalität</b>								
Schweizerinnen/Schweizer	108	80.6%	92	83.6%	102	85.7%	107	81.7%
Ausländerinnen/Ausländer	26	19.4%	18	16.4%	17	14.3%	24	18.3%
	<b>**134</b>	<b>100.0%</b>	<b>110</b>	<b>100.0%</b>	<b>119</b>	<b>100.0%</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>
<b>Wohnort/Sitz</b>								
innerhalb Kanton Zug	116		94		111		106	
ausserhalb Kanton Zug	31		27		24		35	
	<b>147</b>		<b>121</b>		<b>135</b>		<b>141</b>	

\* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

\*\* Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2019		2018		2017		2016	
<b>Beteiligte/Konfliktart</b>								
Konflikte mit kantonalen Stellen	49	32.5%	40	32.0%	49	35.0%	53	36.1%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	4	2.6%	1	0.8%	2	1.4%	1	0.7%
Konflikte mit Gemeinden	45	29.8%	39	31.2%	40	28.6%	39	26.5%
Verwaltungsinterne Konflikte	29	19.3%	30	24.0%	33	23.6%	29	19.7%
Unzuständigkeit	4	2.6%	1	0.8%	0	0.0%	6	4.1%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	10	6.6%	4	3.2%	12	8.6%	9	6.1%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	10	6.6%	10	8.0%	4	2.8%	10	6.8%
	<b>*151</b>	<b>100.0%</b>	<b>125</b>	<b>100.0%</b>	<b>140</b>	<b>100.0%</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>
<b>Vermittlungstätigkeit</b>								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	145		114		128		129	
Augenscheine vor Ort	1		0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	10		6		11		11	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	11		2		3		6	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	127		42		65		64	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	172		90		116		111	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	18		16		6		25	
<b>Erledigungsart</b>								
mittels Beratung	69	48.9%	93	71.0%	87	68.5%	106	72.1%
nach Beratung mit Verwaltung	72	51.1%	38	29.0%	40	31.5%	41	27.9%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>141</b>	<b>100.0%</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>	<b>127</b>	<b>100.0%</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>
<b>Anfragen</b>								
von Privaten	109		121		153		160	
von Verwaltung/Behörde	6		8		19		16	
	<b>115</b>		<b>129</b>		<b>172</b>		<b>176</b>	

\* Vier Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2019		2018		2017		2016	
<b>Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden</b>								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	4		1		2		1	
Behörden allgemein	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%
Direktion des Innern	10	10.3%	9	11.1%	13	13.8%	12	12.6%
Direktion für Bildung und Kultur	2	2.1%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.1%
Volkswirtschaftsdirektion	7	7.2%	11	13.6%	17	18.1%	17	17.9%
Baudirektion	3	3.1%	0	0.0%	4	4.3%	0	0.0%
Sicherheitsdirektion	16	16.5%	16	19.8%	12	12.8%	16	16.8%
Gesundheitsdirektion	9	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Finanzdirektion	4	4.1%	2	2.5%	1	1.0%	5	5.3%
Verwaltungsinterne Fälle	23	23.7%	24	29.6%	23	24.5%	18	18.9%
Träger kant. Aufgaben extern	10	10.3%	4	4.9%	12	12.8%	9	9.5%
Träger kant. Aufgaben intern	10	10.3%	10	12.3%	4	4.3%	10	10.5%
Rechtspflege:								
- Gerichte	2	2.1%	5	6.2%	2	2.1%	4	4.2%
- Strafuntersuchungsbehörden	1	1.0%	0	0.0%	3	3.2%	3	3.2%
<b>Total*</b>	<b>97</b>	<b>100.0%</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>	<b>94</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (147) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

## KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2019

Statistik	2019		2018		2017		2016	
<b>Beteiligte Gemeinden</b>								
Fälle mit Beteiligung Kanton	4		1		2		1	
Zug	10	17.9%	8	17.4%	5	9.4%	10	19.6%
Oberägeri	3	5.3%	3	6.5%	1	1.9%	1	2.0%
Unterägeri	8	14.3%	3	6.5%	5	9.4%	4	7.8%
Menzingen	3	5.4%	4	8.7%	1	1.9%	4	7.8%
Baar	10	17.9%	4	8.7%	10	18.9%	7	13.7%
Cham	5	8.9%	6	13.1%	4	7.5%	8	15.7%
Hünenberg	4	7.1%	4	8.7%	3	5.8%	0	0.0%
Steinhausen	4	7.1%	3	6.5%	5	9.4%	3	5.9%
Risch	2	3.6%	3	6.5%	4	7.5%	1	2.0%
Walchwil	1	1.8%	0	0.0%	4	7.5%	1	2.0%
Neuheim	0	0.0%	2	4.3%	1	1.9%	1	2.0%
Verwaltungsinterne Fälle	6	10.7%	6	13.1%	10	18.9%	11	21.5%
<b>Total*</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>	<b>51</b>	<b>100.0%</b>
<b>nach Abteilung</b>								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	20	40.0%	13	32.5%	16	37.2%	15	37.5%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	7	14.0%	7	17.5%	9	21.0%	5	12.5%
Schule	11	22.0%	9	22.5%	7	16.3%	7	17.5%
Betreibungssachen	2	4.0%	1	2.5%	1	2.3%	1	2.5%
Erbsachen	0	0.0%	1	2.5%	1	2.3%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	1	2.0%	2	5.0%	1	2.3%	3	7.5%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%
Diverses	3	6.0%	5	12.5%	7	16.3%	4	10.0%
Bürgergemeinde	4	8.0%	2	5.0%	0	0.0%	3	7.5%
Korporation	2	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (147) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

### AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Fragen betreffend Verhältnis zwischen Invalidenversicherung (IV), Krankentaggeld und Sozialleistungen, Kritik am unüberschaubaren Sozialversicherungssystem

Frage zur Höhe und Bemessung von AHV-Beiträgen von Nichterwerbstätigen, Vorwurf von schikanösem Verhalten der Behörde

Fragen zu einem Gesuch betreffend Erhöhung der Entschädigung Erwerbsersatzordnung, Vorwurf der zu langen Verfahrensdauer

Fragen zum Vorgehen und der Rechtmässigkeit einer IV-Berentung durch die IV-Stelle, Fragen zur Berechnung von Ergänzungsleistungen

Kritik an langer Verfahrensdauer einer IV-Anmeldung, Frage nach einer Rechtsverweigerungsbeschwerde

Eltern fühlen sich von der IV bezüglich ihres Kindes, das an einer psychischen Diagnose leidet, zu wenig unterstützt bei der beruflichen Integration, haben das Gefühl zwischen den Ämtern hin und her geschoben zu werden

Kritik an Integrationsprogramm der IV, Vorwurf der Unterforderung und schlechten Betreuung durch Arbeitgeber, Frage nach Mitwirkungspflicht

Fragen zu einer Rückforderungsverfügung von Ergänzungsleistungen

Fragen zu einer Rückforderung von Kinderzulagen und rechtlichen Voraussetzungen eines Erlassgesuches

Nicht einverstanden mit Berechnung der Ergänzungsleistungen

Fragen zur Verrechnung von Taggeldern, IV-Rente und Pensionskassenansprüchen

## **Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung**

Vorwurf der fehlenden Koordination zwischen RAV und IV, bekundet Mühe mit angeordneter Arbeitsmassnahme durch RAV, da nicht berufsspezifisch

Fragen zur Mitwirkungspflicht und zur Verhältnismässigkeit bezüglich einer angeordneten Massnahme

Arbeitslosenkasse fordert unrechtmässig erlangte Gelder zurück, dies trotz offenkundiger Mittellosigkeit, Frage nach der Möglichkeit von Ratenzahlungen

