

**Bericht 2018**

**OMBUDSSTELLE KANTON ZUG**

## **Bericht 2018 zuhanden 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 das achte Geschäftsjahr zukommen.

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im Dezember 2018

Einführung	<b>5</b>
Einige konkrete Fallbeispiele	<b>12</b>
Statistik	<b>20</b>
Kurzbeschreibung Fälle 2018	<b>27</b>

## EINFÜHRUNG

### **Geschätzte Mitglieder des Kantonsrats, Mitglieder des Regierungsrats, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung und Bevölkerung des Kantons Zug**

Mit diesem achten und letzten Bericht als Ombudsfrau des Kantons Zug verabschiede ich mich bei Ihnen. Ich beginne den Bericht mit einem Zitat aus einer Rede der europäischen Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly zum Rollenverständnis:

*«Die Konferenz erinnerte an die Befugnisse eines Bürgerbeauftragten. Wir arbeiten mit unterschiedlichen Mandaten, unterschiedlichen kulturellen Erwartungen an die Arbeit, unterschiedlichen politischen Gegebenheiten und unseren eigenen einzigartigen Persönlichkeiten, die sich auf die Art und Weise auswirken, wie wir unsere Arbeit tun und unsere Rolle sehen. Aber die Menschen, die sich an einen Bürgerbeauftragten wenden, verbringen nicht allzu viel Zeit damit, diese Unterschiede zu berücksichtigen, sie sehen uns als jemanden, der ihnen einfach nur helfen soll, und das ist die Verpflichtung, die uns alle verbindet.»<sup>1</sup>*

Dieses Zitat umschreibt sehr eindrücklich, wie ich meine Aufgabe verstand und verstehe. Deshalb gebührt mein Dank als erstes den Ratsuchenden für das grosse Vertrauen, das sie mir geschenkt haben. Es ist nicht immer

#### **Ombudsstelle Kanton Zug**

Alpenstrasse 14, 6300 Zug  
Tel. 041 711 71 45

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

<sup>1</sup> Netzwerk im Fokus 2018, Geleitwort in der Publikation der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten

einfach, sich in kurzer Zeit einer fremden Person gegenüber zu öffnen, das Problem mit all seinen Facetten zu schildern und insbesondere auch den eigenen Anteil am Konflikt zu reflektieren. Dies galt vor allem bei den internen Fällen von Mitarbeitenden der Behörden, aber auch ganz generell für alle anderen Arten von Konflikten, die uns unterbreitet wurden. Bemerkenswert war auch die Bereitschaft der Ratsuchenden zu akzeptieren, dass ich nicht in jedem Fall helfen konnte. Ich musste öfters bei meiner Beurteilung auch feststellen, dass die Behörden alles richtig gemacht, dass sie rechtmässig und angemessen gehandelt haben. Diese Beurteilung anzunehmen war sicher nicht immer einfach, zumal grosse Hoffnung in unsere Dienstleistung gesetzt wird.

Ich bedanke mich bei den Mitgliedern des Kantonsrats, die mir diese anspruchsvolle und herausfordernde Aufgabe anvertraut haben und insbesondere bei den Mitgliedern der Justizprüfungskommission, die meine Tätigkeit in all den Jahren wertschätzend begleitet und mit interessanten Fragen kritisch geprüft haben. Die Diskussionen waren mir immer auch Ansporn, meine Tätigkeit zu reflektieren.

Ich bedanke mich bei den Mitarbeitenden der Behörden des Kantons und seiner Gemeinden sowie den Trägern öffentlicher Aufgaben, die meine Anfragen und Interventionen wohlwollend entgegengenommen und hilfsbereit für möglichst optimale Ergebnisse mit mir zusammengearbeitet haben. Nur mit ihrer Unterstützung ist es gelungen, gründliche Abklärungen für Ratsuchende zu tätigen und bei Konflikten zu vermitteln und angemessene Lösungen zu finden. Ich durfte erfahren, dass meist mit viel Wertschätzung und auch Verständnis den Ratsuchenden und ihrem Anliegen gegenüber gehandelt wurde.

Mein Dank gebührt, wie in all diesen Jahren, vor allem aber auch meiner Mitarbeiterin Edith Seger Niederhauser. Ihre Geduld, ihr Engagement und auch ihr kritisches Hinterfragen und ihr Mitdenken haben dazu beigetragen, dass ich meine Aufgabe mit Freude und Motivation ausüben konnte. Zudem konnte ich mit Unterstützung meiner Supervisorin die Herausforderungen meiner Tätigkeit immer wieder reflektieren. Es ist äusserst wichtig, nicht in Stereotypen zu verfallen. Dabei ist mir die Supervisorin tatkräftig zur Seite gestanden. Auch dank der regelmässigen Intervention mit meinen Kolleginnen und Kollegen der anderen parlamentarischen Ombudsstellen war die Tätigkeit nicht immer die einer Alleinkämpferin. Auch ihnen allen gilt meine tiefe Dankbarkeit.

Ich übergebe die Ombudsstelle Kanton Zug mit Respekt in die Hände von Frau Bernadette Zürcher und gehe mit der Zuversicht, dass die herausfordernde Aufgabe mit viel Engagement und zum Nutzen der Bevölkerung und des Kantons weitergeführt wird.

Natürlich berichte ich Ihnen auch über den Verlauf des Geschäftsjahres 2018 und bediene Sie wie gewohnt mit den statistischen Zahlen über unsere Tätigkeit. Die Fallzahlen im Berichtsjahr sind etwas zurückgegangen. Wir haben das Geschäftsjahr 2018 mit 12 pendenten Dossiers begonnen, 121 neue Beschwerdefälle entgegengenommen sowie insgesamt 131 Dossiers abschliessen können. 2 Pendenzen haben wir auf das Geschäftsjahr 2019 übertragen.

Die Öffnungszeiten der Ombudsstelle Kanton Zug sind unverändert geblieben. An vier Tagen pro Woche waren wir persönlich erreichbar. Per E-Mail und auf unserem Anrufbeantworter können jederzeit Nachrichten hinter-

lassen werden und – wenn immer möglich – bieten wir am gleichen oder mindestens am folgenden Arbeitstag einen Besprechungstermin an. Da unsere Büros jederzeit zugänglich sind, sind Besprechungen auch spontan möglich.

Wir haben den stellvertretenden Ombudsmann Pascal Schuler auch in diesem Jahr zu einem Informationsaustausch und gemeinsamen Jahresessen eingeladen. Ein Einsatz des Stellvertreters war im Geschäftsjahr 2018 wiederum nicht nötig und wurde von den Ratsuchenden nicht erbeten.<sup>2</sup> Wir halten den Stellvertreter das Jahr hindurch über die wichtigen Vorkommnisse im äusseren Geschäftsverlauf informiert. Zudem ist die Organisation der Ombudsstelle Kanton Zug so aufgestellt, dass ein Einsatz jederzeit und ohne grossen Einarbeitungsaufwand möglich ist. Zuhanden des Kantonsrats erlaube ich mir an dieser Stelle den Hinweis, dass die gesetzlichen Grundlagen vorsehen, die Stellvertretung ausschliesslich bei Vorliegen von Ausstandsgründen und/oder bei längerer Abwesenheit der Ombudsperson einzusetzen. Einen umfassenderen Einsatz, wie von einzelnen Mitgliedern des Kantonsrats und der Justizprüfungskommission gewünscht, sieht das Gesetz hingegen nicht vor. Würde eine Teilung des 80%-Pensums auf zwei Personen zum jetzigen Zeitpunkt gewünscht, müsste dafür zuerst die gesetzliche Grundlage geschaffen werden. Bei einem vermehrten Einsatz des Stellvertreters zusätzlich und neben der amtierenden Ombudsperson müssten zudem die finanziellen Mittel dafür bereitgestellt werden.

