

Bericht 2020

**OMBUDSSTELLE KANTON ZUG**

## Bericht 2020 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 mein zweites Geschäftsjahr zukommen.

Bernadette Zürcher, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2021

Einleitung	5
Vier konkrete Fälle	10
Erläuterungen zur Statistik	18
Kurzbeschreibung Fälle 2020	23

## EINLEITUNG

Geschätzte Leserinnen und Leser

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

Mit diesem Bericht gebe ich Ihnen Einblick in mein zweites Jahr als Ombudsfrau. Es war für alle ein aussergewöhnliches Jahr, die Bevölkerung aber auch die Verwaltung waren spürbar gefordert. Die Ombudsstelle wurde rege besucht und die ratsuchenden Personen gelangten mit unterschiedlichsten Fragestellungen an uns. Eine Kurzbeschreibung aller Fälle finden Sie ab Seite 23; ab Seite 19 finden Sie die statistischen Daten.

Aufgrund der COVID-19-Situation wurden mehrere Veranstaltungen abgesagt. Mit der Zuger Polizei fand ein einmaliger persönlicher Austausch statt. Dabei ging es unter anderem um die Voraussetzungen für die Vornahme einer Personenkontrolle. Ein Thema, welchem wir immer wieder auf der Stelle begegnen. Wir werden diese Thematik mit der Zuger Polizei weiter anschauen und vertiefen.

Ein Weiterbildungstreffen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz widmete sich unter anderem dem Thema Kommunikation. Auch dies ein Thema, das gerade im Berichtsjahr grosse Bedeutung hatte – war doch die Bevölkerung speziell auf eine zuverlässige, verständliche und transparente Kommunikation von Seiten der Verwaltung und Regierung angewiesen.

Im Berichtsjahr stellten wir einen deutlichen Anstieg von Beschwerdefällen fest. Wir erreichten eine maximale Auslastung. Inwieweit der Anstieg der Beschwerden mit der Pandemie zu tun hat, lässt sich schwierig abschätzen; einige

### **Ombudsstelle Kanton Zug**

Alpenstrasse 14, 6300 Zug  
Tel. 041 711 71 45

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

Beschwerden, die diese Thematik betrafen, gingen auch bei uns ein. Hier bleibt die Entwicklung im kommenden Jahr abzuwarten.

Unser Beratungsangebot konnte während des ganzen Jahres durchgehend aufrecht erhalten bleiben, so konnten wir auch persönliche Besprechungen durchführen. Dies immer unter Einhaltung der erforderlichen Schutzmassnahmen.

Die Zusammenarbeit mit der Verwaltung gestaltete sich gut, so gab es auch Fälle, bei denen die Verwaltung uns um Vermittlung bat. Für das uns entgegengebrachte Vertrauen von Seiten der Verwaltung aber auch von Seiten der Ratsuchenden bedanke ich mich herzlich.

Meiner geschätzten Mitarbeiterin, Edith Seger, aber auch meinem geschätzten Stellvertreter, Markus Vanza, spreche ich für die gute Zusammenarbeit und ihren grossen Einsatz im Berichtsjahr ein herzliches Dankeschön aus.

Diesen Bericht widme ich dem Thema Kommunikation. Nicht zuletzt deswegen, weil die Arbeitswelt sich aufgrund der Pandemie rasant digitalisierte und damit einhergehend auch die Kommunikationsformen. Jedes Unternehmen, jede Organisation existiert inzwischen auf einer realen und physischen, aber auch auf einer digitalen und virtuellen Ebene. Das geschriebene Wort und damit die schriftliche Kommunikation wird zunehmend wichtiger. Die nonverbale Kommunikation, welche feinstofflich auf zwischenmenschlicher Ebene geschieht, gerät immer mehr in den Hintergrund.

Bei der Analyse von Kommunikationssituationen und der Suche nach Gründen des Scheiterns der Kommunikation können die Überlegungen des Kommunikationswissenschaftlers **Paul Watzlawick** (1921–2007) hilfreich sein. Watzlawick formulierte den bekannten Satz **«Man kann nicht nicht kommunizieren»**. Immer wenn sich Menschen begegnen, kommunizieren sie also in irgendeiner Weise. Typischer Fehler in der Kommunikation ist gemäss Watzlawick, bei Miss-

verständnissen nach dem einen Schuldigen zu suchen, anstatt sich um Lösungen zu bemühen. Ein weiterer Fehler sei zu glauben, dass das Gesendete immer so verstanden wird, wie es auch beabsichtigt war.

Mimik, Gestik, Haltung und Bewegung, die räumliche Beziehung, die Kleidung und die Berührungen sind wichtige Mittel der nonverbalen Kommunikation. Auf diese Weise stellen wir untereinander fest, ob wir uns sympathisch sind und uns vertrauen können. Die Einschätzung der Person geschieht in wenigen Sekunden. Da körperliche Verhalten schwer kontrollierbar und beherrschbar sind, gilt die Körpersprache als wahrer und echter. Genau diese nonverbale Kommunikation entfällt im Rahmen der Digitalisierung. Dies birgt eine Gefahr von Kommunikationspannen. Die Sprache entwickelt sich weiter zu einem neuen wichtigen Machtfaktor. Dies führt zu Benachteiligungen von Personen, welche nicht schreibgewandt sind, über eine andere Muttersprache verfügen oder nicht einmal über eine digitale Zugriffsmöglichkeit verfügen.

Gerade der Wissensvorsprung der Verwaltung führt im zunehmenden Schriftverkehr, häufig auch digital, dazu, dass die Betroffenen das Vermittelte nicht nachvollziehen können. Bei ausführlichen Textbausteinen geht das Verständnis für das Wesentliche häufig verloren. Da kann es sogar geschehen, dass eine Rechtsmittelbelehrung nicht mehr als solche erkannt wird und damit auch die Möglichkeit, Verwaltungshandlungen auf ihre Rechtmässigkeit hin überprüfen zu lassen. Ein wichtiger Bestandteil unseres Rechtsstaates geht damit verloren. Bei mündlicher Kommunikation ist dies weit einfacher. In der Regel wird spontan nachgefragt und es wird darauf hingewiesen, dass ein Entscheid, mit dem man sich nicht einverstanden erklären kann, an eine höhere Instanz weitergezogen werden kann.

Nicht zuletzt ist auch das Kommunikationsmittel eine Art von Kommunikation; ein formeller Brief zeitigt eine ganz andere Wirkung als eine Mailnachricht; anlässlich eines Telefongesprächs wird anders kommuniziert als in der Schriftform.

In diesem Bericht konzentriere ich die Beispiele auf diese Themenbereiche und versuche darzulegen, wie vielseitig dieses Thema ist und wie häufig Konflikte durch Kommunikationspannen entstehen können.

