



Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt

Bericht an den Grossen Rat 2013

Inhaltsverzeichnis

Einführung

2013: Neues und Vertrautes

Fälle

- 1 Hoffnung auf Erbe erfüllt**
- 2 Verdacht erweist sich als grundlos**
- 3 Nacktheit ist nicht verboten**
- 4 Mit der Sanität in die Psychiatrische Klinik**
- 5 Zu viele Abzüge vom Lohn**
- 6 Zu wenig Geld zum Leben**
- 7 Prozesskosten nach 30 Jahren mit Kostennachlass bezahlt**
- 8 Mitarbeiterin erhält höheren Lohn aber nicht rückwirkend**
- 9 Stiftungen helfen früherem Sozialhilfebezüger**
- 10 Langes Ringen um Schutz der Mutter und ihres Eigentums**
- 11 Rentner gibt den Führerausweis ab**

Statistik 2013

- 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 Dossier der 2013 eröffneten Fälle**
- 8 Alterskategorie neue Dossiers**
- 9 Geschlechterverteilung neue Dossiers**
- 10 Weiterweisungen**



Beatrice Inglin
Ombudsfrau

Einführung:

2013: Neues und Vertrautes

Anfang Mai 2013 kam das Justiz- und Sicherheitsdepartement auf die Ombudsstelle zu mit der Anfrage, ob sie als Anlaufstelle für administrativ versorgte Menschen fungieren könnte. Seit Oktober 2013 ist die Ombudsstelle gemäss Verordnung betreffend Meldung von Missständen (Whistleblowing-Verordnung) zuständige Anlaufstelle für Whistleblowing. Und im Frühjahr 2013 gab Dieter von Blarer, Ombudsmann im Jobsharing, bekannt, dass er sein Amt auf Ende Jahr niederlegen wird. Dieser Rücktritt löste auf der Stelle grosses Bedauern und auch Verunsicherung aus: Wie wird die Stellenbesetzung im Jahr 2014 aussehen?

An der grundsätzlichen Aufgabenstellung und den Zielen der Ombudsstelle hat sich aber nichts verändert. Zu den Aufgaben gehören gemäss Ombudsgesetz die Verbesserung der verfassungs- und gesetzmässigen Rechte der Einwohnerinnen und Einwohner, die Verstärkung der parlamentarischen Verwaltungskontrolle, die Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen dem Einzelnen und der Verwaltung sowie der Schutz der Verwaltung vor un gerechtfertigten Vorwürfen. In Bezug auf die Erfüllung dieser Aufträge hat sich die Arbeitsbelastung in den letzten drei Jahren kaum verändert. Die Anzahl neu eröffneter Dossiers und die Verteilung der Dossiers auf verschiedene Dienststellen haben sich seit drei Jahren kaum verändert. Diese Konstanz erstaunt doch eher, da die Ombudsstelle keinen Einfluss auf die Eröffnung neuer Dossiers nehmen kann und die Differenz pro Jahr sich im Rahmen von weniger als 10 Fällen bewegt.

Die Ankündigung von Dieter von Blarer, sein Amt als 50%-Ombudsmann auf Ende 2013 abzugeben, löste nebst Bedauern auch Unruhe und Nervosität aus. Bis Anfang September war nicht klar, ob der Grosse Rat das Pensum von Beatrice Inglin auf 100% erhöhen wird oder eine neue Person zu 50% einsetzen will. Am 11. September hat der Grosse Rat dann beschlossen, das Pensum von Beatrice Inglin bis zum Ende ihrer Amtszeit auf 100% zu erhöhen.

Die Anfrage des Justiz- und Sicherheitsdepartements, ob die Ombudsstelle als offizielle Anlaufstelle für administrativ versorgte Menschen fungieren könne, hat die Ombudsstelle überrascht. Die Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) hat in ihren Empfehlungen an die Kantone die Opferhilfestellen als Anlaufstellen vorgeschlagen. Da die Opferhilfe beider Basel diese Aufgabe nicht übernehmen wollte

und im Kanton Basellandschaft sich der Ombudsmann für diese Aufgabe zur Verfügung stellte, waren wir bereit, die Funktion als Anlaufstelle provisorisch zu übernehmen. Nach vertiefter Auseinandersetzung mit der Problematik kamen wir allerdings zum Schluss, dass unsere Stelle dafür nicht geeignet ist.

Seit mehreren Jahren hat die Ombudsstelle sich zusammen mit der Geschäftsprüfungskommission des Grossen Rates dafür eingesetzt, dass für die Angestellten des Kantons geregelt wird, wann und wie Angestellte Missstände in der Verwaltung (Whistleblowing) melden können und welchen Schutz sie geniessen. Im April 2013 hat der Grosse Rat im Rahmen des Personalgesetzes (neuer § 19a) die gesetzlichen Grundlagen für Whistleblowing geschaffen und am 1. Oktober 2013 trat die Verordnung betr. Meldung von Missständen (Whistleblowing-Verordnung) in Kraft. Konkret bedeutet dies, dass Mitarbeitende des Kantons Basel-Stadt berechtigt sind, Missstände an ihrem Arbeitsplatz der kantonalen Ombudsstelle zu melden, und damit weder gegen die Verschwiegenheitspflicht verstossen noch eine Verletzung des Amtsgeheimnisses begehen. Im vierten Quartal nahm die Ombudsstelle sechs Whistleblowing-Meldungen entgegen. Nach Prüfung der Meldungen kann die Ombudsstelle festhalten, dass alle Meldungen begründet waren und dazu beigetragen haben, dass Missstände aufgedeckt wurden.

Statistisches zur Arbeit der Ombudsstelle

Im Jahr 2013 wurden 522 neue Dossiers eröffnet (2012: 526). Mit den telefonischen und schriftlichen Anfragen und den Dossiers aus den Vorjahren wurden total 657 Anfragen bearbeitet. Diese Zahl liegt leicht unter der Vorjahreszahl (684), weil die telefonisch bearbeiteten und die per Mail oder Brief eingegangenen Anfragen auf 91 (2012: 126) zurückgingen. Die Zahl der erledigten Dossiers aus dem Laufenden und den Vorjahren hat sich dagegen von 514 im Jahre 2012 auf 542 im Jahre 2013 erhöht. Ende Dezember 2013 waren 24 Dossiers noch offen. Detaillierte Angaben zu unserer Tätigkeit finden sich in der Statistik 2013 in unserem Bericht.



Dieter von Blarer
Ombudsmann (bis 31.12.13)

Persönlicher Rückblick von Dieter von Blarer auf acht Jahre Ombudstätigkeit

Beatrice Inglin und ich haben unser Amt am 1.1.2006 angetreten. Dank sehr guter Vernetzung von Beatrice Inglin im politischen und sozialen Basel und meiner Erfahrung als in der Region tätiger Anwalt ist es uns bald gelungen, auf der Ombudsstelle «unser Kultur» einzuführen. Das Frau/Mann-Team im Jobsharing hat für die Ombudsstelle sicher einen zusätzlichen Gewinn gebracht. Dieser sollte nicht unterschätzt, aber auch nicht überbewertet werden. Wir haben uns im Jobsharing gegenseitig ergänzt, was für mich und, so hoffe ich, für uns beide wie für die Ombudsstelle insgesamt ein Gewinn war. Damit ist nicht gesagt, dass Jobsharing immer die beste oder die bessere Lösung für die Besetzung der Position der Ombudsperson ist. Ich erlaube mir hier die Bemerkung, dass auch eine Situation eintreten kann, in welcher die Besetzung der Ombudsstelle mit einer Person einem Jobsharing vorzuziehen ist. Der Wunsch aus der Politik nach einer Verankerung des Jobsharings auf der Ombudsstelle als gesetzliche «Vorschrift» schießt meiner Ansicht nach über das Ziel hinaus. Falls der Wunsch nach einem gesetzlich verankerten Jobsharing einer positiven Wahrnehmung unserer Arbeit auf der Ombudsstelle in den letzten acht Jahren entspricht, fühlen wir uns in unserer Arbeit bestätigt. Meine Skepsis gegenüber einem festgeschriebenen Jobsharing für die Position der Ombudsperson ist damit aber nicht ausgeräumt. Die Frage, ob die Ombudsfrau oder der Ombudsmann von «BeschwerdeführerInnen» angesprochen wird, hat sich in den acht Jahren insgesamt vielleicht dreimal gestellt. Bei mir ist nicht der Eindruck entstanden, dass ein Fehlen dieser «Wahlmöglichkeit» einen messbaren Einfluss auf den Zugang zur Ombudsstelle hätte.

