Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt

BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

18

Die Amazone und die Helvetia…

…zieren die beiden Brückenköpfe der Mittleren Brücke. Zwischen ihnen verbindet die Brücke das so genannte «Grossbasel» und das so genannte «Kleinbasel». Die Stadtteile waren einst eigene Städte, noch heute gibt es Einwohner, welche mit Argwohn auf «die andere Seite» schauen und die Brücke nur überqueren, wenn es unbedingt sein muss.

Die Helvetia schaut nachdenklich den Rhein hinunter, die Amazone schreitet mit ihrem Pferd kraftvoll rheinaufwärts. Die eine verströmt eine Atmosphäre der inneren Ruhe und des Einhaltens, die andere strahlt vorwärts gerichteten Tatendrang aus.

Beide Figuren stehen nicht abgehoben in einer Filterblase, sondern sind eingebunden in ihr unmittelbares Umfeld: Hinter den sichtbaren Fensterfassaden wohnen Bewohnerinnen und Bewohner von Basel, mit allem, was das Leben ausmacht, Freude und Ärger.

Bei der Amazone sind Köpfe von Passanten zu sehen, bei der Helvetia – wenn man genau hinschaut – sieht man eine hingestelle Aludose am Bildrand, beides Zeichen für das alltägliche Leben, das auf und an der Mittleren Brücke stattfindet.

Fotos: © Anne Burgmer, bearbeitet Ombudsstelle

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Die gute Arbeit weiterführen 4

Fälle

Weniger Einkommen, gleiche Prämienverbilligung 8
Und wer räumt jetzt den ganzen Schnee weg? 9
Ein kompliziertes Abzahlungspuzzle 10
Senioren müssen abstimmen können 11
Empörung über Polizeikontrolle 12
Alles Geld verbraucht – und jetzt? 13
Verloren im Dschungel der Auflagen 14

Statistik 2018

Dossiers / Fallzahlen 16
Interventionen der Ombudsstelle 17
Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers 18
Neue Dossiers intern/extern 18
Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen 19
Wartezeit bis zum Erstgespräch 19
Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier 20
Alterskategorien bei den neuen Dossiers 20
Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers 21
Weiterverweisungen / Nicht erschienene Klientinnen und Klienten 21
Kontaktaufnahmen 22
Besuche unserer Homepage 22
Fallzahlen 2002–2018 22

Einleitung

Die gute Arbeit weiterführen

2018 war für die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt ein Jahr des Übergangs: Beatrice Inglin-Buomberger übergab uns, Elisabeth Burger Bell und Thierry Moosbrugger, die Leitung der Ombudsstelle. Von Beginn an zeigte sich uns der Charakter von Auftrag und Arbeitsalltag der Ombudsstelle: Verantwortungsvoll, vielseitig, faszinierend. Und im Scharnier zwischen Bevölkerung und Verwaltung durften wir rasch erfahren, dass die vermittelnde, überprüfende Arbeit von beiden Seiten geschätzt wird.

Mit der Pensionierung der langjährigen Ombudsfrau Beatrice Inglin-Buomberger ging eine Ära zu Ende. Im Januar nahm Elisabeth Burger-Bell die Arbeit auf und wurde dabei von Beatrice Inglin-Buomberger in ihre Aufgabe eingeführt, im Mai stiess Thierry Moosbrugger dazu.

Als Leitungs-Duo traten wir ein reiches Erbe an: Die Ombudsstelle ist bei Kanton und Bevölkerung gut verankert und geniesst eine hohe Reputation. Diese Basis erleichterte einen raschen Einstieg in unsere Arbeit mit Klientinnen und Klienten sowie mit der kantonalen Verwaltung.

Start-Investitionen, nachhaltig

Neben der Arbeit mit den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ging es im ersten Jahr auch darum, uns im Team zu konstituieren, die Abläufe möglichst rasch in eine gute Routine zu überführen und uns mit der weit verästelten Gestalt der Verwaltung des Kantons Basel-Stadt vertraut zu machen.

In der Klientenarbeit haben wir automatisch direkten Kontakt mit Mitarbeitenden aus unterschiedlichsten Bereichen der Verwaltung. Zu Beginn hatten diese vielen Einzelkontakte auch den willkommenen Nebeneffekt, Gestalt und Struktur der Verwaltung kennen zu lernen.

Parallel dazu führten wir zahlreiche Gespräche mit Vertreterinnen und Vertretern verschiedenster kantonaler Stellen und Institutionen. Auch hier ging es um das Kennenlernen von Strukturen, Schwerpunkten und den verantwortlichen Personen.

So war es uns möglich, in Abwandlung des bekannten Sprichworts einen Blick für «die vielen Bäume UND den Wald» in der vielgestaltigen Struktur des Kantons Basel-Stadt zu entwickeln.

Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

Im Team der Ombudsstelle ging es zuerst darum, uns die Arbeitsroutinen anzueignen und in der neuen Zusammensetzung die Kontinuität des Stellenalltags zu gewährleisten.

Dazu gehörte auch die Ersetzung der veralteten, fehleranfälligen ISDN-Infrastruktur durch einen zeitgemässen IT-Anschluss und eine komplett neue Telefon-Anlage. Neben den direkten Gesprächen vor Ort sind persönliche Gespräche am Telefon weiterhin der wichtigste Kommunikationskanal, weshalb dies einen Eckpfeiler der alltäglichen Arbeit betrifft.

Im Zentrum: Menschen und ihre Anliegen

Die Kernaufgabe der Ombudsstelle ist die prüfende, vermittelnde, unabhängige Arbeit zwischen Klientinnen und Klienten einerseits und Mitarbeitenden der Verwaltung anderseits.

Auf den ersten Blick wird dabei die Vielfalt der Arbeit sichtbar: Ob Elektromonteur oder Chefarzt, ob Ergänzungsleistungen oder Schneeräumung – die Ombudsstelle ist in allen Bereichen des öffentlichen Lebens tätig. Immer geht es darum, die Menschen und ihre Beschwerden ernst zu nehmen und ihre Anliegen sorgfältig zu bearbeiten.

Klienten kommen meistens angespannt und mit einem juristischen Anliegen zur Ombudsstelle. Oft zeigt sich jedoch, dass auch andere Ebenen eine wichtige Rolle spielen, zum Beispiel Missverständnisse, misslungene Kommunikation oder fehlende Informationen.

Auf Seiten der Mitarbeitenden des Kantons erleben wir eine hohe Bereitschaft, Konflikte zu lösen und Fehler zu korrigieren. Wir begegnen in der Verwaltung zumeist einem hohen Qualitätsanspruch an die eigene Arbeit und dem Bewusstsein, dass nur dort keine Fehler geschehen, wo nicht gearbeitet wird.