**«Ein Vakuum, geschaffen durch fehlende Kommunikation,  
füllt sich in kurzer Zeit mit falscher Darstellung,  
Gerüchten, Geschwätz und Gift»**

Cyril Northcote Parkinson (Historiker, 1909–1993)

# «Wörter sind die Quelle von Missverständnissen.»

Antoine de Saint-Exupéry

## 1

Herr N meldet sich telefonisch auf der Ombudsstelle. Er spricht sehr rasch und schildert seine langjährige Abhängigkeit von der Sozialhilfe. Er habe gesundheitliche Probleme, aber keine Invalidenrente. Er werde von der Gemeinde willkürlich benachteiligt, ihm werde der Sozialhilfebeitrag gekürzt, er sei nicht damit einverstanden. Er verstehe nicht, weshalb er nun keine Unterstützung mehr erhalte, die Swiss werde aber vollumfänglich unterstützt. Er sei ein korrekter Bürger. Nach einer gewissen Zeit unterbricht die Ombudsfrau das Gespräch und bittet um Zustellung der Verfügung, mit welcher die Leistungen gekürzt werden. Herr N bittet, direkt mit der zuständigen Sozialarbeiterin Kontakt aufzunehmen, er sei völlig überfordert, er könne nicht mehr. Die Ombudsfrau nimmt Kontakt mit der Sozialarbeiterin auf und lässt sich den Sachverhalt aus der Sicht des Sozialdienstes schildern; die Kürzung sei aufgrund mangelnder Mitwirkungspflicht erfolgt. Diese sei aber zwischenzeitlich schon wieder aufgehoben. Die Ombudsfrau erfährt weiter von der Sozialarbeiterin, dass N erst vor einigen Tagen, gegen die Empfehlung einer psychiatrischen Klinik, von einem Klinikaufenthalt nach Hause gegangen sei. Die Sozialarbeiterin wünsche eigentlich nur ein persönliches Gespräch mit ihm, um zu erfahren, wie es ihm gehe. Im Moment sei er aber nicht für dieses Anliegen erreichbar; er wolle nur Geld für dringend benötigte Medikamente. Der Sozialdienst dokumentiert die Ombudsfrau. In der Folge nimmt die Ombudsfrau noch einmal Kontakt mit N auf und empfiehlt ihm den vorgeschlagenen Gesprächstermin wahrzunehmen. N beharrt darauf, dass er zuerst Geld für seine Medikamente benötige. Es folgen zahlreiche Mails, die zum Teil unverständlich und sehr ausschweifend sind. Nachdem N schreibt, dass

er befürchte, dass er sich strafbar mache, wenn er den Termin auf dem Amt wahrnehme, informiert die Ombudsfrau unverzüglich die zuständige Sozialarbeiterin. Die Sozialarbeiterin, die ebenfalls zahlreiche Mails erhalten hatte und die Angelegenheit als eskaliert erlebt, macht eine Gefährdungsmeldung bei der Polizei. Die Polizei trifft Herrn N zu Hause an, er sei ruhig und gefasst gewesen und habe geltend gemacht, dass er von Schmerzen geplagt sei. Die Sozialarbeiterin teilt der Ombudsfrau ein paar Tage später mit, sie hätte ein Gespräch mit Herrn N gehabt, man sei sich einig geworden. Sie denke, der Polizeieinsatz habe etwas bewirkt, N habe sich deutlich beruhigt. Herr N teilt der Ombudsstelle per Mail noch mit, er habe nicht zum Sozialdienst gehen können, weil er kein Geld für eine Maske und ein Busticket gehabt habe, ansonsten hätte er sich strafbar gemacht.

## Bemerkungen der Ombudsfrau

Vorliegend hat zweifelsohne in kurzer Zeit eine Eskalation stattgefunden. So erlebt die Ombudsfrau die Aussage von N, er werde sich strafbar machen, wenn er auf das Amt gehe, als Drohung. Für N war dies keine Drohung, sondern ein Hinweis darauf, dass er kein Geld für ein Busticket oder eine Maske hatte. Die Sozialarbeiterin ist verunsichert aufgrund der Tatsache, dass sich N entgegen der Empfehlung seines Psychiaters aus der Klinik nach Hause entlassen hat. Hinzu kommt die Gesprächsverweigerung von N. So sind alle Beteiligten auf ihre eigene Einschätzung und Wahrnehmung angewiesen. «Jeder meint, dass seine Wirklichkeit die wirkliche Wirklichkeit ist» (Paul Watzlawick). Diese Wahrnehmung ist geprägt durch das fallbezogene Wissen aber auch durch die Aufgabe bzw. die Rolle, die jede Beteiligte resp. jeder Beteiligte innehat. So kommt es schlussendlich zu einer Gefährdungsmeldung, die – folgt man den Ausführungen von N – gar nicht nötig gewesen wäre. Das Missverständnis entsteht dadurch, dass die Informationen sich einzig auf den Mailverkehr von N beschränken; die Kommunikation war unterbrochen. Mit dem Polizeieinsatz kommt es zur Beruhigung der Situation und das Gespräch wird anschliessend wieder aufgenommen. Auch N ist sich bewusst geworden, wozu eine Kommunikationsverweigerung führen kann.

## «Was ist ein Obhutsnachweis?»

### «Ich wusste nicht, dass man dieses Formular online finden kann.»

## 2

Das Ehepaar E kommt auf die Ombudsstelle zu einer Besprechung. Der Mann schildert, dass er schon seit einiger Zeit arbeitslos sei; seine Frau habe deswegen ihr Arbeitspensum von 40% auf 80% erhöht. Nun habe das Regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) von ihm einen Obhutsnachweis einverlangt. Da er nicht wusste, was das sei, habe er an die folgende Besprechung keinen solchen Nachweis mitgebracht. In der Folge sei gegen ihn Anzeige wegen fehlender Vermittlungsfähigkeit eingereicht worden; die Taggelder eingestellt worden. Dies sei für die gesamte Familie existenziell bedrohend. Er wisse im Moment nicht einmal mehr, ob er überhaupt noch beim RAV angemeldet sei. Den gewünschten Nachweis habe er zwischenzeitlich vom Amt für Wirtschaft direkt zugestellt erhalten; dies in Papierform. Er habe nicht gewusst, dass dieses Formular auch online auffindbar sei. Bei diesem Dokument handle es sich offenbar um einen Nachweis der Betreuung für die Kinder; dies habe das Paar erst nach Erhalt des Formulars festgestellt.