Fragen zu Einstelltagen bei einer fristlosen Kündigung, Zweifel an der Eignung eines durch das RAV verordneten Kurses

Fragen zum Begriff der Vermittlungsfähigkeit im Zusammenhang mit Krankheit und zum Vorgehen bei einer Verfügung

Kritik an überspitztem Formalismus bei der Geltendmachung von Kinderzulagen nach Ausschöpfung der ALV-Taggelder

Beschwerde wegen verspäteter Auszahlung des Taggeldes und ungenügender Dienstleistung eines Sachbearbeiters

Fühlt sich von RAV-Berater wenig unterstützt und teilweise schikaniert, kritisiert Qualität des durch das RAV angebotenen Bewerbungskurses

Fühlt sich von RAV-Berater ungenügend aufgeklärt über Konsequenzen bei fehlender Dokumentation von Arbeitsbemühungen, beschwert sich über unverständliche Amtssprache

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

Fragen zu Wohnung in Industriezone und nachträglichem Baubewilligungsverfahren, Vorwurf der langen Verfahrensdauer

Vorwurf der schikanösen Behandlung durch die Baubehörde bei einer zur Diskussion stehenden nachträglichen Bewilligung eines Neubaus in der Landwirtschaftszone, Frage nach kommunalen und kantonalen Zuständigkeiten

Vorwurf gegenüber Korporation im Zusammenhang mit einem Bauprojekt, Versprechen zu machen und in der Folge nicht einzuhalten, Gefühl zwischen Gemeinde und Korporation hin und her geschoben zu werden

Bitte um Unterstützung bei einem zu prüfenden Akteneinsichtsgesuch und um Vermittlung mit gesuchstellender Person

Vorwurf, dass Baubehörde einen Gemeinderatsbeschluss nicht vollzieht und rechtswidrigen Zustand toleriert

Hat Wohnung gekauft mit Abstellplatz der immer als Parkplatz benutzt wurde, nun werde die Benutzung aus baupolizeilichen Gründen verboten. Bittet um Abklärung, ob hier ein Anspruch aus Gewohnheitsrecht besteht

Beschwerde über verzögerte Umsetzung einer rechtskräftigen Bepflanzungsplanung in einem Villenviertel

Vorwurf der ungleichen Behandlung in einer Bausache durch Gemeinderat, Frage nach der Möglichkeit im Unrecht gleich behandelt zu werden

Nicht einverstanden mit Kostenverfügung im Zusammenhang mit einem Chemieunfall, Bitte um Beratung

## **Bürgerrecht / Aufenthalt / Einwohnerkontrolle**

Nach positiver Regierungsratsbeschwerde Fragen zu weiterem Vorgehen bzw. Verhalten vor dem Bürgerrat

Vorwurf des überspitzten Formalismus bei Verlust der Aufenthaltsbewilligung nach Scheidung

Fragen zu Kostenauflegung im Zusammenhang mit einem Namensänderungsgesuch und zu formellen Voraussetzungen des Gesuchs

Befindet sich seit zwei Jahren in einem stationären ausserkantonalen Therapieprogramm, bittet um Abklärung seines Wohnsitzanspruches, kann sich zurzeit nirgends anmelden, nachdem er ohne sein Wissen abgemeldet wurde, Ursprungs- als auch aktuelle Wohnsitzgemeinde verweigern die Anmeldung

Einbürgerungsgesuch wird zurückgestellt aufgrund einer Selbstanzeige von nicht deklariertem Vermögen, Frage nach der Rechtmässigkeit

Beschwert sich bei Einbürgerungsverfahren über die Art und Weise des Umgangs, erlebte das Ganze als respektlos und vorurteilsbelastet

## Diverses

Fragen zu Vergabe von Pachtland über Losverfahren durch eine Korporation

Fragen zur Löschung einer Dienstbarkeit und damit verbunden Frage nach der Kostenfolge bei der Entsorgung einer Altlast

Beanstandet Betreuung und finanzielle Berechnungen durch eine Trägerin öffentlicher Aufgaben