<sup>2</sup> Gemäss § 13 des Gesetzes über die Ombudsstelle (BGS 156.1) kommt die Stellvertretung zum Einsatz bei längerer Verhinderung oder Abwesenheit der Ombudsperson oder wenn gegen diese ein Ausstandsgrund vorliegt.

Die Ombudsstelle Kanton Zug wird regelmässig von insgesamt drei Kommissionen des Kantonsrats visitiert und kontrolliert. Alle drei Kommissionen prüfen die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und der Budgetvorgaben. Budgetabweichungen sind gegenüber der Staatswirtschaftskommission zu begründen. Deshalb gebe ich an dieser Stelle auch zu bedenken, dass es nicht nachvollziehbar ist, dass einzelne Mitglieder des Kantonsrats den Wunsch äussern, die neue Ombudsperson habe sich an den bisherigen Sparbemühungen der amtierenden Ombudsperson zu orientieren<sup>3</sup>. Gleichzeitig steht die Forderung im Raum, der stellvertretende Ombudsmann sei vermehrt einzusetzen. Ein solcher Einsatz ist im Budget der Ombudsstelle Kanton Zug nicht enthalten. Bei einem Nachtragskredit oder bei einer Überschreitung des Budgets würden alle drei Kommissionen unweigerlich die Frage nach der gesetzlichen Grundlage stellen und prüfen, ob die gesetzlich vorgesehenen Gründe für einen Einsatz des Stellvertreters effektiv gegeben waren.

Auch in diesem Jahr haben zwei Aussprachen mit der Kontaktperson bei der Zuger Polizei stattgefunden. Wir haben festgestellt, dass unser kontinuierlicher Austausch zu einem reibungslosen Ablauf bei der Bearbeitung von Fällen mit der Zuger Polizei geführt hat. Ich bedanke mich an dieser Stelle für diese gute Zusammenarbeit.

Im März und im November wurden die Einführungstage für neue Mitarbeitende des Kantons Zug durchgeführt, an denen auch die Ombudsstelle Kanton Zug und ihre Dienstleistungen kurz vorgestellt werden. Meine Kolleginnen und Kollegen der kantonalen und kommunalen parlamentarischen

<sup>3</sup> Protokoll des Kantonsrats vom 5. Juli 2018, 2504

Ombudsstellen<sup>4</sup> habe ich auch in diesem Jahr zum Austausch von Erfahrungen und der Besprechung von Fragen getroffen. Im April durfte ich die Mitglieder des VPO+ in Zug empfangen. Im Kommissionszimmer des Regierungsgebäudes haben wir uns mit den bisherigen Erfahrungen der Beratungsstelle Kescha und möglichen Synergien mit dieser Stelle auseinandergesetzt. Im Dezember hat uns die Ombudsfrau der Stadt Winterthur zum alljährlichen Treffen mit den ehemaligen Ombudspersonen begrüsst.

Weil dies mein letzter Bericht als Ombudsfrau ist, schliesse ich die Einleitung mit einem Wunsch.

Der Kanton Zug ist einer von nur sechs Kantonen in der Schweiz und der einzige Kanton der Zentralschweiz, der seiner Bevölkerung eine Ombudsstelle anbietet. Er lässt sich und sein Handeln damit hinterfragen und ist bereit, Kritik anzunehmen und positiv umzuwandeln. Für mich ist dies Zeichen eines modernen Staatsverständnisses und Ausdruck des bisherigen Legislaturmottos «mit Zug einen Schritt voraus». Der Staat begegnet seinen Bürgerinnen und Bürgern auf Augenhöhe. Ich wünsche mir, dass der Kanton dies auch mit Stolz verkünden würde. Viele Ratsuchende werden erst von den Behörden auf die Ombudsstelle Kanton Zug aufmerksam gemacht, wenn der Konflikt zu eskalieren droht. Oft müssen wir dann aber leider feststellen, dass sie zu spät kommen, dass bereits rechtskräftige Entscheide bestehen oder gar Urteile ergangen sind. Es bleibt uns dann nur noch, diese Entscheide zu erklären und bei der Akzeptanz zu helfen. Die Ratsuchenden zeigen sich enttäuscht und erklären, sie wären früher gekommen, hätten sie von uns gewusst.

<sup>4</sup> In der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zusammengeschlossen, ombudsman-ch.ch

Deshalb wäre es wünschenswert, wenn die Dienstleistung der Ombudsstelle Kanton Zug, die der Kanton seiner Bevölkerung kostenlos anbietet, einer breiteren Öffentlichkeit bekannt gemacht werden könnte.

## EINIGE KONKRETE FALLBEISPIELE

Meine Tätigkeit hat mir unter anderem deshalb so grosse Freude bereitet, weil ich viele sehr interessante Menschen kennenlernen durfte. Unsere Gesellschaft ist so vielfältig, weil sie aus einem breiten Spektrum von verschiedenen Menschen besteht. Es ist falsch zu meinen, die Ombudsstelle sei nur für die sogenannten «Wutbürger und -bürgerinnen» geschaffen worden oder werde nur von solchen um Hilfe angegangen. Bürgerinnen und Bürger aus allen Bildungsschichten, gut situierte und Sozialhilfe beziehende Menschen und auch Menschen am Rand der Gesellschaft ersuchen die Ombudsstelle um Rat und Hilfe. Es sind Ratsuchende, die einfach nur prüfen wollen, ob das behördliche Handeln richtig ist. Es sind Ratsuchende, denen wir das behördliche Handeln übersetzen und erklären. Es sind Ratsuchende, die nach den weiteren Möglichkeiten des Vorgehens fragen. Und es sind auch ein paar wenige Ratsuchende, die ihre Wut und ihre Frustration loswerden möchten.

Es ist auch nicht immer so, dass die Ratsuchenden mit der Unterstützung der Ombudsstelle zufrieden sind. Wir konnten und können nicht allen helfen oder hilfreiche Unterstützung anbieten. Ab und zu müssen wir auch darauf hinweisen, dass ein Anliegen, eine Meinung oder eine Forderung nicht richtig ist oder rechtlich nicht durchgesetzt werden kann. In diesen Fällen erklären wir auch den Unterschied zwischen Recht und dem subjektiven Empfinden von Gerechtigkeit. Es kann vorkommen, dass die Enttäuschung oder Wut über «den Staat» auch auf die Ombudsstelle Kanton Zug übertragen wird. Das können wir gut verstehen, können die Enttäuschung oder Wut darüber aber nicht immer auffangen oder verhindern.