Wenn wir Klientinnen und Klienten mitteilen, dass «der Kanton» tatsächlich korrekt gehandelt hat, akzeptieren dies die Betroffenen in den allermeisten Fällen, auch wenn es nicht immer einfach ist. Nur selten geschieht es, dass Klienten unsere Einschätzung nicht hinnehmen wollen oder von uns eine anwaltliche Parteinahme verlangen.

Das Netz, das die Ombudsstelle trägt

Die Ombudsstelle ist unabhängig und neutral. Gleichzeitig kann sie ihre Arbeit nur tun, wenn sie regelmässig im Austausch mit diversen anderen Akteuren steht.

In unserem ersten Jahr war dieser Teil ein Schwerpunkt unserer Arbeit und nahm einen dementsprechenden Raum ein:

- Zahlreiche Treffen und Gespräche mit verschiedenen Stellen aus der kantonalen Verwaltung sowie mit kantonalen Institutionen, Organisationen und Unternehmen, die in unsere Zuständigkeit fallen.
- Treffen mit diversen weiteren Stellen im Umfeld unserer Arbeit (z.B. Rechtsberatung des AWA).
- Gespräche mit der «Delegation Ombudsstelle» des Grossen Rates und mit der Geschäftsprüfungskommission.
- Diverse Treffen mit dem Datenschutzbeauftragten, dem Leiter der Finanzkontrolle und dem Leiter des Parlamentsdienstes, um gemeinsame Anliegen zu besprechen.
- Austausch- und Weiterbildungstreffen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz (VPO+).
- Teilnahme an verschiedensten Anlässen und Veranstaltungen im kantonalen Umfeld zwecks guter Vernetzung.
- Teilnahme an der Retraite der Geschäftsleitung des JSD aufgrund ihrer Einladung.

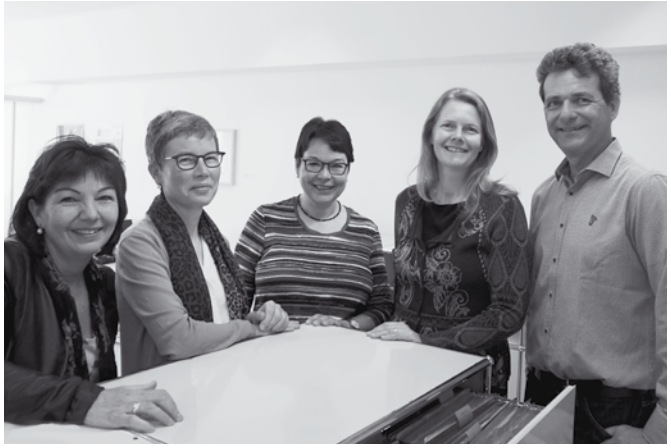
Dank

Als neue Leitung der Ombudsstelle wurden wir von vielen Seiten freundlich und entgegenkommend aufgenommen. Es ist uns wichtig, ihnen einen grossen Dank auszusprechen:

- den Mitarbeiterinnen der Ombudsstelle, die im Übergangsjahr mit grossem Engagement dazu beigetragen haben, dass wir zu einem guten neuen Team werden konnten und die grosse Arbeitsbelastung bewältigt wurde.
- den Klientinnen und Klienten für ihr Vertrauen in unsere Arbeit.
- den Mitarbeitenden der Verwaltung, die auf unsere Anliegen in aller Regel wohlwollend und kooperativ reagieren.
- den Mitgliedern des Grossen Rats, welche dem Leitungs-Übergang der Ombudsstelle mit unterstützendem Wohlwollen begegneten.
- die Kolleginnen und Kollegen des «VPO+», der Vereinigung der Ombudspersonen der Schweiz, für deren unterstützende Aufnahme in ihrem Kreis.

Sie alle haben dazu beigetragen, dass wir die bisherige gute Arbeit im Dienst an der Bevölkerung des Kantons Basel-Stadt weiterführen können.

Elisabeth Burger Bell
Thierry Moosbrugger



von links nach rechts:

Colette Gisel, Sekretariat
Helen Eschenmoser, Juristische Mitarbeiterin
Jacqueline Zeuggin, Sekretariat
Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

Fälle 2018

1 Weniger Einkommen, gleiche Prämienverbilligung
2 Und wer räumt jetzt den ganzen Schnee weg?
3 Ein kompliziertes Abzahlungspuzzle
4 Senioren müssen abstimmen können
5 Empörung über Polizeikontrolle
6 Alles Geld verbraucht – und jetzt?
7 Verloren im Dschungel der Auflagen

Vorbemerkung: Alle Namen von Klientinnen und Klienten sowie von Institutionen und Orten in Basel sind frei erfunden, um die Anonymität der Betroffenen zu schützen. Zu diesem Zweck wurden auch Sachverhalte teilweise verändert oder typisiert.

Fall 1

Weniger Einkommen, gleiche Prämienverbilligung

Einer alleinerziehenden Mutter wird die Verbilligung der Krankenkassenprämien gekürzt, nachdem eines ihrer drei Kinder zum Vater gezogen ist. Der Wegzug des Kindes hat zwar zur Folge, dass die Mutter weniger Ausgaben hat, aber sie erhält vom Vater auch weniger Unterhaltsbeiträge. Das Amt für Sozialbeiträge hat die Prämienverbilligung wegen der Haushaltsverkleinerung angepasst, die Kürzung der Unterhaltsbeiträge dabei aber nicht berücksichtigt. Die Ombudsstelle kann erreichen, dass die Behörde den Fall nochmals prüft und die reduzierten Alimente einbezieht.

Regula Fischer wendet sich an die Ombudsstelle, weil ihr die Prämienverbilligung für die Krankenkasse gekürzt wurde. Sie hat drei Kinder, eines davon lebt neuerdings beim Vater. Infolge des Umzugs bezahlt er ihr einen Drittel weniger Unterhaltsbeiträge.

Das Amt für Sozialbeiträge hat von der veränderten Haushaltsgrösse bei Regula Fischer erfahren und daraufhin die Prämienverbilligung reduziert, ohne die Verminderung ihres Einkommens zu berücksichtigen.

Regula Fischer beschwert sich zunächst beim Amt für Sozialbeiträge. Vom Sachbearbeiter erhält sie die Antwort, das veränderte Einkommen werde nicht berücksichtigt, da dieses nicht mehr als 20% vom vorherigen Einkommen abweiche. Frau Fischer findet das ungerecht.

Aktuelle Einkommensverhältnisse

Die Ombudsstelle überprüft die rechtlichen Grundlagen für die Kürzung der Prämienverbilligung. Grundsätzlich wird nur neu berechnet, wenn sich das Einkommen um mehr als 20% verändert hat. Das Gesetz sagt aber auch, dass auf die aktuellen Einkommensverhältnisse abgestellt werden kann, wenn die Steuerverfügung nicht aktuell ist. Aus Sicht der Ombudsstelle hätte die Behörde deshalb einen Spielraum.

