



BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

2024

Die Basler Fähren – Wahrzeichen und Symbol für Basel

Die Basler Fähren verbinden die beiden Basler Rheinseiten. Sie gehören zur Stadt und zum Rhein wie das Münster und die Fasnacht. Sie dienen bis heute als öffentliches Verkehrsmittel für Menschen, die auf der einen Rheinseite wohnen und auf der anderen arbeiten.

Ebenso sind die Fähren Ort des Verschnaufens und der Entschleunigung zwischen den Ufern, des Geniessens und Innehaltens. Fähren sind auch ein beliebter Ort für feierliche Momente aller Art, vom Geburtstagsapéro über Adventsfondue bis zu spirituellen Ritualen entlang des Lebenskreises. Sie beziehen ihre Bewegung vom kontinuierlichen Strom des Rheins und sind damit vorbildlich und nachhaltig in ihrer Ressourcennutzung.

Der Zauber, den die Fähren in sich tragen, liegt in dieser aktiven Verbindung von verschiedenen Seiten und der Ruhe, mit der diese Verbindung vollzogen wird, in der Gleichzeitigkeit von Bewegung und Innehalten, von Vorwärts- und Zu-sich-Kommen.

Für die Ombudsstelle sind die Basler Fähren ein sprechendes Symbol für unsere Tätigkeit. Deshalb werden Basler Fähren in gewohnten und ungewohnten Ansichten das Titelbild der Jahresberichte unserer zweiten Amtsperiode zieren.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

- 2 Die Ombudsstelle im ersten Jahr der neuen Amtsperiode – weiterhin erfreuen sich ihre Dienste grosser Beliebtheit

Fälle

- 8 Der unanständige Mieter
- 9 Digitale Tücken, digitale Ängste
- 10 Die kostspielige Spielstrasse
- 11 Kita mit Verzögerung
- 12 Der unauffindbare Ausweis
- 14 75 Beschwerden, die 2024 an die Ombudsstelle herangetragen wurden
- 17 ...und dann noch dies: Die Ombudsstelle und ChatGPT

Statistik

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

Einleitung

Die Ombudsstelle im ersten Jahr der neuen Amtsperiode – weiterhin erfreuen sich ihre Dienste grosser Beliebtheit

Tagtäglich wird die Ombudsstelle von der Bevölkerung kontaktiert, um Beschwerden über die Verwaltung überprüfen zu lassen. Der Start in die zweite Amtsperiode der Ombudsstellenleitung knüpfte also nahtlos an die vorigen Jahre an: Dass bei dieser Belastung die Qualität der Arbeit gehalten werden konnte, war nur mit einem starken Teamgeist möglich.



Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

«Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns.»

Dschalāl ad-Dīn Muhammad Rūmī

Anzahl Fälle: konstant auf Rekordniveau

Nach dem Rekordjahr 2023 war die Fallzahl am 31. Dezember auf demselben (Rekord-)Niveau angelangt wie im Vorjahr. Wiederum waren durchs ganze Jahr hindurch «Sprechstunden mit Kurzterminen» nötig, um die Wartezeiten tief zu halten. Die Fallzahlen führten die Ombudsstelle also erneut an ihre Belastungsgrenzen.

Nach einem Blick auf die Headcountzahlen wundert das nicht: Die letzte Headcounterhöhung der Ombudsstelle (um 20%) erfolgte 2012, also vor zwölf Jahren. In dieser Zeit ist die kantonale Verwaltung um beinahe 20% gewachsen (je nach Statistik sogar um 24%).

Mehr Klient:innen bei der Ombudsstelle: ein gutes Zeichen

Wie seit vielen Jahren ist die Verteilung von Beschwerden auf die Departemente und kantonalen Einrichtungen bemerkenswert konstant, der Anteil an «internen» Beschwerden (also wenn sich Kantonsangestellte an die Ombudsstelle wenden) liegt ebenfalls im Rahmen der letzten Jahre.

Mögliche Gründe für die hohe Anzahl an Beschwerden wurden bereits im vergangenen Jahresbericht thematisiert.

Hier soll eine weitere Perspektive dazukommen: Ganz offensichtlich besitzt die Ombudsstelle bei der Bevölkerung ein hohes Vertrauen, Beschwerden unabhängig zu überprüfen, Konflikte fair zu beurteilen und Lösungen zu suchen. Im vergangenen Jahr wandten sich wieder zahlreiche Menschen an die Ombudsstelle, die bereits früher bei der Ombudsstelle gewesen waren – auch wenn ihre Anliegen damals nicht einfach gelöst werden konnten.

*«Man vergisst vielleicht, wo man die
Friedenspfeife begraben hat.
Aber man vergisst niemals, wo das
Beil liegt.»*

Mark Twain

«Ich werde gesehen» - Basis der Ombudsstellenarbeit

Wenn Klient:innen ihre Anliegen bei der Ombudsstelle einbringen, steht zuerst ihre Situation im Zentrum, ihr Unverständnis, ihr Ärger, ihre Frustration über ein Vorgehen der Verwaltung. Dem begegnet die Ombudsstelle mit höchstmöglichem Verständnis.

