



Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt

# **Bericht an den Grossen Rat 2017**

**Einleitung**

**Abschied von einem faszinierenden Amt**

**Fälle**

- 1,2 KESB und ABES: im Interesse der verbeiständeten Personen**
- 3 Verlorenes und wiedergefundenes Geld: Misstrauen erschwert die Arbeit der Behörde**
- 4 Unverhältnismässige Härte**
- 5 Steuerabzug dank Sozialhilfe-Abklärung**
- 6 Schikanen, Überwachung und Pausenraum als Liebesnest: fristlose Kündigung**
- 7 Eine Frau, zwei unterschiedliche Geburtsdaten**

**Statistik 2017**

- 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<sup>2</sup>**
- 8 Alterskategorien bei den neuen Dossiers**
- 9 Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers**
- 10 Weiterverweisungen / Nicht erschienene Klientinnen und Klienten**
- 11 Kontaktaufnahmen**
- 12 Besuche unserer Homepage**

**Neues Team**



Beatrice Inglin Buomberger  
Ombudsfrau

## **Einleitung**

### **Abschied von einem faszinierenden Amt**

Mit meinem 12. Bericht an den Grossen Rat beende ich meine Tätigkeit als parlamentarische Ombudsfrau des Kantons Basel-Stadt. Es ist mir ein Anliegen, den Mitgliedern des Grossen Rates für das mir entgegengebrachte Vertrauen zu danken. Sie haben mir während 12 Jahren ein faszinierendes Amt anvertraut und dessen Ausübung aufmerksam, interessiert und wohlwollend begleitet. Dank diesem Rückhalt konnte ich mit Betroffenen deren Beschwerden unabhängig und neutral anschauen, sie beraten, bei Fehlern Korrekturen in die Wege leiten, bei Konflikten vermitteln und – wenn es das Gesetz zulies – nach angemessenen Lösungen suchen. Diese Aufgabe habe ich jeden Tag gerne und mit Engagement wahrgenommen.

### **Hinweise zur Statistik**

Das Jahr 2017 unterscheidet sich von den Vorjahren: Zum ersten Mal gingen die Fallzahlen um fast 10% zurück, von 537 auf 481 Fälle. Gleichzeitig hat sich jedoch die Arbeitsbelastung bis zur Erledigung einzelner Fälle drastisch erhöht: Verursachten 2016 nur zwei Fälle mehr als 50 Aktivitäten bis zur Fallerledigung, waren es im Jahre 2017 zwölf Fälle. Oft geht es bei diesen Fällen darum, dass die Betroffenen Verwaltungsentscheide bis vor das Appellationsgericht gebracht haben, ihre Rekurse aber nicht gutgeheissen wurden. Damit können sie nicht umgehen und erwarten von der Ombudsstelle, dass sie diese rechtsgültigen Entscheide rückgängig macht. Dass in einem Rechtsstaat solches Handeln nicht möglich ist, wollen sie nicht akzeptieren. In Briefen, Mails, Telefonanrufen und per Fax schildern sie immer wieder ihre Anliegen. Als Ombudsstelle schauen wir dann immer wieder, ob neue Anliegen oder Aspekte aufgetaucht sind, die bisher eventuell nicht berücksichtigt worden sind. Da oft nicht nur die Ombudsstelle, sondern auch Verwaltungseinheiten mit den gleichen Anliegen beschäftigt sind, nimmt sich die Ombudsstelle auch immer wieder die Zeit, mit den Betroffenen die Angelegenheit persönlich zu besprechen. Manchmal aber sind Fälle so komplex und kompliziert (Patchworkfamilien mit IV-Renten, Ergänzungsleistungen, Hilflosenentschädigung und Prämienverbilligungen), dass das Verwaltungshandeln von verschiedenen betroffenen Amtsstellen tatsächlich immer wieder hinterfragt werden muss und auch Fehler entdeckt werden.

Ein weiterer Unterschied zum Vorjahr liegt auch im Anstieg der Whistleblowing-Fälle (von 11 auf 14 Fälle im Jahr 2017) und personalrechtlichen Beratungen (von 54 auf 58 Fälle bei einer 10%igen Reduktion der Fälle gegenüber dem Vorjahr). Viele verunsicherte Angestellte der Museen und der BVB haben sich an die Ombudsstelle gewandt.

Sie wollten jeweils in unruhigen betrieblichen Situationen eine Beratung in Bezug auf ihre Rechte und Pflichten. Die personalrechtlichen Fragestellungen können meistens in einer einmaligen Beratung geklärt werden. Die Ombudsstelle ist die einzige unabhängige Stelle, die diese Aufgabe wahrnehmen kann, denn die Rechtsberatung des Amtes für Wirtschaft und Arbeit berät nur privat-rechtlich angestellte Personen.

#### **Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen**

- Es fanden verschiedene Gespräche mit der Geschäftsprüfungskommission und der Finanzkontrolle – vor allem im Zusammenhang mit dem Whistleblowing – sowie dem Büro des Grossen Rates statt.
- Die Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz (VPO+) traf sich zweimal zu einem Austausch- und Weiterbildungstreffen und zu einer zweitägigen internen Weiterbildung zum Thema «Digitalisierung der Verwaltung».
- Am 19./20. Juni 2017 nahm die Ombudsfrau an der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse in Brüssel teil. Ende Jahr wurde Beatrice Inglin offiziell von der Europäischen Ombudsfrau, Emily O'Reilly, aus dem Verbindungsnetz verabschiedet.
- Die Ombudsfrau traf sich mit dem Datenschutzbeauftragten, dem Leiter der Finanzkontrolle und dem Leiter des Parlamentsdienstes, um gemeinsame Anliegen zu besprechen.
- Zur Sicherung des Informationsaustausches traf sich die Ombudsfrau mit dem gewählten Stellvertreter, Dieter von Blarer.
- Die Ombudsfrau nahm an dem vom Kanton organisierten Kurs zur Vorbereitung der Pensionierung teil.
- Die Ombudsfrau nahm an verschiedenen Neujahrsapéros und Veranstaltungen zwecks guter Vernetzung teil.
- Am 1. Dezember 2017 fand die durch die Ombudsstelle organisierte Tagung zum Thema «Recht und Gerechtigkeit – ein Widerspruch?» statt. Die Referate der namhaften Referentinnen und Referenten sind in einer Broschüre veröffentlicht, welche bei der Ombudsstelle bezogen werden kann.

