



BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

2022

➔ Titelbild

Die Mittlere Brücke – Wahrzeichen und Symbol

Die Mittlere Brücke war seit ihrem Bau im 13. Jahrhundert während vieler Jahrhunderte das Nadelöhr des Nord-Süd-Handelsverkehrs durch Europa. Aufgrund dieser Lage kamen Menschen aus unterschiedlichsten Ländern nach Basel und blieben hier wohnen – heute wird das oft als Ursprung für den behaupteten offenen Basler Geist gesehen (quasi eine «Multikulturalität avant la lettre»).

In ihren 798 Jahren wurde die Brücke immer mal wieder an neue Bedürfnisse der Stadt angepasst, bis sie vor 120 Jahren komplett neugebaut wurde.

Da es mittlerweile auch weitere Brücken über den Rhein gab, wurde sie von «Rheinbrücke» in «Mittlere Brücke» umbenannt. Seit 118 Jahren nun hat sie das gleiche Erscheinungsbild, ihre letzte Sanierung erlebte sie im Jahre 2002.

Wie die Mittlere Brücke den Rhein zwischen Gross- und Kleinbasel überbrückt, überbrückt die Ombudsstelle Gräben zwischen Bevölkerung und Verwaltung.

Je nach Konflikt müssen diese Übergänge individuell gestaltet und angepasst werden. Und so erfüllt die Ombudsstelle wie die Mittlere Brücke einen wesentlichen Teil ihres Grundauftrags: Selber unabhängig, an beiden Ufern verankert, stabil und ohne Gefälle eine Verbindung zu schaffen.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

- 2 Beschwerden als Ausdruck der andauernden Anspannung – Krisen sind das «Neue Normal»

Fälle

- 8 Der teure Umzug
- 9 Ärger mit Online-Formularen
- 10 Brauchen Spielautomaten mehr Strom, wenn sie stillstehen?
- 11 Von Parzellen, Baulinien und Feuermauern
- 12 Behörden-Ping-Pong oder die Herausforderungen des Föderalismus
- 14 75 Beschwerden, die 2022 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Statistik

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

Einführung

Beschwerden als Ausdruck der andauernden Anspannung – Krisen sind das «Neue Normal»

Corona, der Krieg, die drohende Energiemangellage – 2022 brachte vieles, aber nicht die ersehnte gesellschaftliche Entspannung. Das spiegelte sich auch in der Arbeit der Ombudsstelle. Das unabhängige Überprüfen von Beschwerden wird in einer angespannten Atmosphäre als wesentlicher Beitrag zu einer Entspannung zwischen Bevölkerung und Verwaltung wahrgenommen.



Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

«Man kann auf seinem Standpunkt stehen, aber man sollte nicht drauf sitzen bleiben.»

Erich Kästner

Die Krise im Bereich der Gesundheit war noch nicht richtig abgeklungen, da wurde die Bevölkerung bereits mit den nächsten Krisen konfrontiert: Der Krieg gegen die Ukraine und die drohende Energiemangellage – die Gesellschaft musste sich mit Themen auseinandersetzen, die seit vielen Jahren nur weit weg von uns präsent schienen.

Die Ombudsstelle blickt auf ein Jahr zurück, in dem sich die gesellschaftliche Anspannung vor allem in der ersten Jahreshälfte in einer erhöhten Anzahl Beschwerden spiegelte.

Anspannung ist ein Konflikttreiber

Zwischen Januar und September 2022 gab es vier Monate, die einen jeweiligen Rekord an Beschwerden brachten (d.h. zum Beispiel: Seit 2018 gab es in keinem März so viele Beschwerden wie im März 2022), woraus auch eine spürbar höhere Gesamtzahl an Beschwerden resultierte. Erst gegen Jahresende, also in der ersten «normalen» Adventszeit seit Corona, mit Weihnachtsmärkten und Sonntagseinkäufen, sank die Anzahl der Beschwerden gar leicht unter das normale Mass.

Digitalisierung: (noch) ein zweischneidiges Schwert

Im Frühling 2022 nahmen wir an der Jahrestagung des «European Network of Ombudsmen» (ENO) teil, die sich dem Thema «Die Rolle von Ombudsstellen im Bereich der Digitalisierung der Verwaltung» widmete.

Von Portugal bis Estland, vom Tirol bis nach Dänemark geht es im Kern darum, dass die Digitalisierung der Bevölkerung und den Verwaltungsangestellten dienen sollte. Oft erschwert sie jedoch Zugänglichkeit und Transparenz der Verwaltung und macht deren Arbeit umständlicher und ineffizienter.

Vier Beispiele aus verschiedenen Ländern:

- Verwaltungen reduzieren ihren direkten Kontakt zu Bürger:innen mit Verweis auf Onlineplattformen: «Das steht alles auf unserer Webseite». Doch dort sind Informationen oft fehlerhaft, unverständlich oder schlecht auffindbar, und es fehlen direkte Kontaktmöglichkeiten.
- Algorithmen tracken das Verhalten von Webseiten-Besucher:innen und treffen daraufhin eigenständig Entscheidungen (zum Beispiel schätzt der Algorithmus eine Nutzerin als potenzielle Sozialhilfebezügerin ein und löst automatisch den Versand eines Informationsbriefs zum Thema «Armut» aus).
- Oft wird gesagt, die Digitalisierung sei nur für ältere Menschen ein Problem. Weil die Generation der «Digital Natives» jedoch von ihren Smartphone-Apps eine maximale Benutzerfreundlichkeit gewohnt ist, sind Webseiten der Verwaltung aufgrund fehlender Benutzerfreundlichkeit auch für jüngere Menschen oft eine unüberwindliche Barriere.
- Verwaltungssoftware wird oft in einem unausgereiften Zustand eingesetzt und bewirkt eine grosse Ineffizienz für die Verwaltungsangestellten.

Deshalb achten wir im Rahmen der Beschwerden darauf, wo wir solchen Problemen auch im Umfeld der kantonalen Verwaltung des Kantons Basel-Stadt begegnen. Im 2023 wird die Ombudsstelle das Thema «Digitalisierung» verstärkt beobachten.

Einzelne Feststellungen

- Fordernde Haltung
Beschwerden werden vermehrt mit der Erwartung an die Ombudsstelle herangetragen, dass das eigene vorgefasste Urteil von der Ombudsstelle umgesetzt werden muss.
- Kaum Fälle im Zusammenhang mit Ukraine-Flüchtlingen
Trotz einer Verlinkung mit Institutionen, die sich um Flüchtlinge aus der Ukraine kümmern, hatte die Ombudsstelle praktisch keine Beschwerden zu behandeln, welche dieses Thema betrafen.
- Der Wert der Kommunikationssicherheit
Mails und Telefonanrufe werden zeitnah bestätigt, vereinbarte Feedback- oder Telefontermine werden eingehalten. Dieses einfache Prinzip wird von Klient:innen als Wertschätzung ihrer Person wahrgenommen und dementsprechend geschätzt, selbst wenn die Antworten erst vorläufig sind oder nicht den Erwartungen entsprechen.
- Digitalisierung: Störungsanfälliges Hintergrundrauschen
Direkte Beschwerden im Bereich der Digitalisierung gibt es nur wenige. Hingegen bedeuten Digitalisierungsprojekte in der Verwaltung oft einen massiven Zusatzaufwand für die Mitarbeitenden, verstärkt durch die Kinderkrankheiten von neuer Software. Dies fördert Überlastung der Mitarbeitenden und steigende Fehlerquoten im Arbeitsalltag, was sich wiederum in Beschwerden bei der Ombudsstelle niederschlägt.

«Am besten
überzeugt
man mit den
Ohren – indem
man anderen
zuhört.»

