



BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

2021

➔ Titelbild

Wenn die Fronten sich verhärten, braucht es Brücken

Die anhaltende Pandemie fordert die Menschen als Individuen und die Gesellschaft als Ganzes heraus. Durch die Anspannung, die mit den Massnahmen zur Bekämpfung des Corona-Virus verbunden ist, werden Konflikte oftmals härter und kompromissloser geführt.

Die Bereitschaft sinkt, die Situation aus der Sicht der anderen Seite zu betrachten, und damit sinkt die Bereitschaft, aufeinander zuzugehen.

Wo sich Streitparteien auf ihrer Seite verschanzen, da braucht es Instanzen, die Brücken bauen, zwischen den beiden Seiten vermitteln, und die gleichzeitig unabhängig und neutral beide Ufer begutachten.

Gerade in verhärteten Situationen erlebt die Ombudsstelle immer wieder auch das wachsende Bedürfnis nach «Brückenangeboten». Das macht aus den verschiedenen Brücken von Basel vielleicht das sprechendste Symbol für das Jahr 2021.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

- 2 Sicherheit schaffen – ein Schlüsselwert in der Coronakrise

Fälle

- 7 Wer bin ich? Oder «Die falsche Doppelgängerin»
- 8 Die verborgene Anpassung
- 9 Der Schlüssel zur Lösung
- 10 Ein Bett zu wenig
- 11 Ungleich ist nicht gleich ungerecht
- 12 75 Fälle, die 2021 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Statistik

- 16 Fälle / Beschwerden
- 16 No-Shows
- 17 Neue Fälle nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen
- 17 Neue Fälle intern / extern
- 18 Interventionen der Ombudsstelle
- 19 Wartezeit bis zum Erstgespräch
- 19 Bearbeitungsdauer
- 19 Aktivitäten pro Fall
- 19 Alterskategorien der Klientinnen und Klienten
- 20 Geschlechterverteilung der Klientinnen und Klienten
- 20 Kontaktaufnahme
- 20 Weiterweisungen
- 20 Herkunft der Klientinnen und Klienten

Einführung

Sicherheit schaffen – ein Schlüsselwert in der Coronakrise

Im Jahr 2021 war auch die Arbeit der Ombudsstelle von der Corona-Krise geprägt. Konflikte wurden vor dem Hintergrund der verunsichernden gesellschaftlichen Gesamtsituation oft heftiger ausgetragen, Beschwerden weitreichender formuliert. Mehr als sonst dienten die Grundfunktionen der Ombudsstelle (Überprüfen, Vermitteln, Beraten) darum auch der Aufgabe, den Menschen Sicherheit in einer angespannten Situation zu geben.



Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

*«An der Grenze
der Geduld beginnen
die Konflikte.»*

Oscar Wilde

An die Ombudsstelle wenden sich Bürgerinnen und Bürger aus sämtlichen Bevölkerungsgruppen, wenn sie einen Konflikt mit der Verwaltung haben, wenn sie eine Beschwerde vortragen, sich beraten lassen oder auf einen Missstand hinweisen wollen.

Der primäre Auftrag der Ombudsstelle lautet dabei, die Anliegen unabhängig zu überprüfen. Anzahl und Vielfalt der Beschwerden haben zur Folge, dass die Ombudsstelle sehr direkt zu spüren bekommt, was die Sorgen und Nöte der Bevölkerung sind.

Die Bevölkerung ist am Anschlag

Die Pandemie mit ihrem andauernden Auf und Ab führte dazu, dass sich Massnahmen und Restriktionen laufend veränderten. Dies schlug sich gesellschaftlich und individuell in einer permanenten Verunsicherung und Anspannung sowohl bei der Bevölkerung als auch bei den Kantonsangestellten nieder. Dementsprechend ist es leicht nachvollziehbar, dass Konflikte rascher eskalieren und heftiger geführt werden.

Das vergangene Jahr zeigte, wie wichtig es für die Bürgerinnen und Bürger ist, sich an eine von der Verwaltung unabhängige Stelle wenden zu können, die ihre Beschwerde überprüft und wo sie als Mensch in ihrer individuellen Situation ernst genommen werden.

Die Ansprüche des Staates in der Pandemie...

Um die Gesundheit der Bürgerinnen und Bürger und um die Funktionsfähigkeit des Gesundheitssystems bestmöglich zu schützen, hat der Staat die Ansprüche an die Bevölkerung vervielfacht, zahlreiche, bisher ungekannte Massnahmen verhängt und je nach Bedrohungslage angepasst bzw. verändert. Dieser Anspruch des Staates an die Flexibilität jedes einzelnen Bürgers und jeder einzelnen Bürgerin, an Gruppierungen, Firmen und an die Gesamtgesellschaft war eine ganz neue Erfahrung. Im Jahr 2021 kamen damit viele an die Grenzen ihrer Kräfte.

Und wo die Kräfte schwinden, geschehen schneller Fehler, wachsen Konflikte rascher, eskaliert Streit heftiger.

...und die Anspruchshaltung der Bevölkerung

Seit Längerem nimmt die Ombudsstelle eine erhöhte Sensibilität der Bevölkerung für «individuelle Gerechtigkeit» wahr. Diese Sensibilität äussert sich in einer deutlich gestiegenen Anspruchshaltung gegenüber dem Staat und der Verwaltung.

Diese gestiegenen Ansprüche kommen in den Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger über die Verwaltung deutlich zum Ausdruck. Oft wirken sie sich auch auf die Erwartungen aus, welche die Klientinnen und Klienten an die Ombudsstelle haben.

Die Ombudsstelle schafft Sicherheit

In dieser angespannten gesellschaftlichen und individuellen Situation bleibt der Auftrag der Ombudsstelle derselbe: Wir überprüfen sorgfältig und unabhängig die Rechtmässigkeit des kantonalen Handelns.

Damit schafft die Ombudsstelle Klarheit, vermittelt zwischen Konfliktparteien und versucht, gemeinsam mit beiden Seiten Lösungswege zu finden.

Im Kontext der kollektiven und individuellen Unsicherheit ist die Ombudsstelle somit verstärkt ein Ort, an dem Transparenz hergestellt wird: eine Beschwerde wird unabhängig überprüft; ein Konflikt wird neutral begutachtet; eine Klientin wird in einer Frage, die sie verunsichert, beraten; im Blickpunkt stehen dabei immer die Menschen mit ihren Anliegen. Das alles schafft Sicherheit.

Das unabhängige und differenzierte Vorgehen der Ombudsstelle gibt den Klientinnen und Klienten das Vertrauen, dass die Verwaltung des Kantons Basel-Stadt überprüfbar bleibt und sich nicht hinter bürokratischen Mauern versteckt.

Es ist erfreulicherweise eine alltägliche Erfahrung der Ombudsstelle, bei der kantonalen Verwaltung immer wieder eine Kultur zu erleben, in der Fehler unkompliziert behoben werden. Diese Kultur permanent und konkret zu fördern und einzufordern, das ist und bleibt unser Anspruch an unsere Arbeit und gleichzeitig das, was unseren Auftrag anspruchsvoll und erfüllend macht.

Einzelne Feststellungen

Die Beschwerden kommen auf einem höheren Eskalationsniveau zur Ombudsstelle:

- Es wurden bereits mehrfache, ergebnislose Versuche unternommen, eine Beschwerde abzuklären oder einen Konflikt zu lösen.
- Eine konfliktreiche Situation dauert schon mehrere Monate oder gar Jahre an.
- Die Meinungen zu einer bestimmten Beschwerde stehen sich unversöhnlich gegenüber, die Fronten sind verhärtet.