## Dank

Während meiner 12-jährigen Tätigkeit als Ombudsfrau habe ich von unzähligen Personen und Institutionen Unterstützung, Anerkennung und Zuspruch erfahren. Ihnen allen dafür an dieser Stelle nochmals aufrichtig zu danken, ist mir ein Anliegen:

den ehemaligen und aktuellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle für ihren nimmermüden, mitdenkenden, mitziehenden und mithandelnden Einsatz; sie waren, jede/r auf ihre/seine Weise und in ihrem Zusammenspiel, ein hervorragendes Ensemble;

den Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz. Sie alle haben dazu beigetragen, mich ab und zu aus der Einsamkeit der Ombudsperson herauszulösen und mir einen Vergleich von Institutionen und Verwaltungspraktiken und einen fruchtbaren Erfahrungsaustausch zu ermöglichen;

den Mitarbeitenden der Verwaltung, welche die steten Behelligungen durch die Ombudsstelle in aller Regel mit Verständnis, Gelassenheit und guter Kooperationsbereitschaft hingenommen haben.

Innerlich reich beschenkt durch die vielen wertvollen Begegnungen, verabschiede ich mich von diesem faszinierenden Amt.

Beatrice Inglin-Buomberger  
Ombudsfrau von 1.1.2006 – 31.1.2018

## **Fälle 2017**

- 1,2 KESB und ABES: im Interesse der verbeiständeten Personen**
- 3 Verlorenes und wiedergefundenes Geld:  
Misstrauen erschwert die Arbeit der Behörde**
- 4 Unverhältnismässige Härte**
- 5 Steuerabzug dank Sozialhilfe-Abklärung**
- 6 Schikanen, Überwachung und Pausenraum als Liebesnest:  
fristlose Kündigung**
- 7 Eine Frau, zwei unterschiedliche Geburtsdaten**

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.

## KESB und ABES: im Interesse der verbeiständeten Personen

Die Ombudsstelle wurde 2017 gleich zweimal um Vermittlung im Zusammenhang mit Erbfällen und der KESB (Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde) und ABES (Amt für Beistandschaften und Erwachsenenschutz) gebeten. In beiden Fällen wahrte die KESB die Interessen der verbeiständeten Personen in unterschiedlicher Art. Sie ermöglichte einen Landverkauf innert nützlicher Frist, damit eine Wertsteigerung zustande kam. Im anderen Fall verhinderte sie den Verkauf eines Hauses durch einen Teil der Erben, die es ohne Ausschreibung an Bekannte vergeben wollten.

### Abgekürztes Prüfungsverfahren

Beat Lobsiger\* ist von der Erbengemeinschaft seines vor 35 Jahren verstorbenen Onkels als Willensvollstrecker eingesetzt worden. Der Erbengemeinschaft gehört ein Stück Landwirtschaftsland, das nicht genutzt wurde und für das auch kein Käufer gefunden werden konnte. Vor zwei Jahren zeigte ein Investor Interesse an dem vom Verstorbenen hinterlassenen Landwirtschaftsareal im Kanton Solothurn. Er möchte auch die beiden angrenzenden Grundstücke kaufen und eine Überbauung realisieren. Dazu muss das Land jedoch zur Bauzone erklärt werden. Deshalb hat der Investor bereits intensive Verhandlungen mit der Gemeinde geführt. Die Gemeinde zeigt sehr grosses Interesse an der Umnutzung und Bebauung. Die beiden Besitzer der Nachbargrundstücke haben bereits einen Vorkaufsvertrag mit dem Investor abgeschlossen. Auf Herrn Lobsiger kommt eine grosse Aufgabe zu. Er muss das Einverständnis aller 25 Erbberechtigten erhalten. Bevor er alle Unterschriften hat, verstirbt einer der Erben, nachdem er bereits für den Landverkauf unterschrieben hat. Dessen Ehefrau, die Erbin, ist dement und hat einen Beistand. Der Willensvollstrecker wendet sich deshalb an die KESB in Basel, hier ist die Witwe und Erbin wohnhaft. Die KESB muss von Gesetzes wegen prüfen, ob der Verkauf des Grundstückes im Interesse der verbeiständeten Person liegt und ob deren wirtschaftliche Situation dies erfordert, denn Grundstücksverkäufe von verbeiständeten Personen gehören zu jenen Rechtsgeschäften, welche der Zustimmung der KESB bedürfen. Liegt ein Verkauf im Interesse der verbeiständeten Person und ist er wirtschaftlich erforderlich, so muss das Grundstück oder die Immobilie grundsätzlich versteigert oder öffentlich ausgeschrieben und dadurch dem Meistbietenden verkauft werden. Davon kann aber beispielsweise bei einer Erbengemeinschaft abgesehen werden, da Preis und Käufer nur im Zusammenwirken mit den übrigen Erben bestimmt werden können. Trotzdem hat die KESB das Geschäft zu prüfen und die Wahrung der Interessen der verbeiständeten Person sicherzustellen.

In seinem ersten Kontakt mit der KESB erfährt Herr Lobsiger, dass das Verfahren, welches die KESB durchführen muss, normalerweise mehrere Monate dauert. Der 75-jährige Lobsiger, die jüngste Person der Erbengemeinschaft, sieht das Risiko, dass ein weiterer betagter Erbberechtigter im Verlauf der nächsten Monate sterben könnte und deshalb der Verkauf misslingt, weil der Investor nicht mehr lange Zeit warten will. Inzwischen fehlt ihm nur noch die Unterschrift der Witwe resp. ihres Beistands. Herr Lobsiger wendet sich mit der Bitte um Vermittlung an die Ombudsstelle. Nach dem Studium der Rechtsgrundlagen kommt die Ombudsstelle zu dem Schluss, dass dieser Fall geeignet sein könnte, um im Rahmen der Gesetzesbestimmungen zur KESB auf eine Ausschreibung oder Versteigerung möglicherweise verzichten und das Ganze möglichst schnell erledigen zu können. Die Ombudsstelle erklärt der KESB das Spezielle an dieser Situation: dass der inzwischen verstorbene Erbe mit dem Verkauf des Grundstücks einverstanden gewesen war; dass eine lange Verfahrensdauer dazu führen kann, dass eine weitere Person stirbt

und das Verfahren dadurch noch mehr in die Länge gezogen wird; dass der Verkauf hinfällig wird, weil der Investor nicht mehr länger warten will. Die Ombudsstelle möchte von der KESB Basel wissen, ob sie auch der Meinung ist, dass in der beschriebenen Situation ein beschleunigtes Verfahren angebracht wäre. Die KESB verlangt noch zusätzliche Unterlagen, die Herr Lobsiger umgehend vorbeibringen kann. Schon nach einer Woche erhält Herr Lobsiger den Bescheid der KESB, dass ein verkürztes Verfahren durchgeführt werden kann und vier Wochen später stimmt die KESB dem Verkauf zu. Dieser liegt im Interesse der verbeiständeten Person.