Die Ombudsfrau nimmt mit den zuständigen Stellen Kontakt auf und erfährt, dass eine Einsprache gegen die Einstellungsverfügung hängig ist. Deswegen erhalte das Ehepaar zurzeit keine Taggelder; der Mann sei aber noch angemeldet beim RAV. Die Einsprache werde schnellstmöglich behandelt. Der Obhutsnachweis sei tatsächlich zu spät eingereicht worden, er lasse weiter auch noch

gewisse Fragen offen. Die Frage der Ombudsfrau, ob dem Ehepaar erklärt wurde, um was es sich bei diesem Nachweis handle, kann nicht abschliessend beantwortet werden; ebenfalls bleibt die Frage offen, ob das Ehepaar auf das digital abrufbare Formular hingewiesen wurde. Es wird der Ombudsfrau zugesichert, das Team auf diese Problematik noch einmal ausdrücklich hinzuweisen. Die Ombudsfrau erklärt dem Ehepaar, was Sinn und Zweck eines Obhutsnachweises ist. Weiter kann sie dem Ehepaar mitteilen, dass keine Abmeldung erfolgte beim RAV. Das Ehepaar müsse sich nun aber ein paar Wochen gedulden, bis es zu einer Entscheidung komme. Ein paar Wochen später teilt das Ehepaar mit, die Einsprache sei teilweise gutgeheissen worden, dies rückwirkend.

#### Bemerkungen der Ombudsfrau

Hier scheidet die Kommunikation an dem Wissensvorsprung der Verwaltung. Es wird vorausgesetzt, dass der Begriff Obhutsnachweis als allgemein bekannt gilt und man weiss, dass das Formular online auffindbar ist. Nachdem das Ehepaar gegen die Einstellungsverfügung Einsprache erhoben hatte, wusste es nicht, wie sich eine Einsprache auf den zu prüfenden Anspruch auswirkt. Hier handelt es sich um eine Problematik, die häufig anzutreffen ist. Braucht es doch bereits einige Rechtskenntnisse, um zu erkennen, welche Folgen das Ergreifen eines Rechtsmittels für den zu prüfenden Anspruch hat. Bei der vorliegenden komplementären Kommunikation, bei welcher die eine Seite (hier Verwaltung) einen Wissensvorsprung hat, muss auf dieser Seite eine erhöhte Sensibilität greifen, in dem immer geprüft wird, ob die Nachricht verstanden wird.

## «Wie schreibe ich ein Gesuch? Was ist ein formeller Antrag?»

### 3

Herr P schildert anlässlich eines Beratungsgesprächs folgenden Sachverhalt: Er sei verbeiständet, dies, weil er früher grosse Mühe gehabt habe mit Finanzen umzugehen. Er sei häufig betrieben worden. In den letzten zwei Jahren habe er überhaupt keine Betreuung mehr gehabt und im Juni seine Ausbildung abgeschlossen. In zwei Monaten werde er nun seine erste Arbeitsstelle in Angriff nehmen. Er wolle nun die Beistandschaft loswerden. Telefonisch habe er sich schon bei der KESB erkundigt, dort habe man ihm mitgeteilt, er müsse ein schriftliches Gesuch machen und dieses begründen. Mündlich könne er die Aufhebung nicht beantragen. Er selber sei aber im Schriftverkehr nicht sehr bewandert. Wir besprechen den Inhalt aber auch die Form eines solchen Gesuches und setzen einen Entwurf auf. Nachdem die Eltern von P das Vorgehen offenbar unterstützen und er noch zu Hause lebt, empfiehlt die Ombudsfrau, dies noch zu erwähnen. Weiter empfiehlt sie, das Gesuch eingeschrieben per Post der KESB zuzustellen.

Gut zwei Monate später ruft Herr P an und bedankt sich; es habe alles geklappt. Ihm sei mündlich zugesichert worden, dass die Beistandschaft aufgehoben werde. Es fehle nur noch das schriftliche Einverständnis der Beiständin; diese befürworte dieses Vorgehen aber auch.

### Bemerkungen der Ombudsfrau

Vorliegend wurde eine persönliche Aussprache gesucht; diese scheiterte an Formerfordernissen. Nachdem P recht jung ist und wenig Erfahrung im Schriftverkehr hat, droht die Angelegenheit anfänglich zu versanden. Herr P kann mit den Begriffen «Gesuch» und «formeller Antrag» wenig anfangen. Inhaltlich ein solches Gesuch zu begründen ist in der Schriftform anspruchsvoller als im Dialog. Selbstverständlich braucht es aber eine Begründung, ansonsten auf ein Gesuch nicht eingetreten werden kann.

Nachdem Herr P einen klaren Entscheid erwartet, macht ein eingeschriebener Brief Sinn; auch die Form der Nachricht ist eine Kommunikationsform und unterstreicht die Wichtigkeit.



## «Gibt es hierzu keine Richtlinien?»

## «Wo finde ich das auf der Homepage?»

### 4

Frau R, eine hochqualifizierte indische Informatikerin, beschwert sich und macht geltend, die Ausstellung ihrer Fünfjahresbewilligung werde bewusst verzögert. Sie fühle sich aufgrund ihrer Nationalität diskriminiert. Ihr Arbeitskollege, der im Kanton Zürich Wohnsitz habe, arbeite auch in Zug und habe problemlos die Fünfjahresbewilligung erhalten. Sie finde es datenschutzrechtlich weiter bedenklich, dass von ihr sämtliche Kontoauszüge eingefordert würden, dies um ihren Lebensmittelpunkt in Zug zu belegen. Sogar ihre Handykontakte müsse sie offenlegen. Sie habe schon in verschiedenen Ländern gearbeitet, so etwas habe sie aber noch nie erlebt. Weiter finde sie auf der kantonalen Webseite keine klaren Anweisungen, wie der Lebensmittelpunkt definiert werde. Aufgrund der fehlenden schriftlichen Informationen sei sie geradezu der Willkür von einzelnen Beamten ausgeliefert.

Die Kontaktaufnahme mit dem Amt für Migration ergibt, dass Frau R, trotz hohem Einkommen in einem unüblich bescheidenen Zimmer lebe. Es bestehe klar der Verdacht, dass Frau R international viel unterwegs sei und sich faktisch gar nie oder sehr wenig im Kanton Zug befinde, deswegen müsse sie Belege beibringen, dass sie tatsächlich ihren Lebensmittelpunkt hier im Kanton habe. Die Kontoauszüge könne sie schwärzen, so dass der Persönlichkeitsschutz gewahrt bleibe. Datenschutzrechtlich sei dieses Vorgehen rechtmässig; das Verwaltungsgericht habe dies mehrfach bestätigt. Es gehe letztlich darum festzustel-

len, ob die betroffene Person sich überhaupt im Kanton Zug aufhält oder beispielsweise lediglich von den tiefen Steuern profitieren möchte. Aufgrund der kantonalen Hoheit in dieser Frage sei es möglich, dass der Kanton Zug restriktiver sei als der Kanton Zürich.

