



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2020

Bericht und Antrag der erweiterten Justizprüfungskommission
vom 2. Juni 2021

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Damen und Herren Kantonsräte

I. Ausgangslage

Gemäss § 19 Abs. 2 i.V.m. Abs. 4 Kantonsratsbeschluss über die Geschäftsordnung des Kantonsrats vom 28. August 2014 (GO KR; BGS 141.1) ist die Ombudsstelle im Rahmen der Oberaufsicht des Kantonsrats von der erweiterten Justizprüfungskommission (erw. JPK) zu visitieren. Dabei hat die erw. JPK den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle zu prüfen und dem Kantonsrat dazu Bericht zu erstatten. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2020 wurde den Mitgliedern der erw. JPK am 18. März 2021 zugestellt und ist auf der Webseite der Ombudsstelle abrufbar.

II. Vorgehen

Am 15. April 2021 hat eine Delegation der erw. JPK, bestehend aus den Kommissionsmitgliedern KR Petra Muheim Quick (Vorsitz), KR Drin Alaj, KR Benny Elsener und KR Tabea Zimmermann Gibson, die Ombudsstelle visitiert. Auf Seiten der Ombudsstelle war die Ombudsfrau Bernadette Zürcher anwesend.

Die Fragen wurden der Ombudsfrau vor der Visitation zur Beantwortung zugestellt. Anlässlich der Visitation wurden diese Fragen und weitere Themenkreise rund um die Ombudsstelle eingehend besprochen. Das Protokoll führte die Generalsekretärin der erw. JPK, Sandra Bachmann. Das Visitationsprotokoll wurde anlässlich der Kommissionssitzung vom 25. Mai 2021 einstimmig genehmigt.

An ihrer Sitzung vom 2. Juni 2021 hat die erw. JPK den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle beraten und den nachfolgenden Beschluss getroffen. Im vorliegenden Bericht werden die wesentlichen Feststellungen zusammengefasst wiedergegeben.

III. Erläuterungen

Bei der Ombudsstelle sind noch nie so viele Beschwerdefälle wie im Berichtsjahr eingegangen. Die Fallzahlen sind im Vergleich zu den Vorjahren deutlich angestiegen (2020: 175; 2019: 147; 2018: 121). Die Ombudsstelle erreichte eine maximale Auslastung. Inwieweit der Anstieg der Beschwerdefälle mit der Pandemie zu tun hat, sei schwierig abzuschätzen. Einige Beschwerden betrafen diese Thematik. Es bleibt die Entwicklung im laufenden Jahr abzuwarten. Der Ombudsstelle stehen noch budgetierte 35 Stellenprozente offen. Die Ombudsfrau zieht eine (temporäre) Erhöhung ihres Pensums um 10 % in Erwägung, da dies effizienter und flexibler wäre, als eine neue Person einzustellen.

Das Beratungsangebot (auch persönliche Besprechungen) der Ombudsstelle konnte während des ganzen Jahres unter Einhaltung der Schutzmassnahmen durchgehend aufrechterhalten werden.

Der Fallanteil des Kantons lag im Berichtsjahr bei 38.8% (2019: 32.5%), bei den Gemeinden bei 18.0% (2019: 29.8%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 9.0% (2019: 6.6%). Während die Konflikte mit den Gemeinden deutlich abgenommen haben, haben die verwaltungsinternen Konflikte wieder etwas zugenommen (2020: 24.2%; 2019: 19.3%). Weil im Homeoffice gearbeitet wurde, konnte mit der Ombudsstelle diskreter Kontakt aufgenommen werden. Es sei zunehmend eine Angst vor Kündigungen vor allem bei älteren Mitarbeitenden der Verwaltung feststellbar, was auf die Covid-19-Situation zurückzuführen sei. Auch die Angst der Mitarbeitenden zur Aussprache mit den Vorgesetzten aufgrund von befürchteten Sanktionen sei vorhanden. Wenn es aber zu einer Aussprache kam, erlebte die Ombudsfrau diese als positiv. Fälle von Whistle Blowing gab es im Berichtsjahr keine. Vorwürfe von Rassismus, Diskriminierung und sexueller Belästigung kommen eher selten vor. Bezüglich Homeoffice habe es keinerlei Beschwerden gegeben.