Durch diese Grundhaltung fühlen sich Klient:innen ernst genommen – sie fühlen sich gehört. Diese Wahrnehmung ihrer schwierigen Situation schafft Vertrauen in die Arbeit der Ombudsstelle, auch dann, wenn das Resultat am Ende nicht den Wünschen der Klient:innen entspricht.

Fehler = Helfer

Diese wertschätzende Haltung ist auch gegenüber der Verwaltung wichtig. Fast immer begegnet die Ombudsstelle Kantonsangestellten, die ihre Aufgabe mit einem hohen Arbeitsethos angehen – dass Fehler passieren, sachlich oder in der Kommunikation, ist dabei menschlich. Und dass es oft schwierig ist, Fehler einzugestehen, ist ebenfalls ein grundmenschliches Problem.

Deshalb sind es immer wieder kleine Highlights, wenn die Angst schwindet, einen Fehler einzugestehen, und wenn das Sprichwort «Fehler sind Helfer» dazu führt, zu einem Fehler zu stehen, diesen zu beheben und um Entschuldigung zu bitten.

Neben der Fallarbeit...

Die Arbeit an den Fällen ist der Kern der Ombudsstelle, ihr Wesen und ihre Daseinsberechtigung. Damit diese Arbeit in einem korrekten Rahmen stattfinden kann, muss immer wieder auch diesem Rahmen Aufmerksamkeit gegeben werden.

Aufgrund der hohen Alltagsbelastung hat diese Pflege in den beiden vergangenen Jahren leider weniger Aufmerksamkeit erhalten können als gewünscht.

Seit längerer Zeit ist ein besserer Persönlichkeitsschutz von Whistleblower:innen ein Anliegen der Ombudsstelle. Damit Meldungen über Missstände anonym noch besser gemacht werden können, möchte die Ombudsstelle eine anonyme Whistleblowing-Plattform anschaffen, was sich jedoch viel komplizierter und aufwändiger gestaltet als erwartet.

Ebenfalls brachte sich die Ombudsstelle auch in der Arbeitsgruppe ein, welche die Grossrats-Motion zum Thema Whistleblowing-Meldestelle bearbeitet. Dabei liegt der Fokus der Ombudsstelle auf der Praktikabilität für mögliche Whistleblower:innen, wenn sie Missstände melden wollen.

Beim Thema «altersgemässer Zugang für Junge Erwachsene» steht der Projektplan für 2025; hier ist zu beachten, dass ein «Erfolg» des Projekts einen erhöhten Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle bei Jungen Erwachsenen zur Folge hätte. Dies wiederum könnte eine weitere deutliche Steigerung der Anzahl Beschwerdefälle zur Folge haben, wofür der Ombudsstelle die entsprechenden personellen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssten. Da eine Aufstockung der Ombudsstelle einen politischen Grundsatzentscheid bedingt, muss die politische Ebene frühzeitig involviert werden, bevor die Dienste der Ombudsstelle bei den jungen Erwachsenen altersgerecht beworben werden.

Aufgrund eines Grossratsentscheids hat die Ombudsstelle auch (als Pilotversuch) die Übernahme der Fälle der JSD-Beschwerdestelle vorbereitet. Diese zusätzliche Aufgabe bedeutet nicht nur zusätzliche Fälle bei der Ombudsstelle, sondern auch einen Abgleich der Prozesse mit dem Rechtsdienst des JSD; für eine seriöse Auswertung des zweijährigen Pilotversuchs hat die Ombudsstelle zusätzliche statistische Faktoren etabliert. Damit diese Zusatzaufgabe mit gewohnter Qualität geleistet werden kann, war es für die Ombudsstelle wichtig, die entsprechenden personellen Ressourcen zu erhalten.

Einzelne Feststellungen

- Administrativer Aufwand steigt stetig
Die administrativen Ansprüche an Prozesse und Abläufe innerhalb der Verwaltung steigen stetig. Das hat einen ebenfalls stetig wachsenden Aufwand sowie eine wachsende Komplexität von administrativen Vorgängen zur Folge. Davon sind Klient:innen ebenso betroffen wie Verwaltungsangestellte selber.
- Steigender Fokus auf «Sündenböcke»
Bei Beschwerden über mögliche Fehler in der Verwaltung wird von Seiten der Klient:innen öfter auch gleich eine bestimmte Person als «Schuldige» gesucht oder bezeichnet.
Dies hat auf Seiten der Verwaltung manchmal auch eine steigende Angst zur Folge, selber Entscheidungen zu treffen, um mögliche Kritik zu vermeiden oder als «Schuldige:r» verurteilt zu werden. Diese Dynamik ist ein Entfernen von einer konstruktiven Fehlerkultur und davon, selber einen Entscheid zu fällen und dafür gradezustehen.
- Verwaltungskommunikation
Komplizierte schriftliche Unterlagen, Zeichengrösse, abstrakte Sprache, Kosten für einfache Anfragen, unverständliche Online-Formulare, das Verlangen von exotischen Dokumentformaten etc., ob digital oder auf Papier: Bei der Kommunikation hat die kantonale Verwaltung viel Entwicklungspotenzial.

