



Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt

Bericht an den Grossen Rat 2015

Einleitung

2015: Zehn Jahre Tätigkeit als Ombudsfrau

Fälle 2015

- 1 Wenn Altlasten zu Neulasten werden: Verlustscheine aus amtlichen Einschätzungen**
- 2 Fussballtrainer kämpft um Entschädigung für einen Kurs**
- 3 Zu spät bezahlte Prämie: Sozialhilfe muss für Spitalkosten aufkommen**
- 4 Vertrauen in Vertrauensarzt verloren**
- 5 Ein Stipendium gibt es nur, wenn das zumutbare Einkommen nicht ausreicht**
- 6 Steuerabzug ist nicht gerechtfertigt**
- 7 Frau lässt Vater das Kind nicht besuchen und zieht weg**
- 8 Von der Schwierigkeit einen Pass zu bekommen**
- 9 Zu Unrecht bezogene Sozialhilfe muss vollständig zurückbezahlt werden**
- 10 Vermuteter Vermögensverzicht bringt Witwe in Not**

Statistik 2015

- 1 Dossiers / Fallzahlen**
- 2 Interventionen der Ombudsstelle**
- 3 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers**
- 4 Neue Dossiers intern / extern**
- 5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen**
- 6 Wartezeit bis zum Erstgespräch**
- 7 Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier**
- 8 Alterskategorien bei den neuen Dossiers**
- 9 Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers**
- 10 Weiterweisungen**

Zum Schluss

Die Odyssee zur Erdbeben-Auskunftsperson



Beatrice Inglin
Ombudsfrau

Einleitung:

2015: Zehn Jahre Tätigkeit als Ombudsfrau

Am 1. Dezember 2005 habe ich – im Jobsharing zusammen mit Dieter von Blarer – meine Tätigkeit als Ombudsfrau begonnen. Dieses Zehn-Jahres-Jubiläum ist für mich Anlass nachzuforschen, ob und was sich in dieser Zeit bei der Arbeit verändert hat. Gerne gebe ich Ihnen mit diesem Bericht einige spannende Fakten und – in der Mitte dieses Berichtes – auch Zahlen dazu weiter.

Erfreulicherweise können wir auf ein Jahr zurückblicken, in dem ein gut eingespieltes Team sich mit grossem Engagement für die Ombudstätigkeit eingesetzt hat und die anspruchsvolle und abwechslungsreiche Arbeit mit Freude bewältigte. Das vergangene Jahr verlief in Bezug auf Fallzahlen und die Verteilung der Fälle auf verschiedene Amtsstellen ähnlich wie das Vorjahr. Unsere Falldarstellungen ermöglichen – wie immer – einen vertieften Einblick in unsere Arbeit.

Die grossen Konstanten bei der Ombudstätigkeit

Beim Rückblick auf die zehnjährige Ombudstätigkeit gibt es eines, das besonders auffällt: die grosse Konstanz in vielen Bereichen unserer Arbeit!

- *Anzahl Dossiers* Seit sieben Jahren hat sich die Anzahl der neuen Dossiers bei plus/minus 500 eingependelt. Diese Konstante ist doch ausserordentlich, weil wir¹ diese Zahl nicht beeinflussen können.
- *Neuanmeldungen* Nur 3 % der jedes Jahr neu eröffneten Dossiers betreffen Personen, die früher schon ein oder mehrere Male die Dienste der Ombudsstelle in Anspruch genommen haben. Somit kann man sagen, dass jedes Jahr fast 500 Personen zum ersten Mal den Weg auf die Ombudsstelle finden.
- *Interventionen der Ombudsstelle*² Obwohl die Anzahl der Dossiers in den ersten drei Jahren stetig anstieg, konnten immer ungefähr 20 % der Fälle nach dem Erstgespräch beendet werden, 53 % der Gespräche erforderten zwischen 2 und 10 Aktivitäten bis zum Abschluss, 25 % der Fälle erforderten bis zu 50 Aktivitäten. Im Durchschnitt waren nur 2 % der Fälle äusserst intensiv und machten mehr als 50 Aktivitäten notwendig. Es gibt kein einziges Jahr, in dem die Bearbeitungsdauer markant von diesen Durchschnittswerten abweicht.
- *Geschlechterverteilung* Genauso konstant wie die Aktivitäten, die ein Fall auslöst, ist die Geschlechterverteilung. Über all die Jahre kamen ungefähr gleich viele Männer wie Frauen. Die Quote beträgt jedes Jahr rund 50 %!

¹ Acht Jahre des Zehn-Jahres-Rückblicks betrifft die gemeinsame Zeit mit Dieter von Blarer im Jobsharing, deshalb wähle ich oft die «Wir-Form».

- *Altersstruktur* Auch an der Altersstruktur unserer Besucher hat sich in den zehn Jahren praktisch nichts verändert: rund 75 % sind zwischen 31 und 65 Jahre alt, wenige jünger als 20 Jahre und wiederum nur wenige älter als 80 Jahre.
- *Beschwerden der Bevölkerung / personalrechtliche Beratung von Kantonsangestellten* Auch hinsichtlich der Verteilung zwischen Beschwerden der Bevölkerung und personalrechtlicher Beratung von öffentlich-rechtlich angestellten Personen gab es nur geringe Schwankungen: Im Durchschnitt waren 83 % unserer Fälle Beschwerden aus der Bevölkerung, 17 % betrafen personalrechtliche Beratungen von Mitarbeitenden der Kantonalen Verwaltung und weiteren öffentlich-rechtlich angestellten Personen.

Die auffälligsten Verschiebungen bei der Ombudstätigkeit

- *Bearbeitungsdauer*² Die markanteste Veränderung in den statistisch erfassten Themen betrifft die Bearbeitungsdauer der einzelnen Dossiers. Konnten im Jahr 2005 noch erst knapp 30 % der Beschwerden innert zehn Tagen erledigt werden, so stieg diese Zahl jährlich fast kontinuierlich bis auf knapp 60 %. Hierin spiegeln sich das stetig anwachsende fachliche Wissen in ganz unterschiedlichen Themenbereichen und die entsprechenden Kenntnisse, welche Personen bei der Verwaltung die richtigen Ansprechpersonen sind. Dieses Wissen kann die Bearbeitung eines Falles sehr beschleunigen.
- *Intervention: Vermittlung und Überprüfung der Verwaltungstätigkeit*² Auch in der Art der Interventionen bei Beschwerden zeigen sich im Verlauf der Jahre deutliche Unterschiede: So haben wir vor zehn Jahren bei 31 % der Fälle eine Vermittlerfunktion übernommen, letztes Jahr nur noch bei 9 %. Vor zehn Jahren haben wir nur bei 15 % eine reine Überprüfung der Verwaltungshandlung vorgenommen, letztes Jahr bei 37 % der Fälle. In gleichem Masse wie die Vermittlungstätigkeit kontinuierlich abnahm, hat die Überprüfung der Verwaltungstätigkeit zugenommen! Diese Entwicklung kann auf zwei Ursachen zurückgeführt werden: Vor zehn Jahren, zu Beginn unserer Tätigkeit, konnten wir noch schlecht einschätzen, wo überhaupt Vermittlungsspielraum besteht, mit wachsendem Erfahrungswissen wurde dies immer besser möglich. Zudem haben wir eine Veränderung bei der Fragestellung der Bürgerinnen und Bürger festgestellt. In den letzten Jahren zeigte sich immer deutlicher, dass sie von uns einfach wissen möchten, ob der Kanton auf eine bestimmte Weise handeln darf. Dabei geht es dann tatsächlich nur um die Klärung der rechtlichen Situation.
- *Bearbeitungsintensität* In den ersten fünf Jahren der Ombudstätigkeit waren durchschnittlich zehn Bearbeitungsschritte notwendig, bis ein Fall abgeschlossen werden konnte. In den zweiten fünf Jahren hat sich dies auf durchschnittlich acht Bearbeitungsschritte reduziert. Die Reduktion der Bearbeitungsschritte um 20 % ist auch auf das stetig anwachsende fachliche Wissen in ganz unterschiedlichen Themenbereichen und die entsprechenden Kenntnisse, welche Personen bei der Verwaltung die richtigen Ansprechpersonen sind, zurückzuführen.
- *Intervention: Beratung*² Die häufigste Form der Intervention in der Ombudstätigkeit ist die Beratung, die meistens mit Abklärungen und mehreren Aktivitäten verbunden ist. Diese Tätigkeit unterliegt Schwankungen von 35 % bis zu 56 %, und liegt im Durchschnitt bei 44 % aller Fälle.
- *Verwaltungstätigkeit überprüfen: Fehlerquote* Schaut man unsere Intervention «Verwaltungstätigkeit überprüfen» etwas genauer an, so ist ein Aspekt von besonderem Interesse: Stellten wir vor zehn Jahren bei 68 % dieser Fälle ein korrektes Verwaltungshandeln fest, so kamen wir im letzten Jahr bei 83 % der Fälle zu diesem Schluss. Dieser Prozentsatz hat sich stetig erhöht, d.h. wir stellen immer weniger Fehler fest. Dies kann den Schluss zulassen, dass die Kantonsangestellten sich in ihrer Arbeit immer professioneller organisieren und vermehrt Kontrollmechanismen wirken, die Fehler frühzeitig erkennen lassen. Sicher aber spielt auch eine grosse Rolle, dass Bürgerinnen und Bürger heute viel schneller die Verhaltensweise der Verwaltung generell infrage stellen und dies von der Ombudsstelle überprüfen lassen wollen.

Erreichbarkeit der Ombudsstelle

Im Zusammenhang mit unserer zehnjährigen Statistik ist auch noch zu erwähnen, dass es uns über all die Jahre gelungen ist, im Durchschnitt in 94 % der Fälle Betroffenen einen Termin innert zehn Arbeitstagen zu geben. Es ist für uns ganz wichtig, dass sie uns ihre Anliegen möglichst umgehend darlegen können, weil das Aufsuchen der Ombudsstelle ja meistens mit einer negativen Erfahrung im Zusammenhang mit der kantonalen Verwaltung steht. Dieses negative Erlebnis wollen wir nicht noch durch ein langes Warten auf einen Termin verstärken. Dies wird von den Bürgerinnen und Bürgern immer wieder äusserst positiv registriert.