**Fazit:**

**Das ordentliche Verfahren der KESB wäre in diesem Fall zum Nachteil der verbeiständeten Person, weil der Verkauf des Landes nicht zustande kommen könnte. Deshalb erklärte sich die KESB im Interesse der Verbeiständeten unkompliziert und umgehend bereit, das verkürzte Verfahren anzuwenden.**

**Hausverkauf bedarf einer Ausschreibung**

Die 70-jährige Maria Müller\* erlitt vor zwölf Jahren einen Hirnschlag und war in der Folge nicht mehr fähig, sich um ihre Angelegenheiten zu kümmern. Deshalb erhielt sie einen Beistand, zu dem sie allerdings wenig Vertrauen hat. Sie ist ein Leben lang selbstständig gewesen und gewohnt, über ihr Leben eigenverantwortlich zu entscheiden. Sie hat immer das Gefühl, der Beistand gebe ihr zu wenig Geld. Sie hat deshalb in den vergangenen Jahren immer wieder die Ombudsstelle aufgesucht und wollte das Handeln des Beistandes überprüfen lassen. Die Ombudsstelle stellte aufgrund der vorhandenen Unterlagen immer wieder fest, dass die Finanzen vom Beistand korrekt verwaltet werden. Nun kommt Frau Müller auf die Ombudsstelle, weil sie befürchtet, dass ihre Halbgeschwister das von ihrer Stiefmutter geerbte Haus unter der Hand verkaufen wollen und sich der Beistand nicht für ihre Interessen einsetzt.

Die Beziehungen zwischen Frau Müller und ihren Halbgeschwistern sind nicht sehr gut. Die Mutter von Frau Müller ist früh verstorben und ihr Vater, ein erfolgreicher Geschäftsmann, hat eine andere Frau geheiratet, die zwei Kinder in die Ehe mitbrachte. Maria Müller hatte kein gutes Verhältnis zur Stiefmutter und deren Kindern, sie zog sich deshalb von der Familie zurück. Als der Vater vor etwa 20 Jahren schwer erkrankte, nahm er Kontakt zu seiner leiblichen Tochter auf und teilte ihr mit, er habe mit seiner zweiten Frau einen Vertrag abgeschlossen, wonach diese das Vermögen bis zu ihrem Tod nutzen kann. Aber danach müssten die Geschwister gleichwertig vom Erbe profitieren. Frau Müller wird also ihren Stiefgeschwistern gleichgestellt.

Nach dem Tod der zweiten Frau ihres Vaters im Jahr 2017 kommt Maria Müller deshalb zur Ombudsstelle und beschwert sich über den Beistand. Sie befürchtet, von den Stiefgeschwistern betrogen zu werden, denn sie habe beobachtet, dass das Haus der Familie geleert wird und sie habe erfahren, dass die anderen Kinder vor dem Tod von deren Mutter Bargeld erhalten hätten. Sie wirft ihrem Beistand vor, ihre Interessen nicht wahrzunehmen und sie nicht zu informieren.

Die Ombudsstelle nimmt Kontakt zum Beistand auf. Dieser erklärt, er kümmere sich durchaus um die Angelegenheit, aber er informiere Frau Müller nicht laufend, weil er aufgrund ihrer Krankheit annehme, dass sie weitere Hirnblutungen erleiden könnte. Der Beistand hat sich mit den anderen Erben in Verbindung gesetzt und erfahren, dass das Haus an ein befreundetes Ehepaar verkauft werden soll. Er klärt die Stiefgeschwister darüber auf, wie ein Verfahren im Erbfall bei einer verbeiständeten Person auszusehen hat und dass es nicht zulässig ist, das Haus einem befreundeten Ehepaar zu einem vorteilhaften Preis zu verkaufen. Das Haus muss entweder versteigert oder ausgeschrieben und an den Meistbietenden verkauft werden. Er zieht eine Fachanwältin für Erbangelegen-



heiten bei, um die Interessen von Maria Müller zu wahren. Es gilt vor allem noch, der Frage nachzugehen, ob die Stiefmutter ihren eigenen Kindern immer wieder grössere Geldbeträge hat zukommen lassen und so Frau Müller um einen Teil des Erbes gebracht hat.

Nachdem die Ombudsfrau Frau Müller das Vorgehen des Beistands erläutert hat, ist diese beruhigt.

**Fazit:**

Der Beistand setzt sich für ein korrektes Verfahren im Interesse der verbeiständeten Frau ein. Das Haus darf nicht unter der Hand verkauft werden. Dass der Beistand die Frau nicht laufend informiert, geschieht aus Rücksicht auf deren Gesundheit.

### Fall 3

## Verlorenes und wiedergefundenes Geld: Misstrauen erschwert die Arbeit der Behörde

Ein Rentner hebt 50 000 Franken bei der Bank ab und lässt das Geld im Tram liegen. Eine ehrliche Finderin bringt es auf das Fundbüro. Nach einem Zeitungsartikel beanspruchen zwei andere Personen das Geld. Die Abklärungen dauern einige Monate, es stellt sich aber heraus, dass die beiden anderen nicht die rechtmässigen Besitzer sind, sodass der Rentner das Geld abzüglich des Finderlohns und der Gebühren zurückerhält.

Der 85-jährige Kuno Nägelin\* besitzt eine erkleckliche Summe erspartes Geld, sodass er sein Rentnerleben geniessen könnte. Dennoch macht er sich Sorgen um sein Geld, denn seit einiger Zeit vertraut er der Bank nicht mehr, auf deren Konto die Ersparnisse liegen. Er beschliesst im Dezember 2016, einen Betrag von 50 000 Franken abzuheben und als Reserve zu Hause aufzubewahren. Er bezieht das Geld in bar und legt es in einem Umschlag in eine Zeitung, die er in der Hand hält. Als er auf dem Heimweg am Bahnhof SBB das Tram wechselt, vergisst er die Zeitung samt Umschlag. Herr Nägelin hat Glück, denn eine junge Französin findet am 13. Dezember das Geld im Tram und bringt es auf das Fundbüro. Dieses Ereignis bleibt aber nicht geheim, sondern findet den Weg in die Medien. Die Gratiszeitung «20 Minuten» berichtet am 16. Dezember ausführlich über die Geschichte: «Eine junge Französin machte in Basel einen aussergewöhnlichen Fund – und verhielt sich vorbildlich.» Andere Medien bringen darüber eine Kurzmeldung.

Kuno Nägelin meldet den Verlust bei der Polizei, allerdings nicht sofort, da er wenig Hoffnung hat, dass das Geld abgegeben wird. Als er auf das Fundbüro kommt, erfährt er, dass zwei andere Personen sich gemeldet haben und behaupten, die Eigentümer der 50 000 Franken zu sein. Der Rentner ist unzufrieden, dass er das Geld trotz der Bankquittung nicht sofort erhält und versteht nicht, dass das Fundbüro in dieser Situation Abklärungen machen muss. Er begibt sich in der Folge fast täglich auf das Fundbüro, um zu erfahren, ob er jetzt das Geld bekommt. Ungeduldig ist er auch, weil er erfahren hat, dass man für die Aufbewahrung von Fundgegenständen Gebühren bezahlen muss. Er befürchtet, dass die Gebühren jeden Tag höher werden. Das Misstrauen, das er der Bank gegenüber empfindet, überträgt sich jetzt auch auf das Fundbüro.