Der Umzug des Kindes und somit die Veränderung der Haushaltsgrösse steht in direktem Zusammenhang mit der Verringerung des Einkommens. Das eine ohne das andere zu berücksichtigen, scheint stossend.

Die Ombudsstelle bespricht diese Einschätzung mit dem Rechtsdienst des Amts für Sozialbeiträge und fragt, wie dieser die rechtlichen Grundlagen auslegt. Sie erhält die Auskunft, dass es sich bei der Formulierung «aktuelle Einkommensverhältnisse» aus Sicht des Rechtsdienstes um einen unbestimmten Rechtsbegriff handle. Es werde jeweils der Einzelfall angeschaut und versucht, eine gerechte Entscheidung zu treffen.

Das Amt für Sozialbeiträge ist bereit, den konkreten Fall nochmals zu überprüfen. Es kommt zum Schluss, dass im vorliegenden Fall neu auch die reduzierten Unterhaltsbeiträge berücksichtigt werden, was eine höhere Prämienverbilligung zur Folge hat.

Fazit: Nach Prüfung der gesetzlichen Grundlagen kam die Ombudsstelle zum Schluss, dass die Behörde in diesem Bereich einen Spielraum hat. Das Amt für Sozialbeiträge zeigte sich bereit, den Fall nochmals zu überprüfen und änderte daraufhin seinen Entscheid.

Fall 2

Und wer räumt jetzt den ganzen Schnee weg?

Ein Ehepaar ist um die Schnee- und Eisräumung eines Wegs bei ihrem Grundstück bemüht. Das Tiefbauamt lehnt die von ihnen gewünschte Bereitstellung einer Splittkiste ab und verweist das Ehepaar auf ein Merkblatt über Pflichten der Anwohner bei Schneefall und Glatteis. Die Ombudsstelle stellt fest, dass diese Auskunft nicht den gesetzlichen Grundlagen entspricht, denn eine Schneeräumungspflicht gilt nur für Erschliessungswege, d.h. für den Zugang zum Haus. Das Merkblatt wurde inzwischen angepasst.

Das Ehepaar Winter besitzt ein Grundstück an einem stark frequentierten Durchgangsweg, der zwei Strassen verbindet. Im Winter bemühen sich die Eheleute, Schnee und Eis zu räumen, aber eine sichere Begehung ist aufgrund der örtlichen Begebenheiten kaum herstellbar. Frau und Herr Winter bitten das Tiefbauamt um Unterstützung. Sie bitten darum, eine Splittkiste aufzustellen, und schlagen vor, ein Geländer zu montieren oder ein Schild mit der Aufschrift «Eingeschränkter Winterdienst» aufzustellen. Das Tiefbauamt geht jedoch nicht darauf ein, sondern verweist auf das Merkblatt «Pflichten der Anwohner bei Schneefall und Glatteis».

Das Merkblatt verschärft die Verordnung

Deshalb sucht das Ehepaar die Ombudsstelle auf und bittet um Hilfe. Die Ombudsstelle prüft die rechtlichen Grundlagen. Laut Merkblatt sind die Eigentümer dafür verantwortlich, dass «Trottoirs und öffentliche Fusswege längs ihren Grundstücken bei Schneefall und Glatteis gefahrlos begangen werden können». In der Grundlage dazu, der Bau- und Planungsverordnung, heisst es jedoch in Paragraf 103 unter dem Titel «Winterdienst für den Fussgängerverkehr»: «Bei Schnee und Eis müssen Trottoirs, für die Grundstückserschliessung nötige Wege und vom Fussgängerverkehr beanspruchte Randzonen von Strassen von den Eigentümerinnen und Eigentümern der angrenzenden Grundstücke oder ihren Beauftragten begehbar gehalten werden.»

Während die Verordnung nur die zur Erschliessung nötigen Wege betrifft, erweitert das Merkblatt die Pflicht auf alle Wege längs eines Grundstücks. Deshalb kontaktiert die Ombudsstelle die Rechtsabteilung des Bau- und Verkehrsdepartements und bespricht mit ihr, dass das Merkblatt nach Einschätzung der Ombudsstelle eine Ausweitung der Räumungspflicht enthält. Die Rechtsabteilung geht der Sache nach und antwortet, dass das Ehepaar Winter nicht verpflichtet sei, den Verbindungsweg beim Grundstück von Schnee und Eis zu räumen. Das Merkblatt werde geändert. Der Leiter des Tiefbauamts informiert das Ehepaar direkt und entschuldigt sich für die ursprünglich fehlerhafte Antwort. Ab Winter 2018/19 werde die Stadtreinigung den Winterdienst auf dem Durchgangsweg übernehmen. Inzwischen ist der Text des Merkblatts dem Wortlaut der Verordnung angepasst worden.

Fazit: Aufgrund der Prüfung der rechtlichen Grundlagen durch die Ombudsstelle ergab sich eine Klärung des Umfangs der Schneeräumungspflicht von Eigentümern. Für das Ehepaar Winter ging das Ergebnis sogar weiter als erhofft.

Fall 3

Ein kompliziertes Abzahlungspuzzle

Ein Ehepaar hat die Steuern für das Jahr 2016 noch nicht bezahlt. Die Versuche, mit der Steuerverwaltung eine Abzahlungsvereinbarung zu schliessen, sind aus verschiedenen Gründen gescheitert. Die Ombudsstelle vermittelt und erstellt mit dem Ehepaar ein Budget, damit es die Steuerschulden abzahlen kann. So kommt doch noch eine Abzahlungsvereinbarung zustande.

Konrad Grunder hat im April 2017 seine Arbeitsstelle verloren und die Steuern fürs 2016 nicht bezahlt. Inzwischen arbeitet er wieder, die Steuern sind aber noch immer offen. Der Treuhänder, der von Herrn und Frau Grunder beigezogen wird, versucht ohne Erfolg, mit der Steuerverwaltung eine Abzahlungsvereinbarung zu schliessen. Daraufhin wenden sich die Eheleute mit der Hoffnung auf eine Lösung an die Ombudsstelle.

Aus der Korrespondenz geht hervor, dass die Steuerverwaltung das Ehepaar mehrmals aufgefordert hat, die Steuererklärung für das Jahr 2017 einzureichen. Die Behörde hat auch eine Ratenzahlung vorgeschlagen. Die Grunders sind jedoch nicht in der Lage, diese zu bezahlen und beantragen niedrigere Raten. Beide Seiten haben völlig unterschiedliche Standpunkte.

Akribisch erstelltes Budget

Die Ombudsstelle kontaktiert die Steuerverwaltung. Es zeigt sich, dass die von den Grunders gewünschten Raten die Schulden nicht tilgen würden. Das sei aber Grundvoraussetzung für eine Abzahlungsvereinbarung. Auch seien keine Budgetunterlagen eingereicht worden, welche die finanzielle Notlage begründen würden.

