

Bericht 2022

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2022 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 viertes Geschäftsjahr zukommen.

Bernadette Zürcher, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2023

Geschätzte Leserinnen und Leser 5

Fünf konkrete Fälle 10

Erläuterungen zur Statistik 24

Kurzbeschreibung Fälle 2022 29

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. Diesen Sommer fand die Wiederwahl für die nächste Legislaturperiode statt. An dieser Stelle bedanke ich mich herzlich für das ausgesprochene Vertrauen des Kantonsrats. Das erfreuliche Wahlergebnis nehme ich als Wertschätzung für die Tätigkeit der Ombudsstelle entgegen.

Eine bewegte Zeit liegt hinter uns, zwei Jahre Pandemie, die ihre Spuren bei der Bevölkerung hinterlassen haben. Im Februar 2022 folgt ein Krieg in Europa. Die Verunsicherung, teilweise sogar Angst in der Bevölkerung ist spürbar und verständlich. Diesen Druck haben wir auch auf der Ombudsstelle gespürt. Die Anzahl der Beschwerdefälle ist nach wie vor sehr hoch, die Beratungen sind teilweise langwierig und anspruchsvoll. Die Möglichkeit, sich im Internet informieren zu können, führt nicht selten zu mehr Verwirrung als dass Klarheit geschaffen wird. Hinzu kommen immer neue Gesetze, Erlasse und Verordnungen. Als kantonale Ombudsstelle beschäftigen uns Anliegen sowohl auf kommunaler als auch auf kantonaler Ebene. Die verschiedensten Problemstellungen in sämtlichen Rechtsgebieten lassen diese Tätigkeit nie langweilig werden. Ich darf auf spannende und abwechslungsreiche Jahre zurückblicken und freue mich, die nächsten vier Jahre weiterhin für den Kanton als Ombudsfrau tätig zu sein.

Die Offenheit, die uns sowohl von Seiten der Ratsuchenden aber auch von Seiten der Behörde entgegengebracht wird, ist nicht selbstverständlich – aber unabdingbar für ein gutes Funktionieren der Ombudsstelle. Ein herzliches Dankeschön an alle Beteiligten im Kanton Zug, die durch ihr Mitwirken unsere Tätigkeit erst ermöglichen und auch sinnvoll machen.

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45

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

Wir haben dieses Jahr über 160 Beschwerdefälle eröffnet, hinzu kommen zahlreiche einfache Anfragen, die telefonisch oder per Mail erledigt werden konnten. Ohne die wertvolle Unterstützung von Edith Seger und Markus Vanza wäre die hohe Beschwerdelast nicht zu bewältigen gewesen. Auch ihnen gebührt ein grosses Dankeschön.

Mit der Zuger Polizei fand ein zweimaliger persönlicher Austausch statt, der 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 Ombudsfrau durfte im Rahmen der Jubiläumsfeier der Ombudsstelle der römisch-katholischen Körperschaft des Kantons Zürich ein Inputreferat über die Rahmenbedingungen für eine wirkungsvolle Ombudsarbeit halten. Das anschliessende Referat von Tobias Karcher, Leiter des Lasalle-Hauses in Edlibach und Mitglied des Jesuitenordens, beleuchtete die Ombudstätigkeit aus einer spirituellen Perspektive, was einen spannenden und bereichernden Aspekt darstellte.

Im Berichtsjahr fand eine Weiterbildung zu den «Venedig-Prinzipien» statt. Die Venedig-Kommission hat im Jahr 2019 Leitlinien zum Schutz der Ombudsstellen veröffentlicht. Es handelt sich hier um einen Referenztext, in dem die rechtlichen Voraussetzungen für die Schaffung einer Ombudsstelle und ihrer Arbeit in einer demokratischen Gesellschaft angeführt sind. Gerade als Schnittstelle zwischen Bevölkerung und Verwaltung sind die Ombudsstellen bisweilen die erste und letzte Instanz, wenn es darum geht, einen Missstand anzusprechen oder zu beheben. Die 25 Grundsätze in den Venedig-Prinzipien enthalten Leitsätze, die für die ordnungsgemässe Arbeit und Unabhängigkeit aller Ombudsstellen nötig sind. Diese Richtlinien gelten für sämtliche Mitglieder der UNO und des Europarats.

Weiter fanden drei Treffen mit dem VPO+ (Verein parlamentarischer Ombudsstellen) statt. Anlässlich eines der Treffen hielt René Rhinow, Rechtsprofessor und ehemaliger Ständerat, ein Referat über «Freiheit in der Demokratie». Die Achtung der Menschenwürde sei ein unverzichtbares und absolutes Element jedes Grundrechtes, stellte er einleitend zu seinem Referat fest. In der anschliessenden Diskussion, bei der es auch um die Frage der Menschenwürde von Flüchtlingen ging, wurde etwas provokativ die Frage gestellt, ob sich Menschenwürde je nach nationaler Herkunft unterschiedlich definiert. Gerade im Zusammenhang mit den ukrainischen Flüchtlingen hörten wir auf der Ombudsstelle tatsächlich mehrfach den Vorwurf der rassistischen Diskriminierung – ein Unverständnis gegenüber der privilegierten Behandlung von ukrainischen Flüchtlingen im Vergleich mit anderen Flüchtlingen. Dieser Vorwurf wurde gegenüber der Ombudsstelle von Flüchtlingen, vor allem aber auch von Betreuenden und vereinzelt auch von Privatpersonen geäussert. Diese thematisierte Ungleichbehandlung kann zu unschönen und auch rassistischen Diskussionen führen, die es unbedingt zu verhindern gilt. Wichtig scheint hier eine Sensibilisierung der betreuenden Personen und der Bevölkerung. Es muss klar aufgezeigt werden, wie weit die wahrgenommene Privilegierung geht und womit sie begründet wird.

Im Zusammenhang mit der Ukraine Krise lässt sich weiter eine noch verschärfte Wohnungsnot feststellen. Das Thema günstiger Wohnraum beschäftigte die Ombudsstelle schon immer. Neu ist, dass sich nun auch die Sozialarbeitenden auf der Stelle melden und sich über eine noch nie dagewesene Wohnungsnot beschweren. Sie fühlen sich im Stich gelassen mit ihren Klienten und Klientinnen. Das Interesse an der Schaffung von günstigem Wohnraum sei bei keiner Instanz erkennbar und werde von den Verantwortlichen auch nicht thematisiert. Im Moment sei es schlichtweg unmöglich für die betreuten und bedürftigen Personen – egal welcher Nationalität – günstigen Wohnraum zu finden.

Nicht nur Flüchtende sind vom Mangel an günstigem Wohnraum betroffen – auch die breite Bevölkerung, besonders auch einkommensschwache Haushalte

leiden darunter. Zu denken ist hier auch an Rentner und Rentnerinnen, die auf Ergänzungsleistungen angewiesen sind. Die Kündigung einer günstigen Wohnung kann diese Betroffenen rasch in eine existenzbedrohende Situation bringen. Eine angemessene Wohnsituation ist aber Grundbedingung für ein Leben in Würde; eine Wohnung erlaubt einen Rückzugsort, Privatsphäre und stärkt familiäre Strukturen. Eine unbefriedigende Wohnsituation kann direkt die physische und psychische Gesundheit verschlechtern, Beziehungen belasten und so Konfliktsituationen fördern, die wiederum staatliche Interventionen generieren.

Widrige soziale Umstände, wie beispielsweise das Fehlen von günstigem Wohnraum, führen dazu, dass Menschen, trotz Arbeit, nicht mehr in der Lage sind, ihre existenziellen Grundbedürfnisse zu decken. Diese mangelhaften sozialen Strukturen sind demütigend, weil sie Menschen, die eigentlich für sich selbst sorgen könnten, nicht mittragen.

Das Recht auf Wohnen ist ein Menschenrecht (Art. 25 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, ratifiziert durch die Schweiz 1974). Auch der Internationale Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte (UNO Pakt I) garantiert das Recht auf Wohnen und wurde von der Schweiz 1992 ratifiziert. Die Schweizerische Bundesverfassung (BV) kennt kein Recht auf Wohnen. Es gibt somit kein individuelles und einklagbares Recht auf eine Wohnung. Art. 7 BV führt aber aus, dass die Würde des Menschen zu schützen ist. Eine adäquate Wohnsituation ist eng mit der Menschenwürde verbunden, es ist Aufgabe der Gesellschaft, die entsprechenden Strukturen zu schaffen.

Mit einigen Fallbeispielen werden die verschiedenen Auswirkungen der Wohnungsnot aufgezeigt. Anschliessend geben weitere Beispiele Einblick in diverse Tätigkeitsbereiche der Ombudsstelle. Ab S. 29 finden sich sämtliche Fälle, die wir im Geschäftsjahr bearbeitet haben, mit einer Kurzbeschreibung.

