



BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt

11

Inhaltsverzeichnis

Einführung

2011: Abschluss der ersten Amtsperiode	4
--	---

Fälle

Wie man in den Wald ruft ...	10
Unbewilligte Fenster blockieren Kommunikation	11
Beweise mir «Nichts»!	12
Heikler Einbezug von Verwandten bei psychisch Kranken	14
Betagte Frau im falschen Kanton im Spital	16
Beistandschaft nach Gesuch aufgehoben	17
Austritt aus der Kirche nicht möglich	18
Plötzlich reicht das Geld nicht mehr	19
Eine Familie ist eine Familie	20

Statistik 2011

Statistischer Rückblick auf die erste Amtsperiode 2006–2011	24
Dossiers / Fallzahlen	25
Interventionen der Ombudsstelle	26
Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers	27
Neue Dossiers intern/extern	27
Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen	28
Wartezeit bis zum Erstgespräch	29
Aktivitäten pro Dossier der 2011 eröffneten Fälle	29
Alterskategorie neue Dossiers	30
Geschlechterverteilung neue Dossiers	30
Weiterweisungen	30

2011: Abschluss der ersten Amtsperiode

Am 8. Juni 2011 hat der Grosse Rat die Amtsinhaber der Ombudsstelle, Beatrice Inglin und Dieter von Blarer, einstimmig bei einer Enthaltung für eine zweite Amtsperiode wiedergewählt. Für das Vertrauen, welches uns das Parlament ein zweites Mal schenkt, danken wir ganz herzlich.

Auf den 1. September 2011 ist die Ombudsstelle im Gebäude an der Freien Strasse 52 vom ersten in den vierten Stock umgezogen. Dieser Umzug wurde notwendig, weil die hohe Fallzahl und spontanen Vorsprachen dazu führten, dass sich zeitweise mehrere Personen im Wartebereich aufhielten und der offene Wartebereich – ohne visuellen und akustischen Schutz für das Sekretariat – den Anforderungen an den Datenschutz nicht mehr genügte. Mit dem Umzug konnte ein abgetrenntes Wartezimmer eingerichtet werden, sodass jetzt Diskretion gewährleistet ist. Durch den Umzug wurde es auch möglich, für unseren juristischen Mitarbeiter, der bisher «Asyl» in verschiedenen Büros suchen musste, einen eigenen Arbeitsplatz einzurichten. Die Lösung dieses Problems war noch dringlicher geworden, da wir aufgrund der andauernd hohen Arbeitsbelastung beim Parlament für 2012 die Aufstockung der Stelle des juristischen Mitarbeiters von 50% auf 80% beantragt haben.

Auch im Jahr 2011 war die Zahl der Neuanmeldungen mit 529 Dossiers, wenig mehr als im Vorjahr, ungebrochen hoch. Eine neue Erfahrung war, dass die Zahl der Neuanmeldungen im ersten Halbjahr (300) grösser war als im zweiten Halbjahr (229). Aufgrund der Dossiereröffnungen bis fast zu den Herbstferien hatten wir den Eindruck, die Ombudsstelle werde mit einem Anstieg der Anzahl Dossiers bis zum Ende des Jahres auf über 600 zu rechnen haben. Die langsame Abnahme der Neuanmeldungen gegen Ende des Jahres wurde wegen des Umzuges jedoch wenig gespürt. Mit 529 neuen Dossiers (Eröffnung eines Falls nach einem persönlichen Kontakt) hatten wir trotzdem eine sehr hohe

Zahl von Neueingängen zu bewältigen. Mit den 71 Dossiers aus dem Vorjahr waren durch das Jahr insgesamt 600 Dossiers in Bearbeitung. Nehmen wir noch die telefonisch erledigten Anfragen/Beratungen und die per Mail/Brief eingegangenen und erledigten Fälle dazu, kommen wir auf 720 Fälle, was einer Erhöhung der Arbeitsbelastung im Vergleich zum Vorjahr von 7,5% entspricht.

Von den 600 Dossiers (529 neue und 71 aus dem Vorjahr) konnten 568 abgeschlossen werden.

28% der vorgetragenen Beschwerden gaben Anlass, das Verwaltungshandeln zu überprüfen. Dabei stellten wir fest, dass bei 71% dieser Beschwerden das Verwaltungsverhalten korrekt war. Bei 21% sind Fehler passiert, aufgrund derer individuelle Korrekturen notwendig wurden, bei 8% führte die Feststellung von Fehlern zu einer generellen Korrektur des Verwaltungshandelns. Immer wieder geben uns Einzelfälle Hinweise auf generelle Problematiken. Diese können wir in der Regel im Gespräch mit der Verwaltung bereinigen. Es ist uns ein Anliegen, dass nicht nur Personen «profitieren», die sich bei der Ombudsstelle beschwerten, sondern alle von einer bestimmten Situation Betroffenen.

In 17% der vorgetragenen Beschwerden haben wir vermittelt. Bei diesen Dossiers ist die rechtliche Situation klar, aber es bestehen Kommunikationsprobleme oder aber die rechtliche Situation lässt einen Spielraum offen, und wir versuchen die Behörden davon zu überzeugen, dass sie den Spielraum so ausnützen, dass beide Seiten damit leben können. Bei 90% dieser Vermittlungen sind wir 2011 teilweise oder ganz erfolgreich gewesen.

Bei etwa der Hälfte der Dossiers (48%) sind wir beratend tätig gewesen. Bei 62% der Dossiers reichte eine einmalige Beratung, bei 38% der Dossiers war eine mehrmalige Beratung notwendig.

7% der Fälle waren komplexe Mischformen oder die Fakten konnten nicht geklärt werden.



Beatrice Inglin-Buomberger
Ombudsfrau



Dieter von Blarer
Ombudsmann

Die Lücke im letzten Netz – Generelle Fragestellung Entzug der aufschiebenden Wirkung bei Einstellungs- verfügungen der Sozialhilfe

Die Ombudsstelle ist in den letzten Jahren auf eine Praxis der Sozialhilfe aufmerksam geworden, die aus unserer Sicht problematisch ist: Verfügungen betreffend Kürzung oder Einstellung der Sozialhilfe wird – in der Regel ohne Begründung – die aufschiebende Wirkung entzogen. Dies bedeutet, dass Leistungen eingestellt bzw. gekürzt werden, ohne den Entscheid der Rekursinstanz abzuwarten. In einigen der Ombudsstelle bekannten Fällen stellte der Rechtsdienst des Departements für Wirtschaft, Soziales und Umwelt als Einspracheinstanz die aufschiebende Wirkung auf Antrag oder von Amts wegen nachträglich wieder her, d.h. die Verfügung zeigt erst nach Prüfung des Rekurses oder nach einem letztinstanzlichen Entscheid Wirkung.

Die Sozialhilfe argumentiert, mit dem Entzug der aufschiebenden Wirkung, für den Fall eines Rekurses, könne eine spätere Uneinbringlichkeit schlussendlich zu viel bezahlter Sozialhilfeleistungen verhindert werden. Diese Argumentation ist für die Ombudsstelle schwer nachvollziehbar. Es ist zwar richtig, dass im Bereich der Sozialversicherungsleistungen die Praxis bei Rekursen betreffend die Einstellung von Leistungen gelegentlich den Entzug der aufschiebenden Wirkung während des Verfahrens zulässt. Das öffentliche Interesse, eine Uneinbringlichkeit zu Unrecht bezogener Sozialversicherungsleistungen zu verhindern, kann das private Interesse, Sozialversicherungsleistungen auch während eines Rekursverfahrens zu beziehen, überwiegen. Diese Betroffenen können sich jedoch an die Sozialhilfe als «letztes Netz» wenden. Bei der Einstellung

von Sozialhilfeleistungen existiert hingegen regelmässig kein Auffangnetz mehr für Betroffene. Nach Ansicht der Ombudsstelle überwiegt hier das private Interesse das öffentliche Interesse. Falls ausserordentliche Umstände vorliegen, z.B. bei Fällen von massivem offensichtlichem Missbrauch oder wiederholter schwerer Verletzung der Mitwirkungspflicht, kann die aufschiebende Wirkung trotzdem entzogen werden. Eine solche Massnahme ist zu begründen.

Aus unserer Sicht problematisch ist insbesondere, dass der Entzug der aufschiebenden Wirkung beim Erlass von Verfügungen der Sozialhilfe offenbar als Automatismus erfolgt und in der Regel nicht begründet wird. Wir sind der Meinung: Je einschneidender ein Entscheid ist, umso ausführlicher muss er begründet werden. Eine minimale Existenzsicherung ist in Art. 12 der Schweizerischen Bundesverfassung und in § 11 lit. t der Kantonsverfassung Basel-Stadt als Grundrecht verbrieft. Der automatische und begründungslose Entzug der aufschiebenden Wirkung für den Fall eines Rekurses gegen eine Verfügung der Sozialhilfe stellt demnach einen erheblichen Eingriff in die von der Verfassung geschützten Rechte dar. Solche Eingriffe dürfen nur auf gesetzlicher Grundlage erfolgen. Sie sind zudem so zu begründen, dass Betroffene die Begründung nachvollziehen und gegebenenfalls anfechten können. Die fehlende Begründung des Entzuges der aufschiebenden Wirkung stellt aus unserer Sicht eine Verletzung von Grundrechten dar, gehört doch das Begründungsgebot zum verfassungsrechtlich geschützten Anspruch auf rechtliches Gehör (Bundesverfassung Art. 29 Abs. 2; Kantonsverfassung § 12 lit. B.).

Die aufschiebende Wirkung eines Rekurses gilt zudem gemäss § 47 des Basel-städtischen Organisationsgesetzes als Regel und der Entzug als Ausnahme. Der Sinn des ordentlichen Rechtsmittels liegt gerade in der Möglichkeit, eine Verwaltungsverfügung auf ihre Rechtmässigkeit hin zu überprüfen, bevor sie Wirkungen entfalten kann. Nach Ansicht der Ombudsstelle fehlt demnach eine gesetzliche Grundlage, die den voraussetzungs- und begründungslosen Entzug der aufschiebenden Wirkung bei Verfügungen der Sozialhilfe sanktioniert.

Die Ombudsstelle hat verschiedentlich versucht, diese Problematik mit der früheren Leitung der Sozialhilfe Basel zu thematisieren – leider erfolglos. Im ersten Gespräch mit der neuen Leiterin der Sozialhilfe wurde immerhin zugesichert, die aufschiebende Wirkung eines Rekurses nicht mehr ohne Begründung zu entziehen.

Themen, die uns immer wieder beschäftigen

- Praxis der Steuerbehörden bei Behandlung von Gesuchen um Steuererlass.
- Praxis der Steuerbehörden bei Bewirtschaftung von Verlustscheinen.
- Gegenlesen von Verzeigungsprotokollen der Polizei durch den Anzeigsteller oder die Anzeigstellerin.
- Praxis der Polizei bei der sogenannten Effektenkontrolle (Ausziehen aller Kleidungsstücke, nackt sein, bis die Polizei die einzelnen Kleidungsstücke untersucht hat).
- Praxis der Steuerverwaltung beim Zulassen von Abzügen der Kinderunterhaltsbeiträge durch die pflichtige Person und der Kinderabzüge von Eltern, die ohne Trauschein in traditioneller Familienform zusammenleben.