Macht gegenüber Kanton Fehlplanung und Verkehrsnotstand an der Artherstrasse geltend

Bittet um Abklärung der Frage bezüglich Zulässigkeit der Betreibung seiner AHV-Rente, Fragen zu unpfändbaren Werten in einer Betreibung

Frage nach Zuständigkeit des Betreibungsamtes bei Solidarschuldnerschaft mit verschiedenen Wohnsitzen

Wirft dem Strassenverkehrsamt vor, seine Halterdaten trotz Auskunftssperre weitergegeben zu haben, erkundigt sich nach Datenschutz beim Strassenverkehrsamt

Frage zur Zulässigkeit eines Bürgergemeindebeschlusses, der eine Studentin verpflichtet, im Rahmen der Mitwirkungspflicht monatlich Fr. 300.- zu verdienen

## Gesundheit / Alter

Frage nach interkantonaler Zuständigkeit im Zusammenhang mit Gemeindegzuschüssen bei stationärem Aufenthalt im Pflegeheim, Frage nach der Berücksichtigung von Hilflosenentschädigung

Fragen zur Finanzierung der Treuhanddienstleistung der Pro Senectute als Ergänzungsleistungs-Bezüger

Fragen zur Rechtmässigkeit von schwarzen Listen von Krankenkassen und der Verweigerung des Sozialamtes, offene Prämien zu begleichen

Frage zur Kündbarkeit eines Pflegeheimplatzes bei multipler Behinderung und fehlender Alternative

Tochter, aus dem Ausland zuziehend, wird aufgrund fehlender Krankenkassenanmeldung einer Kasse zugewiesen. Frage nach der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Pflegeheim verweigere Aufnahme seiner schwer dementen Frau aufgrund eines Fehlverhaltens seinerseits, bittet um Vermittlung

## Rechtspflege

Frage nach weiterem Vorgehen nach Nichteintreten einer Schadenersatzeingabe beim Kantonsgericht, Frage nach den Voraussetzungen einer Befangenheit eines Richters

Beschwert sich über angeblich rechtswidriges Verhalten der Staatsanwaltschaft, erkundigt sich nach Aufsichtsbehörde und deren Überprüfungsmodalitäten

Erlebte Schlichtungsverhandlung als unangenehm und unprofessionell – hatte das Gefühl, der Schlichter sei befangen und unmotiviert, Frage nach Beschwerdemöglichkeiten

Hat Strafbefehl erhalten obwohl er Busse rechtzeitig bezahlt hat, dies unter Angabe einer falschen Referenznummer, Fragen zum Vorgehen bei rechtskräftigem Strafbefehl

## Schule / Ausbildung

Konflikt mit Primarschule, Frage nach der Möglichkeit eines Schulwechsels bei Schulverweigerung durch Kind

Frage nach Pflicht der finanziellen Beteiligung von Gemeinde und Kanton bei pädagogischem Unterstützungsbedarf

Massiver Vorwurf an die Lehrperson, Kind seit Beginn zu diskriminieren, Schwierigkeiten mit Kommunikationsabläufen, Wunsch nach Schulwechsel

Kind mit Aspergersyndrom und hoher Intelligenz werde vom Schulsystem ungeeignet aufgefangen, Kritik an integrativem Schulsystem

Sohn verweigert die Schule, Fragen zum Obligatorium der Schulpflicht und dessen Durchsetzbarkeit

Unglücklich über die Schuleinteilung der Tochter beim Oberstufenwechsel, wünscht Erklärung von Schule

Zweifel an Rechtmässigkeit einer Verwarnung wegen Disziplinarverstosses des Sohnes in der Primarschule

Eltern haben das Gefühl, dem Sohn werde aus unsachgemässen Gründen der Übertritt in die Kantonsschule verweigert

Nicht einverstanden mit Spesenvergütung des Kantons an Experten für Lehrabschlussprüfungen, bemängelt diese als zu tief

