



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2022

Bericht und Antrag der erweiterten Justizprüfungskommission
vom 31. Mai 2023

Sehr geehrter Herr Präsident
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 2022 wurde den Mitgliedern der erw. JPK am 15. März 2023 zugestellt und ist auf der Webseite der Ombudsstelle abrufbar.

II. Vorgehen

Am 13. April 2023 hat eine Delegation der erw. JPK, bestehend aus dem Kommissionspräsidenten KR Thomas Werner und den Kommissionsmitgliedern KR Joëlle Gautier, KR Michael Felber, KR Tabea Zimmermann Gibson und KR Jill Nussbaumer 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, Bianca Bulgheroni.

An ihrer Sitzung vom 31. Mai 2023 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 ist die Arbeitsbelastung im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Die Stellenprozenze seien aktuell adäquat und die Ombudsstelle hat fallbezogen die Möglichkeit, jemanden im Stundenlohn beizuziehen. Diese Möglichkeit wird sehr geschätzt. Es wird im aktuellen Jahr mit einer ähnlichen Anzahl Fälle und damit mit einer gleichbleibenden Arbeitsbelastung gerechnet. Die Anliegen seien teilweise komplex und nicht immer einfach zu beantworten. Im Berichtsjahr gab es vereinzelt Anfragen von sogenannten „Reichsbürgern / Staatsverweigerern“, welche in der Abwicklung sehr aufwendig seien, da der Umgang mit diesen Personen intensive Gesprächsarbeit erfordere. Insgesamt werde die Ombudsstelle von den Verwaltungsbehörden akzeptiert und unterstützt, was Grundvoraussetzung für die Zusammenarbeit sei und wofür die Ombudsfrau dankbar ist. Insbesondere erwähnte die Ombudsfrau den angenehmen Austausch mit der Zuger Polizei, welche oftmals mit gutem Rat zur Seite stehe. Das Arbeitsklima innerhalb der Ombudsstelle wird als sehr gut beschrieben.

Der Fallanteil der kantonalen Behörden lag im Berichtsjahr bei 47.0% (2021: 45.9%, bei den Gemeinden bei 25.6% (2021: 25.0%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 6.0% (2021: 5.2%). Die restlichen Prozente verteilen sich auf die internen Fälle beim Kanton, den Gemeinden und den Trägern öffentlicher Aufgaben. Konkrete Fälle von Whistle Blowing gab es im Berichtsjahr keine. Der Vorwurf bezüglich sexueller Belästigung wurde zwei Mal erhoben, derjenige betreffend Diskriminierung ebenfalls zwei Mal. Zunehmend seien auch verwaltungsintern aufgeworfene Mobbingvorwürfe. Hierbei betonte die Ombudsfrau, dass oftmals mit einer Abgrenzung zwischen Mobbing im eigentlichen Sinne und beispielsweise sachlicher Kritik an einer Arbeit diskutiert werden müsse. Gespräche mit allen Beteiligten seien bei Mobbingvorwürfen jedoch meist sehr zielführend und klärend.

Der Grossteil der Konflikte mit den kantonalen Stellen betrifft die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse, die IV-Stelle, die KESB sowie Beschwerden im Bereich Bau (auf kommunaler Ebene). In diesen Ämtern ist die Intensität der Kontakte mit der Bevölkerung am grössten und häufig werden existenzielle Interessen berührt. Dementsprechend ist das Potenzial für Unzufriedenheit und Unsicherheit höher. Insbesondere gingen bei der KESB viele Meldungen zu langen Verfahrensdauern ein, was bei der Bevölkerung für Unmut sorgt. Bei der IV-Stelle gingen viele Beschwerden ein, weil die Verfahrensdauer grossmehrheitlich als zu lang empfunden wird, wobei die Ombudsstelle im Berichtsjahr mit dem Leiter der IV-Stelle ein klärendes und hilfreiches Gespräch führen konnte. Der Grund für diese langen Verfahrensdauern liegt oftmals bei zu erstellenden Gutachten, worauf die kantonale IV-Stelle nur bedingt Druck ausüben kann.

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 auch in diesem Berichtsjahr nicht Gebrauch gemacht.

Die Wohnungsknappheit war im Berichtsjahr ein dominierendes Thema von Beschwerden. Das Bewusstsein für den knappen Wohnraum ist gemäss der Ombudsfrau im Kanton Zug vorhanden und es gebe konkrete Projekte um dagegenzuwirken, doch eine konkrete Entlastung des knappen Wohnraums sei aktuell noch nicht feststellbar.

Überdies vermutet die Ombudsfrau, dass man in Zukunft zunehmend mit Staatsverweigerer konfrontiert sein werde. Hierbei bilde sich die Ombudsstelle fortlaufend weiter. In diesem Zusammenhang betonte die Ombudsfrau auch den guten Austausch mit anderen Ombudsstellen und Fachpersonen.

Weder die Ombudsfrau noch ihre Angestellten hatten im Berichtsjahr mit Drohungen gegen ihre Person zu tun.

Zusammenfassend kann einmal mehr festgehalten werden, dass die Ombudsstelle einen sehr wertvollen Beitrag zur Deeskalation und der Entlastung der Verwaltung im Kanton leistet und alle Beteiligten sich sehr glücklich schätzen dürfen, über eine Ombudsstelle zu verfügen, die kompetent, empathisch und engagiert geführt wird.

IV. Antrag

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

- den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2022 zur Kenntnis zu nehmen;
- der Ombudsfrau sowie allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle den besten Dank für die geleistete Arbeit auszusprechen.

Zug, 31. Mai 2023

Mit vorzüglicher Hochachtung
Im Namen der erweiterten Justizprüfungskommission

Der Präsident: Thomas Werner