Es wird vereinbart, dass die Ombudsstelle mit Herrn und Frau Grunder ein Budget erstellt, welches Transparenz schafft. Darauf basierend soll ein Vorschlag für eine Abzahlung erfolgen.

Herr Grunder kommt zur Ombudsstelle, um das Budget zu erstellen. Er macht bei dieser Gelegenheit seinem Ärger über die Behörde Luft. Er habe sich von ihr schikaniert gefühlt und er verstehe nicht, weshalb das Ausfüllen der Steuererklärung 2017 verlangt wird. Aus seiner Sicht hat das nichts mit der Abzahlung der alten Steuern zu tun. Die Ombudsstelle erklärt, dies sei notwendig, damit auch über die neuen Steuerschulden für das Jahr 2017 Klarheit besteht. Auch die neuen Schulden seien in die Berechnung einzubeziehen und müssten getilgt werden, sonst entstehe ein Teufelskreis. Sogar die Steuern für das aktuelle Jahr sind im Budget einzukalkulieren.

Aus der Budgetaufstellung ergibt sich ein Betrag, der monatlich für die Abzahlung der Steuern verwendet werden kann. Zusätzlich sind die Grunders bereit, aus dem 13. Monatslohn eine einmalige grössere Summe zu bezahlen. Dieser zusätzliche Betrag ermöglicht die Tilgung der Schulden. Die Steuerverwaltung ist mit dem Vorschlag einverstanden und die Abzahlungsvereinbarung läuft jetzt.

Fazit: Die Ombudsstelle vermittelte zwischen den Klienten und der Steuerverwaltung und ermöglichte so eine Lösungsfindung. Wenn die finanzielle Situation transparent und Zahlungsbereitschaft vorhanden ist, kann die Steuerverwaltung für Ratenzahlungen Hand bieten.

Fall 4

Senioren müssen abstimmen können

Ein Bewohner eines Altersheims hat die Unterlagen für eine Volksabstimmung nicht erhalten. Da es sich um ein privates Heim handelt, fällt dies nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle; Abklärungen vor Ort sind nicht möglich. Hingegen überprüft sie die Internetpublikation der Staatskanzlei zum Umgang mit Wahl- und Abstimmungsunterlagen in Heimen. Die beschwerdeführende Verwandte des Bewohners will dieses Merkblatt im Heim abgeben.

Christine Jenny kommt zur Ombudsstelle, weil ihr Onkel als Bewohner des Alters- und Pflegeheims Revivo nicht die Möglichkeit gehabt habe, an einer Volksabstimmung teilzunehmen. Die Abstimmungsunterlagen würden nicht ins Postfach der bettlägerigen Bewohner gelegt, weil diese den Empfang mit ihrer Unterschrift bestätigen müssen. Eine Pflegerin im Heim sei der Meinung gewesen, dass der Onkel von Frau Jenny nicht mehr urteilsfähig sei und händigte ihm deshalb die Unterlagen nicht aus. Die Pflegerin habe die Unterlagen aber auch nicht an Frau Jenny ausgehändigt, obwohl diese eine Vollmacht für die Post ihres Onkels besitzt.

Es gebe zwar eine Liste, in die sich die Bewohnerinnen und Bewohner eintragen können, um den Erhalt der Unterlagen zu bestätigen. Aber diese Liste sei in so kleiner Schrift geschrieben, dass betagte Menschen sie kaum entziffern könnten.

Stimmabgabe muss möglich sein

Das Revivo ist ein privates Altersheim, deshalb hat die Ombudsstelle nicht das Recht, Einsicht in Unterlagen zu verlangen. Dennoch ruft sie im Heim an und erläutert das Problem. Die Leitung nimmt dies entgegen, erklärt aber, dass sie nicht zurückrufen werde.

Danach prüft die Ombudsstelle, ob es bei den Vorgaben des Kantons eventuell eine Möglichkeit gibt, für mehr Klarheit zu sorgen. Auf der Homepage der Staatskanzlei findet sie das Dokument betreffend «Informationen und Empfehlungen zum Umgang mit Wahl- und Abstimmungsunterlagen in Heimen» (www.staatskanzlei.bs.ch). Dort heisst es: «Die Stimmberechtigten haben Anspruch auf Aushändigung der an sie adressierten Unterlagen. (...) Den Heimleitungen wird empfohlen, Vorkehrungen zu treffen, um die Abgabe des Abstimmungs- und Wahlmaterials belegen zu können. Denkbar ist die persönliche Aushändigung an die Bewohnerinnen und Bewohner gegen Quittung. (...) Um die Missbrauchsgefahr durch Angehörige oder durch Drittpersonen zu minimieren, ist darauf hinzuweisen, dass die Stimmabgabe durch den Heimbewohner bzw. durch die Heimbewohnerin persönlich zu erfolgen hat.»

Im Laufe der Überprüfung findet die Ombudsstelle heraus, dass die Informationen und Empfehlungen im Frühling 2019 aktualisiert werden sollen, um der Situation in Heimen noch besser zu entsprechen.

Die Ombudsstelle ruft Frau Jenny an und informiert sie über die Resultate der Überprüfung. Sie bedankt sich, und da sie kein Internet hat, bittet sie um Zusendung der Informationen und Empfehlungen per Post, damit sie diese im Heim abgeben kann.

Fazit: Die Ombudsstelle konnte Informationen zugänglich machen und anregen, kantonale Vorgaben besser umzusetzen. Allerdings kann sie in privaten Institutionen keine Überprüfungen vornehmen.

Fall 5

Empörung über Polizeikontrolle

Ein Ehepaar ärgert sich über eine Polizeikontrolle, die für sie keinen klaren Grund hat und lange dauert. Die Ombudsstelle überprüft den Grund der Kontrolle und organisiert ein Gespräch zwischen dem Ehepaar und Vertretern der Polizei. So können sich beide Seiten aussprechen und Missverständnisse bereinigen.

Herr und Frau Jimenez-Oberholzer beschweren sich: Sie wurden von der Polizei auf offener Strasse kontrolliert, ohne zu wissen weshalb. Als sie sich auf dem Polizeiposten darüber beschweren wollen, haben sie das Gefühl, abgewiesen und womöglich auch noch gefilmt zu werden.

Im Gespräch auf der Ombudsstelle dauert es einige Zeit, bis klar wird, was eigentlich geschehen ist. Ein Bekannter der Familie Jimenez-Oberholzer hat auf dem Sportplatz Fotos gemacht. Das Elternpaar will verhindern, dass Bilder von ihren Kindern im Internet landen, weshalb sie mit dem Bekannten reden wollen und ihn zu Hause aufsuchen. Der Bekannte aber lässt das Elternpaar vor der Haustür unter einem Vorwand stehen. Kurz darauf taucht die Polizei auf und führt eine Kontrolle des Elternpaars durch.

