



BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

2020

➔ Titelbild

Die soziale Distanz überbrücken

Um die Ansteckungsgefahr zu reduzieren, wurden wir alle angehalten, quasi «an unserem eigenen Ufer» zu bleiben und Brücken zu meiden. Gerade damit wurde die symbolische Bedeutung von offenen Brücken zu anderen Menschen schmerzlich bewusst. Und so wurden Brücken zu anderen Menschen zu symbolischen Sehnsuchtsorten.

Durch das verordnete «Social Distancing», aber auch durch Homeoffice, Lockdowns, Maskenpflicht etc. reduzierte sich die Möglichkeit, Konflikte in einem Gespräch von Angesicht zu Angesicht zu klären. Dabei wurde vielen Menschen der Wert der Vielfalt an realen Kontakten und Begegnungen deutlich.

Auch die Ombudsstelle musste ihre Brückenbauerfunktion zwischen Bevölkerung und Kanton vornehmlich auf (video-) telefonische Kommunikation umstellen. Trotzdem zeigte sich, dass das Angebot der Ombudsstelle auch in dieser Situation ungebrochen nachgefragt wird und die Bevölkerung dieses «Brückenangebot» dankbar nutzt.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

- 2 Die Ombudsstelle im ersten Corona-Jahr – Selbstverständlich da sein für die Bevölkerung.

Fälle

- 6 Selbstdeklaration: Schutzmassnahme oder Datenkrake?
- 7 Das teure Erbe
- 8 Ein Notruf verhallt ungehört
- 9 Das Zünglein an der Waage
- 10 Baustellen fressen Parkplätze
- 11 75 Beschwerden, die 2020 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Statistik

- 15 Dossiers / Fallzahlen
- 16 Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen
- 16 Neue Dossiers intern / extern
- 17 Interventionen der Ombudsstelle
- 18 Wartezeit bis zum Erstgespräch
- 18 Bearbeitungsdauer
- 18 Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier
- 18 Alterskategorien bei den neuen Dossiers
- 19 Geschlechterverteilung
- 19 Kontaktaufnahme
- 19 Weiterweisungen
- 20 No-Shows
- 20 Herkunft CH / nicht CH

Einführung

Die Ombudsstelle im ersten Corona-Jahr – Selbstverständlich da sein für die Bevölkerung.

In einem Jahr, in dem viele Selbstverständlichkeiten des Alltags wegbrachen, erfüllte die Ombudsstelle ihren Auftrag für die Bevölkerung mit der höchstmöglichen «Normalität». 2020 wurde das gewohnte Leben auf manche Weise eingeschränkt. Gerade in dieser Situation ist es ein wichtiges rechtsstaatliches Zeichen, Beschwerden der Bevölkerung weiterhin durch eine unabhängige Stelle überprüfen zu lassen. Deshalb galt für die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt auch im ersten Corona-Jahr «volle Kraft voraus».



Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

«Konflikte brauchen nicht zwingend einen Konsens, aber immer einen Dialog.»

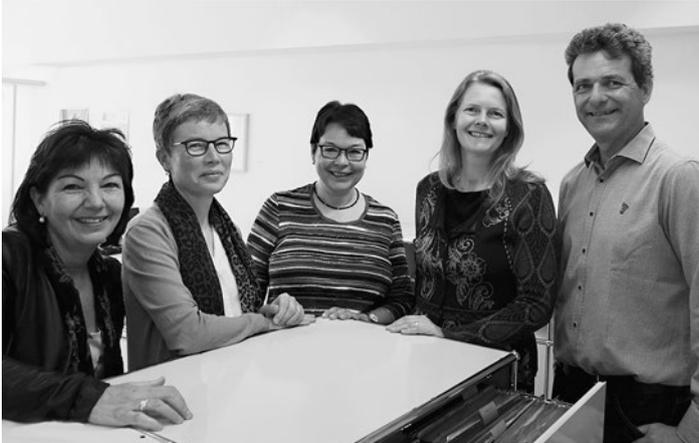
Helmut Glassl, Maler

Als niederschwellige Beschwerdestelle bekommt die Ombudsstelle gut zu spüren, wo die Menschen in Basel der Schuh drückt. 2020 war es für uns eindrücklich zu erleben, wie die weitreichenden Einschränkungen die Befindlichkeit und die Konfliktdynamik von Bevölkerung und Verwaltung beeinflusst haben.

Eine Frage der Rechtsstaatlichkeit

Das Jahr 2020 hat die Weltgemeinschaft in eine «Terra Incognita» geführt. Auch die Ombudsstelle war im 2020 mit Herausforderungen wie der Digitalisierung oder «Arbeiten mit Schutzmassnahmen» konfrontiert. Vom ersten Tag der Krise an war uns jedoch auch bewusst, wie wichtig es ist, das Angebot der Ombudsstelle weiterhin uneingeschränkt zu gewährleisten. Gerade in Zeiten, in denen die Bevölkerung in vielen Selbstverständlichkeiten beschnitten wird, ist es ein Zeichen der Rechtsstaatlichkeit, dass sich Bürgerinnen und Bürger ebenso wie Kantonsangestellte weiterhin über den Kanton beschweren können und dessen Handeln durch eine unabhängige Stelle überprüft wird.

Die Termine von Klientinnen und Klienten fanden während des Lockdowns und ab Spätherbst in der Regel per Video oder Telefon statt. So konnten wir unter Wahrung der Schutzmassnahmen weiterhin die Anliegen der Bürger und Bürgerinnen überprüfen und Konflikte mit der Verwaltung bearbeiten.



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

Beschwerden-Metamorphose

Während des ersten Lockdowns nahm die Anzahl der Beschwerden merklich ab – wenn der alltägliche Kontakt zwischen Bevölkerung und Verwaltung praktisch zum Erliegen kommt, gibt es auch weniger Konflikte. Interessant war von Beginn weg festzustellen, dass die konkreten Schutz-Massnahmen nur zu wenigen Beschwerden führten. Kurz nach Ende des Lockdowns bewegten sich die Fallzahlen wieder im Rahmen des Vorjahres, allerdings veränderte sich spürbar die Qualität der Beschwerden: Der Anteil der juristischen Abklärungen, der in jeder Beschwerde liegt, nahm merklich ab. Dafür nahm der Anteil «Kommunikation» bzw «Streit», der ebenfalls in fast jeder Beschwerde vorhanden ist, ebenso merklich zu. Bereits im Frühling stellten wir eine allgemeine Dünnhäutigkeit bei Bevölkerung und Verwaltung fest. Daraus resultierte eine viel raschere Eskalation von Konflikten, gepaart mit der Anspruchshaltung, dass andere den Konflikt gefälligst lösen sollen, ohne dass man selbst etwas dazu beitragen muss.

Dahinter kam immer wieder das Bedürfnis zum Vorschein, in der eigenen schwierigen Lage, in der man jeweils gerade steckt, «gesehen zu werden».