Frage zu einem Schulwechsel, der rechtskräftig verfügt wurde, Bitte um Vermittlung zwischen allen Beteiligten

Beschwert sich über das aggressive und gewalttätige Verhalten der Kinder auf dem Schulareal, Schulleiter und Schulsozialarbeiter seien überfordert und delegieren Verantwortung an die Schüler, wünscht gemeinsames Gespräch

## Sozialhilfe / Sozialdienst

Frage nach Rechtmässigkeit und Angemessenheit der Haushaltsentschädigung

Sozialamt vermutet Konkubinat und verweigert Unterstützung, Frage nach Möglichkeiten, diese Vermutung zu widerlegen

Kind ist gehbehindert, zugeteilte Wohnung sei nicht behindertentauglich, wünscht andere Wohnung

Wirft Sozialamt Schikane mit immer neuen Auflagen vor, diverse Fragen zu selbstständigem Erwerbseinkommen und Sozialhilfebezug

Fragen betreffend Höhe eines Sozialhilfeanspruches bei Vorliegen eines Konkubinats, Zusammenhang zwischen IV-Leistungen, EL-Leistungen und Sozialhilfeleistungen

Fragen zur Bemessung des Sozialbedarfs und zum freien Vermögen im Zusammenhang mit einem Auto

Fragen zu Berücksichtigung bzw. Bewertung eines Grundstückes in Frankreich bei einem Antrag auf Sozialhilfe

Fragen zur Berechnung der Sozialhilfe im Konkubinat

Fühlt sich diskriminiert behandelt von Sozialamt, beklagt unverhältnismässige Budgetkürzungen

Fragen zu Rechtmässigkeit der Weigerung des Sozialamtes, ein Darlehen zu geben für Autokauf bei körperlicher Behinderung

Sozialdienst unterstütze nicht bei der Wohnungssuche, müsse nun auf dem Zeltplatz leben, sei auch dort nicht erwünscht, werde an die Notschlafstelle in Luzern verwiesen

Verweigert als Suchtbetroffener stationäre Therapie, Unterstützung wird unter das nothilferechtliche Existenzminimum gekürzt, Frage nach Zulässigkeit dieses Vorgehens



Bemängelt Verrechnungsabrechnung des Sozialamtes bei Rentenanspruch durch die IV, fühlt sich durch Sozialamt falsch beraten

Gemeinde verweigere Neuanmeldung und damit verbunden Ausrichtung von Sozialhilfe trotz gültiger Abmeldung bei Vorgemeinde, beide Gemeinden würden sich für unzuständig erklären, Bitte um Vermittlung

Hat nach Untersuchungshaft und Kontaktsperre zu seinem Wohnungspartner keine Wohnmöglichkeit, beschwert sich über mangelnde Unterstützung bei der Wohnungssuche

Frage nach der Möglichkeit eines Wechsels der zuständigen Beraterin, fühlt sich im Stich gelassen und nicht unterstützt

Sozialdienst verweigert Unterstützung, weil keine Wohnung mehr vorhanden sei, Frage nach finanzieller Unterstützung bei Obdachlosigkeit

## Steuern

Fragen zur Besteuerung eines Rückkaufswertes einer Säule 3a

Beschwert sich über Einschätzung seines Vermögens nach Selbstanzeige, bittet um Überprüfung

Fragen zu einer rechtskräftigen Veranlagungsverfügung, die in Betreuung gesetzt ist, wünscht Vermittlung

Fühlt sich bei Bemessung der Grundstückgewinnsteuer im Zusammenhang mit einer Festhypothekenauflösung benachteiligt, da diese fälschlicherweise in der Steuererklärung deklariert wurde, fühlt sich schlecht aufgeklärt von der Grundstückgewinnsteuerkommission

Beauftragte Treuhandfirma hat fristgerechte Einreichung der Steuererklärung verpasst, Steuerbehörde hält an definitiver Veranlagung fest, bittet um Vermittlung