Gespräch klärt Gründe und Vorgehen

Zuerst will das Ehepaar wissen, was mit den Filmaufnahmen auf dem Polizeiposten geschieht. Die Überprüfung durch die Ombudsstelle ergibt: Im Kundenbereich findet eine Videoüberwachung statt, es werden jedoch keine Aufnahmen gemacht und gespeichert.

Die Ombudsstelle schlägt vor, dass sich das Ehepaar und die beteiligten Polizisten an einen Tisch setzen, um die offenen Fragen in einem Gespräch zu klären. Dem stimmen beide Seiten zu.

Ein paar Tage später treffen sich das Ehepaar, der Polizeipostenchef und ein Polizist der Community Police auf der Ombudsstelle. Ziel des Gesprächs: die Polizisten verstehen, weshalb sich das Paar schlecht behandelt gefühlt hat, und das Ehepaar versteht, weshalb die Polizei so gehandelt hat.

Die Polizisten erklären, die Kontrolle habe stattgefunden, weil die Polizei einen Anruf erhalten habe und solchen Hinweisen nachgehen müsse. Die Kontrolle habe aus der Sicht der Polizei im normalen Rahmen stattgefunden. Es wird deutlich, dass es auf dem Polizeiposten bereits zu mehreren Missverständnissen mit dem Ehemann gekommen ist, der nur gebrochen Deutsch redet. Alles kann nun in Ruhe geklärt werden. Auf dem Polizeiposten haben die Beamten das Verhalten von Herrn Jimenez-Oberholzer als aggressiv eingeschätzt, sie verstehen aber auch die emotionale Reaktion des Ehepaars.

Auch ein letztes Missverständnis klärt sich: Herr Jimenez-Oberholzer hat sich über ein Abzeichen an der Jacke eines der Polizisten empört, das für ihn so aussah wie das Kennzeichen einer gewalttätigen, paramilitärischen Organisation in seiner Heimat. Tatsächlich handelt es sich jedoch um das Abzeichen der Schweizer Polizeihundeführer.

Fazit: Die Ombudsstelle konnte ein moderiertes Gespräch zwischen den Parteien anbieten und damit Verständnis für die Perspektive der jeweils anderen Seite schaffen.

Fall 6

Alles Geld verbraucht – und jetzt?

Ein Mann hat sein Vermögen verbraucht und beantragt Ergänzungsleistungen zur AHV-Rente, was aber abgelehnt wird. Er hat auch keine Belege darüber, wie er das Geld verwendet hat. Die Ombudsstelle überprüft das Vorgehen des Amtes für Sozialbeiträge und klärt mit dem Klienten dessen Situation, damit er gut dokumentiert eine Schuldenberatung in Angriff nehmen kann.

Als Herr Thüring zur Ombudsstelle kommt, macht er einen zufriedenen Eindruck: «In den letzten Jahren habe ich gut gelebt», sagt er. Zwar habe er seit 2004 keine Arbeit mehr gehabt und zwei Jahre lang Arbeitslosengeld bezogen. Aber dann habe eine Erbschaft geholfen, und als diese aufgebraucht gewesen sei, habe er 2015 sein Haus verkauft. Im gleichen Jahr sei er frühzeitig in Rente gegangen und habe sich das Pensionskassenkapital von 300 000 Franken ausbezahlen lassen. Nun habe er ausser der AHV kein Geld mehr und könne damit seine Steuern sowie weitere Schulden und Betreibungen nicht bezahlen. Er habe beim Amt für Sozialbeiträge Ergänzungsleistungen beantragt, was aber abgelehnt worden sei. Deshalb sei er hier.

Ohne Unterlagen keine Unterstützung

Die Ombudsstelle überprüft, wie das Amt für Sozialbeiträge vorgegangen ist. Dieses begutachtet bei einem Antrag für Ergänzungsleistungen die Einkommens- und Vermögensverhältnisse:

- Was gibt es für Renteneinkommen, Erbschaften, Lottogewinne oder Pensionskassenbezüge usw.?
- Was sind die Wohn- und Mietkosten?
- Besteht eine rechtliche Verpflichtung, Familienmitglieder finanziell zu unterstützen (zum Beispiel die Unterstützung von Eltern oder Kindern)?
- Wurde Vermögen für «angemessene Gegenleistungen» verwendet (das heisst z.B.: wurde eine Weltreise gemacht, ein neues Auto oder eine neue Wohnungseinrichtung gekauft)?
- Fehlen entsprechende Belege wie zum Beispiel Kaufquittungen, prüft die Behörde, ob auf Vermögen «verzichtet» wurde (das heisst: Hat Herr Thüring zum Beispiel eine Schenkung gemacht?).

Auf diese Art berechnet das Amt für Sozialbeiträge die Höhe des Vermögensverzichts. Dieser Betrag wird nach dem gesetzlichen Berechnungsmodus den Ausgaben gegenübergestellt.

Auf diese Weise kommt die Behörde zu dem Schluss, dass Herr Thüring keinen Anspruch auf Ergänzungsleistungen hat. Ohne entsprechende Unterlagen hat auch ein Wiedererwägungsgesuch keine Aussicht auf Erfolg.

Nach der eingehenden Prüfung zeigt die Ombudsstelle Herrn Thüring auf, welche Möglichkeiten es gibt, und schlägt ihm vor, eine Schuldenberatung aufzusuchen, ein Angebot, das er bisher nicht kannte. Um die Regelung seiner finanziellen Angelegenheiten genauer zu klären, entschliesst er sich dazu, einen Termin bei der Schuldenberatung zu vereinbaren.

Fazit: Die Ombudsstelle hat die Vorgehensweise des Amts für Sozialbeiträge überprüft und den Entscheid als korrekt beurteilt. Sie erklärte dem Klienten den Entscheid und informierte ihn darüber, an welche Schuldenberatungsstelle er sich wenden kann.

Fall 7

Verloren im Dschungel der Auflagen

Ein Abwart hat eine Bewährungsfrist mit einer grossen Zahl von Auflagen erhalten, die kaum überprüfbar sind. Die Ombudsstelle erreicht, dass die Vorgaben dem Mitarbeiter eine faire Chance geben, sie zu erreichen. Die Bewährungsfrist bleibt aber bestehen.

Christoph Fussinger wurde vom Kanton ursprünglich als Chauffeur eingestellt, aber seit rund zehn Jahren arbeitet er statt als Chauffeur in der Betriebs-Organisation. Vor drei Jahren hat er einen neuen Vorgesetzten erhalten, seither hat er das Gefühl, er müsse doppelt so schnell arbeiten als früher. Nun hat er auch noch eine Bewährungsfrist mit Zielvereinbarung erhalten. Bei ihm entsteht der Eindruck, man wolle ihn loswerden. Deshalb wendet er sich an die Ombudsstelle.