Die Beschwerden und Konflikte sind breiter, tiefer, emotionaler:

- Neben der zuerst vorgetragenen Beschwerde werden weitere Beschwerden vorgebracht, die andere Themen, andere Personen oder gar andere kantonale Abteilungen betreffen können oder die mehrere Jahre zurückliegen.
- Die eigentliche Beschwerde über einen bestimmten Entscheid oder eine bestimmte Handlung wird auf das gesamte Verhalten der kritisierten Person ausgeweitet.
- Die Forderungen der Beschwerdeführenden gehen weiter als die Überprüfung bzw. die Korrektur dessen, was sie als fehlerhaft erleben; sie möchten auch eine explizite Entschuldigung des Kantons oder erwarten, dass der/die betroffene Kantonsangestellte Sanktionen für sein/ihr Verhalten gewärtigen muss.

Die Bearbeitungen der Beschwerdefälle benötigen einen höheren Aufwand:

- Der hohe Anteil an Emotionalität führt dazu, dass Gesprächstermine länger dauern.
- Um die vielfältiger gewordenen Beschwerden überprüfen zu können, müssen auch zunehmend mehr Gespräche mit mehreren Personen aufseiten der Verwaltung geführt werden.
- Dadurch, dass Beschwerden umfassender und vielschichtiger werden, müssen auch deutlich mehr Akten, Dokumente, Mailverkehr, Gesetzestexte etc. studiert werden.

«I'm a very strong believer in listening and learning from others.»

Ruth Bader Ginsburg

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Diverse Arbeitstreffen mit unterschiedlichen kantonalen Abteilungen und Institutionen (z.B. Amt für Beistandschaften und Erwachsenenschutz ABES, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, Basler Verkehrsbetriebe BVB, Universitäre Zahnklinik UZB).
- Austauschtreffen mit der kantonalen Fachstelle für Behindertenrechte.
- Einzeltreffen mit allen Regierungsrätinnen und Regierungsräten.
- Teilnahme an den Anlässen des Grossen Rates, die stattfinden konnten und bei denen die Ombudsstelle eingeladen war.
- Einzeltreffen mit den HR-Verantwortlichen jedes Departements.
- Zwei Treffen mit der «Delegation Ombudsstelle» (DOS) des Grossen Rats zum Austausch über die Tätigkeit und Unterstützung der Ombudsstelle.
- Zwei Hearings bei der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Organisation und Teilnahme an je einem ganztägigen Treffen der Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+).
- Teilnahme an der Tagung der deutschsprachigen parlamentarischen Ombudspersonen auf Schloss Hofen (Bregenz) zum Thema «Ombudsstellen und Öffentlichkeitsarbeit».
- Teilnahme an der Jubiläumsveranstaltung «50 Jahre Ombudsstelle Zürich».
- Teilnahme am kantonalen Projekt «Neue Workflow-Kreditoren».
- Vorstellung der Arbeit der Ombudsstelle anlässlich der Klausur des Ratsbüros.
- Teilnahme am «Runden Tisch Diskriminierungsschutz» der kantonalen Fachstelle Diversität und Integration.
- Teilnahme am Treffen der Koordination Existenzsicherung zum Thema «Rechtsberatung und Rechtsschutz von Armutsbetroffenen in der Sozialhilfe».
- Teilnahme an der Tagung «Kinder haben Rechte».
- Teilnahme am Gedenkanlass für die Betroffenen von fürsorglichen Zwangsmassnahmen und Fremdplatzierungen.

«Wir Athener betrachten Beratungen nicht als Hindernisse auf dem Wege des Handelns, sondern wir halten sie für notwendige Voraussetzungen weisen Handelns.»

Perikles [–500 v.Chr. – –429 v.Chr.]



Helen Eschenmoser
Juristische Mitarbeiterin

Jacqueline Zeuggin
Sekretariat

Colette Gisel
Sekretariat

Elisabeth Burger Bell
Ombudsfrau

Thierry Moosbrugger
Ombudsmann

Dank:

Auch die Ombudsstelle kam im vergangenen Jahr an die Grenze ihrer Belastbarkeit. Dass wir unsere Arbeit trotzdem mit ungebrochener Motivation leisten konnten, ist einem «Esprit» zu verdanken, der sich an den hellen Seiten des Alltags orientiert. Diese innere Ausrichtung gaben wir immer nach aussen weiter und erhielten auch selber diese motivierende Energie zurück.

Diese Dynamik förderte ein fruchtbares Zusammenwirken mit anderen. Ihnen gebührt unser Dank:

- Dem Ombudsstellen-Team, das die anstehenden Aufgaben Tag für Tag mit positiver Energie angeht.
- Den Basler Verwaltungsangestellten für ihre Bereitschaft, ihr Wirken von der Ombudsstelle kritisch hinterfragen zu lassen.
- Der DOS und der GPK für die ebenso kritische wie respektvolle Unterstützung unserer Arbeit in diesem schwierigen Jahr.
- Dem Grossen Rat danken wir dafür, dass er mit der Ombudsstelle eine Verwaltungstätigkeit fördert, die sich den Beschwerden der Bevölkerung auch in schwierigen Zeiten stellt und so mehr Transparenz und stetige Verbesserung ermöglicht.

Den Klientinnen und Klienten in ihrer oft belastenden Situation danken wir für ihr Vertrauen darauf, dass wir uns unabhängig und fair um Ihre Anliegen kümmern.

Zu spüren, dass Konflikte auch in schwierigen Zeiten angegangen und oft auch gelöst werden können, ist eine ermutigende Erfahrung des Jahres 2021. Der Ombudsstelle gibt das die Sicherheit, sich weiterhin jederzeit tatkräftig für die Anliegen der Bevölkerung einzusetzen.

Elisabeth Burger Bell und Thierry Moosbrugger

Fälle 2021

Wer bin ich?

Oder «Die falsche Doppelgängerin»

Die verborgene Anpassung

Der Schlüssel zur Lösung

Ein Bett zu wenig

Ungleich ist nicht gleich ungerecht

**75 Fälle, die 2021 an die
Ombudsstelle herangetragen wurden**

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

Wer bin ich? Oder «Die falsche Doppelgängerin»

Eine zufällige Personenkontrolle. Eine zufällig entdeckte Verkehrsbusse aus der Vergangenheit. Eine Beschuldigte, die weder Auto noch Velo fährt und nur gebrochen Deutsch spricht. Ein aufgebrachter Sohn, der hartnäckig die Unschuld seiner Mutter beteuert. Und eine Wendung, die kein Hollywood-Autor erfinden könnte.

Aufgebracht ruft Luiz Garcia bei der Ombudsstelle an. Am Tag zuvor sei seine Mutter beim Messeplatz von der Polizei kontrolliert worden. Die Polizei habe dabei behauptet, es sei noch eine Verkehrsbusse von vierzig Franken aus dem Jahr 2018 offen. Seine Mutter rede nur gebrochen Deutsch und habe darum gebeten, ihren Sohn anzurufen, doch stattdessen hätten ihr die Polizisten das Natel weggenommen und sie in Handschellen auf den Clara-posten geführt. Frau Garcia habe zu erklären versucht, sie fahre gar nicht Auto, habe nicht einmal einen Führerschein – vergebens.

Luiz Garcia erwartet eine Entschuldigung der Polizei für das rüde Verhalten – und eben: seine Mutter lebe schon lange in der Schweiz und habe noch nie eine Busse oder eine Mahnung erhalten, sie könne das gar nicht gewesen sein.

Auf Nachfrage bei der Polizei erfährt die Ombudsstelle die Umstände der Kontrolle: Seit 2018 sei die Verkehrsübertretung offen, trotz wiederholter Mahnungen und eines zugestellten Strafbefehls. Schliesslich sei die fehlbare Maria Garcia, wie in solchen Fällen üblich, zur Fahndung ausgeschrieben worden.