Uns war dabei auch wichtig, Entscheidungsträger im Kanton über diese Wahrnehmung zu informieren, damit sie ihrerseits darauf reagieren konnten. Deshalb brachten wir unsere Feststellungen bei Treffen mit leitenden Angestellten immer wieder ein und gelangten schlussendlich auch direkt an die Regierung, damit sie dies in ihre Kommunikation mit der Bevölkerung einfließen lassen kann.

Feststellungen der Ombudsstelle:

In der Gesamtheit der Beschwerden stellten wir 2020 Folgendes fest:

- Die Anzahl der Beschwerden zu den Corona-Massnahmen war auffällig gering; zumeist ging es um eine Abklärung, ob es für die eine oder andere Entscheidung, zum Beispiel einer Vorgesetzten oder eines Polizisten, eine rechtliche Grundlage gibt («Dörfe die das?»).
- Innerhalb von Konflikten nahm der Anteil von Sachfragen deutlich ab, während der Anteil von persönlichem Streit zwischen den jeweiligen Seiten deutlich zunahm.
- Auch in diesem von Corona-Massnahmen bestimmten Jahr ist die Breite der Fälle ungemindert gross.
- Viele Konflikte entstanden aus einer Dünnhäutigkeit heraus, welche den Konflikt rasch eskalieren liessen und die Bereitschaft reduzierten, Lösungen zu finden, welche für beide Seiten tragbar sind.
- Bei arbeitsplatzbezogenen Konflikten zeigte sich oft, dass diese bereits länger geschwelt haben und in der jetzigen Situation aufgebrochen sind.

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

Bemerkung: Infolge der gebotenen Reduktion von Kontakten zur Verminderung der Ansteckungsgefahr hat die Ombudsstelle viele geplante Treffen und Kontakte im Jahr 2020 leider absagen müssen.

Folgende Kontakte haben trotzdem im Rahmen der geforderten Schutzmassnahmen stattfinden können:

- Diverse Arbeitstreffen mit unterschiedlichen kantonalen Abteilungen und Institutionen (z.B. Amt für Beistandschaften und Erwachsenenschutz, Polizeileitung, Basler Verkehrsbetriebe, Kinder- und Jugenddienst).
- Treffen mit dem Gesamt-Regierungsrat zwecks Information über die Wahrnehmung der Ombudsstelle bezüglich Folgen der Corona-Krise für die Bevölkerung.
- Teilnahme an diversen Jahresanlässen und Neujahrsapéros von Abteilungen oder Institutionen des Kantons.
- Ein Treffen mit der HR-Verantwortlichen eines Departements (infolge Reduktion der Kontakte wurden die anderen geplanten Treffen verschoben).
- 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).
- Teilnahme an der Schlussveranstaltung zum Projekt «Internes Kontrollmanagementsystem» (IKS) des Kantons.
- Teilnahme an den zwei ganztägigen Treffen der Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+).

Dank:

In diesem Jahr konnte man lernen, dass vermeintliche Selbstverständlichkeiten eben genau nicht selbstverständlich sind. Gerade diese Umstände stärken das Bewusstsein dafür, wie wertvoll das Zusammenwirken mit anderen ist. Ihnen gebührt unser Dank:

- Dem Ombudsstellen-Team, das die tägliche Arbeit gemeinsam meistert.
- Den Basler Verwaltungsangestellten für ihre Bereitschaft, ihr Wirken von der Ombudsstelle kritisch hinterfragen zu lassen.
- Der DOS und der GPK dafür, dass sie uns unterstützten und unsere eigenen Selbstverständlichkeiten auch kritisch hinterfragten.
- Dem Grossen Rat dafür, dass er unsere Arbeit im Dienst der Basler Bevölkerung wertschätzt.

Den Klientinnen und Klienten danken wir für das Vertrauen, dass wir ihre Anliegen unabhängig und fair behandeln.

Die ganz neue Situation in der Pandemie schärft den Blick für das Wesentliche und für neue Perspektiven. Das nehmen wir ins neue Jahr mit – selbstverständlich.

Elisabeth Burger Bell und Thierry Moosbrugger

«Frieden ist nicht die Abwesenheit von Konflikten, sondern die Fähigkeit mit ihnen umzugehen.»

Barack Obama

Fälle 2020

**Selbstdeklaration: Schutzmassnahme
oder Datenkrake?**

Das teure Erbe

Ein Notruf verhallt ungehört

Das Zünglein an der Waage

Baustellen fressen Parkplätze

**75 Beschwerden, die 2020 an die
Ombudsstelle herangetragen wurden**

Vorbemerkung: Alle Namen von 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.

Selbstdeklaration: Schutzmassnahme oder Datenkrake?

Eine Verwaltungsabteilung möchte aufgrund der Corona-Massnahmen die Kontakte zwischen Personen reduzieren. Die Bevölkerung soll aber weiterhin die Möglichkeit haben, persönlich Einsicht in gewisse Dokumente zu nehmen. Die Lösung scheint in einer rigiden Selbstdeklaration als «Zugangserlaubnis» zu liegen. Doch wo liegt die Grenze zur Verletzung des Datenschutzes?

Frau Rüttimann hat Glück: Es ist bereits Mai, noch niemand in ihrem Umfeld hat sich mit Corona angesteckt, und sie kann einen Grossteil ihrer Arbeit vom Homeoffice aus erledigen.

Nun muss sie bei der kantonalen Verwaltung ein Dokument einsehen – ein Standardvorgehen, das keine weiteren Probleme birgt.

Von der Homepage des Amtes lädt Frau Rüttimann die Selbstdeklaration herunter, die sie ausfüllen muss, um das Amt wie üblich zu besuchen. Das findet sie vernünftig. Doch als sie das Dokument ausfüllen möchte, runzelt sie die Stirn.

Was der Kanton alles wissen möchte – ist das zulässig? Sie muss unter anderem angeben, ob sie zu einer der explizit aufgezählten Risiko-Gruppen gehört, und ob sie seit Beginn des Lockdowns vor zwei Monaten mit einer infizierten Person Kontakt hatte. Geht es das Amt etwas an, ob sie Herzprobleme hat oder wie ihr Blutdruck ist? Auch den Ton der Selbstdeklaration empfindet Frau Rüttimann als abweisend.

Auf jeden Fall: Sollte sie Asthma haben oder Anfang März mit einer infizierten Person Kontakt gehabt haben, darf sie das Amt nicht besuchen. Auf Frau Rüttimann trifft nichts davon zu, aber falls ja, sollte sie einfach schwindeln?

Sie wendet sich an die Ombudsstelle. Die wiederum bespricht die Selbstdeklaration zuerst Punkt für Punkt mit dem kantonalen Datenschützer, und auch dieser findet einige Punkte heikel. Es fehle zum Beispiel ein Hinweis darauf, ob die Selbstdeklaration aufbewahrt werde, und – wenn ja – wo und wie lange.