Das Schreiben enthält über zwei Dutzend Vorgaben. Viele davon sind schwammig formuliert, und es gibt kaum objektive Kriterien, anhand derer man prüfen kann, ob der Mitarbeiter die Ziele erfüllt hat oder nicht. Es sind ebenfalls keine Massnahmen festgelegt, die es Herrn Fussinger ermöglichen, Klarheit darüber zu bekommen, wo er hinsichtlich der Bewährungsfrist steht.

Der Kanton stellt für seine Führungspersonen gute Dokumente zur Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Auch bezüglich Arbeitszielen gibt es Vorgaben. Vorgaben für Zielformulierungen sollen «smart» formuliert sein: spezifisch, messbar, aktiv beeinflussbar, realistisch, terminiert. Die Überprüfung der Ombudsstelle zeigt: Die vorliegende Zielvereinbarung ist weit von den Vorgaben des Kantons entfernt.

Die Ombudsstelle nimmt deshalb Kontakt mit dem Personalverantwortlichen von Herrn Fussingers Abteilung auf. Sie erfährt, dass gegen Herrn Fussinger vor drei Jahren eine Anzeige wegen massivem Fehlverhalten eingereicht wurde, die allerdings zu keiner juristischen Verurteilung führte. Herr Fussinger gestalte seine Arbeitszeit oft eigenmächtig, strapaziere Pausenzeiten oder tue Dinge, die nicht zu seinen Aufgaben gehören, auf Kosten von anderen Aufgaben, die er tun müsste, die dann aber liegen blieben.

Realistische Ziele gesetzt

Die Ombudsstelle überarbeitet mit dem Personalverantwortlichen die Bewährungsauflagen. Am Schluss enthalten sie sieben Auflagen nach den «smart»-Kriterien. Zudem werden 14-tägliche Gespräche mit dem direkten Vorgesetzten vereinbart. Nach intensiven Besprechungen mit der Ombudsstelle wird das neue Dokument inklusive der Bewährungsfrist vom Vorgesetzten und Herrn Fussinger unterschrieben.

Fazit: Die Ombudsstelle hat die Auflagen anhand der kantonalen Vorgaben überprüft. In Zusammenarbeit mit der Personalabteilung konnte die Ombudsstelle eine Modifizierung erarbeiten, sodass der Mitarbeiter die Bewährungsfrist in einem fairen Rahmen angehen konnte.

Statistik 2018

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
13 Fallzahlen 2002–2018

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 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. Zu den neu eröffneten Fällen kommen 260 Bearbeitungen aus Fällen von 2017 hinzu, für die keine neuen Fall-Dossiers eröffnet wurden.

Die geringere Gesamtanzahl der Dossiers haben wir sorgfältig geprüft. Ob es normale Schwankungen sind, inwiefern der Stellenumbruch dazu beigetragen hat, ob wir als Leitung einen anderen Umgang mit dem Aufnehmen von Anfragen hatten (und vielleicht weniger oft ein ganzes Dossier eröffneten), ob es eine Verbesserung der Verwaltungsabläufe gab, oder ob die Bevölkerung andere Wege gesucht hat, ihre Unzufriedenheit auszudrücken, – es ist in unserem ersten Jahr schwierig, eine eindeutige Begründung abzugeben für die geringere Anzahl Dossiers.
Wir werden die Fallzahlen deshalb weiterhin kritisch im Auge behalten.

	2018	2017	2016
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	**401 Dossiers**	**481 Dossiers**	**537 Dossiers**
Dossiers aus dem Vorjahr	18 Dossiers	10 Dossiers	14 Dossiers
Neue Dossiers 2018	383 Dossiers	471 Dossiers	523 Dossiers
Telefonisch bearbeitete Anfragen	**76 Anfragen**	**67 Anfragen**	**64 Anfragen**
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	**39 Anfragen**	**46 Anfragen**	**39 Anfragen**
Total Dossiers und Anfragen	**516 total**	**594 total**	**640 total**
Total im Jahr 2018 abgeschlossene Dossiers	**379 Dossiers**	**463 Dossiers**	**526 Dossiers**
Aus dem Vorjahr abgeschlossen	18 Dossiers	10 Dossiers	12 Dossiers
Im laufenden Jahr abgeschlossen	361 Dossiers	453 Dossiers	514 Dossiers
Offene Dossiers Ende 2018	**22 Dossiers**	**18 Dossiers**	**10 Dossiers**
Total Dossiers	**401 Dossiers**	**481 Dossiers**	**536 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 überprüfen und bearbeiten.

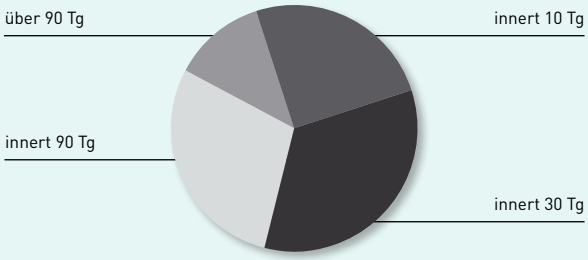
		2018	2017	2016
Verwaltungstätigkeit überprüfen[1]	**130 Dossiers**	**34 %**	**35,5 %**	**35 %**
Verwaltungstätigkeit korrekt	94 Dossiers	73 %	89 %	84 %
eine individuelle Korrektur nötig	25 Dossiers	18 %	7 %	10 %
eine teilweise Korrektur nötig	6 Dossiers	5 %	3 %	3 %
eine grundsätzliche Korrektur nötig[2]	5 Dossiers	4 %	1 %	3 %
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung[2]	**54 Dossiers**	**14 %**	**9 %**	**12 %**
Vermittlungen erfolgreich	45 Dossiers	83 %	80 %	82 %
Vermittlungen teilweise erfolgreich	8 Dossiers	15 %	13 %	11 %
Vermittlungen erfolglos	1 Dossier	2 %	7 %	7 %
Beratungen von Personen	**153 Dossiers**	**40 %**	**43 %**	**42 %**
Beratungen der Bevölkerung / Verwaltung (extern)	78 Dossiers	51 %	70 %	75 %
Personalrechtliche Beratung Angestellte / Verwaltung (intern)	75 Dossiers	49 %	30 %	25 %
Mischform unserer Tätigkeit (Beratung / Vermittlung / Überprüfung)	**42 Dossiers**	**11 %**	**10 %**	**9 %**
Whistleblowing	**4 Dossiers**	**1 %**	**2,5 %**	**2 %**
eintreten	4 Dossiers	100 %	100 %	100 %
nicht eintreten	0 Dossiers	0 %	0 %	0 %

[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 (383)

Es ist der Ombudsstelle wichtig, die Fälle möglichst effizient und unkompliziert zu bearbeiten und pragmatische Lösungen zu finden. Infolge des Stellenwechsels war es uns nicht immer möglich, dass die Klientinnen und Klienten innert zehn Tagen einen Termin erhalten. Dies schlägt sich direkt in der Bearbeitungsdauer nieder, die mit der Anmeldung der Klientinnen und Klienten beginnt. Auch die Aufteilung der Leitung in zwei Teilzeitstellen wirkt sich auf die Bearbeitungsdauer aus.