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

Es ist der Ombudsfrau ein grosses Anliegen gut vernetzt und informiert zu sein, und die Aufgaben und Funktion der Ombudsstelle möglichst breit bekannt zu machen. Hier eine Auswahl der Begegnungen und Treffen im vergangenen Jahr

- Die Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz traf sich zu einem Austausch und einem zweitägigen Weiterbildungstreffen zu den Themen «Finanzielle Einengungen – Was bedeutet das für unsere Stellen?» und «Herausfordernde Kommunikation mit Klientinnen und Klienten – von schwierigen Situationen in der Beratung».
- Die Ombudsfrau hat am Nationalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Warschau teilgenommen, das dem Thema Diskriminierung gewidmet war.
- Die Ombudsfrau hat sich in «Lösungsfokussierter Gesprächsführung» weitergebildet und an der Jubiläums-Datenschutztagung in Zürich teilgenommen.
- Im Rahmen eines Austauschprogramms zwischen der Basler Sektion von Business and Professional Women (BPW) und der Sektion Nikosia aus Zypern konnte die Ombudsfrau ihre Arbeit vorstellen und einen anregenden Austausch zur Ombudsarbeit moderieren.
- Die Ombudsfrau nahm an der Vereidigung der Aspirantinnen und Aspiranten der beiden im laufenden Jahr abgeschlossenen Polizeischulen 14–1 und 14–2 sowie der Absolventinnen und Absolventen der Sicherheitsassistenten-Schule teil.
- Zur Eröffnung der Wanderausstellung «Shanghaier Zuflucht» des Jewish Refugees Museum kam eine hochrangige Verwaltungsdelegation aus Shanghai nach Basel. Im Rahmen ihres Aufenthalts wünschte die Delegation, auch die Arbeit der Ombudsstelle näher kennenzulernen. Es fand ein äusserst interessanter Austausch zur Stellung und Funktion der Ombudsfrau statt.
- Mit dem Kinderbüro Basel konnte ein aufschlussreiches Gespräch über Abgrenzungen und Gemeinsames geführt werden.
- Einige neue Kaderpersonen des Kantons sind im Rahmen ihrer Einarbeitung auch bei der Ombudsstelle vorbeigekommen, um Aufgaben und Arbeitsweise der Ombudsstelle kennenzulernen.
- Im Zusammenhang mit der Nicht-Verlängerung vieler Aufenthaltsbewilligungen von Musikerinnen und Musikern aus Drittstaaten hat die Ombudsfrau einen Informationsanlass für Betroffene durchgeführt. In Zusammenarbeit mit dem Amt für Wirtschaft und Arbeit sowie einem Nationalrat wurde versucht, Missverständnisse zu klären und wichtige Informationen zu vermitteln.
- Die Ombudsfrau stand für Interviews im Zusammenhang mit der Entwicklung von Onlinemediation und für die Vorbereitung eines runden Tisches zum Thema Diskriminierung zur Verfügung.
- Es fanden verschiedene Gespräche mit der Geschäftsprüfungskommission und dem Büro des Grossen Rates statt.
- Die Ombudsfrau nahm an verschiedenen Neujahrsapéros zwecks guter Vernetzung teil.
- Die Ombudsstelle hat an der vom Büro des Grossen Rates organisierten Führung «Bio Power Areal» in Pratteln teilgenommen.
- Die Ombudsfrau traf sich mit dem Datenschützer, dem Leiter der Finanzkontrolle und dem Leiter des Parlamentsdienstes, um gemeinsame Anliegen zu besprechen.

Dank

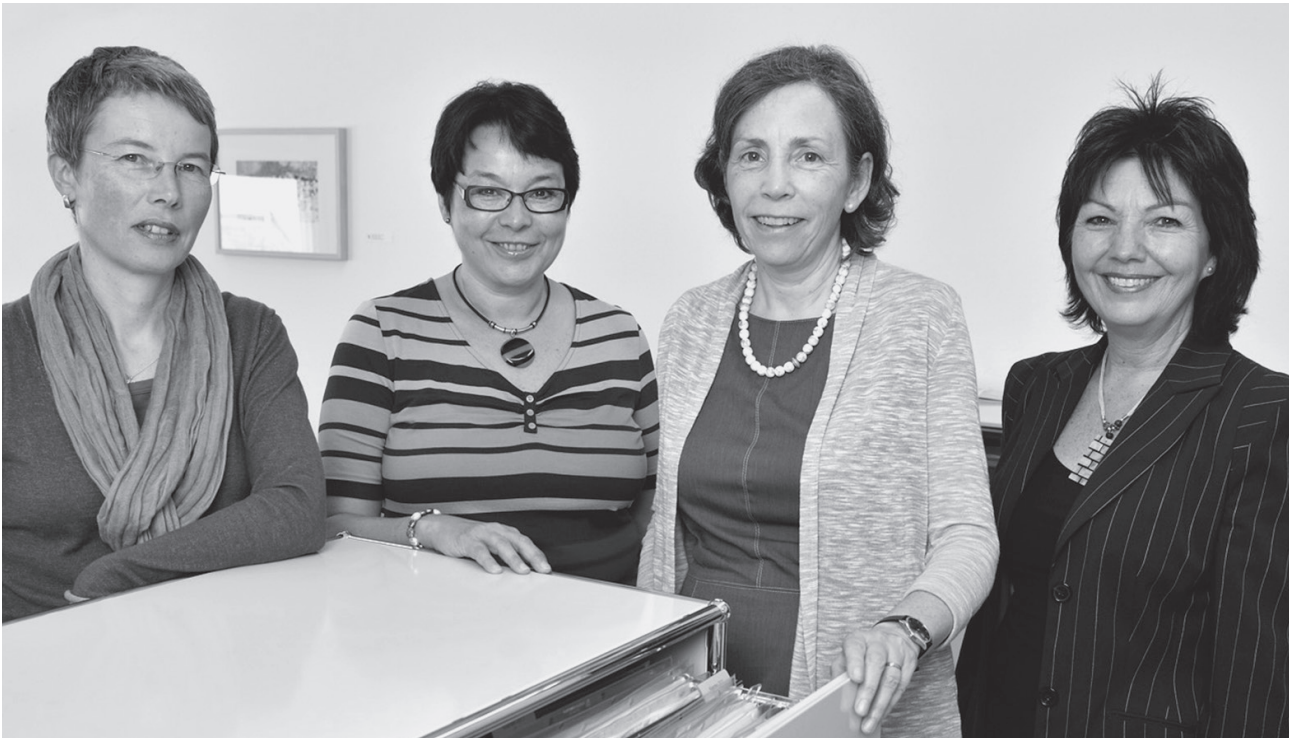
Unser grosser Dank gilt wiederum der Bevölkerung für das Vertrauen, das sie uns und unserer Arbeit entgegenbringt. Unsere Dienste wurden rege in Anspruch genommen. Offenbar wird die Möglichkeit der Online-Beschwerdeanmeldung sehr geschätzt, verzeichnen wir doch seit Eröffnung dieser Möglichkeit vor rund einem Jahr fast wöchentlich eine solche Anmeldung.

Ohne die offene, flexible und entgegenkommende Haltung unserer Ansprechpartner und -partnerinnen in der Verwaltung wäre es nicht möglich, so viele Beschwerden und Anfragen unkompliziert und speditiv erledigen zu können. Wir wissen es sehr zu schätzen, dass einzelne Mitarbeitende der Verwaltung Anliegen von Ratsuchenden und von uns ohne grosse Formalitäten aufnehmen und bereit sind, gemeinsam nach fairen und korrekten Lösungsmöglichkeiten zu suchen oder Fehler zu korrigieren. Dafür und für das uns entgegengebrachte Vertrauen danken wir herzlich.

Unser Dank geht auch an den Grossen Rat und sein Büro, die Geschäftsprüfungs- und Finanzkommission. Die Einladungen zu Anlässen des Parlaments geben uns immer wieder die Gelegenheit, unsere Arbeit im direkten Kontakt mit den Grossrats-Mitgliedern zu erläutern, es ergeben sich hier wertvolle Begegnungen und fruchtbare Diskussionen. Wir nehmen gerne auch Anregungen entgegen.

Nur dank einer ausgezeichneten Zusammenarbeit zwischen unserer juristischen Mitarbeiterin, Helen Eschenmoser, unseren Mitarbeiterinnen im Sekretariat, Colette Gisel und Jacqueline Zeuggin, sowie unseren Volontärinnen Ramona Gehrig und Amanda Meier sowie dem grossen, motivierten Arbeitseinsatz aller Mitarbeiterinnen war es möglich, den beachtlichen Arbeitsaufwand zu leisten. Vielen herzlichen Dank.

Beatrice Inglin-Buomberger, Ombudsfrau



von links nach rechts:

Helen Eschenmoser
Juristische Mitarbeiterin

Jacqueline Zeuggin
Sekretariat

Beatrice Inglin-Buomberger
Ombudsfrau

Colette Gisel
Sekretariat

Fälle 2015

- 1 Wenn Altlasten zu Neulasten werden: Verlustscheine aus amtlichen Einschätzungen**
- 2 Fussballtrainer kämpft um Entschädigung für einen Kurs**
- 3 Zu spät bezahlte Prämie: Sozialhilfe muss für Spitalkosten aufkommen**
- 4 Vertrauen in Vertrauensarzt verloren**
- 5 Ein Stipendium gibt es nur, wenn das zumutbare Einkommen nicht ausreicht**
- 6 Steuerabzug ist nicht gerechtfertigt**
- 7 Frau lässt Vater das Kind nicht besuchen und zieht weg**
- 8 Von der Schwierigkeit einen Pass zu bekommen**
- 9 Zu Unrecht bezogene Sozialhilfe muss vollständig zurückbezahlt werden**
- 10 Vermuteter Vermögensverzicht bringt Witwe in Not**

Die Auswahl der Fälle soll einen Einblick in den Alltag der Ombudsstelle gewähren. Wir versuchen, Fälle zu präsentieren, die von allgemeinem Interesse sind und verschiedenste Aspekte unserer Tätigkeit aufzeigen. Repräsentativ für die vielfältige Arbeit der Ombudsstelle kann die Auswahl nicht sein, sie gibt nur einen beschränkten Einblick in das grosse Arbeitsgebiet.

Wie immer sind die Namen der Personen in den von uns präsentierten Fällen geändert.

Fall 1

Wenn Altlasten zu Neulasten werden: Verlustscheine aus amtlichen Einschätzungen

Eine Frau bringt ihren Ehemann in die Schweiz und sie haben einen guten Start. Sie ist berufstätig, er möchte sich möglichst gut integrieren. Nach der Geburt des ersten Kindes hört Frau Keller auf zu arbeiten und die Familie wird von der Sozialhilfe abhängig. Das Zusammenleben auf engem Raum und die angespannte finanzielle Situation führen zu Problemen und zu einer Vernachlässigung der alltäglichen Pflichten. Nun, 20 Jahre danach, wird Herr Haidong von dieser Zeit wieder eingeholt

Sabrina Keller* war 32 Jahre alt und wollte die Welt sehen. Sie sparte einige Jahre und ging nach Asien auf Entdeckungsreise. Während ihres Besuchs in Beijing lernte sie den 35-jährigen Lian Haidong kennen, sie verliebten sich und heirateten. Er folgte ihr in die Schweiz, wo sie sich ein gemeinsames Leben aufbauen und eine Familie gründen wollten.