## Verkehr

Frage nach den Voraussetzungen einer Registrierung mehrerer Geschäftsautos im Kanton Zug

Registrierung eines neuen Autos wird verweigert, dies aufgrund von hängigem Betreibungsverfahren, Fragen nach der Zulässigkeit

Fragen zu Voraussetzungen der Einlösung eines Bootes

Vorwurf, Strassenverkehrsamt habe nach Nichtbestehen der Rollerprüfung keine Begründung angegeben

Beschwert sich über ungenügende Aufklärung über erforderliche Ausrüstung bei Motorradprüfung

## Verwaltungsinterne Konflikte

Mit schriftlichen Vorwürfen der Teamleitung nicht einverstanden, Fragen zu möglichem Vorgehen, Angst vor Kündigung

Frage nach Anspruch auf Beförderung und frühzeitiger Pensionierung

Fragen im Zusammenhang mit geplantem Stellenwechsel innerhalb der Kündigungsfrist

Fragen zu Ferienregelung und nach dem erforderlichen Zeitpunkt, Ferien einzugeben

Fragen zu einer gewünschten Pensumreduktion mit Teilkündigung, Fragen zur Formulierung eines solchen Kündigungsschreibens

Fragen zu Einträgen im Personaldossier und Berichtigungsmöglichkeiten

Unbefriedigende bzw. fehlende Kommunikation bei Nichtverlängerung eines befristeten Vertrages. Frage nach möglichen Rechtsmitteln

Probleme mit Führungsstil von vorgesetzter Person, Gefühl in Entscheidungsprozessen gezielt übergangen zu werden, Vorwurf des Mobbings und der aggressiven Gesprächskultur

Offene Fragen nach erfolgter Kündigung, Gefühl, ungerecht behandelt worden zu sein

Fragen zu Kündigungsandrohung und Zulässigkeit von Auflagen

Vorwurf der Diskriminierung durch vorgesetzte Person und der fehlenden Qualifikation derselben

Fühlt sich durch Kündigung abgestraft, weil Führungsstil der vorgesetzten Person kritisiert wurde

Gefühl, durch gezielte Schikanen und Beleidigungen zur Kündigung gezwungen worden zu sein, Vorwurf der fehlenden Qualifikation der vorgesetzten Person

Konflikt mit vorgesetzter Person, Vorwurf der fehlenden Gesprächskultur, des beleidigenden Verhaltens und der mangelnden Qualifikation derselben

Vorwurf, vorgesetzte Person sei übergriffig und beachte Privatsphäre nicht, Fragen zu Folgen bei längerer Arbeitsunfähigkeit

Fragen zu einer Vertragsänderung unter Androhung der Kündigung bei Nichtakzeptieren

Fragen zu Pensenreduktion als langjährige Lehrperson, Umgang mit Feedbackfragebogen von Schülern

Verunsicherung bezüglich der Arbeitsstelle aufgrund von Kürzung des Pensums und sukzessivem Entzug von Aufgaben im Kompetenzbereich

Kündigung nach kurzer Anstellungsdauer, Frage nach deren Zulässigkeit, Vorwurf des Mobbings

Unsicherheiten in gekündigter Stellung, muss trotz Kündigung wichtige Verhandlungen führen mit Langzeitwirkungen

Fragen zur Kündigung während Mutterschaftsurlaub, Fragen zu einer Änderungskündigung

Bitte um Überprüfung von Schutzmassnahmen bei Elektrosmog, möchte grundsätzlich wissen, wie weit Kanton auf diese Problematik sensibilisiert ist und welche Schutzmassnahmen getroffen werden

Beklagt sich über zu hohes Arbeitspensum und gleichzeitig fehlende Anerkennung, Vorwurf der fehlenden Qualifikation der vorgesetzten Person

Verunsicherung bezüglich anstehendem Gespräch mit vorgesetzter Person wegen angeblicher Arbeitsverweigerung