Der Grossteil der Konflikte mit den kantonalen Stellen betrifft die Polizei, das Strassenverkehrsamt, die KESB, die AHV-Ausgleichskasse, die IV-Stelle sowie die Arbeitslosenkasse. Dies sind Bereiche, in denen häufig existenzielle Interessen berührt werden und damit auch vermehrt Unsicherheiten und Unzufriedenheiten anzutreffen sind. Konflikte mit Gemeinden beinhalteten insbesondere das Sozialhilferecht (ungerechtfertigte Kürzungen des Grundbedarfs), Baurecht und Schulwesen.

Die Ombudsfrau führte aus, wie wichtig das Thema Kommunikation zur Konfliktvermeidung sei. Ihrer Ansicht nach scheitere die Kommunikation häufig am Wissensvorsprung der Verwaltung. Deshalb sollte Letztere um eine leicht verständliche Sprache bemüht sein, auf standardisierte Textbausteine verzichten und überprüfen, ob ihre Nachricht von den Rechtssuchenden auch wirklich verstanden wurde. Wichtig sei ihrer Meinung nach zudem, dass auf die Möglichkeit einer telefonischen Kontaktaufnahme bei Fragen hingewiesen werde. Die zunehmende Verschriftlichung stelle höhere Anforderungen an den Ausdruck, was zur Diskriminierung von nicht ausdrucksstarken Personen führe.

Wie in den Vorjahren, konnte die überwiegende Anzahl der Fälle mittels Beratung erledigt werden und eine schriftliche Empfehlung als massivste Massnahme der Ombudsstelle musste in keinem Fall ausgesprochen werden. Von der relativ neu geschaffenen Möglichkeit des Beizugs der Ombudsstelle im Zusammenhang mit Bedrohungsmeldungen nach §16b Abs. 2 Polizeigesetz wurde im Berichtsjahr nie Gebrauch gemacht.

Die Ombudsfrau erwartet, dass die wirtschaftlichen und damit auch sozialen Langzeitfolgen von Covid-19 sich auch bei der Ombudsstelle bemerkbar machen dürften. Als weitere Herausforderung sieht die Ombudsstelle die zunehmende Digitalisierung und die bereits erwähnte Professionalisierung der Sprache.

Das Arbeitsklima innerhalb der Ombudsstelle wird als sehr gut beschrieben. Die Ombudsfrau erhält viele positive Rückmeldungen von den Beschwerdeführenden, was sie sehr motiviere. Die Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle und der Verwaltung sei ebenfalls gut, auch wenn einzelne Behörden gelegentlich auf ihre Mitwirkungspflichten (insbesondere transparente Informationspflicht) hingewiesen werden müssen.

Die Fallzahlen und die im Tätigkeitsbericht dargelegten Fallbeispiele verdeutlichen einmal mehr, dass der Kanton Zug und dessen Bürgerinnen und Bürger sich glücklich schätzen dürfen, über eine Ombudsstelle zu verfügen, welche mit ihrer kompetenten und engagierten Arbeit einen

wertvollen und wesentlichen Beitrag zur Konfliktlösung und der Entlastung der Verwaltung im Kanton leistet.

IV. Antrag

Die Justizprüfungskommission beantragt dem Kantonsrat einstimmig mit 10 zu 0 Stimmen,

- den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2020 zur Kenntnis zu nehmen;
- der Ombudsfrau sowie allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle den besten Dank für die geleistete Arbeit auszusprechen.

Zug, 2. Juni 2021

Mit vorzüglicher Hochachtung
Im Namen der erweiterten Justizprüfungskommission

Der Präsident: Thomas Werner