Es schien alles perfekt zu sein. Als sich Nachwuchs ankündigte, wollte Frau Keller sich um das Kind kümmern und gab deshalb ihre Berufstätigkeit auf.

Nach kurzer Zeit wurde das Glück getrübt. Frau Keller erkrankte schwer und konnte sich nicht mehr um alles kümmern. Sie war lange Zeit arbeitsunfähig und die Familie wurde von der Sozialhilfe abhängig. Für Lian Haidong wiederum war der Umzug in die Schweiz eine grosse Umstellung, die Sprache zu erlernen, war für ihn schwierig, das Einleben in die neue Kultur und die Aufgaben im Alltagsleben zu meistern, forderte ihn sehr. Die drei Jahre nach der Geburt ihres Kindes waren darum eine schwierige Zeit für das Ehepaar und wichtige Dinge blieben liegen, so auch die Steuererklärungen.

Dies hatte zur Folge, dass eine amtliche Steuereinschätzung von Fr. 15 000.– verfügt wurde, obwohl das Paar als Sozialhilfeempfänger keinerlei Einkommen versteuern konnte und musste. Die Betreibung der Steuerschuld führte schliesslich zu einem Verlustschein.

Nach drei Jahren schliesslich gelang es Herrn Haidong, einen Job zu finden. Seine Sprachkenntnisse verbesserten sich stetig und er integrierte sich über die folgenden zwei Jahrzehnte gut in der Schweiz. Die Ehe ging allerdings nach ein paar Jahren in die Brüche. Frau Keller hat noch immer gesundheitliche Probleme und konnte seit ihrer Erkrankung nie wieder arbeiten.

Im Sommer 2015 kam per Post ein Brief der Steuerverwaltung. Herr Haidong wurde darin aufgefordert, die ausstehenden Steuern gemäss Verlustschein in der Höhe von Fr. 45 000.– innert 30 Tagen zu bezahlen oder mit der Steuerverwaltung Kontakt aufzunehmen. Herr Haidong fiel aus allen Wolken, als er von der Steuerverwaltung erfuhr, dass vor zwanzig Jahren, als er neu in der Schweiz war und die Familie von der Sozialhilfe leben musste, keine Steuererklärung eingereicht worden war, die Familie deshalb amtlich eingeschätzt und anschliessend betrieben wurde, was zu drei Verlustscheinen in der Höhe von je Fr. 15 000.– geführt hat.

Herr Haidong konnte diese Steuerschuld nicht bezahlen. Er verdiente zwar einen guten Lohn, doch er musste Alimente bezahlen und unterstützte zudem seine Eltern mit monatlichen Beiträgen. Die Steuerbehörde unterbreitete ihm das Angebot, falls er sich freiwillig dazu bereit erklärt, drei Jahre lang vom Existenzminimum zu leben und den gesamten restlichen Einkommensbetrag zur Abzahlung der Steuerschuld zur Verfügung zu stellen, ihm den Rest der Steuerschuld im Rahmen dieses Rückkaufs der Verlustscheine zu erlassen. Herr Haidong konnte auf dieses Angebot nicht eingehen, weil er dann seine Eltern finanziell nicht mehr hätte unterstützen können. Er ist deren einziges Kind und ohne seine Hilfe hatten sie zu wenig zum Überleben.

Er kam zur Ombudsstelle, weil er die Welt nicht mehr verstand. Ohne sein Verschulden, er hatte sich aufgrund seiner mangelnden Sprach- und Landeskenntnisse am Anfang seiner Ehe voll auf seine Frau verlassen – waren vor Jahrzehnten die Steuererklärungen liegen geblieben. Und nun sollte er Steuern für ein Einkommen bezahlen, das er nie hatte. Er bat die Ombudsstelle, sich für ihn einzusetzen. Die Ombudsstelle musste ihm erklären, dass sie leider keinen Verhandlungsspielraum sieht, da die Steuerbehörde die Haltung vertritt, aus rechtlichen Gründen keinen Erlass gewähren zu können; eine bessere Alternative zum Vorschlag der Steuerbehörde sieht die Ombudsstelle nicht.

Fazit:

Gemäss den rechtlichen Bestimmungen kann die Steuerverwaltung keinen Erlass gewähren. Grundsätzlich ist das Angebot der Steuerverwaltung zum Rückkauf der Verlustscheine durchaus fair. Es stört das Gerechtigkeitsempfinden jedoch stark, wenn Personen aufgrund von amtlichen Einschätzungen Steuern bezahlen müssen, auch wenn nachgewiesen werden kann, dass in dieser Zeitperiode kein Einkommen vorhanden war.

Fall 2

Fussballtrainer kämpft um Entschädigung für einen Kurs

Ein Mitarbeiter des Kantons engagiert sich in der Freizeit ehrenamtlich für junge Sportler und absolviert einen Kurs für die Trainerlizenz. Er hofft auf eine Entschädigung, die der Kanton vom Bund erhält. Nach geltendem Recht steht die Entschädigung dem Kanton zu, wenn er den Lohn bezahlt. Allerdings kann er sie auch weiterleiten. Der Kanton hat dies nun rückwirkend per 1. Januar 2015 als Normalfall eingeführt.

Sven Lehmann* arbeitet beim Kanton Basel-Stadt und widmet seine Freizeit dem Fussball. Vor zwei Jahren hat er einen Kurs von Jugend und Sport für die Trainerlizenz besucht. Er musste dafür Stunden aus seinem Gleitzeitkonto nehmen und hat dies somit in seiner Freizeit getan. Dieses Vorgehen war mit der Personalabteilung besprochen. Er wusste, dass der Bund gemäss Erwerbsersatzordnung (EO) dem Arbeitgeber eine Entschädigung bezahlt und erwartete, dass diese ihm zusteht, da er den Kurs ja in seiner Freizeit absolviert hatte. Nachdem er die Entschädigung nicht erhielt, erkundigte er sich und bekam die Antwort, dass er rechtlich gesehen keinen Anspruch auf das Geld habe. Dies empfand er als eine absolute Ungerechtigkeit: Er hatte in seiner Freizeit einen Kurs absolviert und sein Arbeitgeber erhielt dafür Geld.

In der aktuellen Situation wollte Herr Lehmann wieder einen Kurs belegen, um die Lizenz als Nachwuchstrainer zu erhalten. Er wandte sich an die Ombudsstelle und klagte dort, der Kanton bereichere sich an ihm, wenn er die Entschädigung behalte. Dies sei rechtlich doch nicht in Ordnung. Ausserdem sei seine Tätigkeit als Trainer doch gesellschaftlich wertvoll und sein Arbeitgeber würde dies quasi bestrafen, indem er die J + S-Entschädigung für sich behält.

Die Ombudsstelle klärte die Rechtslage ab: Im Bundesgesetz über den allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts heisst es: «Entschädigungen kommen in dem Ausmass dem Arbeitgeber zu, als er der versicherten Person trotz Taggeldberechtigung den Lohn bezahlt.» Dies gilt auch, wenn der Dienst ganz oder teilweise in der Freizeit geleistet wird. Laut einem Leitfaden des Bundesamts für Sport ist es dem Arbeitgeber freigestellt, die Entschädigung gemäss Erwerbsersatzordnung dem Betroffenen zu überweisen. Der Kanton kann sie also weiterleiten, muss dies jedoch nicht. Es war für die Ombudsstelle nicht nachvollziehbar, weshalb Basel-Stadt die Entschädigung zurückbehält, obwohl der Kurs in der Freizeit besucht wurde.

Die Ombudsstelle nahm Kontakt mit dem Zentralen Personaldienst auf und fragte, weshalb der Kanton sich nicht an die Kann-Regel halte. Dabei stellte sich heraus, dass der Zentrale Personaldienst bereits vor der Kontaktierung durch die Ombudsstelle beschlossen hatte, dem Regierungsrat eine Praxisänderung zugunsten der Mitarbeitenden vorzuschlagen, da die bisherige Praxis bei den Mitarbeitenden auf zunehmendes Unverständnis gestossen sei. Der Regierungsrat hat in der Folge am 8. September 2015 entschieden, dass Mitarbeitenden, die an eidgenössischen oder kantonalen Leiterkursen von Jugend und Sport teilnehmen, die EO-Entschädigung ausgerichtet wird. Dem betroffenen Mitarbeiter konnte die Entschädigung für seinen im Jahr 2015 absolvierten Kurs nachträglich überwiesen werden.

Fazit:

Die Ombudsstelle begrüsst, dass der Kanton von sich aus seinen Spielraum genutzt und eine Änderung im Sinne der Mitarbeitenden vorgenommen hat. Damit zeigt er Wertschätzung für ein gesellschaftlich sinnvolles Engagement.

Fall 3

Zu spät bezahlte Prämie: Sozialhilfe muss für Spitalkosten aufkommen

Ein arbeitsloser Mann erhält eine Spitalrechnung von fast 10 000 Franken, die er nicht bezahlen kann. Er hatte mit der Sozialhilfe vereinbart, dass er eine Zusatzkrankenversicherung behalten kann, wenn er dafür weniger Geld für den Lebensunterhalt bekommt. Aufgrund einer internen Systemumstellung zahlt aber die Sozialhilfe die Prämie für die Zusatzversicherung zu spät.

Der 58-jährige Herr Thüring* hat wegen körperlicher Leiden seine Arbeit verloren und lebt seit 2010 als Ausgesteuerter von der Sozialhilfe, seine Ehefrau arbeitet teilzeitlich im Service und verdient etwa 2000 Franken pro Monat. Herr Thüring hatte relativ gut verdient und mit der Krankenkasse eine Zusatzversicherung abgeschlossen. Mit der Sozialhilfe hat er nach seiner Aussteuerung vereinbart, dass er die Zusatzversicherung behalten kann und der Zusatzbetrag vom Geld für den Lebensunterhalt abgezogen wird. Dies war ihm wichtig, weil er wusste, dass ihm hohe Gesundheitskosten und ein weiterer Spitalaufenthalt bevorstehen.

Im Jahr 2011 wechselte die Sozialhilfe ihr System in Bezug auf die Bezahlung der Krankenkassenprämie und bezahlte die Krankenkassenprämien der unterstützten Personen neu direkt an die Kasse. Im gleichen Jahr musste sich Herr Thüring dann tatsächlich einer weiteren grossen Operation unterziehen. Dafür wählte er das Bruderholzspital, in dem er bereits einmal erfolgreich operiert worden war. Er wusste auch, dass seine Zusatzversicherung Behandlungen in ausserkantonalen Spitälern bezahlt und achtete deshalb bei den Abrechnungen der Sozialhilfe darauf, dass der Zusatzbetrag für die Zusatzversicherung weiterhin vom Lebensunterhalt abgezogen und diese also bezahlt wurde.