Nach zwei Monaten meldet sich Herr Nägelin telefonisch mit einer Beschwerde über das Fundbüro bei der Ombudsstelle. Er ist jedoch so aufgebracht und aufgewühlt, dass wir sein Anliegen nicht verstehen und ihn bitten, doch persönlich mit allen Unterlagen bei uns vorbeizukommen.

Als Kuno Nägelin zur Ombudsstelle kommt, ist er ausserordentlich aufgeregt. Er sagt, er wisse, dass das gefundene Geld seines ist, er habe ja Beweise, glaube aber nicht mehr daran, das Geld vom Fundbüro zurückzuerhalten. Alles dauert ihm schon viel zu lange und die Ungewissheit darüber, wie viel Gebühren er bezahlen muss, obwohl er doch schon lange bereit ist, das Geld abzuholen, macht ihn fast krank. Die Ombudsstelle erhält seine Erlaubnis, mit dem Fundbüro Kontakt aufzunehmen und die Sache abzuklären. Vom Fundbüro erhält sie die Bestätigung, dass sich noch zwei andere Personen gemeldet haben, die Anspruch auf das Geld erheben. Deshalb mussten umfangreiche Abklärungen vorgenommen werden. Eine Person aus Zürich wurde als Betrüger (gefälschte Bankauszüge) entlarvt. Eine Person aus Frankreich gab an, das Geld im Rucksack verloren zu haben. Auch sie legte Bankauszüge vor, die sich jedoch ebenfalls als gefälscht erwiesen. Damit ist klar, dass Herr Nägelin der rechtmässige Besitzer ist.

Die Ombudsstelle konnte Herrn Nägelin darüber informieren, dass er das Geld erhalten wird und dass in seinem Fall die Maximalgebühren von 500 Franken erhoben werden, unabhängig davon, wie lange das Geld im Fundbüro aufbewahrt wird. Ausserdem machte sie ihn darauf aufmerksam, dass das Gesetz einen Finderlohn von 10 Prozent vorschreibt. Kuno Nägelin kann also damit rechnen, dass er 44 500 Franken zurückbekommt. Im März 2017 bestätigte er der Ombudsstelle, dass er das Geld erhalten hat.

**Fazit:**

Das Fundbüro handelte korrekt. Der Mann war zuerst in Panik und machte dem Amt unberechtigte Vorwürfe. Durch die Vermittlung der Ombudsstelle konnte die Sache in Ruhe abgeschlossen werden.

## Fall 4

### Unverhältnismässige Härte

Eine Frau ist als KurierfahrerIn in einen Verkehrsunfall verwickelt und erhält ein Jahr später Bescheid, dass ihr der Führerausweis für drei Monate entzogen wird. Sie ist aber bis zu ihrer Pensionierung noch etwa ein Jahr auf ihre Arbeit angewiesen. Die Ombudsstelle klärt bei der Polizei ab, ob es eine Möglichkeit des Aufschiebs gibt. Nach einem Härtefallgesuch wird der Frau erlaubt, den Ausweis erst bei Erhalt der Altersrente abzugeben.

Mechthild Schwarzer\* (63) arbeitet bei einer Spedition als KurierfahrerIn mit einem 50-Prozent-Pensum. Sie hat vor fünf Jahren aufgrund einer Firmenauflösung ihre vorherige Arbeit verloren und war überglücklich, dass sie vor drei Jahren in ihrem Alter noch diesen neuen Job gefunden hat. Der Lohn reicht knapp zum Überleben.

Im April 2016 touchiert sie mit ihrem Lieferwagen in der Klybeckstrasse bei einem Wendenmanöver ein anderes Auto. Sie hält nicht sofort, weil es auf der Strasse eng ist und viel Verkehr herrscht. Sie gibt dem anderen Autofahrer ein Zeichen, dass sie weiter vorne zum Anhalten in eine Querstrasse fahren wird. Als sie aussteigt, sind der Lenker und sein Auto verschwunden. Noch am gleichen Tag wird sie von der Polizei zum Unfall befragt, erst im Dezember 2016 erhält sie einen Strafbefehl von der Staatsanwaltschaft mit einer relativ hohen Busse wegen Fahrerflucht. Mithilfe eines Darlehens bezahlt sie die Busse. Die Geschichte ist damit aber nicht beendet. Anfang April 2017 kommt ein Schreiben des Amts für Administrativmassnahmen, dass ihr der Führerausweis für drei Monate entzogen wird. Sie darf zwar den Zeitpunkt angeben, doch der Entzug muss spätestens sechs Monate nach Zustellung des Schreibens beginnen. Sie ist aber darauf angewiesen, bis zu ihrer Pensionierung Ende März 2018 arbeiten zu können und braucht dafür den Führerausweis. Auf ihre Anfrage nach einem Aufschieb bis zu diesem Zeitpunkt antwortet die Polizei, dies sei nicht möglich. Deshalb kommt Frau Schwarzer auf die Ombudsstelle. Sie möchte nicht noch einmal ihre Arbeit verlieren, stempeln gehen und auf Sozialhilfe angewiesen sein müssen, denn das Geld, das sie von der Arbeitslosenversicherung erhalten würde, reicht nicht, um ihr Existenzminimum zu decken.

Die Ombudsstelle überprüft die rechtlichen Grundlagen und stellt fest, dass in der Verordnung steht, dass der Ausweisentzug zwingend innerhalb von sechs Monaten nach Zustellung der Verfügung beginnen muss. Mechthild Schwarzer bittet darum abzuklären, ob nicht doch eine Ausnahme möglich ist. Die Ombudsstelle nimmt Kontakt mit der Verkehrsabteilung der Polizei auf, um herauszufinden, ob es Gründe geben kann, die den Ausweisentzug auch noch zu einem späteren Zeitpunkt möglich macht. Die Ombudsstelle weist vor allem darauf hin, dass der Ausweisentzug eigentlich möglichst zeitnah geschehen sollte, deshalb gelte ja auch die Bestimmung, dass er innerhalb von sechs Monaten nach Zustellung der Verfügung zu beginnen hat. In diesem konkreten Fall ist aber seit dem Unfall bereits mehr als ein Jahr vergangen und Frau Schwarzer ist seither unfallfrei Auto gefahren, wie schon zuvor ihr ganzes Leben lang. Die Frage sei deshalb, ob der Ausweisentzug nicht noch ein paar wenige Monate, bis zur Pensionierung, verschoben werden könnte. Die Verkehrsabteilung ist bereit, den Fall zu prüfen. Sie verlangt aber eine Bestätigung des Arbeitgebers, dass die Frau nicht auf eine andere Weise, also ohne Fahrzeug, beschäftigt werden kann. Diese Bestätigung liefert die Firma sofort. Frau Schwarzer stellt daraufhin ein Härtefallgesuch, das innert einer Woche genehmigt wird. Damit kann Frau Schwarzer bis zum Zeitpunkt ihrer bevorstehenden Pensionierung arbeiten und ihren Lebensunterhalt verdienen. Unmittelbar daran anschliessend wird sie den Ausweisentzug antreten.