Eine unserer Aufgaben ist auch, Behörden vor unrechtmässigen Ansprüchen zu schützen. Auch diese Anforderung ist nicht immer leicht und kann nicht immer erfüllt werden. Wir können die Menschen nicht ändern, wir können ihnen manchmal nur den Weg weisen oder eine Stütze anbieten und müssen ab und zu auch einsehen, dass wir nicht helfen können.

Aus meinem letzten Geschäftsjahr berichte ich über einige Fälle, die aufzeigen, wie breit das Spektrum sein kann.

### Wir verstehen es nicht

Das Ehepaar Mercedes kommt an die Ombudsstelle, weil es von der Familienausgleichskasse eine Verfügung erhalten hat, mit welcher Familienzulagen zurückgefordert werden. Dies geschieht mit der Begründung, das Einkommen habe die erforderliche Höhe für den Bezug von Familienzulagen nicht erreicht. Die Eheleute Mercedes haben sofort und innert Frist per E-Mail eine Einsprache eingereicht und auf die Steuererklärung verwiesen, die etwas anderes ausweist. Trotz dieser Einsprache haben sie dann aber einige Zeit später eine Mahnung der Familienausgleichskasse für die Rückforderung erhalten. Sie sind in grosser Aufregung, denn die Forderung von über CHF 9'000.- übersteigt die finanziellen Möglichkeiten der Familie bei weitem. Frau Mercedes ist selbständig erwerbend und betreibt von zuhause aus einen kleinen Onlinehandel. Sie ist diejenige, die sich zum Bezug von Familienzulagen angemeldet hat. Herr Mercedes arbeitet im Kanton Zürich und bezieht Lohn. Das Ehepaar hat sechs Kinder. Sie haben beide einen akademischen Hintergrund und leben seit einigen Jahren in der Schweiz. Sie möchten nichts falsch machen und bemühen sich um absolute Korrektheit im Umgang mit Behörden, Schule und dem Umfeld. Sie sind völlig verunsichert und haben

schlaflose Nächte, weil sie das Vorgehen der Familienausgleichskasse nicht verstehen und befürchten, nun in den Ruin getrieben zu werden.

Nach Einsicht in die Unterlagen, die das Ehepaar Mercedes an die Besprechung mitgenommen hat, reicht die Ombudsfrau eine Anfrage bei der Ausgleichskasse ein. Sie erkundigt sich nach den Grundlagen für den Entscheid der Rückforderung. Weiter erkundigt sie sich nach dem Grund für die Mahnung, obwohl nach ihrem Kenntnisstand noch eine Einsprache pendent sei. Schliesslich erfährt die Ombudsfrau nach mehrmaligem Anmahnen, dass zwischenzeitlich eine Nachtragsverfügung ergangen sei. Das Steueramt habe die Angaben des Ehepaars Mercedes gegenüber der Familienausgleichskasse bestätigt, weshalb die Zulagen nun doch zu Recht ausbezahlt worden seien.

Die Ombudsfrau bedankt sich für diese Auskunft, weist aber gleichzeitig darauf hin, dass die Umtriebe durch einen einfachen Mahnstopp hätten verhindert werden können. Die ganze Aufregung und die Ängste des Ehepaars Mercedes hätten so vermieden werden können. Wie bereits in früheren Berichten erwähnt, können bei der Massenverwaltung, wie sie von der Ausgleichskasse getätigt wird, durchaus auch mal Fehlentscheide erfolgen. Mit der Einsprache bitten die Betroffenen dann die Behörde, noch einmal genau hinzuschauen. Es sollte deshalb nach Meinung der Ombudsfrau im Zeitalter der Digitalisierung durchaus möglich sein, nach Eingang einer Einsprache gegen eine Rückforderung einen Mahnstopp anzubringen.

Dass in diesem Fall allenfalls auch formell nicht ganz korrekt vorgegangen wurde, lässt die Ombudsfrau bei ihrer Beurteilung ausser Acht, da das Ergebnis für die Familie Mercedes befriedigend ist und sie die Sache auf sich beruhen lassen möchte. Die Ombudsfrau hat denn auch keine Akteneinsicht

verlangt und nicht überprüft, ob die Rückforderungsverfügung formell aufgehoben worden ist und ob das Einspracheverfahren formell richtig abgeschlossen wurde.

Das bestens ausgebildete Ehepaar Mercedes hat die Ombudsstelle Kanton Zug aufgesucht, weil es das Handeln der Familienausgleichskasse nicht verstanden hat und auf keinen Fall etwas falsch machen wollte.

### **Wie können wir ihn stoppen?**

Der Sozialdienst einer Gemeinde meldet sich bei der Ombudsstelle und bittet um Beratung für das weitere Vorgehen mit einem renitenten und beratungsresistenten Leistungsbezüger. Dieser Leistungsbezüger lege sich mit allen Behörden an, habe unzählige Klagen und Rechtsstreitigkeiten mit verschiedenen Behörden am Laufen und sei auch ihnen gegenüber sehr direkt und fordernd. Er beziehe seit zwei Jahren Leistungen und arbeite zwischendurch immer mal wieder für einen oder zwei Monate. Er könne sich aber nicht lange an einer Arbeitsstelle halten.

Der Sozialdienst frage sich, ob in diesem Fall auch andere Behörden angegangen werden könnten. Der Leistungsbezüger habe ein Auto auf Kosten des Sozialamtes einlösen wollen, was ihnen vom Strassenverkehrsamt mitgeteilt worden sei. Nun werfe der Bezüger dem Strassenverkehrsamt Datenschutz- und Amtsgeheimnisverletzungen vor. Das Sozialamt würde gerne Kontakt aufnehmen mit dem Amt für Migration, da der Leistungsbezüger eine Bewilligung B besitze, die Voraussetzungen dazu aber allenfalls nicht mehr erfülle. Der Sozialdienst wolle sich aber nicht dem gleichen Vorwurf der Amtsgeheimnisverletzung aussetzen. Der Name des Leistungsbezügers wird bei dieser Anfrage denn auch nicht genannt.