### Bemerkungen der Ombudsfrau

Richtig ist, dass die Bewilligungsthematik durch die Kantone geregelt werden kann; eine unterschiedliche kantonale Praxis ist grundsätzlich zulässig. Bei der Frage nach dem Begriff und den Voraussetzungen des Lebensmittelpunktes, welcher Bedingung für die Erteilung der Bewilligung ist, fällt auf, dass der Kanton hierzu keine Ausführungen macht. So müssen sich die Gesuchstellenden über andere Kanäle Informationen einholen. Gerade dies kann aber häufig zu Missverständnissen führen. Schnell kann da das Gefühl entstehen, dass der Arbeitskollege privilegiert behandelt wird, ohne die Entscheidungsgrundlage aber richtig zu kennen. Die Ombudsfrau schlägt im Gespräch mit dem Amt vor, die Definition und die Voraussetzungen des Lebensmittelpunktes im Kanton sowie die verschiedenen Verfahrensabläufe online abrufbar aufzuschalten. Dies, damit bereits bei Einreichung des Gesuchs die Praxis des Kantons erkennbar ist.

## ERLÄUTERUNGEN ZUR STATISTIK

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 38.8% (Vorjahr 32.5%), bei den Gemeinden bei 18.0% (29.8%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 9.0% (6.6%).

Kantonal fallen die Beschwerden schwergewichtig bei der Sicherheitsdirektion, der Direktion des Innern, der Gesundheitsdirektion und der Volkswirtschaftsdirektion an. Dies deswegen, weil in diesen Direktionen die Polizei, das Strassenverkehrsamt, die KESB, die AHV-Ausgleichskasse und die IV-Stelle sowie die Arbeitslosenkasse geführt werden. Dies sind Bereiche, in denen häufig existenzielle Interessen berührt werden und damit auch vermehrt Unsicherheiten und Unzufriedenheiten anzutreffen sind.

Kommunal beschäftigen uns Fälle aus dem Sozialhilferecht, Baurecht und Schulwesen. Im Sozialhilferecht wurden häufig ungerechtfertigte Kürzungen im Grundbedarf geltend gemacht.

Im Berichtsjahr haben wir mit acht pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen. Es sind 175 (Vorjahr 147) neue Fälle und 134 (109) Anfragen eingegangen. Zwölf (acht) pendente Fälle werden auf das neue Geschäftsjahr übertragen.

Statistik	2020		2019		2018		2017	
<b>Fälle</b>								
Total der eingegangenen Fälle	<b>175</b>		<b>147</b>		<b>121</b>		<b>135</b>	
Pendenzen aus dem Vorjahr	8		2		12		4	
erledigt	171		141		131		127	
pendent (per 31.12.)	12		8		2		12	
<b>Personen</b>								
Frauen	70	40.0%	64	43.5%	43	35.5%	53	39.3%
Männer	80	45.7%	70	47.6%	67	55.4%	66	48.9%
Paare/Familien	15	8.6%	5	3.4%	5	4.1%	5	3.7%
juristische Personen/Gruppe	6	3.4%	6	4.1%	3	2.5%	4	3.0%
Verwaltung	4	2.3%	2	1.4%	3	2.5%	7	5.1%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>175</b>	<b>100.0%</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>	<b>121</b>	<b>100.0%</b>	<b>135</b>	<b>100.0%</b>
<b>Alter</b>								
Minderjährige	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	4	2.7%	5	3.7%	2	1.8%	2	1.7%
25-34	21	14.0%	7	5.2%	12	10.9%	16	13.4%
35-44	34	22.7%	26	19.4%	13	11.8%	24	20.2%
45-54	41	27.3%	51	38.1%	51	46.4%	30	25.2%
55-64	35	23.2%	31	23.1%	23	20.9%	27	22.7%
65 und darüber	14	9.3%	14	10.5%	9	8.2%	20	16.8%
	<b>*150</b>	<b>100.0%</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>	<b>110</b>	<b>100.0%</b>	<b>119</b>	<b>100.0%</b>
<b>Nationalität</b>								
Schweizerinnen/Schweizer	123	82	108	80.6%	92	83.6%	102	85.7%
Ausländerinnen/Ausländer	27	18	26	19.4%	18	16.4%	17	14.3%
	<b>**150</b>	<b>100.0%</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>	<b>110</b>	<b>100.0%</b>	<b>119</b>	<b>100.0%</b>
<b>Wohnort/Sitz</b>								
innerhalb Kanton Zug	136		116		94		111	
ausserhalb Kanton Zug	39		31		27		24	
	<b>175</b>		<b>147</b>		<b>121</b>		<b>135</b>	

\* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

\*\* Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2020		2019		2018		2017	
<b>Beteiligte/Konfliktart</b>								
Konflikte mit kantonalen Stellen	69	38.8%	49	32.5%	40	32.0%	49	35.0%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	2	1.1%	4	2.6%	1	0.8%	2	1.4%
Konflikte mit Gemeinden	32	18.0%	45	29.8%	39	31.2%	40	28.6%
Verwaltungsinterne Konflikte	43	24.2%	29	19.3%	30	24.0%	33	23.6%
Unzuständigkeit	4	2.2%	4	2.6%	1	0.8%	0	0.0%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	16	9.0%	10	6.6%	4	3.2%	12	8.6%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	12	6.7%	10	6.6%	10	8.0%	4	2.8%
	<b>*178</b>	<b>100.0%</b>	<b>151</b>	<b>100.0%</b>	<b>125</b>	<b>100.0%</b>	<b>140</b>	<b>100.0%</b>
<b>Vermittlungstätigkeit</b>								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	164		145		114		128	
Augenscheine vor Ort	0		1		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	10		10		6		11	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	7		11		2		3	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	126		127		42		65	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	206		172		90		116	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	25		18		16		6	
<b>Erledigungsart</b>								
mittels Beratung	86	50.3%	69	48.9%	93	71.0%	87	68.5%
nach Beratung mit Verwaltung	85	49.7%	72	51.1%	38	29.0%	40	31.5%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>171</b>	<b>100.0%</b>	<b>141</b>	<b>100.0%</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>	<b>127</b>	<b>100.0%</b>
<b>Anfragen</b>								
von Privaten	128		109		121		153	
von Verwaltung/Behörde	6		6		8		19	
	<b>134</b>		<b>115</b>		<b>129</b>		<b>172</b>	

\* Drei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2020		2019		2018		2017	
<b>Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden</b>								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	2		4		1		2	
Behörden allgemein	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%
Direktion des Innern	12	8.8%	10	10.3%	9	11.1%	13	13.8%
Direktion für Bildung und Kultur	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	1	1.0%
Volkswirtschaftsdirektion	10	7.3%	7	7.2%	11	13.6%	17	18.1%
Baudirektion	6	4.4%	3	3.1%	0	0.0%	4	4.3%
Sicherheitsdirektion	23	16.8%	16	16.5%	16	19.8%	12	12.8%
Gesundheitsdirektion	11	8.0%	9	9.3%	0	0.0%	0	0.0%
Finanzdirektion	7	5.1%	4	4.1%	2	2.5%	1	1.0%
Verwaltungsinterne Fälle	37	27.0%	23	23.7%	24	29.6%	23	24.5%
Träger kant. Aufgaben extern	16	11.7%	10	10.3%	4	4.9%	12	12.8%
Träger kant. Aufgaben intern	12	8.8%	10	10.3%	10	12.3%	4	4.3%
Rechtspflege:								
- Gerichte	1	0.7%	2	2.1%	5	6.2%	2	2.1%
- Strafuntersuchungsbehörden	2	1.4%	1	1.0%	0	0.0%	3	3.2%
<b>Total*</b>	<b>137</b>	<b>100.0%</b>	<b>97</b>	<b>100.0%</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>	<b>94</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (175) ergeben sich dadurch, dass z. T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