Verbesserung bereits in Planung

Nun wendet sich die Ombudsstelle an den Amtsleiter, Herrn Mergy. Dieser sieht die problematischen Punkte rasch, nimmt jedoch seine Abteilung auch in Schutz: Man habe im März unter Hochdruck eine Quadratur des Kreises von Schutz und Bürgernähe aus dem Hut zaubern müssen. Die Selbstdeklaration habe man von einem grossen Unternehmen übernommen, deshalb habe man darauf vertraut, dass sie unbedenklich sei. Und wenn jemand angerufen habe, sei immer eine individuelle Lösung gefunden worden.

Ob die Selbstdeklarationen aufbewahrt werden, weiss der Amtsleiter allerdings nicht, das müsse er erst abklären. Ein paar Tage später teilt er der Ombudsstelle mit, dass die ausgefüllten Selbstdeklarationen im jeweiligen Dossier abgelegt würden und es keine festgelegte Frist gebe, nach der die Bögen vernichtet werden müssen.

Herr Mergy hat Verständnis für die Kritik. Eine Aktualisierung der Selbstdeklaration sei bereits in Planung und der Amtsleiter schlägt vor, dass die Datenschutz- und die Ombudsstelle in die Vernehmlassung des aktualisierten Dokuments integriert werden.

So wird es dann auch umgesetzt: Die Ombudsstelle überprüft die angepassten Versionen und bringt ihre Anliegen ein. Nach zwei weiteren Redaktionsrunden ist zehn Tage später das aktualisierte Dokument online: Bürgerinnen und Bürger werden nun freundlicher angesprochen, der Datenschutz ist gewährleistet, Risikogruppen werden nicht einzeln genannt, die Kontaktfrist mit Infizierten wird auf 14 Tage reduziert – und sollte es Fragen geben, wird explizit angeboten, gemeinsam mit dem Amt telefonisch individuelle Lösungen zu finden.

➔ Fazit: Die Ombudsstelle kann bei der Verwaltung dazu beitragen, dass die Rechte der Bevölkerung gewahrt werden und dass Formulare bürgernäher formuliert werden.

Das teure Erbe

Kurz nach dem Tod seines Vaters erhält der Sohn eine hohe Rechnung für alte Steuerschulden seines Vaters. Dieser hat Jahre zuvor sein Einkommen nicht vollständig deklariert und musste deshalb Steuern sowie auch eine Busse nachzahlen. Ein genauer Blick in die Unterlagen zeigt, dass der Betrag für die Steuern über die Jahre vom Vater abbezahlt worden ist, offen ist nur noch die Busse. Haftet der Sohn auch für die Steuerbusse seines Vaters?

Theo Fischer hat vor kurzem seinen Vater verloren. Dieser hat lange Zeit eine Schreinerei geführt und seine Stärken lagen eher im Handwerklichen als in der Buchführung. Die Steuererklärungen des Vaters enthielten grobe Fehler und Lücken, so dass er nach einem Nachsteuerverfahren jahrelang Steuerschulden nachzahlen musste. Als er verstarb, waren diese Schulden noch nicht getilgt.

Wenige Wochen nach dem Tod seines Vaters findet Theo Fischer in seinem Briefkasten ein Schreiben der Steuerverwaltung. Darin wird nun der Sohn gebeten, den Restbetrag von CHF 18 000.– innert einem Monat zu bezahlen. Herr Fischer hat für seinen Vater die Steuersachen erledigt, weiss also grundsätzlich Bescheid. Er fühlt sich aber überrumpelt und ist finanziell nicht in der Lage, diesen Betrag zu bezahlen. Er wendet sich an die Ombudsstelle in der Hoffnung auf eine Lösung.

Die Ombudsstelle erklärt, dass grundsätzlich auch die Schulden an Erben übergehen, nicht nur das Vermögen. Wenn sie das Erbe annehmen, müssen sie die Steuerschulden bezahlen. Da gibt es wenig Spielraum.

Herr Fischer fragt, ob es möglich ist, die Restschulden zu erlassen. Sein Vater habe jahrelang alles gegeben, um die Schulden abzubezahlen. Das Ganze müsse doch ein Ende haben und irgendwann gut sein.

Haftung für die Busse?

Bei genauer Überprüfung der Unterlagen stellt die Ombudsstelle fest, dass der Betrag für die Steuern vom Vater tatsächlich bereits abbezahlt worden ist und dass nur noch der Betrag für die Busse aussteht. Dies könnte die Ausgangslage verändern. Es stellt sich die Frage, ob neben den eigentlichen Steuerbeträgen auch die Steuerbussen im Todesfall auf die Erben übergehen. Dieser Frage geht die Ombudsstelle nach. Die Nachforschung und Überprüfung der rechtlichen Grundlagen ergibt, dass Bussen persönlichen Strafcharakter haben und demzufolge unvererblich sind. Das bedeutet, dass Herr Fischer für den noch offenen Betrag eigentlich nicht haftet und ihn entsprechend nicht bezahlen muss.

Die Ombudsstelle kontaktiert daraufhin die Steuerverwaltung, bespricht den Fall, das Ergebnis der Abklärungen und ihre Einschätzung. Die Steuerverwaltung nimmt dies auf und versichert, der Sache nachzugehen. Herrn Fischer könne mitgeteilt werden, dass die Zahlungsfrist aufgeschoben und die Angelegenheit überprüft wird.

Nach wenigen Wochen meldet sich Herr Fischer bei der Ombudsstelle. Er hat ein Schreiben mit der Bestätigung erhalten, dass der in Rechnung gestellte Betrag abgeschrieben wird. Er ist erleichtert und bedankt sich herzlich.

➔ Fazit: Durch die unabhängige Überprüfung der Ombudsstelle, welche Verfügungen genau anschaut und den rechtlichen Grundlagen nachgeht, können Fehler erkannt und korrigiert werden.

Ein Notruf verhält ungehört

Ein Mann wird vom ehemaligen Freund seiner Partnerin seit Monaten mit dem Tod bedroht. Als er von diesem beinahe mit dem Auto attackiert wird, bittet er beim Polizei-Notruf um Hilfe. Der zuständige Polizist jedoch sagt, man werde keinen Wagen schicken, er solle einfach nach Hause gehen und dort bleiben.

Als sich Herr Vogt bei der Ombudsstelle meldet, ist er erst vor drei Tagen aus dem Spital entlassen worden, seine Stimme tönt immer noch brüchig.

Seit neun Monaten wird er von Jürg Messer bedroht, dem Ex-Freund seiner Partnerin. Herr Vogt zeigt mehrere Video-Clips auf WhatsApp, in denen ihm Herr Messer mit Gewalt droht. Er zeigt auch sexuell konnotierte Fake-Profile auf Twitter und Instagram, die Herr Messer mit Bildern von Herrn Vogt erstellt hat. Herr Vogt hat daraufhin Anzeige erstattet, seither besteht für den Ex-Freund seiner Partnerin ein «Annäherungsverbot».