«Diese Wohnsituation ist menschenunwürdig – so etwas habe ich noch nie gesehen.» (Zuger Bürgerin)

1

Herr A ruft an und wünscht einen Termin für eine Familie aus Eritrea. Er sei ein freiwilliger Mitarbeiter des Schweizerischen Roten Kreuzes. Die Familie habe drei Kinder und lebe in zwei Zimmern im alten Kantonsspital – die Zustände seien untragbar. Er würde die Familie als Dolmetscher an eine Besprechung begleiten und die aktuelle Wohnsituation schildern.

Anlässlich der Besprechung schildert mir das Ehepaar, dass sie die letzten zwei Jahre in einer günstigen Wohnung gelebt hätten, dann sei das Haus abgebrochen worden. Anschliessend hätten sie keine Wohnung mehr gefunden. Sie hätten drei Kinder zwischen 7 und 12 Jahren. Sie seien nun in Zug im alten Kantonsspital untergebracht, der Mann arbeite 100 % Schicht, es sei sehr laut, er könne tagsüber kaum schlafen. Die Kinder besuchen immer noch in der herkömmlichen Gemeinde die Schule; man wolle einen Schulwechsel verhindern bis die neue Wohnsituation definitiv geklärt sei. Die Schulleistungen hätten seit ihrem Umzug besonders beim ältesten Kind bereits abgenommen; es fehle an Ruhe und der Möglichkeit, ungestört Aufgaben zu machen. Anfänglich hätten sie für die beiden Zimmer Fr. 1800.– bezahlt, erst nach Intervention ihrer Beraterin sei die Miete auf Fr. 1500.– reduziert worden. Dies sei doch ein recht hoher Betrag im Vergleich mit dem bescheidenen Einkommen des Vaters. Die Familie schlafe in einem Zimmer; das Gemeinschaftsbad liege am Ende des Flurs, die Kinder fürchten sich in der Nacht allein das Bad aufzusuchen. Der freiwillige Betreuer schildert die Wohnsituation als unzumutbar. Der Mann werde so nicht mehr lange arbeiten können, er sei krank und finde nicht die nötige Ruhe. Die Mutter begleite die Kinder täglich mit dem Bus in die Schule und hole sie wie-

der ab; in der Gemeinschaftsküche fühle sie sich nicht wohl. Sie versuche nur das Nötigste zu kochen. Es habe noch weitere Familien im alten Kantonsspital; eine Familie mit fünf Kindern teile sich auch zwei Zimmer.

Die Ombudsfrau nimmt Kontakt mit der zuständigen Sozialarbeiterin auf. Diese schildert die Situation als sehr schwierig; sie hätten zusammen bereits über 50 Wohnungen angeschaut, sie habe sogar ein Bewerbungsdossier für die Familie erstellt. Die Familie habe kaum eine Chance. Obwohl der Mann 100 % arbeite, seien die Mietzinse so hoch, dass überhaupt nur sehr wenige Wohnungen für eine Bewerbung in Frage kommen würden. Anfänglich sei das alte Kantonsspital als kurzfristige Übergangslösung angedacht worden; die Familie sei nun aber bald acht Monate dort, es zeichne sich keine geeignetere Lösung ab. Die Eltern seien beide chronisch krank, es handle sich hier um eine hochvulnerable Familie, es sei eine Frage der Zeit, bis die Kinder in der Schule auffällig würden.

Die anfängliche Miete für zwei Zimmer in der Höhe von Fr. 1800.– entspreche den internen Richtlinien; auf ihr Gesuch hin sei die Miete um Fr. 300.– reduziert worden.

Gleichzeitig meldet sich noch eine Zuger Bürgerin und beurteilt die Unterkunftssituation im alten Kantonsspital geradezu als menschenunwürdig. Sie sei erstaunt, dass der Kanton so mit Flüchtlingen umgehe und bittet die Ombudsfrau um Intervention.

Die Ombudsfrau nimmt einen persönlichen Augenschein vor und besucht die Familie. Der Vater ist sichtlich gesundheitlich angeschlagen; er kommt gerade von der Nachtschicht nach Hause. Er sei seit mehreren Tagen krank, gehe aber trotzdem zur Arbeit, weil er Angst habe, die Stelle zu verlieren. Es ist laut, Kinder spielen auf dem Gang; die beiden Zimmer der Familie sind mit Betten und einem Tisch möbliert. Ein Sohn sitzt auf dem Bett und versucht Hausaufgaben

zu machen. Die Eltern sind spürbar nervös; sie betonen mehrfach, dass sie dankbar sind, dass sie hier leben dürfen. Die Gemeinschaftsküche ist gross – verschiedene Personen sind am Kochen. Eine Privatsphäre fehlt gänzlich.

Erwägungen

Ist das eine menschenunwürdige Wohnsituation? Wer beurteilt das anhand welcher Kriterien? Ist Menschenwürde verhandelbar?

Die Schweizerische Bundesverfassung übernahm 1999 die Menschenwürde in ihren Grundrechtskatalog. Art. 7 BV hält fest: «Die Würde des Menschen ist zu achten und zu schützen.»

Fragt man nach dem konkreten normativen Schutzgehalt des Art. 7 BV, so ergeben sich aus den Materialien und der Rechtsprechung nur wenig Hinweise. So liegt es wohl bei den rechtsanwendenden Organen, den Inhalt dieses Grundrechtes individuell konkret immer wieder neu zu definieren. Selbstverständlich immer unter Berücksichtigung der Verhältnismässigkeit und der aktuellen Umstände.

Die zuständige Sozialarbeiterin hat alles unternommen, um mit der Familie eine angemessenere Wohnung zu finden. Sie hat sich weiter für eine günstigere Miete eingesetzt. Ihre Verzweiflung ist spürbar. Sie weiss nicht mehr weiter. Im Rahmen der Abklärungen erkundigt sich die Ombudsfrau bei der zuständigen Leitung, welche Schritte angedacht sind, um das Problem der Wohnungsnot anzugehen. Man sei sich der Problematik bewusst, man erarbeite verschiedene Strategien. Die unerwartete Flüchtlingswelle habe alle an den Rand der Belastbarkeit gebracht. Günstiger Wohnraum war schon immer knapp – nun gehe es aber vor allem darum, überhaupt eine Unterkunft oder ein Zimmer zu finden. Menschenunwürdig erachtet die Ombudsfrau die Wohnsituation der Familie nicht, sie ist aber sehr schwierig und gefährdet die Integration der gesamten Familie. Auf der anderen Seite liegt auch ein aussergewöhnliches Jahr hinter uns mit einer unerwartet hohen Flüchtlingszahl.

Die Eltern erachten die Wohnsituation zwar als sehr schwierig, betonen aber auch, dass sie dankbar sind, in der Schweiz leben zu können und die Kinder beschulen zu lassen. Die Hoffnung, eine bezahlbare Wohnung zu finden, haben sie schon fast aufgegeben.

Etwas später teilt die Sozialarbeiterin der Ombudsfrau mit, dass dank der Initiative einer Privatperson die Familie eine Wohnung gefunden habe und bereits im Februar 2023 einziehen könne.

Eine im Februar 2022 erschienene Studie zu Obdachlosigkeit im Auftrag des Bundesamtes für Wohnungswesen anerkennt die staatliche Verantwortung bei der Verhinderung von Obdachlosigkeit oder der Schaffung von günstigem Wohnraum. Sie empfiehlt dringend neue Strategien zu entwickeln, die sich diesem Problem annehmen. Es braucht aber nicht nur Strategien, es braucht auch deren konkrete und schnelle Umsetzung. Der Kanton Zug tut dies mit seinem Projekt eines Modulbaus für Geflüchtete auf der äusseren Lorzenallmend in der Gemeinde Zug. Dieser Bau steht aber nach seiner Fertigstellung nur ukrainischen Kriegsflüchtlingen zur Verfügung.

Wohnhaft Wohn-Haft?

Walter Lüdin (*1945), Buchautor, Mitglied des
franziskanischen Ordens der Kapuziner

2

Man will mich einfach in einen anderen Kanton abschieben

Frau C sucht die Ombudsstelle auf. Sie lebe seit bald einem halben Jahr mit ihren vier Kindern in der Frauenherberge. Dies nach einer Gewalteskalation ihres Mannes. Finanziert werde sie über das Sozialamt; der Aufenthalt alleine koste über Fr. 7000.- im Monat. Die Kinder müssten täglich mit dem Taxi zur Schule gefahren werden; sie seien an verschiedenen Schulen, alles andere sei einfach nicht organisierbar. Sie verstehe nicht, weshalb sie nicht einfach in einer Wohnung leben könne, dies käme alle viel günstiger. Es sei für sie als Alleinerziehende mit vier Kindern und minimalem Budget unmöglich eine Wohnung zu finden; ohne Unterstützung völlig aussichtslos. Nun wolle man sie ausserkantonale in ein betreutes Wohnmodell abschieben. Falls sie nicht mitmache, würden die Kinder fremdplatziert. Sie sei im Kanton Zug aufgewachsen, sämtliche sozialen Kontakte seien im Kanton Zug, sie wolle nicht gezwungenermassen im Kanton St. Gallen oder Bern ein neues Leben beginnen. Sie wisse auch nicht, wie lange sie dann dortbleiben müsste. Die Gemeinde unterstütze sie zurzeit nicht bei der Wohnungssuche.