#### **Fazit:**

**Die Verwaltung war bereit, die Situation individuell zu überprüfen und hat eine für beide Seiten akzeptable Lösung gefunden.**

## Fall 5

### Steuerabzug dank Sozialhilfe-Abklärung

Eine alleinerziehende Frau gewährt ihrem geschiedenen Mann vorübergehend Unterschlupf, als der Drogenabhängige keine Wohnung mehr hat. Die Sozialhilfe hat zuvor abgeklärt, dass die beiden nicht im Konkubinat leben. Mit der Übermittlung dieser Entscheidung an die Steuerverwaltung erreicht die Ombudsstelle, dass die Frau wieder den Steuerabzug für Alleinerziehende geltend machen kann.

Brigitte Giovanetti\* (38) verliebte sich mit 23 Jahren in einen drogenabhängigen Mann, der durch die Beziehung seine Sucht überwinden konnte. Sie heirateten und bekamen ein Kind. Nach einigen Jahren verlor der Mann seine Arbeitsstelle und begann wieder mit dem Konsum von Drogen. Das Paar einigte sich auf die Scheidung, aber das Kind sollte den Kontakt mit dem Vater behalten. Dieser lebte dann teilweise auf der Strasse.

Im Winter 2015 taucht er wieder bei Brigitte Giovanetti auf und fragt, ob er in der Wohnung schlafen dürfe. Seine Ex-Frau erlaubt ihm dies als Übergangslösung, damit er sich bei den Einwohnerdiensten anmelden kann. Der Mann meldet sich dort mit der Adresse seiner Ex-Frau an und kann sich somit auch bei der Sozialhilfe anmelden. Er erhält Unterstützung. Die Sozialhilfe vermutet, dass er nicht nur vorübergehend bei seiner Ex-Frau Unterkunft gefunden hat, sondern mit der Ex-Frau im Konkubinat lebt, und lässt deshalb die Wohnsituation überprüfen. Die Leistungsabklärer (LAK, umgangssprachlich: Detektive) können bestätigen, dass er nur dort wohnt, bis er etwas anderes findet. Deshalb stellt die Sozialhilfe fest, dass es sich nicht um ein Konkubinat handelt, die Frau muss also den Mann nicht unterstützen. In der Folge findet er eine andere Unterkunft in einer betreuten Wohnung und kann sich bei den Einwohnerdiensten ummelden.

Im Frühling 2016 erhält Frau Giovanetti die Steuererklärung und nimmt, wie bisher, den Abzug für Alleinerziehende in Anspruch. Die Steuerverwaltung akzeptiert den Abzug nicht, mit der Begründung, dass sie im Konkubinat lebe. Weil der Ex-Mann (und Vater des gemeinsamen Kindes) Ende Jahr unter der gleichen Adresse wie Frau Giovanetti gemeldet war, geht man automatisch von einem Konkubinat aus. Ohne Abzug müsste Frau Giovanetti 8000 statt 5000 Franken Steuern bezahlen, wofür ihr aber das Geld fehlt. Deshalb sucht sie die Ombudsstelle auf. Sie ist mit dem Entscheid der Steuerverwaltung nicht einverstanden, weiss aber nicht, wie sie sich wehren soll. Was kann sie machen, wenn die Steuerverwaltung ihr nicht glaubt, dass sie Ende 2015 nicht im Konkubinat mit dem Ex-Mann gelebt hat, sondern ihm nur für ein paar Wochen Unterschlupf gewährt hat?

Frau Giovanetti erzählt im Weiteren, dass sie die gleichen Probleme schon mit der Sozialhilfe hatte. Auch diese habe ihr zuerst nicht geglaubt und deshalb die Wohnsituation untersuchen lassen, sei dann aber zu dem Schluss gekommen, dass es sich tatsächlich um kein Konkubinat handelt. Jetzt könne sie dies der Steuerverwaltung nicht mehr beweisen, weil ihr Ex-Mann schon seit Anfang 2016 eine eigene Wohnadresse hat. Die Ombudsstelle nimmt daraufhin im Einverständnis mit Frau Giovanetti mit der Sozialhilfe Kontakt auf. Sie bittet darum, Frau Giovanetti schriftlich zu bestätigen, dass sie Ende 2015 durch Leistungsabklärer hat überprüfen lassen, ob es sich bei Frau Giovanetti und ihrem Ex-Mann um ein Konkubinat handelte oder nicht. In der Bestätigung möge auch das Resultat festgehalten werden, dass es sich nicht um ein Konkubinat handelte. Die Sozialhilfe erklärt sich bereit, einen entsprechenden Bericht zu schreiben.

Die Ombudsstelle klärt bei der Steuerverwaltung ab, ob diese den Bericht der Sozialhilfe als Beweis dafür, dass Frau Giovanetti alleinerziehend ist und ihr Ex-Mann nur vorübergehend bei ihr Unterschlupf gefunden hat, akzeptieren würde. Frau Giovanetti schickt den Bericht der Sozialhilfe an die Steuerverwaltung. Damit kann der Beweis erbracht werden, dass sie alleinerziehend ist und Anspruch auf den Alleinerziehenden-Abzug hat. Schon nach einer Woche erhält Frau Giovanetti ein Rektifikat der Steuerverfügung. Die Steuerverwaltung akzeptiert, dass sie den Abzug für Alleinerziehende in Anspruch nehmen darf.

**Fazit:**

Dank der Abklärung und des Berichts der Sozialhilfe konnte der Steuerverwaltung glaubhaft aufgezeigt werden, dass Frau Giovanetti alleinerziehend ist und Anspruch auf den entsprechenden Steuerabzug hat.

## Fall 6

# Schikanen, Überwachung und Pausenraum als Liebesnest: fristlose Kündigung

Ein Teamleiter in der kantonalen Verwaltung verliebt sich in eine Aushilfsangestellte und richtet einen Pausenraum für seine private Beziehung ein. Eine langjährige Angestellte fühlt sich in der Folge schikaniert und zur Kündigung gedrängt. Sie kommt mit Beweisen zur Ombudsstelle. Die Ombudsstelle stellt die Situation der zuständigen Abteilungsleitung dar, welche sofort die «zweckentfremdeten» Räumlichkeiten besucht. Daraufhin erhält der Teamleiter die fristlose Kündigung.