Statistik	2020		2019		2018		2017	
<b>Beteiligte Gemeinden</b>								
Fälle mit Beteiligung Kanton	2		4		1		2	
Zug	6	15.0%	10	17.9%	8	17.4%	5	9.4%
Oberägeri	1	2.5%	3	5.3%	3	6.5%	1	1.9%
Unterägeri	6	15.0%	8	14.3%	3	6.5%	5	9.4%
Menzingen	1	2.5%	3	5.4%	4	8.7%	1	1.9%
Baar	5	12.5%	10	17.9%	4	8.7%	10	18.9%
Cham	6	15.0%	5	8.9%	6	13.1%	4	7.5%
Hünenberg	1	2.5%	4	7.1%	4	8.7%	3	5.8%
Steinhausen	4	10.0%	4	7.1%	3	6.5%	5	9.4%
Risch	2	5.0%	2	3.6%	3	6.5%	4	7.5%
Walchwil	1	2.5%	1	1.8%	0	0.0%	4	7.5%
Neuheim	1	2.5%	0	0.0%	2	4.3%	1	1.9%
Verwaltungsinterne Fälle	6	15.0%	6	10.7%	6	13.1%	10	18.9%
<b>Total*</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>
<b>nach Abteilung</b>								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	14	41.1%	20	40.0%	13	32.5%	16	37.2%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	4	11.8%	7	14.0%	7	17.5%	9	21.0%
Schule	4	11.8%	11	22.0%	9	22.5%	7	16.3%
Betreibungssachen	3	8.8%	2	4.0%	1	2.5%	1	2.3%
Erbsachen	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	1	2.3%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	5.9%	1	2.0%	2	5.0%	1	2.3%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	5	14.7%	3	6.0%	5	12.5%	7	16.3%
Bürgergemeinde	2	5.9%	4	8.0%	2	5.0%	0	0.0%
Korporation	0	0.0%	2	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (175) ergeben sich dadurch, dass z. T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

## KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2020

### AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Opfer von häuslicher Gewalt, seit neun Monaten arbeitsunfähig, Arbeitsstelle verloren, beschwert sich über die Anmeldung bei der IV durch das Sozialamt

Gemeinde beschwert sich über Praxis der Ausgleichskasse, offene Forderungen mit Kinderzulagen zu verrechnen, bittet um Überprüfung der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Seit zwei Jahren in IV-Abklärung, beschwert sich über lange Dauer des Verfahrens

Unverständnis, dass Rückzug des IV-Antrages nicht möglich ist, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit und um Vermittlung

Ärgert sich über lange Verfahrensdauer, bittet um Intervention

Fehlender Anspruch auf Erwerbsausfallentschädigung während COVID-19, Frage nach Rechtmässigkeit und Alternativen

Macht lange Verfahrensdauer bezüglich eines Gesuchs um individuelle Prämienverbilligung geltend, beschwert sich über unfreundliches Verhalten und unklare Auskünfte der zuständigen Person

### Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Wünscht Beratung betreffend Berechnung des Zwischenverdienstes bei gekündigter und ungekündigter Teilzeitstelle, ist mit der aktuellen Berechnung nicht einverstanden

Beschwert sich über Verhalten der Regionalen Arbeitsvermittlung (RAV), werde in Integrationsprogramme gezwungen die nicht helfen würden, fühlt sich willentlich diskriminiert

Unverständnis für Einteilung in Einsatzprogramm, obwohl Betreuung durch Outplacementberatung nach Entlassung gewährleistet ist

Vorwurf, dass Leistungskürzung ungerechtfertigt ist, erlebt Berater als voreingenommen

Werde vom RAV unter Druck gesetzt, sich zwischen zwei Massnahmen entscheiden zu müssen, zweifelt am Sinn beider Massnahmen, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Vorwurf an die Arbeitslosenkasse (ALK), einen gerichtlichen Vergleich nicht zu berücksichtigen und so ein Verfahren hinauszuzögern, bittet um Intervention

Beschwert sich über mangelhafte und missverständliche Kommunikation des RAV-Beraters, bittet um Beratung und Intervention

Vorwurf gegenüber ALK, Verfahren zu verzögern und einen überspitzten Formalismus zu betreiben

Konflikt mit ALK wegen Betrugsvorwurf im Zusammenhang mit Kurzarbeitsentschädigung

Beschwert sich über intransparente und widersprüchliche Kommunikation seines RAV-Beraters, wünscht Beraterwechsel

Macht unverhältnismässige und rechtswidrige Anzahl von Einstelltagen durch ALK geltend, Krankheit sei nicht berücksichtigt worden

Beschwert sich über mangelhafte Kommunikation der Arbeitslosenkasse und lange Verfahrensdauer

Rechtliche Fragen zur Verweigerung von Arbeitslosenunterstützung nach Aufgabe seines Startups

Unzufrieden mit Verhalten, Vorgaben und Auflagen der Ausgleichskasse im Zusammenhang mit den verlangten Unterlagen

## **Betreibungsamt**

Fragen bezüglich der Rechtmässigkeit eines Konkursverfahrens und Zweifel an der Richtigkeit der Berechnung der Arbeitslosenentschädigung

Pensionskassenguthaben soll aufgrund ausstehender Kinderunterhaltsbeiträgen gepfändet werden, bittet um Überprüfung der Rechtmässigkeit

Beschwert sich über unfreundliche persönliche Behandlung durch Betreuungsperson, Existenzminimum werde jeden Monat willkürlich neu festgelegt, bittet um Intervention

Wird von ehemaligem Arbeitgeber betrieben, versteht den Ablauf des Betreibungsverfahrens nicht, fühlt sich schikaniert und bittet um Unterstützung

Hat diverse unbezahlte Rechnungen, fürchtet sich vor eigener Eskalation, bittet um Vermittlung beim Betreibungsamt

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

Vorwurf an Verwaltung bezüglich Tankanlagen falsche Richtlinien und Vorgaben anzuwenden, bittet um Überprüfung

Vorwurf der widersprüchlichen Kommunikation zwischen Gemeinde und Kanton und der fehlenden Transparenz bei Absprachen zwischen Kanton und Gemeinde gegenüber Bürgern und Bürgerinnen

Bemängelt öffentliche Baugesuchsaufgabe, Zweifel an deren Rechtsgültigkeit aufgrund fehlender Angaben

Vorwurf der widersprüchlichen und intransparenten Behandlung einer Bauanfrage und eines Baugesuchs durch den Kanton