Ein telefonischer Austausch mit der Sozialarbeiterin ergibt, dass offenbar alle vier Kinder auf ein dichtes Betreuungsnetz angewiesen sind; die familiäre Situation sei sehr anspruchsvoll. Nur ein betreutes Wohnen könne sämtlichen Bedürfnissen gerecht werden. Ein solches biete der Kanton Zug aber nicht an, weshalb ausserkantonale gesucht werde. Da die Gemeinde auch über keinen freien Wohnraum verfüge, käme gar keine andere Variante in Frage. Deswegen könne

der Wunsch nach einem ambulanten Betreuungssetting der Kinder in der Gemeinde gar nicht geprüft werden. Das Kindeswohl sei aber ohne externe Begleitung ernsthaft gefährdet. Meine Frage, welche Konsequenzen ein solcher, möglicherweise mehrjähriger Umzug, melderechtlich für die Familie habe, kann nicht abschliessend beantwortet werden. Die Ombudsfrau gibt hier zu bedenken, dass bei einem längeren ausserkantonalen Aufenthalt eine einwohnerrechtliche Abmeldung erfolgen kann – damit dürfte eine Rückkehr in den Kanton Zug praktisch unmöglich sein, falls die Familie später finanziell immer noch in Not ist. Die Ombudsfrau kann die Bedenken von Frau C nachvollziehen, empfiehlt aber trotzdem den Schritt in das betreute Wohnen zu unternehmen. Nur so kann die sehr angespannte Situation mit den Kindern etwas beruhigt werden. Weiter dürfte es für sie unmöglich sein, ohne Unterstützung durch das Sozialamt, eine Wohnung zu finden. Nachdem ihr die Frauenherberge ein Auszugsultimatum gestellt hat, besteht faktisch gar keine andere Wahl.

Ein paar Wochen später erfährt die Ombudsfrau, dass C nun einen Anwalt engagiert habe und dafür kämpfe, dass sie im Kanton Zug mit den Kindern bleiben könne. Zwischenzeitlich sei auch in der Gemeinde eine Notwohnung verfügbar geworden.

Erwägungen

Hier spielen verschiedene Faktoren mit: Die Wohnungssuche wird nicht nur durch die Armutsbetroffenheit erschwert; hinzu kommen schwierige familiäre Bedingungen. Die Angst der Mutter, ihr wenigstens teilweise autonomes Leben aufzugeben und in eine betreute Institution ausserkantonale umzuziehen, ist nachvollziehbar. Aufgrund der anwaltlichen Vertretung scheint sich nun ein langjähriger Rechtsstreit abzuzeichnen; dabei dürften die Kinder die Hauptleidtragenden sein. Die Angst der Mutter davor, dass sie in einen anderen Kanton abgeschoben wird und nicht mehr zurückkommen kann, ist verständlich. Diese Angst verhindert auch eine gewisse kritische Selbstreflexion; die Probleme mit den Kindern werden verharmlost.

Die Gemeinde wird nun versuchen müssen, ein ambulantes Setting für die Familie aufzustellen. Eine Anfrage bei der KESB ergibt, dass der Kanton Zug über keine geeignete Mutter-Kind-Institution verfügt. Eine solche Institution wäre zwar wünschenswert, um gerade solche Fälle abzudecken; auf nationaler Ebene seien aber genügend Plätze vorhanden. Finanziert würden solche Wohnformen über den zuweisenden Kanton. Die Frage nach den melderechtlichen Folgen bei mehrjährigem ausserkantonalem Wohnen konnte auch hier nicht abschliessend beantwortet werden.

Gemäss Art. 10 Abs. 2 BV hat jeder Mensch das Recht auf persönliche Freiheit, insbesondere auf Bewegungsfreiheit. Das obige Beispiel zeigt, dass das Fehlen von günstigem Wohnraum dieses Grundrecht einschränken kann. Die Niederlassungsfreiheit gemäss Art. 24 BV ist auf Schweizerinnen und Schweizer beschränkt. Sämtliche armutsbetroffenen Bürger und Bürgerinnen (gemäss Bundesamt für Statistik 8.5 % der ständigen Wohnbevölkerung in Privathaushalten im Jahr 2020) dürften weiter in ihrer Niederlassungsfreiheit eingeschränkt sein. Der Entscheid, wo gelebt und gewohnt wird, dürfte bei diesen Personen von der Höhe des Mietpreises abhängen.

«Ich schlafe wieder bei meinen Eltern auf dem Sofa – sie wollen mich aber nicht – das ist entwürdigend.»

3

Herr B meldet sich auf der Ombudsstelle, er habe Probleme aufgrund diverser Betreibungen. Im Gespräch erfährt die Ombudsfrau, dass B offenbar schon seit längerer Zeit keine feste Adresse hat, nachdem er bei seiner Exfreundin ausgezogen ist und keine Wohnung gefunden hat. Er könne zwar manchmal noch bei seinen Eltern übernachten; dort sei er aber unerwünscht, er mache dies nur notfallmässig. Auf die Frage, wovon er lebe antwortet er, er habe sich nun das erste Mal auf dem Sozialamt angemeldet. Eine Anmeldung war aber nur möglich, weil er die Adresse der Eltern angeben durfte. Er sei 35 Jahre alt und alles sei sehr entwürdigend. Aufgrund der fehlenden Adresse und Erreichbarkeit habe er keinen Überblick mehr über seine Finanzen gehabt. Die Arbeit habe er nach dem Verlust der Wohnung auch verloren. Aktuell eine Stelle zu finden sei aber sehr schwierig, solange er nicht seine eigenen vier Wände habe. Er habe nicht einmal regelmässig Zugang zu einem Computer. Die Wohnungssuche sei aussichtslos, er würde auch in eine Wohngemeinschaft (WG) ziehen. Er möchte endlich wieder etwas Privatsphäre. Das Sozialamt habe ihm Adressen gegeben, auch von Hotels, teilweise sogar ausserkantonale. Er sei auch an die Notschlafstelle in Luzern verwiesen worden; eine Wohnung könne das Sozialamt leider nicht anbieten. Er schlafe zum Teil draussen, dabei hoffe er immer, dass ihn niemand erkenne; er sei in Zug aufgewachsen und schäme sich für seine Situation.

Der zuständige Sozialarbeiter erklärt auf Nachfrage, B sei sozial gut integriert; er müsste eigentlich selber ein WG-Zimmer finden können. Eine Notwohnung käme für ihn nicht in Frage; B verfüge über genügend Ressourcen selber ein Zimmer zu finden. Man habe tatsächlich auch Hotelzimmer angeboten, auch

ausserkantonale, kantonale seien die Zimmer in der Regel häufig besetzt. Mehr Unterstützung könne man nicht bieten. B brauche aber unbedingt eine feste Adresse; er sei bei den Eltern nicht erwünscht, die Situation sei sehr belastend für ihn. Solange er keine eigene Wohnung habe, sei die Aufnahme einer Arbeitstätigkeit unrealistisch.

Erwägungen

Bei Herrn B handelt es sich um einen gepflegten Mann, der bemüht ist, einen guten Eindruck zu hinterlassen. Aufgrund seines äusseren Erscheinens erkennt man seine faktische Obdachlosigkeit nicht. Die Tatsache, dass er sich nun beim Sozialdienst anmelden musste, scheint für ihn sehr beschämend zu sein. So ist es ihm auch wichtig, bei seiner Zimmersuche nicht darauf hinzuweisen, dass der Sozialdienst für die Mietkosten aufkommt.

Das Fehlen von günstigem Wohnraum führt immer häufiger auch Menschen in die Obdachlosigkeit, die sowohl über eine Ausbildung verfügen und auch sozial – bis zum Verlust der Wohnung – integriert waren. Diese Personen bleiben unsichtbar, weil sie sich schämen und kaum oder spät Hilfe annehmen. Als Folge einer fehlenden Wohnadresse ist es auch möglich, dass die Betroffenen – weil sie eben keine feste Unterkunft und damit keinen Lebensmittelpunkt nachweisen können – auch ihren zivilrechtlichen Wohnsitz verlieren.

Die Gassenarbeit des Vereins Punkto stellt fest, dass sich in letzter Zeit mehr Menschen ohne feste Unterkunft im Kanton aufhalten und damit auch ohne festen Wohnsitz sind. Dieser Zustand liege hauptsächlich an der Wohnungsnot. (Zuger Zeitung vom 14. Januar 2023, S. 23). Im gleichen Artikel führt René Windlin, Präsident der Wohnbaugenossenschaft Heimat Zug, aus: «Die Nachfrage nach bezahlbaren Wohnungen ist extrem gross und unsere Wartelisten werden beinahe täglich länger.»