Dean Rusk

Am Puls der Menschen

Seien es gesellschaftliche Krisen oder eine globale Entwicklung wie die Digitalisierung: Die Kontakte der Bevölkerung mit der Verwaltung sind davon oft mitbetroffen. Die Ombudsstelle wiederum ist durch ihren Auftrag immer direkt mit den Fragen und Beschwerden der Bevölkerung konfrontiert.

Unsere wachsende Erfahrung hilft dabei, Beschwerden im Zusammenhang mit der grossen und weitverzweigten kantonalen Verwaltung rascher einzuordnen und zielführende Wege einzuschlagen.

Unser Fokus bleibt dabei darauf, die Klient:innen mit ihren Sorgen und Nöten ebenso wahrzunehmen wie die Verwaltungsangestellten. Aus unabhängiger Position schaffen wir Klarheit, Klarheit führt zu Deeskalation, Deeskalation fördert Entspannung.

In dieser Dynamik Überprüfungen vorzunehmen, Lösungen zu finden oder Brücken zu bauen, ist weiterhin eine ebenso anspruchsvolle wie erfüllende Aufgabe.

«Um den Prozess der Konfliktlösung auszuüben, müssen wir das Ziel komplett verlassen, Menschen dazu zu bringen, das zu tun, was wir wollen.»

Marshall B. Rosenberg

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Austauschtreffen mit einzelnen Regierungsrät:innen.
- Arbeitstreffen mit diversen Leitungspersonen von Amtsstellen und kantonalen Institutionen (Beschwerdestelle des Justiz- und Sicherheitsdepartements, Steuerverwaltung, Bau- und Gastgewerbeinspektorat, IWB, BVB).
- Teilnahme an Anlässen des Grossen Rates.
- 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 drei ganztägigen Treffen der Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+)
- Organisation eines ganztägigen Medientrainings für die Mitglieder des VPO+.
- Teilnahme an der Videokonferenz des VPO+ zu den «Venedig-Prinzipien» (europäische Grundlagen für die Arbeit von Ombudsstellen)
- Vorstellung der Arbeit der Ombudsstelle und Workshop im Bereich Konfliktkommunikation bei der Belegschaft des Universitären Zentrums für Zahnmedizin Basel (UZB) und beim Amt für Bevölkerungsdienste.
- Teilnahme an der zweitägigen Konferenz des «European Network for Ombudsmen» (ENO) in Strasbourg zum Thema «Digitalisierung».
- Drei Austauschtreffen mit den anderen Kleeblattstellen sowie Teilnahme am jährlichen Sommeranlass der Kleeblattstellen.
- Austauschtreffen mit dem neuen ersten Staatsanwalt, Sascha Stauffer.
- Teilnahme an der Schlussstagung des «Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte» (SKMR).
- Teilnahme an der Vereidigung der neuen Kantonspolizist:innen und Sicherheitsassistent:innen.
- Austausch mit der schweizerischen Kinderombudsstelle.
- Teilnahme am Festakt des Kantons BS zum «Tag der Freiwilligen».



Helen Eschenmoser
Juristische Mitarbeiterin

Jacqueline Zeuggin
Sekretariat

Colette Gisel
Sekretariat

Elisabeth Burger Bell
Ombudsfrau

Thierry Moosbrugger
Ombudsmann

Dank

Humor ist gerade in Zeiten der Anspannung eine unverzichtbare Ressource, auch um sich selber ernst, aber nicht tierisch ernst zu nehmen. Dies ist nur in einem Umfeld möglich, in welchem das Menschliche über das (scheinbar) Perfekte, das Sein über den Schein, die Sinnhaftigkeit über das rein Formalistische gestellt wird.

In diesem Sinn danken wir allen, die auf diese Weise das Wirken der Ombudsstelle beleben:

- Dem Ombudsstellenteam, das die tägliche Arbeit unermüdlich mit gutem Geist versieht.
- Den Angestellten der Basler Verwaltung für ihre Bereitschaft, ihre Arbeit von der Ombudsstelle überprüfen zu lassen und nach guten Lösungen in Konflikten zu suchen.
- Der DOS und der GPK für ihre wertvolle Unterstützung, gerade auch wenn sie unsere Arbeit kritisch hinterfragen.
- Dem Grossen Rat gebührt unser Dank, dass er mit der Ombudsstelle einen unabhängigen Ort der Überprüfung und Vermittlung stützt, was letztlich auch der Verwaltung von Basel-Stadt dient.

Den Klient:innen danken wir für ihr Vertrauen, dass wir uns unabhängig um ihre Anliegen kümmern.

Gerade in einem Jahr mit gleich mehreren Krisen ist es ein sinnstiftender Auftrag, in Konflikten Beschwerden zu überprüfen, zu vermitteln, Lösungen zu suchen, und so zu einer höheren Qualität der Verwaltungstätigkeit und der Deeskalation von Konflikten beizutragen.

Das erfüllt uns weiterhin Tag für Tag für Tag.

Elisabeth Burger und Thierry Moosbrugger

Fälle 2022

Der teure Umzug

Ärger mit Online-Formularen

**Brauchen Spielautomaten mehr Strom,
wenn sie stillstehen?**

**Von Parzellen, Baulinien und
Feuermauern**

**Behörden-Ping-Pong oder
die Herausforderungen des Föderalismus**

**75 Beschwerden, die 2022 an die
Ombudsstelle herangetragen wurden**

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

Der teure Umzug

Für seinen Umzug engagiert ein verbeiständeter Mann ein Unternehmen, das den Auftrag erst mit dem Beistand des Mannes abspricht und ihn dann ausführt. Als die Rechnung unbezahlt bleibt, erfährt der Geschäftsführer, dass der Klient kein Geld mehr habe. Wer bezahlt nun die Rechnung?

«So etwas habe ich in meiner Laufbahn noch nicht gesehen!» – Herr Züger, Geschäftsführer der Umzugsfirma «Züger Zügelt», ist auch zwei Jahre später noch fassungslos. «Herr Messier hatte unsere Firma engagiert, weil er in eine Alterswohnung ziehen musste. Sein Haus war bis unter die Decke vollgestellt mit defekten und vermoderten Möbeln. Nur durch schmale Gänge konnte man sich in den Zimmern bewegen.»

Herr Messier habe einen Beistand für seine finanziellen Belange, Herrn Helfer. Alles andere wolle er weiterhin selber erledigen. Deshalb habe Herr Züger bei Herrn Helfer nachgefragt, ob er den Auftrag ausführen könne. Nach dessen Zustimmung habe er ein paar intakte Möbel in Herrn Messiers Alterswohnung gebracht. Alles andere wurde im firmeninternen Möbellager verstaut und nahm 100 Kubikmeter in Anspruch.

Als nach vier Monaten die Zahlungen für das Möbellager ausblieben, habe Herr Züger auf Nachfrage bei Herrn Helfer erfahren, Herr Messier habe nach kurzer Zeit von der Alterswohnung in ein Altersheim umziehen müssen. Herr Helfer habe die Wohnung aber noch nicht künden können, weil er nicht unterschiftsberechtigt sei. Deshalb sei Herr Messier jetzt in einem finanziellen Engpass.

Nun habe ein langes Hin und Her begonnen. «Züger Zügelt» habe von Herrn Helfer den Auftrag erhalten, die gelagerten Möbelbestände aufzulösen. Doch die offenen Rechnungen seien unbezahlt geblieben, und monatelang habe Herr Züger keine Antworten auf Mails oder Mahnungen erhalten. 18 Monate nach dem ersten Umzug habe Herr Züger durch einen Vertreter von Herrn Helfer erfahren, dass Herrn Messiers Budget nicht ausreiche, um die Kosten von mittlerweile 15 000 Franken zu bezahlen.