Der Sozialdienst erwähnt weitere Beispiele des renitenten Verhaltens und bittet die Ombudsfrau um Rat, wie mit solchen Personen grundsätzlich kommuniziert werden solle. Die Ombudsfrau weist darauf hin, dass auch renitente und fordernde Bürger und Bürgerinnen das Recht haben, alle Möglichkeiten unseres Rechtsstaates zu nutzen. Es sei aber völlig klar, dass diese Personen auf keinen Fall anders zu behandeln seien, als korrekte, anständige Leistungsbezüger. Für staatliches Handeln brauche es immer eine gesetzliche Grundlage und es seien immer die Prinzipien der Gleichbehandlung und der Verhältnismässigkeit zu beachten. Dies biete der Behörde aber auch Sicherheit, denn so setze sie sich nie dem Vorwurf der Willkür aus. Die Ombudsfrau rät dazu, das Verfahren bei allen zur Diskussion stehenden Fragen formell korrekt durchzuführen, auch wenn es aufwendig sei. Es seien Fristen zu setzen und vor Auflagen sei das rechtliche Gehör zu gewähren und es seien Massnahmen anzudrohen. Dann sei korrekt zu verfügen, so dass der Bezüger diese Verfügungen anfechten könne. Wenn er in mündlichen Gesprächen ausfällig werde, solle mit ihm nur noch zu zweit gesprochen werden und alle Gespräche seien kurz zu protokollieren und von ihm gegenzeichnen zu lassen. Alle Themen seien so nur noch einmal in aller Klarheit und formell richtig zu bearbeiten und künftig könne immer auf die bisherige Korrespondenz verwiesen werden. Es werden noch die rechtlichen Grundlagen für einige ganz konkrete Probleme mit diesem Leistungsbezüger besprochen. Diese Beratung hat telefonisch stattgefunden und ohne genaue Kenntnis des konkreten Falls.

Es ging in dieser Angelegenheit darum, eine kommunale Behörde im Umgang mit einem schwierigen Bürger zu beraten, um weitere Eskalationen zu verhindern.

### **Die halten sich nicht an Vorschriften und Gesetze**

Es gibt Ratsuchende, welche die Dienstleistungen der Ombudsstelle in regelmässigen Abständen in Anspruch nehmen. Es handelt sich meist um Personen, die am Rand unserer Gesellschaft leben und sehr isoliert und einsam sind. Diese Menschen haben teilweise psychische Krankheiten oder haben den familiären und finanziellen Halt verloren. Sie sind im Umgang mit Mitmenschen und Behörden nicht mehr sehr erfahren und verhalten sich teilweise auffällig oder gar grenzwertig. Allenfalls können sie auch krankheitsbedingt nicht mehr angemessen kommunizieren oder sind faktisch Analphabeten. Gemeinsam sind ihnen das tiefe Misstrauen gegenüber dem Staat und das Gefühl, ungerecht behandelt zu werden. Es lohnt sich, diesen Menschen zuzuhören und ihre Anliegen ernst zu nehmen. Wir stellen sehr oft fest, dass sie ein tief ausgeprägtes Gespür haben für Recht und Unrecht und in ihren Beschwerden immer ein Quäntchen Wahrheit liegt, wie der nächste Fall zeigt.

Frau Muster ist krank, lebt aber selbständig. Sie bezieht eine Invalidenrente der IV und Ergänzungsleistungen. Im schriftlichen Ausdruck ist sie sehr eingeschränkt, ihre Textnachrichten oder E-Mails müssen mehrmals laut gelesen werden, um sie zu verstehen. Im mündlichen Ausdruck ist Frau Muster aber völlig normal. Hier liegt ihre Einschränkung in der Tatsache, dass sie ihre Emotionen nicht kontrollieren kann. Sie wird sehr ausfällig, laut und beleidigend, wenn sie das Gefühl hat, sie werde nicht verstanden. Da Frau Muster aufgrund dieser Schwierigkeiten in der Kommunikation öfters bei Behörden aneckt, leistet die Ombudsfrau jeweils Übersetzungsdienste oder nimmt Abklärungen vor. Immer wieder zeigt sich dabei, dass Frau Muster durchaus berechnete Anliegen hat, die sie aber nicht richtig zu kommunizieren oder durchzusetzen weiss. Im hier

beschriebenen Fall meldet sie mir, es sei eine Wohnung im Industriequartier ausgeschrieben und sie wolle von der Gemeinde wissen, ob das zulässig sei und ob sie sich anmelden könne, wenn sie diese Wohnung miete. Sie erhalte keine Auskunft, werde abgewiesen und habe eine Kontaktsperre erhalten.

Ich nehme mit der Gemeinde Kontakt auf und erfahre, dass der Gemeindegemeinschafter effektiv aufgrund diverser Vorkommnisse im persönlichen und telefonischen Kontakt Frau Muster angewiesen hat, nur noch schriftlich mit der Gemeinde zu verkehren. Er teilt mir auch mit, dass er künftig nicht mehr auf Eingaben der Ombudsstelle reagieren werde, da Frau Muster nicht auf diesem Umweg zu den Informationen gelangen könne, die ihr seiner Meinung nach nicht zustehen. Nachdem ich dem Gemeindegemeinschafter erklärt habe, dass Frau Muster krank ist und ihre Art der Kommunikation nicht kontrollieren kann und dass es unverhältnismässig sei, in diesem Fall eine Kontaktsperre auszusprechen, zumal sie sich kaum schriftlich ausdrücken kann, ist er bereit, mir die notwendigen Informationen zu beschaffen. Ich weise ihn gleichzeitig ausdrücklich darauf hin, dass gemäss Ombudsgesetz die Gemeinden eine Mitwirkungspflicht trifft und er sich den Anfragen der Ombudsstelle nicht widersetzen kann. Trotzdem muss ich die Gemeinde noch mehrmals anmahnen und setze mich schliesslich mit dem Präsidenten des Gemeinderates in Verbindung, um der Sache den nötigen Nachdruck zu verleihen. Er bestätigt mir schliesslich telefonisch, dass effektiv etwas nicht stimmen könne. Die Wohnung befinde sich im Industriequartier mit einer Lärmempfindlichkeitsstufe IV und er müsse jetzt zuerst abklären, wie es zum Ausbau von Wohnungen in diesem Gebäude gekommen sei. Er habe den Eigentümer angeschrieben und eine Frist gesetzt.

Ich erhalte schliesslich vom Gemeindegemeinschafter eine Mitteilung, wonach ich in dieser Untersuchung nur als Anzeigeeinstatterin gelte und er mich lediglich über den Ausgang informieren werde. Auch das korrigiere ich umgehend und erkläre ihm, dass ich aufgrund des Gesetzes uneingeschränkte Akteinsicht hätte und dass ich umfassend informiert werden müsse. Es handle sich um eine Beschwerde einer ratsuchenden Person, die bei der Ombudsstelle Kanton Zug eingereicht worden sei.

Dieses Hin und Her zwischen Gemeinde und Ombudsstelle dauert nun schon drei Monate und das Verfahren ist immer noch pendent. Bei allem Verständnis für den schwierigen Kontakt zwischen Frau Muster und der Gemeinde ist die Eskalation vor allem dadurch entstanden, dass die Gemeinde Frau Muster in ihrem Anliegen nicht ernst genommen hat. Von früheren Fällen her, bei denen die Ombudsstelle auch schon involviert war, müsste die Gemeinde eigentlich mittlerweile verstanden haben, dass Abschieben und Verweigern zu einer Eskalation führen und dass es schliesslich zu einem Beschwerdeverfahren vor der Ombudsstelle kommen kann. Hätte die Bauabteilung sich Zeit genommen, Frau Muster angehört und ihr erklärt, dass Abklärungen gemacht werden und sie Bescheid erhalten werde, wäre die ganze Geschichte längst erledigt.

## STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Beschwerdefällen.

Bei **Anfragen** erledigt sich die Beratung mit einem Telefongespräch oder einem E-Mail-Kontakt mit der ratsuchenden Person. Es finden keine Besprechungen, kein Aktenstudium und keine Abklärungen bei den Behörden statt. Wir erfassen diese einmaligen Kontakte als Anfragen von Privatpersonen oder Anfragen von Verwaltungen und archivieren unsere Notizen zum einmaligen Vorgang.

Bei **Beschwerdefällen** finden persönliche Besprechungen statt. Wir studieren allenfalls auch Unterlagen oder nehmen Einsicht in die Akten der Verwaltung. Es können auch Abklärungen bei der Behörde oder bei Dritten getätigt oder ein Vermittlungsgespräch durchgeführt werden. Wir eröffnen einen Beschwerdefall und legen ein Dossier an. Beschwerdefälle, insbesondere wenn wir mit der Behörde Kontakt hatten, beenden wir mit einem Abschlussbericht, der beiden Parteien zugestellt wird. Ein solcher Bericht kann auch in Form eines etwas ausführlicheren Schreibens erstellt werden.

Im Berichtsjahr haben wir mit 12 pendenten Beschwerdefällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 121 (135)<sup>5</sup> neue Beschwerdefälle eingegangen. Davon konnten wir 131 erledigen. 2 pendente Beschwerdefälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen. Zusätzlich haben wir 121 (172)

<sup>5</sup> Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr.

Anfragen beantwortet, welche per Telefon oder E-Mail an uns herangetragen wurden.

In 35.5 % (39.3) der Beschwerdefälle wurden wir von Frauen, in 55.4 % (48.9) von Männern angefragt. Die übrigen Beschwerdefälle verteilen sich auf 4.1 % (3.7) Paare und Familien, 2.5 % (3) juristische Personen/Gruppen, 2.5 % (5.1) Verwaltung und 0.0 % (0.0) Träger öffentlicher Aufgaben.

Erneut ist die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen mit 46.4 % (25.2) der Beschwerdefälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist etwas gestiegen und liegt bei 16.4 % (14.3). 27 (24) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 32.0 % (35.0) und derjenige der Gemeinden bei 31.2 % (26.5) der Beschwerdefälle. In 0.8 % (1.4) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 3.2 % (8.6) Träger öffentlicher Aufgaben. Bei 32 % (26.4) der Beschwerdefälle handelte es sich um verwaltungsinterne Konflikte.

Diese Zahlen geben eine Übersicht über die Beteiligten an einem Konflikt, sagen aber nichts aus über das Ausmass der notwendigen Bemühungen. Wir erfassen statistisch die persönlichen Kontakte, jedoch nicht die umfangreiche Korrespondenz oder den Aufwand für die Akteneinsicht. Es haben 114 (128) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 6 (11) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 2 (3) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 42 (65) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 90 (116) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 16 (6) Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 93 (87) der

erfassten Beschwerdefälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 38 (40) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Auch die Anzahl der Anfragen ist im Vergleich zum Vorjahr etwas gesunken. Es haben 121 (153) Privatpersonen und 8 (19) Behörden um Rat angefragt.

### Statistik in Tabellen

Wie jedes Jahr erlaube ich mir an dieser Stelle den ausdrücklichen Hinweis, dass die Zahlen der Statistik mit Vorsicht zu interpretieren sind. Die Verteilung auf die einzelnen Direktionen, Gemeinden und Verwaltungsstellen ist abhängig von der Intensität des Kontakts dieser Stellen zur Bevölkerung. Es lassen sich aus der Anzahl der Beschwerdefälle keine Rückschlüsse ziehen auf die Qualität der Arbeit der entsprechenden Behörde oder Direktion.

Am häufigsten sind wie bisher Beschwerdefälle, die in den Zuständigkeitsbereich der Sicherheitsdirektion, der Volkswirtschaftsdirektion und der Direktion des Innern fallen. Dies ergibt sich aus der Tatsache, dass bei diesen Direktionen, die Polizei und das Strassenverkehrsamt, die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse und die Invalidenversicherung und die KESB angegliedert sind. Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Beschwerdefälle aus den Bereichen Sozialhilfe, Bausachen sowie Schule.

Aus der Anzahl der Beschwerdefälle lassen sich auch keine Rückschlüsse auf die Komplexität des Falls oder die Dauer der Fallbehandlung ziehen. Häufig können wir die Beschwerdefälle innert kurzer Zeit erledigen, nicht zuletzt auch dank der speditiven Zusammenarbeit mit den Behörden. Einzelne Dossiers beschäftigen uns aber auch einmal über eine längere Zeit.

Statistik	2018		2017		2016		2015	
<b>Fälle</b>								
Total der eingegangenen Fälle	<b>121</b>		<b>135</b>		<b>141</b>		<b>127</b>	
Pendenzen aus dem Vorjahr erledigt	12		4		10		6	
pendent (per 31.12.)	131		127		147		123	
	2		12		4		10	
<b>Personen</b>								
Frauen	43	35.5%	53	39.3%	52	36.9%	57	44.9%
Männer	67	55.4%	66	48.9%	79	56.1%	57	44.9%
Paare/Familien	5	4.1%	5	3.7%	5	3.5%	3	2.4%
juristische Personen/Gruppe	3	2.5%	4	3.0%	3	2.1%	5	3.9%
Verwaltung	3	2.5%	7	5.1%	2	1.4%	5	3.9%
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>121</b>	<b>100.0%</b>	<b>135</b>	<b>100.0%</b>	<b>141</b>	<b>100.0%</b>	<b>127</b>	<b>100.0%</b>
<b>Alter</b>								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	2	1.8%	2	1.7%	5	3.8%	2	1.8%
25-34	12	10.9%	16	13.4%	9	6.9%	16	14.0%
35-44	13	11.8%	24	20.2%	24	18.3%	14	12.3%
45-54	51	46.4%	30	25.2%	44	33.6%	42	36.8%
55-64	23	20.9%	27	22.7%	33	25.2%	28	24.6%
65 und darüber	9	8.2%	20	16.8%	16	12.2%	12	10.5%
	<b>*110</b>	<b>100.0%</b>	<b>119</b>	<b>100.0%</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>	<b>114</b>	<b>100.0%</b>
<b>Nationalität</b>								
Schweizerinnen/Schweizer	92	83.6%	102	85.7%	107	81.7%	95	83.3%
Ausländerinnen/Ausländer	18	16.4%	17	14.3%	24	18.3%	19	16.7%
	<b>**110</b>	<b>100.0%</b>	<b>119</b>	<b>100.0%</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>	<b>114</b>	<b>100.0%</b>
<b>Wohnort/Sitz</b>								
innerhalb Kanton Zug	94		111		106		107	
ausserhalb Kanton Zug	27		24		35		20	
	<b>121</b>		<b>135</b>		<b>141</b>		<b>127</b>	

\* Alter wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

\*\* Nationalität wird nur bei Einzelpersonen erfasst.