Bewilligtes Bauprojekt für Landwirtschaftsbetrieb sei mit unverhältnismässigen Auflagen verbunden, Bitte um Vermittlung

Unzufrieden mit der Behandlung eines Baugesuches in der Landwirtschaftszone durch die kantonale Behörde

Bemängelt intransparente Kommunikation bei einem Abtretungsvertrag durch die Gemeinde, bittet um Intervention

Beklagt sich über Verhalten der Gemeinde bezüglich angeblichen Geruchsemissionen seines Betriebes, vermisst transparente Kommunikation

Vorwurf gegenüber der Bauabteilung, bei bekanntem Nachbarschaftsstreit nichts zu unternehmen, rechtskräftiger Beschluss der Gemeinde werde nicht umgesetzt

## **Bürgerrecht / Aufenthalt / Einwohnerkontrolle**

Beschwert sich über Verweigerung der Bewilligung B wegen ungenügender Wohnsituation, Vorwurf der Ungleichbehandlung

Wünscht Beratung, nachdem Bürgerrat Rückstellung des Einbürgerungsgesuches aufgrund der aktuellen finanziellen Verhältnisse empfiehlt

Einwohnerkontrolle verweigere Anmeldung, da kein Mietverhältnis nachgewiesen werden könne, Zweifel an Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Fühle sich in seiner Ehefreiheit beeinträchtigt, Eheschliessung werde an formell zu hohe Anforderungen geknüpft

Fragen zur Rechtmässigkeit einer Nichtverlängerung der Aufenthaltsbewilligung, nachdem Einreise aus dem Ausland aufgrund des Lockdowns nicht mehr möglich war

Bitte um Unterstützung und Vermittlung betreffend Einbürgerung und rechtlichem Gehör, macht Missverständnisse geltend

Vorwurf der kundenunfreundlichen Kommunikation, bittet um Überprüfung der Rechtmässigkeit der Verweigerung einer Bewilligung

Vorwurf der rechtsungleichen Behandlung bezüglich Aufenthaltsbewilligung aufgrund der Ethnie

## **Diverse**

Fragen zur Alimenter-Bevorschussung, Vorwurf der bevorzugten Behandlung des Alimentenschuldners

Konflikt mit der Lebensmittelkontrolle, Vorwurf der Unverhältnismässigkeit bezüglich Kontrollen und Beanstandungen, Fragen zum Strafverfahren

Zweifel an Kompetenz des Kantons betreffend Anordnung einer Maskenpflicht, Fragen zur rechtlichen Grundlage

Probleme wegen geplanter Einstellung einer Alimenterbevorschussung aufgrund des Auslandsaufenthaltes der Exfrau und ihrem Sohn

Erachtet Strafanzeige, die sich auf die Hafenerordnung bezieht, als unzulässig, bittet um Abklärung und Vermittlung

Macht unfreundlichen Umgang und unkorrekte Rechnungen der Wasserwerke geltend

Bemängelt Ungereimtheiten bei der Beglaubigung eines Grundstückverkaufs, vermutet Befangenheit des Gemeindefotars

## **Gesundheit / Alter**

Vorwurf, der Mutter sei vom Pflegeheim ungerechtfertigterweise gekündigt worden, findet keinen neuen Pflegeplatz und bittet um Vermittlung

Gemeinde drohe mit Eintrag auf schwarze Liste der Krankenkasse wegen Prämienausstand in den Jahren 2015 und 2016, Frage nach Zulässigkeit

Betagter und gehbehinderter Mutter sei der Platz im Pflegeheim gekündigt worden, Sohn bittet um Vermittlung

Angehörige beschwerten sich über fehlende Kommunikationsmöglichkeit im Pflegeheim, zusätzliche Erschwerung während COVID-19, fühlen sich allein gelassen

Gemeinde muss einen Bürger aufgrund des Krankenkassen-Obligatoriums gegen dessen Willen bei einer Krankenkasse anmelden, Gemeinde bittet um Vermittlung

Vorwurf der Vernachlässigung der Pensionäre während der Pandemie, fehlende Kommunikation, Nichterreichbarkeit der Demenzabteilung

Beschwert sich im Zusammenhang mit einer Quarantänemassnahme über mangelnde Schriftlichkeit und über unverbindliche Kommunikationsform

Hat Frist für Mutterschaftsbeiträge verpasst, Vorwurf an Behörde über unvollständige Information

Beanstandet Situation in Altersheim ihrer Mutter, macht gravierende Betreuungsdefizite geltend, bittet um Intervention

Macht geltend, Ehemann werde im Pflegeheim vernachlässigt und nicht richtig versorgt, Beistand des Ehemannes interveniere nicht

Beschwert sich über fehlende Schriftlichkeit bei verordneter Quarantänemassnahme, telefonische Benachrichtigung sei ungenügend

## **Schule / Ausbildung**

Beschwert sich über intransparente und indirekte Kommunikation der Schule gegenüber den Eltern bei körperlicher und verbaler Bedrohung des Sohnes

Vorwurf an Schule, sie reagiere nicht bei Mobbing gegen den Sohn, Eltern würden nicht ernst genommen

Wirft der Schule fehlende Kommunikation vor, Stufenmodell bei Disziplinarmaßnahmen sei willkürlich und nicht nachvollziehbar

Tochter werde mit ihren psychischen Problemen pädagogisch nicht genügend aufgefangen, es fehle die notwendige Unterstützung durch die Schulleitung, zusätzlich Vorwurf der Untätigkeit gegenüber der KESB

Beschwert sich über Gefährdungsmeldung der Schule bei der KESB und den Einbezug der ganzen Familie, zweifelt an Rechtmässigkeit des Vorgehens

Der autistische Sohn werde trotz Sonderschulung nicht fachgemäss unterstützt, Eltern wünschen einen Schulwechsel

## **Sozialhilfe / Sozialdienst**

Beschwert sich über Verweigerung der Ablösung von Sozialhilfe trotz existenzsicherndem Einkommen

Beschwert sich über Umgang und mangelnde Kompetenz der Sachbearbeiterin, fühlt sich in der Arbeitssuche nicht unterstützt und wünscht Beraterwechsel

Wurde in Notzimmer bestohlen, erkundigt sich nach rechtlichen Möglichkeiten

Beschwerde über massive Kürzung der Unterstützung durch das kantonale Sozialamt aufgrund einer Auflagenverletzung, Zweifel an der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Zweifel an der Richtigkeit der Berechnung der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Zusammenhang mit Integrationsprogramm

Beschwert sich über Verhalten des Sozialdienstes, Leistungen seien seit sechs Monaten eingestellt, es fehle ein rechtliches Gehör

Fragen bezüglich Korrektheit der Abrechnungen des Sozialdienstes, bittet um Vermittlung und Abklärungen

Unverständnis bezüglich Auflagen und angedrohten Kürzungen von Sozialhilfe durch Sozialdienst