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Mit der Geschäftsprüfungskommission des Grossen Rates gibt es immer wieder Kontakte zu bestimmten Themen, die sowohl an die GPK als auch an die Ombudsstelle herangetragen werden. Für das Jahr 2011 waren dies generelle Fragen zur Vergabep Praxis, zum Verhältnis zu Polizei und Staatsanwaltschaft, zum Verhältnis der Ombudsstelle zu bestimmten Departementen sowie Fragen zum Jahresbericht 2010.
- Mit dem Büro des Grossen Rates, ergänzt durch die Präsidentin der GPK, wurden folgende Fragen erörtert: Auslastung und Infrastruktur, Verhältnis interne Fälle (Mitarbeiter der Verwaltung) und externe Fälle (Bevölkerung), Sicherheitskonzept.
- Die Ombudsleute haben sich zweimal mit dem Leiter des Parlamentsdienstes, dem Datenschützer und dem Leiter der Finanzverwaltung getroffen, um gemeinsame Anliegen zu besprechen.
- Die Leiter der Sektion Steuerbezug in der Steuerverwaltung haben den Ombudsleuten die Vorgehensweise bei der Bewirtschaftung von Verlustscheinen erklärt und über die Erweiterung der Aufgabe der Sektion als Kompetenzzentrum Debitorenbewirtschaftung des Kantons informiert.
- Dieter von Blarer hat an einer Sitzung des Vorstands des Europäischen Ombudsmann Instituts (EOI) in Innsbruck und an der Generalversammlung des EOI in Novi Sad (Serbien) teilgenommen. Er wurde zum Vizepräsidenten des EOI gewählt.
- Pierre Maudet, Stadtrat (zurzeit Stadtpräsident) von Genf, hat mit einem Team die Ombudsstelle besucht, um sich über ihre Funktionsweise ein Bild zu machen.
- Es fanden zwei Sitzungen der Vereinigung Parlamentarischer Ombudsleute der Schweiz (VPO+) statt. Der Verband hat für Ombudsleute aus Vorarlberg, Tirol, Südtirol und der Schweiz eine Weiterbildung zum Thema Gerechtigkeit, Fairness und Recht vorbereitet und durchgeführt.
- Die Ombudsstelle hat für sich, das Büro des Datenschützers und das Büro des Grossen Rates eine Weiterbildung zum Thema «Psychologische Deeskalation, Psychologie und Warnsignale bei Amokläufen» vorbereitet und durchgeführt.
- Der neue Leiter des Sozialdienstes der Polizei, ein neuer Mitarbeiter des Beschwerdedienstes des JSD und das Leitungsteam des Betrieblichen Sozialdienstes / Care Management des Zentralen Personaldienstes haben sich im Laufe des Jahres 2011 auf der Ombudsstelle vorgestellt.



von links nach rechts:

Dieter von Blarer
Ombudsmann

Marianne Röthlisberger
Sekretariat

Adrian Weibel
juristischer Mitarbeiter

Jacqueline Zeuggin
Sekretariat

Beatrice Inglin-Buomberger
Ombudsfrau

Dank

Die Bevölkerung hat der Ombudsstelle im Jahr 2011 erneut ihr Vertrauen entgegengebracht. Dafür danken wir. Viele Menschen kommen aufgrund von Empfehlungen von Personen zu uns, die die Dienste der Ombudsstelle schon in Anspruch genommen haben und zufrieden waren. Wir danken den Ratsuchenden für ihr Verständnis, dass bei hoher Arbeitsbelastung Wartezeiten nicht vermieden werden können.

Wir danken den Ansprechpersonen in der kantonalen Verwaltung, den direkt betroffenen Sachbearbeiter/innen, den Mitarbeitenden von Stabsstellen sowie den Regierungsmitgliedern herzlich. Wir schätzen die unkomplizierte, konstruktive und lösungsorientierte Zusammenarbeit sehr. Bei der Abklärung vielfältiger und anspruchsvoller Sachverhalts- und Rechtsfragen sind wir immer wieder auf ihre Expertise und Erfahrungen angewiesen.

Unser Dank geht an den Grossen Rat und sein Büro, die Geschäftsprüfungs- und Finanzkommission. Die Einladungen zu Anlässen des Parlaments geben uns die Gelegenheit, unsere Arbeit im direkten Kontakt mit den Parlamentsmitgliedern zu erklären. Dabei nehmen wir gerne auch Anregungen entgegen.

Die vereinzelt «grenzüberschreitenden» Fälle mit anderen parlamentarischen Ombudsstellen verlaufen entgegenkommend und in herzlicher Atmosphäre. So können bei Problemen, welche die Verwaltungen verschiedener Kantone betreffen, unkomplizierte Lösungen gefunden werden. Dafür sind wir dankbar.

Ein grosses Dankeschön geht an Jacqueline Zeuggin und Marianne Röthlisberger. Ihr unermüdlicher Einsatz für die Ombudsstelle erleichtert unsere Arbeit. Sie tragen auch wesentlich zu der guten Stimmung bei, die im Team herrscht. Ihr menschlicher und kompetenter Umgang mit der nicht immer einfachen Kundschaft ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Ombudsstelle.

Nicht zuletzt bedanken wir uns herzlich bei unserem juristischen Mitarbeiter Adrian Weibel sowie den juristischen Volontärinnen Noëmi Marbot und Milena Grob. Die teilweise kniffligen und grenzüberschreitenden Rechtsfragen fordern uns alle. Ihre juristische Unterstützung ist für die gute Qualität unserer Arbeit unverzichtbar.

Fälle 2011

- 1 Wie man in den Wald ruft ...**
- 2 Unbewilligte Fenster blockieren Kommunikation**
- 3 Beweise mir «Nichts»!**
- 4 Heikler Einbezug von Verwandten bei psychisch Kranken**
- 5 Betagte Frau im falschen Kanton im Spital**
- 6 Beistandschaft nach Gesuch aufgehoben**
- 7 Austritt aus der Kirche nicht möglich**
- 8 Plötzlich reicht das Geld nicht mehr**
- 9 Eine Familie ist eine Familie**

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

Wie man in den Wald ruft...

Eine junge Frau aus dem Raum Zürich, die in der Region Basel arbeitet, meldet sich als Wochenaufenthalterin in Basel-Stadt an. Dies wird von der Steuerverwaltung akzeptiert, von den Einwohnerdiensten hingegen nicht. Auch nach der Intervention der Ombudsstelle bleiben die Einwohnerdienste beim Entscheid. Die Frau reicht eine Beschwerde ein, die noch hängig ist.

Frau Meuter (Name geändert) stellte bei der Steuerverwaltung wie auch bei den Einwohnerdiensten ein Gesuch um Wochenaufenthalt. Die Steuerverwaltung hat den Antrag akzeptiert. Frau Meuter kann aus Sicht der Steuerverwaltung als Wochenaufenthalterin in Basel wohnen und weiter am gesetzlichen Wohnsitz im Raum Zürich Steuern bezahlen. Die Einwohnerdienste Basel-Stadt gehen jedoch von einem Wohnsitz in Basel aus und forderten Frau Meuter daher auf, ihren Heimatschein zu deponieren. Daraufhin schrieb der Vater der jungen Frau einen Brief an die Einwohnerdienste, in dem er in harschen Tönen und mit zum Teil unsachlichen Vorwürfen erklärte, Frau Meuter komme nur wegen eines Jobs nach Basel und habe keine Absicht des dauernden Verbleibens. Die Einwohnerdienste sistierten die Festlegung des Wohnsitzes bis zum Ende der Probezeit der Frau bei ihrem Arbeitgeber. Für die Zeit danach hielten sie aber in einer Verfügung fest, dass es sich dann um keinen Wochenaufenthalt mehr handelt, sondern um einen Wohnsitz gemäss Zivilgesetzbuch.

Frau Meuter wandte sich an die Ombudsstelle und erklärte, sie wohne in Basel nur zur Untermiete in einem bescheidenen Zimmer und verbringe die Freizeit an den Wochenenden immer in ihrer Heimat bei ihren Eltern, ihrem Freund und ihrem Kollegenkreis. Die Ombudsstelle legte diesen Sachverhalt aus der Sicht der jungen Frau gegenüber den Einwohnerdiensten dar. Aufgrund des unfreundlichen Briefes des Vaters war die Behörde jedoch nicht mehr bereit, auf ihren Entscheid zurückzukommen und verwies auf den Rechtsweg. Die Ombudsstelle äusserte Verständnis dafür, dass die Amtsstelle einen respektlosen Umgang nicht toleriert. Dennoch müssten die Einwohnerdienste einen sachgerechten Entscheid fällen. Die Ablehnung des Wochenaufenthaltsstatus kann insbesondere nicht damit begründet werden, dass der Arbeitsplatz der Frau in Allschwil liegt und sie deshalb sinnvollerweise dort eine Wohnung beziehen könnte. Entscheidend ist hingegen, ob die Beziehung zum Heimatort überwiegt oder nicht. So reicht zwar

nach bundesgerichtlicher Rechtsprechung eine wöchentliche Rückkehr zu den Eltern nicht aus, sondern es braucht weitere persönliche und gesellschaftliche Beziehungen, die jedoch nach Ansicht von Frau Meuter gegeben sind.

Die Ombudsstelle hatte keinen Erfolg mit ihrer Vermittlung. Die Frau musste die Verfügung anfechten und die Wohnsitzfrage wird nun im Beschwerdeverfahren entschieden. Die Ombudsstelle riet Frau Meuter, die wöchentliche Rückkehr und ihre Beziehungen gut zu dokumentieren und den Einwohnerdiensten in einem sachlichen und freundlichen Brief darzulegen. Sobald ein Rechtsmittelverfahren läuft, unternimmt die Ombudsstelle nichts mehr, es sei denn die verwaltungsinterne Beschwerdeinstanz verzögert das Verfahren oder begeht eine Rechtsverweigerung.

Die Ombudsstelle hält fest, dass die Verwaltung nach sachlichen Kriterien entscheiden muss. Ratsuchende und ihre Familien müssen ihren Standpunkt aber ebenfalls mit objektiven Argumenten vorbringen und sollten der Amtsstelle mit Respekt begegnen. In der Sache ist die Ombudsstelle der Meinung, dass der Wochenaufenthaltsstatus der Frau wohl zuzugestehen ist. Die Verwaltung darf zwar ihren Ermessenspielraum anwenden, allerdings ist es für Betroffene schwer nachzuvollziehen, wenn zwei Amtsstellen in der gleichen Sache zu verschiedenen Entscheiden gelangen.

Fazit:

Die Ombudsstelle hat Verständnis, dass es für die Betroffenen merkwürdig ist, wenn die Steuerverwaltung den Wochenaufenthaltsstatus bestätigt, die Einwohnerdienste diesen hingegen verweigert. Der Fall zeigt auch, dass es sich lohnt, sachlich mit der Verwaltung zu kommunizieren, da sich so die Fronten weniger verhärten und ein allfälliger Ermessenspielraum eher zugunsten von Betroffenen genutzt wird. Heisst es doch: «Wie man in den Wald ruft, so tönt es zurück.»

Unbewilligte Fenster blockieren Kommunikation

Ein Hauseigentümer hat im Dachstock seines Hauses ohne Baubewilligung neue Fenster eingebaut. Die Stadtbildkommission ist nicht einverstanden und verlangt eine Abänderung. Durch die Intervention der Ombudsstelle versteht der Besitzer, was genau gefordert wird und reicht ein neues Baugesuch ein.