Nach weiteren monatelangen ergebnislosen Versuchen, zu seinem Geld zu kommen, wendet sich Herr Züger an die Ombudsstelle.

«Ich muss mich auf die Auskünfte des Kantons verlassen können»

Die Ombudsstelle nimmt mit dem Amt für Beistandschaften und Erwachsenenschutz (ABES) Kontakt auf. Amtsleiter Herr Rupp zeigt sofort die Bereitschaft, eine Lösung zu finden. Zuerst müsse er sich jedoch selber einen Überblick verschaffen.

Wenige Tage später erfährt die Ombudsstelle von Herrn Rupp: Herr Helfer sei in den vergangenen Jahren wiederholt länger krank gewesen und mittlerweile pensioniert, sein Nachfolger Herr Folg kümmere sich jedoch intensiv um die Aufarbeitung des Falles und suche unter anderem nach weiteren finanziellen Möglichkeiten bei Herrn Messier, es sei zum Beispiel ein bisher unbekannter Nachlass aufgetaucht.

Was dem ABES fehle, sei eine detaillierte Liste, mit der gezeigt werden könne, dass der Beistand über das Ausmass der Aufträge informiert war und für diese auch explizit grünes Licht gegeben hatte.

Nun kann der Kontakt zwischen Herr Züger und dem ABES wieder direkt laufen. Die Ombudsstelle ist bei schriftlichem Kontakt jeweils eingekopiert und verfolgt so den weiteren Verlauf sorgfältig. Mehrmals nimmt sie mit Herrn Züger oder Herrn Rupp Kontakt auf, wenn etwas nicht klar scheint, um weitere Verzögerungen und Missverständnisse zu verhindern.

Schliesslich ist es 28 Monate nach dem ersten Umzug so weit: Das ABES hat die Grundlagen geschaffen, um bei Herrn Messier eine Schuldenanierung einleiten zu können, und die Versicherung des ABES erstattet Herrn Züger den geschuldeten Betrag.

➔ **Fazit:** Die Ombudsstelle kann das Vorgehen von Verwaltungsangestellten überprüfen und in komplexen Situationen die Kommunikation zwischen Betroffenen und Verwaltung wiederherstellen, sodass Fehler behoben werden können.

Ärger mit Online-Formularen

Ein älterer Herr hat sich mit Covid angesteckt. Nun erhält er von den Behörden per SMS die Aufforderung, online verschiedene Formulare auszufüllen. Auf seine Mühsal beim Ausfüllen folgt die Frage: Wer kümmert sich im Kanton um Nutzerfreundlichkeit, sodass z.B. auch ältere Menschen solche Formulare ausfüllen können?

Die Corona-Pandemie hat auch Herrn Schütz und seine Frau erwischt. Beide sind erkrankt und ihre Corona PCR-Tests positiv ausgefallen. Da sie statt ihrer E-Mail-Adresse ihre Telefonnummer angegeben haben, erhalten sie von den Behörden ein SMS mit einem Link zu Online-Formularen, die sie auf dem Smartphone ausfüllen sollen. Herr Schütz ist Ende 70 und versucht die Formulare auszufüllen, was für ihn auf dem kleinen Display seines Smartphones eine Herausforderung ist. Das Formular ist für ihn schlecht lesbar, hin und her scrollen ist für ihn mühsam und er vertippt sich immer wieder. Er ärgert sich und fragt sich, was die Verwaltung sich bei der Entwicklung dieses Formulars überlegt hat.

Nachdem sich sein Unmut gelegt hat, wendet er sich an die Ombudsstelle. Er schildert seine Schwierigkeiten beim Ausfüllen der Formulare und fragt, ob bei der Entwicklung von digitalen Formularen auch Nutzergruppen einbezogen werden, die im Umgang mit Smartphones ungeübt sind. Der Staat könne nicht erwarten, dass alle Mitbürger auf dem Stand der jüngeren Generationen mit guten Kenntnissen im digitalen Bereich sind.

Die Ombudsstelle geht der Frage nach und erfährt, dass Herr Faller für die Erstellung der Formulare zuständig ist. Nach Schilderung des Problems meint Herr Faller, es sei ihm ebenfalls aufgefallen, dass es je nach Gerät Probleme mit der Darstellung gibt. Sie hätten dies der Entwicklerfirma schon zurückgemeldet.

Seit Kurzem würden SMS-Nachrichten mit einem Link zu Online-Formularen aber gar nicht mehr verschickt, da die Covid-Massnahmen aufgehoben sind. Zuvor sei der Ablauf so gewesen, dass bei Vorliegen einer Mail-Adresse, ein Mail mit den Formularen versandt wurde. Wenn keine Mail-Adresse vorlag, wurde ein SMS verschickt.

Die Grenzen des Testens

Zur Kernfrage, wie Nutzerfreundlichkeit für die ganze Bandbreite der Bevölkerung gewährleistet werden kann, führt Herr Faller Folgendes aus: Die beauftragte Software-Firma testet ein neues Formular auf verschiedenen virtuellen Displays.

Auch die Behörde testet mit ihren eigenen Geräten. Es ist aber schlicht unmöglich, sämtliche Varianten von Gerätetypen abzudecken, und auch nicht, sämtliche Nutzergruppen einzubeziehen.

Somit ist Herrn Fallers Team darauf angewiesen, Hinweise zur Nutzerfreundlichkeit aus der Bevölkerung zu erhalten, die Herr Faller dann an die Entwicklerfirma weiterleiten kann, welche die Darstellung der Formulare entsprechend anpasst.

Aus diesem Grund erachtet die Ombudsstelle es als wichtig, dass bekannt ist, an wen sich die Nutzer:innen bei Schwierigkeiten wenden können. Herr Faller stellt fest, dass dieser Hinweis in der aktuellen Version verlorengegangen ist und fügt ihn auf Anregung der Ombudsstelle gleich wieder ein.

Die Ombudsstelle informiert Herrn Schütz über die Abläufe und dass die Behörde im Vorfeld zwar so breit wie möglich testet, aber auf Rückmeldungen aus der Bevölkerung angewiesen ist, um beispielsweise die Darstellung von Formularen anpassen zu können. Obwohl das Bewusstsein bei der Behörde vorhanden ist und im Entwicklungsprozess möglichst viele Varianten und Nutzerbedürfnisse einbezogen werden, können nie alle Eventualitäten berücksichtigt werden. Deshalb ist es einerseits wichtig, dass klar ist, wohin sich Nutzer:innen bei Schwierigkeiten wenden können. Andererseits ist wesentlich, dass diese Rückmeldungen zu Anpassungen führen.

Herr Schütz bedankt sich für die Abklärung. Ihm mache dies Mut, in Zukunft bei den Behörden oder bei der Ombudsstelle Hilfe zu holen. Denn es wäre bedauernd, wenn ältere oder nicht gut gebildete Personen aufgrund von technischen Herausforderungen resignieren und ihre Bürgerrechte nicht wahrnehmen würden.

➔ Fazit: Die Ombudsstelle kann dazu beitragen, dass in digitalen Prozessen der Verwaltung die Benutzerfreundlichkeit im Zentrum steht. Der Zugang zu Informationen der Verwaltung soll auch im digitalen Zeitalter allen Bevölkerungsgruppen offenstehen.

Brauchen Spielautomaten mehr Strom, wenn sie stillstehen?

Der Betreiber eines Spielautomaten-Salons schliesst sein Geschäft per Jahresende. Nach Rücksprache mit IWB wird für den «Zügelmonat» Januar kein neuer Vertrag aufgesetzt. Doch jetzt ist die Stromrechnung für den Januar höher als im besten Monat aller Zeiten, als sämtliche Spielautomaten pausenlos auf Hochtouren liefen. Wie kann das sein?