Beschwert sich über Kürzungen von Sozialhilfeeleistungen

Fühlt sich von Sozialdienst despektierlich und respektlos behandelt, werde mangelhaft informiert

Beschwerde über Kürzung von Sozialhilfeleistungen und fehlende Unterstützung bei der Wohnungssuche

Fühlen sich von Sozialdienst mangelhaft unterstützt, erleben geforderten Arbeitseinsatz als Strafsanktion und nicht als Integrationsmassnahme

Beschwert sich über lange Bearbeitungsdauer im Zusammenhang mit Neuanschuldung beim Sozialdienst, fühlt sich schikaniert

Unverständnis bezüglich Entscheidung des Sozialdienstes, nicht für den gesamten Mietzins aufzukommen, Frage nach Rechtmässigkeit

## Steuern

Fürchtet Anmeldung von Konkurs aufgrund von Einschätzung durch Steuerverwaltung

Verwaltung behandle ein Schreiben trotz formellen Rückzugs als Einsprache, bittet um Abklärung und Intervention

Machen Ungereimtheiten im Zahlungsverkehr mit der Steuerverwaltung geltend

Beschwert sich über rechtskräftige Einschätzung, bittet um Vermittlung

Bitte um Überprüfung einer Einschätzung der Steuerverwaltung in Bezug auf Haupt- und Nebenerwerbstätigkeit, Zweifel an Rechtmässigkeit

Beschwert sich über unfreundlichen Empfang bei persönlicher Abgabe der Steuerunterlagen

Erachtet Einschätzung der Steuerverwaltung als unverhältnismässig und rechtswidrig, bittet um Überprüfung

## Verkehr

Vorwurf, dass Strassenverkehrsamt auf begründete Absenzen bei Vorführterminen nicht eingegangen sei

Beschwert sich über mangelnde Information und Koordination betreffend Administrativ- und Strafverfahren

Beschwert sich über zweimalige Gebührenerhebung für Umschreibung von Auto von zwei auf einen Halter

Nicht einverstanden mit Gebührenerhebung für die Verlängerung des Lernfahrausweises aufgrund der COVID-19-Massnahmen, in anderen Kantonen werde darauf verzichtet

Unverständnis für Verweigerung der Eintragung einer Fahrzeugkategorie im Führerschein, zweifelt an Rechtmässigkeit

Vorwurf des unfreundlichen und fremdenfeindlichen Auftretens der Expertin bei der Abnahme der praktischen Prüfung

## Verwaltungsinterne Konflikte

Hat Mühe mit dem Führungsstil einer neuen Vorgesetzten, vermisst klares und transparentes Organigramm

Hat Verweis erhalten, fürchtet sich vor Kündigung, bittet um Vermittlung

Empfindet die Nichtverlängerung eines Einjahresvertrages als ungerechtfertigt und unverhältnismässig

Beschwert sich über fehlende Kommunikationsbereitschaft des Vorgesetzten, hat Auflagen erhalten, welche als unverhältnismässig erlebt werden

Macht sexuelle Belästigung bzw. Übergriff durch Vorgesetzten geltend, wünscht Beratung



Beschwert sich über mangelnde Führung und Kompetenz des Vorgesetzten, leidet an Arbeitsüberlastung

Fragen zu Mitarbeiterbeurteilung mit Kündigungsandrohung, beschwert sich über mangelnde Qualifikation des Abteilungsleiters

Beschwert sich über Kündigung nach langjährigem Arbeitsverhältnis, erhebt Vorwürfe gegenüber neuer Vorgesetzten und deren Umgang mit langjährigen Mitarbeitern

Hat nach zwölf Jahren die fristlose Kündigung erhalten, bittet um Überprüfung und um Vermittlung

Erhält Kündigung nach langem Arbeitsverhältnis, fühlt sich aufgrund des Alters diskriminiert, wünscht Beratung

Vorwurf der Diskriminierung am Arbeitsplatz, wünscht verwaltungsintern eine neue Herausforderung, erkundigt sich nach rechtlichem Anspruch auf interne Versetzung

Vorgesetzter halte sich nicht an COVID-19-Massnahmen, Bitte um Prüfung der Recht- und Verhältnismässigkeit des Vorgehens

Konfliktsituation mit neuer Betriebsleitung, wurde verwarnt, wünscht Intervention

Arbeitsvertrag sei trotz Zusage nicht verlängert worden, Frage nach Rechtsanspruch auf Verlängerung

Erwartet nach wiederholten und längeren krankheitsbedingten Ausfällen die Kündigung, fühlt sich von Vorgesetzten im Stich gelassen

Hat Praktikumsstelle gekündigt aufgrund mangelnder Unterstützung, es werde nun Geld zurückgefordert, bittet um Abklärung

Kündigung in der Probezeit, Kündigung sei deswegen erfolgt, weil sie Kritik am veralteten und ineffizienten System geäussert habe, Zweifel an Rechtmässigkeit der Kündigung

Fragen zu Zwischenzeugnis bei Wechsel der vorgesetzten Person

Arbeitet trotz Arbeitsunfähigkeit aus Angst vor Stellenverlust, bittet um Beratung betreffend weiteres Vorgehen

Hat eine Verwarnung erhalten ohne vorgängiges Gespräch, beschwert sich über veraltete Strukturen des gesamten Verwaltungszweiges und strengen Hierarchien

Fragen zu rechtlichem Gehör bei drohender Kündigung, ist verunsichert aufgrund Uneinigkeit seiner Vorgesetzten

Erhebt nach Freistellung Vorwürfe des Bossing

Erkundigt sich nach Anspruch einer Auszahlung des 13. Monatslohnes bei Aushilfs- oder temporärer Anstellung, bittet um Abklärung

Beschwert sich über die Art und Weise der Kommunikation des Amtsleiters, bemängelt Organisation im Betrieb und dadurch entstehende Ineffizienz

Zweifel an Korrektheit der Berechnung der Höhe des Dienstaltersgeschenkes

Beschwert sich über mangelnde Führungsqualitäten und fachliche Qualifikation der vorgesetzten Person

Vorwurf, dass Akten in seinem Personaldossier ohne sein Wissen nachträglich geändert worden seien

Beschwert sich über Vorgesetzten, mangelnde Qualifikation und mangelnde Führungsqualität, macht Angstkultur geltend

Uneinigkeit mit Vorgesetzten bezüglich Abbaus von Gleitzeitsaldo während COVID-19-Massnahmen, bittet um Abklärung

Kompetenzkonflikt mit Vorgesetzten

Wird von Vorgesetzten in Frühpension gedrängt, bittet um Beratung und Unterstützung

Fragen betreffend Rechtmässigkeit von Änderungskündigung, bittet um Vermittlung

Fragen zur Zulässigkeit von Änderungskündigungen

Beschwert sich über unbefriedigende Kommunikationsmuster des Vorgesetzten und mangelnde Teambereitschaft, macht Angstkultur geltend