Wird die gesuchte Person gefunden, könne sie dann wählen, ob sie die Busse bezahlen oder die Busse als «Umwandlungshaft» im Gefängnis absitzen wolle.

Die beteiligten Polizisten berichten, die Kontrolle sei aus ihrer Sicht ruhig verlaufen. Frau Garcia habe behauptet, sie könne das nicht gewesen sein, aber Name und Geburtstag im System hätten mit Frau Garcias Pass übereingestimmt. Sie würden jedoch veranlassen, dass Frau Garcia den Strafbefehl nochmals zugestellt bekomme. Die Polizisten seien auch selbstverständlich zu einem Gespräch bei der Ombudsstelle bereit, um die Situation mit Frau und Herrn Garcia nochmals anzuschauen. Herr Garcia ist jedoch unzufrieden mit dieser Antwort und pocht auf die Unschuld seiner Mutter.

Auch die Ombudsstelle verfolgt den Fall weiter und bringt bei der Polizei den Hintergrund der Busse in Erfahrung: 2018 sei ein Auto mit deutschem Kennzeichen in einer 30er-Zone geblitzt

worden und sowohl die Zustellung von Mahnungen als auch die Zustellung des Strafbefehls seien von der Fahrzeughalterin Maria Garcia (wohnhaft im deutschen Grenzgebiet) bestätigt worden.

Filmreife Verwechslung

Am selben Tag meldet sich Herr Garcia bei der Ombudsstelle, und nun nimmt die Geschichte eine unerwartete Wendung. Als er den Original-Strafbefehl von 2018 erhalten habe, sei ihm das Problem klargeworden: Seine Mutter wohne ja seit vielen Jahren in Frenkendorf, der Strafbefehl sei aber an Maria Garcia in Deutschland adressiert gewesen.

Herr Garcia holt aus: Seine Mutter stamme aus einem kleinen spanischen Dorf, in dem drei Viertel der Familien Garcia heissen würden. Vor 63 Jahren seien am selben Tag drei Mädchen geboren worden und alle seien auf den Namen Maria Garcia getauft worden. Eine davon, seine Mutter, sei in die Schweiz ausgewandert, eine nach Deutschland, die dritte nach Italien.

Nun kann die filmreife Verwechslung rasch geklärt werden. Niemand hätte gedacht, dass Name und Geburtsdatum in diesem Fall keine eindeutige Identifikation ergeben, und auch die Kontrollierte selbst hatte vergessen, dass es ja eine «Doppelgängerin» im grenznahen Deutschland gibt.

Wenige Wochen später treffen sich Herr und Frau Garcia mit den beteiligten Polizisten und deren Vorgesetzten bei der Ombudsstelle. Die Polizei bittet um Entschuldigung für die Verwechslung und klärt die offenen Fragen von Frau Garcia. Neben der Rückzahlung des Bussgeldes anerkennt die Polizei ihren Fehler auch durch eine Auswahl von süssen Basler Spezialitäten, die Frau Garcia gerne als Entschuldigung annimmt. Am Schluss einigen sich beide Seiten lachend darauf, dass kein Drehbuchautor so eine Geschichte erfinden könnte – ein glückliches Happy End.

☞ Fazit: Die Ombudsstelle kann durch ihre Beharrlichkeit Bürgerinnen unterstützen, wenn ihnen Unrecht widerfährt. So kann die Ombudsstelle dazu beitragen, dass Fehler korrigiert und Konflikte geklärt werden.

Die verborgene Anpassung

Nach Abschluss der Ausbildung für Traditionelle Chinesische Medizin möchte ein Arzt eine Bewilligung für eine eigene Praxis beantragen, doch über Nacht scheinen sich die Bedingungen geändert zu haben, welche so auch nicht auf der Homepage des Gesundheitsdepartements stehen. Nun wird von ihm gefordert, erst weitere Kurse zu absolvieren. Ist das statthaft?

Herr Durst war mit Elan ins neue Jahr gestartet. Im vergangenen Sommer hatte er in Basel die Ausbildung zum Naturheilpraktiker abgeschlossen und auch einen Raum gefunden, um sich selbstständig zu machen. Es fehlte nur noch die kantonale Bewilligung zur Berufsausübung – Berufsfachschule und Fachverband hatten das vor den Abschlussprüfungen als «reine Formsache» bezeichnet.

Um nichts falsch zu machen, hat Herr Durst bereits im Herbst die diesbezüglichen Informationen und Dokumente auf der kantonalen Homepage studiert. Und gleich am 4. Januar, dem allerersten Werktag des neuen Jahres, reichte er die Antragsformulare ein. Telefonisch will er noch eine Frage abklären und erhält dabei vom Verantwortlichen Herrn Bühler die Auskunft, dass die Bewilligungsbedingungen sich möglicherweise geändert hätten. Es müsse also erst intern überprüft werden, ob der Antrag überhaupt vollständig sei.

Ganze sieben Wochen später und erst nach mehrmaligem Nachfragen erhält Herr Durst per E-Mail endlich die ernüchternde Antwort: Nach einer Übergangsfrist würden seit dem ersten Januar neue Bestimmungen gelten, Herr Durst müsse deshalb noch zusätzliche Zertifizierungskurse absolvieren, die entsprechenden Seiten auf der Homepage mit den neu geltenden Informationen und Dokumenten müssten noch angepasst werden – man könne aber Herrn Dursts Antrag pendent halten, bis er die neuen Anforderungen erfüllt.

«Wie hätte ich denn von den neuen Bedingungen wissen sollen, wenn sie nicht einmal auf der entsprechenden Homepage des Kantons genannt werden? Sonst hätte ich den Antrag doch logischerweise im Dezember gestellt!» – Herr Durst hat in den vergangenen sieben Wochen auch bei der Berufsfachschule und beim Fachverband nachgefragt, beiden waren die Neuerungen unbekannt.

Ein Entscheid aus dem Jahre 2015

Die Ombudsstelle nimmt mit Herrn Bühler Kontakt auf. Er sagt, er kenne den Hintergrund der neuen Bestimmungen nicht, sondern müsse einfach die Vorgaben umsetzen; und ja, es sei nicht optimal, dass die Homepage noch nicht aktualisiert ist. Weil die Situation jedoch ausserhalb seiner Entscheidungskompetenz liege, habe er Herrn Durst gebeten, seine Situation schriftlich zu formulieren. Der Antrag liege jetzt beim Rechtsdienst. Herr Durst würde aber auf jeden Fall eine Rückmeldung erhalten.

Die Ombudsstelle eruiert, dass die neuen Bestimmungen bereits 2015 beschlossen worden waren. Es galt eine Übergangsfrist bis zum 31.12.2020, für die Zeit danach formuliert die Verordnung explizit die Möglichkeit, dass die Behörden in Einzelfällen Anträge nach der alten Regelung bewilligen können. Die Ombudsstelle teilt Herrn Durst deshalb mit, sie sei zuversichtlich, dass sein Antrag positiv entschieden würde.

Zwei Monate später, es ist jetzt Anfang Mai, hat Herr Durst immer noch keine Antwort erhalten. Auch die Informationen auf der Homepage harren weiterhin jeglicher Aktualisierung.

Nach mehrmaliger Nachfrage verweist Herr Bühler die Ombudsstelle schliesslich an den verantwortlichen Juristen des Rechtsdienstes. Erst in der letzten Maiwoche erfährt die Ombudsstelle, dass das Gesundheitsdepartement Herrn Durst nun «aus Kulanzgründen» die Praxis-Bewilligung erteilen wird. Mitte Juni trifft diese bei Herrn Durst zu seiner grossen Erleichterung ein.