In den Beratungen auf der Ombudsstelle fällt weiter auf, dass den Betroffenen immer häufiger von den Sozialdiensten pauschale Listen mitgegeben werden mit Angaben von Hotelzimmern oder Pensionen, auch auf die Notschlafstelle in Luzern wird häufig verwiesen. Von den Betroffenen wurde schon berichtet, dass diese Listen veraltet und die erwähnten Hotels teilweise gar nicht mehr in Betrieb seien. Abgesehen von den hohen

Kosten, die hier generiert werden, kann es sich dabei immer nur um kurzfristige Übergangslösungen handeln. Die Ratsuchenden wünschen sich eine Dauerlösung und ein Ankommen in den eigenen vier Wänden, eine individuell gestaltbare Privatsphäre und auch etwas Konstanz in einem doch schon bewegten, unsicheren Leben. Regelmässig bleiben auch administrative Belange liegen, so kann es rasch zu Betreibungen kommen. Bei fehlender Adresse ist auch eine Anmeldung auf dem Sozialdienst erschwert. Die Betroffenen werden bei Obdachlosigkeit faktisch von der Partizipation an unserer Gesellschaft ausgeschlossen. Ohne staatliche Massnahmen lässt sich der Mangel an preisgünstigem Wohnraum nicht lösen. Offenbar sind im Kanton rund 400 Wohnungen für preisgünstiges Wohnen in Planung oder im Bau, dies lässt sich ebenfalls aus dem zitierten Artikel entnehmen. Bundesrat Guy Parmelin befürchtet sogar sozialpolitische Spannungen und warnt vor Wohnungsnot. Es brauche künftig nicht nur mehr, sondern auch preisgünstigeren Wohnraum, der auf die Bedürfnisse der Gesellschaft abgestimmt sei (NZZ vom 23. Januar 2023).

«Ich möchte einfach nur eine Entschuldigung.»

4

Frau P sucht die Ombudsstelle auf und bittet um Vermittlung. Seit zwei Jahren bewohne sie ein Haus; der Nachbar habe vor rund sechs Jahren einen Windfang angebaut. Nun habe sie festgestellt, dass das Baubewilligungsverfahren damals mangelhaft war. Sie habe noch weitere Mängel im Bewilligungsverfahren festgestellt. Sie habe die Gemeinde mehrfach kontaktiert und auf diesen Missstand aufmerksam gemacht; sie sei nicht gehört, teilweise geradezu unhöflich abgewiesen worden. Sie wünsche eine Vermittlung. Es gehe ihr vor allem darum, von der Gemeinde eine Entschuldigung für das Geschilderte zu erhalten. Die Gemeinde verweise sie pauschal auf den Rechtsweg.

Frau P dokumentiert die Ombudsfrau. Nach Durchsicht der Akten nimmt die Ombudsfrau mit der zuständigen Stelle Kontakt auf. Sie erfährt, dass mehrfach mit der Ratsuchenden Gespräche geführt worden seien. Der zuständige Gemeinderat persönlich habe sich um die Angelegenheit gekümmert und sei anschliessend davon ausgegangen, dass man sich gefunden habe. Die ganze Angelegenheit, eigentlich eine Bagatelle, habe bereits sehr viel Aufwand generiert. Nachbarrechtliche Streitigkeiten können rasch ausufern, deswegen habe man sich auch Zeit genommen. Die damals zuständige Person arbeite seit über zwei Jahren nicht mehr in der Gemeinde; sie zu befragen was genau damals abgelaufen sei, mache keinen Sinn. Eine schriftliche Entschuldigung werde bewusst nicht ausgestellt, hierfür sei der Sachverhalt zu wenig geklärt und könne zu unnötigen Weiterungen der Angelegenheit führen.

Aufgrund der vorliegenden Akten und den Schilderungen der Ratsuchenden ist es denkbar, dass damals tatsächlich kein rechtsgültiges nachbarrechtliches

Einverständnis vorgelegen hat; trotzdem empfiehlt die Ombudsfrau Frau P den Rechtsweg nicht zu beschreiten. Hier dürfte es nicht nur um die Überprüfung der Rechtmässigkeit gehen, sondern auch um den Aspekt der Angemessenheit. Ein Rückbau des Windfanges könnte grundsätzlich als unangemessen beurteilt werden. Aufgrund des offensichtlich schwierigen Verhältnisses zwischen den Nachbarn empfiehlt die Ombudsfrau das Gespräch mit dem Nachbar zu suchen oder idealerweise eine gemeinsame Mediation zu machen. Dies dürfte für alle Beteiligten hilfreich sein, um auch bei künftigen Unstimmigkeiten rascher miteinander ins Gespräch zu kommen und damit schlussendlich auch die Wohnqualität langfristig zu gewährleisten. Frau P steht einer Mediation mit dem Nachbar zwar skeptisch gegenüber, von einem Prozess wird sie aber absehen.

Erwägungen

In dieser Beschwerde geht es nicht nur um die Frage der Rechtmässigkeit, vielmehr dürfte hier die Angemessenheit im Vordergrund stehen. Gerade weil auf der Ombudsstelle vermittelt und nach Lösungen gesucht wird, zeigt dieses Beispiel, dass selbst bei Vorliegen einer möglichen Rechtswidrigkeit das Prozessieren eine Eskalation darstellt und kaum eine Lösung bietet. Frau P kann dies von der Ombudsfrau annehmen, auch im Wissen darum, dass es sich um eine aussergerichtliche und weitergehende Beratung handelt.

«Es genügt nicht, zur Sache zu reden, man muss zu den Menschen reden.»

Stanislaw Jerzy, polnischer Lyriker, 1909 – 1966

5

Frau L bittet um Vermittlung. Sie schildert Folgendes: Ihre Firma habe seit Jahren ihren Hauptsitz in Zug und somit auch bei der Ausgleichskasse Kanton Zug die Lohnabzüge ihrer Angestellten abgerechnet. 2017 habe die Firma im Tessin eine Zweigniederlassung gegründet. In der Folge sei man fälschlicherweise davon ausgegangen, dass für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Tessin die Lohnbeiträge auch im Tessin bezahlt werden müssen. Ab 2017 seien im Tessin Akontozahlungen für die Lohnbeiträge der Tessiner Angestellten geleistet worden. Im Kanton Zug wurden aber auch weiterhin Lohnbeiträge geltend gemacht. Die Firma habe die Ausgleichskasse des Kantons Zug schriftlich darauf hingewiesen, dass mit dem Kanton Tessin abgerechnet werde. Die Ausgleichskasse Zug antwortete darauf, dass bereits ausgestellte Akontorechnungen nicht storniert werden können. Es wurde aber nicht darauf hingewiesen, dass die Firma an ihrem Hauptsitz, nämlich in Zug, die Lohnbeiträge der Angestellten abrechnen müsse. In der Folge leistete die Firma weiterhin Akontozahlungen für die Lohnbeiträge im Kanton Tessin. Der Kanton Zug stellte in der Folge eine Nachtragsrechnung für nicht bezahlte Lohnbeiträge. Es kam zu einem Einspracheverfahren, das schliesslich abgewiesen wurde. Frau L ist nun aber nicht einverstanden mit dem geforderten Verzugszins. Hätte man seitens der Ausgleichskasse von Anfang an klar kommuniziert und erklärt, dass weiterhin im Kanton Zug die Lohnbeiträge bezahlt werden müssen – auch für Angestellte der Zweigniederlassung im Tessin – hätte man anstandslos bezahlt.

In der Folge kontaktiert die Ombudsfrau die Ausgleichskasse. Ihr Hauptanliegen ist die Sensibilisierung in der Kommunikation. Sie stellt fest, dass das Anliegen der Beschwerdeführerin in ihrem ersten Schreiben an die Ausgleichskasse faktisch nicht gehört wurde. Die Antwort der Ausgleichskasse war zwar richtig, erfolgte aber nur aus der Sicht der Behörde. Dies mündete am Ende sogar in einem Rechtsstreit. Dieser hätte verhindert werden können, wenn die Behörde, die über das entsprechende Fachwissen verfügt, von Anfang an kurz die Rechtslage erklärt hätte. Die Ombudsfrau empfiehlt, intern einmal mehr auf diese Problematik hinzuweisen und die Anliegen von Bürgern und Bürgerinnen immer auch aus ihrem Fokus zu würdigen. Diese Empfehlung stösst auf Verständnis und wird intern umgesetzt.

Der Verzugszins bleibt nichtsdestotrotz bestehen, da dieser verschuldensunabhängig entsteht.