Ein paar Schwerpunkte

Bis zum Januar 2008 hat uns die Polizei sehr beansprucht. Es gab zunehmend Beschwerden über die Handhabung der sogenannten Effektenkontrolle («strip-search»¹). Vor allem Jugendliche und junge erwachsene Männer haben sich über die aus ihrer Sicht teilweise entwürdigende Vorgehensweise der Mitarbeitenden der Polizei beschwert. Bei einem gewissen Verständnis für unsere immer drängenderen Fragen nach den Praktiken auf den Polizeiposten und den damit verbundenen Fragen der Verhältnismässigkeit des jeweiligen Vorgehens, begründete die Polizei ihre Vorgehensweise mit Selbst- und Fremdschutz. Aufforderungen zur generellen Überprüfung der teilweise fragwürdigen Praxis zeigten keine Resultate. Anlässlich einer von der Polizei vermuteten Vorbereitung zu einer Anti-WEF-Demonstration in Basel wurden Ende Januar 2008 mehrere Dutzend Personen vorläufig festgenommen. Einige mussten sich einem «strip-search» unterziehen, andere

¹ Beim «strip-search» muss sich eine festgenommene Person auf dem Polizeiposten in einem dafür vorgesehenen Raum nackt ausziehen und die Kleider den anwesenden Polizisten, bei Frauen den Polizistinnen, zur Kontrolle überreichen.

nicht. Eltern von Jugendlichen wurden nicht informiert. Die Festnahmen erfolgten teilweise aufgrund von stereotypen Profilen. Die Ombudsstelle wurde kurz nach diesen Festnahmen von Betroffenen und von Eltern betroffener Jugendlicher aufgesucht und hat deren Schilderungen aufgenommen. Aufgrund der grossen Zahl von Betroffenen und einem Proteststurm in der Öffentlichkeit hat der damalige Vorsteher des JSD, Regierungsrat Hanspeter Gass, eine interne Untersuchung eingeleitet. Die Ombudsstelle wurde für die Vervollständigung des Sachverhalts beigezogen und während der Untersuchung regelmässig konsultiert. Die Untersuchung hat sich unter anderem ausführlich und grundsätzlich mit den Fragen der Zulässigkeit von Effektenkontrollen und dem in diesem Zusammenhang wichtigen Prinzip der Verhältnismässigkeit befasst. Es wurde insbesondere klar, dass das von der Polizei immer wieder ins Feld geführte Polizeireglement und die internen Weisungen im Alltag zwar wichtig, jedoch so zu formulieren und anzuwenden sind, dass verfassungsmässige Rechte Betroffener und der Menschenrechtsschutz gewährleistet bleiben. Der Bericht hatte eine nachhaltige Wirkung. Die internen Weisungen der Polizei wurden entsprechend angepasst. Beschwerden über unverhältnismässige Eingriffe der Polizei in Persönlichkeitsrechte sind rasch deutlich zurückgegangen und wurden insgesamt immer seltener.

Mit dem Migrationsamt habe ich mich verschiedentlich über die Frage der Anwendung von Art. 8 (Recht auf Achtung des Privat- und Familienlebens) und Art. 3 (Verbot von Folter und unmenschlicher Behandlung) der Europäischen Menschenrechtskonvention auseinandergesetzt. Dabei standen Fälle von drohenden Ausschaffungen und von Familiennachzug bzw. von Aufenthaltsrechten für Eltern von Kindern, die einen gesicherten Aufenthalt in der Schweiz haben, im Vordergrund. Aus meiner Sicht waren diese «Auseinandersetzungen» immer von der Suche nach menschlichen und rechtlich vertretbaren Lösungen geprägt.

Die Sozialhilfe hat uns seit Beginn der Tätigkeit auf der Ombudsstelle mit teilweise komplexen Sachverhalten und schwierigen Situationen beschäftigt. Für die meisten Anliegen von Betroffenen konnten Lösungen gefunden werden, die Kommunikation wurde wiederhergestellt oder es ist uns gelungen, erfolgreich für die Richtigkeit des Behördenentscheids zu «werben». Zwei Aspekte der vielfältigen Fälle betreffend die Sozialhilfe sind bemerkenswert:

Die Sozialhilfe weigert sich seit Jahren, das Organisationsgesetz und einen wesentlichen Verfahrensgrundsatz des Verwaltungsrechts zu respektieren. Bei Beschwerden gegen Verfügungen, die eine Reduktion oder Verweigerung der Sozialhilfe-Unterstützung zum Gegenstand haben, wurde und wird automatisch die aufschiebende Wirkung entzogen. Die aufschiebende Wirkung ist jedoch gemäss Gesetz und Rechtsprechung die Regel und deren Aufhebung die Ausnahme. Die Ombudsstelle hat verschiedentlich schriftlich, im Gespräch und auch in einem Jahresbericht (2011) auf diese Problematik aufmerksam gemacht. Die Sozialhilfe ist zu Recht sehr strikt beim Einfordern der Mitwirkungspflicht von Unterstützungsberechtigten. Ihre Glaubwürdigkeit aber wird vermindert, wenn sie, penetrant und unbelehrbar, grundsätzliche Verfahrensregeln nicht einhält, und dies gegenüber Menschen, die sozial besonders verletzlich sind. Diese Praxis stellt nicht nur eine Gesetzesverletzung dar, vielmehr widerspricht sie auch den Grundsätzen guter Regierungsführung. Weigert sich die Sozialhilfe, die Zulässigkeit der Aufhebung der aufschiebenden Wirkung korrekt zu überprüfen, führt dies dazu, dass entweder das Departement eine eigene Prüfung vornimmt, wobei die Sozialhilfe vorweg zu einer Stellungnahme aufgefordert wird, oder die Betroffenen verlangen, dass die aufschiebende Wirkung während des Verfahrens wiederhergestellt wird. In beiden Fällen entsteht aus meiner Sicht zusätzlicher Aufwand, der bei einer korrekten Überprüfung der Zulässigkeit der Aufhebung durch die

Sozialhilfe selbst nicht oder in geringerem Umfang anfallen würde. Zudem wird die Aufhebung der aufschiebenden Wirkung bei einer Beschwerde in der Regel nicht begründet, was schon an sich eine Verletzung des auf Verfassungsebene geschützten Rechts auf rechtliches Gehör darstellt.

Sozialhilfeempfänger haben ihre «Bedürftigkeit» glaubhaft zu machen. Dazu gehört die Glaubhaftmachung von Mittellosigkeit. Bei mir ist der Eindruck entstanden, die Sozialhilfe verliere in diesem Zusammenhang gelegentlich den Sinn für die Lebenswirklichkeit. Lange berufliche Erfahrung lehrt mich: Es gibt sie, die «Schlitzohren», Lügner und Betrüger. Sie sind jedoch unter den «Kunden und Kundinnen» der Sozialhilfe eine kleine Minderheit. Es gibt aber auch die, die sich durch Unkenntnis, Unbeholfenheit, Scham oder aus anderen Gründen in Situationen bringen, in denen sie unglaublich erscheinen. Die Unterscheidung mag nicht immer einfach sein, kann aber Betroffene in ihrer Existenz treffen. In einzelnen Fällen hat die Sozialhilfe von Bedürftigen über Monate Beweise für die Nichtexistenz von Vermögenswerten verlangt oder sie verlangt Dokumente über Grundstücke in fernen Ländern, die bei etwas nüchterner Betrachtung entweder für die Familie vor Ort von sozial existenzieller Bedeutung sind oder einen Vermögenswert darstellen, der die Bedürftigkeit der «Bittsteller» nicht vom Tisch bringt. Der Beweis der Nichtexistenz einer Tatsache ist bekanntlich schwierig bis unmöglich. Das Beharren auf die Erbringung eines solchen Beweises über Monate kann existenzbedrohend werden. Wenn die Familiensolidarität in einer bestimmten Konstellation funktioniert und z.B. ältere Geschwister die Eltern und die jüngeren Geschwister unterstützen, obwohl sie nicht unterstützungspflichtig sind, kann die Dynamik ins Bizarre kippen. Dank einem nicht existenzsichernden Einkommen und Zustupf von unabhängigen Familienmitgliedern können die Bedürftigen, trotz Aufhebung der aufschiebenden Wirkung, existieren. Das kann verhängnisvoll werden, denn nun vermutet die Sozialhilfe zusätzliches Einkommen.

Die Sozialhilfe hat eine schwierige und anspruchsvolle Aufgabe. Sie steht unter Beobachtung und muss sich rechtfertigen. Fliegt ein Betrug auf, wird sie durch Medien und gewisse VertreterInnen der Politik kritisiert. Es werden Untersuchungen verlangt. Dennoch muss auch in diesem Bereich die Unschuldsvermutung gelten. Menschen in sozialer Not steht der gleiche Umgang zu wie Mandatsträgern, die unsicher sind, ob ihre Bezüge aus Nebeneinkünften ihnen oder dem Staat gehören.