☞ Fazit: Die Ombudsstelle kann überprüfen, ob Grundlagen für Entscheide von kantonalen Behörden für betroffene Bürgerinnen und Bürger zugänglich waren. Wenn die Bearbeitungsdauer von Anliegen durch die kantonale Verwaltung unverständlich lang ist, kann die Ombudsstelle die Gründe dafür klären oder die Prozesse beschleunigen.

Der Schlüssel zur Lösung

Ein Mann übernachtet seit einer Weile auf der Notschlafstelle, weil er den Schlüssel zu seiner Wohnung nicht mehr hat. Als er dort nach einem Konflikt ein Hausverbot erhält, sucht er bei der Ombudsstelle Hilfe. Ist die Wohnung überhaupt noch zugänglich? Wie findet sich eine Lösung, damit er wieder in seine Wohnung gehen kann? Und was hat das mit dem Kanton zu tun?

«In der Notschlafstelle wurde ich ungerechtfertigt beschuldigt und hatte danach eine Woche Hausverbot», schreibt Herr Malters der Ombudsstelle und bittet um einen Termin.

Es stellt sich heraus, dass nicht die Notschlafstelle das Kernproblem ist. Herr Malters berichtet, er habe eigentlich eine Wohnung, komme in diese aber nicht hinein. Der Schlüssel sei ihm zusammen mit seinem Portemonnaie vor zwei Monaten gestohlen worden. Sein Beistand, Herr Gloor, habe einen Schlüssel, den er ihm jedoch nicht gebe: «Niemand glaubt mir, dass Herr Gloor den Schlüssel hat und ihn mir nicht herausgibt», ärgert sich Herr Malters.

Er möchte, dass die Polizei den Wohnungsschlüssel im Büro von Herrn Gloor sucht. Das kann die Ombudsstelle nicht veranlassen.

Stattdessen erklärt sich Herr Malters schliesslich damit einverstanden, dass die Ombudsstelle Herrn Gloor kontaktiert und klärt, ob die Wohnung noch zugänglich ist und wie das Schlüsselproblem gelöst werden kann.

Die andere Seite

Herr Gloor informiert die Ombudsstelle, dass er eine vollumfängliche Beistandschaft ausübe. Er äussert seine Sorge um Herrn Malters. Die Fähigkeit, selbstständig zu wohnen, sei für ihn schon länger ein Thema. Er habe mehrfach versucht, eine Wohnbegleitung zu organisieren und die Spitex einzubeziehen, wogegen sich Herr Malters gewehrt habe. Herr Malters übernachtete zeitweise auf der Notschlafstelle und Herr Gloor sei mit dem dortigen Sozialarbeiter in Verbindung.

Der Beistand habe aus Sorge um die Gesundheit seines Klienten auch schon den Amtsarzt involviert. Dieser schätze aber, wie auch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), Herrn Malters Lage so ein, dass er weder sich selbst noch andere Personen gefährde. Deshalb seien behördliche Anordnungen, z.B. eine Wohnbegleitung, unverhältnismässig.

Zur Frage des Wohnungsschlüssels sagt Herr Gloor, sein Mandant verliere den Schlüssel zwei- bis drei-mal jährlich. Er selbst habe über einen Schlüssel verfügt, habe diesen aber beim letzten Schlüsselverlust Herrn Malters gegeben. Seither, so Herr Gloor, habe er keinen Schlüssel mehr. Es sei also nicht zutreffend, dass er Herrn Malters den Schlüssel böswillig vorenthalte.

Auch der Hauswart habe keinen Ersatzschlüssel. Ob die Wohnung noch zugänglich sei, könne er deshalb aktuell nicht sagen, er werde aber noch heute bei der KESB einen Antrag stellen, damit er mit dem Schlüsselservice die Wohnung öffnen kann.

Wenige Tage später erklärt Herr Gloor, er habe den Antrag bei der KESB gestellt und werde mit dem Schlüsselservice den Zugang zur Wohnung wiederherstellen können.

Die Ombudsstelle schlägt vor, dass Herr Gloor zur Lösung des Schlüsselproblems sicherstellt, immer über zwei Schlüssel zu verfügen. So kann er bei erneutem Verlust einen herausgeben und den anderen wieder kopieren lassen.

Die Ombudsstelle verbleibt mit Herrn Gloor so, dass sie dem Klienten die unternommenen Schritte zurückmeldet. Nun, da der Zugang zur Wohnung wiederhergestellt wird und auch für das Schlüsselproblem in Zukunft eine Lösung besteht, ist es wichtig, dass der Kontakt wieder direkt zwischen Herrn Malters und Herrn Gloor erfolgt.

Herr Malters hat keine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse und hatte deshalb um Rückmeldung an Herrn Hefti gebeten, seinen besten Freund. Deshalb informiert die Ombudsstelle Herrn Hefti darüber, wie Herr Malters wieder in seine Wohnung kommen und wie das Schlüsselproblem in Zukunft gehandhabt werden kann. Herr Malters soll sich baldmöglichst direkt mit Herrn Gloor in Verbindung setzen, damit sie zusammen in die Wohnung gehen können und er diese wieder nutzen kann. Damit sollte die Notschlafstellen-Notlösung der Vergangenheit angehören.

➔ Fazit: Die Ombudsstelle kann Brücken bauen und zusammen mit den Behörden pragmatische Lösungen finden.

Ein Bett zu wenig

Der Betreiber eines Bed'n'Breakfast beantragt eine Einnahmeausfalls-Entschädigung infolge des Corona-Lockdowns. Anders als andere Hotellerie-Betriebe wird er jedoch abgewiesen. Der Betreiber vermutet Behördenwillkür gegen einen «Kleinen».

Das «Flamingo Bed'n'Breakfast» in einem lebendigen Basler Quartier ist für Herrn Pilotet seine persönliche Erfolgsgeschichte. Als er zu seiner Partnerin gezogen ist, hat er seine Drei-Zimmer-Eigentumswohnung so umgestaltet, dass dort sechs Gäste nächtigen können, mit Küche und Bad zum Teilen. «Der Laden läuft. Also nein: Der Laden lief», sagt Herr Pilotet. Denn dann kam Corona.

Zunächst macht sich Herr Pilotet keine Sorgen. Die Basler Behörden waren bisher immer sehr unkompliziert im Umgang mit dem «Flamingo». Doch nun erhält er innert weniger Wochen nach seinem Antrag eine Ablehnung, auch ein Rekursgesuch nach dem «Härtefallprogramm für Unternehmen» bleibt erfolglos.

Die Begründung ist für Herrn Pilotet inakzeptabel: Das «Flamingo» sei kein Beherbergungsbetrieb im Sinne des Basler Gastgewerbegesetzes. «Ich habe doch bereits Hunderte, wenn nicht Tausende von Gästen beherbergt, was ist denn das anderes als eben ein Beherbergungsbetrieb!» Herr Pilotet zeigt der Ombudsstelle neben der Korrespondenz mit dem Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt (WSU) auch eine Lohnliste seiner Angestellten. «Das zeigt doch, dass ich quasi ein Hotel führe, es heisst halt nicht so.»

Weniger Pflichten, weniger Anrechte

Die Ombudsstelle überprüft zunächst die Korrespondenz von Herrn Pilote mit dem WSU. Formal ist alles korrekt und innert nützlicher Frist behandelt worden – bemerkenswert angesichts der grossen Masse an Gesuchen.