Umso erfreulicher sind gegenteilige Beispiele wie das Projekt «Wording» der Sozialhilfe: Die Mitarbeitenden wurden geschult, Dokumente in leichter, verständlicher Sprache zu schreiben, und die Verfügungen erhielten eine neue Struktur, so dass sich die Betroffenen besser in den Dokumenten zurechtfinden.

- Dankbarkeit der Klient:innen für die Arbeit der Ombudsstelle
Es darf festgehalten werden: Eine bemerkenswert grosse Zahl an Klient:innen drückt der Ombudsstelle explizit ihren Dank für ihre Arbeit aus. Dass sie angehört werden, dass die Ombudsstelle sich um ihr Anliegen kümmert, dass sich die Ombudsstelle stets innert der vereinbarten Frist meldet etc. – und diese positiven Feedbacks werden unabhängig davon geäussert, ob die Klient:innen am Schluss eine Rückmeldung erhalten, die ihren Erwartungen entspricht oder nicht.

Sinnstiftende Aufgabe – Tag für Tag für Tag

Gerade im Zusammenhang mit der «Generation Z» wird immer wieder betont, wie wichtig es für Menschen ist, in ihrer Arbeit einen Sinn zu sehen. Dieser Anspruch ist für uns mehr als erfüllt:

Menschen aus der Bevölkerung ebenso wie aus der Verwaltung in ihren jeweiligen Situationen wahr- und ernstzunehmen, fair Fehler zu beheben, Lösungen zu suchen: Das ist unsere Aufgabe, die uns herausfordert, erfüllt und erfreut. Jeden Tag.

«Um mit dir selbst zurecht zu kommen, benutze deinen Kopf; um mit anderen zurecht zu kommen, benutze dein Herz.»

Eleanor Roosevelt



von links nach rechts:
 Helen Eschenmoser,
 Juristische Mitarbeiterin
 Elisabeth Burger Bell,
 Ombudsfrau
 Thierry Moosbrugger,
 Ombudsmann
 Duygu Hofer,
 Sekretariat
 Jacqueline Zeuggin,
 Sekretariat

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Zwei Treffen mit der «Delegation Ombudsstelle» (DOS) des Grossen Rats zum Austausch über die Tätigkeit und Unterstützung der Ombudsstelle.
- Ein Hearing mit der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Ein Hearing mit einer Delegation der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Austauschtreffen mit einzelnen Regierungsrät:innen.
- Teilnahme an Anlässen des Grossen Rates.
- Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+): Teilnahme an drei ganztägigen Treffen und Videokonferenzen zum Austausch.
- Mitarbeit in der Arbeitsgruppe «Eidgenössische parlamentarische Ombudsstelle für die Bundesverwaltung».
- Zwei Austauschtreffen mit den anderen Kleeblattstellen sowie Teilnahme am jährlichen Sommeranlass der Kleeblattstellen.
- Arbeitstreffen mit diversen Leitungspersonen von Amtsstellen und kantonalen Institutionen (IT BS, Amt für Bevölkerungsdienste, Beschwerdestelle des Justiz- und Sicherheitsdepartements, Steuerverwaltung, Zivilstandsamt, Bau- und Gastgewerbeinspektorat, BVB).
- Vorstellung der Arbeit der Ombudsstelle und Workshop im Bereich Konfliktkommunikation beim Amt für Bevölkerungsdienste.
- Teilnahme an der Vereidigung der neuen Kantonspolizist:innen und Sicherheitsassistent:innen.
- Mehrere Medienauftritte im Zusammenhang mit dem Jahresbericht 2023.

Dank

Ombudsarbeit ist immer Team-Arbeit. Gerade im intensiven 2024 mit einem erneut hohen Fallaufkommen und der Pensionierung einer langjährigen Sekretärin war der motivierte Teamgeist ein wesentlicher Bestandteil, um im Alltagsdruck einen kühlen Kopf zu bewahren.

Und so bedanken wir uns auch bei allen, die uns auf ihre je eigene Art und Weise unterstützten:

- 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.
- Dem Grossen Rat gebührt unser Dank, dass er mit der Ombudsstelle einen unabhängigen Ort der Überprüfung und Vermittlung stützt, um die Qualität der Verwaltung von Basel-Stadt stetig zu verbessern.

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

Wir bleiben dran.

Elisabeth Burger und Thierry Moosbrugger

Fälle 2024

Der unanständige Mieter

Digitale Tücken, digitale Ängste

Die kostspielige Spielstrasse

Kita mit Verzögerung

Der unauffindbare Ausweis

**75 Beschwerden, die 2024 an die
Ombudsstelle herangetragen wurden**

...und dann noch dies:

Die Ombudsstelle und ChatGPT

Alle Namen von Protagonist:innen sowie Weiteres sind frei erfunden, um die Anonymität der Betroffenen zu schützen. Zu diesem Zweck wurden auch Sachverhalte teilweise verändert oder typisiert.

Der unanständige Mieter

Ein Mieter belügt seinen Vermieter, zahlt keinen Mietzins, verschwindet spurlos vom Erdboden und hinterlässt eine beschädigte Wohnung. Auf der Suche nach dem säumigen Mieter stösst der Vermieter auf Schwächen im System beim Amt für Bevölkerungsdienste.

Herr Chiaranotte besitzt ein Mehrfamilienhaus und vermietet die Wohnungen immer mal wieder an Menschen, welche es sonst eher schwer haben, eine günstige Wohnung zu finden.