Gesetzesstaat, Rechtsstaat und Fairness

Die Schweiz ist zum Glück für ihre Einwohner ein funktionierender Rechtsstaat. Der Rechtsstaat schützt unter anderem die Bürger vor Willkür der Verwaltung. Wie die Einwohner selbst hat sich auch die staatliche Verwaltung an Recht und Gesetz zu halten. Es lassen sich allerdings nicht alle Beziehungen zwischen Einwohner und Verwaltung bis ins Einzelne und für jeden möglichen Fall regeln. Deshalb sind die allgemeinen Grundsätze der Verwaltungsführung wie Verhältnismässigkeit, Fairness, Gleichbehandlung etc. in den alltäglichen Beziehungen zwischen Verwaltung und Einwohner zentral, damit diese menschlich bleiben. Aus meiner Wahrnehmung erfüllt die Verwaltung diese Anforderungen in der Regel. Der wirkliche Test zeigt sich allerdings im Umgang mit sogenannten schwierigen Fällen. Mit Fällen, die sich vielleicht aufgrund der Gesetzeslage nicht befriedigend lösen lassen. Menschen können in ihrer Biografie durch eigenes Verschulden, durch Dritte, durch Fehlerhaftigkeit oder Sturheit der staatlichen Verwaltung oder ganz einfach durch Pech in Situationen geraten, die sie in ihrer Existenz bedrohen oder ihnen das Gefühl geben, in ihrer Existenz bedroht zu sein. Die zunehmende Regeldichte und die Meinung, der Gesetzesstaat könne im Gegensatz zum Rechtsstaat alle Probleme zwischen Menschen und Staat lösen, gibt zu denken.

Als Beispiel mag die kürzlich vom Grossen Rat verabschiedete Regelung des Steuererlasses dienen. Diese übernimmt weitgehend die bisherige Praxis der Steuerverwaltung und des Bundesgerichts bezüglich der formellen und materiellen Zulässigkeit von Steuererlassen. Bis vor nicht allzu langer Zeit war der Steuererlass ein Gnadenakt. Die zuständigen Personen in der Steuerverwaltung haben die Gesuche zum Teil ohne grosse Formalitäten entgegengenommen und unter Ausnutzung ihres Ermessensspielraums in der Regel mit einer gewissen Grosszügigkeit entschieden. Hingegen gab es keine Einsprachemöglichkeit. Dies war aus meiner Sicht rechtlich nicht korrekt. Die Ombudsstelle musste sich jedoch nur mit wenig Fällen beschäftigen. Seit der Steuererlass verrechtlicht wurde, entspricht das Verfahren zwar den rechtsstaatlichen Anforderungen und es wurde auch transparenter, trotzdem haben die Fälle auf der Ombudsstelle massiv zugenommen, da das Gesuch schriftlich einzureichen ist und die Anforderungen an die Begründung gestiegen sind. Für viele Betroffene bedeutet schon dies eine erhebliche Hürde. Der Beratungsaufwand der Ombudsstelle ist hier erheblich gewachsen. Es ist jedoch nicht davon auszugehen, dass alle Betroffenen, die mit dem Entscheid über ein Steuererlassgesuch nicht einverstanden sind, auch in der Lage sind, eine gut begründete Einsprache mit Aussicht auf Erfolg einzureichen, oder es ihnen in den Sinn kommt, sich an die Ombudsstelle zu wenden.

Dank

Trotz und auch wegen der oben beschriebenen Herausforderungen war die Zeit auf der Ombudsstelle immer spannend und ich hatte den Eindruck, sowohl für den Einzelnen als auch für die Verwaltung einen Beitrag zur gegenseitigen Verständigung und zum beidseitigen Verständnis leisten zu können. Dazu gehört die meist sehr offene Haltung der Verwaltung und die Bereitschaft, sich auf einen Dialog einzulassen, um gemeinsam vertretbare und auch vermittelbare Lösungen zu finden, die, selbst bei kreativem Ansatz, noch gesetzmässig sind. Ich bin dankbar für diese Erfahrung.

Dieter von Blarer

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Die Ombudsleute standen einer Vertreterin des Kantons Genf für Fragen rund um die konkrete Ausgestaltung einer Ombudsstelle im Kanton Genf zur Verfügung.
- Die Ombudsfrau beteiligte sich an der Vorbereitung der gemeinsamen Weiterbildungsveranstaltung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz. Die Ombudsfrau und die juristische Mitarbeiterin nahmen an der zweitägigen Weiterbildung zum Thema «Macht der Sprache und Sprache der Macht» teil.
- Die juristische Mitarbeiterin absolvierte eine Weiterbildung zu Schuldbetreibung und Konkurs.
- Die Sicherheitspolizei demonstrierte den Ombudsleuten und der juristischen Mitarbeiterin neues Schutz- und Sicherungsmaterial für Personen in Polizeigewahrsam.
- Die Hochschule für Wirtschaft, Standort Basel, der Fachhochschule Nordwestschweiz, hat die Ombudsfrau ins Mittagsforum zum Vorstellen der Ombudstätigkeit eingeladen.
- Die Abteilung Materielle und Persönliche Hilfe der Sozialhilfe Basel-Stadt hat die Ombudsleute zu einem Austausch eingeladen.
- Die Ombudsfrau hat eine Weiterbildung in Mediation absolviert.
- Einige neue Kaderpersonen des Kantons sind im Rahmen ihrer Einarbeitung auch bei der Ombudsstelle vorbeigekommen, um deren Aufgaben und Arbeitsweise kennenzulernen.
- Die Ombudsfrau hat am Nationalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten teilgenommen.
- Die Ombudsleute haben an zwei Treffen der Vereinigung der Parlamentarischen Ombudsleute teilgenommen, wobei die Ombudsstelle Basel-Stadt davon einmal die Gastgeberfunktion übernommen hat.
- Es fanden verschiedene Gespräche mit der Geschäftsprüfungskommission, dem Büro des Grossen Rates und der Wahlvorbereitungskommission statt. Zudem wurden die Ombudsleute auf die Grossratsreise eingeladen, um den Kontakt mit den Parlamentarierinnen und Parlamentariern am Anfang der Legislatur vertiefen zu können.
- Die Ombudsfrau nahm an verschiedenen Treffen im Zusammenhang mit einer Anlaufstelle für Verdingkinder teil. Die juristische Mitarbeiterin vertrat die Ombudsfrau an einer nationalen Zusammenkunft.
- Die Ombudsleute trafen sich mit dem Datenschützer, dem Leiter der Finanzkontrolle und dem Leiter des Parlamentsdienstes, um gemeinsame Anliegen zu besprechen.
- Der Ombudsmann hat an Sitzungen des Beirats des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte (SKMR) teilgenommen.
- Der Ombudsmann hat an einem Austausch von Expertinnen und Experten über die periodische Überprüfung der Schweizerischen Verpflichtungen im Rahmen der Kinderrechtskonvention teilgenommen. Der Fokus lag auf den Auswirkungen von akzeptierten Empfehlungen des Berichts auf die Kantone.

Dank

Auch im Jahr 2013 hat die Bevölkerung unsere Dienste in Anspruch genommen. Für das uns entgegengebrachte Vertrauen bedanken wir uns herzlich. Es ist uns ein grosses Anliegen, allen Personen, die sich bei uns melden, innert zehn Tagen einen Termin zu geben. Dies ist uns in 81 % der Fälle auch möglich gewesen.

In den letzten acht Jahren konnten wir zu vielen Verwaltungsstellen einen auf gegenseitigem Respekt basierenden Kontakt aufbauen, der die Arbeit auf beiden Seiten erleichtert. Dafür sind wir sehr dankbar.

Durch den Beginn der neuen Legislaturperiode des Grossen Rates im Februar 2013 haben viele neue Grossrätinnen und Grossräte ihre Arbeit aufgenommen. Dies war für uns vor allem in der Zusammenarbeit mit der Geschäftsprüfungskommission spürbar, sind doch 8 von 13 Personen neu in dieser Kommission. Wir schätzen den Kontakt zum Parlament sehr, ergeben sich doch immer wieder spannende Diskussionen über unsere Arbeit. Ohne die ausgezeichnete Unterstützung unserer juristischen Mitarbeiterin, Helen Eschenmoser, unserer beiden Mitarbeiterinnen im Sekretariat, Marianne Röthlisberger und Jacqueline Zeuggin, sowie unserer beiden Volontäre, Kadir Akdas und Ivana Milutinovic, wäre es uns nicht möglich, den grossen Arbeitsaufwand zu leisten. Vielen herzlichen Dank.