Statistik	2018		2017		2016		2015	
<b>Beteiligte/Konfliktart</b>								
Konflikte mit kantonalen Stellen	40	32.0%	49	35.0%	53	36.1%	53	39.3%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	1	0.8%	2	1.4%	1	0.7%	2	1.5%
Konflikte mit Gemeinden	39	31.2%	40	28.6%	39	26.5%	34	25.2%
Verwaltungsinterne Konflikte	30	24.0%	33	23.6%	29	19.7%	28	20.7%
Unzuständigkeit	1	0.8%	0	0.0%	6	4.1%	3	2.2%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	4	3.2%	12	8.6%	9	6.1%	7	5.2%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	10	8.0%	4	2.8%	10	6.8%	8	5.9%
	<b>*125</b>	<b>100.0%</b>	<b>140</b>	<b>100.0%</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>	<b>135</b>	<b>100.0%</b>
<b>Vermittlungstätigkeit</b>								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	114		128		129		135	
Augenscheine vor Ort	0		0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	6		11		11		9	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	2		3		6		14	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	42		65		64		75	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	90		116		111		122	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	16		6		25		6	
<b>Erledigungsart</b>								
mittels Beratung	93	71.0%	87	68.5%	106	72.1%	88	71.5%
nach Beratung mit Verwaltung	38	29.0%	40	31.5%	41	27.9%	35	28.5%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	<b>131</b>	<b>100.0%</b>	<b>127</b>	<b>100.0%</b>	<b>147</b>	<b>100.0%</b>	<b>123</b>	<b>100.0%</b>
<b>Anfragen</b>								
von Privaten	121		153		160		111	
von Verwaltung/Behörde	8		19		16		6	
	<b>129</b>		<b>172</b>		<b>176</b>		<b>117</b>	

\* Vier Fälle mit zwei Konfliktpartnern.

Statistik	2018		2017		2016		2015	
<b>Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden</b>								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	1		2		1		2	
Behörden allgemein	0	0.0%	2	2.1%	0	0.0%	2	2.1%
Direktion des Innern	9	11.1%	13	13.8%	12	12.6%	13	13.6%
Direktion für Bildung und Kultur	0	0.0%	1	1.0%	1	1.1%	1	1.0%
Volkswirtschaftsdirektion	11	13.6%	17	18.1%	17	17.9%	13	13.6%
Baudirektion	0	0.0%	4	4.3%	0	0.0%	5	5.2%
Sicherheitsdirektion	16	19.8%	12	12.8%	16	16.8%	20	20.8%
Gesundheitsdirektion	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Finanzdirektion	2	2.5%	1	1.0%	5	5.3%	5	5.2%
Verwaltungsinterne Fälle	24	29.6%	23	24.5%	18	18.9%	19	19.8%
Träger kant. Aufgaben extern	4	4.9%	12	12.8%	9	9.5%	7	7.3%
Träger kant. Aufgaben intern	10	12.3%	4	4.3%	10	10.5%	8	8.3%
Rechtspflege:								
- Gerichte	5	6.2%	2	2.1%	4	4.2%	0	0.0%
- Strafuntersuchungsbehörden	0	0.0%	3	3.2%	3	3.2%	3	3.1%
<b>Total*</b>	<b>81</b>	<b>100.0%</b>	<b>94</b>	<b>100.0%</b>	<b>95</b>	<b>100.0%</b>	<b>96</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (121) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

Statistik	2018		2017		2016		2015	
<b>Beteiligte Gemeinden</b>								
Fälle mit Beteiligung Kanton	1		2		1		2	
Zug	8	17.4%	5	9.4%	10	19.6%	5	11.4%
Oberägeri	3	6.5%	1	1.9%	1	2.0%	1	2.3%
Unterägeri	3	6.5%	5	9.4%	4	7.8%	5	11.4%
Menzingen	4	8.7%	1	1.9%	4	7.8%	2	4.5%
Baar	4	8.7%	10	18.9%	7	13.7%	9	20.5%
Cham	6	13.1%	4	7.5%	8	15.7%	3	6.8%
Hünenberg	4	8.7%	3	5.8%	0	0.0%	4	9.1%
Steinhausen	3	6.5%	5	9.4%	3	5.9%	3	6.8%
Risch	3	6.5%	4	7.5%	1	2.0%	2	4.5%
Walchwil	0	0.0%	4	7.5%	1	2.0%	0	0.0%
Neuheim	2	4.3%	1	1.9%	1	2.0%	2	4.5%
Verwaltungsinterne Fälle	6	13.1%	10	18.9%	11	21.5%	8	18.2%
<b>Total*</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>	<b>51</b>	<b>100.0%</b>	<b>44</b>	<b>100.0%</b>
<b>nach Abteilung</b>								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	13	32.5%	16	37.2%	15	37.5%	18	50.0%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)**	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	7	17.5%	9	21.0%	5	12.5%	5	13.9%
Schule	9	22.5%	7	16.3%	7	17.5%	4	11.1%
Betreibungssachen	1	2.5%	1	2.3%	1	2.5%	1	2.8%
Erbsachen	1	2.5%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	2	5.0%	1	2.3%	3	7.5%	2	5.6%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%
Diverses	5	12.5%	7	16.3%	4	10.0%	3	8.3%
Bürgergemeinde	2	5.0%	0	0.0%	3	7.5%	3	8.3%
Korporation	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>36</b>	<b>100.0%</b>

\* Differenzen zur Anzahl der Fälle (121) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind.

\*\* Seit 1.1.13 ist die KESB für Kindes- und Erwachsenenschutz zuständig.

## KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2018

### AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Kürzung und Rückforderung von Ergänzungsleistungen nach Änderung beim Einkommen und Herabsetzung der Miete / Fragen zur Berechnung

Diverse Fragen zum Zusammenspiel der verschiedenen Sozialversicherungen / Vorwurf an IV-Stelle, untätig zu sein

Ärger über behauptete falsche Berechnung der Ergänzungsleistungen trotz vollständig eingereichter Unterlagen

Fragen zu Rückforderung von Familienzulagen auf der Grundlage falscher Zahlen / Mahnung trotz pendenter Einsprache

Diverse Fragen zur Berechnung von Ergänzungsleistungen und dem zulässigen Höchstbetrag für Miete

Fragen zu Anspruch auf Familienzulagen für Kinder im Ausland

### Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Probleme mit Kürzung der Taggelder durch Arbeitslosenversicherung / Vorwurf der fehlenden Begründung

Arbeitslos nach einem Unfall / Verdacht, dass RAV und Arbeitslosenkasse nicht die gesetzlichen Leistung erbringen

Zuständigkeit Arbeitslosenkasse, IV und Krankentaggeldversicherung / Fragen zu Vorleistungspflicht und versichertem Verdienst

Unzufrieden mit Verrechnung von Taggeldern mit ausstehender Rückforderung der Arbeitslosenkasse / Fragen zur Rechtmässigkeit

Fragen zu Kürzung des versicherten Verdienstes ohne Begründung

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

Diverse Fragen zu einem neuen Bebauungsplan einer bereits bestehenden Arealüberbauung / Möglichkeiten des Vorgehens

Fragen zu Baugesuchsverfahren / Vorwurf der übertrieben langen Verfahrensdauer

Fragen zur Notwendigkeit eines Dienstbarkeitsvertrages und Entschädigung bei Strom- und Telekommunikationsleitungen durch private Grundstücke