Die 59-jährige Rahel Staehelin\* hat vor zehn Jahren eine Stelle beim Kanton Basel-Stadt gefunden, in der sie mit Kunden Kontakt hat und mit Geld umgehen muss. Es ist ihre Traumstelle. Sie hat ein gutes Verhältnis zu ihrem Vorgesetzten und zu den Arbeitskollegen und -kolleginnen. Vor einem Jahr fällt ein Teamkollege nach einem Unfall für lange Zeit aus. Deshalb wird eine Aushilfe mit befristetem Vertrag angestellt, die aber wenig Berufserfahrung und mangelhafte Deutschkenntnisse hat. So kommt es oft zu Missverständnissen mit Kunden und die Kasse stimmt plötzlich nicht mehr immer.

Teamleiter Timo Maurer beginnt eine Beziehung mit der als Aushilfe tätigen Frau und nach zwei Monaten wird den anderen Angestellten klar, dass die beiden ein Liebesverhältnis haben. Da beide verheiratet sind, schafft sich Herr Maurer eine Privatsphäre in der Dienststelle. Er besetzt den Pausenraum des Teams für das Zusammensein mit der Aushilfe. Er platziert dort ein französisches Bett, eine Polstergruppe und eine Stereoanlage. Die beiden Verliebten übernachten auch dort.

Frau Staehelin stört sich nicht am Verhältnis der beiden, aber sie fühlt sich von Timo Maurer immer mehr schikaniert. Er beschuldigt sie, wenn zum Beispiel mit dem Geld etwas nicht stimmt. Sie muss zusätzliche Arbeit übernehmen und der Teamleiter installiert eine Kamera, um ihre Arbeit zu überwachen. Er überprüft die Arbeit von Frau Staehelin per Handy, sogar während seiner Ferien. Er gibt der langjährigen Angestellten auch zu verstehen, dass sie kündigen soll, damit die Stelle für seine Geliebte frei wird. Frau Staehelin sieht sich unter Druck gesetzt, will aber nicht kündigen, weil sie fürchtet, in ihrem Alter keine neue Arbeit zu erhalten. Ihr Lebenspartner schlägt ihr vor, die Ombudsstelle aufzusuchen.

Frau Staehelin kommt zur Ombudsstelle und bringt als Beweise auch Fotos von den Räumen mit, die der Teamleiter für sich und seine Geliebte beansprucht. Im Einverständnis mit Frau Staehelin nimmt die Ombudsstelle umgehend mit dem zuständigen Personaldienst Kontakt auf. Sie sind sich einig, dass dringender Handlungsbedarf besteht, zumal Herr Maurer immer wieder klargemacht hat, dass er die Möbel sofort verschwinden lässt, sollte sich jemand bei den Vorgesetzten beschweren. Der Personaldienst zieht den Abteilungsleiter bei, welcher fast nicht glauben kann, was er schwarz auf weiss resp. farbig auf den Fotos sieht. Die beiden beschliessen, noch am gleichen Tag, einem Freitagabend, eine Besichtigung vorzunehmen. Sie finden den privat genutzten Pausenraum so vor, wie ihn Frau Staehelin beschrieben und mit Fotos dokumentiert hat. Auch die Kamera, die zur Arbeitsüberwachung von Frau Staehelin eingesetzt wurde, ist vorhanden.

Die Personalabteilung und der Abteilungsleiter sind sich umgehend einig, dass auf den kommenden Montag die sofortige Freistellung von Herrn Maurer verfügt wird. Am Mittwoch wird der Teamleiter über seine fristlose Kündigung informiert und ihm das rechtliche Gehör gewährt. Er akzeptiert die Kündigung, ohne Rechtsmittel einzulegen. Seine Geliebte lässt sich bis zum Ende ihres befristeten Einsatzes krankschreiben.

**Fazit:**

Dank dem umgehenden Einbezug der Vorgesetzten bei der Klärung der Situation können diese auch sofort reagieren. Das Vergehen des Teamleiters ist so schwerwiegend, dass eine fristlose Kündigung die Folge ist.



## Fall 7

### Eine Frau, zwei unterschiedliche Geburtsdaten

Eine junge Frau flüchtete vor 30 Jahren mit dem türkischen Pass ihrer verstorbenen Schwester in die Schweiz. Hier wird ihr Geburtsdatum korrigiert und so in der Niederlassungsbewilligung festgehalten. Als ihre Mutter in der Türkei schwer erkrankt, wagt sie nicht, diese zu besuchen. Mithilfe der Ombudsstelle erhält sie vom Migrationsamt eine Bestätigung der Alterskorrektur. Damit kann sie wieder in die Schweiz zurückreisen.

Fidan Gör\* ist im kurdischen Teil der Türkei geboren, in einem kleinen Bauerndorf weitab vom Bezirkshauptort. Ihre Familie lebt in ärmlichen Verhältnissen und die Eltern nehmen die Zeit und Kosten nicht auf sich, um die Geburt von Fidan offiziell registrieren zu lassen. Als der Konflikt zwischen Türken und Kurden in den 80er-Jahren auch ihr Dorf erreicht, wollen die Eltern, dass Fidan in die Schweiz flüchtet. Da Fidan als Kind nicht registriert worden ist, hat sie keinen Pass. Ihre Eltern geben ihr deshalb den Pass des erstgeborenen Kindes, ihrer verstorbenen älteren Schwester, als Identitätsausweis mit auf die Flucht. In der Schweiz klärt sie die Behörden über den falschen Pass auf. In einem Schnellverfahren wird abgeklärt, wie alt Fidan Gör sein könnte. Auf dieser Grundlage erhält sie einen Flüchtlingsausweis mit dem Geburtsjahr 1965; als Geburtstag wird das aktuelle Datum, der 2. Mai, verwendet. Ihre verstorbene Schwester war am 18. August 1952 geboren, wie es in deren Pass stand.

Nach einigen Jahren in der Schweiz gibt Fidan Gör den Flüchtlingsstatus ab und erhält eine C-Niederlassungsbewilligung mit ihrem geschätzten (richtigen) Geburtsjahr. Im türkischen Pass ihrer Schwester, ihrem einzigen türkischen Papier, steht weiterhin das viel frühere Geburtsjahr. Um in der Schweiz ein rechtsverbindliches Papier zu ihrem Geburtsdatum zu haben, lässt Fidan Gör sich beim schweizerischen Zivilgericht eine Bestätigung ausstellen, dass sie am 2. Mai 1965 geboren ist. Sie möchte ihre Papiere auch in der Türkei in Ordnung bringen und versucht mit einem Anwalt in der Türkei, einen eigenen Pass zu erhalten. Aber in der Türkei ist es nach dem 25. Lebensjahr nicht mehr möglich, einen Pass so zu ändern, dass er das richtige Geburtsdatum enthält. Deshalb weist sich Frau Gör bei Reisen in die Türkei mit dem Pass ihrer Schwester aus, was nie Probleme verursacht.