Erwägungen

Bei dieser Beschwerde scheint wichtig zu sein, dass gerade im schriftlichen Verfahren immer geprüft und sichergestellt werden muss, dass die Botschaft den Adressaten erreicht und auch sein Anliegen beantwortet wird. Dies erfordert vorab ein Erkennen und Verstehen des Anliegens der Bürgerin oder des Bürgers. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Adressaten vollständig informiert werden. Bei der mündlichen Kommunikation ist das einfacher, im Schriftverkehr kann dies rasch vergessen gehen. Dies kann zu langwierigen und unnötigen Prozessen führen. Ein pauschaler Hinweis auf Gesetzesbestimmungen dürfte einer verständlichen Kommunikation nicht genügen.

ERLÄUTERUNGEN ZUR STATISTIK

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 47.0 % (Vorjahr 45.9 %); bei den Gemeinden bei 25.6 % (25.6 %) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 6.0 % (5.2 %). Die restlichen Prozente verteilen sich auf die internen Fälle beim Kanton, den Gemeinden und den Trägern öffentlicher Aufgaben.

Kantonal fallen die Beschwerden schwergewichtig bei der Sicherheitsdirektion (Polizei, Amt für Migration), der Direktion des Innern (Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB), der Gesundheitsdirektion (AHV-Ausgleichskasse und IV-Stelle) und der Volkswirtschaftsdirektion (Amt für Migration) an. In diesen Abteilungen und Ämtern ist die Intensität der Kontakte mit der Bevölkerung am grössten und häufig werden existentielle Interessen berührt. Das Potenzial für Unzufriedenheit und Unsicherheit ist dementsprechend höher.

Auf Gemeindeebene beschäftigen uns Beschwerden, die das Sozialhilferecht, den Bau- und den Schulbereich betreffen am häufigsten.

Im Berichtsjahr haben wir mit neun pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen. Es sind 166 (Vorjahr 172) neue Fälle eingegangen. Von den zahlreichen telefonischen Anfragen haben wir deren 75 protokolliert. Zehn (neun) pendente Fälle werden auf das neue Berichtsjahr übertragen.

Statistik	2022		2021		2020		2019	
Fälle								
Total der eingegangenen Fälle	166		172		175		147	
Pendenzen aus dem Vorjahr	9		12		8		2	
erledigt	165		175		171		141	
pendent (per 31.12.)	10		9		12		8	
Personen								
Frauen	74	44.6%	64	37.2%	70	40.0%	64	43.5%
Männer	79	47.6%	91	52.9%	80	45.7%	70	47.6%
Paare/Familien	7	4.2%	10	5.8%	15	8.6%	5	3.4%
juristische Personen/Gruppe	4	2.4%	7	4.1%	6	3.4%	6	4.1%
Verwaltung	2	1.2%	0	0.0%	4	2.3%	2	1.4%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	166	100.0%	172	100.0%	175	100.0%	147	100.0%
Alter								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%
18-24	3	2.0%	7	4.5%	4	2.7%	5	3.7%
25-34	12	7.8%	15	9.7%	21	14.0%	7	5.2%
35-44	36	23.5%	34	21.9%	34	22.7%	26	19.4%
45-54	49	32.0%	34	21.9%	41	27.3%	51	38.1%
55-64	35	22.9%	39	25.2%	35	23.2%	31	23.1%
65 und darüber	18	11.8%	26	16.8%	14	9.3%	14	10.5%
	*153	100.0%	*155	100.0%	*150	100.0%	134	100.0%
Nationalität								
Schweizerinnen/Schweizer	122	79.7%	124	80%	123	82%	108	80.6%
Ausländerinnen/Ausländer	31	20.3%	31	20%	27	18%	26	19.4%
	**153	100.0%	**155	100.0%	**150	100.0%	134	100.0%
Wohnort/Sitz								
innerhalb Kanton Zug	133		136		136		116	
ausserhalb Kanton Zug	33		36		39		31	
	166		172		175		147	

* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

** Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2022		2021		2020		2019	
Beteiligte/Konfliktart								
Konflikte mit kantonalen Stellen	79	47.0%	79	45.9%	69	38.8%	49	32.5%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	3	1.8%	6	3.5%	2	1.1%	4	2.6%
Konflikte mit Gemeinden	43	25.6%	44	25.6%	32	18.0%	45	29.8%
Verwaltungsinterne Konflikte	26	15.4%	25	14.5%	43	24.2%	29	19.3%
Unzuständigkeit	1	0.6%	1	0.6%	4	2.2%	4	2.6%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	10	6.0%	9	5.2%	16	9.0%	10	6.6%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	6	3.6%	8	4.7%	12	6.7%	10	6.6%
	*168	100.0%	172	100.0%	**178	100.0%	151	100.0%
Vermittlungstätigkeit								
Besprechungen mit Ratsuchenden	181		191		164		145	
Augenscheine vor Ort	0		1		0		1	
Protokollierte Besprechungen und Telefonate mit Verwaltungsstellen	115		120		136		137	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	6		8		7		11	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	204		188		206		172	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	22		27		25		18	
Erledigungsart								
mittels Beratung	81	49.1%	89	50.9%	86	50.3%	69	48.9%
nach Beratung mit Verwaltung	84	50.9%	86	49.1%	85	49.7%	72	51.1%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	165	100.0%	175	100.0%	171	100.0%	141	100.0%
Anfragen								
von Privaten	70		110		128		109	
von Verwaltung/Behörde	5		4		6		6	
	75		114		134		115	

* Zwei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

** Drei Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2022		2021		2020		2019	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	3		6		2		4	
Behörden allgemein	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Direktion des Innern	17	14.7%	14	11.3%	12	8.8%	10	10.3%
Direktion für Bildung und Kultur	2	1.7%	3	2.4%	0	0.0%	2	2.1%
Volkswirtschaftsdirektion	11	9.5%	10	8.1%	10	7.3%	7	7.2%
Baudirektion	5	4.3%	4	3.3%	6	4.4%	3	3.1%
Sicherheitsdirektion	20	17.1%	23	18.5%	23	16.8%	16	16.5%
Gesundheitsdirektion	13	11.2%	21	16.9%	11	8.0%	9	9.3%
Finanzdirektion	7	6.0%	7	5.6%	7	5.1%	4	4.1%
Verwaltungsinterne Fälle	17	14.7%	22	17.7%	37	27.0%	23	23.7%
Träger kant. Aufgaben extern	11	9.5%	9	7.3%	16	11.7%	10	10.3%
Träger kant. Aufgaben intern	6	5.2%	8	6.5%	12	8.8%	10	10.3%
Rechtspflege:								
- Gerichte	5	4.3%	3	2.4%	1	0.7%	2	2.1%
- Strafuntersuchungsbehörden	1	0.9%	0	0.0%	2	1.4%	1	1.0%
Total*	116	100.0%	124	100.0%	137	100.0%	97	100.0%

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

Statistik	2022		2021		2020		2019	
Beteiligte Gemeinden								
Fälle mit Beteiligung Kanton	3		6		2		4	
Zug	10	18.2%	13	24.4%	6	15.0%	10	17.9%
Oberägeri	5	9.1%	0	0.0%	1	2.5%	3	5.3%
Unterägeri	1	1.8%	1	1.9%	6	15.0%	8	14.3%
Menzingen	4	7.3%	2	3.8%	1	2.5%	3	5.4%
Baar	13	23.6%	9	17.0%	5	12.5%	10	17.9%
Cham	4	7.3%	7	13.2%	6	15.0%	5	8.9%
Hünenberg	2	3.6%	9	17.0%	1	2.5%	4	7.1%
Steinhausen	2	3.6%	4	7.5%	4	10.0%	4	7.1%
Risch	2	3.6%	2	3.8%	2	5.0%	2	3.6%
Walchwil	1	1.8%	2	3.8%	1	2.5%	1	1.8%
Neuheim	2	3.6%	1	1.9%	1	2.5%	0	0.0%
Verwaltungsinterne Fälle	9	16.5%	3	5.7%	6	15.0%	6	10.7%
Total*	55	100.0%	53	100.0%	40	100.0%	56	100.0%
nach Abteilung								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	18	39.2%	14	28.0%	14	41.1%	20	40.0%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	10	21.8%	12	24.0%	4	11.8%	7	14.0%
Schule	6	13.0%	5	10.0%	4	11.8%	11	22.0%
Betreibungssachen	3	6.5%	1	2.0%	3	8.8%	2	4.0%
Erbsachen	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	4.3%	8	16.0%	2	5.9%	1	2.0%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	4	8.7%	7	14.0%	5	14.7%	3	6.0%
Bürgergemeinde	3	6.5%	2	4.0%	2	5.9%	4	8.0%
Korporation	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	4.0%
Total	46	100%	50	100%	34	100%	50	100.0%

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

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2022

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Hat aufgrund familiärer Umstände Frist zur Einreichung des Gesuchs um Prämienverbilligung verpasst, bittet um Abklärung, ob noch eine Möglichkeit besteht, diese Frist wiederherzustellen