Fälle 2013

- 1 Hoffnung auf Erbe erfüllt**
- 2 Verdacht erweist sich als grundlos**
- 3 Nacktheit ist nicht verboten**
- 4 Mit der Sanität in die Psychiatrische Klinik**
- 5 Zu viele Abzüge vom Lohn**
- 6 Zu wenig Geld zum Leben**
- 7 Prozesskosten nach 30 Jahren mit Kostennachlass bezahlt**
- 8 Mitarbeiterin erhält höheren Lohn aber nicht rückwirkend**
- 9 Stiftungen helfen früherem Sozialhilfebezüger**
- 10 Langes Ringen um Schutz der Mutter und ihres Eigentums**
- 11 Rentner gibt den Führerausweis ab**

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

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

Fall 1

Hoffnung auf Erbe erfüllt

Ein betagter Mann erhält einen Vorschuss auf seine Erbschaft und kann sich damit Hilfen für Haushalt und Garten leisten.

Herrn Fröhlichs Schwester war vor 16 Monaten gestorben und er war der Alleinerbe. Der 84-Jährige wohnt zusammen mit seiner Frau in einem kleinen Haus und lebt von einer kleinen AHV-Rente. Er wollte sich aus der Erbschaft gerne noch etwas leisten, etwa einen Gärtner und eine Haushaltshilfe, da die Hausarbeit seiner Frau und ihm immer mehr Mühe machte. Aber beim Erbschaftsamt ging es nicht vorwärts, obwohl es doch eine ganz einfache Erbschaft war. Das Vermögen der verstorbenen Schwester betrug 300'000 Franken, es gab keine Schulden, keine Liegenschaften oder Wertpapiere, das Geld befand sich auf Bankkonten und er war der einzige Verwandte. Er verstand einfach nicht, warum das Erbschaftsamt so lange brauchte, um ihm den Zutritt zum Bankkonto zu erlauben. Er hatte das Gefühl, hingehalten und getröstet zu werden. Einmal wurden ihm Krankheitsgründe von Mitarbeitenden genannt, ein anderes Mal Personalwechsel und dann gab es offenbar Probleme mit der EDV. Er hatte das Gefühl, dass alle diese Gründe nur vorgeschoben waren. Seine grosse Angst war, dass er – bereits 84 Jahre alt – stirbt, bevor er über die Erbschaft verfügen kann. Fast anderthalb Jahre lang hoffte er darauf, mit dem Geld aus der Erbschaft einen Gärtner und eine Haushilfe beschäftigen zu können.

Verzweifelt kam Herr Fröhlich auf die Ombudsstelle, um dort Rat zu suchen. Ein Telefonat der Ombudsfrau mit dem Erbschaftsamt bestätigte die Computerprobleme, da ein neues und kompliziertes System eingeführt worden war. Auch die Herrn Fröhlich mitgeteilten Probleme mit Erkrankungen und Personalwechsel entsprachen den Tatsachen und waren tatsächlich die Ursache für einen massiven Anstieg von Pendenzen im Erbschaftsamt gewesen. Die Bearbeitung der hängigen Fälle könne noch Monate dauern, sagte ein Mitarbeiter. Die Ombudsfrau berichtete dies Herrn Fröhlich und schlug ihm vor, mit dem Erbschaftsamt zu verhandeln, ob er nicht wenigstens einen Vorschuss bekommen könne. Damit war er einverstanden. Die Ombudsstelle verhandelte mit dem Erbschaftsamt und konnte erreichen, dass Herr Fröhlich sofort einen Vorschuss in Höhe von 30'000 Franken auf seine Erbschaft erhielt. Als dieses Geld bei Herrn Fröhlich eintraf, war er glücklich, noch zu seinen Lebzeiten von der Erbschaft profitieren zu können.

Fazit:

Personelle und betriebliche Probleme können tatsächlich zu grossen Verzögerungen im Ablauf von amtlichen Handlungen führen. In solchen Konstellationen, die bei betroffenen Bürgern und Bürgerinnen subjektiv zu schwierigen Situationen führen können, darf von der Verwaltung Flexibilität und die Bereitschaft zu praktischen Lösungen erwartet werden.

Fall 2

Verdacht erweist sich als grundlos

Zwei Knaben werden verdächtigt, sich ein fremdes Handy angeeignet zu haben. Sie werden von der Jugendanwaltschaft befragt, aber das Verfahren wird eingestellt. Die Mutter der Jugendlichen hat Angst um deren Zukunft und vermutet als Türkin Rassismus.

An einem Abend um 19.30 Uhr läutete es bei Familie Ilmaz an der Haustür. Der 13-jährige Sohn hörte über die Gegensprechanlage eine Frauenstimme sagen, sie habe ihr Mobiltelefon im Bus verloren, der Ortung zufolge müsse es in der Wohnung der Familie sein. Der Knabe antwortete, er sei weder Bus gefahren noch habe er ein fremdes Handy, auch sein 15-jähriger Bruder erklärte, dass er kein Handy gefunden habe. Die beiden Knaben erzählten ihrer Mutter, als sie um 20 Uhr nach Hause kam, von dem Vorfall.

Die beiden Jugendlichen wurden bald darauf von der Jugendanwaltschaft vorgeladen, denn die Frau, die ihr Handy im Bus liegen gelassen hatte, reichte Strafanzeige wegen unrechtmässiger Aneignung ein. Die Mutter der Jugendlichen beschwerte sich daraufhin völlig aufgewühlt bei der Ombudsstelle. Ihre Söhne seien wie Verbrecher behandelt worden, obwohl sie nichts Unrechtes getan hätten. Zudem habe sie herausgefunden, dass die Frau bei keinem anderen Haushalt des kleinen Mehrfamilienhauses geklingelt hat, die Ortung des Handys sage aber doch nichts darüber aus, in welcher Wohnung des Hauses es sein könnte. Frau Ilmaz empfand das Vorgehen der Frau, die Strafanzeige erhoben hatte, als rassistisch, weil diese nur bei der Glocke mit einem türkischen Namen, nicht aber bei den Glocken mit Schweizer Namen geläutet und nachgefragt hatte. Sie hätten als einzige im Haus einen ausländischen Namen und offenbar seien für die Frau nur Ausländer in Betracht gekommen, das Handy mitgenommen zu haben.

Frau Ilmaz wollte von der Ombudsstelle wissen, was zu tun sei. Ihre Söhne seien durch die stattgefundene Befragung völlig traumatisiert. Sie befürchte, dass ihre Kinder nun einen Eintrag im Strafregister haben und dass verschiedene Behörden jederzeit auf «Knopfdruck» erfahren könnten, dass gegen ihre Kinder eine Untersuchung gelaufen ist.

Die Ombudsstelle ist nicht für die Staatsanwaltschaft zuständig, klärte aber für die erregte Frau den genauen Ablauf bei einer Strafanzeige ab, die an die Jugendanwaltschaft geht, vor allem auch, welche Spuren so eine Strafanzeige gegen einen Jugendlichen hinterlässt. Laut der Jugendanwaltschaft werden nach einer Anzeige fast immer die Betroffenen vorgeladen, um deren Sicht anzuhören. Im konkreten Fall habe die Befragung keinen Hinweis ergeben, dass die Knaben das Handy an sich genommen haben. Deshalb wurde das Strafverfahren eingestellt. Im Geschäftsverzeichnis der Jugendanwaltschaft gebe es zwar eine Nummer mit den Namen, aber davon erfahre niemand etwas.

Die Ombudsfrau erläuterte der Ratsuchenden den Ablauf der Untersuchung, nämlich dass es hier um eine Abklärung geht und dass ihre Söhne nun vom Verdacht befreit sind. Auch «ungerechtfertigte» Anzeigen müssen im Rechtsstaat abgeklärt werden. Die Befragung hat keine Nachteile für die Jugendlichen, andere Behörden können nicht erfahren, dass ihre Knaben zu einer Anhörung eingeladen worden sind.

Frau Ilmaz war erleichtert über die Auskunft. Sie war aber immer noch so beunruhigt und verunsichert, dass sie die gleiche Auskunft noch einmal direkt von der Jugendanwaltschaft hören wollte.

Fazit:

Wird gegen eine Person Strafanzeige erstattet, so müssen die Behörden ermitteln. Erst durch eine Befragung kann gegebenenfalls Klarheit in die Situation gebracht werden. Gerät man unschuldig in eine Strafuntersuchung, kann dies – besonders auch bei Jugendlichen – grosse Verwirrung und Verunsicherung auslösen. Diese Erfahrung kann die Ombudsstelle nicht rückgängig machen, höchstens Verständnis für die durchführende Behörde vermitteln. Den Verdacht auf Rassismus musste die Ombudsstelle so stehen lassen. Die Befürchtungen der Mutter, dass ihre Kinder fürs Leben stigmatisiert sind, konnten ihr teilweise genommen werden.

Fall 3

Nacktheit ist nicht verboten

Ein Mann fühlt sich vom Anblick nackter Männern am Rheinufer gestört und kommt deshalb auf die Ombudsstelle.