Einige Tage zuvor, berichtet Herr Vogt bei der Ombudsstelle, habe er zusammen mit seiner Partnerin bei einer Bushaltestelle gewartet, da sei Herr Messer mit dem Auto angebraust gekommen und habe versucht, Herrn Vogt anzufahren. Beim Wegspringen habe er sich verletzt und sei mit seiner Freundin in Panik in seine Wohnung geflüchtet. Herr Messer habe sein Auto vor der Wohnung parkiert, sei aber nicht sichtbar gewesen.

Herr Vogt ruft den Polizei-Notruf 117 an. Der verantwortliche Polizist in der Einsatzzentrale erklärt ihm aber, dass er einfach zu Hause bleiben soll, denn dorthin könne ihm der Stalker ja nicht folgen; und nein, die Polizei wird keine Patrouille zu seinem Haus schicken. Auch Herrn Vogts Hinweis, dass gegen den Mann ja schon eine Anzeige besteht, kann den Polizisten nicht umstimmen.

Ungläubig ruft Herr Vogt seinen Bruder an. Dieser vermutet, dass die Polizei ihn wohl falsch verstanden hat, und ruft selbst bei der Einsatzzentrale an. Aber auch er wird abgewiesen: Nein, die Polizei kommt nicht. Daraufhin bringt er seinen attackierten Bruder ins Spital, wo Herr Vogt behandelt wird. Gegen Abend tauchen unerwartet zwei Polizisten im Spital auf und erstellen mit Herrn Vogt einen Rapport. Aufgrund seines Schockzustands muss Herr Vogt dann einige Tage im Spital bleiben.

«Das war nicht gut»

Die Ombudsstelle nimmt Einsicht in die Fall-Akten der Polizei und hört sich die Telefonmitschnitte der Einsatzzentrale an. Als erstes stellt sie fest: Herr Vogt hat seinen Telefonanruf und den seines Bruders korrekt geschildert.

Daraufhin nimmt die Ombudsstelle mit Herrn Erlach, dem Vorgesetzten von Herrn Marti, welcher die Notrufe angenommen hat, Kontakt auf. In einem längeren Gespräch mit Herrn Erlach geht es zunächst um die Standards bei Gesprächen der Notrufzentrale und darum, nach welchen Prinzipien darüber entschieden wird, ob und wie die Polizei auf einen Notruf reagiert. Danach bespricht die Ombudsstelle mit dem Vorgesetzten ausführlich den vorliegenden Fall. Herr Erlach nimmt die Empfehlung der Ombudsstelle entgegen, dass er als Vorgesetzter die Anrufe zusammen mit Herrn Marti anhören und besprechen sollte.

Eine Woche später berichtet Herr Erlach, dass er und Herr Marti sich rasch einig gewesen sind, dass sowohl die Beurteilung der Situation als auch der Ton gegenüber Herrn Vogt verfehlt gewesen sind. Herr Marti sei das spürbar peinlich gewesen. «Das war gar nicht gut», habe er gesagt.

Den Vorschlag der Ombudsstelle, dass sich Herr Marti bei Herrn Vogt persönlich entschuldigen könnte, nimmt Herr Erlach auf.

Einige Tage später ruft Herr Vogt bei der Ombudsstelle an und berichtet, dass Herr Marti sich bei ihm gemeldet und ihn um Entschuldigung gebeten hat. Herr Marti habe realisiert, dass er falsch reagiert hat. Herr Vogt berichtet, dass es ein gutes Gespräch war und dass er die Entschuldigung des Polizisten auch angenommen hat.

➔ Fazit: Die Ombudsstelle kann das Verhalten der Polizei überprüfen und im persönlichen Gespräch erreichen, dass das eigene Verhalten reflektiert wird.

Das Zünglein an der Waage

Eine Musikerfamilie wechselt in das günstigere Krankenkassenmodell, um mit ihrem knappen Einkommen zurechtzukommen. Die Wahl dieses Modells soll auch dazu führen, dass die Familie mehr Prämienverbilligung erhält. Die Entlastung ist jedoch von kurzer Dauer, denn wenig später wird eine Neuberechnung verfügt, welche alles wieder auf den Kopf stellt.

Herr und Frau Bach sind freischaffende Musiker und können ihre Familie mit ihren beiden Einkommen knapp über Wasser halten. Die Krankenkassenprämien sprengen aber das Budget, weshalb sie auf Prämienverbilligungen angewiesen sind.

Sie beschliessen das Versicherungsmodell zu wechseln, um die Prämienbelastung weiter zu senken. Sie wählen bewusst ein Modell, bei dem der Kanton eine höhere Prämienverbilligung gewährt. Sie informieren das zuständige Amt für Sozialbeiträge (ASB) und werden gebeten, ihre Lohnausweise für das Jahr 2019 einzureichen. Der Anspruch wird neu überprüft. Sie erhalten daraufhin ein Schreiben mit der Änderung aufgrund des Bonus für alternative Versicherungsmodelle.

Wenig später erhält die Familie Bach erneut Post vom ASB: Aufgrund der inzwischen eingegangenen Steuerverfügung 2018 wurde der Anspruch neu berechnet. Bestürzt stellen die Eheleute fest, dass ihre Prämienverbilligung um mehr als die Hälfte gekürzt wird.

Ihnen wird mitgeteilt, dass sie sich melden können, falls ihr aktuelles Einkommen im 2020 um mehr als 20 % geringer ausfällt als das im Jahr 2018. Gegebenenfalls wird dann die Prämienverbilligung neu berechnet, ansonsten ist der Einkommenswert aus der Steuerverfügung 2018 ausschlaggebend.

Das ist für die Familie Bach finanziell ein herber Rückschlag.

Frau Bach berechnet den Unterschied zwischen den beiden Einkommenswerten und kommt auf eine Differenz von 19.99 %. Sie schreibt dem ASB und bittet um eine Neuberechnung. Nachdem die Antwort lautet, eine Anpassung sei nicht möglich, da die Differenz unter 20 % liege, wendet sich die Familie an die Ombudsstelle.

Das Ehepaar schildert seine Lage und fragt, weshalb die Anpassung vorgenommen wurde und ob sie korrekt ist.

Kann nochmals überprüft werden?

Die Ombudsstelle klärt die rechtlichen Grundlagen für Neuberechnungen bei Prämienverbilligungen ab. Sie kommt zum Schluss, dass gemäss Gesetz grundsätzlich korrekt vorgegangen wurde und erklärt dies der Familie Bach. Die derart knappe Differenz erscheint aber beinahe stossend. Deshalb stellt sich die Frage, ob Spielraum besteht.

Die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Person vom ASB zeigt, dass auch diese über das Ergebnis nicht glücklich ist. Man hat es intern besprochen und so entschieden. Es besteht aber die Möglichkeit, die Sache mit der Rechtsabteilung zu überprüfen.

Die Ombudsstelle nimmt also mit der Rechtsabteilung Kontakt auf, schildert die Situation und bespricht die Fragestellung.

Das Gesetz legt die Neuberechnung infolge von neuen Veranlagungsverfügungen als Grundsatz fest. Es gibt aber auch einen Zusatz, wonach bei Härtefällen auf eine Neuberechnung verzichtet werden kann. Die Rechtsabteilung sagt zu, den Fall nochmals zu überprüfen und die Verfügung allenfalls anzupassen.