Beschwert sich über lange Verfahrensdauer, Frage nach Verhältnismässigkeit

Unverständnis für Entscheid bei einer Nachlassregelung und entsprechendem Anspruch auf Ergänzungsleistung, Kritik an Dauer der Abklärung

Beschwert sich über lange Erledigungsdauer für den Antrag auf Prämienverbilligung, werde immer wieder vertröstet, komme in finanzielle Not

Für die ausstehenden AHV-Beiträge würde ungerechtfertigterweise keine Ratenzahlung bewilligt, bittet um Vermittlung

Bitte um Überprüfung der Höhe der Beiträge für seine nicht erwerbstätige Ehefrau

Beschwert sich über lange Verfahrensdauer und damit verbundene ungewisse finanzielle Situation

Gesuch um Ergänzungsleistung wurde abgewiesen, beschwert sich über fehlende Rechtsmittelmöglichkeit, bittet um Abklärung

Wird aufgrund einer unbezahlten Rechnung gepfändet, macht verschiedene Verfahrensmängel geltend, bittet um Intervention

Beschwert sich über die lange Verfahrensdauer und unempathischen Kontakt mit beratender Person

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Erlebt die hohe Anzahl der Einstelltage durch die Arbeitslosenkasse als willkürlich, bittet um Erklärung und Abklärung des Sachverhaltes

Vorwurf an Arbeitslosenkasse schlecht beraten worden zu sein, verstehe aufgrund seiner Krankheit nicht, welche Ansprüche er bei welcher Stelle habe, bittet um Beratung

Bedrohungssituation durch unzufriedenen Klienten, wünscht Beratung betreffend weiteres Vorgehen

Beschwert sich über Ablehnung des Gesuchs für Mutterschaftsbeiträge, habe diese bei einer früheren Geburt erhalten, bittet um Abklärung

Beschwert sich über zu lange Bearbeitungsdauer, Frage nach der Rechtmässigkeit der Dauer des Verfahrens

Kurzarbeitsentschädigung während Covid-19 wurde nicht gewährt, Frage nach Verhältnismässigkeit und Rechtmässigkeit

Zweifel an der Richtigkeit der Taggeldabrechnung der Arbeitslosenkasse

Beschwert sich über kundenunfreundliche Behandlung bei der Arbeitslosenkasse und ungerechtfertigte Einstelltage durch das Regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV)

Betreibungsamt (kommunal) und Konkursamt

Fühlt sich zu wenig unterstützt vom Betreibungsamt, es drohe eine willkürliche Pfändung, alle Schulden seien bezahlt, verstehe das Ganze nicht, bittet um Abklärung

Pfändung des Hauses aufgrund eines Gerichtsurteils stehe bevor, ganze Familie sei betroffen, Betreibungsamt zeige keinen Verhandlungsspielraum, wünscht Beratung bezüglich weiteren Vorgehens

Bau

Eine ihm auferlegte Auflage im Zusammenhang mit Baugesuch sei unangemessen und rechtswidrig, bittet um Abklärung

Zweifelt an Richtigkeit der kommunalen Einschätzung bei Einsprache als betroffener Nachbar, aufgrund besonderer Stellung des Bauherrn sei es ein politischer Entscheid, bittet um Abklärung

Unsicherheit betreffend Einsprache- und Mitwirkungsmöglichkeit an einem Bauvorhaben, bei welchem sowohl der Kanton und der Bund beteiligt sind, wünscht Beratung

Beschwert sich über anhaltende Untätigkeit der Gemeinde in einem Konflikt betreffend mangelnden Unterhalt einer Privatstrasse durch Eigentümer, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit der Untätigkeit

Macht fehlende Bewilligung für eine Ferienwohnung in Landwirtschaftszone geltend, bittet um Abklärung bei Gemeinde

Beschwert sich über ungleiche Behandlung von aus seiner Sicht identischen Baugesuchen

Vorwurf der Ungleichbehandlung bei Baugesuchen in der Landwirtschaftszone durch Kanton, bittet um Abklärung

Unzufrieden mit Abweisung eines Baugesuchs durch Gemeinde, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit

Unsicherheit betreffend Baugesuch, angedrohter Strafanzeige und bezüglich kommunaler sowie kantonaler Zuständigkeit

Beschwert sich über das Vorgehen der Gemeinde bezüglich einer zu übertragenden Landfläche zugunsten der Stockwerkeigentümergeinschaft, Frage nach Rechtmässigkeit des kommunalen Handelns

Hinweis auf vermutete Sicherheits-, Bau- und Bewilligungsdefizite eines Campingplatzes, bittet um Abklärung

Vorwurf gegenüber Gemeinde, bei einer bekannten rechtswidrigen Nutzung eines Lagerraumes als Wohnraum nicht einzuschreiten

Vorwurf an kommunale Baubehörde, eine Baubewilligung fälschlicherweise erteilt und geltende Baufrist nach Erhalt der Baubewilligung nicht eingehalten zu haben, beschwert sich über unfreundliches Verhalten der Behörde, bittet um Vermittlung

Bürgerrecht / Aufenthalt / Einwohnerkontrolle

Ausschaffung stehe bevor, aufgrund gesundheitlicher Beschwerden sei diese unge-rechtfertigt, bittet um Intervention

Nach Ausweisung aus der Schweiz verschiedene Fragen zu sozialversicherungs-rechtlichen Ansprüchen

Befürchtung, dass ungerechtfertigte Betreibung Einbürgerungsverfahren negativ beeinflussen könnte, Bitte um Beratung

Beschwert sich über unverhältnismässige Auflagen der Gemeinde bei einem Touristen-visum, bittet um Intervention

Leidet in seinem Gastrobetrieb unter akutem Personalmangel, stört sich daran, dass er für Personen aus Nicht-EU- oder Schengenraum keine Arbeitsbewilligung erhält, bittet um Intervention

Gemeinde verweigert Anmeldung wegen angeblich fehlendem Lebensmittelpunkt, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Nicht einverstanden mit angedrohter Abmeldung aufgrund fehlender Adressangabe, bittet um Abklärung der Rechtmässigkeit und Beratung betreffend weiteres Vorgehen

Unsicher, ob gegen Rückstellung von Einbürgerungsgesuch Einsprache erhoben werden soll, Vorwurf, vorgängig falsch informiert worden zu sein

Diverse

Stört sich daran, dass Leitung von SRK-Wanderungen während der Pandemie ungeimpft und ohne Maske mit Risikopersonen unterwegs ist sowie auch ins Restaurant einkehren kann

Beschwert sich über unprofessionelle Behandlung in Klinik, fehlende Kommunikation und unfreiwillige Entlassung

Nach jahrelangen Erfahrungen in verschiedenen sozialen Einrichtungen pauschal Kritik an sozialen Institutionen, dass zu wenig konkret Hilfe geleistet würde, mit Diagnosen zu unkritisch umgegangen werde und das ganze Sozialsystem sich selbst immer wieder Arbeit beschaffe

Trotz körperlicher Einschränkung werden jährlich Feuerwehrabgaben geltend gemacht, wünscht Abklärung und Intervention

Habe gesundheitlich während Gefängnisaufenthalt gelitten, fürchtet nun längere Haftstrafe, Frage nach Recht auf Berücksichtigung seiner Leiden während Gefängnis-aufenthalt

Stört sich an der Vergabe von Mitteln aus dem Sport-/Lotteriefonds, Gesuchsteller und Geldempfänger seien nicht identisch, bittet um Vermittlung und Abklärung

Beschwert sich über Beitrag des Kantons an Neubau der Gardistenunterkunft in Rom, Frage nach Rechtmässigkeit und Möglichkeit einer Einsprache gegen Beschluss

Beschwert sich über Formmangel bei Kündigung eines Pachtverhältnisses durch Gemeinde, macht verschiedene Unregelmässigkeiten mit Gemeinde geltend, bittet um Abklärung

Frage nach Rechtmässigkeit und Verhältnismässigkeit verschiedenster Auflagen bei Gründung eines Start-ups

Beschwert sich über die Art und Weise wie mit ihr im Spital nach einer vermuteten Fehldiagnose umgegangen wurde

Stört sich im laufenden Verfahren einer neuen Waldfestlegung und entsprechender Zoneneinteilung daran, dass seine Argumente nicht gewürdigt werden, bittet um Vermittlung

Stört sich an restriktiver Handhabung des Parkplatzreglements durch das Hochbauamt, beschwert sich über Tonalität

Gesundheit / Alter

Beklagt sich über hohe Rechnung des Pflegeheimes, hohe Ein- und Austrittskosten nach schnellem Abbruch des Aufenthaltes

Spitex verweigere ungerechtfertigterweise nächtliche Betreuung, bittet um Abklärung

Bezweifelt Rechtmässigkeit der Kündigung des Zimmers der Mutter durch Altersheim, bittet um Abklärung und Vermittlung

Vorwurf an Behörde, zu wenig Ressourcen im Bereich der Psychiatrie zur Verfügung zu stellen

Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Habe seit drei Jahren keinen Kontakt mehr zu seinem Kind trotz gemeinsamer Obhut, wünscht Beratung

Unzufrieden mit Beistandschaft für sein Kind, fühle sich übergangen und als Mann diskriminiert, zu lange Verfahrensdauer und zu viele involvierte Stellen

Beschwert sich über Beiständin, zu lange Verfahren, fehlende konkrete Ziele und schlechte Erreichbarkeit, habe seinen Sohn seit über einem Jahr nicht mehr gesehen,

Vorwurf gegenüber Beistand des Kindes, sie als Kindesmutter nicht zu informieren und Kontakt zum Kind zu verhindern, vermisst transparente Kommunikation

Vorwurf gegenüber KESB, Akteneinsichtsrecht zu verweigern und ihn als Vater schlecht zu informieren, fehlende Möglichkeit, auf Beschuldigungen der Mutter zu reagieren

KESB setze gerichtlich angeordnete Massnahme nicht durch, Frage nach möglichem weiterem Vorgehen, Frage nach Rechtmässigkeit

Beschwert sich über schlechte Erreichbarkeit der Beiständin, vermisst Unterstützung im Zusammenhang mit einem Todesfall in der Verwandtschaft, bittet um Abklärung

Beschwert sich über schlechte Erreichbarkeit der Beistandsperson, fühle sich schlecht vertreten und wünscht Intervention

Kritik betreffend Qualität der pflegerischen Betreuung der betagten Mutter im Pflegeheim, Vorwurf der Untätigkeit der zuständigen Beistandsperson

Beschwert sich als Elternteil über häufigen Wechsel der Beistandsperson und fehlende Kommunikation, bittet um Intervention

Beschwert sich über Fremdplatzierung des Kindes, wünscht Überprüfung der Verhältnismässigkeit, Fragen zu weiterem Vorgehen

Lebe zurzeit mit ihren Kindern im Frauenhaus, werde nun in ein betreutes Wohnen gedrängt, ansonsten Kinder fremdplatziert würden, bittet um Vermittlung

Schule / Ausbildung

Vorwurf an Schule, aufgrund mangelhafter Information durch die Schule und mangelndem Entgegenkommen der Fachbereichsleitung zwei Semester verloren zu haben

Schule diskriminiere sein Kind durch Nichtanerkennung der ärztlichen Dispensation von der Maskenpflicht, bittet um Überprüfung der Rechtmässigkeit

Stört sich an der Praxis des schulische Brückenangebots Schülerinnen und Schüler mit Anschlusslösung per sofort vom Schulbesuch freizustellen, Frage nach Rechtmässigkeit

Beschwert sich über Kindergartenzuteilung ihrer Zwillinge, erkundigt sich nach der Rechtmässigkeit und möglichen Rechtsmitteln

Beklagt sich über schlechtes Integrationskonzept der Schule und über fehlenden Willen der Schule, Sohn integrieren zu wollen, wünscht Schulwechsel

Beschwert sich über Kindergarteneinteilung, bittet um Vermittlung

Schule reagiere unverhältnismässig auf Fehlverhalten des Kindes, drohe mit Rauswurf, Frage nach Verhältnismässigkeit

Beschwert sich über Schulentlassung des Sohnes trotz Schulobligatorium, fühlt sich alleine gelassen und empfindet definitives Schulverbot als unverhältnismässig, bittet um Intervention

Stört sich an Art und Weise der Kommunikation durch die Schule, hinterfragt grundsätzlich Legitimation der Schule, Einfluss auf ihr Kind zu nehmen, Frage nach Interventionsmöglichkeiten

Stört sich an angeblich vergiftetem Klima an der Schule und bei den Lehrpersonen, negative Auswirkung auf Motivation und Leistung ihres Kindes, Frage nach Möglichkeit eines Schulwechsels

Sozialhilfe / Sozialdienst

Sozialhilfekürzung werde angedroht, weil unbegründeter Weise behauptet werde, er beherberge einen weiteren Mitbewohner, bittet um Vermittlung

Befürchtet Sanktionen durch das Sozialamt wegen nicht deklariertem Einkommen, bittet um Vermittlung

Angst vor Wohnungsverlust, weil Sozialamt seit Monaten Miete nicht mehr bezahlt habe, Vorwurf an Sozialdienst, nachlässig zu arbeiten

Beschwert sich über aus seiner Sicht mangelnde Unterstützung bei der Wohnungssuche und fehlende Erreichbarkeit der zuständigen Person beim Sozialdienst

Vorwurf der ungenügenden Unterstützung bei der Wohnungssuche und dadurch verursachte Obdachlosigkeit

Unzufrieden mit Wohnsituation und entstandenen Kosten bei Wohnungsantritt, beschwert sich über fehlendes Abnahmeprotokoll, bittet um Abklärung

Beschwert sich über mangelnde Unterstützung bei für sie schwierigen Bedingungen, eine geeignete Wohnung zu finden, leidet an körperlichen Einschränkungen, bittet um Vermittlung

Ihm zustehende Ausbildungszulagen und Stipendien seien in seinem Budget nicht berücksichtigt worden, beschwert sich über fehlende Transparenz, bittet um Abklärung

Sozialhilfe verrechne eine Rückzahlung aus einem früheren Mietverhältnis, Zweifel an der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Fühle sich schlecht betreut und unterstützt durch Sozialdienst, keine Hilfe bei prekärer Wohnsituation, beklagt sich über schlechte Erreichbarkeit der zuständigen Person vom Sozialdienst

Erhebt schwere Vorwürfe gegen Sozialamt und Gesamtteam, bittet um Intervention

Beschwert sich über Auflage des Sozialdienstes, eine günstigere Wohnung zu suchen, Frage nach Rechtmässigkeit dieser Auflage, weil nicht umsetzbar aufgrund fehlender günstiger Wohnungen

Müsse verschiedene Auflagen des Sozialdienstes erfüllen, empfindet diese als schikanös und fragt nach deren Rechtmässigkeit, bittet um Vermittlung

Diverse Probleme mit dem Sozialdienst, weist Vorwurf des aggressiven Verhaltens gegenüber Mitarbeitenden von sich, bittet um Abklärung

Beschwert sich über Änderungen und Kürzungen der Unterstützungsleistungen seit betreuende Person gewechselt habe, Frage nach Verhältnismässigkeit und Rechtmässigkeit

Bittet um Überprüfung und Abklärung, ob Mietzins und Kosten für den ÖV durch den Sozialdienst geschuldet sind

Erachtet Auflage, jeden Monat seine finanzielle Situation darlegen zu müssen, als unverhältnismässig, bittet um Abklärung und gemeinsames Gespräch mit zuständiger Person beim Sozialdienst

Nach Trennung von Ehemann finanzieller Engpass, Sozialdienst verlange viele Unterlagen, bittet um Überprüfung der Verhältnis- und Rechtmässigkeit

Kant. Sozialdienst Asyl

Beschwert sich über Wohnsituation und fehlende Unterstützung durch betreuende Person, beschwert sich über ungenügendes Budget bei gesundheitlichen Problemen

Diverse Vorwürfe gegenüber Betreuungsperson, unter anderem fehlende Erreichbarkeit und mangelnde Effizienz, brauche Unterstützung bei der Wohnungssuche, verstehe Budgetkürzungen nicht, bittet um Intervention

Zweifel an rechtmässiger Abrechnung der Ausbildungszulagen, bittet um Abklärung

Leidet unter schwierigen, engen Wohnverhältnissen mit seiner Familie, bittet um Intervention

Verschiedene Fragen zu offenen Betreibungen und Höhe der Unterstützung durch Sozialhilfe, habe zurzeit keine Wohnung, ihm fehle die entsprechende Unterstützung durch das Sozialamt

Steuern

Vorwurf an Sachbearbeiter, auf Mails und Anliegen nicht zu reagieren

Beschwert sich über zu hohe Steuerrechnung, erkundigt sich nach gesetzlicher Grundlage und bittet um Abklärung

Eine einfache Anfrage werde unrechtmässig nicht beantwortet, obwohl alle erforderlichen Dokumente eingereicht worden seien, er werde hingehalten, bittet um Intervention

Beschwert sich als Treuhänder über verweigertes Akteneinsichtsrecht seines Klienten, erlebe dies als willkürlich, erkundigt sich nach der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Unsicherheit bezüglich des Umgangs mit Steuerbehörden, wünscht Beratung über rechtliche Situation

Diverse Fragen zu Steuerpflicht und Ausfüllen der Steuererklärung, beschwert sich über benutzerunfreundlichen Internetauftritt

Bittet um Intervention bei Steuerbehörden, zweifelt an der Legitimation der Behörden, diverse Fragen zu Betreibungsverfahren

Diverse Probleme mit Steuerverwaltung, dies im Zusammenhang mit Wechsel von Quellensteuer zu ordentlicher Steuer, vermisst Angaben auf der Webseite, bittet um Intervention und Abklärung