Als Zweites überprüft die Ombudsstelle die gesetzlichen Grundlagen der ablehnenden Entscheide, und da zeigt sich folgende kantonale Regelung: Erst wenn mindestens sieben Betten angeboten werden, spricht die Behörde von einem «Beherbergungsbetrieb». Ab dieser Bettenanzahl gelten die Pflichten der klassischen Hotellerie, das betrifft ebenso die Bewilligungsverfahren wie die Kontrollpflichten (Hygiene, Küche etc.). Bei sechs oder weniger Betten gelten vereinfachte Bewilligungsverfahren und Kontrollpflichten.

Als es im Frühling 2020 nun darum ging, Kriterien für Entschädigungszahlungen im Gastgewerbe festzulegen, hat der Basler Regierungsrat diese Unterscheidung übernommen.

Herr Pilotet stellt sich weiterhin auf den Standpunkt, das Entscheidende sei doch die Summe, die er aufgrund des Lockdowns verloren habe, die Anzahl der Betten sei doch willkürlich. Für die Konsequenz, dass er aufgrund der Bettenanzahl des «Flamingo» viel weniger Auflagen erfüllen muss als ein grösseres Bed'n'Breakfast, dafür hat er wenig Gehör. – «Was hätte ich denn tun können?»

Die Ombudsstelle klärt Herrn Pilotet auf, wie er gegen den Beschluss der Regierung hätte vorgehen können. Das hat Herr Pilotet verpasst. Er interessiert sich nicht so für Politik, und er habe das «Flamingo» bis jetzt ja immer mit einem Minimum an Behörden-Kontakt führen können. Er sagt, es gebe aber sicher noch andere Bed'n'Breakfast in der gleichen misslichen Lage. Die Ombudsstelle zeigt Herrn Pilotet die verschiedenen politischen Wege auf, die er für sein Anliegen hat. Die Frage, ob er sich für sein Anliegen denn schon mit anderen Anbietern vernetzt hat, verneint Herr Pilotet, das habe ihn nie interessiert, was die anderen machen, es sei mit dem «Flamingo» ja gut gelaufen. Vielleicht wäre das allerdings schon sinnvoll, räumt er zum Schluss ein, es gebe sicher Anliegen, welche die kleinen Bed'n'Breakfast-Anbieter gemeinsam vertreten könnten.

👉 **Fazit:** Die Ombudsstelle kann überprüfen, ob die rechtlichen Grundlagen für Ausfallentschädigungen korrekt umgesetzt und die Entschädigungen ggf. ausgezahlt werden. Sie kann auch aufzeigen, welche Möglichkeiten bestehen, um Entscheide der Behörden anzufechten oder Gesetze zu ändern.

Ungleich ist nicht gleich ungerecht

In einem Betrieb ergeht folgende Weisung: ungeimpfte Mitarbeitende müssen ab sofort eine FFP2-Maske tragen, geimpfte tragen weiterhin eine normale Maske. Eine ungeimpfte Mitarbeitende fühlt sich schikaniert. Darf der Vorgesetzte dies anordnen?

In einem dringlichen E-Mail an die Ombudsstelle schreibt Frau Krause: «Ich bin ungeimpft und habe vor wenigen Tagen eine Weisung von meinem Chef erhalten, dass alle ungeimpften Mitarbeitenden am Arbeitsort ab sofort eine FFP2 Maske tragen müssen. Die Geimpften dürfen hingegen weiterhin eine normale Maske tragen.»

Nicht nur sie, sondern auch weitere ungeimpfte Arbeitskolleginnen und -kollegen würden sich diskriminiert und zugleich schikaniert fühlen. Denn auf diese Weise sei aufgrund der neuesten Weisung im Betrieb sichtbar, wer geimpft ist und wer nicht. Dies sei eine Ungleichbehandlung. Dazu komme noch die unfreiwillige Preisgabe von Informationen zum Impfstatus, der hochprivat sei.

Frau Krause arbeitet im Gesundheitsbereich und zitiert die Empfehlungen des BAG, welche weniger weit gehen als die neue interne Weisung. Für Frau Krause ist deshalb fraglich, ob die Verschärfung in ihrem Betrieb zulässig ist. Sie bittet um schnelle Antwort.

Um die Rechtmässigkeit der Weisung überprüfen zu können, ist es von zentraler Bedeutung, die Gründe für diesen Schritt zu kennen. Frau Krause ist einverstanden, dass die Ombudsstelle ihren Vorgesetzten, Herrn Lerch, kontaktiert.

Herr Lerch erklärt, was zu diesem Entscheid geführt hat: In seinem Betrieb habe es in den letzten Wochen in mehreren Abteilungen Covid-Ausbrüche gegeben. Dies habe zu einem personellen Engpass geführt, denn ungeimpfte Mitarbeitende mussten daraufhin für zehn Tage in Quarantäne gehen, während die geimpften Mitarbeitenden in der Folge die ganze Arbeitslast tragen mussten.

Laut Gesundheitsdepartement, mit dem er im Austausch sei, kann die Quarantäne für ungeimpfte Mitarbeitende vermieden werden, wenn sie bei der Arbeit FFP2-Masken tragen. Um den Betrieb aufrechterhalten zu können, habe er sich zu der entsprechenden Weisung entschlossen.

Herr Lerch äussert Verständnis für die heikle Situation und auch für den Unmut, dass auf diese Weise der Impfstatus sichtbar werde. Er wisse zurzeit nicht von der ganzen Belegschaft, wer geimpft ist und wer nicht. Wenn jemand eine Idee hätte,

wie es ohne die FFP2-Masken gehen könnte, wäre er froh, entsprechende Vorschläge zu hören.

Ungleichbehandlung muss verhältnismässig sein

Die Begründung für den Entscheid ist für die Ombudsstelle wichtig, um eine Einschätzung vornehmen zu können. Damit eine Ungleichbehandlung zulässig ist, muss sie notwendig und verhältnismässig sein. Aufgrund der genannten Umstände sind aus Sicht der Ombudsstelle die getroffenen Massnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebs nachvollziehbar und zumutbar – auch mit Blick auf die geimpften Mitarbeitenden, welche sonst weiterhin zusätzlich belastet würden.

Zur Absicherung hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Frage kontaktiert die Ombudsstelle auch den kantonalen Datenschützer. Dieser bestätigt die Einschätzung: Wenn nachvollziehbare sachliche Gründe vorlägen, dürften Arbeitgebende nach so genannten «besonderen Daten» wie dem Impfstatus fragen. Im vorliegenden Fall sei die Weisung auch aus seiner Sicht verhältnismässig und vertretbar.

Die Ombudsstelle kontaktiert Frau Krause, berichtet über die Abklärungen und teilt ihre Einschätzung mit. Die detaillierte Begründung hilft Frau Krause, die getroffene Massnahme einzuordnen. Sie sagt, so sei es für sie nachvollziehbar. Gut wäre für sie gewesen, wenn die Leitung die detaillierte Begründung gleich bei Anordnung der Weisung kommuniziert hätte.

Diesen Punkt bespricht die Ombudsstelle mit dem Vorgesetzten. Sie regt an, die Begründung der Weisung nachträglich allen Mitarbeitenden zu kommunizieren, was gerne aufgenommen wird. Es ist allen Seiten bewusst, wie wichtig die Aufrechterhaltung des Dialogs und die Pflege des gegenseitigen Verständnisses sind, vor allem auch in dieser angespannten Zeit.

👉 **Fazit:** Die Ombudsstelle überprüft die Begründung und die Verhältnismässigkeit einer einschränkenden Massnahme. Die detaillierte Klärung ermöglicht den Betroffenen, die Massnahme besser nachvollziehen und erhöht dadurch deren Akzeptanz.

75 Fälle, die 2021 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Bau- und Verkehrsdepartement

① Ein Herr beschwert sich darüber, dass die neuen, grösseren E-Lastwagen der Stadtreinigung die Container seines Betriebs nicht mehr leeren würden, weil die Zufahrt zur Container-Stelle nicht mehr so einfach sei.