Wenige Tage später erhält die Familie Bach erneut Post von der Behörde. Die Verfügung wurde angepasst, Berechnungsgrundlage ist nun doch das aktuell geringere Einkommen, so dass die Prämienverbilligung höher ist. Dies ist für die Familie eine grosse Entlastung – umso mehr, als sie im Kulturbereich tätig und in diesem Jahr von der Coronakrise betroffen ist.

➡ Fazit: Die Ombudsstelle kann darauf hinwirken, dass ein Entscheid nochmals in Erwägung gezogen wird, wenn er stossend knapp ist.

Baustellen fressen Parkplätze

Wenn eine Baustelle eröffnet wird, ist das manchmal wie ein Dominospiel – und der letzte Spielstein wäre in diesem Fall das Telefon der BVB-Leitstelle morgens um halb sechs Uhr, das eine unbescholtene Bürgerin aus dem Bett holt.

«Ihr parkiertes Auto verhindert, dass der Bus durchfahren kann. Stellen Sie es bitte weg, sonst müssen wir Sie leider bei der Polizei verzeigen.» – Frau Raupp kann sich schönere Arten vorstellen, morgens um halb sechs aus dem Bett geholt zu werden. «Seit wann fährt denn ein Bus hier durch? Mein Auto steht korrekt, ich habe eine Anwohnerparkkarte!» – «Es sind Halteverbotschilder aufgestellt, wegen der Baustelle am Kreuzplatz!» – Frau Raupp ist jetzt ein bisschen wacher, darum weiss sie, dass auf den Schildern steht: «ab 07.00 Uhr». «Das kann nicht sein, die ersten Busse fahren lange vor sieben Uhr da durch» – «Doch, ich habe extra hingeschaut, weil ich nämlich immer vor sieben Uhr morgens wegfare.» – Wenigstens dieses Problem lässt sich via Natel-Kamera rasch lösen: Tatsächlich, «ab 07.00 Uhr» steht auf den Schildern, worauf sich der Mann von den BVB entschuldigt.

Trotzdem wendet sich Frau Raupp an die Ombudsstelle: Wenn die BVB wegen einer Bus-Umleitung in einer ganzen Strasse die Parkplätze aufheben – müssten sie dann den AnwohnerInnen nicht Ersatzparkplätze zur Verfügung stellen, zum Beispiel auf einem Fabrikareal?

Die Ombudsstelle nimmt mit den BVB Kontakt auf und erfährt, wo die Dominokette ihren Anfang genommen hat. Am Kreuzplatz muss das Tiefbauamt alte Leitungen ersetzen und übergibt diesen Auftrag an die Firma «Kennel Bau». Deren Bauleiter, Herr Zeerleder, tritt mit den Bauplänen an das Tiefbauamt heran und erläutert dort, wo die Kreuzstrasse aufgerissen werden muss. Das Tiefbauamt informiert daraufhin die BVB, dass die dort platzierte Haltestelle temporär aufgehoben werden muss. Deshalb muss für den Bus sowohl eine Ersatzhaltestelle als auch eine Umfahrroute eingerichtet werden. Die BVB haben mit der Polizei vor Ort mögliche Lösungen überprüft und dem Tiefbauamt zurückgemeldet, wo eine Umfahrroute aus ihrer Sicht sinnvoll ist.

Nach Zustimmung des Tiefbauamtes hat die Polizei via Bauleiter Zeerleder der BVB die Umfahrroute freigegeben.

Eine Baustelle, viele Beteiligte

Nachdem das Tiefbauamt die temporäre Aufhebung der blauen Parkplätze entlang der Umfahrroute verfügt hat, sind nun wieder die BVB am Zug: Insgesamt 1 200 Flyer werden in sämtliche Briefkästen entlang der betroffenen Strassen gelegt, wo Parkplätze temporär aufgehoben werden.

Zuletzt bestellen die BVB bei der Verkehrspolizei die mobilen Parkverbotschilder – und dort wird schlussendlich die falsche Zeit für den Beginn der Umfahrroutenmassnahmen notiert. Deshalb bleibt der erste Bus am Morgen an der Schaufelstrasse stecken und wird Frau Raupp so unsanft aus dem Schlaf gerissen.

Die Ombudsstelle erfährt, dass dieses Vorgehen standardisiert ist und nur für Aussenstehende kompliziert wirkt – in den einzelnen Organisationseinheiten sind die Abläufe allen Beteiligten klar. Und laut Allmendgesetz besteht keine Pflicht, temporär aufgehobene blaue Parkplätze anderswo zu kompensieren.

Nach dieser aufwändigen Recherche meldet sich die Ombudsstelle wie vereinbart nach zwei Wochen bei Frau Raupp. Diese zeigt sich hocherfreut, dass sie innert der abgemachten Frist eine Antwort erhält. Sie ist erstaunt über die Komplexität der Situation und bleibt ein wenig verärgert darüber, dass keine Kompensationspflicht für Parkplätze besteht. Sie muss allerdings auch einräumen, dass sie das BVB-Infoblatt nicht richtig gelesen hat, weil der Kreuzplatz mehrere hundert Meter entfernt von der Schaufelstrasse liegt.

➔ **Fazit:** Die Ombudsstelle kann komplizierte Vorgänge beim Kanton recherchieren und komplexe Zusammenhänge sichtbar machen, sie kann überprüfen, ob der Kanton die Bevölkerung angemessen darüber informiert und ob er gemäss rechtlichen Grundlagen agiert.

75 Beschwerden, die 2020 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Januar–März

- ① Wann, weshalb und wie nimmt die Steuerverwaltung eine amtliche Einschätzung vor?
- ② Eine Angestellte des Historischen Museums beschwert sich darüber, dass Stühle zur Entlastung des Rückens von Aufsichtspersonen aus dem Ausstellungsraum entfernt wurden.
- ③ Kritik an der medizinischen Versorgung während der Untersuchungshaft im Untersuchungsgefängnis Basel-Stadt.
- ④ Kritik am Vorgehen eines Sanitäters in der Wohnung des Patienten.
- ⑤ Fragen zum Einbürgerungsverfahren von Kindern über 12 Jahren; eigenständige und altersgerechte Prüfung der Einbürgerungsvoraussetzungen nach neuem Bürgerrechtsgesetz.
- ⑥ Fragen zu Anforderungen an Nebel- und Nebelschlusslichter von Motorrädern; die Motorradhalterin fühlt sich von der Motorfahrzeugkontrolle ungleich behandelt, weil sie eine Frau ist.

«Es gibt keinen Weg zum Frieden. Frieden ist der Weg.»

Mahatma Gandhi

- ⑦ Ein Herr beschwert sich darüber, dass die Polizei seiner Frau unangebrachte Fragen über ihn gestellt hat, als diese den Verlust ihrer ID melden wollte.