Herr Nussberger (45) wohnt seit Kurzem im «Glaibasel». Er liebte es, auf der Sonnenseite am Rheinufer zu flanieren, und war so begeistert vom Lebensgefühl an sonnigen Sommertagen am Rheinufer, dass er an einem schönen Sonntag seinen Götlibuben nach Basel einlud und mit ihm zu Fuss auf dem schmalen Uferweg an der Rheinböschung rheinaufwärts spazierte. Dort entdeckten sie auf der Höhe der Roche nackte Männer, die zum Teil mitten auf dem Uferweg lagen, sich sonnten und zum Teil richtig zur Schau stellten. Herr Nussberger hält sich nicht für prüde, meinte aber, dass das überhaupt nicht geht. Er müsse sich ja auch korrekt verhalten, und sich so zu präsentieren – vor allem wenn Kinder dies sehen – sei doch verboten. Deshalb wandte er sich an die Ombudsstelle. Er wollte wissen, ob die nackte Zurschaustellung nicht verboten sei.

Die Ombudsstelle erklärte ihm, dass Nacktheit nicht verboten ist und dass sich oberhalb des Schaffhauser Rheinwegs seit Jahren der Freikörper-Männerstrand befindet. Bis vor 35 Jahren gab es noch kantonale Bestimmungen, wonach man «anständig bedeckt» zu sein hat und deshalb konnte Nacktsein bestraft werden. Das Übertretungsstrafgesetz von 1978 enthält aber keine Vorschriften mehr über die Bekleidung. In der Öffentlichkeit ist es also generell nicht verboten, nackt zu sein, nicht bloss am Rheinufer, nur dürfen keine «unsittlichen Handlungen» begangen werden.

Der nackte Körper an sich ist nicht unsittlich. Nur an Orten mit besonderen Regelungen kann Nacktheit verboten werden. Dies ist etwa in Gartenbädern der Fall.

Fazit:

Die moralischen und sittlichen Vorstellungen einer Gesellschaft befinden sich in einem steten Wandel. Vor 35 Jahren haben die Basler beschlossen, dass der Staat nicht mehr entscheiden soll, ob jemand «anständig bedeckt» ist und deshalb diese kantonale Bestimmung aufgehoben. Wenn jemand die nackten Männer nicht sehen will, muss er also den Weg am Rheinufer in der erwähnten Gegend meiden.

Fall 4

Mit der Sanität in die Psychiatrische Klinik

Eine 50-jährige Frau wird unmittelbar nach einem Arztbesuch mit der Sanität in die Universitären Psychiatrischen Kliniken eingeliefert. Sie hält dies für übertrieben, nicht zuletzt deshalb, weil sie den Transport bezahlen muss. Die Ärzte sahen eine Suizidgefahr.

Frau Meier begab sich zu ihrem Hausarzt, weil sie ihren Arbeitsplatz verloren und deswegen Probleme hatte, keine Perspektiven mehr sah. Der Arzt vermittelte ihr zunächst eine Psychologin, aber nach einiger Zeit kam die Patientin wieder. Sie war wütend auf die Regionale Arbeitsvermittlung und äusserte gegen diese Drohungen. Zudem hatte sie eine Patientenverfügung verfasst und wollte auch ihr Testament erstellen. Der Hausarzt versuchte, die Psychologin beizuziehen, was aber nicht möglich war. Deshalb liess er den Notfallpsychiater kommen. Dieser meinte, dass Suizidgefahr nicht auszuschliessen sei. Weil die Ärzte nicht sicher waren, ob Frau Meier freiwillig in die Universitären Psychiatrischen Kliniken eintreten wollte, hielten sie eine fürsorgerische Unterbringung für nötig und riefen dafür die Sanität. Diese transportierte die Frau zur Klinik.

Nach einem viertägigen Klinikaufenthalt erhielt Frau Meier eine Rechnung für den Transport, den sie nicht für nötig gehalten hatte. Deshalb kam sie zur Ombudsstelle. Diese nahm Kontakt mit den Ärzten auf, die Frau entband diese von der Schweigepflicht. Die Ärzte erklärten der Ombudsstelle gegenüber, dass sie mit der Sanität eine Begleitung sicherstellen wollten, es wäre auch eine Einlieferung mit der Polizei möglich gewesen. Der Einsatz der Sanität sei also eine Art Kompromiss gewesen. Die Ombudsstelle hält das Vorgehen der Ärzte für nachvollziehbar. Sie teilte das Frau Meier mit, erklärte ihr aber auch, dass sie für die Kosten ein Erlassgesuch stellen und ihre Beiständin ihr dabei helfen kann.

Fazit:

Im Umgang mit psychischen Ausnahmesituationen muss auf eine adäquate Intensität des Eingriffs geachtet werden. Mit dem Transport durch die Sanität war sichergestellt, dass die Frau wirklich in die Klinik eintritt.

Fall 5

Zu viele Abzüge vom Lohn

Ein stundenweise beim Staat beschäftigter Mann muss für die AHV den Arbeitnehmer- wie auch den Arbeitgeber-Beitrag entrichten. Erst nach eineinhalb Jahren erhält er einen neuen Vertrag als Arbeitnehmer.

Der 52 Jahre alte Herr Costa hat vor zwei Jahren eine Beschäftigung beim Staat angetreten, die Fremdsprachenkenntnisse erfordert und für die er auf Abruf bereit sein muss. Er erhielt einen Vertrag mit einem Lohn von 50 Franken pro Stunde. Auf der Lohnabrechnung waren aber nur 45 Franken verzeichnet und als Nettolohn erhielt er rund 40 Franken pro Stunde, denn er musste für die AHV sowohl den Arbeitnehmer- als auch den Arbeitgeberbeitrag entrichten. Als er sich bei den zuständigen Stellen im Kanton erkundigte, erhielt er die Auskunft, dass er als selbstständig tätig gelte und ihm deshalb die Arbeitgeber- und Arbeitnehmerbeiträge vom Lohn abgezogen werden. Er sah sich aber klar in einer unselbstständig erwerbenden Anstellung. Darum wandte er sich an die Ausgleichskasse und erhielt die Auskunft, dass er dort tatsächlich als unselbstständig erwerbend gilt und ihm vom Lohn nur der Arbeitnehmerbeitrag abgezogen werden darf. Diese Auskunft leitete Herr Costa an die zuständigen Stellen beim Kanton weiter, an seiner Lohnabrechnung änderte sich aber nichts.

Da Herr Costa die Abzüge nicht in Ordnung fand, meldete er sich bei der Ombudsstelle. Diese hatte schon vor sieben Jahren in einem ähnlichen Fall beim Kanton interveniert, als eine andere Beschäftigungsgruppe als unselbstständig und doch selbstständig erwerbend angesehen wurde und entsprechend beide Beiträge zahlen musste. Die Ombudsstelle war schon damals der Meinung gewesen, dass der Kanton rechtlich gesehen niemanden auf dieser Basis anstellen kann. Auf ihre Intervention hin wurden damals die Verträge geändert. Als die Ombudsstelle auf die Beschwerde von Herrn Costa hin mit dem zentralen Personaldienst Kontakt aufnahm, erfuhr sie, dass für diese Beschäftigungsgruppe die Richtlinien vom Regierungsrat festgelegt seien, sodass die Verträge nicht einfach geändert werden könnten. Allerdings sei eine Arbeitsgruppe dabei, die Arbeitsbedingungen neu zu definieren.

Es dauerte jedoch noch eineinhalb Jahre, bis der Regierungsrat neue Richtlinien genehmigte, welche die Anstellungsverhältnisse rechtlich korrekt regeln. Auf den 1. Juli 2013 erhielt Herr Costa einen entsprechenden neuen Vertrag, nach dem er nur noch den Arbeitnehmerbeitrag für die AHV zahlen muss.

Fazit:

Es ist für die Ombudsstelle nicht nachvollziehbar, warum die zuständigen Stellen nicht bereits vor sieben Jahren, nach der Diskussion und Klärung der rechtlichen Situation in Bezug auf die AHV-Abzüge, alle Anstellungsverhältnisse auf diesen Fehler hin überprüft und korrigiert haben.

Fall 6

Zu wenig Geld zum Leben

Eine 35-jährige Mutter erhält zu geringe Ergänzungsleistungen. Der Betrag für ein Kind ist versehentlich mit demjenigen für vier Kinder verwechselt worden. Das zuständige Amt hat den Fehler erkannt und korrigiert.