② Ein Herr beschwert sich, die Parkplatzsituation in Klybeck sei lamentabel, und hat mehrere Verbesserungsvorschläge.

③ Eine Familie beschwert sich darüber, dass die kantonale Verwaltung vor der Abdankung eines Verwandten kurzfristige Änderungen vorgenommen habe und diese dann unabgesprochen berechnet habe. Zudem melde sich die kantonale Stelle seit Wochen nicht auf ihre Beschwerde.

Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt

④ Ein Altersheim beschwert sich, dass der Beistand einer Bewohnerin die Rechnungen viel zu spät oder gar nicht bezahle.

⑤ Eine Frau sagt, sie sei nach Einreichung von Corona-Erwerbsersatz monatelang hingehalten worden und habe dann den Bescheid erhalten, jetzt sei es zu spät.

⑥ Ein Mann beschwert sich über das Regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV), weil es seiner Ehefrau keinen weiteren Deutschkurs mehr bezahlen wolle; Des Weiteren beschwert er sich, dass das Migrationsamt ihm Fragen zur finanziellen Situation seiner Kinder gestellt habe.

⑦ Eine Frau beschwert sich über die Berechnung ihrer Ergänzungsleistungen (EL). Ihr werden monatlich 3.– oder 4.– Franken mehr als früher abgezogen und sie weiss nicht wieso.

⑧ Eine Frau befürchtet gesundheitliche Schäden durch die Strahlung von 5G-Antennen und möchte sich erkundigen, wer für die regelmässige Überprüfung der Antennen zuständig sei.

«Handlung wird allgemein besser verstanden als Worte. Das Zucken einer Augenbraue, und sei es noch so unscheinbar, kann mehr ausdrücken als hundert Worte.»

Charlie Chaplin

⑨ Eine Frau ist in einen anderen Kanton gezogen; da ihre Krankenkassenprämien bisher von der Sozialhilfe automatisch bezahlt wurden, ging sie davon aus, dass das im neuen Kanton automatisch so weiterläuft. Nun bekam sie Mahnungen von der Krankenkasse. Wer ist schuld daran?

⑩ Ein Herr beschwert sich, dass die Geldleistungen der EL und der IV nirgends hinreichen würden, um davon zu leben und bittet um Überprüfung der Berechnung.

⑪ Eine Frau meldet sich für ihren Sohn. Sie seien mit der Betreuung durch die Sozialhilfe nicht zufrieden und hätten gerne einen anderen Sozialarbeiter als Ansprechperson.

⑫ Ein Herr vertraut seiner Beistandin nicht und möchte einen Beistandswechsel.

⑬ Eine Frau beschwert sich darüber, dass die Sozialhilfe nicht alle ihre Zahnarztkosten übernimmt.

⑭ Ein Mann beschwert sich, er habe sich auf die mündlichen Auskünfte bei der Arbeitslosenkasse verlassen, jetzt hätten sich die Auskünfte als falsch herausgestellt. Muss der entsprechende Sachbearbeiter für den entstandenen Schaden aufkommen?

⑮ Ein Herr beschwert sich, weil er von der Sozialhilfe kein Geld für Ferien bekomme.

⑯ Ein Herr hat Schwierigkeiten bei der Akteneinsicht beim Amt für Beistandschaften und Erwachsenenschutz (ABES) und wendet sich damit an die Ombudsstelle.

⑰ Eine Frau ruft für eine Bekannte an, die im Altersheim ihrer Mutter arbeitet. Sie wohne seit einigen Jahren in der Schweiz, sei aber immer im Ausland krankenversichert gewesen. Wer ist dafür verantwortlich, dass sie in der Schweiz nicht krankenversichert wurde?

⑱ Ein Mann hatte eine tätliche Auseinandersetzung bei der Sozialhilfe und erhielt Hausverbot. Nun befürchtet er, dass er keine Sozialhilfe mehr bekommt, und erkundigt sich bei der Ombudsstelle.

⑲ Ein Ehepaar sucht Beratung auf der Ombudsstelle, weil ihr Bed'n'Breakfast für das Covid-Härtefallprogramm abgelehnt wurde.

Erziehungsdepartement

⑳ Ein Herr beschwert sich über den Einstufungsentscheid der Schule bezüglich seiner Tochter.

㉑ Ein Herr beschwert sich über die schwierige Kooperation mit dem zuständigen Sozialarbeiter des Kinder- und Jugenddiensts (KJD). Die Kinder würden sich dadurch immer weiter von ihm entfernen.

22 Ein Elternpaar von Zwillingen beschwert sich über die Schulleitung, weil sie ihre beiden Kinder in unterschiedliche Kindergärten eingeteilt habe, obwohl die Eltern beim Einteilungswunsch explizit gewünscht hätten, dass die Kinder in die selbe Klasse kommen.

23 Ein Kind wird von der Schule ausgeschlossen, weil es starkes ADHS hat und deshalb nicht tragbar sei. Die Eltern suchen Rat bei der Ombudsstelle.

24 Eine Frau beschwert sich, weil sie die Akten über ihre Kinder beim Kinder- und Jugenddienst (KJD) nicht einsehen darf.

25 Ein Vater möchte wissen, wie er seinen Sohn aus dem Heim zu sich nach Hause holen kann.

26 Ein Vater ersucht die Ombudsstelle um Hilfe, weil sein Sohn laut Schule keinen auf seine Bedürfnisse adäquat angepassten Schulunterricht erhalten könne.

27 Ein Vater beschwert sich, dass der KJD einfach toleriere, wie die Mutter seiner Kinder sich nicht um das gemeinsame Sorgerecht schere.

Finanzdepartement

28 Ein Herr möchte wissen, ob und unter welchen Bedingungen sich Betreibungen durch die Steuerverwaltung löschen lassen.

29 Ein Herr beschwert sich darüber, dass die Steuerbehörde seine Einzel-firma nicht anerkenne.

30 Eine Mieterin hat von Immobilien Basel eine Abmahnung erhalten und fühlt sich von der Verwaltung nicht ernst genommen. Sie befürchte, dass ihr Mietvertrag einfach so gekündigt wird.

31 Eine Frau meldet sich für ihre Mutter, die jahrelang doppelt Quellensteuer bezahlt habe – niemandem sei dies aufgefallen. Jetzt möchte sie das Geld von der Steuerverwaltung zurückerhalten und fühlt sich abgeschoben.

«Never ruin an apology with an excuse.»

Benjamin Franklin

Gesundheitsdepartement

32 Ein Herr befürchtet die mögliche Schliessung seines Verkaufsladens durch das Lebensmittelinspektorat. Einerseits seien einige Forderungen nur mit massivem finanziellem Einsatz umsetzbar, andererseits wolle er Klarheit darüber, was genau er denn ändern muss, um den behördlichen Ansprüchen Genüge zu tun.

33 Eine Frau beschwert sich, sie könne ihren Sohn aufgrund der Covid-19-Vorschriften nicht im Heim besuchen.

Justiz- und Sicherheitsdepartement

34 Ein Herr beschwert sich über die mangelnde telefonische Erreichbarkeit sowie die «nutzlosen» Auskünfte des Einwohneramtes.

35 Eine Frau beschwert sich, das Erbschaftsamt brauche bereits mehrere Jahre für die Erbteilung ihres entfernten Verwandten.

36 Eine Frau informiert sich über die Rechtslage hinsichtlich des Entzugs der B-Bewilligung aufgrund der Abhängigkeit von Ergänzungsleistungen.

37 Eine Frau beschwert sich darüber, sie sei auf den Polizeiposten mitgenommen worden, nur um einen Alkoholttest zu machen.