Freiwillig hat Herr Kling seinen Spielautomaten-Salon «Paradise Of Play» (POP) im Matthäus-Quartier nicht aufgegeben: «Das Haus wird abgerissen, darum schlossen wir das POP auf Ende Jahr und räumten es im Januar.» Im Juli habe Herr Kling von seinem langjährigen IWB-Berater, Herrn Pfeifer, die Auskunft erhalten, für den einen Monat im neuen Jahr lohne es sich nicht, einen neuen Stromvertrag abzuschliessen, er solle einfach auf Ende Jahr kündigen, im stillgelegten POP würden etwaige höhere Strompreise kaum ins Gewicht fallen. Also kündete Herr Kling per 31.12., eine Kündigungsbestätigung habe er aber trotz Nachfragen nicht erhalten.

Die Stromrechnung für den Januar sei dann jedoch eine böse Überraschung gewesen: «Sogar als die drei Dutzend Spielautomaten auf Hochtouren brummen, war die Stromrechnung niedriger als jetzt, wo praktisch nur die Notausgang-Beleuchtung lief.»

Herr Kling habe sich sofort an Herrn Pfeifer gewandt, doch nach wochenlangen erfolglosen Kontaktversuchen habe er erfahren, dass Herr Pfeifer nicht mehr bei IWB arbeitet. Seine schriftliche Beschwerde blieb unbeantwortet, dafür seien bereits Mahnungen eingetroffen.

Die Ombudsstelle überprüft als erstes eingehend Herrn Klings Unterlagen und kann feststellen, dass sie mit seiner Schilderung übereinstimmen.

Darauf nimmt die Ombudsstelle mit IWB Kontakt auf. Nach einigen Weiterverweisungen landet die Ombudsstelle bei Simon Ernst, verantwortlich für den Kundenservice.

Stille Stromfresser

Die Ombudsstelle erfährt zunächst, dass IWB nach Einführung eines neuen Kundenmanagementsystems einen grossen Rückstand in der Bearbeitung von Kundenanfragen hat. Herr Ernst beschönigt dabei nichts: Das sei eine Belastung für die Mitarbeitenden und ärgerlich für die Kund:innen. Mit zusätzlichem Personal und effizienteren Arbeitsabläufen werde versucht, die Rückstände bis Ende Jahr aufzuholen. Bei Herrn Kling habe

die Verzögerung dazu geführt, dass trotz seiner Beschwerde automatisch Mahnungen versendet wurden. Als Erstes veranlasst Simon Ernst deshalb einen sofortigen Mahnstopp für das POP.

Da verschiedene IWB-Abteilungen in den Fall des POP involviert sind, schlägt Herr Ernst vor, dass er die einzelnen Bereiche abklärt und die Ombudsstelle regelmässig über den Stand der Dinge informiert. Fortan werden praktisch wöchentlich der Fortgang der Abklärungen und mögliche Lösungen gemeinsam erörtert. Zudem vereinbart die Ombudsstelle ein Treffen mit einem Mitglied der IWB-Geschäftsleitung, um die Problematik im Kundenmanagement zu besprechen.

Im Fall POP zeigt sich unter anderem: Aufgrund der alten Stromleitungen liefen vermutlich Geräte anderer Geschäftsmieter über den Stromzähler des POP (zum Beispiel ein Warenlift). Bezüglich des Vertrags hingegen war die Sache juristisch klar: Firmen ohne gültigen Stromvertrag erhalten einen «Ersatzversorgungstarif», der aufgrund des Marktpreises nun stark angestiegen war; mündliche Absprachen, wie sie Herr Kling mit Herrn Pfeifer getroffen hatte, sind explizit ausgeschlossen. Herrn Klings Ärger ist trotzdem verständlich: «Ich muss mich doch auf Auskünfte von IWB-Mitarbeitern verlassen können! Und eben, eine Bestätigung meiner Vertragskündigung habe ich auch auf Nachfrage nicht erhalten.»

In der Gesamtsicht konnte Herr Ernst schlussendlich einen Kompromiss anbieten: Das POP zahlt für den Januar den Betrag, der bei einem neuen Vertrag zu zahlen gewesen wäre; was den vermutlichen Stromverbrauch anderer Hausmieter auf dem POP-Stromzähler betrifft, kann IWB jedoch nichts machen. Für Herrn Kling ist das in Ordnung: «Ich bin von IWB positiv überrascht, ich hätte nicht mehr mit einem Entgegenkommen gerechnet.»

☞ Fazit: Die Ombudsstelle kann in komplizierten Situationen die Kommunikation beschleunigen und zu einer Lösungsfindung beitragen, welche für beide Seiten stimmt.

Von Parzellen, Baulinien und Feuermauern

Ein Altersheim braucht dringend mehr Platz, und der wäre auf der Parzelle auch vorhanden. Doch dann scheinen sich verschiedene, zum Teil sehr alte Baugesetze zu widersprechen. Muss der Architekt dafür die Zeche zahlen?

«Mir ist schon klar: Wo Gesetze gelten, kann ich nicht einfach bauen, wie ich will. Aber hier komme ich echt an meine Grenzen.» Herr Bauer war verzweifelt. Das Altersheim «Zur Lebensfreude» platze aus allen Nähten, Platz für einen grosszügigen Ausbau sei vorhanden und die Parzelle gehöre seit Längerem nicht mehr zur Schutzzone.

Herr Bauer habe eine Machbarkeitsstudie vom Bau- und Gastgewerbeinspektorat (BGI) begutachten lassen und deren baugesetzliche Hinweise in seinen Entwurf eingearbeitet. Ein halbes Jahr später gab er diesen ein und erhielt als Antwort, er solle einfach ein Baugesuch einreichen. Gesagt, getan – doch kurz nach der Einreichung des Baugesuchs habe er eine «Rückweisung» erhalten, die aus seiner Sicht verschiedene Widersprüche enthalte.

Um inhaltliche Kritikpunkte in der Rückweisung zu klären, kontaktierte Herr Bauer die Abteilung «Städtebau & Architektur» (S&A). Dort erhielt er telefonische Auskünfte, welche ihm die komplexe Situation auf dieser Parzelle deutlich machten. Grundsätzlich verstand Bauer jedoch, dass das BGI eine Ausnahmeregelung machen könnte. Das BGI wiederum teilte ihm mit, S&A müsse planerische Unklarheiten bereinigen.

Herr Bauer fühle sich von A nach B und wieder zurück geschickt, er erhalte je nach Gesprächspartner, unterschiedliche, ja sich widersprechende Aussagen, und die Form der «Rückweisung» durch das BGI habe auch gar keinen Rekursermöglichkeit.

In zwanzig Minuten zum Ziel

Die Ombudsstelle nimmt das umfangreiche Dossier entgegen, studiert Korrespondenz sowie Baurechtslage und stellt fest: Die Situation der betroffenen Parzelle ist über die Massen komplex. Deshalb schlägt die Ombudsstelle Herrn Bauer vor, dass sie einen gemeinsamen Termin von BGI, S&A, Herrn Bauer und Ombudsstelle organisiert. So können die verschiedenen Standpunkte direkt besprochen und geklärt werden.

Herr Bauer will das zuerst mit der Bauherrschaft besprechen. Und als Architekt stehe er in einem gewissen Abhängigkeitsverhältnis zu den beteiligten Ämtern. Die Intervention der Ombudsstelle, so fürchtet er, könnte dazu führen, dass seine Projekte in Zukunft konsequent abgelehnt würden, was eine Gefahr für seine berufliche Zukunft darstellen würde.