Herr Walter (Name geändert) hat von seiner Mutter ein Einfamilienhaus in der Schonzone übernommen und wollte dort mehr Raum für seine wachsende Familie schaffen. Deshalb plante er, den Dachstock auszubauen und dort neue Fenster einzusetzen. Er sprach sich wegen der Isolation mit dem Amt für Umwelt und Energie ab. Dort erfuhr er angeblich, dass seine Ausbaupläne keiner Baubewilligung bedürften. Auch eine informelle Anfrage beim Bauinspektorat ergab nach seinen Angaben zunächst, das Vorhaben brauche keine Baubewilligung. Schliesslich stellte sich jedoch heraus, dass wegen der Schonzone und der neuen Fenster doch eine Baueingabe erforderlich ist.

2008 hat Herr Walter schliesslich ein Baugesuch eingereicht. Als die Stadtbildkommission für die Beurteilung des Gesuches einen Augenschein vornahm, stellte sie fest, dass der Einbau der Fenster mit aussen liegendem Sonnenschutz schon erfolgt war. Sie teilte dem Eigentümer mit, wie diese Fenster bewilligungsfähig gestaltet werden könnten. Herr Walter erklärte jedoch, er könne sich dies nicht leisten. Das Bauinspektorat erliess eine Verfügung, wonach die erstellten Fenster wieder abzubrechen seien. Ein Rekurs von Herrn Walter gegen diese Verfügung wurde abgelehnt. In der Folge schrieb er dem Bauinspektorat und dem Vorsteher des Baudepartements. Er hielt daran fest, dass er die Bauten bestehen lassen wolle und begründete dies mit seiner familiären und finanziellen Situation sowie mit der guten energie- und lüftungstechnischen Lösung.

Das Baudepartement riet Herrn Walter, sich an die Ombudsstelle zu wenden. Dort erklärte er in einem Gespräch, die Vorgaben der Stadtbildkommission seien ihm nicht klar. Er führte auch finanzielle Gründe an und meinte, sowohl das Amt für Umweltschutz und Energie als auch das Bauinspektorat hätten ihm in Bezug auf die Notwendigkeit eines Baugesuches für sein Vorhaben zu Anfang falsche Auskünfte erteilt. Er schilderte dies zwar glaubwürdig, hatte jedoch keinen Hinweis oder gar Beweis, um diese Behauptung zu erhärten. Die Ombudsstelle vereinbarte mit Herrn Walter zunächst Akteneinsicht zu nehmen.

Im Verlauf der Akteneinsicht erkannte die Ombudsstelle, dass die Kommunikation zwischen den beiden Seiten blockiert ist, und setzte sich mit dem Bauinspektorat und der Stadtbildkommission zusammen. Diese stellten klar, was genehmigt werden kann und regten an, dass der Bauherr ein bewilligungsfähiges Gesuch einreicht. Die Ombudsstelle riet Herrn Walter, ein neues Gesuch einzureichen und erst nach dessen Bewilligung Änderungen vorzunehmen. Herr Walter hat darauf tatsächlich ein neues Baugesuch eingereicht.

Fazit:

Der Hauseigentümer hat es versäumt, gegen die Abweisung seines Baugesuches ein Rechtsmittel zu ergreifen. Seine späteren Bemühungen ausserhalb des ordentlichen Genehmigungsverfahrens, einen für ihn positiven Entscheid zu erhalten, mussten scheitern. Das Baudepartement hat den «uneinsichtigen» Bauherrn an die Ombudsstelle verwiesen. Durch die Intervention der Ombudsstelle wurde die Kommunikation in einem ordentlichen, wenn auch nachträglichen Baubewilligungsverfahren wieder hergestellt.

Fall 3

Beweise mir «Nichts»!

Eine Familie meldet sich bei der Sozialhilfe an und beantragt Unterstützung. Die Sozialhilfe glaubt nicht, dass die Familie tatsächlich mittellos ist und vermutet, dass es noch Geld gibt, welches die Familie nicht angegeben hat. Die Familie hat grosse Probleme, die Nichtexistenz von Vermögen und Einkommen zu belegen.

Nach der Aussteuerung des Vaters versuchte die Familie Tanor (Name geändert), sich mit dem kleinen Einkommen der Ehefrau sowie verschiedenen Darlehen von Freunden und einem Bankkredit über Wasser zu halten. Die Darlehen wurden zur Tilgung von bestehenden Schulden und zur Bestreitung des Lebensunterhalts verwendet. Zudem unterstützten die erwachsenen und bereits selbstständigen Kinder ihre Eltern und den noch bei den Eltern wohnhaften kleinen Bruder. Als sich die finanzielle Situation zuspitzte, stellte die Familie bei der Sozialhilfe einen Antrag auf Unterstützung. Die Unterstützung wurde zunächst gewährt, die Familie aber zugleich aufgefordert, weitere Unterlagen einzureichen. Diese Unterlagen zeigten, dass auf einem Konto von Frau Tanor zwei Zahlungen aus dem Ausland und die Zahlung eines Kreditinstitutes eingegangen waren. Familie Tanor war nicht in der Lage, diese Vorgänge überzeugend zu erklären, weshalb die Sozialhilfe feststellte, dass keine wirkliche Bedürftigkeit im Sinne des Gesetzes vorliegt. Die Sozialhilfe stellte sich auf den Standpunkt, Familie Tanor beziehe von irgendwoher ein Einkommen oder verfüge über Vermögen. Die Bedürftigkeit sei deshalb nicht nachgewiesen. Sie verfügte die Einstellung der Unterstützung mit Entzug der aufschiebenden Wirkung.

Familie Tanor wandte sich an einen Anwalt und legte Rekurs beim Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt (WSU) ein. Nach Ablehnung des Rekurses zog sie den Fall weiter ans Verwaltungsgericht. Dieses führte eine mündliche Verhandlung durch. Es gelang nicht, den Geldfluss auf den Konten der Familie und den Verwendungszweck des Geldes nachzuweisen. Das Verwaltungsgericht stellte jedoch fest, dass die Familie zum Zeitpunkt des Urteils mit grosser Wahrscheinlichkeit mittellos sei und ihr unentgeltliche Prozessführung zugestanden werden könne.

In der Folge wandte sich die Familie erneut an die Sozialhilfe und beantragte Unterstützung. Die Sozialhilfe lehnte mit der Begründung ab, dass die Familie zuerst ihre Vermögens- und Einkommensverhältnisse transparent machen müsse. Familie Tanor legte erneut Beschwerde ein und wandte sich gleichzeitig an die Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle stellte aufgrund der Unterlagen, welche die Familie Tanor vorlegte, fest:

- Der Ehemann ist ausgesteuert und erzielt kein Einkommen.
- Die Ehefrau erzielt ein monatliches Einkommen von weniger als 1'000 Franken.
- Die Notwohnung und die Krankenkasse sind seit Monaten nicht bezahlt.
- Bis zur Aussteuerung von Herrn Tanor hatte die Familie geordnete Verhältnisse und keine Betreibungen.

Auf Rückfrage hin erklärte der Rechtsdienst der Sozialhilfe, dass nach wie vor unklar sei, ob die Familie Tanor nicht undeklarierte Einnahmen oder Vermögen habe. Die Familie müsse auch darlegen, wie sie während der Dauer der Verfahren vor dem Departement und dem Verwaltungsgericht überlebt habe. Weiter müsse sie den Verwendungszweck der Darlehen, die Gegenstand dieser Verfahren waren, immer noch erklären.

Aus den Akten sowie aus den Entscheiden von WSU und Verwaltungsgericht geht hervor, dass Familie Tanor nach der Aussteuerung von Herrn Tanor bei der Arbeitslosenkasse im Jahr 2009 total ca. 28'000 Franken von Verwandten und Bekannten aus dem Ausland erhalten hat. Im März 2009 wurde zudem auf den Namen von Frau Tanor ein Kleinkredit von 30'000 Franken aufgenommen. Dieser wurde im Dezember 2009 auf total 45'000 Franken aufgestockt. Ein Teil der Mittel ist offenbar für die gescheiterte Übernahme einer Gastwirtschaft angezahlt worden. Mit dem Kleinkredit wurden bar ca. 20'000 Franken an einen der Gläubiger im Ausland zurückbezahlt. Die Schulden waren im Unterstützungsgesuch vom Februar 2010 nicht angegeben worden. Insbesondere über die Bezifferung der Darlehen aus dem Ausland existierten nicht ganz kongruente Angaben, da der Geldfluss zum Teil bar erfolgt und nicht richtig dokumentiert war. Da die Ehegatten in Bezug auf ihr Einkommen beim Kreditinstitut falsche Angaben gemacht hatten, ist nachvollziehbar, dass Behörden und Verwaltungsgericht Mühe bekundeten, die insgesamt nicht schlüssigen Aussagen und Beweismittel zugunsten der Betroffenen in die Überlegungen einzubeziehen.

Familie Tanor erklärte auf der Ombudsstelle, dass die Raten bei der Versicherung seit ihrem Gesuch bei der Sozialhilfe von Tochter und Schwiegersohn bezahlt worden seien. Sie hätten seit Beginn des Verfahrens weitere Unterstützung von den Kindern erhalten. Die erwachsenen Kinder seien z.B. auch für Schulbücher und Kleider des minderjährigen Bruders aufgekommen. Ausserdem sei die Familie von der Winterhilfe unterstützt worden. Wohnungsmiete und Krankenkasse wurden nicht mehr bezahlt. Herr Tanor hatte sich über die Monate des Verfahrens bei einer erheblichen Anzahl Kollegen mit total ca. 4'500 Franken zusätzlich verschuldet.

Der erwachsene Sohn wurde in die Gespräche mit der Ombudsstelle einbezogen und so stellte sich bald heraus, dass Herr Tanor nach dem Verlust seiner Arbeit grosse Mühe hatte, mit der Situation umzugehen. Während 20 Jahren Aufenthalt in der Schweiz war er nie sozialhilfeabhängig gewesen, die Familie hatte nie Betreibungen. Weil die erwachsenen Kinder im Erwerbsleben stehen und finanziell unabhängig sind, hatten Herr und Frau Tanor die Vorstellung, sie könnten nun mit einem Gastronomieprojekt wieder wirtschaftlich auf die Beine kommen, was sich als illusionär erwies. Herr Tanor war stolz auf die Integrationsleistung seiner Familie. Der Abstieg in die Sozialhilfe bedeutete aus seiner Sicht einen erheblichen Gesichtsverlust.

Der Versuch der Ombudsstelle, die Sozialhilfe davon zu überzeugen, dass aus ihrer Sicht angesichts der neu erhobenen Fakten und des bisherigen Verhaltens der Eheleute Tanor in der Schweiz nichts dafür spricht, dass es verborgenes Vermögen oder Einkommen gibt, und die Familie daher als bedürftig im Sinne des Sozialhilfegesetzes und der Richtlinien zu betrachten ist, gelang vorerst nicht. Die Sozialhilfe verlangte die erneute Einreichung eines Formulars. Sie war jedoch bereit, die aufschiebende Wirkung des Verfahrens im Rahmen des Mietzinses wieder aufzuheben.

Aus Sicht der Sozialhilfe hat die Familie nach wie vor nicht genügend dargelegt, dass sie über keine Mittel verfügt. Die Sozialhilfe verlangte einen positiven Beweis für die Hablosigkeit der Familie, denn obwohl die bekannten Konti offensichtlich über längere Zeit nur wenige Bewegungen aufwiesen, blieb die Sozialhilfe misstrauisch. Der Lohn von Frau Tanor wurde auf ein Konto einer Tochter einbezahlt und von dieser in bar an die Familie übergeben. Auch das hat zusätzlich Misstrauen bei der Sozialhilfe geschürt.