Diesmal jedoch hatte er Pech: Jakob Paul wurde ihm von einem sozialen Vermittlungsdienst aus dem Kanton Baselland empfohlen. Nach seinem Zuzug von Allschwil nach Basel meldete Herr Chiaranotte Herrn Paul ordnungsgemäss bei den Einwohnerdiensten an. Herr Paul jedoch zahlte in den Monaten, in denen er im Mehrfamilienhaus von Herrn Chiaranotte wohnte, kein einziges Mal Miete, hinterliess die Wohnung mit diversen Schäden und war die meiste Zeit unauffindbar. Herr Chiaranotte bekam heraus, dass Herr Paul in Therwil Unterstützungsgelder erhält, wo er nun ebenfalls bei der Gemeinde angemeldet ist und Wohnhilfegelder bezieht. Ein Betrug also.

Zur Ombudsstelle führte Herrn Chiaranotte die Frage, wieso er Mieter bei den Einwohnerdiensten melden müsse, wenn diese selber auch unangemeldet in Basel wohnen können.

Online-Formulare mit Tücken

Die Ombudsstelle nimmt Kontakt mit dem Amt für Bevölkerungsdienste auf, wo Frau Mustler den Prozess erklärt: Wenn Zuzüger:innen von ausserhalb des Kantons Basel-Stadt durch Vermieter:innen gemeldet werden, selbst aber nicht beim Amt vorstellig werden, gibt es eine festgelegte Kaskade von Erinnerungen, welche via Ermahnung und Warnung letztlich zu polizeilicher Vorladung führen kann. Nur sei das Amt bei solchen sogenannten «Drittmeldungen» wegen Personalmangels mehrere Monate im Verzug.

Frau Mustler geht dem Fall nach, und nach einigen Rückfragen der Ombudsstelle, auch bei Herrn Chiaranotte, ergibt die vertiefte Recherche von Frau Mustler unter anderem, dass Herr Paul durch eine Vertauschung von Vor- und Nachname am falschen Ort im System gespeichert war. Zudem wurde die Wegzugs-Adresse in Allschwil mit der Zuzugsadresse in Basel unbemerkt verwechselt: eine «Binningerstrasse» gibt es an beiden Orten, und das Formular fordert beim Feld «Adresse» nicht zwingend Postleitzahl und Ort. Deshalb kamen die Briefe des Amtes für Bevölkerung nicht an Herrn Pauls korrekter Adresse an.

Dank dem Engagement von Frau Mustler konnte also geklärt werden, was alles zusammenkam, dass Herr Chiaranotte oder die Einwohnerdienste nicht früher reagieren konnten. Gleichzeitig wurden Mängel im System offensichtlich, welche auch der Abteilungsleiter sofort anerkannte.

Herr Chiaranotte war mit dem Feedback der Ombudsstelle nur halb zufrieden – und zeigte sich wiederum von seiner engagierten Seite: «Ich arbeite im Online-Projektbereich, und ich wäre gerne bereit, bei den Einwohnerdiensten mitzuhelfen, die Online-Maske zu verbessern.»

Der Abteilungsleiter der Einwohnerdienste wiederum zeigte sich erfreut über das Angebot von Herrn Chiaranotte. «Das ist eine tolle Sache, ich werde mich ganz sicher bei Ihrem Klienten melden.»

Digitale Tücken, digitale Ängste

Der Kanton Basel-Stadt erneuert seine e-Plattform. Kinderkrankheiten und neue Anforderungen führen zu mehreren Beschwerden und Misstrauen gegenüber der neuen Technologie. War die alte Anmelde-routine nicht sicherer?

Herr Häner ist aufgebracht, als er bei der Ombudsstelle sein Anliegen vorbringt. Er habe die Steuererklärung auf der Online-Plattform ausgefüllt und ausgedruckt und dann an den Fischmarkt gebracht, aber weil «Entwurf» auf dem Ausdruck stehe, habe er sie bei der Steuerverwaltung nicht abgeben können. Und jetzt komme er schon gar nicht mehr auf die e-Plattform. «Wieso muss ich das überhaupt ausgedruckt bringen, die haben das doch schon online! Und jetzt muss ich auch noch entweder so ein neues Natel kaufen oder ein teures Lesegerät, und dann können Google und Apple meine Steuererklärung anschauen? Das kommt gar nicht in Frage! Bisher hat doch immer alles geklappt, wieso muss jetzt alles neu und unsicherer gemacht werden?»

Die neue Anmelde-routine für den Zugriff der Bürger:innen auf ihr E-Konto hat tatsächlich ein neues Niveau erreicht. Zunehmend mehr Dienste sollen direkt über das ePortal erledigt werden können, und aus Sicherheitsgründen wurde auch ein neues Prinzip installiert. Wie es gewisse Banken schon länger praktizieren, muss eine Smartphone-App installiert werden, deren einziger Zweck es ist, bei der Anmeldung zu garantieren, dass derjenige, der sich einloggen will, wirklich die Person ist, auf deren Konto dann zugegriffen wird. Zudem muss man die eigene Identität zuerst einmal «von Mensch zu Mensch» bestätigen lassen, via Computer-Kamera, bei der Verwaltung selber oder in einer Poststelle.