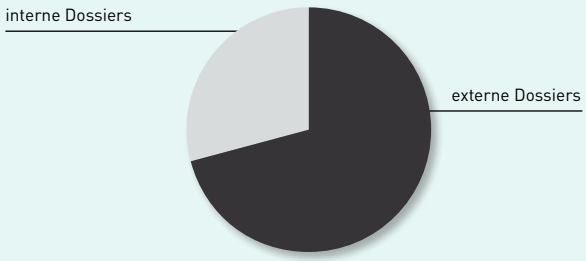
ABSCHLÜSSE DER DOSSIERS		2018	2017	2016
Innert 10 Tagen	96 Dossiers	25 %	56 %	54 %
Innert 30 Tagen	130 Dossiers	34 %	23 %	24 %
Innert 90 Tagen	111 Dossiers	29 %	13 %	15 %
Über 90 Tage	46 Dossiers	12 %	8 %	7 %



4 Neue Dossiers intern / extern (383 Dossiers)

Gemäss § 4 Ombudsgesetz sind wir für alle kantonalen Behörden und Verwaltungen zuständig. Diese Statistik zeigt, wie viele Beschwerden die Kantonale Verwaltung betreffen und wie oft Personen, die öffentlich-rechtlich angestellt sind, die Ombudsstelle in personalrechtlichen Fragen konsultieren. Wenn Angestellte mit personalrechtlichen Angelegenheiten zu uns kommen, bezeichnen wir diese Fälle als «intern». 2018 haben diese Fälle leicht zugenommen.

DOSSIERS	Total	2018	2017	2016
Externe Dossiers (Bevölkerung / Verwaltung)	272	71 %	77 %	81 %
Interne Dossiers (personalrechtliche Fälle)	111	29 %	23 %	19 %

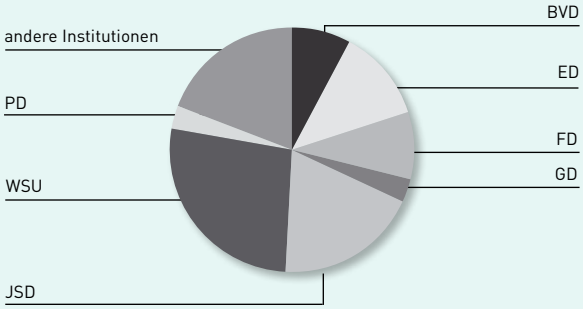


5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (383 Dossiers)

Im Vergleich zum Vorjahr ist die markante gestiegene Anzahl Fälle im Erziehungsdepartement auffällig. Ob das eine Folge der vielen Neuerungen im Bereich Schule und Bildung liegt (Harmos, neues Schulgesetz, Tagesstrukturen, Teilautonomie der Schulhäuser etc.), kann nicht eindeutig beurteilt werden, da keine Häufung in einem Themengebiet feststellbar war.

DEPARTEMENTE	Headcount	Dossiers	Dossiers	Total	2018	2017	2016
Bau- und Verkehrsdepartement BVD	1 054	19 Externe	15 Interne	**34**	**8 %**	6 %	4 %
Erziehungsdepartement ED	5 277	18 Externe	27 Interne	**45**	**12 %**	6 %	7 %
Finanzdepartement FD	594	34 Externe	1 Intern	**35**	**9 %**	12 %	18 %
Gesundheitsdepartement GD	282	8 Externe	3 Interne	**11**	**3 %**	2 %	1 %
Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD	1 864	63 Externe	9 Interne	**72**	**19 %**	22 %	20 %
Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt WSU	891	89 Externe	14 Interne	**103**	**27 %**	29 %	26 %
Präsidialdepartement PD	700	1 Extern	10 Interne	**11**	**3 %**	5 %	4 %
*Andere öffentlich-rechtliche Institutionen		36 Externe	36 Interne	**72**	**19 %**	18 %	20 %

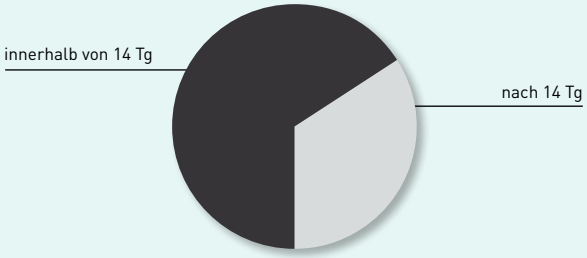
* Z.B. Betreibungsamt, BVB, Invalidenversicherung, Industrielle Werke Basel, Motorfahrzeugkontrolle beider Basel, Universität, Universitäre Psychiatrische Klinik, Universitäts-Kinderspital, Universitätsspital Basel (meistens personalrechtliche Fragestellungen).



6 Wartezeit bis zum Erstgespräch (383 Dossiers)

Die meisten Gespräche konnten innert 14 Tagen vereinbart werden, und in Zeiten von deutlich längeren Wartefristen boten wir auch bei bereits grosser Arbeitsbelastung Zusatztermine an.

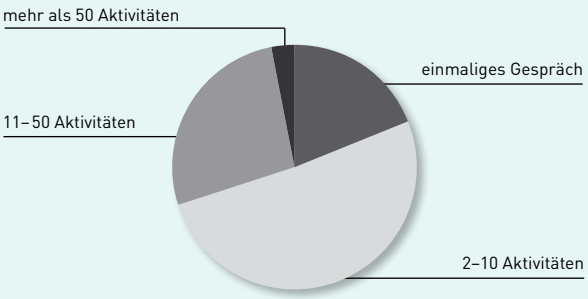
DOSSIERS	Total	2018	2017	2016
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	**255**	**66 %**	96 %	96 %
Erstgespräch nach 14 Tagen	**128**	**34 %**	4 %	4 %



7 Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier (383 Dossiers)

Routine und Erfahrung senkt die Anzahl Aktivitäten bis zum Abschluss eines Falls, was in der Langzeitbetrachtung der Statistik einfach nachzuverfolgen ist. Die Sorgfalt in der Bearbeitung der Fälle steht immer im Vordergrund, auch wenn das momentan bedeutet, zwei oder drei Telefone mehr zu tätigen.