Einige Zeit darauf meldet sich Herr Bauer wieder und stimmt einem Gespräch zu. Die Ombudsstelle nimmt mit den Amtsleitungen der beiden Ämter Kontakt auf und bespricht die Ausgangslage. Beide Amtsleitungen sagen für einen «runden Tisch» zu.

Für das Gespräch werden zwei Stunden veranschlagt. Alle formulieren zu Beginn das gleiche Ziel – eine Klärung der Fragen, damit Herr Bauer wisse, was Sache ist.

Mit den Plänen auf dem Tisch und beiden Amtsleitungen darüber gebeugt ist nach zwanzig Minuten klar, was vorher in mehr als 18 Monaten unbeantwortet blieb: Ein Neubau, wie ihn Herr Bauer sich gewünscht hatte, ist nicht möglich. Alle einzelnen Faktoren werden nun aus der jeweiligen Perspektive von BGI und S&A erklärt, besprochen und zusammengefügt: Herr Bauer kann das Altersheim sanieren und umbauen, aber keinen Neubau realisieren.

Danach bleibt die Frage, welche den gesamten Rest der Gesprächszeit in Anspruch nimmt: Wie konnten diese Missverständnisse so lange bestehen? Dabei zeigt sich durchgehend eine Mischung aus Teilinformationen aus der jeweiligen Amtsperspektive und dem Bedürfnis der einzelnen Auskunftgeber, Herrn Bauer irgendwie nicht alle Hoffnung zu zerstören. Der nachdenkliche Amtsleiter meint zum Schluss: «In der grundsätzlich komplexen Bausituation Basels braucht es vielleicht mehr Gefässe für interdisziplinäre Gespräche zwischen den Beteiligten.»

☞ Fazit: Die Ombudsstelle kann über die Grenzen von Abteilungen hinweg die Kommunikation ermöglichen, sodass Sachfragen gemeinsam geklärt werden können.

Behörden-Ping-Pong oder die Herausforderungen des Föderalismus

Eine Basler Familie nimmt einen Jungen, der zuvor in einem anderen Kanton wohnte, zur Pflege auf. Bald stellt sich heraus, dass das neue Pflegeverhältnis punkto Finanzierung einen Haken hat: Beide Kantone erachten sich für die Finanzierung als unzuständig. Wie kann verhindert werden, dass das Pflegeverhältnis wieder aufgelöst werden muss?

Seit seiner Geburt, wurde Florian regelmässig von Frau Margna betreut. Da seine Mutter immer wieder Krisenphasen hat, lebt er zuweilen sogar ganz bei der Familie Margna.

Als Florians Mutter im 2021 zusammen mit ihrem Sohn von Basel nach St. Gallen zog, wurde wenig später klar, dass sie sich nicht ausreichend um ihn kümmern konnte. Florian kam darum wieder nach Basel zur Familie Margna, welche den Jungen als Pflegekind ganz bei sich aufnahm.

Die Behörden in Basel waren schon seit Jahren aufgrund einer Gefährdungsmeldung involviert. Im Einverständnis mit Florians Eltern entschieden sie, Florian offiziell bei den Margnas zu platzieren und eine Beiständin einzusetzen. Bis auf die Finanzen war nun alles geklärt.

«Die Pflegekosten wachsen mir langsam über den Kopf, und für die Finanzierung gibt es noch immer keine Lösung». Mit diesen Worten wendet sich Frau Margna an die Ombudsstelle.

Im Gespräch erklärt sie, dass die Beiständin seit Längerem intensiv nach Lösungen suche. Die Behörden der beiden Kantone sähen sich aber als nicht zuständig und das Geld werde immer knapper. Ihre Beiständin habe sie auf die Ombudsstelle hingewiesen, da diese in der aktuell vertrackten Situation vielleicht helfen könne, zeitnah eine Lösung zu finden.

Die Ombudsstelle nimmt mit Florians Beiständin, Frau Werther, Kontakt auf, um sich ein umfassendes Bild machen zu können, und bittet um Zustellung der Akten. Frau Werther erklärt, sie habe die Finanzierung der Pflegekosten zuerst in Basel beantragt. Die Behörde habe abgelehnt: Der Kanton St. Gallen sei zuständig, weil Florian seinen letzten Wohnsitz vor der Platzierung dort hatte. Daraufhin wandte sich Frau Werther an den Kanton St. Gallen. Auch dort wies man den Antrag ab, mit der Begründung, der Wohnsitz von Florian sei Basel.

Die Ombudsstelle studiert die gesetzlichen Grundlagen. Im Bereich Pflegefamilienfinanzierung gibt es keine Bundesgesetze, jeder Kanton kann selbstständig Regeln erlassen, die Gesetze müssen nicht aufeinander abgestimmt sein. Beide Behörden stützen sich auf ihre eigenen kantonalen Gesetze hinsichtlich Pflegekostenbeiträgen, welche jeweils an eine andere Definition von «Wohnsitz» anknüpfen. Die Familienpflegeverordnung in Basel setzt beim sogenannten Unterstützungswohnsitz des Kindes an, der bei Florian in St. Gallen ist. Das entsprechende Gesetz in St. Gallen wiederum stellt auf den zivilrechtlichen Wohnsitz ab, der sich in Basel befindet.

Wie weiter?

In der Konsequenz bedeutet dies: Wenn kein Kanton Pflegebeiträge zuspricht, müssen Florians Eltern die vollen Kosten übernehmen. Sollten die Eltern nicht bezahlen können, muss die Sozialhilfe angefragt werden. Auch hier stellt sich dann aber wieder die Frage: Wer ist zuständig?

Frau Werther hat für Florian in St. Gallen Sozialhilfe beantragt und wurde von dort an Basel verwiesen. Daraufhin stellte sie ohne viel Zuversicht in Basel einen Antrag. Das Behörden-Pingpong geht weiter.

Die Ombudsstelle kontaktiert die Sozialhilfe Basel-Stadt und erfährt dort von Frau Robert, der Antrag sei in Bearbeitung, allerdings würden noch gewisse Unterlagen fehlen. Auf Nachfrage der Ombudsstelle versichert die Beiständin, die fehlenden Informationen würden noch am selben Tag eingereicht.

Tags darauf bestätigt Frau Robert, die Dokumente erhalten zu haben. Die Ombudsstelle schildert ihr die Gesamtsituation, die Dringlichkeit des Antrags und sie regt an, in diesem Fall die Regelung für sogenannte negative Kompetenzkonflikte anzuwenden. Diese besagt, dass der Aufenthaltskanton eine finanzielle Unterstützung vorfinanziert, wenn zwei Kantone sich als nicht zuständig betrachten. Denn ein Zuständigkeitskonflikt darf nicht dazu führen, dass die hilfesuchende Person ihre Existenzgrundlage verliert. Deshalb leistet ein Kanton die Unterstützung provisorisch vor, während die Behörden im Hintergrund weiterhin klären, welcher Kanton zahlungspflichtig ist.

Ein paar Tage später schreibt Frau Robert, dass die Sozialhilfe die Unterstützung aufnimmt und bis zur Klärung der Zuständigkeit die Nebenkosten übernimmt.

Das ist grundsätzlich eine gute Nachricht, lässt aber die wesentliche Frage offen, wer die Hauptkosten trägt (z.B. Grundbedarf und Krankenkassenprämien). Auf Nachfrage und mit dem Hinweis, dass vor allem diese Kosten im Zentrum stehen, sagt Frau Robert, dass die Sozialhilfe in einem ersten Schritt entschieden habe, in Vorleistung für die Nebenkosten zu gehen, und in einem zweiten Schritt die weiteren Kosten anschauen werde.