- ⑧ Ein Mann beschwert sich über die verzögerte Bearbeitung seines Antrags auf Ausbildungsbeiträge.

- ⑨ Ein Elternpaar möchte beraten werden, um den drohenden Schulausschluss des Sohnes zu vermeiden.

«Du hast die Konflikte nicht im Griff, solange sie dich im Griff haben.»

Michael Marie Jung, Hochschullehrer

- ⑩ Eine Angestellte beschwert sich darüber, dass ihr eine arbeitsrechtliche Bewährungsfrist gesetzt wurde.

- ⑪ Eine Angestellte beschwert sich darüber, dass sie seit Monaten immer noch keinen schriftlichen und unbefristeten Arbeitsvertrag bekommen hat.

- ⑫ Eine Wohnungsmieterin hat den Eindruck, dass ein Kantonsangestellter, der im gegenüberliegenden Verwaltungsgebäude arbeitet, ihr gegenüber Grimassen schneidet, sobald sie aus dem Küchenfenster schaut.

- ⑬ Eine Angestellte kritisiert, dass sie aufgrund einer Umstrukturierung Arbeiten erledigen soll, für die sie keine Ausbildung hat.

- ⑭ Ein Herr beschwert sich darüber, dass der Freizeitgarten seiner Mutter gekündigt wurde, weil sie die Rechnungen nicht bezahlt hat. Die Rechnungen wurden aber fälschlicherweise an sie und nicht, wie vereinbart, an ihren Beistand geschickt.

- ⑮ Ein Ehepaar befürchtet durch den Bau eines Doppelhauses auf dem angrenzenden Grundstück Entwässerungsprobleme und fühlt sich von der Baurekurskommission überrumpelt und nicht verstanden.

- ⑯ Kritik an der Platzierung von Steinen im Rhein (im Rahmen des Aufwertungsprojekts zwischen Wettstein- und Schwarzwaldbrücke), da sie eine Verletzungsgefahr für Rheinschwimmer darstellen.

- ⑰ Kritik am Entscheid, aus Sicherheitsgründen und zur Verminderung von Lärm einen Fussgängerstreifen in der 30er-Zone zu entfernen.

April–Juni

- ⑱ Eine Therapeutin hat bei der Sozialhilfe einen Antrag auf selbständige Erwerbstätigkeit gestellt, um wieder ins Arbeitsleben zu finden. Der Antrag wurde jedoch abgelehnt.

- ⑲ In einem Entscheid der KESB wurde für einen Mann eine Vertretungsbeistandschaft eingerichtet. Er versteht den Entscheid aber nicht und möchte wissen, was eine Vertretungsbeistandschaft ist und was dies für sein Leben bedeutet.

- ⑳ Aufgrund einer Umstrukturierung erhielt ein Angestellter die Kündigung und möchte nun wissen, ob und, wenn ja, wie er rechtlich dagegen vorgehen kann.

- ㉑ Ein Angestellter kritisiert, dass ihm auf der Zeitabrechnung immer 36 Minuten für die Mittagspause abgezogen werden, obwohl diese nur 30 Minuten dauern darf.

21 Ein Angestellter leistet eine Schwangerschaftsvertretung und wird dafür nicht entlohnt.

22 Ein Kantonsangestellter ist mit seiner MAG-Bewertung nicht einverstanden und fragt, welche Möglichkeiten er hat, um sich dagegen zu wehren.

23 Wie geht die kantonale Verwaltung bei Beschwerden mit dem Datenschutz um?

«Es ist nicht entscheidend, was ich sage, sondern was der andere hört.»

Vera F. Birkenbihl, Autorin

24 Zwei Beschwerdestellerinnen haben eine Gefährdungsmeldung bezüglich eines Hundes gemacht und sind mit dem Vorgehen des Veterinär-amts nicht einverstanden.

25 Anfrage einer Angestellten, die mit der Bewertung im Arbeitszeugnis nach dem neuen MAG-Prinzip nicht einverstanden ist. Muss sie das so akzeptieren?

26 Erklärung des Integrationskriteriums nach Ausländer- und Integrationsgesetz; was ist unter «Teilnahme am Wirtschaftsleben oder am Erwerb von Bildung» zu verstehen?

27 Fragen zu Abläufen betreffend Verlängerung von Anwohnerparkkarten.

28 Versäumte Nachkontrolle bei der Motorfahrzeugkontrolle durch missverständliches Schreiben bzgl. Fristverlängerung.

29 Eine Frau wird angefahren und fühlt sich von den Polizistinnen vorverurteilt, welche den Unfall aufnehmen.

30 Eine Angestellte beschwert sich, dass sie eine Computer-Weiterbildung auf eigene Kosten absolvieren musste und das Erlernete nicht am Arbeitsplatz einüben darf.

31 Ein Ehepaar möchte seine Kinder gerne zu Hause unterrichten statt sie in die Schule zu schicken. Es möchte wissen, welche Voraussetzungen für Homeschooling in Basel-Stadt bestehen.

32 Ein Herr beschwert sich über Geruchsemissionen vor seinem Haus.

Juli–September

33 Ein Angestellter ist nicht damit einverstanden, dass er bereits mit 63 in Rente gehen soll, obwohl er gerne noch bis 65 arbeiten würde. Sein Vorgesetzter hat ihn aber nicht gefragt und bereits einen Nachfolger eingestellt.

34 Eine Mitarbeiterin kritisiert die dauerhafte Übernahme neuer Verantwortlichkeiten ohne entsprechende Vertrags- und Lohnanpassung.

35 Ein Mitarbeiter möchte wissen, ob er gekündigt werden kann, während er krankgeschrieben ist.

36 Ein junger Mann fühlt sich bei einer Polizeikontrolle nicht ernstgenommen und unnötig grob behandelt.

37 Verdacht auf Abhörung in der eigenen Wohnung durch die Polizei.

«Konfliktstoff ist von zeitlosem Design und in jeder Menge und Qualität verfügbar.»

Siegfried Wache, Luftfahrzeugtechniker

38 Ein Anwohner beschwert sich über die seit kurzem enorm starke Beleuchtung eines Sportfeldes.

39 Bewohner beschwerten sich darüber, dass in ihrer Strasse Parkplätze gestrichen wurden und ihnen von Seiten des Tiefbauamts kein Ersatz zur Verfügung gestellt worden ist.

40 Ein Herr möchte wissen, ob der Kanton ohne Umweltverträglichkeitsprüfung Spielplätze bauen kann, die aus seiner Sicht einer Betonwüste gleichen.

41 Eine Frau möchte wissen, was sie tun kann, um die bestehende Beistandschaft aufzulösen.

42 Eine verbeiständete Person kritisiert, dass ihre Arztrechnungen von ihrem Beistand nicht bezahlt werden und sie deshalb keinen Termin bei ihrer Ärztin bekommt.

43 Ein Arbeitssuchender versteht die Abrechnungen der Arbeitslosenkasse nicht und ist der Ansicht, dass die Abklärungen bezüglich seines Anspruchs schon viel zu lange dauern.