38 Ein Mann beschwert sich darüber, dass er immer wieder von derselben Bettlerin belästigt werde. Er möchte, dass die Polizei deren Identität überprüft.

39 Eine Frau beschwert sich, dass ihre Busse bereits ein rechtskräftiger Strafbefehl sei, nur weil sie den Abholschein für den Strafbefehl zu spät gesehen habe und dadurch die Frist nicht habe wahren können.

40 Ein Herr beschwert sich über ein Unternehmen in der Nachbarschaft, dessen Mitarbeitende Parkplätze in einer privaten Seitenstrasse überstrapazieren und durch häufiges Umparkieren auch nachts übermässigen Lärm verursachen würden. Die Polizei unternehme nichts dagegegen.

41 Eine Frau will wissen, unter welchen Voraussetzungen die Akteneinsicht bei der Polizei möglich ist.

42 Ein Gefängnisinsasse beschwert sich über unzureichende medizinische Versorgung im Gefängnis.

43 Ein Herr hat eine Busse erhalten, weil seine Anwohnerparkkarte abgelaufen ist. Er habe dieses Jahr jedoch nicht, wie sonst üblich, automatisch eine neue erhalten.

«Das grösste Problem in der Kommunikation ist, dass wir nicht zuhören, um zu verstehen. Wir hören zu, um zu antworten.»

Marshall B. Rosenberg

44 Ein Mann beschwert sich über das Zivilstandsamt, weil es seine Online-Eheschliessung (er in der Schweiz, seine Partnerin in Indien) nicht anerkennt.

45 Eine Frau beschwert sich darüber, dass sie die interne Beschwerdestelle des Justiz- und Sicherheitsdepartement (JSD) nicht erreichen könne. Das Telefon werde von niemandem bedient, per Mail komme keine Antwort.

Präsidentialdepartement

46 Eine Standbestitzerin möchte sich über ihre Rechte in Bezug auf einen möglichen Stammpfad bei Messen und Märkten erkundigen.

47 Ein Bürger beschwert sich über die depressiv machende «Friedhofsmusik», die bei der Telefonwarteschleife des Kantons ertöne, wenn man verbunden wird.

48 Ein freiwillig Engagierter beschwert sich darüber, dass er ohne Begründung von seinem Engagement ausgeschlossen worden sei.

Andere öffentlich-rechtliche Organisationen, Institutionen und Betriebe

49 Eine Frau kritisiert die gegen ihren Willen erfolgte Behandlung durch die UPK.

50 Eine Frau weiss nicht, ob sie den Roma in Basel jeweils etwas geben soll, ob sie die Bettler ignorieren oder allenfalls bei der Polizei melden soll.

51 Beschwerde eines Herren über die Turmglocke eines Schulhauses, die auch nachts zu jeder vollen Stunde schlägt. Dadurch sei kein erholsamer Schlaf möglich.

52 Eine Behörde habe auf dem Kuvert eines Schreibens die Referenznummer mit Glitzerstift vermerkt. Die betroffene Person beschwert sich über die öffentliche Sichtbarkeit der Referenznummer und den Stil.

53 Ein Herr möchte eine Übersicht über alle Schulden und Kosten, die er bisher beim Betreibungsamt beglichen hat.

54 Beschwerde eines Herren, der durch die Umlegung der Tramroute aufgrund einer grossen Baustelle täglich massivem Lärm ausgesetzt ist.

55 Ein Herr möchte von der Ombudsstelle wissen, wie der Begriff «lebensnotweniges Angebot» vom BAG zu definieren sei.

56 Ein Herr beschwert sich, dass der Konkursverwalter Privatsachen einziehen wolle und sein Konto sperre

«Das wichtigste an Kommunikation ist, zu hören, was nicht gesagt wird.»

Peter Drucker

57 Ein Herr beschwert sich, die Angestellten des Universitätsspitals hätten durch falsches Verhalten zum Tod seines Vaters beigetragen.

58 Einem Ehepaar werden trotz gegenteiliger Auskunft nicht die ganzen KITA-Kosten im betriebsrechtlichen Existenzminimum einberechnet.

Interne Beschwerden

59 Eine Kantonsangestellte beschwert sich darüber, die Vorgesetzten in ihrer Abteilung würden sich nicht an die Corona-Regelungen bzgl. Home-Office halten.

60 Ein Herr ist der Ansicht, ein kantonaler Arbeitgeber werbe aktiv Leute aus seiner Abteilung ab.

61 Ein Kantonsangestellter möchte wissen, welches die Pflichten der Arbeitgeber hat, wenn er Militärdienst leisten muss, besonders bezüglich Kündigung und Lohnfortzahlung.

62 Eine Kantonsangestellte beschwert sich darüber, dass ihr befristeter Arbeitsvertrag wider Erwarten nicht verlängert worden sei.

63 Fragen bezüglich der arbeitsrechtlichen Zulässigkeit der Einteilungen im Schichtplan einer kantonalen Abteilung.

64 Eine Angestellte des Kantons beschwert sich darüber, dass ihr Arbeitgeber ihr vorschreiben wolle, wann sie Ferien beziehen muss.

65 Eine Kantonsangestellte leidet unter den Unstimmigkeiten im Arbeitsteam und fühlt sich von ihren Vorgesetzten gemobbt.

66 Eine Angestellte möchte sich bezüglich der arbeitsrechtlichen Vorschriften über die Kündigungsfrist bei befristeten Arbeitsverträgen erkundigen.

67 Eine Kantonsangestellte fühlt sich von ArbeitskollegInnen und Vorgesetzten seit Jahren diskriminiert.

68 Ein Angestellter beschwert sich, weil er noch während seiner Probezeit aufgrund von Umstrukturierungen degradiert worden sei, und möchte sich über seine Rechte informieren.

69 Eine Angestellte fühlt sich von ihrem Arbeitgeber dazu gedrängt, eine Aufhebungsvereinbarung zu unterzeichnen. Sie möchte wissen, inwiefern eine solche Vereinbarung zulässig ist.

70 Eine Frau erkundigt sich zu Fragen bezüglich der Rechtslage bei der Pflege von nahen Angehörigen.

71 Ein Kantonsangestellter beschwert sich darüber, dass er vom Arbeitgeber gezwungen werde, sein privates Mobiltelefon beruflich zu verwenden.

72 Ein Angestellter beschwert sich darüber, dass der Kanton Personal einstelle, das keine adäquate Ausbildung habe.

73 Fragen zur Rechtslage in Bezug auf den Pikettdienst: Welche einzelnen Tätigkeiten sind als Pikettdienst zu werten und müssen deshalb vergütet werden?

74 Eine Angestellte ist mit der Bewertung ihres Mitarbeitergesprächs (MAG) nicht einverstanden.

75 Ein Angestellter erhielt eine Bewährungsfrist und befürchtet nun die Kündigung. Er möchte sich bezüglich seiner Rechte und Möglichkeiten beraten lassen.

Statistik 2021

Fälle / Beschwerden

No-Shows

Neue Fälle nach Departementen und anderen
öffentlich-rechtlichen Organisationen

Neue Fälle intern / extern

Interventionen der Ombudsstelle

Wartezeit bis zum Erstgespräch

Bearbeitungsdauer

Aktivitäten pro Fall

Alterskategorien der Klientinnen
und Klienten

Geschlechterverteilung der
Klientinnen und Klienten

Kontaktaufnahme

Weiterweisungen

Herkunft der Klientinnen und Klienten

Wie in den Vorjahren veröffentlichen wir einige statistische Zahlen der Ombudsstelle. Neben der Schilderung von konkreten Fällen und Fragestellungen können auch statistische Zahlen etwas über die Beschwerden aussagen, welche an die Ombudsstelle herangetragen werden.