Nach einigem Hin und Her war die Sozialhilfe bereit, eine Erklärung der von den Tanors genutzten zwei Banken zu akzeptieren, um von einer Bedürftigkeit auszugehen. Nur eben: Ein Status der Konti genügte nicht. Die Sozialhilfe verlangte zusätzlich eine positive Erklärung der Geldinstitute, dass Vater, Mutter und minderjähriger Sohn über keine weiteren Konti bei den Banken verfügten.

Bei der Hilfestellung für die Familie Tanor im Zusammenhang mit der von der Sozialhilfe verlangten schriftlichen Erklärung der Banken stellte die Ombudsstelle fest: Besitzt man bei einer Bank ein Konto, so kann man sich dies schriftlich bestätigen lassen. Hat man bei einer Bank jedoch kein oder kein zusätzliches Konto, ist es äusserst schwierig, sich dies bestätigen zu lassen. Die Familie versuchte, die von der Sozialhilfe geforderten Bestätigungen einzufordern, was sich als schwierig bis unmöglich erwies, da die Banken keine Bestätigungen ausstellten, die den Anforderungen der Sozialhilfe genügten.

Unkonventioneller Weg

Die Zweifel der Sozialhilfe blieben sehr gross und so kam es, dass zu unkonventioneller Beweiserhebung geschritten wurde. Ein Mitarbeiter des Rechtsdienstes der Sozialhilfe, die juristische Praktikantin der Ombudsstelle und die Familie suchten gemeinsam verschiedene Bankfilialen auf. Eine mündliche Bestätigung über die Nichtexistenz von Konti war nämlich bei den Banken durchaus erhältlich. So konnte sich auch die Sozialhilfe davon überzeugen, dass keine weiteren Konti vorhanden sind. Nachdem die Situation transparenter geworden war, hat die Sozialhilfe die Unterstützung der Familie Ende Oktober 2011 wieder aufgenommen.

Eine sorgfältige Abklärung der Bedürftigkeit ist von Gesetzes wegen verlangt und war in diesem unübersichtlichen Fall sicher geboten. Die Ombudsstelle hat hier allerdings den Eindruck erhalten, dass die Sozialhilfe aufgrund einer zugegebenermassen verfahrenen Situation in der Vergangenheit nicht bereit gewesen ist, die gegenwärtige Bedürftigkeit der Betroffenen zwar genau, aber auch fair und realitätsbezogen abzuklären.

Fazit:

Durch die Vermittlung der Ombudsstelle konnte die betroffene Familie genügend nachweisen, dass das vorhandene Geld vollständig aufgebraucht und sie nun bedürftig war.

Aus Sicht der Ombudsstelle ist klar, dass die Sozialhilfe die Bedürftigkeit von Sozialhilfebezüger/innen genau abklären muss. Die Ombudsstelle weist jedoch darauf hin, dass negative Tatsachen oft viel schwerer zu beweisen sind als positive. Der Zugang zur Sozialhilfe darf mit dem Hinweis auf die Mitwirkungspflicht und dem Beharren auf striktem Beweis negativer Tatsachen nicht ungebührlich versperrt oder verzögert werden.

Heikler Einbezug von Verwandten bei psychisch Kranken

Eine Mutter soll ihre 30-jährige Tochter nach einer Konsultation in der Psychiatrischen Poliklinik in die Psychiatrische Klinik bringen. Die Tochter entwischt aber und wird zwangsweise in die Klinik eingewiesen. Die Ombudsstelle hat mit den involvierten Stellen das Vorgehen diskutiert und die Rolle von Verwandten in Krisensituationen thematisiert.

Frau Nemez (Name geändert), die schon mehrmals in der Universitären Psychiatrischen Klinik (UPK) hospitalisiert war, wandte sich in einer Krisensituation zusammen mit ihrer Mutter an die Psychiatrische Poliklinik. Sie war einverstanden, sich von der Mutter zum Eintritt in die UPK begleiten zu lassen. Die junge Frau überlegte es sich jedoch anders und setzte sich von der Mutter ab, wurde von der Polizei aufgegriffen und mit einem Fürsorgerischen Freiheitsentzug (FFE) in die UPK eingeliefert.

Der Bruder von Frau Nemez wandte sich an die Ombudsstelle. Abklärungen ergaben, dass man in der Poliklinik davon ausgegangen war, dass die Mutter mit der Tochter direkt in die UPK geht. Die Mutter erklärte allerdings, sie habe das nicht mitbekommen. Die Tochter sei nach der Konsultation, bei der sie, die Mutter, sich im Wartebereich aufgehalten habe, an ihr vorbeigestürmt, und sie habe sie gerade noch erwischen können. Der zuständige Arzt habe sie in keiner Weise über die weitere Vorgehensweise informiert. Dieser und seine Vorgesetzte erklärten gegenüber der Ombudsstelle, die Mutter sei im Gang darüber informiert worden, dass sie die Tochter, die einen Taxigutschein erhalten habe, in die UPK begleiten solle, was die Mutter ihrer Einschätzung zufolge auch verstanden habe. Zufällig habe der behandelnde Arzt auch mitbekommen, wie sich Mutter und Tochter auf ein Taxi zubewegten.

Die Abklärungen ergaben, dass die Poliklinik die UPK über die bevorstehende Ankunft der jungen Frau in Begleitung ihrer Mutter informiert hat (ca. 19.30). Frau Nemez meldete sich in der Folge mehrmals alleine und mit wirren Äusserungen an der Pforte der Aufnahmestation der UPK. Sie entfernte sich jeweils wieder, bevor sie eingelassen werden konnte. Die Aufnahmestation nahm Rücksprache

mit der Poliklinik und mit der Allgemeinen Psychiatrischen Abteilung. Aufgrund der Einschätzung, dass keine Eigen- oder Fremdgefährdung vorliegt, wurde die junge Frau nicht zur Fahndung ausgeschrieben. Dem Polizeirapport lässt sich entnehmen, dass die junge Dame im Weiteren bei einem LKW um Mitfahrgelegenheit bat, was ihr verweigert wurde. Als sie daraufhin versuchte, mit Gewalt in die Fahrerkabine einzudringen, alarmierte der Fahrer die Polizei. Beim Eintreffen der Polizei war Frau Nemez so erregt, dass sie mit angemessener Gewalt zu Boden geführt, mit Handschellen arretiert und anschließend auf den Posten geführt wurde. Hier wurde eine Effektenkontrolle durchgeführt, bei der sie sich nackt ausziehen musste. Der Pikett-Arzt des Kantonsärztlichen Dienstes wurde alarmiert. Dieser verfügte einen FFE und Frau Nemez wurde von der Polizei in die UPK überführt.

Nach Vorliegen aller Informationen lud die Ombudsstelle das Aufnahmезentrum der UPK, die Poliklinik und den zuständigen Rechtsdienst des Universitätsspitals zu einem Gespräch mit dem Bruder von Frau Nemez ein.

Seitens der Klinik wurde erklärt, es sei ihre Aufgabe und vom Verfahren vorgegeben, Interventionen in solchen oder ähnlichen Situationen so wenig eingreifend wie möglich zu gestalten und Eskalationen zu vermeiden. Darum werde, wenn möglich, auch das Familiensystem einbezogen. Allerdings konzentriere man sich bei einer Krisensituation auf die Patientin / den Patienten – vor allem, wenn sich noch weitere Personen in der Poliklinik befinden. Es wurde darum zugestanden, dass in hektischen Situationen dem familiären Umfeld vielleicht zu wenig Beachtung geschenkt werde. Im Gespräch brachte die Poliklinik weiter vor, der zuständige Assistenzarzt sei der Meinung gewesen, die Mutter der Patientin habe verstanden, dass sie die Tochter in die Klinik bringen soll und diese für die Taxifahrt einen Bon erhalten hat. Aus Sicht der Klinik sei damit die Angelegenheit erledigt gewesen, zumal der Assistenzarzt gesehen habe, wie Mutter und Tochter auf ein Taxi zgingen.

Die Vertreter der UPK erklärten, die Mitarbeitenden des Aufnahmezentrums hätten keine rechtliche Grundlage jemanden zurückzuhalten, wenn die betroffene Person zwar von der Universitären Psychiatrischen Poliklinik zugewiesen, jedoch kein FFE verfügt worden ist. Ohne Anwesenheit der Mutter wäre allerdings über Frau Nemez mit grosser Wahrscheinlichkeit ein FFE verfügt worden. Sie wäre nicht ohne professionelle Begleitung in die UPK transportiert worden.

Nach längerer Diskussion wurde gemeinsam festgestellt, dass es ein schwieriger Moment ist, wenn ein Patient oder eine Patientin zum Transport bzw. zur Begleitung in die UPK in die Hände von Angehörigen übergeben wird. Die Kommunikation muss hier verbessert werden, und es muss auch geklärt werden, was passieren soll, wenn sich ein Patient oder eine Patientin unterwegs absetzt. Eine verwandte Hilfsperson muss verstanden haben, was ihre Aufgabe ist, und dieser Aufgabe auch ausdrücklich zustimmen. Gleichzeitig soll einer solchen Person die Telefonnummer der Poliklinik und des Aufnahmezentrums überreicht werden, damit sie bei Schwierigkeiten dort anrufen kann.

Dieser Fall ist mehr oder weniger glimpflich verlaufen, obwohl durch den Einsatz der Polizei die Integrität der jungen Frau mehr beeinträchtigt wurde als bei einem Entscheid für den FFE schon im Rahmen der Konsultation in der Poliklinik. Die Ombudsstelle hat im Gespräch jedoch ausgeführt, dass unter ähnlichen Umständen Dritte oder die betroffene Person selbst zu Schaden kommen könnten und dass sich dann Fragen allfälliger Sorgfaltspflichtverletzungen und Haftung stellen würden.

Fazit:

Die Ombudsstelle hat die betroffenen Stellen und den Bruder der jungen Frau zusammengeführt, sodass sie das Problem diskutieren konnten. Dabei wurde festgestellt, dass der Einbezug von Familienmitgliedern bei der Überführung von Personen mit grossen psychischen Problemen zwar helfen kann, die Eingriffsintensität geringer zu halten, dass die so in die Pflicht genommenen Familienmitglieder jedoch klar und unmissverständlich angeleitet werden und die Möglichkeit haben müssen, sich im Notfall umgehend professionelle Hilfe zu holen. Vor allem müssen sie auch die Möglichkeit haben, die ihnen zugewiesene Rolle abzulehnen.

Betagte Frau im falschen Kanton im Spital

Eine 90-jährige Baslerin, die durch den Kanton Basel-Stadt in einem Pflegeheim in Baselland untergebracht ist, wird notfallmässig in ein Baselbieter Spital eingeliefert und dort behandelt. Da sie als Baslerin nur für baselstädtische Spitäler versichert ist, entsteht ein Streit darüber, wer die Kosten bezahlen muss.

Frau Klein (Name geändert) erhielt vor einiger Zeit durch Vermittlung von Basel-Stadt einen dringend benötigten Pflegeplatz in einem basellandschaftlichen (Vertrags-)Pflegeheim, da in Basel selbst kein Platz zur Verfügung stand. Um solchen Notsituationen besser gerecht werden zu können, hat der Kanton in gewissen Pflegeheimen in Baselland Betten «gemietet». Die Schriften von Frau Klein wurden explizit in Basel gelassen, weil Frau Klein gar nicht in den Kanton Basellandschaft zügeln wollte, und sie zahlte hier auch weiterhin ihre Steuern.