Die Verantwortlichen haben viel unternommen, um die Schwelle zu dieser neuen Technologie zu senken – Anleitungen in Wort und Bild, Hilfe-Telefonnummern und sogar eigens eingerichtete Hilfsschalter.

Die Teufel in den Details

Die Ombudsstelle überprüft die Webseite der Neu-Anmeldung ebenso wie den eigentlichen Neu-Anmeldevorgang. Sie findet ebenfalls diverse Mängel. So funktioniert zum Beispiel die Identitäts-Bestätigung via Computer-Kamera nicht. Ein Klient berichtet der Ombudsstelle: «Erst nachdem ich mit einer zusätzlichen Smartphone-App die Identifizierung versuchte, klappte es. Eine ganze Stunde und drei Wutanfälle hat

das Ganze deshalb gebraucht. Meine Frau hatte an ihrem eigenen Laptop am Tag darauf nur 20 Minuten fürs Gleiche benötigt!» Eine weitere Klientin meldet sich ebenfalls bei der Ombudsstelle, weil sie sich nach dem Identifizierungsprozess einmal einloggen konnte, danach jedoch nicht mehr, die Fehlermeldungen waren für sie unverständlich, auch der E-Mail-Support führte nicht zum Ziel.

Die Ombudsstelle nimmt also mit IT BS Kontakt auf, und als sie mit dem Projektverantwortlichen, Herrn Huber, spricht, rennt sie bei diesen offenen Türen ein. «Ja, wir wissen, es hat noch einige Kinderkrankheiten, und wir sind dankbar für kritische Rückmeldungen, denn auch bei noch so viel Testen: Viele kleine Fehler werden erst im Betrieb sichtbar.»

In der Folge hat die Ombudsstelle mehrmals Kontakt mit Herrn Huber, um den Stand der Dinge auszutauschen. Zum Beispiel werden Passagen in den Erklärungen angepasst, im Fall der Klientin, welche sich nicht mehr einloggen konnte, wurde ein Workshop mit der Programmierfirma aufgegleist, um klarer verständliche Fehlermeldungen anzuzeigen.

Was Herrn Häner betrifft: Die Ombudsstelle erklärt ihm die unterschiedlichen Ebenen der digitalen Plattformen: Was er auf dem ePortal bei den Steuern eingibt, kann nur er sehen, da hat die Steuerverwaltung keinen Zugriff. Wenn er die Steuererklärung ausdruckt, ist dies die «Entwurfsversion» und deshalb rechtlich ungültig. Die aGov-App muss zwar im Online-Store von Google oder Apple heruntergeladen werden, auf das, was damit passiert, haben aber die Betreiber des Online-Stores keinen Zugriff. Zudem kann die aGov-App nichts anderes als sicherzustellen, dass nur die berechtigte Person auf das ePortal zugreift. Und letztlich ist der Hintergrund der neuen Anmelde-routine genau die Erhöhung der Sicherheit der Daten, welche Bürger:innen auf dem ePortal eingeben.

Wie in diesen Fällen gehört es manchmal auch zur Aufgabe der Ombudsstelle, der Verwaltung aufzuzeigen, dass gerade im Bereich Digitalisierung oft Wissen mehr oder weniger unhinterfragt bereits vorausgesetzt wird, welches viele Menschen schlicht nicht besitzen.

Die kostspielige Spielstrasse

Der Eigentümer eines Hauses in einer Spielstrasse beschliesst, eine Erdsonde einzubauen. Weil für den Umbau Pflanztröge aus der Strasse entfernt werden müssen, ergeben sich Kosten, mit denen der Eigentümer nicht gerechnet hatte. Muss er dafür aufkommen?

«Die Spiel- und Wohnstrasse ist ja eine gute Sache», sagt Herr Keller, «aber wenn ich gewusst hätte, was das für mich an Zusatzkosten bedeuten wird, hätte ich mir dies zweimal überlegt».

Hinter dieser Aussage steckt Folgendes: Herrn Kellers Gasheizung ist 23 Jahre alt und darf nach neuem Gesetz nicht durch eine Gasheizung ersetzt werden. Da in seiner Wohngegend kein Anschluss ans Fernwärmenetz geplant ist, entscheidet er sich für den Einbau einer Erdsonde mit Wärmepumpe, was für einige Tage zu einer Grossbaustelle führen wird.

Herr Keller wohnt in einer Begegnungsstrasse. Vor seinem Haus und schräg gegenüber waren vor Jahren Pflanztröge aufgestellt worden, welche nun die Zufahrt zur geplanten Baustelle versperren.

Die von ihm beauftragte Baufirma hatte zunächst angeboten, die Betonelemente mit eigenem Lastwagen und Kran zu verschieben. Das zuständige Tiefbauamt lehnte dies jedoch ab, die Elemente seien Eigentum des Kantons und dürften nur von Mitarbeitenden des Amtes transportiert werden.