Fühlt sich von vorgesetzter Person ungerecht behandelt, ist aufgrund anspruchsvoller privater Situation dringend auf diese Arbeit angewiesen, bittet um Verhaltensstrategien, Vorwurf der fehlenden Gesprächskultur

Sieht sich nach langjähriger Anstellung unerwartet mit einer drohenden Kündigung konfrontiert, Fragen zur rechtlichen Situation

Fragen zu rechtlichen Folgen bei Weigerung, eine einvernehmliche Kündigung zu unterzeichnen

Fragen zur Rechtmässigkeit einer Verlegung des Arbeitsplatzes in ein anderes Amt

Wünscht Beratung nach Unterzeichnung einer Auflösungsvereinbarung aufgrund längerer Krankheit, Fragen zu Lohnfortzahlung bei Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Leide unter Arbeitsüberlastung aufgrund von schwierigen Vorgesetzten und unqualifiziertem Führungsstil, Fragen zur ärztlichen Schweigepflicht gegenüber Vorgesetzten bei Arbeitsunfähigkeit

Probleme mit Schulleitung, vermisst offene Gesprächskultur

Vorwürfe gegen Gemeinderat und vorgesetzte Person, vermutet nachträgliche Abänderungen von Gemeinderatsbeschlussprotokollen

Bekundet Mühe mit dem Führungsstil der vorgesetzten Person, die Personalpolitik sei durch jahrelange, veraltete, hierarchische Abläufe gezeichnet, vorgesetzte Person habe kein Entwicklungspotenzial

Arbeitet seit 14 Jahren in der Verwaltung, vorgesetzte Person schütze sie nicht vor externen Beleidigungen

Arbeitsvertrag wurde vor Stellenantritt bereits wieder gekündigt, wünscht rechtliche Beratung

Fragen zu neuer Kostenregelung bei Anschaffung von IT-Geräten

Wird in einem Jahr pensioniert, verweigert eine verfrühte Pensionierung von sechs Monaten, werde deswegen nun von vorgesetzter Person schikaniert, wünscht gemeinsames Gespräch

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

Gefühl des Kindsvaters von der Behörde übergangen zu werden, Ängste betreffend geplanter Fremdplatzierung des Kindes

Erhebt Vorwürfe gegenüber KESB im Zusammenhang mit dem Kontaktverbot zur Tochter

Ist mit Beistand nicht zufrieden, möchte Wechsel

Unklarheiten betreffend Aufgaben eines Besuchsbeistandes, Fragen zu Durchsetzung eines Besuchsrechtes

Hat freiwillige Beistandschaft, beschwert sich über häufigen Beistandswechsel und damit verbundenen Kommunikationspannen

Hat als Inhaber der elterlichen Obhut Fragen zu Besuchsrecht der Mutter, fühlt sich von KESB sehr unter Druck gesetzt

## **Zuger Polizei**

Polizei bittet um Vermittlungsgespräch bei Gefährdungsmeldung

Fragen im Zusammenhang mit einer Hausdurchsuchung in Begleitung der minderjährigen Tochter, ohne die Mutter zu informieren

Fragen zu einer Hausdurchsuchung ohne einen Untersuchungsbefehl

Kritik nach erfolgtem Polizeieinsatz, Frage nach der Rechtmässigkeit eines Handschelleneinsatzes

Diverse Fragen zu einer Personenkontrolle und einer Busse, wirft Polizei voreingenommenes und unhöfliches Verhalten vor

Wünscht Aussprache mit Polizei nach Busse wegen ungebührlichem Verhalten

Beschwert sich über Verhalten der Polizei, die während eines Spitalaufenthaltes angeblich ohne sein Wissen in seine Wohnung eingedrungen sei und schliesslich eine Gefährdungsmeldung gemacht habe

Anlässlich einer Polizeikontrolle wurde Position des Navigationsgerätes bemängelt und Anzeige erstattet, bemängelt Verhalten des unbekanntem Polizisten