Neu zählen wir als «Fälle» alle Beschwerden, welche von der Ombudsstelle bearbeitet wurden. Das heisst auch diejenigen Fälle werden mitgezählt, bei denen Klientinnen und Klienten, nicht zum Termin erschienen. Denn vom Moment an, in dem die Ombudsstelle eine Beschwerde entgegennimmt, wird sie bearbeitet: Die Thematik wird aufgenommen, die Ombudsstelle bereitet sich inhaltlich auf das Gespräch vor und leistet zum Teil bereits juristische Vorabklärungen. Das bedeutet, das Thema der Beschwerde ist bereits bei der Ombudsstelle «angekommen», auch wenn die Klientin oder der Klient dann selbst nicht zum Termin erscheint.

Die Fallzahlen bewegten sich 2021 angesichts der neuen Zählweise anfangs Jahr auf ähnlichem Niveau wie 2020.

Erfreulich ist, dass die durchschnittliche Wartezeit bis zum ersten Gespräch für die Klientinnen und Klienten wiederum gesenkt werden konnte.

Neben diesen einzelnen Auffälligkeiten ist weiterhin bemerkenswert, wie wenig Veränderungen es bei den statistischen Daten von Jahr zu Jahr gibt.

Fälle/Beschwerden

	2021 Fälle	2020 Fälle	2019 Fälle
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Fälle	455	411	460
Fälle aus dem Vorjahr	14	14	22
Neue Fälle 2021	441	397	438
Telefonisch bearbeitete Anfragen	38	50	58
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	29	34	35
Total Fälle und Anfragen	522	495	533

Als «Fall» zählen wir den Eingang einer Beschwerde, die von der Ombudsstelle behandelt wird. Separat erfassen wir telefonische Beratungen sowie Beschwerden, die schriftlich oder per E-Mail bei uns eintreffen und schriftlich beantwortet werden.

No-Shows

	2021 No Shows	2020 No Shows
Anliegen hat sich erledigt	9	27
Krank	1	6
weitere Gründe nicht erschienen/konnten nicht erreicht werden	56	35
Total No Shows	66	68

Mit «No-Shows» bezeichnen wir KlientInnen, die sich bei der Ombudsstelle melden, einen Termin bei der Ombudsfrau oder dem Ombudsmann vereinbaren, dann aber nicht erscheinen. Bei Nichterscheinen kontaktieren wir seit 2020 die KlientInnen und fragen nach dem Grund.

Neue Fälle nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen

	2021 Fälle Externe	2021 Fälle Interne	2021 Fälle Total	2021 %	2020 %	2019 %
BVD Bau- und Verkehrsdepartement	21	7	28	6	6	6
ED Erziehungsdepartement	18	37	55	12	13	8
FD Finanzdepartement	24	3	27	6	5	13
GD Gesundheitsdepartement	5	3	8	2	3	2
JSD Justiz- und Sicherheitsdepartement	79	7	86	20	26	23
PD Präsidialdepartement	2	14	16	4	5	2
WSU Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt	114	10	124	28	25	25
Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	57	40	97	22	18	21

Die verschiedenen Departemente haben eine ganz unterschiedliche Anzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und eine ganz unterschiedliche Art des Kontakts mit der Bevölkerung. Deshalb müssen die Departemente einzeln betrachtet werden.

Neue Fälle intern/extern

	2021 Fälle	2020 Fälle	2019 Fälle
Externe Fälle	320 73 %	70 %	73 %
Interne Fälle	121 27 %	30 %	27 %

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 Kantonsangestellte mit personalrechtlichen Angelegenheiten zu uns kommen, bezeichnen wir diese Fälle als «intern».

*«Man löst keine Probleme,
indem man sie auf Eis legt.»*

Winston Churchill

Interventionen der Ombudsstelle

	2021 Fälle	2021 %	2020 %	2019 %
Verwaltungstätigkeit überprüfen	98	22	27	36
Verwaltungstätigkeit korrekt	68	70	72	70
eine individuelle Korrektur nötig	12	12	14	19
eine teilweise Korrektur nötig	9	9	10	5
eine grundsätzliche Korrektur nötig	9	9	4	6
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen Bevölkerung und der Verwaltung	38	9	15	10
Vermittlung erfolgreich	29	76	73	86
Vermittlung teilweise erfolgreich	3	8	9	7
Vermittlung erfolglos	6	16	18	7
Beratung	181	41	37	37
einmalig	125	69	80	
mehrmals	56	31	20	
Andere	40	9	20	16
Mischform	35	87	83	
Fakten ungeklärt	5	13	17	
Whistleblowing	4	1	1	1
No Show	66	15		
unerledigte Fälle	14	3		

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

- Verwaltungstätigkeit überprüfen
- Bei Konflikten vermitteln
- Klientinnen und Klienten beraten und über ihre Rechte und Pflichten informieren
- Bei komplexer Sachlage beraten, vermitteln und überprüfen
- Whistleblowing-Fälle überprüfen und bearbeiten. Wenn sich mehrere WhistleblowerInnen im selben Fall an die Ombudsstelle wenden, wird im Bereich Whistleblowing nur der Fall gezählt und nicht die einzelnen Personen.

**«Suche nicht nach
Fehlern, suche
nach Lösungen.»**

Henry Ford

Wartezeit bis zum Erstgespräch

	2021 Fälle	2021 %	2020 %	2019 %
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	408	93	82	82
Erstgespräch nach 14 Tagen	33	7	18	18

Bearbeitungsdauer

	2021 Fälle	2021 %	2020 %	2019 %
Innert 10 Tagen	162	37	29	27
Innert 30 Tagen	160	36	35	38
Innert 90 Tagen	80	18	25	27
Über 90 Tage	39	9	11	8

Aktivitäten pro Fall

	2021 Fälle	2021 %	2020 %	2019 %
1 Aktivität	67	15	13	18
2 bis 10 Aktivitäten	221	50	54	53
11 bis 50 Aktivitäten	143	32	30	28,5
mehr als 50 Aktivitäten	10	3	3	0,5

Alterskategorien der Klientinnen und Klienten

	2021 %	2020 %	2019 %
bis 20 Jahre	1	1	1
21 – 30 Jahre	10	11	7,5
31 – 50 Jahre	42	41	42
51 – 65 Jahre	35	33	35,5
über 65 Jahre	12	11	12

Geschlechterverteilung der Klientinnen und Klienten

	2021 Personen	2021 %	2020 %	2019 %
Frauen	201	46	52	45
Männer	234	53	46	54
Paare/Juristische Personen/Gruppe	6	1	2	1

Kontaktaufnahme

	2021 Fälle	2021 %	2020 %	2019 %
Telefonisch	309	70	60	66,5
Schriftlich	43	10	8	6
Persönlich	16	4	4	9
Online	73	16	28	18,5

Weiterweisungen

	2021 Anfragen	2020 Anfragen	2019 Anfragen
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	287	326	332

Den ersten Kontakt haben Klientinnen und Klienten mit dem Sekretariat. Dieser Erstkontakt beinhaltet eine grosse Verantwortung und erfordert hohe Sozial- und Fachkompetenz.

Herkunft der Klientinnen und Klienten

	2021 %	2020 %
CH	67	74
nicht CH	33	26

Wir unterscheiden hier zwischen den Klienten und Klientinnen, die Schweizer Bürger und Bürgerinnen sind, und denen, die eine andere Staatsangehörigkeit haben. Doppelbürger und Doppelbürgerinnen zählen wir als Schweizer und Schweizerinnen.

Impressum

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
info@ombudsstelle.bs.ch
www.ombudsstelle.bs.ch

Gestaltung:
grubergestaltung.ch

Fotografie:
Thierry Moosbrugger