Die Baufirma koordinierte daraufhin die Abläufe mit den zuständigen Behörden, die Pflanztröge wurden entfernt und danach wieder zurückgebracht. Als Herr Keller nach Abschluss der Bauarbeiten die Rechnung erhält, ärgert er sich. Die Höhe der Rechnung erscheint ihm absolut unverhältnismässig. Er sieht auch ganz grundsätzlich nicht ein, weshalb er für die Entfernung von Dingen bezahlen sollte, die er gar nie vor sein Haus bestellt hatte. Er beschwert sich schriftlich bei der Behörde.

Da er mit der Antwort der Behörde nicht einverstanden ist, wendet sich Herr Keller an die Ombudsstelle. Er ist der Meinung, dass nicht er diese Kosten tragen müsse, und bittet die Ombudsstelle um Überprüfung. «Ich war dabei, als sie das Mobiliar abholten. Diese horrenden Kosten für zweimal 30 Minuten sind nicht gerechtfertigt», ärgert er sich. «Und die Pflanztröge auf der anderen Strassenseite hätten auch nicht entfernt werden müssen.»

Die Ombudsstelle recherchiert die gesetzlichen Grundlagen und nimmt Kontakt mit den verschiedenen involvierten Behörden auf. Sie erfährt Folgendes: Für ein Bauprojekt, das Allmend beansprucht, braucht es eine Bewilligung von der Allmendverwaltung. Wenn

z.B. Pflanztröge im Weg stehen und temporär aus dem Weg zu räumen sind, muss der Bauherr zusätzlich mit dem Tiefbauamt Kontakt aufnehmen. Ein Mitarbeiter vom Tiefbauamt macht sich dann jeweils ein Bild der Situation vor Ort, und klärt, was nötig ist. In diesem Fall erfolgte dies zusammen mit der Baufirma. Wer entschieden hat, dass auch die Elemente von der gegenüberliegenden Seite entfernt werden müssen, ist nicht eruierbar, möglicherweise wollte es sogar die Baufirma. Oder die Verkehrspolizei, welche für ein Bauprojekt dieser Dimension ebenfalls involviert wird. Denn für Erdsondenbohrungen fahren grosse Maschinen auf und die Polizei verfügte eine Strassensperrung für 6 Tage.

Die Recherche der Ombudsstelle ergibt, dass die Kosten für den Transport solcher Wohnstrassenelemente immer dem Verursachenden belastet werden. Dies ist gesetzlich verankert.

Zur Höhe des Rechnungsbetrags erklärt Herr Senn vom Tiefbauamt, dass es für diese Arbeiten zwei Mitarbeitende braucht, einen Chauffeur für den Lastwagen mit Kran, sowie einen weiteren Mitarbeitenden zum Rangieren. Ferner mussten sie im konkreten Fall zweimal hinfahren, weil die Strasse trotz vorgängiger Absprache mit der Baufirma beim ersten Mal gesperrt war. Herr Senn fragt beim Mitarbeitenden, der den Transport damals ausführte, nochmals nach und berichtet der Ombudsstelle anschliessend, dass tatsächlich ein Fehler beim Zeitaufwand festgestellt wurde. Sie werden Herrn Keller eine neue, korrigierte Rechnung zustellen.

Das Resultat dieser Abklärungen teilt die Ombudsstelle anschliessend Herrn Keller mit und auch, dass er eine reduzierte Rechnung erhalten werde, weil ein Fehler gefunden wurde.

Die weiteren Schritte erfolgen nun zwischen Herrn Keller und der Behörde direkt.

Und da Herr Keller nicht noch ein weiteres Mal in dieselbe Situation gelangen will, schreibt er den Behörden ein paar Monate später, als Gasleitungen in der Strasse entfernt werden, die Pflanztröge sollen nicht mehr vor sein Haus gestellt werden, sondern an einen anderen Ort. Er hält fest, dass er mit dieser Platzierung nicht einverstanden gewesen wäre, wenn er gewusst hätte, welche finanziellen Konsequenzen dies bei einem Umbau für ihn bedeuten kann. Die Behörden kommen seinem Anliegen daraufhin nach.

Kita mit Verzögerung

Eine Hausbesitzerin möchte ihr Mehrfamilienhaus umbauen, so dass das Parterre für eine Kita genutzt werden kann. Mit dem Erziehungsdepartement ist bereits alles geklärt. Doch die Baueingaben verzögern sich.

«Ich habe gedacht, es sei eine gute Idee, das Parterre meines Mehrfamilienhauses für einen sozialen Zweck umzunutzen. Aber wenn ich sehe, wie die Behörden arbeiten, hätte ich wohl besser ein Altersheim geplant als eine Kita – vielleicht können die betroffenen Kinder nach ihrer Pensionierung dann einziehen.» Frau Gutschi hat wenigstens ihren Humor behalten, als sie bei der Ombudsstelle ihren Fall darlegt.

Vor drei Jahren habe sie sich mit ihrem Mann für den Umbau entschieden und umgehend mit dem Erziehungsdepartement Kontakt aufgenommen, das sehr positiv auf ihr Ansinnen reagiert habe. Also habe man sofort mit der ersten Umbauphase begonnen. Das sei die intensivste gewesen, da mussten Hobbyräume im UG umgebaut, diverse Wände entfernt werden – umso erfreuter sei Frau Gutschi gewesen, dass der Baubewilligungsprozess rasch vonstattengegangen sei.