Vor Kurzem ist die Mutter von Fidan Gör schwer erkrankt und sie möchte sie noch einmal besuchen. Die Situation in der Türkei hat sich inzwischen aber verändert. Wie sie von Bekannten erfährt, kontrolliert die Türkei inzwischen ganz genau, wer ausreist und ob für die angegebene Destination ein Visum oder ein sonstiges Dokument vorhanden ist, welches der Person auch erlaubt, in das angegebene Land einzureisen. Für Fidan Gör ist dies die Niederlassungsbewilligung, welche ihr richtiges Geburtsdatum ausweist. Wie soll sie den türkischen Behörden erklären, dass die am 18.8.1952 geborene Fidan Gör identisch ist mit der Fidan Gör, die am 2. Mai 1965 geboren wurde? Sie sieht keine Möglichkeit, die Mutter zu besuchen, weil das Risiko besteht, dass sie die beiden Ausweise mit den unterschiedlichen Geburtsdaten zeigen muss und so eine Rückkehr in die Schweiz mit grosser Wahrscheinlichkeit nicht mehr möglich ist. Die ganze Problematik beschäftigt Fidan Gör so stark, dass sie Schlafstörungen bekommt und depressiv wird. Sie holt sich Hilfe bei einem Psychiater. Der Psychiater nimmt Kontakt zur Ombudsstelle auf und möchte wissen, ob wir bereit sind zu prüfen, ob sich nicht eine Lösung für dieses Problem finden lässt.

Die Ombudsstelle bittet Frau Gör, selbst zur Ombudsstelle zu kommen. Sie berichtet, dass sie schon mit dem Migrationsamt Kontakt gehabt habe, dieses aber nichts machen könne, da das Problem ja beim türkischen Pass liege. Und wie Frau Gör ja schon abgeklärt hat,

gibt es in der Türkei keine Möglichkeit, das falsche Geburtsdatum zu korrigieren. Erste Kontakte der Ombudsstelle mit dem Migrationsamt ergeben, dass das Migrationsamt keine Handlungsmöglichkeit sieht. In weiteren Gesprächen mit Frau Gör kristallisiert sich jedoch eine mögliche Lösung heraus. Die Ombudsstelle fragt beim Migrationsamt an, ob es nicht bereit ist, auf amtlichem Papier zu bestätigen, dass es sich bei der Inhaberin des türkischen Passes und des schweizerischen Ausweises um dieselbe Person handelt und dass die Schweiz aufgrund eines zivilrechtlichen Urteils das Geburtsdatum korrigiert hat. Das Amt will zunächst nicht auf diesen Vorschlag eingehen. Es lässt sich dann aber davon überzeugen, dass es rechtlich keine Gründe gibt, warum eine solche Bestätigung nicht ausgestellt werden kann. Das Migrationsamt erklärt sich schlussendlich dazu bereit, eine solche Bestätigung auszustellen. Fidan Gör lässt dieses Schreiben und die Bestätigung des Zivilgerichts übersetzen und notariell beglaubigen. Damit kann sie in die Türkei reisen und unbehelligt wieder in die Schweiz kommen. Sie kann ihre Mutter besuchen, bevor diese stirbt.

**Fazit:**

Bei unlösbar scheinenden Problemen, auch mit unterschiedlichen Rechtssystemen, gilt es, unkonventionelle Lösungen zu suchen. So konnte die Situation für die Betroffene normalisiert und ihr ermöglicht werden, in ihre Heimat zu reisen und wieder zurückzukehren.

## **Statistik 2017**

- 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 / Nicht erschienene Klientinnen und Klienten**
- 11 Kontaktaufnahmen**
- 12 Besuche unserer Homepage**

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 Zahl der neu eröffneten Dossiers ist im Vergleich zum Vorjahr zum ersten Mal um fast 10% zurückgegangen. Die telefonisch behandelten Anfragen und die per Mail oder Brief eingegangenen und schriftlich beantworteten Beschwerden sind angestiegen. Insgesamt haben wir im vergangenen Jahr 594 Beschwerden behandelt.

Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	481 Dossiers
Dossiers aus dem Vorjahr	10 Dossiers
Neue Dossiers 2016	471 Dossiers
Telefonisch bearbeitete Anfragen	67 Anfragen
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	46 Anfragen
Total Dossiers und Anfragen	594 Total
Total im Jahr 2016 abgeschlossene Dossiers	463 Dossiers
Aus dem Vorjahr abgeschlossen	10 Dossiers
Im laufenden Jahr abgeschlossen	453 Dossiers
Offene Dossiers Ende 2015	18 Dossiers
Total Dossiers	481 Dossiers

## 2 Interventionen der Ombudsstelle

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

- Verwaltungstätigkeit überprüfen
- Bei Konflikten vermitteln
- Ratsuchende beraten und über ihre Rechte und Pflichten informieren
- Bei komplexer Sachlage beraten, vermitteln und überprüfen
- Whistleblowing-Fälle entgegennehmen und abklären.

Im vergangenen Jahr hat sich an der Art, wie die Ombudsstelle auf Beschwerden eingetreten ist, nur wenig verändert.

Bei 35,5 % haben wir die Verwaltungstätigkeit überprüft <sup>1</sup>	161 Dossiers
Verwaltungstätigkeit korrekt	143 Dossiers
Eine individuelle Korrektur nötig	12 Dossiers
Eine teilweise Korrektur nötig	5 Dossiers
Eine grundsätzliche Korrektur nötig <sup>2</sup>	1 Dossier
Bei 9 % haben wir vermittelt <sup>2</sup>	40 Dossiers
Vermittlungen erfolgreich	32 Dossiers
Vermittlungen teilweise erfolgreich	5 Dossiers
Vermittlungen erfolglos	3 Dossiers
Bei 43 % waren wir beraterisch tätig. Beratungen zwischen Bevölkerung/Verwaltung (extern) 137 Dossier, Personalrechtliche Beratung Angestellte/Verwaltung (intern) 58 Dossiers	195 Dossiers
Bei 10 % handelte es sich um komplexe Mischformen Beratung/Vermittlung/Überprüfung]	45 Dossiers
Bei 2,5 % handelte es sich um Whistleblowing Fälle	14 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 (453)

Es ist der Ombudsstelle ein grosses Anliegen, die Fälle möglichst unkompliziert und effizient zu bearbeiten. Dank der konstruktiven und wertschätzenden Zusammenarbeit mit der Verwaltung konnten wir mehr als die Hälfte aller Fälle innert 10 Arbeitstagen erledigen. Unterschiedliche Meinungen und Wahrnehmungen werden akzeptiert, wenn Fehler entdeckt werden, ist eine Korrektur meistens problemlos möglich. Bei 8% der Fälle dauerte es allerdings länger als 90 Tage, bis die Fälle abgeschlossen werden konnten.