Wenige Tage später folgt der Entscheid der Sozialhilfe: Die gesamten Unterhaltskosten von Florian werden als Vorleistung übernommen – als Übergangslösung, bis die kantonale Zuständigkeit für die Unterstützung durch die Sozialhilfe geklärt ist.

Auch die Zuständigkeit für die Betreuungskosten wird im Hintergrund weiter geklärt. Die Beiständin hat gegen den ablehnenden Entscheid in St. Gallen Einsprache erhoben, das Verfahren ist am Laufen.

Frau Margna kann nun aufatmen. Endlich hat sie die finanziellen Mittel, um die Pflegekosten für Florian zu tragen, der ihr längst zu einem Sohn geworden ist.

➔ Fazit: Sind mehrere Behörden involviert und ist die Situation vertrackt, kann die Ombudsstelle vermitteln und Prozesse beschleunigen.

75 Beschwerden, die 2022 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Bemerkung: Wir zeigen an dieser Stelle die Vielfalt der Beschwerden, wie sie im Originalton aus der Bevölkerung oder von Kantonsmitarbeiter:innen an die Ombudsstelle herangetragen werden. Diese Beschwerden wurden daraufhin von der Ombudsstelle auf unterschiedliche Art bearbeitet.

Beschwerden aus der Bevölkerung über die kantonale Verwaltung

① Ein Klient hat seine Beistandschaft aufheben lassen und beschwert sich jetzt, dass der ehemalige Beistand seine Rechnungen nicht mehr zahle.

② Eine Frau habe wegen einer Namensänderung einen neuen Führerausweis beantragt und findet, dass es viel zu lange dauert, bis dieser ausgestellt wird.

③ Die Eltern einer Klientin haben verschiedene gesundheitliche Probleme, und die Klientin ist der Ansicht, dass sie in ein Pflegeheim ziehen sollten. Sie fühlt sich von den Behörden, die eine andere Einschätzung getroffen haben, im Stich gelassen.

④ Ein Herr bekommt Rechnungen von der Steuerverwaltung für vergangene Jahre, die er aus seiner Sicht schon lange beglichen habe.

⑤ Eine Mutter möchte wissen, was sie gegen einen drohenden Schulausschluss ihrer Tochter unternehmen kann.

⑥ Eine Frau beschwert sich, dass sie infolge neuer Regelungen weniger Schlüssel für ihren Freizeigarten erhalte.

⑦ Ein Mann hat seine Pensionskassengelder vorbezogen und kann nicht nachweisen, wofür er das Geld verwendet hat. Nun sei ihm der Betrag bei den Ergänzungsleistungen zum Abzug gebracht worden, was er als ungerecht empfindet.

⑧ Für eine Heirat in Frankreich bekomme eine Frau von verschiedenen Behörden ganz unterschiedliche Angaben, welche Unterlagen sie dafür benötigt.

«Wenn man als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht jedes Problem wie ein Nagel aus.»

Paul Watzlawick

⑨ Ein wegen Fahren im Fahrverbot gebüsster Herr möchte die Busse in gemeinnützige Arbeit umwandeln lassen. Das sei aber nicht möglich, obwohl er es aus einem Merkblatt aus dem Internet herausgelesen habe.

⑩ Ein Vater beschwert sich darüber, das Erziehungsdepartement nehme infolge der Maskentragpflicht eine Gesundheitsschädigung bei seinen Kindern in Kauf.

⑪ Eine Anwohnerin ärgert sich über die nächtlichen Glockenschläge der Kirche in der Nachbarschaft.

⑫ Eine Ärztin beschwert sich, sie müsse seit Monaten und trotz mehrmaligem Nachfragen auf ihre Praxis-Bewilligung warten.

⑬ Ein Mann beschwert sich darüber, dass er bei einer Adressänderung den neuen Mietvertrag vorlegen müsse.

⑭ Ein Herr erhebt Einsprache gegen ein Bauvorhaben beim BGI und erhält während fast zweier Jahren trotz mehreren Kontaktversuchen weder einen Entscheid noch Auskunft zum Stand des Verfahrens.

⑮ Ein Klient muss unrechtmässig empfangene Ergänzungsleistungen zurückzahlen.

⑯ Ein Mann habe sich geweigert, dem Zugskontrolleur, später der Bahnpolizei und schliesslich der Kantonspolizei sein ärztliches Attest zu zeigen, das ihn von der Maskentragpflicht befreit. Er beschwert sich, dass alle Instanzen behauptet hätten, er müsse das Attest zeigen, denn es gäbe ein «Recht über dem Recht», und auf das habe er sich berufen.

⑰ Eine Mutter fürchtet, dass ihr Ex-Mann nicht adäquat mit ihrem Sohn umgehe, und akzeptiert den Bericht des Kinder- und Jugenddienst (KJD) nicht, der das Besuchsrecht des Vaters unterstützt.

⑱ Ein Mann findet es diskriminierend, dass bei Eheleuten der Ehemann der Halter des gemeinsamen Steuerdossiers ist.

⑲ Ein Herr beschwert sich darüber, dass in einer Liegenschaft in seiner Nähe vermutlich ein Bordell betrieben würde. Auf seine Beschwerde habe er jedoch von den Behörden keine Antwort erhalten.

20 Ein Herr beschwert sich darüber, dass seine Zahnarztkosten im nahen Ausland vom Amt für Sozialbeiträge nicht übernommen werden, obwohl sie doch günstiger seien als bei einem Schweizer Zahnarzt.

21 Einem älteren Mann sei verordnet worden, einen Fahrtst zu machen, weil die Verkehrspolizei dessen Fahreignung in Frage stellt. Darf sie das?

«Conflict is the beginning of consciousness.»

M. Esther Harding

22 Eine Familie fühlt sich durch die Neuregelung der Tagesbetreuungs-kosten benachteiligt.

23 Die Steuerverwaltung habe bei einem Selbständigerwerbenden die Berufskosten nicht in dem Umfang berücksichtigt, wie er es im Voraus angenommen hatte. Er möchte, dass die Ombudsstelle das unabhängig überprüft.

24 Eine Frau beschwert sich über Baustellenlärm während der Ruhezeiten. Der Kanton habe zwar jemanden zur Prüfung vorbeigeschickt, jedoch erst gegen Abend, als die Bauarbeiter bereits am Gehen waren.

25 Ein Sozialhilfeempfänger beschwert sich darüber, dass ihm negative Konsequenzen angedroht werden, nur wegen ein paar Verfehlungen seinerseits.

26 Eine Gruppe von Einwohner:innen beschwert sich darüber, dass ein Teil der durch das Stimmvolk angenommenen Initiative («Ja zu echtem Wohnschutz») nicht umgesetzt würde.

27 Eine Sozialarbeiterin beschwert sich, sie werde bei der Betreuung einer Klientin von einer Mitarbeiterin des Gesundheitsdepartements in ihrer Arbeit behindert.

28 Ein Herr beschwert sich, er habe festgestellt, dass eine Nachbarin eine Garage als Wohnraum missbrauche, und von Behörden wie Polizei würde er hören, sie könnten nichts weiteres tun.

29 Nach dem Umzug in ein anderes Quartier habe eine Mutter Schwierigkeiten, an Informationen über die pädagogische Begleitung ihres Sohnes zu kommen.

30 Eine Person mit B-Bewilligung möchte die C-Bewilligung beantragen und sorgt sich um mögliche negative Folgen, falls der Antrag abgelehnt wird.

31 Eine Anwohnerin ärgert sich, dass sie vom Kanton nicht über Grossbaustellen in der Nachbarschaft informiert werden würde.