Fürchtet Pensenreduktion, bittet um Beratung bezüglich Vorgehens

Vorwurf an Vorgesetzte, übergangen und bewusst nicht in Kommunikationsabläufe mit einbezogen zu werden, wirft Vorgesetzten bewusste Kommunikationsverweigerung vor

Vermisst transparente Strukturen, vermisst fachliche Unterstützung durch vorgesetzte Person, durch fehlende Strukturen sei eine effiziente Führung des Teams nicht möglich

Leidet unter internen Problemen im Amt, vermisst klare Strukturen, bemängelt Fachkompetenz der vorgesetzten Person, bittet um Intervention

Beschwert sich über mangelnde Empathie der vorgesetzten Person und intransparentes, widersprüchliches Verhalten

Schildert diverse Missstände im Amt und erhebt Vorwürfe gegen Vorgesetzten, wünscht Intervention

Fühlt sich von neuer Vorgesetzter rausgemobbt, bittet um Vermittlungsgespräch

Vorgesetzte verweigert Überarbeitung eines Arbeitszeugnisses, bittet um Beratung bezüglich weiteren Vorgehens

Beschwert sich über sexistisches und rassistisches Verhalten von Vorgesetzten und Teammitgliedern, bittet um ein gemeinsames Gespräch, fürchtet sich gleichzeitig von negativen Referenzen bei der Stellensuche

Beschwert sich über hohe Arbeitslast und schlechte Teamkultur, vermisst Führungsqualität bei vorgesetzter Person

Bei neuer vorgesetzter Person drohe Kündigung trotz guten Mitarbeiterbeurteilungen, bittet um Vermittlung

Vorwurf der intransparenten Kommunikation, fühlt sich bei wichtigen Entscheidungen übergangen, dies erst seit Wechsel der vorgesetzten Person

Beschwert sich über Kündigung von neuer vorgesetzter Person trotz guten Mitarbeiterbeurteilungen, Frage nach rechtlichen Voraussetzungen einer Kündigung

Neue vorgesetzte Person unterbreite trotz guten Mitarbeiterbeurteilungen einen Aufhebungsvertrag, macht Angstklima am Arbeitsplatz geltend

Vorwurf in die Arbeitsunfähigkeit getrieben worden zu sein, weil er vorgesetzte Person kritisiert habe

Vermisst transparente und schlüssige Kommunikation der vorgesetzten Person, macht häufige unbegründete Absenzen der vorgesetzten Person geltend, bittet um Vermittlungsgespräch

Beschwert sich über Unangemessenheit einer Aktennotiz

Hat Fragen bezüglich kantonaler Regelung der Bewilligungspflicht für Nebenerwerb

Als Hochrisiko-Patient werde er von vorgesetzter Person trotzdem an Arbeitsplatz gezwungen, erlebt Verhalten der vorgesetzten Person als drohend und aggressiv

Gesamtes Team beschwert sich über Führungsstil der vorgesetzten Person, über Kommunikationsverweigerung und fehlende Fachkompetenz, Wunsch nach Vermittlung

Frage nach Rechtmässigkeit von Kündigung nach langer Anstellungsdauer, macht Mobbing geltend

Hat Mühe, trotz gekündigtem Arbeitsverhältnis und neuer Anstellung, mit einem zurückliegenden Konflikt mit seinem Arbeitgeber abzuschliessen, wünscht Abklärung betreffend eine mögliche Wiederaufnahme des Falles

## Rechtspflege

Vorwurf an Gericht, Existenzminimum absichtlich in schikanöser Weise falsch berechnet zu haben, um ihn in grosse Not zu bringen

Fühlt sich vom Gericht betreffend Erbteilung willkürlich behandelt, prüft Aufsichtsbeschwerde

## Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Fragen zur Angemessenheit und Rechtmässigkeit einer Anlageberatung im Zusammenhang mit einer Vermögensbeistandschaft, grundsätzliche Unzufriedenheit mit der Information und Betreuung des Beistandes

Beschwert sich über Untätigkeit der Beiständin und unverständliche Kommunikation

Wünscht Unterstützung bei Auflösung einer freiwilligen Beistandschaft

Ist unzufrieden mit der aktuellen Beiständin, bittet um Unterstützung betreffend Antrag auf Beistandswechsel

Beklagt sich über schlechte Kommunikation mit dem Beistand und dessen schlechte Erreichbarkeit, bittet um Vermittlungsgespräch

Frage nach Rechtmässigkeit des Vorgehens der KESB, welche die Liegenschaft der verbeiständeten Eltern verkaufen möchte, bittet um Intervention

Differenzen mit Gemeinde, Uneinigkeit über Vorleistungspflicht des Sozialamtes und Unterstützungspflicht der Eltern

## Zuger Polizei

Fühlt sich von der Polizei überwacht, trotz abgeschlossenem Strafverfahren

Beschwert sich über mehrere Bussen betreffend das Geschäftsauto und erkundigt sich nach Vorgehen nach abgelaufener Rechtsmittelfrist

Vorwurf der zu Unrecht erfolgten Verrechnung eines Polizeieinsatzes, Zweifel an Rechtmässigkeit

Bitte um Teilnahme an einem Vermittlungsgespräch mit einem Klienten, der mit kommunalen und kantonalen Stellen im Konflikt steht

Vorwurf des unverhältnismässigen und unsensiblen Vorgehens bei Befragung der minderjährigen Tochter durch die Polizei

Wurde für unberechtigtes Parkieren bestraft aufgrund einer Anzeige von jemandem, der ebenfalls ein Fahrverbot missachtet habe, empfindet das als ungerecht

Medienmitteilung der Polizei in Zusammenhang mit einem Selbstunfall sei nicht mit dem Polizeirapport übereinstimmend und zum Teil falsch und ehrverletzend

Beschwert sich über Busse für Nichtbeachtung des Feuerverbots, Feuerverbot sei nicht klar deklariert gewesen, Polizeieinsatz sei als unhöflich und unverhältnismässig erlebt worden

Beschwert sich über Prozedere bei Todesfall, Fragen zu Voraussetzungen bzw. Qualifikation eines Amtsarztes

Fragen zu Recht- und Verhältnismässigkeit einer Personenkontrolle durch die Zuger Polizei

Versteht Busse nicht, Klärungsbedarf für Zwangsvollstreckung bei offener Rechnung für Bussen und offener Rechnung für Gebühren, bittet um Abklärung bei den zuständigen Behörden

Vorwurf der ungerechtfertigten Festnahme

Erhebt diverse, nicht aktuelle und nicht belegbare Vorwürfe betreffend rassistisches Verhalten der Zuger Polizei

Vorwurf, von Polizei unwürdig und herablassend behandelt worden zu sein, sei nicht ernst genommen worden

Beschwert sich über Auskunftsverweigerung der Polizei über Nationalität einer in einem Pressebericht genannten Person, erkundigt sich nach Rechtsgrundlage dieser Auskunftsverweigerung