Frau Schneider (35) ist Mutter von vier Kindern und bezieht eine volle Invalidenversicherungsrente. Seit der Trennung von ihrem Mann wohnt sie mit den Kindern in Basel-Stadt. Von der Invalidenrente und den Alimenten allein konnte sie nicht leben und musste sich bei Freunden verschulden. Sie meldete sich darum beim Amt für Sozialbeiträge für Ergänzungsleistungen an und reichte alle dafür nötigen Unterlagen ein, in der Hoffnung, dass die Ergänzungsleistungen zusammen mit der Invalidenrente und den Alimenten zum Leben reichen würden. Als sie die Ergänzungsleistungen bekam, musste sie jedoch feststellen, dass das Geld trotz aller Einschränkungen immer noch nicht ausreichte. Sie vermutete einen Berechnungsfehler bei der Ergänzungsleistung. Weil sie die Berechnung in der Verfügung der Ergänzungsleistung nicht nachvollziehen konnte, kam sie zur Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle studierte die Unterlagen und kam zum Schluss, dass bei der Berechnung tatsächlich möglicherweise ein Fehler passiert war. In der Trennungsverfügung waren vom Gericht 400 Franken als Alimentenzahlung für die vier Kinder von Herrn Schneider an Frau Schneider festgehalten. In der Berechnung für die Ergänzungsleistungen hatte man jedoch monatlich 1600 Franken Alimentenzahlung eingesetzt. Man hatte die Trennungsverfügung so verstanden, dass Herr Schneider pro Kind 400 Franken Alimente bezahlen muss und nicht für alle vier Kinder zusammen.

Die Ombudsstelle nahm mit dem Amt für Sozialbeiträge Kontakt auf und erklärte, dass ihrer Meinung nach bei der Berechnung der Ergänzungsleistung ein Fehler passiert sein könnte. Sie liess dem Amt das Scheidungsurteil nochmals zukommen. Das Amt erkannte, dass ihm ein Fehler unterlaufen war und änderte die Verfügung umgehend, sodass Frau Schneider nun 1200 Franken mehr zum Leben erhält und damit das Existenzminimum erreicht.

Fazit:

Es kann vorkommen, dass bei einer Amtsstelle Fehler passieren. Werden diese entdeckt, reagiert die betroffene Stelle in der Regel unkompliziert und schnell.

Fall 7

Prozesskosten nach 30 Jahren mit Kostennachlass bezahlt

Ein 61-jähriger Mann erhält die Aufforderung, nicht nur 490 Franken für Militärpflichtersatz aus den Achtzigerjahren zu bezahlen, sondern zusätzlich 6800 Franken für damalige Prozesskosten. Durch die Intervention der Ombudsstelle kann die Forderung auf etwas mehr als die Hälfte reduziert werden.

Herr Aenishänslin (61) hat von der Steuerverwaltung, Abteilung Steuerbezug und Inkasso, die Aufforderung erhalten, 490 Franken für den Militärpflichtersatz aus den Jahren 1983/84 zu bezahlen, wofür Verlustscheine vorhanden waren. Dazu kam die Forderung nach weiteren 6800 Franken für Prozesskosten, Urteilsgebühren und Officialverteidigerhonorar gemäss einem Urteil des Strafgerichts von 1980/81/85 (Datum unklar). Nach einer Rückfrage wurde ihm ein Abzahlungsvorschlag unterbreitet. Herr Aenishänslin war nicht einverstanden, dass die Behörden nach 30 Jahren diese Forderung stellten. Deshalb wandte er sich an die Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle fragte die Abteilung Steuerbezug und Inkasso an, ob sie nähere Angaben zu der Forderung habe, was diese verneinte. Zudem wies die Ombudsstelle darauf hin, dass es auch um das Verteidigungshonorar geht, nach der alten kantonalen Strafprozessordnung konnte der Kanton aber nur innert zehn Jahren Kostenerstattung verlangen. Eine Rückfrage beim Appellationsgericht ergab, dass die Forderung verjährt sein könnte. Mit der Vollmacht des Beschwerdeführers wurden die Akten eingesehen, soweit sie auffindbar waren. Aus den Akten ging hervor, dass in einem Strafverfahren 4000 Franken als Honorar für die Officialverteidigung gesprochen worden waren, wovon der damalige Angeklagte ein Drittel übernehmen sollte. Herr Aenishänslin meinte, er habe damals etwas bezahlt, er hatte aber keine Unterlagen mehr dazu. Jedenfalls war die Rückforderung verwirkt.

Die Ombudsstelle hatte mit dem Beschwerdeführer schon beim ersten Kontakt abgemacht, dass er die 490 Franken für den Militärpflichtersatz bezahlt, was er auch getan hat. Später schlug die Ombudsstelle der Inkassostelle des Kantons vor, dass Herr Aenishänslin für die weitere Forderung 3500 Franken entrichtet. Dies wurde von der Abteilung Steuerbezug und Inkasso akzeptiert. Der Ratsuchende hätte also insgesamt 3950 statt 7250 Franken bezahlen müssen, womit er einverstanden war. Er musste den Restbetrag von 3500 Franken aber gar nicht entrichten, denn dieser wurde mit seinem Guthaben aus der Steuerrechnung verrechnet. Dem Appellationsgericht wurde mitgeteilt, dass der Fall erledigt sei. Das Anliegen des Ratsuchenden konnte also befriedigt werden, ohne dass der Staat auf alle Ansprüche verzichtete.

Fazit:

Generell gilt, dass seit 2012 die Abteilung Steuerbezug für das Inkasso aller kantonalen Forderungen zuständig ist, zum Beispiel auch für Alimente. Nach dem Gesetz von 1997 verjähren die Verlustscheine neu nach 20 Jahren. Jetzt ist die Abteilung Steuerbezug und Inkasso daran, abzuklären, bei welchen Verlustscheinen, die 2017 verjähren würden, Betroffene Rückzahlungen leisten können, und durch ihr Handeln die drohende Verjährungsfrist zu unterbrechen.

Fall 8

Mitarbeiterin erhält höheren Lohn, aber nicht rückwirkend

Eine 55-jährige Mitarbeiterin des Kantons stellt fest, dass Kollegen mehr verdienen als sie. Sie erwähnt dies in einem Gespräch mit dem Vorgesetzten, hält es aber nicht schriftlich fest. Nach einem Brief an den Abteilungsleiter wird sie in eine höhere Lohnklasse eingereiht.

Frau Kubitschek (45) arbeitet seit 15 Jahren in einem kantonalen Betrieb, in dem sie mit schwierigen Menschen zu tun hat. Sie kann zudem ihre Sprachkenntnisse in Französisch, Englisch und Russisch einsetzen. Aber sie musste feststellen, dass Mitarbeiter, die die gleiche Arbeit verrichten, eine Lohnklasse höher eingereiht sind. Sie erwähnte dies gegenüber ihrem Vorgesetzten, es änderte sich aber nichts. Deshalb kam sie zur Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle fragte Frau Kubitschek, ob sie ihre Forderung schriftlich festgehalten habe, was sie jedoch nicht getan hatte. Es wurde ihr deshalb empfohlen, dem Abteilungsleiter die Situation in einem Schreiben nochmals zu erklären. Kurze Zeit nach der schriftlichen Einreichung der Forderung wurde sie in die höhere Lohnklasse eingereiht, allerdings erst ab dem Zeitpunkt des Gesuchs.

Frau Kubitschek ging erneut zur Ombudsstelle, denn sie wollte den höheren Lohn rückwirkend schon von dem Zeitpunkt an, zu dem sie das Gespräch mit ihrem Vorgesetzten gehabt hatte. Die Ombudsstelle erklärte ihr, dass es dafür eines Beweises bedürfe und schlug ihr vor, ihr Personaldossier einzusehen. Da sie dort nichts fand, erklärte ihr die Ombudsstelle, dass sie aufgrund des Fehlens eines schriftlichen Nachweises akzeptieren müsse, dass sie den höheren Lohn erst vom Zeitpunkt des schriftlichen Gesuchs an erhält.

Fazit:

Wenn Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung finden, sie würden nach Funktionsbeschreibung und Fähigkeiten nicht gleich behandelt wie andere, müssen sie dies den Vorgesetzten schriftlich mitteilen. Nur wenn Anfragen über die Einreihung in eine höhere Lohnklasse schriftlich dokumentiert sind, kann eine Anpassung ab dem Zeitpunkt der Anfrage erreicht werden.

Fall 9

Stiftungen helfen früherem Sozialhilfebezüger

Ein Mann kann eine nachträgliche Mietzinsanpassung nicht bezahlen, weil er drei Jahre lang von der Sozialhilfe abhängig war. Aufgrund einer Intervention der Ombudsstelle übernehmen drei Stiftungen einen grossen Teil des Betrags.