Einige Woche nach dem Spitalaufenthalt erhielt Herr Thüring vom Bruderholzspital eine Rechnung von fast 10 000 Franken: Die Zusatzversicherung hatte die Kosten für die ausserkantonale Behandlung nicht übernommen. Er konnte diese Rechnung nicht bezahlen, ihm drohte die Betreibung. Herr Thüring war der Auffassung, dass die Sozialhilfe die Prämie nicht bezahlt habe, obwohl er ihr die Rechnung übergeben hatte, und dass die Krankenkasse deshalb die Zusatzkosten nicht übernommen habe. Er vertrat die Meinung, dass die Sozialhilfe die Spitalrechnung bezahlen müsse, weil sie einen Fehler gemacht habe. Seine Diskussionen mit der Sozialhilfe änderten jedoch nichts an der Haltung der Sozialhilfe. Sie verweigerte die Bezahlung der Spitalrechnung und Herr Thüring wurde deshalb vom Spital betrieben. Da er nicht bezahlen konnte, wurde ein Verlustschein ausgestellt.

Obwohl die Auseinandersetzungen mit der Sozialhilfe und das Betreibungsverfahren inzwischen schon drei Jahre zurücklagen, belastete die Situation Herrn Thüring immer noch sehr. Er hatte das Gefühl, ihm sei Unrecht geschehen und der Betreibungsregister eintrag samt bestehendem Verlustschein bedrückten ihn enorm. Er wandte sich an die Ombudsstelle mit der Bitte, die Situation abzuklären.

Bei den Abklärungen der Ombudsstelle war zunächst nicht klar, ab welchem Zeitpunkt die Prämienrechnung direkt zwischen der Sozialhilfe und der Krankenversicherung abgewickelt wurde.

Die Sozialhilfe vertrat die Meinung, dass Herr Thüring die Prämienrechnung für den März 2011 nie abgegeben habe und diese deshalb nicht rechtzeitig habe bezahlt werden können. Ausserdem habe sie Herrn Thüring im September 2011 darauf aufmerksam gemacht, dass die Spitalkosten im Bruderholzspital nicht gedeckt seien.

Aufgrund der bei der Sozialhilfe vorhandenen Unterlagen konnte die Situation nicht geklärt werden. Die Ombudsstelle Basel-Stadt arbeitete deshalb für die Klärung des Sachverhalts mit der Ombudsstelle der Krankenkassen zusammen. So erfuhren wir Folgendes: Herr Thüning hatte im März 2011 die Prämienrechnung der Krankenkasse noch direkt erhalten, ab April ging diese dann jedoch direkt an die Sozialhilfe. Im Mai 2011 hatte die Krankenkasse eine Mahnung bezüglich der nicht bezahlten Märzprämie an die Sozialhilfe geschickt. Somit wusste die Sozialhilfe im Mai, dass die Märzprämie nicht gezahlt worden war. Zudem ging aus der März-Abrechnung der Sozialhilfe für die Leistungen an Herrn Thüning auch hervor, dass die Krankenkassenprämie direkt von der Sozialhilfe bezahlt wurde. Erst als im Oktober nochmals eine Mahnung der Krankenkasse für die Märzprämie bei der Sozialhilfe eintraf, bezahlte diese die Rechnung.

Ob Herr Thüning die Prämienrechnung für den März 2011 tatsächlich abgegeben hat oder nicht, konnte nicht mehr eruiert werden. Die Abklärungen der Ombudsstelle ergaben jedoch, dass im Mai 2011 die Sozialhilfe davon Kenntnis hatte, dass die Märzprämie nicht gezahlt worden war, obwohl gemäss Sozialhilfeabrechnung diese direkt von der Sozialhilfe bezahlt wurde. Weiter stellte die Ombudsstelle fest, dass die Rechnung für den März erst im Oktober bezahlt worden war. Zwar hatte die Sozialhilfe Herrn Thüning darüber informiert, dass er nicht ins Bruderholzspital gehen kann, dieser Brief datierte jedoch vom 23. September und Herr Thüning war am 23. September 2011 bereits wieder zu Hause.

Da die Märzprämie trotz der Mahnung erst im Oktober 2011 von der Sozialhilfe bezahlt wurde, war die Leistungspflicht der Krankenkasse aus der Zusatzversicherung von Juni bis Oktober 2011 unterbrochen, das heisst auch während der Zeit, in der Herr Thüning für die Operation im Spital war. Wäre die Krankenkassenprämie bei der ersten Mahnung im Mai bezahlt worden, wäre die Leistungspflicht nicht unterbrochen worden.

Nachdem der Sachverhalt geklärt werden konnte, erklärte sich die Sozialhilfe bereit, die Rechnung resp. den Verlustschein zu bezahlen, und das Spital war bereit, den Eintrag im Betreibungsregister löschen zu lassen.

Fazit:

Nur dank der Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle für Krankenkassen und hartnäckiger Detailarbeit konnte der Sachverhalt im Nachhinein noch geklärt werden. Dies brachte Herrn Thüning die erhoffte Entlastung.

Fall 4

Vertrauen in Vertrauensarzt verloren

Eine Frau soll wegen Arbeitsunfähigkeit zu einem Vertrauensarzt der Invalidenversicherung, den sie in schlechter Erinnerung hat. Durch die Vermittlung der Ombudsstelle kann sie einen anderen Vertrauensarzt aufsuchen.

Frau Gebhardt* ist 55 Jahre alt und erhält wegen verschiedener Gebrechen seit 15 Jahren eine 50-prozentige Invalidenrente. Im vergangenen Jahr stellte ihr Hausarzt fest, dass sie nun zu 100 Prozent arbeitsunfähig war, und gab ihr ein entsprechendes Zeugnis. Dieses musste sie bei der Invalidenversicherung (IV) einreichen. Um den Rentenanspruch zu revidieren, war der Besuch bei einem Vertrauensarzt der Versicherung nötig. Das Amt für Sozialbeiträge forderte Frau Gebhardt im Namen der IV auf, zum gleichen Vertrauensarzt zu gehen, bei dem sie sich vor einigen Jahren hatte untersuchen lassen müssen. Frau Gebhardt hatte daran aber eine schlechte Erinnerung, sie fand, dass dieser Arzt sie nicht richtig untersucht und unmenschlich behandelt habe. Er habe auch über ihre Operationen nicht Bescheid gewusst. Des Weiteren konnte sie nicht verstehen, wieso es überhaupt nochmals einer Überprüfung ihres Rentenanspruchs bedurfte: Ihr Arzt habe sie doch zu 100 % krankschreiben und ihre Erkrankungen könnten doch gar nicht heilen. Ausserdem sei sie jetzt schon 55 Jahre alt und selbst dann, wenn sie nicht krank wäre, könnte sie keine Stelle mehr finden.

Frau Gebhardt suchte die Ombudsstelle auf, weil sie wollte, dass diese sich bei der IV dafür einsetzt, dass ihr Hausarzt als Vertrauensarzt für die IV akzeptiert wird. Sie persönlich wollte gar keinen Kontakt mehr mit der IV oder dem Amt für Sozialbeiträge, schon gar nicht zu dem Vertrauensarzt der IV. Sie betonte, dass sie den bereits vorgeschlagenen Arzttermin garantiert nicht wahrnehmen werde.

Die Ombudsstelle versuchte, Frau Gebhardt die rechtliche Situation zu erklären und ihr aufzuzeigen, dass sie den Verlust der Rente riskiert, wenn sie einen Arztbesuch bei einem Vertrauensarzt der IV kategorisch ablehnt und sich einfach nicht mehr meldet. Auch den Wunsch von Frau Gebhardt, dass die Ombudsstelle sich dafür einsetzt, dass ihr Hausarzt als Vertrauensarzt der IV akzeptiert wird, konnte die Ombudsstelle nicht erfüllen. Sie erklärte sich jedoch dazu bereit, sich bei der IV dafür einzusetzen, dass sie zu einem anderen Vertrauensarzt gehen kann.

Die Ombudsstelle nahm Kontakt mit dem Amt für Sozialbeiträge auf und schilderte, warum der letzte Besuch von Frau Gebhardt beim Vertrauensarzt ihr in so negativer Erinnerung ist, dass sie nicht mehr zu ihm gehen will. Sie setzte sich dafür ein, dass Frau Gebhardt zu einem anderen Vertrauensarzt der IV gehen kann. Das Amt für Sozialbeiträge erklärte sich bereit, das Dossier zu studieren und dann wieder mit der Ombudsstelle in Kontakt zu treten. Schon am nächsten Tag erhielt die Ombudsstelle den Bescheid, dass Frau Gebhardt einen neuen Termin für einen Besuch bei einem anderen Vertrauensarzt erhalten wird.

Fazit:

Die Ombudsstelle kann vermitteln, wenn einem Menschen der direkte Kontakt zu einer Behörde nicht mehr möglich ist. In diesem Fall konnten die Wünsche der Betroffenen nicht berücksichtigt werden, es kam jedoch rasch eine andere Lösung zustande, die von der betroffenen Person akzeptiert werden kann.

Fall 5

Ein Stipendium gibt es nur, wenn das zumutbare Einkommen nicht ausreicht.

Eine junge Frau beantragt ein Stipendium für ihr Studium. Das zuständige Amt fragt, ob die Eltern nicht ihr Einkommen verbessern könnten, denn sie stecken ihre ganze Energie in den Aufbau eines Fitnessstudios, das noch nicht genügend Geld einbringt. Die Frage nach einem zusätzlichen Verdienst ist zulässig.

Das Ehepaar Meier* hat sich entschieden, den Schritt in die Selbstständigkeit zu wagen; seit gut drei Jahren sind sie dabei, ein Fitnessstudio mit Massage aufzubauen. Das damit verdiente Geld reicht jedoch nach wie vor nur knapp zum Leben. Da die volljährige Tochter Alexandra studiert, beantragte sie ein Stipendium. Der Entscheid darüber liess auf sich warten, weshalb sich das Ehepaar an die Ombudsstelle wandte. Das Semester hatte angefangen und die Semestergebühren waren fällig. Ausserdem hatte das Amt für Ausbildungsbeiträge offenbar nachgefragt, ob die Eltern oder ein Elternteil ein zusätzliches Teilzeiteinkommen durch eine Arbeit als Angestellte erzielen könnten, dann hätte die Familie genügend Geld, um das Studium der Tochter zu finanzieren. Wenn dies nicht geschehe, müsste das Amt ein hypothetisches Einkommen einsetzen. Für die Eltern war nicht nachvollziehbar, wie eine staatliche Behörde dazu kommt zu sagen, dass wenn die Eltern nicht mehr verdienen, die Tochter kein Stipendium erhält. Aus der Sicht der Eltern konnte doch nur zählen, was sie effektiv verdienen und es sei nicht bestreitbar, dass sie ihre ganze Energie für den Aufbau ihres Betriebs benötigten.