Als Frau Klein notfallmässig ins Spital eingeliefert werden musste, wurde sie in das nächste Spital im Kanton Basellandschaft eingeliefert. Dort wurde sie drei Wochen behandelt und gepflegt, bis sie wieder ins Pflegeheim zurückkehren konnte. Frau Klein ist aber allgemeinversichert und hat keinen Zusatz für ausserkantonale Spitäler, also gilt die Versicherung nur für Basler Spitäler. So begann eine grosse Diskussion darüber, wer die ungedeckten Spitalkosten bezahlen muss. Hätte das Pflegeheim wissen und dem Spital mitteilen müssen, dass Frau Klein nur allgemein für den Kanton Basel-Stadt versichert ist? Hätte die Krankenkasse bei der Nachfrage des Spitals nicht nur bestätigen müssen, dass Frau Klein tatsächlich bei ihr versichert ist und in Münchenstein im Heim lebt, sondern auch mitteilen müssen, dass sie nur für die Spitäler in Basel-Stadt allgemein versichert ist? Hätte die Tochter von Frau Klein das Spital darüber informieren müssen? Dann tauchte die Frage auf, wo überhaupt der Wohnsitz von Frau Klein ist, wenn sie durch den Kanton Basel-Stadt quasi gegen ihren Willen in einem Vertragspflegeheimbett im Kanton Basellandschaft untergebracht ist? Einig war man sich einzig darüber, dass Frau Klein notfallmässig wirklich ins nächstgelegene Spital gebracht werden musste. Wo jedoch die weitere Pflege hätte stattfinden müssen, war umstritten. Beide Kantone lehnten es ab, den Staatsanteil der Rechnung über einen Betrag von Fr. 9'000.00 zu bezahlen. Beide vertraten die Meinung, dass aufgrund des Wohnsitzes der jeweils andere Kanton bezahlen muss. So kam es schliesslich, dass das Spital den Staatsanteil der Spitalkosten in Höhe von Fr. 9'000.00 Frau Klein selbst in Rechnung stellte. Deren Tochter verweigerte die

Begleichung der Rechnung, worauf eine Betreibungsandrohung des Spitals folgte. In dieser Situation wandte sich die Tochter von Frau Klein an die Ombudsstelle.

Aus Sicht der Ombudsstelle hilft der Klärungsversuch der «Schuldfrage» zum jetzigen Zeitpunkt des Konflikts nicht weiter. Ebenso wenig hilft wahrscheinlich eine rechtliche Stellungnahme der Ombudsstelle zur Frage des Wohnsitzes, da beide Kantone sich bereits eine unterschiedliche Meinung gebildet haben. Die Klärung dieser Frage auf dem Rechtsweg würde von allen Beteiligten viel Zeit und Geld beanspruchen.

Die Ombudsstelle entschloss sich, einen pragmatischen Lösungsweg einzuschlagen, auch in Anbetracht des zur Diskussion stehenden finanziellen Betrags von Fr. 9'000.00. Die Ombudsstelle nahm auf Departementsebene mit den beiden Kantonen Kontakt auf und schlug vor, die Kosten je hälftig zu übernehmen. Beide Kantone waren dazu bereit, je Fr. 4'500.00 zu bezahlen und somit den Konflikt, der schon viele Arbeitsstunden von Fachleuten beansprucht hatte, auf eine pragmatische Art zu lösen.

Fazit:

In der gegebenen Situation (die rechtliche Situation lässt Interpretationsspielraum, beide Parteien kommen zu unterschiedlichen Schlussfolgerungen und eine Betreibung ist eingeleitet) hat die Ombudsstelle entschieden, nicht die rechtliche Klärung der Situation in den Vordergrund ihrer Konfliktlösungsstrategie zu stellen, sondern durch eine Vermittlung einen Vergleich zu erzielen. Die Klärung des Rechtsstreits würde in keinem Verhältnis zum Rechnungsbetrag stehen und es erscheint unwahrscheinlich, dass diese rechtliche Konstellation in Zukunft nochmals geklärt werden muss.

Fall 6

Beistandschaft nach Gesuch aufgehoben

Ein 58 Jahre alter Mann will eine vor zehn Jahren auf eigenes Begehren eingerichtete Beistandschaft wieder aufheben. Dass dies nicht einfach so möglich ist, stösst bei ihm auf grosses Unverständnis.

Vor zehn Jahren litt Herr Kopp (Name geändert), ein Lehrer, unter schweren psychischen Problemen und musste in eine Klinik eingewiesen werden. Er war nicht mehr in der Lage, seine persönlichen Angelegenheiten zu erledigen und erhielt aufgrund seiner psychischen Erkrankung eine IV-Rente. Sein Arzt schlug deshalb eine Beistandschaft auf eigenes Begehren (umgangssprachlich: freiwillige Beistandschaft) vor, vor allem, damit sich jemand um die finanziellen Angelegenheiten des Patienten kümmern konnte. Denn dieser war alleinstehend und nicht mehr in der Lage seine Finanzen zu regeln. Herr Kopp beantragte daraufhin eine Beistandschaft auf eigenes Begehren, weil auch er sich zum damaligen Zeitpunkt ausserstande sah, sich um seine persönlichen Angelegenheiten zu kümmern. Der Antrag wurde von der Vormundschaftsbehörde gutgeheissen und es wurde ein amtlicher Beistand eingesetzt.

In den letzten Jahren hat sich das Leben von Herrn Kopp stabilisiert. Seine psychische Erkrankung verunmöglicht es ihm allerdings nach wie vor, einer Erwerbstätigkeit nachzugehen. Die Erledigung seiner persönlichen Angelegenheiten läuft in ruhigen Bahnen: Es gilt, die Miete, die Krankenkasse und sonstige Rechnungen zu bezahlen. Mit dem ihm monatlich von der Vormundschaftsbehörde zur Verfügung gestelltem Geld für seinen Lebensunterhalt kommt er gut klar. Zudem kommt er bald ins Pensionierungsalter. Herr Kopp hatte nun das Gefühl, seine Angelegenheiten wieder selbst regeln zu können, und er wollte die Beistandschaft auf eigenes Begehren wieder aufheben. Als er diesen Wunsch bei der Vormundschaftsbehörde äusserte, musste er erfahren, dass die Beistandschaft auf eigenes Begehren nicht so einfach aufgelöst werden kann, dass es nicht reicht, wenn er seinem Beistand mitteilt, dass er sie beenden möchte.

Herr Kopp verstand die Welt nicht mehr. Es war doch sein eigenes Begehren gewesen, dass zur Hilfe für die Regelung seiner Angelegenheiten ein Beistand eingesetzt wird. Und nun sollte es nicht möglich sein, dass diese auf seinen Wunsch hin genauso einfach, wie sie errichtet wurde, wieder aufgehoben wird?

Herr Kopp erlebte diese Situation als ungerecht und wandte sich deshalb an die Ombudsstelle. Diese erläuterte

ihm, dass es für die Aufhebung einer Beistandschaft – auch wenn diese auf eigenes Begehren errichtet wurde – aus Gründen der Rechtssicherheit ein Verfahren und einen Entscheid braucht. Dazu muss ein begründeter Antrag auf Aufhebung der Beistandschaft an die vormundschaftliche Abteilung gestellt werden. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass – falls der Antrag für eine Beistandschaft auf eigenes Begehren durch ein ärztliches Zeugnis unterstützt wurde – der Antrag auf Aufhebung ebenfalls durch ein ärztliches Zeugnis unterstützt wird. Die vormundschaftliche Abteilung schickt dann einen solchen Antrag zur Stellungnahme an den amtlichen Beistand. Aufgrund eines begründeten Antrags und des Arztzeugnisses, der Stellungnahme des Beistands und evtl. eines persönlichen Gesprächs mit dem Antragsteller entscheidet die vormundschaftliche Abteilung schliesslich über die Aufhebung der Beistandschaft.

Für Herrn Kopp war es trotz dieser Mitteilung nach wie vor nicht nachvollziehbar, dass seine freiwillige Beistandschaft nicht einfach auf seinen geäussersten Wunsch hin aufgehoben werden kann. Er liess sich jedoch davon überzeugen, dass, wenn er seine Beistandschaft wirklich auflösen möchte, er tatsächlich keine andere Wahl hat, als ein schriftliches Gesuch zu stellen.

Der Arzt von Herrn Kopp bestätigte, dass er der Meinung ist, dass Herr Kopp seine persönlichen Angelegenheiten inzwischen wieder selbst regeln kann. Herr Kopp legte dieses Zeugnis seinem Antrag an die Vormundschaftliche Abteilung bei und erhielt nach drei Monaten den Bescheid, dass seine auf eigenes Begehren errichtete Beistandschaft aufgehoben wird.

Fazit:

Personen, die eine Beistandschaft auf eigenes Begehren, also freiwillig beantragen, gehen meistens davon aus, dass sie die Beistandschaft völlig formlos wieder aufheben lassen können, da sie mit ihr ja einverstanden waren. Diese Annahme ist falsch. Sobald amtlich ein Beistand eingesetzt wird, braucht es ein rechtliches Verfahren, um die Beistandschaft wieder aufheben zu können.

Austritt aus der Kirche nicht möglich

Wegen der Kirchensteuer meldet ein Mann seine schwerstbehinderte Schwester bei der evangelisch-reformierten Kirche ab. Aber das ist nicht zulässig: Die Entscheidung über die Religionszugehörigkeit ist ein höchstpersönliches Recht, was bedeutet, dass nur die betroffene Person selbst darüber entscheiden kann.

Herr Berger (Name geändert), 60 Jahre alt, ist Beistand seiner Schwester, die seit Geburt körperlich und geistig schwerbehindert ist. Als die Frau ins AHV-Alter kam, veränderte sich ihr Einkommen: Der Anteil der Rente (vorher IV) wurde grösser, der Anteil der Ergänzungsleistungen kleiner. Da die AHV-Rente im Gegensatz zu den Ergänzungsleistungen versteuert werden muss, erhielt die Frau zum ersten Mal eine Steuerrechnung von etwa 500 Franken, zusätzlich musste sie auch etwa 50 Franken Kirchensteuer bezahlen. Herr Berger war erstaunt, dass seine Schwester in ihrem Zustand überhaupt Mitglied der evangelisch-reformierten Kirche (ERK) ist. Er war sich nicht bewusst gewesen, dass seine Eltern seine Schwester je bei der ERK angemeldet hatten, die Schwester hatte auch nie etwas mit der Kirche zu tun gehabt, denn zum einen war es ihr selbst aufgrund ihres geistigen Zustandes nicht möglich, zum anderen hatten auch die Eltern nie einen Kontakt zwischen der Kirche und ihrer Tochter hergestellt. Auch die ERK hat sich, seit er die Beistandschaft seiner Schwester nach dem Tod der Eltern übernommen hat, nie bei ihm oder seiner Schwester gemeldet. Da sie bis zu ihrer «Pensionierung» (der Umwandlung der IV-Rente in eine AHV-Rente) nie hatte Steuern zahlen müssen, war auch nie eine Steuerrechnung von der ERK gekommen. Herr Berger entschloss sich deshalb, der ERK den Austritt seiner Schwester mitzuteilen. Die ERK war damit einverstanden und bestätigte den Austritt.

Nicht so die Vormundschaftsbehörde: Sie schrieb Herrn Berger, dass er die Schwester auch als Beistand nicht aus der Kirche abmelden könne, denn die Religionszugehörigkeit sei ein höchstpersönliches Recht, das nicht delegiert werden könne. Er wandte sich daraufhin an die Ombudsstelle und wollte wissen, in welchem Gesetz dies so festgehalten sei.