32 Ein verbeiständeter älterer Herr vermutet, dass ihn seine Beiständin um sein Geld betrüge.

33 Ein Herr beschwert sich darüber, dass er keine Arbeitslosenentschädigung erhalte, weil er knapp unter der Beitragszeit von 12 Monaten liege.

34 Ein Herr beschwert sich über die schlechte Erreichbarkeit des BGI. Wann immer er anrufe, es komme immer nur der Telefonbeantworter, und auf der Webseite seien keine Zeiten angegeben, wann das BGI erreichbar sei.

35 Ein ukrainischer Flüchtling kann den durch die Bundesbehörden zugewiesenen Kanton nicht wechseln und möchte wissen, ob dies korrekt sei.

36 Weil sie sich nach andauerndem auffälligem Verhalten weigerte, ihre Hotelunterkunft zu verlassen, habe eine Frau einen Polizeieinsatz ausgelöst. Sie beschwert sich nun darüber.

37 Eine Mutter beschwert sich, ihr Sohn werde von einem Mitglied der Schulleitung «gemobbt».

38 Ein Verbeiständeter beschwert sich darüber, dass sein Antrag auf Aufhebung der Beistandschaft abgelehnt worden sei.

39 Als die Tochter einer Sozialhilfeempfängerin auszieht, sinkt ihr Anspruch auf Kosten für die Miete. Sie möchte wissen, ob sie das Problem mit einer Untermiete lösen kann.

40 Ein Immobilienverwalter beschwert sich darüber, dass das BGI und die Stadtbildkommission die «Motion Brigger» nicht umsetzen würden.

41 Die Polizei wolle eine Anzeige wegen schwarzer Magie nicht aufnehmen.

42 Ein Mann werde regelmässig wegen Falschparken gebüsst – zu Unrecht, wie er findet, denn er lege nur die anwendbaren Bestimmungen zu seinen Gunsten aus.

«Streitende sollten wissen, dass nie einer ganz recht hat und der andere ganz unrecht.»

Kurt Tucholsky

43 Ein Schüler hat die Maturaprüfungen nicht bestanden und möchte gegen die Vornoten rekurrieren, die für das Nichtbestehen entscheidend gewesen seien.

44 Ein Mann wird von der Steuerverwaltung amtlich eingeschätzt und beschwert sich, dass das völlig überrissene Annahmen seien.

45 Ein Sozialhilfeempfänger möchte, dass seine Weiterbildungskosten durch die Sozialhilfe übernommen werden.

46 Der Pächter eines Freizeitgartens wurde von der Stadtgärtnerei aufgefordert, die grosse Unordnung in seinem Garten zu entfernen – das gehe diese aber gar nichts an.

47 Eine Frau habe mehrere Katzen aus der Ukraine «evakuiert» und in der Schweiz an verschiedene Bekannte weitergegeben. Nun seien die Katzen vom Veterinäramt eingezogen worden, und sie müsse auch noch die Impfkosten für die Katzen bezahlen.

«Es gibt keine Alternative zur Erkenntnis, dass wir – allen Konflikten zum Trotz – in einem Boot sitzen.»

Richard von Weizsäcker

48 Eine Klientin leide unter den Tauben, die in grosser Zahl ihren Balkon bevölkern, aber niemand im Kanton kümmerge sich um die Verminderung der Taubenpopulation.

49 Eine Mitarbeiterin des Kantons muss vorbezogene Pensionskassengelder zurückzahlen, weil sie die damit erworbene Wohnung nicht selbst bewohnt.

50 Weil die Nutzungsrechte eines Familiengrabs abgelaufen seien, erhält der Sohn des dort begrabenen Ehepaares von der Friedhofsverwaltung einen Brief mit einem neuen Vertrag und einer Rechnung, die er als überteuert empfindet. Kann dieser Betrag stimmen?

51 Eine verbeiständete ältere Frau möchte auswandern und die Beistandschaft auflösen. Dies sei aber nicht möglich, solange nicht der Beweis erbracht wird, dass sie im Zielland gut versorgt ist. Stimmt das?

52 Der Kindes- und Jugenddienst (KJD) möchte, dass ein Kind seinen Vater regelmässig sieht. Die Mutter beschwert sich darüber, weil sie sich vom Vater des Sohnes fürchtet und findet, der KJD schätze die Situation völlig falsch ein.

53 Ein Herr stellt Fragen zu den Wechselkursen, welche bei den Ergänzungsleistungen für die Berechnung ausländischer Renten verwendet werden.

54 Der Mieter einer Wohnung beschwert sich darüber, dass die verschiedenen Behörden die Zufahrten zum Wohnareal gegenteilig umgesetzt haben als dies ein Grossratsbeschluss vorgesehen habe.

55 Eine Frau kann nicht nachvollziehen, dass die Sozialhilfe einen Nachweis für ihre Bedürftigkeit verlangt.

Andere öffentlich-rechtliche Organisationen, Institutionen und Betriebe

1 Ein Ehepaar ist verärgert, weil der Antrag auf Kinderzulagen lange nicht bearbeitet worden sei.

2 Eine Frau kann nicht nachvollziehen, wieso sie aufgrund eines Betreibungsregistereintrages erst nach Vorauskasse einen Registerauszug beziehen kann.

3 Ein Fahrgast beschwert sich über eine Busse im öffentlichen Verkehr wegen Zonenüberschreitung. Er sei doch nur umgestiegen.

4 Eine Hauseigentümerin beschwert sich darüber, dass die Gasrechnungen deutlich höher seien, seit IWB ungefragt einen neuen Gaszähler installiert habe.

5 Ein Hauseigentümer beschwert sich über eine aus seiner Sicht nicht nachvollziehbare Rechnung für die Gaszählerkontrolle.

6 Bei genauerem Hinsehen merkt ein Herr, dass die Akontozahlungen auf der Jahresabrechnung nicht korrekt vermerkt sind.

7 Eine Frau möchte verhindern, dass ihr Mann aufgrund einer Straftat zu einer Freiheitsstrafe und Landesverweis verurteilt wird, und möchte, dass die Ombudsstelle sie dabei unterstützt.

8 Ein Herr tritt mit einem Anliegen betreffend das Erbschaftsamt an die Ombudsstelle. Sein Bruder sage bezüglich Erbgegenstände nicht die Wahrheit und das Erbschaftsamt glaube nur seinem Bruder.

9 Eine Mutter beschwert sich, ihrem Sohn würde es «vom Kanton» schwer gemacht, sich in Basel zu integrieren. Es zeigt sich, dass sie die Rahmenbedingungen des Einbürgerungsgesprächs für ihren Sohn nicht korrekt empfand – für die Bürgergemeinde ist die Ombudsstelle jedoch nicht zuständig.

Beschwerden von Angestellten der kantonalen Verwaltung

① Wegen Stellenaufhebung wurde einer Mitarbeiterin des Kantons gekündigt. Sie möchte aber ihren Arbeitsplatz behalten und fragt die Ombudsstelle an, was sie tun könne.

② Das Kind einer Verwaltungsmitarbeiterin ist wegen Covid-19 in Quarantäne, sie erhalte nun unterschiedliche Angaben, wie sie die Arbeitszeit im Homeoffice erfassen könne. Sie möchte wissen, was gilt.

③ Eine schwangere Mitarbeiterin des Kantons ist Grenzgängerin. Das Krankheitszeugnis ihres deutschen Arztes werde von ihrer Chefin nicht akzeptiert, was sie als Diskriminierung bezeichnet.

④ Eine Mitarbeiterin des Kantons beschwert sich darüber, dass ihr Vorgesetzter auf ihr Team einen solchen Druck ausübe, dass niemand mehr konzentriert arbeiten könne. Schon mehrere Mitarbeitende hätten gekündigt.