Die Ombudsstelle klärte die rechtliche Situation ab und fand in der Vollziehungsverordnung zu den Ausbildungsbeiträgen unter § 14 Abs. 1 folgende Bestimmung: «Im Familienbudget werden die tatsächlich erzielten und die zumutbarerweise erzielbaren Einkünfte angerechnet.» Das heisst: Eltern müssen ihre Arbeitskraft auch dafür aufwenden, ein gesichertes Existenzeinkommen für die ganze Familie zu erzielen.

Die Frage des Amts für Ausbildungsbeiträge, ob für beide oder einen Partner eine Teilzeitarbeit nebst dem Aufbau des eigenen Geschäftes – zumutbar ist, war also erlaubt. Für das Amt für Ausbildungsbeiträge war auch entscheidend, was die Eltern vor der selbstständigen Berufstätigkeit verdient haben und somit theoretisch immer noch verdienen könnten. Dies waren bei den Meiers rund 100 000 Franken gewesen, während sie nun, beide beschäftigt mit dem Aufbau ihrer beruflichen Selbstständigkeit, nur noch auf ein Nettoeinkommen von 24 000 Franken kamen. Für das Amt war auch zu berücksichtigen, ob der Aufbau der Selbstständigkeit noch am Anfang steht und damit eine Erhöhung des Einkommens zu erwarten ist oder ob bereits eine längere Aufbauphase vorangegangen ist, die darauf hinweist, dass mit einer wesentlichen Erhöhung des Einkommens nicht zu rechnen ist. Bei den Meiers waren es bereits drei Jahre, in denen sie beide ihre ganze Arbeitskraft in den Aufbau des Geschäfts gesteckt hatten.

Das Verwaltungsgericht Basel-Stadt hatte sich in einem Entscheid ebenfalls mit dieser Thematik zu befassen. Darin wird eine strenge Handhabung «des zumutbarerweise erzielbaren Einkommens» unterstützt. Es wird festgehalten, dass staatliche Ausbildungsbeiträge subsidiär erbracht werden, wenn es den Eltern nicht zumutbar ist, die Ausbildung ihrer Kinder zu finanzieren. Im verhandelten Fall arbeitete die Mutter als Kindergärtnerin in einer privaten Institution, bei der das Einkommen um 3000 Franken geringer war, als bei ihrer Ausbildung durchschnittlich gezahlt wird. Der Vater war freischaffender Künstler und hatte kein sicheres Einkommen. Das Gericht kam hier zu dem Schluss, dass es den Eltern bei gutem Willen möglich und zumutbar ist, mehr zu verdienen (insgesamt rund 100 000 Franken), womit eine Berechtigung zum Bezug von Stipendien nicht mehr gegeben war.

Noch während unserer Abklärungen erfuhren wir, dass Alexandra Meier eine Stipendienzusage für ein Jahr erhalten hatte. Der Familie war in diesem Bescheid aber auch mitgeteilt worden, dass bei einem künftigen Gesuch das Einkommen der Eltern überprüft und allenfalls falls die Eltern kein höheres Einkommen erzielen – ein hypothetisches Einkommen eingesetzt wird.

Die Ombudsstelle hat den Eltern die rechtlichen Grundlagen für das Vorgehen des Amts für Ausbildungsbeiträge erklärt und sie darauf hingewiesen, dass das Vorgehen des Amts grundsätzlich korrekt war.

Fazit:

Das Amt für Ausbildungsbeiträge darf prüfen, ob die Eltern ein höheres Einkommen erzielen können, und gegebenenfalls ein hypothetisches Einkommen anrechnen.

Fall 6

Steuerabzug ist nicht gerechtfertigt

Der Vater einer volljährigen Tochter kann bei den Steuern keine Abzüge für Alleinerziehende und für sein Kind mehr vornehmen. Die Steuerverwaltung hatte während drei Jahren übersehen, dass die junge Frau durch Teilzeitarbeit und Alimente genügend Einkommen hat, um für sich selbst aufzukommen.

Herr Hendrikson* kümmerte sich als Alleinerziehender um seine Tochter und konnte deshalb Steuerabzüge von insgesamt 37 800 Franken in Anspruch nehmen. Hierbei ging es um 30 000 Franken Abzug für Alleinerziehende und 7 800 Franken Kinderabzug.

Die 24-jährige Tochter arbeitete neben ihrem Vollzeitstudium seit vier Jahren teilzeitlich in einem Restaurant und verdiente dabei maximal 15 000 Franken pro Jahr. Ausserdem erhielt sie, seit sie volljährig geworden war, von ihrer Mutter Alimente direkt ausbezahlt, das waren rund 1000 Franken pro Monat. Die Tochter hatte also ein jährliches Einkommen von rund 27 000 Franken zur Verfügung.

Dem Vater wurden bei der Steuerverfügung für das Jahr 2014 keine Steuerabzüge mehr als Alleinerziehender und für Kinder gewährt. Damit war er überhaupt nicht einverstanden. Seit vier Jahren, so argumentierte er, hatte sich weder an seiner noch an der Einkommenssituation seiner Tochter etwas geändert und trotzdem sollte es plötzlich nicht mehr möglich sein, Steuerabzüge vorzunehmen. Da Herr Hendrikson davon ausgegangen war, dass er 37 800 Franken Steuerabzüge würde geltend machen können, hatte er nicht genügend Geld zur Bezahlung der Steuerschuld beiseitegelegt. Er erhob deshalb Einsprache gegen den Steuerentscheid und berief sich darauf, dass sich in den letzten vier Jahren nichts an der finanziellen Situation der Betroffenen verändert hat. Er berief sich auf das Wohnheitsrecht und forderte, dass er noch bis zum Ende des Studiums seiner Tochter Abzüge geltend machen darf. Die Steuerverwaltung lehnte seine Einsprache ab und erklärte ihm, seine Tochter könne mit ihrem Gesamteinkommen von 27 000 Franken mehrheitlich für sich selbst aufkommen. Nur solange er mehrheitlich für den Lebensunterhalt der Tochter aufkommen müsse, könne er Abzüge vornehmen. Herr Hendrikson wollte diese Antwort nicht akzeptieren und wandte sich an die Ombudsstelle.

Für die Ombudsstelle war auch nicht klar, warum die Abzüge bisher möglich gewesen waren, jetzt plötzlich aber nicht mehr, obwohl sich grundsätzlich nichts an der finanziellen Situation von Vater und Tochter verändert hat. Auch war die Tochter noch keine 25 Jahre alt, das Alter, ab dem keine Kinderabzüge mehr vorgenommen werden können – auch wenn sich ein Kind noch im Studium befindet. Eine mögliche Erklärung für das veränderte Verhalten der Steuerverwaltung hätte eine Praxisänderung innerhalb des geltenden Rechts sein können, dies verneinte die Steuerverwaltung jedoch auf Anfrage. Somit blieb als einzige Erklärung, dass die Steuerverwaltung bei der Tochter übersehen hatte, dass sie nebst ihrem Verdienst auch noch Alimente erhielt. Denn die Ablehnung der Einsprache war für die Ombudsstelle rechtlich ganz klar begründet: Kommt der Vater nicht nachweislich mehrheitlich für den Lebensunterhalt der sich in Ausbildung befindlichen Tochter auf, kann er weder den Alleinerziehenden-Abzug noch den Kinderabzug geltend machen.

Deshalb musste die Steuerverwaltung das Einkommen der 24-jährigen Frau korrigieren und den Steuerabzug des Vaters streichen.

Der Vater war der Auffassung, dass die frühere Praxis der Abzüge bis zum Studienabschluss der Tochter hätte weitergeführt werden müssen. Er fand es nicht fair, dass er nicht auf die geänderten Voraussetzungen hingewiesen worden war und ihm deshalb nun das Geld zum Bezahlen der höheren Steuern fehlte. Man hätte die Abzüge doch aus Gründen der Rechtssicherheit zumindest noch für dieses Jahr zulassen und ihn darauf hinweisen sollen, dass es nächstes Jahr anders sein wird.

Die Ombudsstelle konnte den Ärger von Herrn Hendrikson über die für ihn unerfreuliche Entwicklung der Steuersituation nachvollziehen, sah aber auch, dass Herr Hendrikson eigentlich drei Jahre lang von zu hohen Steuerabzügen hat profitieren können.

Fazit:

Wenn die Verwaltung einen Fehler korrigiert, besteht kein Anspruch darauf, dass die frühere Handlungsweise weitergeführt wird. Es gibt in einer solchen Situation auch kein «Gewohnheitsrecht».

Fall 7

Frau lässt Vater das Kind nicht besuchen und zieht weg

Ein Mann reicht eine Gefährdungsmeldung gegen die Mutter des gemeinsamen Kindes ein, weil er den Eindruck hat, dass die Mutter psychisch labil ist und sich auch nicht an sein Besuchsrecht hält. Er verlangt gleichzeitig das gemeinsame Sorgerecht. Während der Abklärungen zieht die Mutter an ihren Heimatort nach Deutschland. Deshalb sind jetzt die deutschen Behörden zuständig.

Der jetzt 35-jährige Enrico Ponte* lernte vor einigen Jahren in München Marianne Müller kennen und verliebte sich in sie. Kurz danach nahmen sie sich in Basel eine gemeinsame Wohnung. Als sich Nachwuchs ankündigte, war es für das Paar klar, dass der Mann für die Familie aufkommt und die Mutter zu Hause bleibt und sich um das Kind kümmert. Die beiden trafen keine schriftliche Abmachung.

Bei der Geburt der Tochter erhielt die Mutter das alleinige Sorgerecht. Schon bald nach der Geburt fühlte sie sich überfordert und ihre bereits vorher bestehende psychische Labilität verstärkte sich. Frau Müller hatte immer mehr Mühe mit ihrer Rolle als Mutter und Hausfrau. Es kam zu Streitereien, manchmal zu Handgreiflichkeiten vonseiten der Mutter. Nach drei Jahren trennten sich Ponte und Müller, die Tochter blieb bei der Mutter. Es wurde vereinbart, dass die Tochter das Wochenende jeweils beim Vater verbringen durfte.

Die Mutter hatte kein eigenes Einkommen, und weil die Alimente alleine nicht zum Leben reichten, wurde sie von der Sozialhilfe unterstützt. Ihre psychischen Probleme schienen sich zu verstärken und sie hielt sich nicht an die mündlich vereinbarten Besuchsrechte des Vaters. Herr Ponte machte sich entsprechend grosse Sorgen um das Wohl des Kindes. Er war der Meinung, dass die Mutter nicht mehr in der Lage war, sich um das Kind zu kümmern, und machte eine Gefährdungsmeldung beim Kinder- und Jugenddienst (KJD). Gleichzeitig stellte er einen Antrag auf das gemeinsame Sorgerecht und auf die Obhut. Der Kinder- und Jugenddienst traf zusammen mit einer Kinderpsychiaterin Abklärungen in Bezug auf die Gefährdungsmeldung und leitete ein Verfahren für das gemeinsame Sorgerecht ein. Mitten in diesem Prozess entschied sich die Mutter, mit der Tochter zurück in ihre Heimatstadt München zu ziehen. Sie hinterliess Herrn Ponte keine Adresse.