Die Ombudsstelle erläuterte ihm, dass die Entscheidung der Vormundschaftsbehörde kein Gesetzesartikel zugrunde liegt, sondern die Rechtsprechung, die von Bundesgerichtsentscheiden gedeckt ist: Vom Mündigkeitsalter an kann nur die betroffene Person selbst in eine Religionsgemeinschaft eintreten oder aus einer solchen austreten.

Dieses Recht, sich einer Religionsgemeinschaft anzuschliessen oder aus einer Religionsgemeinschaft auszutreten, ist ein höchstpersönliches Recht und kann deshalb an niemanden delegiert werden, auch nicht an einen Vormund oder Beistand. Die Schwester von Herrn Berger wurde als Kind von ihren Eltern bei der ERK angemeldet und hätte von den Eltern vor Vollendung des 16. Lebensjahr auch wieder abgemeldet werden können. Da dies nicht geschehen ist und sie zwar mündig, aber nicht handlungsfähig ist, bleibt sie bis zu ihrem Tod Mitglied bei der ERK.

Fazit:

Auch wenn es keinen eigenen Gesetzesartikel zum Begriff der höchstpersönlichen Rechte gibt, ist dies ein in unserem Rechtssystem klar verankerter Begriff, zu dem es Bundesgerichtsentscheide gibt. Auch wenn für Herrn Berger das höchstpersönliche Recht im Fall der Religionszugehörigkeit seiner Schwester nur schwer nachvollziehbar ist, sind die höchstpersönlichen Rechte zum Schutz des Einzelnen vor Missbrauch in unserem Rechtssystem unabdingbar. Höchstpersönliche Rechte sind zum Beispiel auch Heirat und Scheidung oder die Anerkennung eines Kindes. Diese Rechte können nicht delegiert werden, auch nicht an einen Beistand oder Vormund.

Fall 8

Plötzlich reicht das Geld nicht mehr

Eine alleinerziehende Frau hat für ihren Sohn einen Alimentenvorschuss erhalten, der mit Vollendung seines 20. Lebensjahrs eingestellt wird. Das nun für ihn beantragte Stipendium wird nicht genehmigt, da für Stipendien eine andere Berechnung des Einkommens zugrunde gelegt wird.

650 Franken im Monat hat Frau Liechti (Name geändert) als Alimentenbevorschussung für ihren Sohn erhalten, welche jedoch mit dem Ende seines 20. Altersjahrs eingestellt wurde. Der Sohn beantragte deshalb für seine Ausbildung ein Stipendium. Das Stipendienamt lehnte dies aber mit der Begründung ab, dass das Einkommen der Mutter zu hoch sei. Frau Liechti verstand dies überhaupt nicht. An ihrem Einkommen hatte sich in den letzten Jahren nichts verändert – und nun sollte plötzlich das Einkommen über dem Existenzminimum liegen und ihr Sohn deshalb kein Stipendium erhalten? Ohne Alimente resp. Stipendium wussten Frau Liechti und ihr Sohn nicht, wie sie über die Runden kommen sollen. Frau Liechti wandte sich zur Klärung dieser – aus ihrer Sicht rechtlich nicht haltbaren – Situation an die Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle ging der Sache nach und fand heraus, dass bei Stipendien das Einkommen anders berechnet wird als bei der Alimentenbevorschussung. Hier gelten 30 Prozent des Einkommens von Frau Liechti als Freibetrag, bei der Berechnung des Existenzminimums wird also nur ein Teil ihres Verdienstes angerechnet. Bei der Berechnung für ein Stipendium hingegen gibt es keine Freibeträge. Zudem wird bei den Berechnungen des Stipendienamts das Einkommen von Frau Liechti für eine Teilzeitarbeit auf ein hypothetisches 100-Prozent-Einkommen hochgerechnet, das sie in der Realität aber nicht erreicht. Alimentenbevorschussung und die Gewährung von Stipendien beruhen auf unterschiedlichen Gesetzen, die das Einkommen und das Existenzminimum unterschiedlich festlegen.

Die einzige Möglichkeit für Frau Liechti, zu mehr Geld zu kommen, besteht darin, ihr Arbeitspensum zu erhöhen. Eine neue Vollzeitstelle zu finden, ist im Alter von Frau Liechti aber sehr schwierig. Und auch der kleine Verdienst des Sohns durch einen Teilzeitjob neben dem Studium reicht nicht, um den Ausfall der Alimente zu kompensieren. Frau Liechti sieht nur noch die Möglichkeit, sich sofort nach einer noch günstigeren Wohnung umzusehen, um nicht in eine Schuldenituation zu kommen. Es ist für sie nicht

nachvollziehbar, wie es sein kann, dass das gleiche Einkommen einmal reicht, um vom Staat Geld (Alimentenbevorschussung) zu bekommen, und ein anderes Mal zu hoch ist, um Unterstützung (Stipendien) zu erhalten.

Fazit:

Die Alimentenbevorschussung und das Stipendienamt haben sich korrekt an ihre rechtlichen Vorgaben gehalten. Tatsache ist, dass es rechtlich korrekt ist, wenn der Gesetzgeber und die Regierung ganz bewusst verschiedene Berechnungen für das Existenzminimum zulassen. So liegt zum Beispiel das Existenzminimum des Betreibungsamtes bewusst höher als das Existenzminimum der Sozialhilfe. Und die Verordnung zur Alimentenbevorschussung geht mit dem Einkommen Alleinerziehender grosszügiger (Freibetrag) um, als das Stipendienamt. Im Einzelfall kann dies zu Härtefall-Situationen führen.

Eine Familie ist eine Familie

Mehrere Konkubinatspaare mit Kindern haben sich darüber beklagt, dass die Steuerverwaltung ab 2009 den Kinderabzug nur noch beim Inhaber der elterlichen Gewalt zulässt. Für den Abzug des vom unterhaltspflichtigen Elternteil bezahlten Kinderunterhalts verlangt die Steuerverwaltung im Prinzip eine von der zuständigen Vormundschaftsbehörde genehmigte Vereinbarung zwischen den Eltern oder ein Gerichtsurteil. Durch die strikte Anwendung dieser Regeln muss in manchen Fällen der Vater mehr Steuern zahlen. Auf Intervention der Ombudsstelle ist die Steuerverwaltung aber bereit, von den tatsächlichen Verhältnissen auszugehen.

Mehrere Konkubinatspaare mit Kindern haben sich 2011 darüber beklagt, die Steuerverwaltung lasse seit 2009 den Kinderabzug beim hauptsächlich verdienenden Elternteil nicht mehr zu, was zu einer Mehrbelastung der Konkubinatsfamilien von mehreren Tausend Franken im Jahr führen könne. In den bei der Ombudsstelle vorgebrachten Fällen handelte es sich um langjährige gefestigte Konkubinatsverhältnisse mit zwei oder drei Kindern und traditioneller Rollenteilung (mit dem Vater als Hauptverdiener). Formal lag die elterliche Sorge (Sorgerecht) jeweils bei der Mutter. In der Vergangenheit hatte die Steuerverwaltung die beim Vater deklarierten Kinderabzüge problemlos akzeptiert, unabhängig davon, bei wem das Sorgerecht für die Kinder lag.

Für die Veranlagungsjahre 2009 und 2010 hat die Steuerverwaltung – für die Betroffenen aus unerklärlichen Gründen – plötzlich die gesetzlichen Bestimmungen eng interpretiert. Neu argumentierte sie mit einer strikten Anwendung der gesetzlichen Regelung: «Laut § 41 Abs. 1 der Verordnung zum Gesetz über die direkten Steuern (StV) vom 14. November 2000,» steht der Abzug für minderjährige Kinder getrennt besteuerten Elternteile jenem Elternteil zu, der die elterliche Sorge ausübt, mit dem Kind in häuslicher Gemeinschaft lebt und mit seinem Einkommen (einschliesslich der von ihm versteuerten Kinderalimente) und Vermögen den notwendigen Unterhalt des Kindes zur Hauptsache bestreitet. Haben die Eltern die elterliche Sorge gemeinsam inne, leben sie zusammen und mit dem Kind in häuslicher Gemeinschaft und tragen beide zusammen zur Hauptsache an den Unterhalt des Kindes bei, so ist der Kinderabzug dem Elternteil mit dem höheren Einkommen zuzuteilen.»

In einer Besprechung mit dem Rechtsdienst der Steuerverwaltung hat die Ombudsstelle zusammengefasst wie folgt argumentiert:

Die Steuerverwaltung ist bei nicht ganz klaren zivilrechtlichen Verhältnissen legitimiert, festzustellen, ob eine Familie mit Kindern und einer traditionellen Rollenteilung effektiv zusammenlebt und die Eltern gemeinsam für die Kinder sorgen. Im Rahmen der Mitwirkungspflicht müssen finanzielle bzw. geldwerte Leistungen der unterhaltspflichtigen Person (meist der Vater) transparent gemacht werden.

Allerdings ist die Ombudsstelle der Ansicht, dass es der Steuerverwaltung nicht zusteht, vom unterhaltspflichtigen Elternteil zu verlangen, den Unterhaltsvertrag von der Vormundschaftsbehörde genehmigen zu lassen. Ein solcher kommt bundesrechtlich auch ohne Genehmigung durch die Vormundschaftsbehörde zwischen den Eltern zustande. Grundsätzlich ist nicht einmal Schriftlichkeit gefordert. Art. 287 Abs. 1 ZGB, auf den sich die Steuerverwaltung in einem Einspracheentscheid berufen hatte, dient einzig dem Schutz des Kindes und ist nicht Gültigkeitsvoraussetzung der Vereinbarung zwischen den Eltern (BGE 126 III 57ff).

Das gemeinsame Sorgerecht, als Voraussetzung für den Kinderabzug beim besser oder alleine verdienenden Elternteil, erachtet die Ombudsstelle ebenfalls als problematisch. Es ist nicht einzusehen, weshalb Eltern mit gemeinsamem Sorgerecht steuerlich besser gestellt werden sollen als Eltern, die ohne gemeinsames Sorgerecht im formalen Sinne über Jahre hinweg als Familie zusammenleben. Weiter ist die Ombudsstelle der Meinung, dass die steuerlich relevanten Sachverhalte sich im Rahmen der Mitwirkungspflicht der Betroffenen auch dann feststellen lassen, wenn die Vormundschaftsbehörde, die eine andere Aufgabe hat, nicht «missbraucht» wird, um den für eine rechtsgleiche Besteuerung relevanten Sachverhalt hinzubiegen, sprich ein gemeinsames Sorgerecht zu bewilligen. Wie bei der wirtschaftlichen Betrachtungsweise, welche die Steuerverwaltung in anderen Zusammenhängen zu Recht vorbringt, geht es auch hier darum, die Fakten fair und rechtsgleich zu beurteilen.

Die Ombudsstelle hat Verständnis dafür, dass die Steuerverwaltung in diesem Massengeschäft keine aufwändigen Untersuchungen für jede Familienkonstellation vornehmen kann. Es ist allerdings zumutbar, aufgrund der

Einkommensdeklaration des unterhaltspflichtigen Eltern- teils zu überprüfen, ob zwischen den Eltern festgelegte Unterhaltsbeiträge angemessen sind und den üblichen An- sätzen entsprechen. Diese können aufgrund der Praxis der Vormundschaftsbehörde und des Zivilgerichts den Mitar- beitenden der Veranlagungsabteilung bekannt gegeben werden. In diesem Zusammenhang hat die Ombudsstelle auch mit Anerkennung zur Kenntnis genommen, dass die Steuerverwaltung bemüht ist, die verschiedenen Familien- konstellationen, soweit sie steuerrechtlich relevant sind, so zu erfassen, dass bei Familien eine möglichst gleichmässige Besteuerung erfolgt und die Steuerverwaltung eine entspre- chend rechtsgleiche Praxis entwickeln kann. Aufgrund neuer Weisungen ab 2012 sollten die für die Bemessungs- jahre 2009 und 2010 problematischen Fälle in Zukunft fair und rechtsgleich behandelt werden.