Herr Cortez (45) lebt allein mit seinem 15-jährigen Sohn. Vor einiger Zeit hat er seine frühere Arbeit verloren. Nach der Aussteuerung war er von 2009 bis 2012 von der Sozialhilfe abhängig, bis er ab März 2012 wieder eine feste Stelle erhielt, mit der er seinen Lebensunterhalt verdienen konnte. Anfang 2013 bekam er eine Rechnung von seinem Vermieter, mit der dieser Mietzinsnachzahlungen in Höhe von 8500 Franken für die Zeit von 2009 bis 2012 verlangte. Die Renovation einer ganzen Häuserzeile hatte zu einem Konflikt mit den Mietern und einem jahrelangen Verfahren vor der Schlichtungsstelle sowie dem Zivilgericht geführt, das erst im Januar 2013 mit einem Vergleich endete.

Herr Cortez war der Auffassung, dass die Sozialhilfe den Mietzins übernehmen müsse, da er doch in der fraglichen Zeit von ihrer Unterstützung abhängig war, und kam mit diesem Begehren auf die Ombudsstelle. Der Anwalt der Mieter habe zwar zu Rückstellungen geraten, aber Herrn Cortez war das nicht möglich gewesen, weil es sich bei einer Rückstellung aus Sicht der Sozialhilfe um Vermögensbildung gehandelt hätte.

Die Ombudsstelle schrieb der Sozialhilfe, es handle sich um eine Situation, die Herr Cortez nicht selbst verursacht habe, und dass die Sozialhilfe den Mietzins während der Zeit der Unterstützung hätte übernehmen müssen. Nun habe es Herr Cortez geschafft, wieder auf eigenen Beinen zu stehen und sich von der Abhängigkeit von der Sozialhilfe zu befreien. Dies sollte ihm nicht erschwert werden. Die Sozialhilfe antwortete, dass eine Übernahme unmöglich sei, weil Herr Cortez nicht mehr bedürftig im Sinn des Sozialhilfegesetzes ist.

Daraufhin setzte sich die Ombudsstelle mit einer Beratungsstelle und mehreren Stiftungen in Verbindung, damit diese einen Teil der Mietzinsnachforderung übernehmen. Tatsächlich gelang dies: Drei Stiftungen waren bereit, insgesamt 7000 Franken zu bezahlen. Für die restlichen 1500 Franken ging Herr Cortez eine Abzahlungsvereinbarung ein.

Fazit:

Jemand kann unverschuldet vor Zahlungsverpflichtungen stehen, die für ihn nicht zu bewältigen sind. Wenn die Sozialhilfe Forderungen aus rechtlichen Gründen nicht übernehmen kann, ist unter Umständen ein Rückgriff auf gemeinnützige Stiftungen möglich.

Fall 10

Langes Ringen um Schutz der Mutter und ihres Eigentums

Ein 48-jähriger Mann ist in Sorge, dass wertvolle Gegenstände im Eigentum seiner Mutter nicht genügend gesichert sind, denn diese verschenkt einzelne Objekte, erinnert sich später aber nicht mehr daran. Die Vormundschaftsbehörde errichtet eine Beiratschaft, weist aber weitere Schutzbegehren zurück. Mit der neuen Erwachsenenschutzbehörde kommt es zu einer Einigung auf eine ordentliche Beistandschaft.

Herr Pauli (48) ist der Sohn einer 83-jährigen Mutter, der viele wertvolle Gegenstände in Wohnungen in Basel und im Ausland gehören. Ihr gesundheitlicher Zustand verschlechterte sich zusehends. So kam es vor, dass sie jemandem etwas Wertvolles schenkte, sich später aber nicht mehr daran erinnern konnte, woraufhin sie dann nach dem Gegenstand suchte. Der Sohn versuchte, mit einer freiwilligen Verwaltung der Finanzen und Kunstgegenstände Ordnung herzustellen, doch der frühere Lebensgefährte der Mutter ging mit einem Anwalt zur Vormundschaftsbehörde. Diese erklärte im Einverständnis mit der betagten Frau den Anwalt zum Beirat.

Für Herrn Pauli war es unklar, wer für die Vermögensverwaltung und die Betreuung der Mutter verantwortlich ist. Er wusste nicht, wie der Aufenthalt und die Pflege der Mutter in einem Pflegeheim finanziert wurden und ob ihr wertvolles Eigentum gesichert war. Deshalb kam er im Jahr 2011 zur Ombudsstelle und beschwerte sich darüber, dass er von der Vormundschaftsbehörde keine Informationen erhalte.

Die Ombudsstelle erkundigte sich bei der Vormundschaftsbehörde, wie die Beiratschaft geregelt war. Sie erhielt zur Antwort, dass der Beirat der Mutter bei wichtigen Rechtsgeschäften dabei sein müsse. Der Sohn hielt dies für ungenügend, zumal über die Wertgegenstände kein genaues Inventar bestand. Er forderte von der Vormundschaftsbehörde, ein solches Inventar zu erstellen und ausserdem festzustellen, ob bei seiner Mutter eine Demenz besteht, denn die Mutter habe verschiedenen Leuten eine Vollmacht erteilt und diese später widerrufen.

Die Ombudsstelle unterstützte Herrn Pauli in seiner Auffassung, dass ein Inventar erstellt werden sollte, und teilte dies der Vormundschaftsbehörde mit, denn aus ihrer Sicht bestand das Risiko, dass weitere Objekte verschenkt werden. Die Vormundschaftsbehörde antwortete, die Frau sei noch gut orientiert. Der Sohn habe zu den Sicherungsmassnahmen nichts zu sagen. In einem Brief setzte sich die Ombudsstelle nochmals für eine transparente Regelung ein und verwies auch auf die Haftung. Die Vormundschaftsbehörde stellte sich allerdings weiterhin auf den Standpunkt, dass ihre Vorkehrungen genügen, und zitierte dazu Kommentare des Bundesgerichts. Daraufhin verlangte die Ombudsstelle eine Besprechung, was zu einem längeren Telefongespräch führte. Die Vormundschaftsbehörde ging aber nicht auf die Anregungen der Ombudsstelle ein.

Herr Pauli beauftragte einen Anwalt, der im Herbst 2012 mit der Vormundschaftsbehörde Kontakt aufnahm – diese reagierte jedoch nicht. Anfang 2013 wechselte die Zuständigkeit aufgrund neuer gesetzlicher Bestimmungen von der Vormundschaftsbehörde zur Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Der Anwalt wandte sich deshalb im Januar 2013 wieder an die Ombudsstelle, in der Hoffnung auf eine erneute Vermittlung. Der Ombudsstelle gelang es, eine Besprechung zwischen Herrn Pauli, seinem Anwalt, dem

Präsidenten der KESB und der Ombudsstelle zu vereinbaren, in deren Folge die KESB die Sachlage prüfte und sich für vorsorgliche Massnahmen mit einer ordentlichen Beistandschaft entschied. Diese hat eine stärkere Position als eine Beiratschaft.

Fazit:

Dank der veränderten Struktur des Erwachsenenschutzes konnte die Situation neu analysiert werden. Dabei wurde eine Lösung gefunden, die den Schutz der betagten Frau und ihres Eigentums gewährleistet.

Fall 11

Rentner gibt den Führerausweis ab

Ein pensionierter Mann wird bei einer Autofahrt von der Polizei angehalten und zu einer Kontrollfahrt aufgefordert. Aber er entscheidet sich dafür, den Führerausweis abzugeben.

Herr Matter (76) kam zusammen mit Frau Wölfli (70) zur Ombudsstelle und wollte wissen, ob er mit dem Auto eine Kontrollfahrt machen und dafür auch bezahlen muss. Er sei nämlich auf der Fahrt nach Reinach auf baselstädtischem Gebiet von der Polizei angehalten worden, weil er unsicher gefahren sei. Daraufhin habe er einen Brief von der Polizei mit der Aufforderung zu einer Kontrollfahrt erhalten. Die Alternative bestehe darin, den Führerausweis abzugeben.

Herr Matter berichtete, dass er täglich aufs Land fahre und dort in einem Restaurant speise, wozu er auch gern ein Glas Wein trinke. Wie viele Gläser es würden, hänge von seiner Laune und der Situation ab. Das Restaurant sei auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.

Die Ombudsstelle riet Herrn Matter, sich zu überlegen, ob er das Auto noch benötigt oder ob er nicht mit dem Tram zum Restaurant fahren kann, denn dann müsste er nicht auf die Promille-Grenzen achten. Nach einigen Tagen erklärte Herr Matter, dass er diesen Vorschlag gut findet, und er erklärte sich bereit, den Führerausweis abzugeben.

Fazit:

Die Ombudsstelle unterstützt die Menschen bei der Durchsetzung ihrer Rechte, aber sie kann auch Möglichkeiten aufzeigen, auf ein Recht zu verzichten. Die Entscheidung hierfür muss der Betroffene aber selbst fällen. Auch Rentner haben ein Recht, ihr Verkehrsmittel frei zu wählen – wenn sie dabei die Gesetze einhalten.

