



Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025

Bericht und Antrag der erweiterten Justizprüfungskommission
vom 3. Juni 2026

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

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 2025 wurde den Mitgliedern der erw. JPK im März 2026 zugestellt und ist auf der Webseite der Ombudsstelle abrufbar.

II. Vorgehen

Am 17. April 2026 hat eine Delegation der erw. JPK, bestehend aus den Kommissionsmitgliedern KR Joëlle Gautier (JG) und KR Alois Gössi (AG) 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 3. Juni 2026 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 Stellenprozente seien aktuell adäquat, wobei sich bei der personellen Situation nichts geändert habe. Die Ombudsfrau erwähnte in diesem Zusammenhang – wie bereits in den Vorjahren – die administrative Mitarbeiterin der Ombudsstelle. Sie sei seit mehr als 20 Jahren und in einem Pensum von aktuell 45% für die Ombudsfrau tätig und könne teilweise Anfragen selbständig bearbeiten. Sie stelle eine grosse Stütze für die Ombudsfrau dar. Herr Markus Vanza der Stellvertreter sei nicht mehr für die Wahlen für die Amtsperiode 2027 – 2030 angetreten infolge frühzeitigen Altersrücktritts. Herrn Vanza sei an dieser Stelle ein grosser Dank auszusprechen, indem er über die letzten Jahre die Ombudsstelle tatkräftig unterstützt hat. Eine Anschlusslösung für die Stellvertretung wurde im Rahmen der Wahlen am 21. Mai 2026 im Kantonsrat gewählt. Das Arbeitsklima sei sehr gut und die Zusammenarbeit im kleinen Team funktioniere reibungslos.

Im Berichtsjahr wurde im Tätigkeitsbericht festgehalten, dass die Ombudsstelle vermehrt mit fordernden und anonymen Beschwerden (verbunden mit der Erwartung einer rechtlichen Einschätzung) konfrontiert ist. Gemäss der Ombudsfrau sei es ein Problem, dass die anonymen Beschwerden zunehmen. Sie habe den Eindruck, dass man mit KI/AI mehr Beschwerdeschriften generiere. Auf anonyme Beschwerden könne sie jedoch nicht eingehen und das teile sie diesen Personen jeweils auch mit. Sie höre aber auch oft von den Amtsstellen im Kanton Zug, dass die Hemmschwelle mit Mails tiefer sei: Man schreibe mehr und sei in der Tendenz schärfer im Ton oder unhöflicher. Im schriftlichen Verkehr sei man anders, als wenn man Leute an den Tisch hole. Sie gebe diesen Rat auch an die Behörden weiter, dass man ein persönliches Gespräch suchen soll. Im Vieraugengespräch seien die Leute oftmals höflicher als erwartet. Der Schriftverkehr senke die Hemmschwelle des Anstands. Oft versuche sie dann bei den Personen auch herauszufinden, was der Grund für diese verschärfte Mails sei.

Dem Bericht 2025 der Ombudsstelle konnte weiter entnommen werden, dass die Zuger Polizei mittlerweile einen eigenen Beschwerdedienst habe. Bei der Ombudsstelle seien die Beschwerden gegen die Zuger Polizei deutlich zurückgegangen, ob dies aber kausal ist mit der Einführung des internen Beschwerdedienstes bei der Polizei sei, konnte die Ombudsfrau nicht bestätigen. Sie werde jedoch in Zukunft den Austausch suchen, um zu klären, wie der Rückgang der Beschwerden bei ihr und der Schaffung des internen Beschwerdedienstes bei der Polizei zusammenhängen würden.

Auch im Berichtsjahr 2025 war die Wohnungsnot wiederum ein grosses Thema. Anlässlich der letztjährigen Visitation wurden zwei konkrete Fälle vorgestellt, in denen es sich um die Wohnform von Camping handelte. Die Ombudsfrau informierte, dass ein Regierungsratsentscheid in der Berichtsperiode 2025 ergangen sei, der festhalte, dass Personen, welche sich auf einem Campingplatz mit der Absicht dauernden Verbleibens aufhalten, sich auch anmelden dürfen. Der Gemeinde Oberägeri wurde im Entscheid auferlegt, dass sie die gesetzliche Grundlage schaffen müsse, dass sich die Personen, die längerfristig auf dem Campingplatz wohnen, auch in Oberägeri Wohnsitz begründen können. Die Wohnungsnot sei bei allen Ombudsstellen in der Schweiz immer ein zentrales Thema. In Zug sei man besonders konfrontiert. Die Lage sei sehr prekär. Es komme oft vor bei Kündigungen, dass keine Anschlusslösung bestehe. Die Sozialdienste haben keine Notwohnungen, da würden teilweise Personen bis zu einem Jahr in ein Hotel einquartiert.