Fazit:

Die Steuerverwaltung hat in ein pragmatisches Vorgehen bei den von der Ombudsstelle vorgelegten Fällen eingewilligt und zugesichert, zwischen Eltern abgeschlossene Unterhaltsver- einbarungen unter Vorbehalt der Angemessenheit auch nach- träglich und ohne Genehmigung durch die Vormundschaftsbe- hörde zu akzeptieren. Allerdings ist die Steuerverwaltung noch nicht bereit, in den Weisungen grundsätzlich auf die für die Om- budsstelle zu formalistischen Kriterien für die Abzugsfähigkeit von Unterhaltsbeiträgen zu verzichten. Dies birgt die Gefahr, dass Familien, die sich nicht zur Wehr setzen, schlechter be- handelt werden als diejenigen, die sich bei der Steuerverwal- tung durchsetzen oder an die Ombudsstelle wenden.

Statistik 2011

- 1 Statistischer Rückblick auf die erste Amtsperiode 2006–2011
- 2 Dossiers / Fallzahlen
- 3 Interventionen der Ombudsstelle
- 4 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers
- 5 Neue Dossiers intern/extern
- 6 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen
- 7 Wartezeit bis zum Erstgespräch
- 8 Aktivitäten pro Dossier der 2011 eröffneten Fälle
- 9 Alterskategorie neue Dossiers
- 10 Geschlechterverteilung neue Dossiers
- 11 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 Statistischer Rückblick auf die erste Amtsperiode 2006–2011

Zum Abschluss unserer ersten sechsjährigen Amtsperiode können wir festhalten, dass prozentual über all die Jahre immer rund ein Drittel unserer Klienten wissen wollten, ob das staatliche Handeln korrekt war. Ebenso konstant ist über all die Jahre die von uns festgestellte Fehlerquote geblieben, nämlich zwischen 25 und 30%. Die Fehlerquote ist aus unserer Sicht nicht alarmierend, da überall wo Menschen arbeiten auch Fehler passieren können. Und es kommen ja nur Menschen zu uns, die glauben, dass Fehler passiert sind. Dies ist jedoch bei 70 – 75 % der überprüften Beanstandungen nicht der Fall.

Wenn wir den Bereich unserer Vermittlungstätigkeit im Rückblick betrachten, so fällt auf, dass dieser von mehr als 30% unserer Arbeit auf 17% «geschrumpft» ist. Dies könnte darauf zurück zu führen sein, dass wir besser abschätzen können, wo es sinnvoll sein könnte zu vermitteln oder aber, dass wir aufgrund unserer zeitlichen Ressourcen den Personen eher beratend, im Sinne von «Empowerment», Hilfe zur Selbsthilfe, zur Seite stehen. Unsere beratende Tätigkeit hat sich dementsprechend von rund 30% auf 48% erhöht.

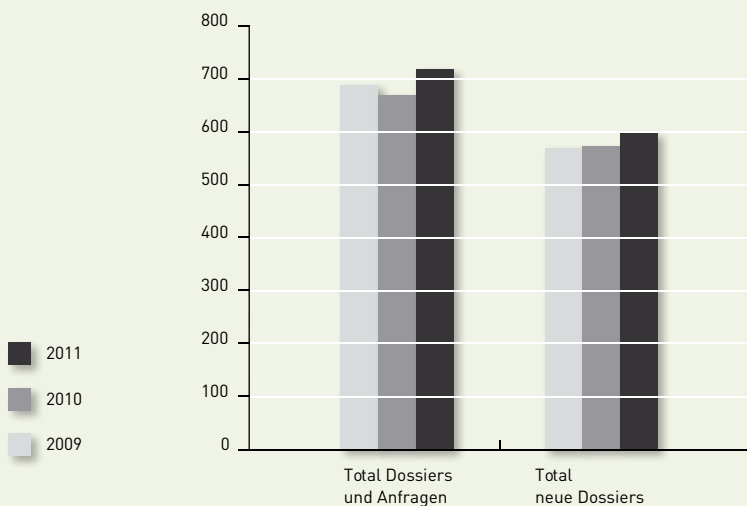
Verfolgen wir die Entwicklung der Zahlen der neu eröffneten Dossiers, so können wir feststellen, dass diese sich von 358 im Jahre 2006 auf 529 erhöht haben, was einer Erhöhung der Arbeitsbelastung um fast 50% entspricht. Wir werden immer wieder gefragt, wie wir den bisherigen kontinuierlichen Anstieg der Dossiers seit 2006 erklären können. Der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle, die Zunahme komplexer Lebenssituationen, die kritischere Haltung der Menschen gegenüber dem Staat und Autoritäten, diese und andere Erklärungen mögen teilweise zutreffen. Im Grunde können wir diese Zunahme der Fälle bis zum heutigen Zeitpunkt nicht wirklich erklären. Sollten die Fallzahlen einmal abnehmen, werden wir wohl auch keine wirklich schlüssige Erklärung dafür bereit haben.

In Bezug auf die Dossierverteilung und die Departemente können wir aufgrund der Verwaltungsreform rückwirkend auf die letzten sechs Jahre keine klaren Aussagen machen. Über all die Jahre bildeten Beschwerden gegen die Sozialhilfe, die Polizei und die Steuerverwaltung Schwerpunkte unserer Arbeit. Dies ist aus unserer Sicht nicht erstaunlich, da in diesen Bereichen oft Entscheide gefällt, resp. Verfügungen erlassen werden, die existenzielle Lebensgrundlagen der Menschen betreffen. Innerhalb dieser drei Schwerpunktbereiche kann es sehr wohl auch Veränderungen geben. So haben die Dossiers – im Vergleich der letzten zwei Jahre – bei der Sozialhilfe um 13% auf 81 Dossiers zugenommen. Die Sozialhilfe bleibt Spitzenreiterin unter den Ämtern der kantonalen Verwaltung. Wir bemerken nicht nur eine Zunahme der Dossiers bei der Sozialhilfe, sondern auch eine Zunahme der Komplexität der Fälle. An zweiter Stelle folgt die Steuerverwaltung mit einer Zunahme von 29% auf 71 Dossiers und an dritter Stelle kommt die Kantonspolizei mit einer 32%-igen Steigerung auf 45 Dossiers. Auf der anderen Seite nahm die Anzahl Dossiers beim Amt für Kinder- und Jugendschutz um 43% auf 9 Dossiers ab. Bei der Migration ging die Anzahl Dossiers um 37% auf 30 Dossiers zurück und beim Amt für Sozialbeiträge ist auch ein Rückgang von rund 10% auf 29 Dossiers zu verzeichnen.

2 Dossiers / Fallzahlen

Die Dossiers zählen wir wie in den Vorjahren (Eröffnung eines Falles nach persönlichem Kontakt). Im Vergleich zum Jahr 2010 hat die Zahl der neu eröffneten Dossiers wenig zugenommen; 71 Fälle aus den Vorjahren wurden ebenfalls bearbeitet. Somit liegt die Zahl der bearbeiteten Dossiers bei 600. Nimmt man die telefonisch beantworteten Anfragen und die schriftlich erledigten brieflichen und E-Mail-Anfragen hinzu, wurden 720 Fälle bearbeitet. Insgesamt etwa 50 mehr als im Jahr 2010.

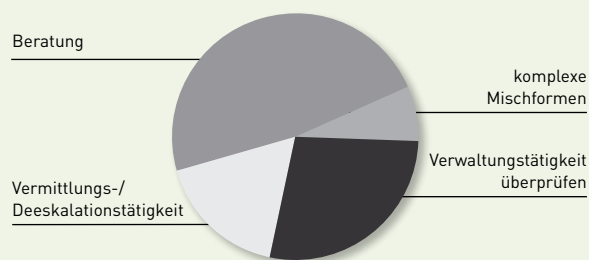
	2011	2010	2009
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	600 Dossiers	571 Dossiers	570 Dossiers
Dossiers aus dem Vorjahr	71 Dossiers	47 Dossiers	55 Dossiers
Neue Dossiers 2010	529 Dossiers	524 Dossiers	515 Dossiers
Telefonisch bearbeitete Anfragen	76 Anfragen	66 Anfragen	65 Anfragen
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	44 Anfragen	33 Anfragen	54 Anfragen
Total Dossiers und Anfragen	720 total	670 total	689 total
Total im Jahr 2010 abgeschlossene Dossiers	568 Dossiers	500 Dossiers	523 Dossiers
Aus dem Vorjahr abgeschlossen	65 Dossiers	39 Dossiers	51 Dossiers
Im laufenden Jahr abgeschlossen	503 Dossiers	461 Dossiers	472 Dossiers
Offene Dossiers Ende 2010	32 Dossiers	71 Dossiers	47 Dossiers
Total Dossiers	600 Dossiers	571 Dossiers	570 Dossiers



3 Interventionen der Ombudsstelle

Im Jahre 2011 konnten wir 568 Dossiers abschliessen (65 Dossiers aus den Vorjahren und 503 aus dem laufenden Jahr).

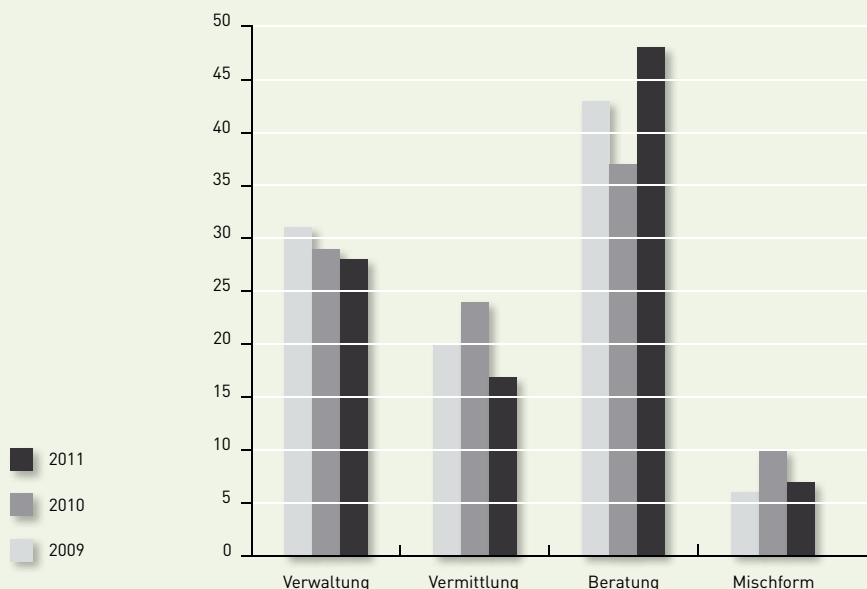
- Bei 28% haben wir die Verwaltungstätigkeit überprüft (139 Dossiers)
- Bei 17% haben wir vermittelt (88 Dossiers)
- Bei 48% waren wir beraterisch tätig (241 Dossiers)
- Bei 7% handelt es sich um komplexe Mischformen (35 Dossiers)



		2011	2010	2009
Verwaltungstätigkeit überprüfen¹	139 Dossiers	28 %	29 %	31 %
Verwaltungstätigkeit korrekt	99 Dossiers	71 %	74 %	73 %
eine individuelle Korrektur nötig	27 Dossiers	20 %	14 %	15 %
eine teilweise Korrektur nötig	2 Dossiers	1 %	5 %	4 %
eine grundsätzliche Korrektur nötig ²	11 Dossiers	8 %	7 %	8 %
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung¹	88 Dossiers	17 %	24 %	20 %
Vermittlungen erfolgreich	49 Dossiers	56 %	60 %	61 %
Vermittlungen teilweise erfolgreich	30 Dossiers	34 %	35 %	33 %
Vermittlungen erfolglos	9 Dossiers	10 %	5 %	6 %
Beratungen von Personen	241 Dossiers	48 %	37 %	43 %
Beratungen zwischen Bevölkerung / Verwaltung (extern)	190 Dossiers	79 %	75 %	68 %
Personalrechtliche Beratung Angestellte / Verwaltung (intern)	51 Dossiers	21 %	25 %	32 %
Mischform unserer Tätigkeit (Beratung / Vermittlung / Überprüfung)	35 Dossiers	7 %	10 %	6 %

¹ Auch in personalrechtlicher Hinsicht.