Enrico Ponte wandte sich an die Ombudsstelle und beklagte sich darüber, dass der Kinder- und Jugenddienst zu langsam gehandelt habe. Er forderte, dass die Gefährdungsmeldung und der Antrag auf gemeinsames Sorgerecht trotz des Wegzugs seiner früheren Lebensgefährtin hier in Basel zum Abschluss gebracht werden müsse.

Die Ombudsstelle wollte vom Kinder- und Jugenddienst wissen, wie der Stand der Dinge in Bezug auf die Gefährdungsmeldung und den Antrag auf das gemeinsame Sorgerecht ist. Sie erfuhr, dass im Hinblick auf die Gefährdungsmeldung die vom KJD in Auftrag gegebenen Abklärungen der Kinderpsychiaterin einfach noch nicht abgeschlossen waren, als Frau Müller wegzog. Der KJD hatte die Gefährdungsmeldung aber an die zuständigen deutschen Behörden in München weitergeleitet. In Bezug auf das gemeinsame Sorgerecht hatte bereits eine mündliche Befragung stattgefunden und aus Sicht der zuständigen Behörde, der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), stand der Erteilung des gemeinsamen Sorgerechts und der Obhut nichts entgegen. Mündlich war Herr Ponte bereits darüber informiert worden, dass die KESB der Spruchkammer diesen Antrag stellen werde. Bevor die Spruchkammer jedoch den Entscheid fällen konnte, hatte sich die Mutter abgemeldet.

Unsere rechtlichen Abklärungen ergaben, dass der KJD korrekt entschieden hat, als er die Gefährdungsmeldung an die zuständigen Behörden in München weitergeleitet hat. Es war auch korrekt, dass das Sorgerechtsverfahren nicht zu Ende geführt wurde, als die Mutter, die das alleinige Sorgerecht besass, ihren Wohnsitz ins Ausland verlegte. In diesem Fall muss das Verfahren in München neu in die Wege geleitet werden. Die Ombudsstelle erläuterte Herrn Ponte, dass aus ihrer Sicht die Behörden korrekt gehandelt haben und es unter den gegebenen Umständen nicht möglich war, die eingeleiteten Verfahren in Basel zu Ende zu bringen.

Fazit:

Die Behörden haben alles getan, um der Meldung und dem Antrag von Herrn Ponte gerecht zu werden. Der Wegzug von Frau Müller verunmöglichte aber den Abschluss in Basel.

Von der Schwierigkeit einen Pass zu bekommen

Eine Frau, die vor rund 50 Jahren mit ihren Eltern aus dem Ostblock in die Schweiz geflüchtet ist, fühlt sich eingesperrt und staatenlos, weil sie keinen Pass bekommen kann. Erst die Übersetzung eines alten Briefs aus der Botschaft ihrer ehemaligen Heimat zeigt einen möglichen Ausweg.

Jana Palova* (57) ist vor 50 Jahren als Siebenjährige mit ihren Eltern aus dem Ostblock in die Schweiz geflohen. Die Familie erhielt die Anerkennung als Flüchtlinge. Mit der Wende von 1989/1990 verlor sie die Flüchtlingseigenschaft, die Eltern liessen sich in der Schweiz einbürgern. Jana Palova fand sich als Jugendliche nur schwer in der Schweiz zurecht und rutschte in die Drogenszene. Sie kümmerte sich nicht um die Einbürgerung. Aufgrund ihrer Flüchtlingspapiere erhielt sie eine Niederlassungsbewilligung mit dem Vermerk «Staatsbürger von ...». Ende der 90er-Jahre ging es Palova besser und sie fand eine geregelte Arbeit. Ihre Eltern wollten, dass sie sich einbürgern lässt. Dies war aber aufgrund ihrer Verlustscheine nicht möglich. Deshalb bemühten sie sich, einen Pass ihrer alten Heimat für sie zu bekommen. Laut einem Brief der Botschaft von 1998 müsste Jana Palova allerdings zwölf Jahre im Land wohnen, um einen Pass zu erhalten, weil sie nicht als berechtigte Person erfasst sei. Jana Palova kannte den Inhalt dieses Briefs nur durch eine mündliche Übersetzung ihrer Mutter, da sie die Landessprache nicht spricht.

Später erhielt Jana Palova aufgrund von körperlichen Leiden eine IV-Rente und versuchte erneut, sich in der Schweiz einbürgern zu lassen. Ein Hindernis waren aber weiterhin ihre Verlustscheine aus der Drogenzeit. Die Mutter versuchte, alle Verlustscheine zu begleichen, aber in drei Fällen konnten die Gläubiger nicht gefunden werden und solange Verlustscheine stehen bleiben, ist eine Einbürgerung nicht möglich. Nach dem Tod ihrer Mutter wollte Jana Palova die Sache mit ihrer Nationalität endlich in Ordnung bringen, sie wollte endlich einen Pass und nicht nur einen C-Ausweis haben, um auch einmal in ein anderes Land reisen zu können. Ein weiterer Versuch zur Einbürgerung scheiterte erneut und deshalb versuchte sie nun, einen «Staatenlosen-Pass» zu erhalten. Ihre Anfragen in Basel und auf Bundesebene in Bern führten jedoch nicht weiter, die Ämter verwiesen sie jeweils an das andere Amt.

Daraufhin kam Frau Palova mit der Bitte um Hilfe bei der Regelung ihrer staatsbürgerlichen Angelegenheit zur Ombudsstelle. Abklärungen der Ombudsstelle ergaben, dass für die Ausstellung eines «Staatenlosen-Passes» nachgewiesen werden muss, dass die betroffene Person keinen Pass eines Staats erhalten konnte. Frau Palova war der Meinung, dass im Botschaftsbrief aus dem Jahre 1998 steht, dass sie keinen Pass bekommen kann. Da der Inhalt des Briefs nicht klar war, liess sie auf Empfehlung der Ombudsstelle den Brief übersetzen. Jetzt stellte sich heraus, dass sie für einen Pass entweder zwölf Jahre in diesem Staat leben oder eine Geburtsurkunde einschicken müsste. Eine solche hat Frau Palova nie besessen, aber sie wusste, dass ihre Eltern vor der Flucht in der Hauptstadt gelebt hatten. Von der Botschaft erfuhr sie, dass es grundsätzlich möglich ist, eine Geburtsurkunde zu erhalten. Dafür müsste sie als Erstes bei der Botschaft einen Antrag zur Feststellung des letzten Wohnsitzes ihrer Eltern stellen. Falls der letzte Wohnsitz ihrer Eltern geklärt werden kann, kann auch geklärt werden, ob sie je Staatsbürgerin dieses Landes war und damit die Frage, wo sie ihre Geburtsurkunde verlangen kann.

Jetzt zeichnete sich ab, welchen Weg Frau Palova gehen muss, um einen Pass zu erhalten: Kann der letzte Wohnsitz ihrer Eltern über die Botschaft eruiert werden, so kann sie in den Besitz einer Geburtsurkunde und damit auch in den Besitz eines Passes kommen. Ist dies nicht möglich, so kann sie bei den Schweizer Behörden nachweisen, dass sie keinen Pass bekommen kann, womit sie wiederum die Bedingungen erfüllt, um einen Antrag auf einen «Staatenlosen-Pass» stellen zu können.

Fazit:

Die Ombudsstelle erachtet es auch als ihre Aufgabe, Bewohnerinnen und Bewohnern unserer Stadt weiterzuhelfen, wenn diese Unterstützung brauchen, um sich mit den Behörden auseinandersetzen zu können.

Fall 9

Zu Unrecht bezogene Sozialhilfe muss vollständig zurückbezahlt werden

Ein Sozialhilfebezüger wird wegen Betrugs verurteilt, weil er ein Einkommen nicht angegeben hat. Er hat den vom Gericht beanstandeten Betrag beglichen, aber dieser betrifft nur einen Teil des unrechtmässig bezogenen Geldes. Der Mann muss die ganze Summe zurückzahlen.

Der 26-jährige Van Tan Minh*, der in der Schweiz geboren und aufgewachsen ist, hat seine Lehre abgebrochen, er lebt seit fünf Jahren von der Sozialhilfe. Im Jahr 2011 absolvierte er ein sechsmonatiges Praktikum, gab aber bei der Sozialhilfe die dafür erhaltene Entschädigung nicht an. Über die Ausgleichskasse erfuhr die Sozialhilfe im Nachhinein von dem nicht deklarierten Einkommen und erhob deswegen Anklage wegen Betrugs in der Höhe von 6000 Franken. Der Mann behauptete allerdings, er habe Unterlagen über das Einkommen abgegeben und die Sozialhilfe hätte dies einfach nicht berücksichtigt. Das Strafgericht verurteilte ihn wegen Betrugs in der Höhe von 2800 Franken.

Die Sozialhilfe zog ihm daraufhin 100 Franken pro Monat vom Existenzminimum ab. Der Unterstützte war Ende 2015 der Meinung, er habe den vom Gericht festgestellten Betrag abgezahlt. Aber die Sozialhilfe bestand darauf, dass er den gesamten Betrag von 6000 Franken zurückzahlen muss.

Daraufhin wandte sich Van Tan Minh an die Ombudsstelle. Er war der Meinung, dass die Sozialhilfe von ihm zu viel Geld zurückverlangt. Schliesslich habe das Gericht ja festgestellt, dass er nur 2800 Franken betrügerisch zu viel bezogen habe.

Die Ombudsstelle klärte die Situation ab und erfuhr von der Sozialhilfe, dass der Mann tatsächlich während sechs Monaten je 1000 Franken zu viel erhalten hatte. Das Gerichtsurteil hatte zwar festgehalten, dass nur ein Teil in betrügerischer Absicht verschwiegen worden war, dass die Rückzahlungspflicht aber trotzdem für die ganze Summe gilt.

Die Ombudsstelle teilt die rechtliche Einschätzung der Sozialhilfe, wonach Herr Minh den gesamten Betrag, den er zu viel bezogen hat, zurückzahlen muss.

Fazit:

Sozialhilfeempfänger sind gesetzlich verpflichtet, sämtliche Einnahmen der Sozialhilfe zu melden, damit diese mit der Unterstützung verrechnet werden können. Werden Einnahmen nicht gemeldet, muss das zu viel bezogene Geld – unabhängig davon, ob es in betrügerische Absicht geschah oder nicht – der Sozialhilfe zurückerstattet werden.

Vermuteter Vermögensverzicht bringt Witwe in Not

Eine Witwe beantragt Ergänzungsleistungen, aber dies wird abgelehnt. Denn ihr verstorbener Ehemann hat vor zehn Jahren eine grössere Summe geerbt, aber auch viel Geld ausgegeben. Da nicht klar ist, wohin das Geld geflossen ist, wird ein Vermögensverzicht angenommen. Die Ombudsstelle kann mithilfe der Steuerverwaltung nachweisen, dass das Vermögen des Mannes wegen Schulden weit geringer war als angenommen.