Statistik 2013

- 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 Dossier der 2013 eröffneten Fälle**
- 8 Alterskategorie neue Dossiers**
- 9 Geschlechterverteilung neue Dossiers**
- 10 Weiterweisungen**

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

1 Dossiers / Fallzahlen

Die Dossiers zählen wir wie in den Vorjahren (Eröffnung eines Falles nach persönlichem Kontakt). Im Vergleich zum Jahr 2013 hat die Zahl der neu eröffneten Dossiers nicht zugenommen; 44 Fälle aus den Vorjahren wurden ebenfalls bearbeitet. Somit liegt die Zahl der bearbeiteten Dossiers bei 566. Nimmt man die telefonisch beantworteten Anfragen und die schriftlich erledigten brieflichen und E-Mail-Anfragen hinzu, wurden 657 Fälle bearbeitet.

Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	566 Dossiers
Dossier aus dem Vorjahr	44 Dossiers
Neue Dossiers 2013	522 Dossiers
Telefonisch bearbeitete Anfragen	62 Dossiers
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	29 Dossiers
Total Dossiers und Anfragen	657 Dossiers
Total im Jahr 2013 abgeschlossene Dossiers	542 Dossiers
Aus dem Vorjahr abgeschlossen	41 Dossiers
Im laufenden Jahr abgeschlossen	501 Dossiers
Offene Dossiers Ende 2013	24 Dossiers
Total Dossiers	566 Dossiers

2 Interventionen der Ombudsstelle

Im Jahre 2013 konnten wir 542 Dossiers abschliessen (41 Dossiers aus den Vorjahren und 501 aus dem laufenden Jahr).

Bei 24 % haben wir die Verwaltungstätigkeit überprüft ¹	119 Dossiers
Verwaltungstätigkeit korrekt	92 Dossiers
Eine individuelle Korrektur nötig	20 Dossiers
Eine teilweise Korrektur nötig	1 Dossier
Eine grundsätzliche Korrektur nötig ²	6 Dossiers
Bei 19 % haben wir vermittelt ²	98 Dossiers
Vermittlungen erfolgreich	57 Dossiers
Vermittlungen teilweise erfolgreich	34 Dossiers
Vermittlungen erfolglos	7 Dossiers
Bei 51 % waren wir beraterisch tätig	
Beratungen zwischen Bevölkerung/Verwaltung (extern)	208
Personalrechtliche Beratung Angestellte/Verwaltung (intern)	46
	254 Dossiers
Bei 6 % handelt es sich um komplexe Mischformen (Beratung/Vermittlung/Überprüfung)	30 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 (501)

Wie der Statistik entnommen werden kann, erhalten Personen, die sich an uns wenden, meistens sehr kurzfristig einen Termin. Wie schnell wir ein Dossier jeweils wieder schließen können, hängt jedoch nicht nur von unseren zeitlichen Ressourcen ab. Gerade bei der Kategorie «komplexe Mischformen» sind meist aufwändige Abklärungen notwendig, die längere Zeit in Anspruch nehmen können.

Abschlüsse der Dossiers 2013

Innert 10 Tagen	190 Dossiers	38 %
Innert 30 Tagen	141 Dossiers	28 %
Innert 90 Tagen	110 Dossiers	22 %
Über 90 Tage	60 Dossiers	12 %

4 Neue Dossiers intern /extern

Wie bereits erwähnt, wenden sich auf der einen Seite Personen an uns, die Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung haben. Diese Dossiers bezeichnen wir als «externe Dossiers». Sie machen 85% unserer Arbeit aus. Bei den sogenannten «internen Dossiers» 15% handelt es sich um Dossiers im Zusammenhang mit personalrechtlichen Fragen von Mitarbeitenden der Verwaltung und anderen staatlichen Institutionen, die zum Wirkungsbereich der Ombudsstelle gehören. Diese Personen möchten in der Regel durch ein Gespräch auf der Ombudsstelle abklären, was ihre Möglichkeiten, ihre Rechte und Pflichten sind bzw. ob das Handeln ihres Arbeitgebers rechtlich korrekt ist.

5 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (522 Dossiers)

Im Jahre 2013 liegt das WSU mit 133 Fällen weiterhin an der Spitze der bei der Ombudsstelle vorgebrachten Anliegen. Das JSD hat 102 Fälle beigetragen. Das Finanzdepartement ist mit 88 Fällen an dritter Stelle. Die anderen öffentlichen Institutionen haben zugenommen und liegen an zweiter Stelle.

Departemente

Bau- und Verkehrsdepartement BVD	13 Externe Dossiers	11 Interne Dossiers	24 Total	5 %
Erziehungsdepartement ED	39 Externe Dossiers	11 Interne Dossiers	50 Total	10 %
Finanzdepartement FD	84 Externe Dossiers	4 Interne Dossiers	88 Total	17 %
Gesundheitsdepartement GD	4 Externe Dossiers	3 Interne Dossiers	7 Total	1 %
Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD	97 Externe Dossiers	5 Interne Dossiers	102 Total	20 %
Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt WSU	126 Externe Dossiers	7 Interne Dossiers	133 Total	25 %
Präsidialdepartement PD	2 Externe Dossiers	5 Interne Dossiers	7 Total	1 %
*Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	80 Externe Dossiers	31 Interne Dossiers	111 Total	21 %

* Pensionskasse, BVB, IV, Ausgleichskasse, Staatsanwaltschaft, Gerichte, Uni, FHNW, Finanzkontrolle, Jugendanwaltschaft, Motorfahrzeugprüfstation

6 Wartezeit bis zum Erstgespräch (522 neue Dossiers im 2013)

Es ist uns wichtig, die Wartezeit bis zum ersten persönlichen Gespräch auf der Ombudsstelle möglichst kurz zu halten und bei brieflichen oder E-Mail-Anfragen rasch zu antworten. Das Erstgespräch soll in der Regel innert einer Arbeitswoche stattfinden. Die Prioritätensetzung hat zur Folge, dass wir nach dem Erstgespräch – falls Abklärungen und Interventionen nötig sind – eine starke Selektion nach Dringlichkeit vornehmen. So kann es bei manchen Anliegen etwas länger dauern, bis wir uns um sie kümmern.

Erstgespräch am Tag der Kontaktaufnahme	58 Dossiers	11 %
Erstgespräch innerhalb von 10 Tagen	369 Dossiers	71 %
Erstgespräch nach 10 Tagen	95 Dossiers	18 %

7 Aktivitäten pro Dossier der 2013 eröffneten Fälle (522 Fälle)

Um ein besseres Bild von der Arbeit der Ombudsstelle zu erhalten, haben wir auch die Aktivitäten in den 2013 neu eröffneten Fällen erfasst. 101 Fälle waren im Jahre 2013 sehr arbeitsintensiv, d.h. sie erforderten 11 – 50 Aktivitäten. 6 Fälle waren sogar extrem arbeitsintensiv mit über 50 Arbeitsaktivitäten.

Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	122 Dossiers	23.5 %
2 bis 10 Aktivitäten bis zum Abschluss	293 Dossiers	56 %
11 bis 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	101 Dossiers	19.5 %
mehr als 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	6 Dossiers	1 %

8 Alterskategorie neue Dossiers (522)

10 Personen	bis 20 Jahre	2 %
52 Personen	21–30 Jahre	10 %
211 Personen	31–50 Jahre	40 %
197 Personen	51–65 Jahre	38 %
43 Personen	über 65 Jahre	8 %
9 Personen	keine Altersangabe	2 %

9 Geschlechterverteilung neue Dossiers (522)

237 Frauen	45 %
276 Männer	53 %
9 Paare / Juristische Personen	2 %

10 Weiterweisungen

Wie auch im letzten Jahr haben wir einen Teil der Arbeit unserer Sekretariats-Mitarbeiterinnen in unsere Statistik aufgenommen. Ihre Aufgabe ist es, im Gespräch am Telefon oder bei unangemeldetem Erscheinen auf der Ombudsstelle herauszufinden, ob wir für die Angelegenheit zuständig sind oder nicht. Diese Tätigkeit erfordert viel Zeit und Fingerspitzengefühl. Die Zuständigkeit liegt oft nicht auf der Hand. Es ist unser grosses Anliegen, die Leute möglichst an die richtigen Institutionen weiterzuweisen. Uns ist es wichtig, dass sie mit ihrem Anliegen an den richtigen Ort gelangen.

Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	192 Anfragen
Angemeldete und aufgenommene, aber nicht erschienene Klienten	61 Anfragen



von links nach rechts:

Beatrice Inglin-Buomberger
Ombudsfrau

Dieter von Blarer
Ombudsmann (bis 31.12.13)

Marianne Röthlisberger
Sekretariat

Jacqueline Zeuggin
Sekretariat

Helen Eschenmoser
Juristische Mitarbeiterin