Nun ging es um die energetische Sanierung des Hauses. Frau Gutschi sei guter Dinge gewesen. Doch da sei sie rasch gealtert, erzählt sie wiederum mit einem Grinsen.

Das Prinzip sei immer dasselbe gewesen: Nach knapp drei Monaten habe sie vom Bau- und Gewerbeinspektorat einen «Zwischenbericht» mit Hinweis auf einen Mangel oder eine neue Auflage eines anderen Amtes erhalten. Frau Gutschi habe die geforderten zusätzlichen Unterlagen jeweils innert Tagen geliefert. Doch sie habe nicht verstanden, dass nicht alle Mängel und Zusatzaufgaben bereits im ersten Zwischenbericht zusammengefasst gewesen seien, «statt so tröpfchenweise», wie sie sagte. «Dass bei so einem Umbau dutzende Ämter – von der Feuerpolizei über das Lebensmittelinspektorat bis zur Stadtbildkommission – ihre Meinung abgeben müssen, ist mir schon klar, aber mir kam es vor, als sei unsere Eingabe immer nur bis zum ersten nächsten Mangel behandelt und als sei dann wieder drei Monate gewartet worden.»

Verbesserungswürdige Prozesse

Die Ombudsstelle überprüfte die Unterlagen von Frau Gutschi und nahm danach mit Frau Baierle vom Bau- und Gastgewerbeinspektorat Kontakt auf. Diese bedauerte ohne Umschweife die lange Dauer. Punkt für Punkt ging die Ombudsstelle die einzelnen Beschwerdepunkte durch, und Frau Baierle anerkannte, dass vieles nicht optimal gelaufen sei. Auch sie selber habe Fehler gemacht, das habe sie gesehen, die Prozesse seien verbesserungswürdig. Zudem sei der spezielle Zweck des Umbaus ein Punkt gewesen: bei Gebäuden mit pädagogischer Nutzung gelte besondere Vorsicht, und in der Nähe der geplanten Kita befinde sich eine Freizeitanlage mit einem Giftstofftank, was die Notwendigkeit von Sicherheitsvorkehrungen nochmals erhöhe.

Sie wolle aber dafür sorgen, dass es jetzt nicht zu weiteren Verzögerungen komme. Vielleicht sei es auch sinnvoll, für die Zukunft in Betracht zu ziehen, komplexe Fälle direkt an eine erfahrene Bauinspektorin zu übertragen.

Die Ombudsstelle vereinbarte, dass sie für die weiteren Schritte informiert bleibt. Tatsächlich wurde die Kita-Baueingabe nun von jemand anderem weiter betreut, und nach einigen Wochen erhielt die Ombudsstelle ein erfreutes Mail von Frau Gutschi: «Heureka, wir haben die rückwirkende Baugenehmigung erhalten! Jetzt geht's los!»

Der unauffindbare Ausweis

Bei einer Ausweiskontrolle nimmt die Polizei einer Frau ihren ausländischen Ausweis ab. Als sich die Abnahme nachträglich als unbegründet erweist und sie den Ausweis zurückhaben möchte, ist er nicht mehr auffindbar. Die Polizei sagt, er wäre sowieso nicht mehr gültig gewesen. Die Frau sagt, dem sei nicht so. Was trifft zu und findet sich eine Lösung?

Bei einer Ausweiskontrolle nimmt die Polizei einer Frau ihren ausländischen Ausweis ab. Als sich die Abnahme nachträglich als unbegründet erweist und sie den Ausweis zurückhaben möchte, ist er nicht mehr auffindbar. Die Polizei sagt, er wäre sowieso nicht mehr gültig gewesen. Die Frau sagt, dem sei nicht so. Was trifft zu und findet sich eine Lösung?

Nach einem Besuch bei Freunden in Deutschland wird Frau Robinson auf dem Rückweg in die Schweiz von zwei Polizisten kontrolliert. Diese stellen fest, dass ihre Schweizer B-Bewilligung und auch der Führerausweis abgelaufen sind. Frau Robinson erklärt, dass sie die Verlängerung der B-Bewilligung schon vor langem beantragt, von den Behörden aber noch nichts gehört habe. Sie hat auch eine deutsche Aufenthaltbewilligung dabei. Da sie keinen gültigen Aufenthaltstitel für die Schweiz hat, rufen die Beamten das Migrationsamt in ihrem Wohnkanton an.

Im Anschluss an das Telefonat teilt ihr der Beamte mit: «Sie haben ein Problem, Sie sind illegal hier». Sämtliche Ausweise werden ihr anschliessend zur Sicherstellung abgenommen und man weist sie an, am Folgetag beim Migrationsamt vorstellig zu werden.

Kurz danach erhält sie einen Anruf vom Migrationsamt. Es habe IT-Probleme gegeben, man habe sie im System nun gefunden. Der Beamte entschuldigt sich und erklärt, sie müsse nicht vorbeikommen, die neue Bewilligung werde ihr in Kürze zugestellt.

Problem gelöst, könnte man denken.

Aber als Frau Robinson wenige Tage danach von der Polizei ihren deutschen Aufenthaltstitel zurückverlangt, stellt sich heraus, dass dieser nirgends auffindbar ist.