Die 85-jährige Sabrina Ledergerber* ist seit drei Jahren Witwe. Beim Tod ihres Ehemanns waren noch 40 000 Franken auf ihrem Konto. Da ihre AHV und die kleine Pensionskassenrente kaum das Existenzminimum deckten, beantragte sie Ergänzungsleistungen. Dies wurde aber abgelehnt, da sie auf Vermögen verzichtet habe. Sie nahm diesen Entscheid einfach zur Kenntnis, ohne zu schauen, was denn die genaue Begründung war. Sie wusste ja, dass noch 40 000 Franken Ersparnes vorhanden waren und dieses Ersparne wollte sie für all das verwenden, was mit den beiden Renten nicht bezahlt werden konnte. Vor allem aber wollte sie ganz sparsam leben.

Drei Jahre nach dem Tod ihres Mannes waren nur noch knapp 10 000 Franken auf dem Konto und Frau Ledergerber begann, sich Sorgen zu machen. Sie rief bei den Ergänzungsleistungen an und fragte nach, ob sie einen neuen Antrag stellen kann. Dort erhielt sie offenbar die Auskunft, dass sie es gar nicht versuchen müsse, wenn sich nicht etwas Wesentliches an ihrer Situation verändert habe. Ihr Mann hätte ja vor zehn Jahren eine grosse Erbschaft gemacht und dieses Geld sei jetzt einfach verschwunden.

Jetzt erst studierte sie zusammen mit ihrer Tochter die vor drei Jahren erhaltenen ablehnenden Unterlagen der Ergänzungsleistung (EL). Plötzlich standen viele Fragen im Raum. Warum waren die Ergänzungsleistungen von einem Vermögen von 250 000 Franken ausgegangen, wenn dies gar nicht vorhanden war? Beim Tode ihres Mannes waren nur 40 000 Franken auf dem Konto. Wie sollte Frau Ledergerber jedes Jahr 10% von ihrem Vermögen für ihren Lebensunterhalt aufwenden, wenn gar kein Vermögen vorhanden war? Frau Ledergerber wusste zwar, dass ihr Mann viel Geld geerbt hatte, wie viel genau, wusste sie aber nicht. Die Zahlen der EL schienen ihr jedenfalls nicht korrekt. Sie wusste, dass ihr Mann immer grosszügig Geld für die Unterstützung von Vereinen und für Reisen in der ganzen Welt ausgegeben hat. Über die genauen finanziellen Verhältnisse hatte ihr Mann sie immer im Dunkeln gelassen, deshalb konnte sie nichts zu den Berechnungsgrundlagen der Ergänzungsleistungen sagen. Sie waren einfach weder für sie noch für ihre Tochter nachvollziehbar. Deshalb wandten sie sich an die Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle versuchte die Sachlage zu klären. Die EL ging 2013 von einem Vermögen von 250 000 Franken aus, unter Berücksichtigung der Aufrechnung bei Vermögensverzicht, des Verminderungsbetrags bei Vermögensverzicht und des Freibetrags. Damit konnten weder die Mutter noch die Tochter etwas anfangen. Wir versuchten, auf der Grundlage des Erbscheins mehr Klarheit über die finanzielle Situation zu erhalten. Aber dies brachte uns nicht weiter, weil die Zahlen nicht mit den Berechnungszahlen der EL übereinstimmten. Von der EL erfuhren wir im Weiteren, dass sie die Berechnung auf der Grundlage der Steuerdaten vorgenommen habe. Da nicht klar gewesen sei, wofür das Geld der Erbschaft ausgegeben wurde, und da zum Todeszeitpunkt nur noch 40 000 Franken vorhanden gewesen seien, habe sie von einem Vermögensverzicht ausgehen müssen.

Die Ombudsstelle stellte fest, dass kein Vermögensverzicht vorliegt, wenn der Empfänger das Erbe für die eigenen Bedürfnisse ausgibt. Demgegenüber würden beispielsweise Schenkungen einen Vermögensverzicht bedeuten. Da Frau Ledergerber keinerlei konkrete Angaben zum Geldverbrauch ihres Mannes machen konnte, half uns diese Unterscheidung auch nicht weiter.

Daraufhin fragte die Ombudsstelle bei der Steuerverwaltung an. Laut deren Angaben waren in der Steuererklärung 2005 insgesamt 440 000 Franken Vermögen angegeben worden, aber auch Schulden von 380 000 Franken. Daraus ergab sich schon für 2005 nur noch ein Reinvermögen von 60 000 Franken. Diese Zahlen wurden dem Amt für Sozialbeiträge zur Verfügung gestellt.

Jetzt zeichnete sich eine Klärung der Situation ab. Offenbar war bei der Berechnung des Vermögens im Jahr 2005 übersehen worden, dass auch Schulden von 380 000 Franken vorhanden waren. Die Ombudsstelle stellte die Steuerunterlagen der Rechtsabteilung der EL zur Verfügung, mit der Anfrage, ob nicht eine Wiedererwägung der Berechnung der EL-Leistungen möglich sei, da offenbar ein Fehler vorlag. Wenige Tage später erhielt Frau Ledergerber die Aufforderung, sich für eine Besprechung bei den EL zu melden, damit die EL-Berechnungen rückwirkend korrekt vorgenommen werden können.

Fazit:

Wenn die Ombudsstelle auf einen Fehler stösst, nimmt die Amtsstelle des Kantons normalerweise rasch und unbürokratisch eine Korrektur vor.

Statistik 2015

- 1 Dossiers / Fallzahlen**
- 2 Interventionen der Ombudsstelle**
- 3 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers**
- 4 Neue Dossiers intern / extern**
- 5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen**
- 6 Wartezeit bis zum Erstgespräch**
- 7 Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier**
- 8 Alterskategorien bei den neuen Dossiers**
- 9 Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers**
- 10 Weiterverweisungen**

Wie in den Vorjahren veröffentlichen wir einige statistische Zahlen der Ombudsstelle. Nebst der Schilderung von konkreten Fällen sagen auch statistische Zahlen einiges über die Arbeit der Ombudsstelle aus.

1 Dossiers / Fallzahlen

Als Dossier zählen wir – wie in den Vorjahren – die Eröffnung eines Falls nach persönlichem Kontakt. Separat erfassen wir telefonische Beratungen und Beschwerden, die schriftlich oder per E-Mail bei uns eintreffen und schriftlich beantwortet werden. Die Zahlen der neuen Dossiers und schriftlich behandelten Beschwerden gingen leicht zurück, die telefonischen Beratungen nahmen leicht zu. Insgesamt haben wir 648 neue Beschwerden behandelt.

Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	507 Dossiers
Dossiers aus dem Vorjahr	17 Dossiers
Neue Dossiers 2015	490 Dossiers
Telefonisch bearbeitete Anfragen	108 Anfragen
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	33 Anfragen
Total Dossiers und Anfragen	648 Total
Total im Jahr 2015 abgeschlossene Dossiers	493 Dossiers
Aus dem Vorjahr abgeschlossen	16 Dossiers
Im laufenden Jahr abgeschlossen	477 Dossiers
Offene Dossiers Ende 2015	14 Dossiers
Total Dossiers	507 Dossiers

2 Interventionen der Ombudsstelle

Wir unterteilen die Bearbeitung der Beschwerden, bei denen wir ein Dossier eröffnen, in fünf verschiedene Bereiche:

- Bei 37% der Beschwerden haben wir die Verwaltungstätigkeit überprüft. Diese Tätigkeit hat sich im Vergleich zum Vorjahr (32.5%) um fast 5% erhöht.
- Bei 8.5% der Beschwerden haben wir vermittelt. Diese Tätigkeit nahm leicht ab (11% im Vorjahr)
- Bei 45% aller Beschwerden wollten sich die Leute beraten lassen, was sie in ihrer Situation machen können, welche Rechte und Pflichten sie haben.
- Bei 8.5% der Beschwerden war die Sachlage so kompliziert, dass wir beraten, vermitteln und überprüfen mussten. Diese Zahl der Beschwerden hat in den letzten drei Jahren kontinuierlich zugenommen (siehe Statistik unten).
- Nur 1% der Beschwerden waren Whistleblowing-Fälle. Wir sind auf alle eingetreten.

Bei 37 % haben wir die Verwaltungstätigkeit überprüft ¹	176 Dossiers	
Verwaltungstätigkeit korrekt	146 Dossiers	
Eine individuelle Korrektur nötig	26 Dossiers	
Eine teilweise Korrektur nötig	4 Dossiers	
Eine grundsätzliche Korrektur nötig ²	0 Dossiers	
Bei 8.5 % haben wir vermittelt ²	41 Dossiers	
Vermittlungen erfolgreich	31 Dossiers	
Vermittlungen teilweise erfolgreich	9 Dossiers	
Vermittlungen erfolglos	1 Dossier	
Bei 45 % waren wir beraterisch tätig Beratungen zwischen Bevölkerung/Verwaltung (extern)	154	214 Dossiers
Personalrechtliche Beratung Angestellte/Verwaltung (intern)	60	
Bei 8.5 % handelte es sich um komplexe Mischformen Beratung/Vermittlung/Überprüfung)	42 Dossiers	
Bei 1 % handelte es sich um Whistleblowing Fälle	4 Dossiers	

1 Auch in personalrechtlicher Hinsicht.

2 Eine grundsätzliche Korrektur hat die Anpassung eines bestimmten Verwaltungshandelns gegenüber einer unbestimmten Anzahl betroffener Personen zur Folge.

3 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers (477)

Die Statistik zeigt, dass wir mehr als die Hälfte der Fälle (57 %) innerhalb von 10 Tagen erledigen konnten. Dies ist nur möglich, dank einer unkomplizierten, konstruktiven und wertschätzenden Zusammenarbeit mit der Verwaltung. Unterschiedliche Meinungen und Wahrnehmungen werden akzeptiert, wenn Fehler entdeckt werden ist eine Korrektur meistens problemlos möglich.

Abschlüsse der Dossiers 2015

Innert 10 Tagen	271 Dossiers	57 %
Innert 30 Tagen	130 Dossiers	27 %
Innert 90 Tagen	56 Dossiers	12 %
Über 90 Tage	20 Dossiers	4 %

4 Neue Dossiers intern/extern (490 Dossiers)

Gemäss § 4 des Ombudsgesetzes sind wir für alle kantonalen Behörden und Verwaltungen zuständig. Mit dieser Statistik zeigen wir auf, wie viele Beschwerden die Kantonale Verwaltung betreffen und wie oft Personen, die öffentlich-rechtlich angestellt sind, in personalrechtlichen Fragen die Ombudsstelle konsultieren. Die meist einmaligen Beratungen in personalrechtlichen Fragen bezeichnen wir als «intern».