44 Eine Mutter beschwert sich über die Beiständin ihrer Kinder. Die Beiständin lasse zu, dass der Vater der Kinder sich seiner Verantwortung entzieht.

45 Ein Herr beschwert sich darüber, dass ein Tram mehrfach an der Endstation nicht angehalten hat. Da er seit Jahren ein U-Abo bezahlt, möchte er Schadenersatz von der BVB.

46 Eine Angestellte möchte wissen, was sie dagegen tun kann, dass ihr Stellenbeschrieb nicht so angepasst wird, wie es ihr mündlich versprochen worden ist.

47 Eine Angestellte hat ihr 40-jähriges Dienstjubiläum und ist der Ansicht, dass für sie noch die Dienstaltersgeschenkverordnung gilt, welche bis vor 4 Jahren in Kraft war.

48 Eine Mutter versteht nicht, warum die Untersuchungshaft ihres Sohnes, welche bereits sechs Wochen dauert, nun um zwölf weitere Wochen verlängert wird. Dafür ist die Ombudsstelle aber nicht zuständig.

Oktober–Dezember

49 Ein Herr hat einen Unfall erlitten, der tödlich hätte sein können, weil Kantonsangestellte elektrische Installationen nicht korrekt gewartet haben. Er fragt, ob er Anspruch auf eine Genugtuung hat.

50 Ein Mann ist mit einem Amtsleiter aneinandergeraten und beschwert sich über dessen Verhalten.

51 Fragen zu rechtlichen Regelungen bei Kündigungen (Kündigung während Krankheit, Lohnfortzahlungspflicht während Kündigungsfrist, Sperrfristen bei Arbeitslosenkasse).

52 Ein Ehepaar kann den Unterbringungsentscheid seines Pflegekindes durch die KESB nicht nachvollziehen.

«Ziel eines Konfliktes oder einer Auseinandersetzung soll nicht der Sieg, sondern der Fortschritt sein.»

Joseph Joubert, Essayist

53 Ein Vater beschwert sich über aus seiner Sicht inadäquate Massnahmen der Schule bezüglich seines Sohnes mit Asperger-Syndrom.

54 Ein Angestellter hat eine Kündigung erhalten und möchte sich im Vorfeld der Anhörung von der Ombudsstelle beraten lassen.

55 Frage nach der Gültigkeit einer fristlosen Kündigung während Krankheit.

56 Eine Mutter möchte ihre Tochter in eine andere Schule schicken, weil sie aufgrund verschiedener Ereignisse das Vertrauen in die Schulleitung verloren hat.

57 Eine Frau kritisiert, dass das Grab ihrer Eltern nach 20 Jahren aufgehoben wurde, ohne dass sie vorgängig informiert wurde.

58 Zwei Angestellte kritisieren die herablassende Kommunikationsweise ihrer Teammitglieder. Ihren Vorgesetzten haben sie zwar informiert, doch er hat nichts unternommen.

59 Ein Ehepaar hat seine Liegenschaft an ein Unternehmen vermietet, welches im April 2019 in Konkurs ging. Auf ihre Anfrage bezüglich Mietkautionkonto werden sie vom Konkursamt immer wieder vertröstet.

60 Ein Herr möchte wissen, wie weit seine Auskunftspflicht gegenüber dem Amt für Prämienverbilligungen reicht.

61 Eine Frau beschwert sich darüber, dass sie die Rechnung für den Einsatz eines Krankenwagens bezahlen muss, den sie nicht gerufen und ihrer Ansicht nach auch nicht gebraucht hat.

62 Eine Angestellte bekommt aufgrund eines Konflikts mit ihrem direkten Vorgesetzten eine Auflösungsvereinbarung angeboten. Sie möchte sich beraten lassen.

63 Ein Mann hat nach monatelanger Arbeitslosigkeit eine Stelle in Zürich gefunden und bittet die Sozialhilfe um einen Vorschuss, damit er die Zimmermiete für den ersten Monat bezahlen kann. Der Antrag wurde abgelehnt.

64 Eine Frau beschwert sich über die verzögerte Bearbeitung ihrer Anmeldung beim Einwohneramt Basel-Stadt.

Ausgewählte Fälle im Zusammenhang mit Sars-Covid19

65 Eine Angestellte beschwert sich darüber, dass ihre Vorgesetzten die Homeoffice Empfehlung nicht umsetzen möchten. Sie ist der Ansicht, dass sie damit ihre Fürsorgepflicht verletzen.

66 Ein Herr möchte wissen, ob er während des Lockdowns Unterschriften gegen den Bau einer 5G-Antenne sammeln darf.

67 Frage nach speziellen Vorkehrungen oder Bestimmungen für die Entsorgung von Gesichtsmasken im öffentlichen Raum.

68 Zwei Angestellte werden im Rahmen der Bearbeitung von zusätzlichen Aufgaben so stark gefordert, dass sie ihrem Vorgesetzten gegenüber unangebracht reagieren. Sie möchten wissen, welche arbeitsrechtlichen Folgen sie zu befürchten haben.

70 Eine Frau beschwert sich darüber, dass Polizistinnen bei einer Personenkontrolle den Corona-Abstand nicht eingehalten haben.

71 Eine Mutter muss während des Lockdowns Heimarbeit leisten und gleichzeitig ihre Kinder betreuen. Sie möchte wissen, ob sie einen Anspruch auf Urlaub hat, so dass sie sich besser um ihre Kinder kümmern kann.

72 Ein Herr kritisiert die Einführung der Maskenpflicht und ist der Ansicht, dass eine Homeoffice-Pflicht und die Wiedereinführung von Home-schooling viel mehr bringen würde.

73 Eine Angestellte ist der Ansicht, dass ihre Abteilung keine lebensnotwendigen Dienste erfüllt und während des Lockdowns ebenfalls geschlossen werden sollte.

74 Ein Herr hat während des Lockdowns einen Antrag auf Voranmeldung für Kurzarbeit eingereicht und ist mit der verfügbaren Karenzfrist nicht einverstanden.

75 Eine Sozialhilfebezügerin muss während des Lockdowns eine neue Wohnung suchen, weil ihre Wohnung über dem Sozialhilfebudget liegt. Sie findet aber zur Zeit der Corona-Krise keinen Nachmieter.

Statistik 2020

Dossiers/Fallzahlen

**Neue Dossiers nach Departementen und
anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen**

Neue Dossiers intern/extern

Interventionen der Ombudsstelle

Wartezeit bis zum Erstgespräch

Bearbeitungsdauer

Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier

Alterskategorien bei den neuen Dossiers

Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers

Kontaktaufnahme

Weiterweisungen

No-Shows

Herkunft CH/Nicht-CH

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.

2020 gab es während des Lockdowns im Frühling nur wenige Beschwerden, ansonsten lagen die Fallzahlen in einem ähnlichen Rahmen wie im Vorjahr.