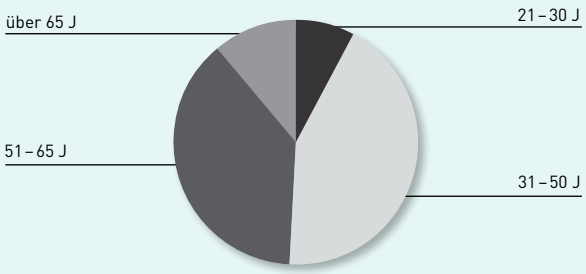
AKTIVITÄTEN PRO DOSSIER		2018	2017	2016
Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	73 Dossiers	**19 %**	25 %	24 %
2 bis 10 Aktivitäten bis zum Abschluss	195 Dossiers	**51 %**	51 %	55 %
11 bis 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	103 Dossiers	**27 %**	21 %	21 %
mehr als 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	12 Dossiers	**3 %**	3 %	0 %



8 Alterskategorien bei den neuen Dossiers (383 Dossiers)

Die Altersverteilung der Personen, welche die Ombudsstelle aufsuchen, ist sehr breit, sie reicht von 21 bis 85 Jahren. Unverändert blieb, dass gut 80 % der Personen aus der Gruppe der 30- bis 65-Jährigen kommen.

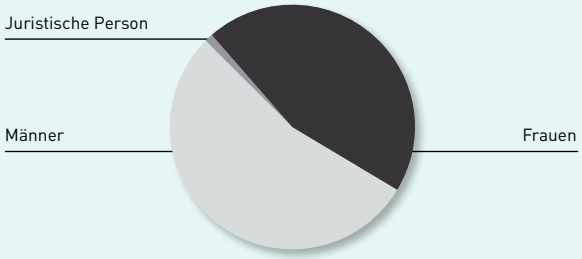
		2018	2017	2016
1 Person	bis 20 Jahre	**0 %**	1 %	1 %
30 Personen	21 – 30 Jahre	**8 %**	9 %	8 %
165 Personen	31 – 50 Jahre	**43 %**	37 %	43 %
146 Personen	51 – 65 Jahre	**38 %**	41 %	35 %
40 Personen	über 65 Jahre	**11 %**	12 %	13 %
1 Person	keine Altersangaben	**0 %**	0 %	0 %



9 Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers (383 Dossiers)

Wie bereits im 2017 sind leicht mehr Männer als Frauen auf die Ombudsstelle gekommen, während bis 2016 jeweils mehr Frauen die Ombudsstelle aufgesucht hatten.

172	Frauen
206	Männer
5	Juristische Person



10 Weiterverweisungen / Nicht erschienene Klientinnen und Klienten

Den ersten Kontakt haben Klientinnen und Klienten mit unseren beiden Sekretärinnen. Deshalb ist deren Arbeit von höchster Wichtigkeit: Ihre Aufgabe ist es, am Telefon oder bei unangemeldetem Erscheinen auf der Ombudsstelle herauszufinden, ob wir für die Beschwerde zuständig sind oder nicht. Diese Verantwortung braucht ebenso viel Zeit wie Fingerspitzengefühl. Oft ist nicht auf den ersten Blick offensichtlich, ob die Ombudsstelle zuständig ist oder nicht. Wenn sich zeigt, dass wir nicht zuständig sind, kann es schnell sehr aufwändig sein, herauszufinden, welche andere Stelle sich des Anliegens annehmen könnte. Die bereits seit drei Jahren hohe Zahl ist 2018 noch einmal gestiegen.

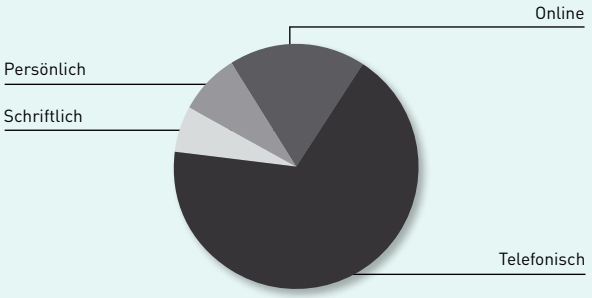
Ebenfalls bemerkenswert hoch ist die Zahl der so genannten «No Shows». Damit meinen wir Personen, die anrufen, am Telefon ihr Problem beschreiben, einen Termin bei der Ombudsfrau oder dem Ombudsmann verlangen und ihn auch erhalten – und dann trotzdem nicht erscheinen, ohne sich abzumelden. Inwiefern diese Zahl mit der längeren Wartezeit zu tun hat oder ob andere Gründe dahinterliegen, werden wir 2019 besser einschätzen können, wenn die Wartezeit wieder im üblichen Rahmen liegt.

	2018	2017	2016
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	**311 Anfragen**	281 Anfragen	309 Anfragen
Angemeldete und aufgenommene, aber nicht erschienene Klienten	**93 Anfragen**	40 Anfragen	52 Anfragen

11 Kontaktaufnahmen

Wir erfassen auch die Art und Weise, wie die Klientinnen und Klienten mit uns in Kontakt treten. Nachdem 2017 die Zahl der Online-Anmeldungen überraschend tief war, nimmt die Anzahl der Online-Kontaktaufnahmen 2018 wie erwartet wieder zu.

		2018	2017	2016
Telefonisch	260 Dossiers	**68 %**	72 %	74 %
Schriftlich	23 Dossiers	**6 %**	6 %	6 %
Persönlich	31 Dossiers	**8 %**	15 %	8 %
Online	69 Dossiers	**18 %**	7 %	12 %



12 Besuche unserer Homepage

6 039 Besucherinnen oder Besucher haben im Berichtsjahr unsere Webseite besucht. Insgesamt wurden 16 316 Seiten aufgerufen, 83 Mal wurden Downloads vorgenommen.

13 Fallzahlen 2002–2018

Jahr	Anzahl Dossiers	Ombudsfrau / Ombudsmann
2002	255	A. Nabholz
2003	222	A. Nabholz
2004	222	A. Nabholz
2005	216	A. Nabholz
2006	365	B. Inglin / D. von Blarer
2007	455	B. Inglin / D. von Blarer
2008	473	B. Inglin / D. von Blarer
2009	570	B. Inglin / D. von Blarer
2010	571	B. Inglin / D. von Blarer
2011	600	B. Inglin / D. von Blarer
2012	558	B. Inglin / D. von Blarer
2013	566	B. Inglin / D. von Blarer
2014	527	B. Inglin
2015	507	B. Inglin
2016	537	B. Inglin
2017	481	B. Inglin
2018	401	E. Burger / T. Moosbrugger

Ombudsstelle
des Kantons Basel-Stadt

Ombudsfrau:
Elisabeth Burger Bell
Ombudsmann:
Thierry Moosbrugger

juristische Mitarbeiterin:
Helen Eschenmoser

Sekretariat:
Jacqueline Zeuggin
Colette Gisel

Freie Strasse 52
CH–4001 Basel
Telefon 061 261 60 50

E:Mail: info@ombudsstelle.bs.ch
www.ombudsstelle.bs.ch

www.grubergestaltung.ch