



Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2024

Bericht und Antrag der erweiterten Justizprüfungskommission
vom 4. Juni 2025

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 2024 wurde den Mitgliedern der erw. JPK im März 2025 zugestellt und ist auf der Webseite der Ombudsstelle abrufbar.

II. Vorgehen

Am 3. April 2025 hat eine Delegation der erw. JPK, bestehend aus den Kommissionsmitgliedern Thomas Werner (Vorsitz), Joëlle Gautier, Tabea Zimmermann GibsonKR Esther Haas und Martin Hausheer 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 4. Juni 2025 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. 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 stellt eine grosse Stütze für die Ombudsfrau dar. Im Übrigen sei Herr Markus Vanza ihr Stellvertreter, wobei er im Stundenlohn angestellt sei. Er entlaste punktuell und übernehme Fälle auf entsprechende Anfrage. Dieses System habe sich sehr bewährt und sei für beide Seiten stimmig. Das Arbeitsklima sei sehr gut und die Zusammenarbeit im kleinen Team funktioniere reibungslos.

Im Berichtsjahr wurden im Tätigkeitsbericht zwei konkrete Fälle vorgestellt, in denen es sich um die Wohnform von Camping handelte. Aufgrund einer persönlichen Situation mussten diese beiden im Bericht erwähnten Personen neue Wohnräume finden. Beide hatten ein regelmäßiges Einkommen und auch eine Arbeit, trotzdem fanden sie keine Wohnung, die für sie bezahlbar war. So entschieden sich diese beiden Personen auf dem Camping zu wohnen. In diesem Zusammenhang stellte sich insbesondere die Frage des zivilrechtlichen Wohnsitzes, da die Gemeinde des Campingplatzes die Wohnsitzanmeldung ablehnte. Überdies befasste sich die Ombudsstelle in diesem Kontext auch mit dem Verlust der politischen Rechte dieser Personen. Die Ombudsfrau geht davon aus, dass aufgrund der Wohnungsnot in Zug diese Wohnform zukünftig Form annehmen könnte.

Der Fallanteil der kantonalen Behörden lag im Berichtsjahr bei 39.5 % (2023: 38.3 %), bei den Gemeinden bei 20 % (2023: 23.5 %) und bei den Trägern öffentlicher Aufgaben bei 13.9 % (2023: 7.4 %). Die restlichen Prozente verteilen sich auf die internen Fälle beim Kanton, den Gemeinden und den Trägern öffentlicher Aufgaben.

Insgesamt waren es im Berichtsjahr 165 Beschwerdefälle und davon waren insgesamt 34 verwaltungsinterne Konflikte (2023: 29.6 %), das macht also 20 % 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 ihrem Vorgesetzten wünschen. Die Gründe dafür sei mehrheitlich die Angst vor Konsequenzen bei einer Intervention durch die Ombudsstelle. 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. Mit den Fällen, mit denen sie sich konfrontiert sehe, seien Ausreisser. Diesem Umstand müsse man Rechnung tragen.

Im Jahresbericht schildert die Ombudsfrau unter anderem auch den Umgang mit Querulanten und teilte dabei ihre Erfahrungen und Erkenntnisse einer Weiterbildung im Umgang mit Personen, die sich querulatorisch verhalten. Sie zeigt im Bericht auch konkrete Handlungsstrategien im Umgang mit entsprechenden Personen auf: Man muss klare Grenzen ziehen, wobei insbesondere bei persönlichen Angriffen ein Gespräch sofort beendet werden soll, da jeder Dienstleistung des Kantons oder der Gemeinde auch Grenzen gesetzt sind. Die konkreten Ausführungen und Schilderungen im Umgang mit Querulanten fand in der Verwaltung breite Anerkennung. Die erw. JPK erhielt beispielsweise bei der Visitation der KESB und des Verwaltungsgerichts konkret die Rückmeldung, dass sie im Umgang mit Querulanten die Ausführungen der Ombudsfrau verfolgen und ihre Schilderungen im Bericht als Handlungsempfehlung aufgenommen haben. Der Bericht der Ombudsfrau hat eine wichtige, professionelle und hilfreiche Wirkung innerhalb der Verwaltung.

Im Berichtsjahr gab es keine Fälle mehr im Zusammenhang mit befristeten Arbeitsverträgen. Dieses Problem hat sich nach der Wahrnehmung der Ombudsfrau praktisch aufgelöst.

Im Bericht konnte entnommen werden, dass eine grosse Anzahl von Beschwerden die lange Bearbeitungsdauer von Konkursfällen betrifft. In diesem Zusammenhang gab es auch einen Austausch zwischen dem Konkursamt und der Ombudsfrau. Das Personal beim Konkursamt sei tendenziell am Limit, wobei sich das Amt der Belastung durchaus bewusst sei. Sie habe in diesem Zusammenhang keine konkreten Handlungsmöglichkeiten.

Im Berichtsjahr gab es keine Fälle wegen Lohnungleichheit und auch keine Beschwerdefälle wegen sexueller Belästigung. Im Berichtsjahr gab es 3 Fälle von Whistle Blowing, wobei 2 davon noch pendent seien.

Wie in den Vorjahren, konnten 100 % der Fälle mittels Beratung erledigt werden, dabei wurden 96 Fälle (58.6 %) mittels Beratung und 67 Fälle (41.4 %) 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. Es gebe manchmal auch mal einen Ausreisser, wo sie vereinzelt auch schon erlebt habe, dass die Akzeptanz gegenüber der Ombudsstelle nicht in hohem Masse vorhanden sei. Diese Ausreisser seien aber auf Stufe Amtsleitung gewesen, die Zusammenarbeit mit bereichsleitenden Personen und teamleitenden Personen erlebe sie durchwegs sinnvoll und gut.

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.

Im Berichtsjahr fand auch ein Austausch der Ombudsstelle mit dem Amt für Informatik statt. Die Telefonie konnte dem Bedürfnis der Ombudsstelle entsprechend vom Rest der Verwaltung unabhängig organisiert werden.

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. Sie leistet damit beispielsweise einen wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung von Strategien von Verwaltungseinheiten im Umgang mit Querulanten.

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 2024 zur Kenntnis zu nehmen;
- der Ombudsfrau sowie allen Mitarbeitenden der Ombudsstelle den besten Dank für die geleistete Arbeit auszusprechen.

Zug, 4. Juni 2025

Mit vorzüglicher Hochachtung
Im Namen der erweiterten Justizprüfungskommission

Der Präsident: Thomas Werner