Vorwurf an Gemeinde, Einsprache seit drei Jahren nicht zu behandeln / Offene Abrechnung über Wasseranschlüsse / Ausstehende Protokolle über Bauabnahme

Fragen zu Wohnung in Industriezone / Zulässigkeit einer Anmeldung bei der Gemeinde

Vorwurf an Bauamt und Baupolizei in einem Nachbarschaftsstreit keine Unterstützung zu leisten

Probleme mit Denkmalpflege und Denkmalkommission / Fragen zu Aufgaben und Abgrenzung

Vorwurf an Gemeinde, aktuelle Gesetze nicht zu kennen und nicht einzuhalten

Fragen zu Rechtmässigkeit des Vorgehens der Gemeinde beim Bau einer öffentlichen Anlage mit Auswirkung auf Entwässerung des Grundstücks

### **Bürgerrecht / Aufenthalt**

Unverständnis wegen Weigerung einer Umwandlung der B-Bewilligung in eine C-Bewilligung / Fragen zu möglichem Vorgehen

Fragen zu Anspruch auf Wohnung und Integrationshilfen bei Bewilligung F / Vorwurf der ungleichen Behandlung von Asylsuchenden

Falscher Eintrag unter Religion auf Wohnsitzbestätigung / Vorwurf der Religionsdiskriminierung

Unverständnis über Aufhebung der C-Bewilligung / Fragen zum Nachweis des Lebensmittelpunkts

Schwierigkeiten bei Registrierung eines Kindes, da Original-Geburtsurkunde der Mutter nicht anerkannt wird

Fragen zum Einbürgerungsverfahren nach zweimaliger Abweisung / Vorwurf des unkorrekten Vorgehens eines Bürgerrates, der unsinnige Fragen gestellt habe

Fragen zu Vorgehen der Bürgergemeinde bei Einbürgerungsverfahren

### **Diverses**

Fragen zu neuer Krippenverordnung und den Konsequenzen für die eigene Kindertagesstätte

Fragen zu Unterschied zwischen Steuern und Konzessionsgebühren / Probleme mit Änderungen in einem Konzessionsvertrag

Fragen zu Besitzstandswahrung für Mitarbeitende bei Fusion von Vereinen

Fragen zu drohender Kündigung der Mietwohnung durch Gemeinde

Fragen zu Möglichkeiten des Vorgehens bei ehrverletzenden Leserbriefen, die unwahre Äusserungen enthalten

Probleme mit diversen Behörden des Kantons

Fragen zu Alimenteninkasso und Betreuung

Vorwurf der Parteilichkeit bei Willensvollstreckung durch Gemeinde

### **Gesundheit / Alter**

Probleme mit medizinischer Beurteilung im Zusammenhang mit Entzug des Führerausweises

Mieter einer Alterswohnung hat diverse Fragen zu einer Vereinbarung mit Auflagen zwecks Verhinderung einer Kündigung

### **Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente**

Schwierigkeiten mit Beistand wegen monatlichen Zahlungen / Gefühl, es werde Geld vorenthalten

Beiständin soll nicht dem Auftrag gemäss handeln

Fragen im Zusammenhang mit Kosten für freiwillige Beistandschaft / Unzufriedenheit mit KESB

Prüfung der Möglichkeit einer Aufsichtsbeschwerde gegen KESB und Sozialdienst / Vorwurf des Untätigseins

Fragen zu Durchsetzung des Besuchsrechts für einen ledigen Vater

Unzufrieden mit Regelung, wie Kinder für Besuchsrecht übergeben werden sollen / Vorwurf an Behördenmitglied, unnötige und kostspielige Massnahmen zu veranlassen

### **Rechtspflege**

Unzufrieden mit Urteilen des Kantons- und Obergerichts in einem Eheschutzverfahren / Bitte um Vermittlung / unzuständig

Diverse Vorwürfe gegen Kantons- und Obergericht sowie Gerichtskasse und Regierungsrat

Fragen zur Rechtmässigkeit der Gebührenfestsetzung durch Friedensrichter

### **Schule / Ausbildung**

Befürchtungen betreffend Schulhauszuteilung für das zweite Kind, nachdem das erste Kind im gleichen Schulhaus gemobbt wurde / Fragen zu möglichem Vorgehen

Gefühl, Kind werde von Lehrerin gemobbt / Fragen zu möglichem Vorgehen

Eltern sind nicht einverstanden mit der geplanten Sonderschulung ihres Kindes / Bitte um Abklärung und Fragen zu möglichem Vorgehen

Unverständnis über Ablehnung des Gesuchs von Eltern, ihr Kind möge eine Klasse repetieren / Fragen zu möglichem Vorgehen

Unmut über fehlende Stundenpläne, da damit Unterstützung des Kindes schwierig wird / Schwierige Kommunikation mit der Schule

Unverständnis über Bericht einer Schulsozialarbeiterin, wonach Eltern ein Kind geschlagen haben sollen / Fragen zur Vorgehensweise

Probleme mit Entscheid, in welcher Schule die Sonderschulung für das Kind erfolgen soll

### **Sozialhilfe / Sozialdienst**

Sozialhilfe vermutet stabiles Konkubinat mit Wohnpartnerin und macht Auflagen / Fragen der Zulässigkeit und der Möglichkeit, dagegen vorzugehen / Frage zu Ermessen in der Sozialhilfe

Diverse Probleme mit Sozialbehörde betreffend Kostenübernahme für Kinderbetreuung und Zahnbehandlungen trotz Abmeldung

Diverse Fragen zum Zusammenspiel von Sozialhilfe, IV und RAV / fühlt sich von Sozialdienst im Bemühen um Arbeit nicht ernst genommen

Erwachsene Tochter lebt noch im Haushalt der Sozialhilfe beziehenden Eltern / Frage nach Rechtmässigkeit des Beitrags für Haushaltführung

Unzufriedenheit mit freiwilliger Finanzverwaltung durch Sozialhilfe / Probleme im direkten Kontakt mit zuständiger Person

Rückforderung der Sozialhilfe wegen unterlassener Mitteilung einer Versicherungsnachzahlung

Unzufriedenheit mit Wohnsituation / Findet kein Gehör bei Sozialarbeiterin

Ehepaar fühlt sich durch Auflagen der Sozialhilfe schikaniert

Alleinerziehende Mutter hat Bedarf für drei Tage Kinderbetreuung während Teilzeitarbeit / Sozialhilfe meldete sie nur für zwei Tage an

Rückforderung für fälschlicherweise bevorschusste Kinderalimente / Unverständnis und Fragen / unzuständig, da laufendes Gerichtsverfahren

Lücke in der Unterstützung von einem Monat nach Zuzug von anderem Kanton und verspäteter Anmeldung beim Sozialdienst der neuen Gemeinde

Rückzahlungsvereinbarung des Sozialdienstes wird als ungerecht empfunden

Fragen zu maximaler Kürzung von 30 % und Androhung einer weiteren Kürzung wegen zu hoher Miete