⑤ Ein Angestellter ist mit seiner Diensteinteilung nicht einverstanden, da er finanziell auf Schichten mit Sonderzulagen angewiesen sei.

⑥ Eine Mitarbeiterin des Kantons wird während einer Covid-Erkrankung und entsprechendem Arztzeugnis von ihrem Chef zuhause kontaktiert und fühlt sich kontrolliert. Sie möchte abklären, inwieweit dies in Ordnung ist.

⑦ Wegen ungenügender Leistungen hat eine Mitarbeiterin des Kantons eine schriftliche Abmahnung erhalten und möchte sich über ihre Rechte informieren.

⑧ Kurz nach Stellenantritt vermutet eine Verwaltungsmitarbeiterin, dass sie für ihre Arbeit zu wenig Lohn erhalte. Sie möchte wissen, ob sie nicht in eine höhere Lohnstufe gehöre.

⑨ Eine Mitarbeiterin ist der Meinung, dass kurzfristig angeordnete Überstunden in ihrem Fall vergütet werden müssten. Dies sei aber nicht der Fall, worüber sie sich beschwert.

⑩ Ein Arbeitnehmer beschwert sich: wegen der Einführung eines neuen Systems für die Diensteinteilung könne er keine Ferien mehr mit seiner Familie planen.

⑪ Eine Verwaltungsmitarbeiterin möchte «aufgrund von Falschaussagen in der Kündigung» einen Rekurs machen und weiss nicht, wie das geht. Ebenfalls will sie darauf hinweisen, dass Mütter in ihrer Abteilung benachteiligt würden.

Statistik 2022

Fälle/Beschwerden

No-Shows

Neue Fälle nach Departementen und anderen
öffentlich-rechtlichen Organisationen

Neue Fälle intern/extern

Interventionen der Ombudsstelle

Wartezeit bis zum Erstgespräch

Bearbeitungsdauer

Aktivitäten pro Fall

Alterskategorien der Klientinnen
und Klienten

Geschlechterverteilung der Klientinnen
und Klienten

Kontaktaufnahme

Weiterverweisungen

Herkunft der Klientinnen und Klienten

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

Als «Fälle» zählen wir alle Beschwerden, welche von der Ombudsstelle bearbeitet wurden, auch wenn ein:e Klient:in dann nicht zum Termin erscheint. Denn vom Moment an, in dem die Ombudsstelle eine Beschwerde entgegennimmt, wird sie bearbeitet: Die Thematik wird aufgenommen, die Ombudsstelle bereitet sich inhaltlich auf das Gespräch vor und leistet zum Teil bereits juristische Vorabklärungen.

Die Fallzahlen sind 2022 höher als im Vorjahr. Neben dieser Auffälligkeit ist weiterhin bemerkenswert, wie wenig Veränderungen es bei den statistischen Daten von Jahr zu Jahr gibt.

Fälle / Beschwerden

	2022 Fälle	2021 Fälle	2020 Fälle
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Fälle	479	455	411
Fälle aus dem Vorjahr	14	14	14
Neue Fälle 2022	465	441	397
Telefonisch bearbeitete Anfragen	41	38	50
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	29	29	34
Total Fälle und Anfragen	549	522	495

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

No-Shows

	2022 No Shows	2021 No Shows	2020 No Shows
Anliegen hat sich erledigt	17	9	27
Krank	3	1	6
weitere Gründe nicht erschienen/konnten nicht erreicht werden	54	56	35
Total No Shows	74	66	68

Als «No-Shows» bezeichnen wir Klient:innen, 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 Klient:innen und fragen nach dem Grund.

Neue Fälle nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen

	2022 Fälle Externe	2022 Fälle Interne	2022 Fälle Total	2022 %	2021 %	2020 %
BVD Bau- und Verkehrsdepartement	23	8	31	7	6	6
ED Erziehungsdepartement	36	27	63	14	12	13
FD Finanzdepartement	20	8	28	6	6	5
GD Gesundheitsdepartement	8	2	10	2	2	3
JSD Justiz- und Sicherheitsdepartement	86	10	96	21	20	26
PD Präsidialdepartement	1	12	13	3	4	5
WSU Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt	109	11	120	25	28	25
Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	62	42	104	22	22	18

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

Neue Fälle intern/extern

	2022 Fälle	2021 Fälle	2020 Fälle
Externe Fälle	345	74 %	70 %
Interne Fälle	120	26 %	30 %

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

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

Albert Camus

Interventionen der Ombudsstelle

	2022 Fälle	2022 %	2021 %	2020 %
Verwaltungstätigkeit überprüfen	96	21	22	27
Verwaltungstätigkeit korrekt	68	71	70	72
eine individuelle Korrektur nötig	13	14	12	14
eine teilweise Korrektur nötig	8	8	9	10
eine grundsätzliche Korrektur nötig	7	7	9	4
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen Bevölkerung und der Verwaltung	35	8	9	15
Vermittlung erfolgreich	30	86	76	73
Vermittlung teilweise erfolgreich	2	6	8	9
Vermittlung erfolglos	3	8	16	18
Beratung	168	36	41	37
einmalig	130	77	69	80
mehrmals	38	23	31	20
Andere	73	16	9	20
Mischform	62	85	87	83
Fakten ungeklärt	11	15	13	17
Whistleblowing	6	1	1	1
No Show	74	15	15	
unerledigte Fälle	13	3	3	

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

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

*«Es ist Unsinn, Türen
zuzuschlagen, wenn man sie
angelehnt lassen kann.»*

J. William Fulbright

Wartezeit bis zum Erstgespräch

	2022 Fälle	2022 %	2021 %	2020 %
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	272	70	93	82
Erstgespräch nach 14 Tagen	119	30	7	18

2022 war die Anzahl von durch Klient:innen verschobenen Terminen (z.B. aufgrund von Krankheit) überdurchschnittlich hoch. Dies verfälscht die Statistik der Wartezeit. Dazu kamen erhöhte Wartezeiten in den Monaten mit rekordhohen Beschwerden.

Bearbeitungsdauer

	2022 Fälle	2022 %	2021 %	2020 %
Innert 10 Tagen	145	32	37	29
Innert 30 Tagen	157	35	36	35
Innert 90 Tagen	103	23	18	25
Über 90 Tage	44	10	9	11

Aktivitäten pro Fall

	2022 Fälle	2022 %	2021 %	2020 %
1 Aktivität	57	12	15	13
2 bis 10 Aktivitäten	254	55	50	54
11 bis 50 Aktivitäten	146	31	32	30
mehr als 50 Aktivitäten	8	2	3	3

Alterskategorien der Klientinnen und Klienten

	2022 %	2021 %	2020 %
bis 20 Jahre	1	1	1
21 – 30 Jahre	5	10	11
31 – 50 Jahre	46	42	41
51 – 65 Jahre	35	35	33
über 65 Jahre	13	12	11

Geschlechterverteilung der Klientinnen und Klienten

	2021 Personen	2022 %	2021 %	2020 %
Frauen	234	50	46	52
Männer	226	49	53	46
Paare/Juristische Personen/Gruppe	5	1	1	2

Kontaktaufnahme

	2022 Fälle	2022 %	2021 %	2020 %
Telefonisch	294	63	70	60
Schriftlich	40	9	10	8
Persönlich	31	6	4	4
Online	100	22	16	28

Weiterweisungen

	2022 Anfragen	2021 Anfragen	2020 Anfragen
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	327	287	326

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

Herkunft der Klientinnen und Klienten

	2022 %	2021 %	2020 %
CH	64	67	74
nicht CH	36	33	26

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

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