Dossiers 2015

Externe Dossiers (Bevölkerung / Verwaltung)	390 Dossiers	80 %
Interne Dossiers (personalrechtliche Fälle)	100 Dossiers	20 %

5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (490 Dossiers)

Die meisten Beschwerden innerhalb des Departements für Wirtschaft, Soziales und Umwelt betreffen die Sozialhilfe und das Amt für Sozialbeiträge. Innerhalb des Justiz- und Sicherheitsdepartements sind es vor allem das Migrationsamt, die Kantonspolizei, die Verkehrsabteilung und die Einwohnerdienste. Beim Finanzdepartement ist es die Steuerverwaltung. Fast alle diese Bereiche betreffen die Existenz der Betroffenen, und die Leute wollen von der Ombudsstelle wissen, ob das Handeln dieser Behörden auch wirklich korrekt ist.

Departemente

Bau- und Verkehrsdepartement BVD	16 Externe Dossiers	5 Interne Dossiers	21 Total	5 %
Erziehungsdepartement ED	24 Externe Dossiers	18 Interne Dossiers	42 Total	9 %
Finanzdepartement FD	59 Externe Dossiers	4 Interne Dossiers	63 Total	13 %
Gesundheitsdepartement GD	6 Externe Dossiers	0 Interne Dossiers	6 Total	1 %
Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD	104 Externe Dossiers	8 Interne Dossiers	112 Total	22 %
Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt WSU	121 Externe Dossiers	15 Interne Dossiers	136 Total	28 %
Präsidialdepartement PD	4 Externe Dossiers	11 Interne Dossiers	15 Total	3 %
*Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	56 Externe Dossiers	39 Interne Dossiers	95 Total	19 %

* Betreibungsamt, Bürgergemeinde, BVB, Erbschaftsamt, FHNW, Grenzwache, Invalidenversicherung, Industrielle Werke Basel, Motorfahrzeugkontrolle beider Basel, Militär, Universitätskinderspital beider Basel, Universität, Universitäre Psychiatrische Klinik, Universitätsspital Basel, Volkszahnklinik

6 Wartezeit bis zum Erstgespräch (490 neue Dossiers im 2015)

Es ist der Ombudsstelle wichtig, dass die Wartezeit bis zum ersten persönlichen Gespräch möglichst kurz ist. So war es uns im Jahr 2015 möglich 94% aller Personen, die sich an die Ombudsstelle wandten, einen Termin innerhalb von zehn Tagen anzubieten.

Erstgespräch innerhalb von 10 Tagen	463 Dossiers	94 %
Erstgespräch nach 10 Tagen	27 Dossiers	6 %

7 Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier (490 Dossiers)

In rund einem Viertel der Fälle reicht eine einmalige Beratung zur Klärung der Fragen der Betroffenen. Bei rund 75 % der Dossiers sind jedoch Abklärungen nötig, um die Situation klären zu können.

Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	130 Dossiers	26.5 %
2 bis 10 Aktivitäten bis zum Abschluss	244 Dossiers	50 %
11 bis 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	114 Dossiers	23 %
mehr als 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	2 Dossiers	0.5 %

8 Alterskategorien bei den neuen Dossiers (490 Dossiers)

Die Altersdifferenz der Personen, welche die Ombudsstelle aufsuchen, ist extrem gross. Auch im vergangenen Jahr war die jüngste Person noch keine 20 Jahre alt und die älteste Person 92 Jahre alt. Fast 80 % der Personen sind jedoch der Alterskategorie der 30–65-jährigen zuzuordnen.

5 Personen	bis 20 Jahre	1 %
48 Personen	21–30 Jahre	10 %
226 Personen	31–50 Jahre	46 %
152 Personen	51–65 Jahre	31 %
53 Personen	über 65 Jahre	11 %
6 Personen	keine Altersangabe	1 %

9 Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers (490 Dossiers)

243 Frauen	49.5%
244 Männer	50 %
3 Paare / Juristische Personen	0.5 %

10 Weiterverweisungen

Ein wichtiger Teil der Arbeit wird von den Sekretariats-Mitarbeiterinnen übernommen. Ihre Aufgabe ist es, im Gespräch am Telefon oder bei unangemeldetem Erscheinen auf der Ombudsstelle herauszufinden, ob wir für die Angelegenheit zuständig sind. Diese Tätigkeit erfordert viel Zeit und Fingerspitzengefühl. Die Zuständigkeit ist häufig nicht offensichtlich und es kann bei einer Unzuständigkeit sehr zeitaufwendig sein zu bestimmen, welche andere Stelle für das Anliegen zuständig sein könnte.

Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	264 Anfragen
Angemeldete und aufgenommene, aber nicht erschienene Klienten	32 Anfragen

Zum Schluss

Die Odyssee zur Erdbeben-Auskunftsperson

11. Juni: Das Telefon der Ombudsstelle BS läutet: 658 Jahre nach dem verheerenden grossen Erdbeben in Basel ruft ein Basler die Ombudsstelle an und möchte gerne wissen, wer beim Kanton über Fragen zu Erdbeben Auskunft geben kann. Konkret möchte er erfahren, bei wie vielen Bauten im Kanton denn ein Erdbebenrisiko bestehe. Da wir mit dieser Thematik bisher noch nie befasst waren, versprechen wir unbeschwert, dass wir dies kurz abklären werden und uns danach bei ihm melden. Erste Abklärungen erbringen jedoch keine Resultate.

12. Juni: Die Ombudsfrau findet bei der Internetrecherche einen vom Hochbauamt verfassten Bericht zur Erdbebensicherheit in Basel. Bei der anschliessenden telefonischen Anfrage konnte jedoch kein spezifischer Verantwortlicher zu diesem Thema genannt werden, mit der Begründung, es sei noch nicht entschieden, ob eine einzelne Person für alle Fragen betreffend Erdbeben zuständig sein soll. Man könne nicht sofort etwas dazu sagen, man werde sich aber zum gegebenen Zeitpunkt mit der Ombudsstelle in Verbindung setzen.

13. Juni: Ein Angestellter des Hochbauamts meldet sich bei der Ombudsstelle und erklärt, er werde sich um eine Auskunft bemühen, wenn er das Anliegen genauer kennt, allerdings könnten auch der Kantonale Krisenstab oder das Bauinspektorat etwas über dieses Thema wissen. Die Ombudsfrau kontaktiert umgehend die Geschäftsstelle der Kantonalen Krisenorganisation, von welcher sie erfährt, dass ein Mitarbeiter vom kantonalen Laboratorium unter Umständen mehr dazu sagen könnte. Zwischenzeitlich hat sich durch private Kontakte der Ombudsfrau ergeben, dass der Kantonsgeologe vermutlich mit Informationen dienen kann. Eine kurzfristige Kontaktaufnahme gelingt jedoch nicht, weshalb sie sich an das Amt für Umwelt und Energie wendet, zu dem der Kantonsgeologe gehören soll. Der Abteilungsleiter «Energie» klärt die Ombudsfrau darüber auf, dass der Kantonsgeologe bei der Universität Basel angestellt ist, woraufhin sie versucht, ihn telefonisch zu erreichen. Dies ist leider nicht möglich, und so bleibt nur die Möglichkeit, eine schriftliche Anfrage zu senden und abzuwarten.

Da der Fragesteller, wie auch die Ombudsstelle, davon ausgeht, dass seine Anfrage zügig beantwortet werden kann, meldet er sich erneut und will den Stand der Dinge erfahren. Er wundert sich zwar, dass die Ombudsstelle ihm noch keine klare Antwort geben kann, nutzt aber gleich die Gelegenheit, um sein Anliegen zu präzisieren. Es sei für ihn wichtig zu wissen, wie viele Risikobauwerke im Verhältnis zur Gesamtzahl der Bauwerke bestehen.

Die Ombudsfrau ist bestrebt, diese Frage endlich zu beantworten und bemerkt bei der weiteren Recherche, dass eine Tagung zur «Erdbebenertüchtigung» stattgefunden und dass die Leitung des Bau- und Gewerbeinspektorats daran teilgenommen hat. Die nachfolgende Kontaktaufnahme bringt zutage, dass es eine Gruppe von Fachleuten zu Fragen der Erdbebenvorsorge gibt, die von einem Mitarbeiter des kantonalen Laboratoriums geleitet wird. Wir erfahren glücklicherweise auch, dass der Kantonsgeologe offenbar bei dieser Gruppe nicht dabei ist, was uns die Weiterverfolgung dieser falschen Fährte erspart. Trotzdem gelingt es uns nicht, die Frage noch vor dem Wochenende abschliessend zu klären.

16. Juni: Der Kantonsgeologe meldet sich bei uns aufgrund unseres Mails und erklärt, dass er zwar die geologischen Grundlagen für Erdbebenfragen liefert, für die Umsetzung und den Vollzug sei jedoch der Leiter der Fachgruppe Erdbebenvorsorge Basel-Stadt zuständig. Nach fünf Tagen haben wir, eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse von einer Person der Kantonalen Verwaltung, die kompetent zu Fragen der Erdbebensicherheit Auskunft erteilen kann.

Wir leiten diesen Namen und die Telefonnummer an den Fragesteller weiter, welcher sich herzlich bedankt und mitteilt, dass er sich mit Nachdruck bei den entsprechenden Behörden für eine Aufnahme des Suchbegriffs «Erdbeben» beim Webauftritt des Kantons einsetzen wird. Da er offensichtlich eine Leidenschaft für diese Thematik hegt, vertrauen wir auf seinen angekündigten Einsatz und kümmern uns nicht weiter um das Thema.

18 Monate nach der Klärung dieses «Falls» wird die Ombudsstelle erneut mit dem Thema Erdbebensicherheit konfrontiert, konsultiert die Webadresse www.bs.ch, «Themenliste A–Z», und gibt den Suchbegriff «Erdbeben» ein. Leider fehlt weiterhin jegliche Information zu diesem Suchbegriff.

Einzig unter dem Suchbegriff «Kantonales Laboratorium» findet sich in einem Text beim Wort Erdbebenvorsorge ein Link, mit dem man zur Adresse und Telefonnummer des Leiters der Fachgruppe zu Erdbebenfragen geführt wird. Dazu muss man allerdings erst auf die Idee kommen, dass das Kantonale Laboratorium für diese Frage zuständig sein könnte.

Wir wenden uns jetzt persönlich an den Leiter der Fachgruppe für Erdbebenfragen und finden heraus, dass er es sehr unterstützen würde, wenn für die Bevölkerung sichtbarer wäre, dass es beim Kanton eine Person gibt, die kompetent Auskunft zum Thema Erdbebensicherheit geben kann. Die Ombudsstelle unterstützt mit Engagement seine Bemühungen zur Einrichtung einer eigenen Website mit dem Namen: www.erdbeben.bs.ch!