### **Steuern**

Verrechnung einer Steuerforderung eines anderen Kantons mit Lohnzahlungen des Kantons Zug / Fragen zur Zulässigkeit des Vorgehens

Fragen zu Steuerpflicht nach Abmeldung in Wohnsitzgemeinde für friedensfördernden Einsatz im Ausland

Fragen zu weiterem Vorgehen nach Erhalt von Einschätzungsentscheid und Pfändungsandrohung der Steuerverwaltung

### **Verkehr**

Fragen zu vertrauensärztlicher Untersuchung betreffend Antrag auf Parkkarte für Gehbehinderte

Fragen zu Beförderung von Schulkindern durch öffentliche Verkehrsmittel / Sorgen um Sicherheit der Kinder und Fragen zur Haftung

Vorsorglicher Führerausweisentzug / Probleme mit notwendigen Abklärungen und Kostenübernahme für diese Abklärungen

### Verwaltungsinterne Konflikte

Probleme mit den vorgesetzten Personen / Vorwurf des Bossings gegen ältere und gesundheitlich angeschlagene Mitarbeitende

Wunsch nach moderierter Aussprache zur Behandlung diverser Themen zwischen Behörde und Mitarbeitervertretung

Fragen zu Anspruch auf Umwandlung eines befristeten Arbeitsvertrages in eine Festanstellung

Fragen zu Vor- und Nachteil einer Kündigung im Verhältnis zur Auflösung des Arbeitsvertrages

Einer Bitte um Versetzung in eine andere Abteilung wegen Unverträglichkeit mit einer Mitarbeiterin wurde nicht stattgegeben / Fragen zu möglichem Vorgehen

Probleme mit vorgesetzter Person / Gefühl, mit falschen Vorwürfen konfrontiert zu werden und sich nicht rechtfertigen zu dürfen

Probleme mit Führungsstil und Entscheidungen der vorgesetzten Person

Diverse Fragen im Zusammenhang mit Lohnfortzahlung, Ferienkürzung und Verrechnung mit Invalidenrente der IV und der Pensionskasse nach langer Arbeitsunfähigkeit

Unklarheit zwischen vorgesetzter Person und Mitarbeiter betreffend Kompetenzen und Verantwortung

Herabstufung bei Mitarbeiterbeurteilung nach Wechsel der vorgesetzten Person / Fragen zu Rechtmässigkeit und möglichem Vorgehen

Schlechte Mitarbeiterbeurteilung / Fragen zu weiterem Vorgehen

Fragen zu Möglichkeiten der Aufstockung des Pensums infolge hoher Überzeitsaldi über lange Dauer / Befürchtungen hinsichtlich Beiträge an Sozialversicherungen

Unklarheit bezüglich Rückforderung zu viel bezahlter TREZ

Fragen zu Formulierungen im Zwischenzeugnis

Unzufriedenheit mitlohneinstufung und Beförderungsstopp

Fragen zu Kündigung und deren Folgen

Fehlende Versicherungsbeiträge auf Lohn für freiwillige Arbeit

Probleme mit Arbeitsklima und diversen Vorkommnissen mit vorgesetzter Person

Nach Kündigung Angst vor schlechtem Arbeitszeugnis / Gefühl der ungerechten Beurteilung der Leistungen

Einladung zum rechtlichen Gehör wegen Entlassung aus wirtschaftlichem Grund / Fragen zu Möglichkeiten der einvernehmlichen Auflösung und Auswirkungen auf Ansprüche bei der Arbeitslosenkasse

Umteilung in andere Lohnneinstufung ohne Änderung der Funktion und Aufgabe / Fragen zu möglichem Vorgehen

Fragen zu Möglichkeiten einer ausserordentlichen Auflösung eines Arbeitsvertrages

Probleme mit Aufstockung des Pensums und Fragen zu Mitarbeiterbeurteilung

Lange, unfallbedingte Arbeitsunfähigkeit führt zu Einschränkungen / Fragen zur Rechtmässigkeit einer Vertragsänderung

Protokoll nach einer Aussprache enthält persönliche Beurteilungen, die nicht Gegenstand des Gesprächs waren / Fragen zum Vorgehen

Fragen zum Personalbogen des Kantons Zug / Prüfung der Zulässigkeit der Fragen

Mit Ermahnung und verschiedenen Vorwürfen nicht einverstanden / Fragen zu möglichem Vorgehen

Fragen bezüglich Auflösungsvereinbarung und Konsequenzen eines solchen Vertrages

Fragen zu Änderungskündigung nach Amtswechsel infolge Verwaltungsreform

Fragen zu Vertragsverhältnis nach Verschiebung einer Abteilung von Amt zu Amt

Unsicherheit über korrektes Vorgehen als Vorgesetzte bei internem Mobbingvorwurf

Auszubildende Person hat Zwischenbeurteilung erhalten, mit der sie nicht einverstanden ist / Frage nach weiterem Vorgehen

Fristlose Entlassung / Frage, ob Vorgehen angemessen und formell richtig abgelaufen ist

Probleme mit Führungskultur durch Geschäftsleitung

Fragen zu möglichem Vorgehen nach Differenzen mit Geschäftsleitung über Kommunikations- und Streitkultur

Probleme mit Kollegin / Gefühl in Mediation unter Druck gesetzt zu werden

Kündigung während laufendem Mediationsverfahren mit vorgesetzter Person

Probleme mit vorgesetzter Person

## Zuger Polizei

Eine Busse wird als ungerecht und willkürlich empfunden / Vorwurf an Polizeibeamten unhöflich gewesen zu sein

Fragen zu Vorgehen bei Befragungen von Minderjährigen ohne Anwesenheit einer Vertrauensperson / Vorwurf, als gesetzliche Vertreter erst im Nachhinein informiert worden zu sein

Verdacht auf Diskriminierung als vermeintlicher Ausländer / Vorwurf des «racial profilings» und der unhöflichen, arroganten Behandlung durch die Polizei

Vorwurf an Polizeibeamte, eine Anzeige nicht entgegenzunehmen und einen ernst zu nehmenden Vorfall auf einem Schulhausplatz zu bagatellisieren

Fragen zum Vorgehen der Zuger Polizei, die keine Akteneinsicht nach Anzeige wegen Diebstahls gewährt und auf Staatsanwaltschaft verweist

Was geschieht mit Gegenständen nach Beschlagnahme durch Zuger Polizei / Vorwurf der ungerechten und einseitigen Behandlung

Hohe Busse wegen Parkplatznutzung an einem Feiertag / Fragen zu Rechtmässigkeit und Angemessenheit, wenn Signalisation «Parkieren am Sonntag» erlaubt

Fragen zu rechtlichen Grundlagen für Busse wegen Falschparkierens

Festnahme mit Handschellen und Übernachtung in Ausnüchterungszelle sowie Bussen / Fragen zu Rechtmässigkeit des Vorgehens der Polizei

Vorwurf der unangebrachten Behandlung im Rahmen einer Verhaftung

Diverse Vorwürfe an Behandlung in der Arrestzelle / Vorwurf des Diebstahls von Kleidern durch Polizisten