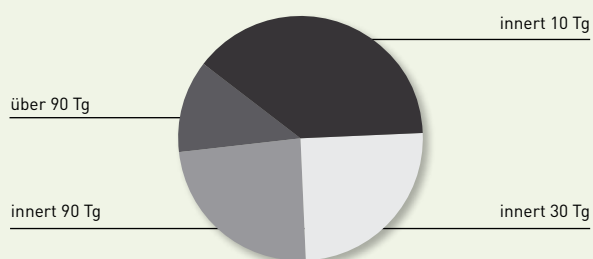
² Eine grundsätzliche Korrektur hat die Anpassung eines bestimmten Verwaltungshandelns gegenüber einer unbestimmten Anzahl betroffener Personen zur Folge.



4 Bearbeitungsdauer für die aus dem laufenden Jahr abgeschlossenen Dossiers (503)

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.

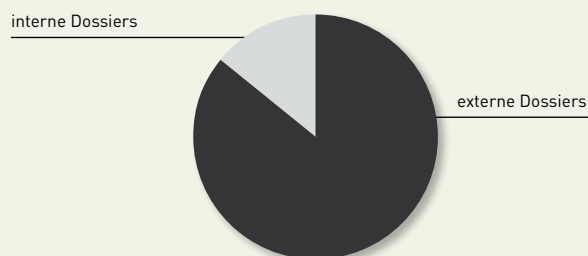
ABSCHLÜSSE DER DOSSIERS		2011	2010	2009
Innert 10 Tagen	196 Dossiers	39 %	32 %	39 %
Innert 30 Tagen	127 Dossiers	25 %	28 %	26 %
Innert 90 Tagen	121 Dossiers	24 %	24 %	23 %
Über 90 Tage	59 Dossiers	12 %	16 %	12 %



5 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 86% unserer Arbeit aus. Bei den sogenannten «internen Dossiers» 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.

DOSSIERS	Total	2011	2010	2009
Externe Dossiers (Bevölkerung / Verwaltung)	434	86 %	84 %	81 %
Interne Dossiers (personalrechtliche Fälle)	69	14 %	16 %	19 %

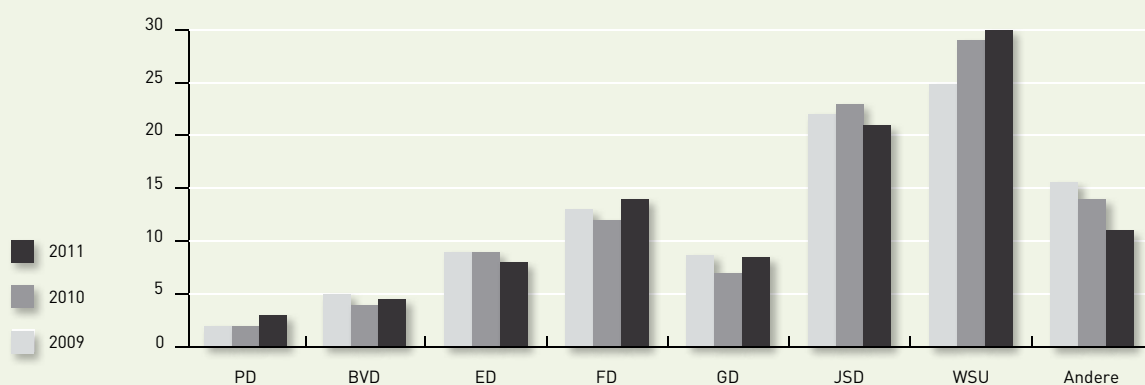
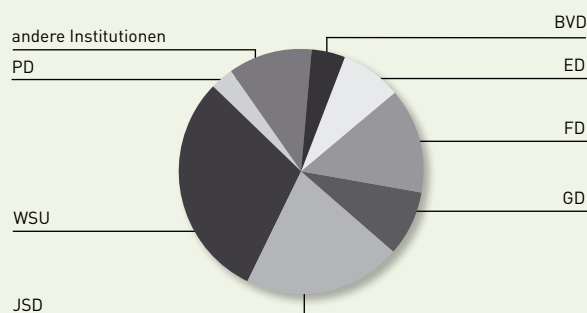


6 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (529 Dossiers)

Im Jahre 2011 liegt das WSU mit 159 Fällen wieder an der Spitze der bei der Ombudsstelle vorgebrachten Anliegen. Das JSD hat 111 Fälle beigetragen.

DEPARTEMENTE	Dossiers	Dossiers	Total	2011	2010	2009
Bau- und Verkehrsdepartement BVD	16 Externe	8 Interne	24	4.5 %	4 %	5 %
Erziehungsdepartement ED	29 Externe	12 Interne	41	8 %	9 %	9 %
Finanzdepartement FD	73 Externe	2 Interne	75	14 %	12 %	13 %
Gesundheitsdepartement GD	25 Externe	21 Interne	46	8.5 %	7 %	8.5 %
Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD	108 Externe	3 Interne	111	21 %	23 %	22 %
Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt WSU	151 Externe	8 Interne	159	30 %	29 %	25 %
Präsidialdepartement PD	3 Externe	12 Interne	15	3 %	2 %	2 %
*Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	53 Externe	5 Interne	58	11 %	14 %	15.5 %

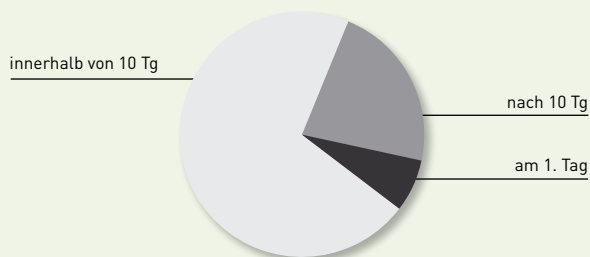
* Pensionskasse, BVB, IV, Ausgleichskasse, Staatsanwaltschaft, Gerichte, Uni, FHNW, Finanzkontrolle, Jugendanwaltschaft, Motorfahrzeugprüfstation



7 Wartezeit bis zum Erstgespräch (529 neue Dossiers im 2011)

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.

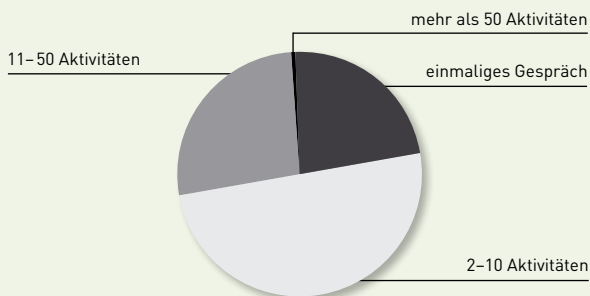
DOSSIERS	Total	2011	2010	2009
Erstgespräch am Tag der Kontaktaufnahme	36	7 %	4 %	5 %
Erstgespräch innerhalb von 10 Tagen	377	71 %	78 %	85 %
Erstgespräch nach 10 Tagen	116	22 %	18 %	10 %



8 Aktivitäten pro Dossier der 2011 eröffneten Fälle (529 Fälle)

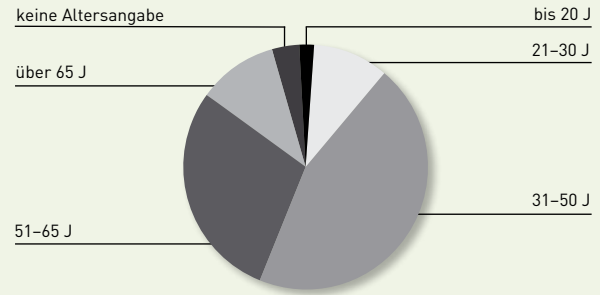
Um ein besseres Bild von der Arbeit der Ombudsstelle zu erhalten, haben wir auch die Aktivitäten in den 2011 neu eröffneten Fällen erfasst. 141 Fälle waren im Jahre 2011 sehr arbeitsintensiv, d.h. sie erforderten 11 – 50 Aktivitäten. 3 Fälle waren sogar extrem arbeitsintensiv mit über 50 Arbeitsaktivitäten.

AKTIVITÄTEN PRO DOSSIER		2011	2010	2009
Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	122 Dossiers	23 %	18 %	20 %
2 bis 10 Aktivitäten bis zum Abschluss	263 Dossiers	50 %	51 %	53.5 %
11 bis 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	141 Dossiers	26.5 %	29 %	26 %
mehr als 50 Aktivitäten bis zum Abschluss	3 Dossiers	0.5 %	2 %	0.5 %



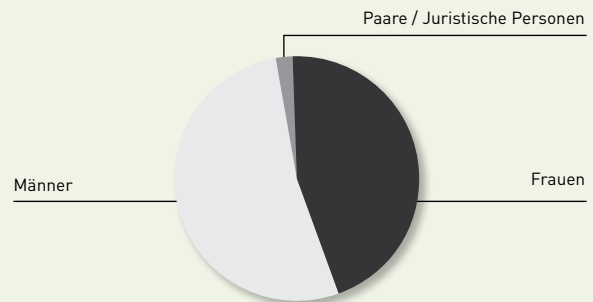
9 Alterskategorie neue Dossiers (529)

		2011	2010	2009
9 Personen	bis 20 Jahre	2 %	1 %	1 %
54 Personen	21-30 Jahre	10 %	9 %	11.5 %
239 Personen	31-50 Jahre	45 %	45.5 %	39 %
154 Personen	51-65 Jahre	29 %	28 %	23.5 %
55 Personen	über 65 Jahre	10.5 %	9 %	7 %
18 Personen	keine Altersangabe	3.5 %	7.5 %	18 %



10 Geschlechterverteilung neue Dossiers (529)

	2011	2010	2009
239 Frauen	45 %	47 %	48 %
278 Männer	53 %	52 %	49 %
12 Paare / Juristische Personen	2 %	1 %	3 %



11 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.

	2011	2010	2009
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	202 Anfragen	203 Anfragen	225 Anfragen
Angemeldete und aufgenommene, aber nicht erschienene Klienten	72 Anfragen	57 Anfragen	



Ombudsstelle
Kanton Basel-Stadt

Beatrice Inglin-Buomberger, Ombudsfrau
Dieter von Blarer, Ombudsmann

Adrian Weibel, juristischer Mitarbeiter

Sekretariat:
Jacqueline Zeuggin
Marianne Röthlisberger

Freie Strasse 52
CH-4001 Basel

Telefon 061 261 60 50
Telefax 061 261 66 58

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



Kanton Basel-Stadt
Ombudsstelle