Die angespannte Lage der Bevölkerung im Corona-Jahr 2020 wirkte sich auch auf die Beschwerden aus: Im Vergleich zum Vorjahr gab es mehr interne Fälle zu behandeln, öfter als sonst misslang eine Vermittlung zwischen einem verärgerten Bürger oder einer verärgerten Bürgerin und der Verwaltung, und die Anzahl der sehr aufwändigen Fälle ist weiterhin steigend. Neben diesen einzelnen Auffälligkeiten ist weiterhin bemerkenswert, wie wenig Veränderungen es bei den statistischen Daten von Jahr zu Jahr gibt.

Die nicht erschienenen KlientInnen (sogenannte «No-Shows») hat die Ombudsstelle erstmals detailliert beobachtet, und erstmals haben wir die Herkunft der KlientInnen in die Statistik aufgenommen.

Dossiers/ Fallzahlen

	2020 Dossiers	2019 Dossiers	2018 Dossiers
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Dossiers	411	460	401
Dossiers aus dem Vorjahr	14	22	18
Neue Dossiers 2020	397	438	383
Telefonisch bearbeitete Anfragen	50	58	76
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	34	35	39
Total Dossiers und Anfragen	495	533	516
Total im Jahr 2020 behandelte Dossiers	397	446	379
Aus dem Vorjahr behandelte	14	22	18
Aus dem laufenden Jahr behandelte	383	424	361
Offene Dossiers Ende 2020	14	14	22
Total Dossiers	411	460	401

Als Dossier zählen wir die Eröffnung eines Falls nach persönlichem Kontakt. Separat erfassen wir telefonische Beratungen sowie Beschwerden, die schriftlich oder per E-Mail bei uns eintreffen und schriftlich beantwortet werden.

Neue Dossiers nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen

	2020 Dossiers Externe	2020 Dossiers Interne	2020 Dossiers Total	2020 %	2019 %	2018 %
BVD Bau- und Verkehrsdepartement	18	6	24	6	6	8
ED Erziehungsdepartement	21	31	52	13	8	12
FD Finanzdepartement	18	3	21	5	13	9
GD Gesundheitsdepartement	4	7	11	3	2	3
JSD Justiz- und Sicherheitsdepartement	94	8	102	26	23	19
PD Präsidentsdepartement	2	16	18	5	2	3
WSU Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt	86	12	98	25	25	27
Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	33	38	71	18	21	19

Bei der Verteilung auf die Departemente ist zu beachten, dass aufgrund der unterschiedlichen Grösse der Departemente und des unterschiedlichen Masses ihres direkten Kontakts mit der Bevölkerung ein Vergleich zwischen den Departementen nicht sinnvoll ist.

Neue Dossiers intern/extern

	2020 Dossiers	2019 Dossiers	2018 Dossiers
Externe Dossiers	276 70 %	73 %	71 %
Interne Dossiers	121 30 %	27 %	29 %

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

*«Ein Weg, einen
Konflikt zu lösen, ist,
ihn zusammen
zu überwinden.
Dann kann man ihn
immer noch aus
dem Weg räumen.»*

Joachim Panten, Aphoristiker

Interventionen der Ombudsstelle

	2020 Dossiers	2020 %	2019 %	2018 %
Verwaltungstätigkeit überprüfen	105	27	36	34
Verwaltungstätigkeit korrekt	75	72	70	73
eine individuelle Korrektur nötig	15	14	19	18
eine teilweise Korrektur nötig	11	10	5	5
eine grundsätzliche Korrektur nötig	4	4	6	4
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen Bevölkerung und der Verwaltung	56	15	10	14
Vermittlung erfolgreich	41	73	86	83
Vermittlung teilweise erfolgreich	5	9	7	15
Vermittlung erfolglos	10	18	7	2
Beratung	143	37	37	40
einmalig	114	80		
mehrmals	29	20		
Andere	75	20	16	11
Mischform	62	83		
Fakten ungeklärt	13	17		
Whistleblowing	4	1	1	1
eintreten	4	100		
nicht eintreten	0	0		

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

- 1 Verwaltungstätigkeit überprüfen
- 2 Bei Konflikten vermitteln
- 3 Ratsuchende beraten und über ihre Rechte und Pflichten informieren
- 4 Bei komplexer Sachlage beraten, vermitteln und überprüfen
- 5 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

Wartezeit bis zum Erstgespräch

	2020 Dossiers	2020 %	2019 %	2018
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	325	82	82	66
Erstgespräch nach 14 Tagen	72	18	18	34

Bearbeitungsdauer

	2020 Dossiers	2020 %	2019 %	2018 %
Innert 10 Tagen	109	29	27	25
Innert 30 Tagen	135	35	38	34
Innert 90 Tagen	97	25	27	29
Über 90 Tage	42	11	8	12

Aktivitäten pro neu eröffnetem Dossier

	2020 Dossiers	2020 %	2019 %	2018 %
Einmaliges Gespräch bis zum Abschluss	54	13	18	19
2 bis 10 Aktivitäten	213	54	53	51
11 bis 50 Aktivitäten	120	30	28,5	27
mehr als 50 Aktivitäten	10	3	0,5	3

Alterskategorien bei den neuen Dossiers

	2020 Dossiers	2020 %	2019 %	2018 %
bis 20 Jahre	5	1	1	0
21 – 30 Jahre	42	11	7,5	8
31 – 50 Jahre	163	41	42	43
51 – 65 Jahre	131	33	35,5	38
über 65 Jahre	43	11	12	11
keine Altersangaben	13	3	2	0

Geschlechterverteilung bei den neuen Dossiers

	2020 Personen	2020 %	2019 %	2018 %
Frauen	208	52	45	45
Männer	183	46	54	54
Paare/ Juristische Personen/ Gruppe	6	2	1	1

Kontaktaufnahme

	2020 Dossiers	2020 %	2019 %	2018 %
Telefonisch	239	60	66,5	68
Schriftlich	30	8	6	6
Persönlich	18	4	9	8
Online	110	28	18,5	18

Wir erfassen auch die Art und Weise, wie die Klientinnen und Klienten mit uns in Kontakt treten. Im Vergleich zu 2019 hat die Kontaktaufnahme via Webseite zugenommen.

Weiterweisungen

	2020 Anfragen	2019 Anfragen	2018 Anfragen
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	326	332	311

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

*«Das echte Gespräch
bedeutet: aus dem
Ich heraustreten und an
die Tür des Du klopfen»*

Nägärjuna, Philosoph

No-Shows

	2020
Anliegen hat sich erledigt	27
krank	6
weitere Gründe / konnten nicht erreicht werden	35

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.

Herkunft CH/nicht CH

	2020 %
CH	74
Ausländer	26

Wir unterscheiden hier zwischen den KlientInnen, die Schweizer BürgerInnen sind, und denen, die eine andere Staatsangehörigkeit haben. DoppelbürgerInnen zählen wir als SchweizerInnen.

«Es gibt nur eine falsche Sicht der Dinge: der Glaube, meine Sicht sei die einzig richtige.»

Nägärjuna, Philosoph

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