Abschlüsse der Dossiers 2017

Innert 10 Tagen	253 Dossiers	56 %
Innert 30 Tagen	106 Dossiers	23 %
Innert 90 Tagen	57 Dossiers	13 %
Über 90 Tage	37 Dossiers	8 %

### 4 Neue Dossiers intern/extern (471 Dossiers)

Gemäss § 4 Ombudsgesetz 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, die Ombudsstelle in personalrechtlichen Fragen konsultieren. Die meist einmaligen Beratungen in personalrechtlichen Fragen bezeichnen wir als «intern». Diese Beratungen haben im Vergleich zum Vorjahr um 4% zugenommen. Dies ist auf die unruhigen Zeiten bei der BVB und den Museen zurückzuführen.

Dossiers 2017

Externe Dossiers (Bevölkerung / Verwaltung)	363 Dossier	77 %
Interne Dossiers (personalrechtliche Fälle)	108 Dossiers	23 %

## 5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (471 Dossiers)

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Verteilung der Beschwerden auf die Departemente leicht verschoben. Auffällig ist, dass es im Finanzdepartement (Steuerverwaltung) 6% weniger Beschwerden gab.

Departemente				
Bau- und Verkehrsdepartement BVD	17 Externe Dossiers	12 Interne Dossiers	29 Total	6 %
Erziehungsdepartement ED	18 Externe Dossiers	11 Interne Dossiers	29 Total	6 %
Finanzdepartement FD	54 Externe Dossiers	4 Interne Dossiers	58 Total	12 %
Gesundheitsdepartement GD	6 Externe Dossiers	3 Interne Dossiers	9 Total	2 %
Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD	96 Externe Dossiers	8 Interne Dossiers	104 Total	22 %
Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt WSU	117 Externe Dossiers	16 Interne Dossiers	133 Total	29 %
Präsidialdepartement PD	3 Externe Dossiers	22 Interne Dossiers	25 Total	5 %
*Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	52 Externe Dossiers	32 Interne Dossiers	84 Total	18 %

\* Z.B. Betreibungsamt, BVB, Erbschaftsamt, Invalidenversicherung, Industrielle Werke Basel, Motorfahrzeugkontrolle beider Basel, Stawa, Universität, Universitäre Psychiatrische Klinik, Universitäts-Kinderspital, Universitätsspital Basel (meistens personalrechtliche Fragestellungen).

## 6 Wartezeit bis zum Erstgespräch (471 Dossiers)

Es ist der Ombudsstelle ein grosses Anliegen, dass die Wartezeit von der Anmeldung bis zum ersten persönlichen Gespräch möglichst kurz ist. So war es uns auch im Jahr 2017 möglich, 92% aller Personen, die sich an die Ombudsstelle wandten, einen Termin innerhalb von zehn Arbeitstagen anzubieten.

Erstgespräch innerhalb von 10 Tagen	432 Dossiers	92 %
Erstgespräch nach 10 Tagen	39 Dossiers	8 %

## 7 Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier (471 Dossiers)

In rund einem Viertel der Fälle reicht eine einmalige Beratung zur Klärung der Fragen der Betroffenen. Bei 72% der Dossiers sind jedoch mehrere Schritte notwendig, um eine Situation abzuklären. 2017 waren 3% der Fälle (12 Dossiers), so viele wie in den letzten 11 Jahren noch nie, besonders arbeitsaufwendig. In drei Fällen haben wir bis zum Abschluss jeweils über 100 Aktivitäten wie Gespräche führen, Mails schreiben und telefonieren durchgeführt.

Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	119 Dossiers	25 %
2 bis 10 Aktivitäten bis zum Abschluss	242 Dossiers	51 %
11 bis 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	98 Dossiers	21 %
mehr als 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	12 Dossiers	3 %

## 8 Alterskategorien bei den neuen Dossiers (471 Dossiers)

Die Altersverteilung der Personen, welche die Ombudsstelle aufsuchen, ist extrem gross. Auch im vergangenen Jahr waren die jüngsten Ratsuchenden noch keine 20, die ältesten über 90 Jahre alt. Wie in den vergangenen Jahren sind fast 80% der Personen jedoch der Alterskategorie der 30- bis 65-Jährigen zuzuordnen.

4 Personen	bis 20 Jahre	1 %
41 Personen	21–30 Jahre	9 %
174 Personen	31–50 Jahre	37 %
194 Personen	51–65 Jahre	41 %
58 Personen	über 65 Jahre	12 %
0 Personen	keine Altersangabe	0 %

## 9 Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers (471 Dossiers)

Zum ersten Mal in den letzten 12 Jahren haben deutlich mehr Männer (56%) als Frauen (43%) die Ombudsstelle aufgesucht.

201 Frauen	43 %
265 Männer	56 %
5 Juristische Personen	1 %



## 10 Weiterverweisungen / Nicht erschienene Klientinnen und Klienten

Ein wichtiger Teil der Arbeit wird von den Sekretariats-Mitarbeiterinnen übernommen. Ihre Aufgabe ist es, 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. Seit drei Jahren hat sich die Zahl auf hohem Niveau eingependelt.

Immer wieder erstaunlich ist, dass sich jedes Jahr zwischen 30 und 60 Personen die Zeit nehmen, uns anzurufen, ihr Problem zu beschreiben und einen Termin zu verlangen, dann aber nicht erscheinen. Auch dies beansprucht viel Zeit der Mitarbeiterinnen im Sekretariat.

Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	281 Anfragen
Angemeldete und aufgenommene, aber nicht erschienene Klienten	40 Anfragen

## 11 Kontaktaufnahmen

Wir erfassen auch die Art und Weise, wie die Klientinnen und Klienten mit uns in Kontakt treten. Erstaunlicherweise ging die Kontaktaufnahme über das Kontaktformular im Internet letztes Jahr deutlich zurück (von 12% auf 7%). Fast verdoppelt haben sich demgegenüber die persönlichen Anmeldungen bei uns am Schalter (von 8% auf 15%). Meistens erfolgt die Kontaktaufnahme jedoch nach wie vor per Telefon.

Telefonisch	340 Dossiers	72 %
Schriftlich	26 Dossiers	6 %
Persönlich	70 Dossiers	15 %
Online	35 Dossiers	7 %

## 12 Besuche unserer Homepage

Unsere Website wurde im Berichtsjahr 18 932-mal aufgerufen. Davon waren 6 255 effektive Besuche; 105-mal wurden Downloads vorgenommen.



Das neue Ombuds-Team, Elisabeth Burger Bell (ab 1.2.18) und Thierry Moosbrugger (ab 1.6.18) freut sich auf die neue Aufgabe und auf viele neue Kontakte. Sie verabschieden Beatrice Inglin-Buomberger als langjährige Ombudsfrau und wünschen ihr alles Gute.