Verkehr

Unverständnis als Fahrlehrer für Praxis des Strassenverkehrsamtes, während Pandemie auf Gebührenzahlung zu bestehen bei Stornierung von Fahrprüfungen aufgrund Covid-19

Beschwert sich über ungerechtfertigten Führerausweisentzug, macht Krankheit geltend, bittet um rechtliche Abklärung des Vorgehens

Macht geltend, ihre Fahrzeugpapiere anlässlich eines Vorführtermins verloren zu haben, beschwert sich über unfreundliche Reaktion bei Nachfrage

Fahrausweis sei ihm entzogen worden, weil er das vorhergehende Aufgebot zur ärztlichen Untersuchung nicht erhalten habe, bittet um Intervention

Muss nach 17 Jahren Autonummernschild abgeben, da Firma nur Briefkastendomizil hat, Frage nach der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens, bittet um Vermittlung

Beschwert sich über Verweigerung der Ausstellung einer unbefristeten Immatrikulation seiner Fahrzeuge aufgrund des Grenzgängerstatus, zweifelt an der Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Frage nach Rechtmässigkeit, bei Absage eines Termins, der bereits bezahlt wurde, Kosten nicht zurückzuerstatten und freigewordenen Termin wieder kostenpflichtig weiterzugeben

Beschwert sich über kundenunfreundlichen Umgang und über vermuteten Fehlentscheid, bittet um Abklärung und Vermittlung

Verwaltungsinterne Konflikte

Fühlt sich nach längerer Krankheit im Team ausgeschlossen, wünscht kantonsinternen Wechsel, erkundigt sich nach einem möglichen Anspruch

Zweifelt an der Rechtmässigkeit der Verlängerung der Probezeit

Kündigung droht ohne Vorwarnung bzw. Verweis, erkundigt sich nach rechtlichen Möglichkeiten und bittet um gemeinsames Gespräch

Leide unter inkompetentem Teamleiter und damit einhergehend Überlastung des Teams, Leitung wolle Problem nicht sehen

Arbeitspensum werde nach jahrelanger Anstellung grundlos gekürzt, Arbeitsleistung werde neu kritisiert trotz guter Mitarbeiterbeurteilung, fragt nach rechtlicher Zulässigkeit der Pensumkürzung

Vorwurf gegenüber Geschäftsleitung, sich nicht an protokollarische Beschlüsse zu halten und bei entsprechender Kritik persönlich verletzend zu reagieren

Leide unter Veränderung des Arbeitsklimas und der Arbeitsbedingungen infolge Umstellung in der Organisation, Angst vor Kündigung

Stört sich daran, dass Covid-19-Vorschriften am Arbeitsplatz anders ausgelegt werden als kantonsintern empfohlen

Wünscht, während Probezeit noch Einblick in andere Abteilungen zu erhalten, dies werde ihr verweigert, bittet um Abklärung

Langjähriges Anstellungsverhältnis werde aufgrund von Umstrukturierungen gekündigt, Zweifel an Begründung und Kritik am Vorgehen

Befürchtet Zurückstufung in Leitungsfunktion, aufgrund ungerechtfertigter Vorwürfe, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Befürchtet Sanktion nach Auseinandersetzung mit vorgesetzter Person, wünscht Beratung betreffend weiteres Vorgehen und rechtliche Situation

Unzufrieden mit Leitung, verursache viel Unruhe und Mehrarbeit im Team, Vorwurf der Inkompetenz gegenüber Leitung, Bitte um Beratung und Vermittlung

Ermahnung nach Vorwurf des unkollegialen Verhaltens und Nichtbefolgung einer Anordnung, wünscht Beratung für weiteres Vorgehen

Probleme mit direktem Vorgesetzten, fühlt sich ungerecht behandelt und aufgrund der Nationalität diskriminiert, bittet um Vermittlung

Hat Änderungskündigung erhalten, diverse Unsicherheiten bezüglich weiteren Vorgehens, wünscht Beratung und Abklärung der Rechtmässigkeit

Probleme im Team aufgrund des Vorwurfs der sexuellen Belästigung

Werde genötigt, aufgrund eines angeblichen Interessenkonfliktes die Stelle zu kündigen, beschwert sich über intransparentes, übereiltes und unprofessionelles Vorgehen der Leitung

Nicht einverstanden mit Verweis der vorgesetzten Person, zweifelt an der Zuständigkeit

Fragen zu Anspruch auf Krankentagegelder bei befristetem Arbeitsvertrag, Frage nach Kündigungsschutz

Beschwert sich über mangelhafte Führungskompetenz, welche zu Fehlentscheidungen führe und damit unnötig Aufwand generiere

Befürchtet Kündigung und Umgehung der gesetzlichen Vorschriften durch Aufhebungsvereinbarung, fühlt sich sehr unter Druck gesetzt, wünscht Beratung

Unzufrieden mit Amts- und Direktionsführung, unprofessionelle Kommunikation und Günstlingswirtschaft bei Neuanstellungen, bittet um Intervention

Beschweren sich über mangelnde Führungsqualität der vorgesetzten Person, dies führe zu schlechtem Arbeitsklima, Team werde krank und es komme zu Kündigungen, Rückhalt von Abteilungsleitung wird vermisst

Leidet unter schlechtem Arbeitsklima bei neuer Leitung, vermisst fachliche Qualifikation

Befürchtet nach Leitungswechsel Stellenverlust aufgrund des fortgeschrittenen Alters, Frage nach Rechtmässigkeit einer Kündigung nach 15 Jahren Anstellung

Beschwert sich über fehlende Verlässlichkeit von Arbeitsabläufen und Organigrammen, bemängelt fachliche Qualifikation der vorgesetzten Person, welche zu hoher Fluktuation führe, Vorwurf der Günstlingswirtschaft

Leide unter schlechtem Arbeitsklima seit vorgesetzte Person gewechselt hat, fürchtet Stellenverlust, fühle sich diskriminiert aufgrund ihres Alters

Kündigung innerhalb Probezeit, offene Fragen und Zweifel an der Rechtmässigkeit der Kündigung, wünscht Unterstützung

Beschwert sich über diverse Missstände betreffend Personalrekrutierung und Führung in seinem Amt, Frage nach Interventionsmöglichkeiten

Bemängelt undurchsichtige und ungerechte Lohneinstufung, Frage nach Rechtmässigkeit

Leidet unter belastender Arbeitssituation bei erfolgter Pensumkürzung, Vorwurf des Mobbing, wünscht Vermittlung

Bei langjährigem Arbeitsverhältnis Kündigung nach 6 Monaten Long Covid, Frage nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens

Justiz

Beschwert sich über die Formulierung in einem Schreiben der Staatsanwaltschaft, sehe sich vorverurteilt, verstehe Schweizer Rechtssystem nicht, fühle sich aufgrund Nationalität diskriminiert

Beschwert sich über ungebührlich lange Verfahrensdauer beim Verwaltungsgericht, Vorwurf der Befangenheit des Richters, Frage nach Rechtmässigkeit

Beschwert sich über die Dauer des jahrelangen Scheidungsverfahrens, habe das Gefühl, der Richter verzögere alles absichtlich

Bemängelt Vorgehen des Friedensrichters sowie das nachfolgende Verfahren vor Kantonsgericht, zweifelt an der Unabhängigkeit der Justiz

Vorwurf der Befangenheit des Richters und der vorsätzlichen Verfahrensverzögerung

Nicht einverstanden mit Existenzminimberechnung im Zusammenhang mit Rückzahlung von Kosten aus früherem Verfahren

Zuger Polizei

Fühle sich von der Polizei seit längerem überwacht und schikaniert, Vorwurf der rechtsungleichen Behandlung, bittet um Intervention

Vorwurf des Racial Profiling von zivilen Polizisten, wünscht Vermittlungsgespräch mit den Polizisten

Versteht nicht, weshalb sie als Auskunftsperson vor der Polizei aussagen muss, fühlt sich diskriminiert, bittet um Abklärung

Beschwert sich über Polizeieinsatz bei Nachbarstreitigkeit, fühlt sich ungleich behandelt und diskriminiert, bittet um Vermittlung

Hat Busse auf SBB Areal von Zuger Polizei erhalten, erkundigt sich nach Rechtmässigkeit dieses Vorgehens und stellt Zuständigkeit in Frage

Vermutet unrechtmässige polizeiliche Überwachung, bittet um Abklärung

Beschwert sich über Parkbusse, die er aufgrund eines offensichtlichen Tippfehlers erhalten habe, macht kundenunfreundlichen Umgang geltend

Vermutet telefonische Überwachung durch Polizei, Frage nach möglichem Vorgehen

Macht unverhältnismässigen Gewalteinsatz bei einer Polizeikontrolle geltend

Macht Aktenverlust bei der Polizei geltend und beschwert sich über unfreundliches Verhalten