Der Fallanteil der kantonalen Behörden lag im Berichtsjahr bei 35.5% (2024: 39.5%), bei den Gemeinden bei 19.5% (2024: 20%) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 12.4% (2024: 13.9%). Die restlichen Prozente verteilen sich auf die internen Fälle beim Kanton, den Gemeinden und den Trägern öffentlicher Aufgaben.

Insgesamt waren es im Berichtsjahr 169 Beschwerdefälle und davon waren insgesamt 36 verwaltungsinterne Konflikte (2024: 34), das macht also 21.3% der gesamten Beschwerdefälle aus. Hierbei berichtete die Ombudsfrau darüber, dass sie bei den verwaltungsinternen Fällen oftmals nur die Seite der betroffenen Personen kenne, da die betroffenen Personen kein Gespräch der Ombudsfrau mit dem direkten Vorgesetzten wünschen. Die Gründe dafür sei mehrheitlich die Angst vor Konsequenzen bei einer Intervention durch die Ombudsstelle. Die personalinternen Beschwerden würden sämtliche Direktionen betreffen, es gäbe keine Kumulierung bei einzelnen Direktionen. Die Ombudsfrau betonte in diesem Zusammenhang klar, dass die Verwaltung in Zug im Grundsatz sehr gut funktioniere und sie die Wege als direkt und sehr transparent wahrnehme.

Der Jahresbericht führt unter Anderem aus, dass eine zunehmende Verhärtung der Gesprächskultur bei personalinternen Beschwerden festgestellt worden sei. Die Ombudsstelle könne aber zu deeskalierenden und tragfähigen Lösungen beitragen. Teilweise seien die „internen Zusammenschlüsse“ und bestehenden Konfliktmuster durch die Ombudsstelle nachhaltig entschärft worden. Bei Kündigungsandrohungen sei es häufig so, dass die betreffenden Mitarbeitenden von sich aus dann auch gehen wollen. Zum Teil habe die Ombudsstelle unterstützend mitgeholfen eine Austrittsvereinbarung auszuarbeiten, um einen Rechtsweg zu verhindern. Anlässlich eines gemeinsamen runden Tisches sei beispielsweise in einem Fall auch eine Kündigung verhindert worden. In diesem Fall habe die Ombudsfrau festgestellt, dass Missverständnisse in der Kommunikation vorlagen. Das hänge immer auch mit der Führungsqualität der vorgesetzten Personen zusammen.

Im Berichtsjahr gab es keinen Fall des Whistleblowings. Es sei aber zu verschiedenen Beschwerdefällen gekommen, die als Whistleblowing-Fall deponiert wurden, schlussendlich aber nicht in einem Whistleblowing-Fall mündeten.

Im Berichtsjahr gab es keine verwaltungsinternen Fälle wegen sexueller Belästigung.

Wie in den Vorjahren, konnten 100% der Fälle mittels Beratung erledigt werden, dabei wurden 108 Fälle (64.3%) mittels Beratung und 60 Fälle (35.7%) nach der Beratung mit der Verwaltung abgeschlossen. 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.

Insgesamt berichtete die Ombudsfrau, dass die institutionelle Zusammenarbeit grundsätzlich gut funktioniere. In der Regel erlebe die Ombudsfrau einen konstruktiven Austausch und Offenheit von Seiten der involvierten Amtsstellen. Andere Kantone würden vielmehr um ihre Akzeptanz kämpfen als sie im Kanton Zug. Man habe sicher keine Freude, wenn die Ombudsfrau komme, aber man akzeptiere es. Das werde wahrscheinlich naturgemäss immer so bleiben.

Weder die Ombudsfrau noch ihre Angestellten hatten im Berichtsjahr mit konkreten Drohungen gegen ihre Person zu tun. Hierbei erwähnte die Ombudsfrau, dass es aber im Alltag der Ombudsstelle dazu gehöre zum Teil sehr belastende und unangenehme Situationen zu erleben.

Zusammenfassend kann einmal mehr festgehalten werden, dass die Ombudsstelle einen sehr wertvollen Beitrag zur Konfliktbearbeitung und Lösungsfindung zwischen Bevölkerung und Verwaltung leistet. Insbesondere entfalten die Empfehlungen der Ombudsfrau eine breite Wirkung und Akzeptanz in der Verwaltung.

Alle Beteiligten können sich sehr glücklich schätzen, über eine Ombudsstelle zu verfügen, die kompetent, empathisch und engagiert geführt wird.

IV. Antrag

Die Justizprüfungskommission beantragt dem Kantonsrat einstimmig mit 12 zu 0 Stimmen,

- den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle 2025 zur Kenntnis zu nehmen;
- der Ombudsfrau sowie allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle den besten Dank für die geleistete Arbeit auszusprechen.

Zug, 3. Juni 2026

Mit vorzüglicher Hochachtung

Im Namen der erweiterten Justizprüfungskommission

Der Präsident: Thomas Werner