Nach langem Hin und Her und vergeblichen Klärungsversuchen wendet sich Frau Robinson verärgert an die Ombudsstelle: «Die Polizei sagt mir, sie habe nur ihre Arbeit gemacht», macht sie ihrem Ärger Luft. «Nicht einmal eine Verlustanzeige erhalte ich. Sie behaupten, der deutsche Ausweis sei nicht mehr gültig gewesen, aber das stimmt nicht. Weil ich mit einem Deutschen verheiratet bin, ist der Ausweis unbefristet. Wenn es so weiter geht, nehme ich mir einen Anwalt.»

Die Ombudsstelle kontaktiert daraufhin die Polizei. Herr Brunner erklärt, dass er den Ärger von Frau Robinson verstehe, er habe sich bei ihr entschuldigt. Die Polizei habe im Nachgang überall gesucht und die anderen Ämter gefragt, an die der Ausweis zuständigkeithalber weitergeleitet worden sei. Er sei dennoch nicht auffindbar und vermutlich bei den Basler Behörden untergegangen.

Nach den Informationen von Herrn Brunner werde der unbefristete Ausweis ungültig, sobald die betroffene Person sich in einem anderen Land anmelde. Er sei folglich sowieso ungültig. Deshalb habe Frau Robinson keinen Schaden und die Polizei sehe keinen weiteren Handlungsbedarf.

Die Ombudsstelle teilt dies der Klientin mit. Frau Robinson erwidert, sie habe den betreffenden Ausweis erst nach ihrem Zuzug in die Schweiz beantragt und erhalten, also könne die Aussage der Polizei nicht zutreffen.

Gültig oder ungültig?

Da es eine zentrale Rolle spielt, ob der Ausweis gültig war oder nicht, und sich die Aussagen diametral widersprechen, geht die Ombudsstelle dieser Frage nach. Eine erste Recherche ergibt, dass dies in Deutschland je nach Ausländerbehörde unterschiedlich gehandhabt wird.

Also kontaktiert die Ombudsstelle die zuständige Behörde und erfährt dort von Frau Hanser, dass der Ausweis tatsächlich noch gültig sei. Um einen neuen zu erlangen, müsse sich Frau Robinson wieder anmelden, auch wenn nur für wenige Tage.

«Wenn wir mit Menschen umgehen, müssen wir daran denken, dass wir es nicht mit Wesen der Logik zu tun haben, sondern mit Wesen der Emotion.»

Dale Carnegie

Dies teilt die Ombudsstelle Herrn Brunner mit und verbleibt mit ihm so, dass er der Klientin eine Verlustbestätigung schickt und bei der Polizei intern klärt, wie die Schadensregulierung abläuft.

Einige Wochen später schickt Frau Robinson der Ombudsstelle eine Aufstellung ihrer Kosten. Ihr wurde von den deutschen Behörden mitgeteilt, dass sie einen Mietvertrag vorweisen müsse, um sich anmelden zu können. Somit sind nicht nur die Kosten höher als angenommen, sondern auch die Mühsal für die Klientin.

Polizeiintern ist nun eine andere Abteilung zuständig und von dort meldet sich nach einigen Wochen Frau Steiner. Sie hat sich sehr engagiert, mit den deutschen Behörden Kontakt aufgenommen und nach einer guten Lösung gesucht. Sie hat inzwischen auch schriftlich bestätigt, dass Frau Robinson ausnahmsweise einen Ausweis ohne Anmeldung beantragen kann. Frau Robinson muss zwar persönlich vorstellig werden, weil Unterschrift und Fingerabdrücke notwendig sind, aber der Aufwand mit der Anmeldung und Wohnungsmiete wird ihr erspart. Auch die Kosten sind dadurch erheblich geringer und werden in dieser Höhe von der Polizei übernommen.

Die Ombudsstelle informiert die Klientin, welche erleichtert ist. Ein paar Tage später bestätigt Frau Robinson, dass der Betrag für die Schadensdeckung bei ihr eingetroffen ist. Den Termin in Deutschland habe sie bereits vereinbart. Sie bedankt sich herzlich und ist froh, diese für sie leidige Sache bald abschliessen zu können.

75 Beschwerden, die 2024 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

① Eine Person äussert Unmut darüber, dass sie lange auf die Auszahlung von Taggeldern durch die Arbeitslosenkasse warten muss, da diese auf eine Bestätigung der Invalidenversicherung angewiesen ist.

② Die Schulleitung informiert die KESB, dass bei einem Kind angeblich Probleme festgestellt worden seien. Der Vater beschwert sich, dass dies ohne Rücksprache mit ihm geschehen und die Einschätzung ganz falsch sei.

③ Eine Person hat sich bereits vor einiger Zeit aus Basel abgemeldet und wohnt jetzt in einer Gemeinde in einem anderen Kanton. Trotz dieser Abmeldung muss die Person scheinbar weiterhin Steuern am alten Wohnort zahlen, da die Ummeldung nicht korrekt durchgeführt wurde.

④ Ein Herr hat trotz mehrmaligen Nachfragens keine Gebührenrechnung vom zuständigen kantonalen Amt erhalten.

⑤ Mitarbeiter:innen einer Gesundheitsinstitution beschwerten sich darüber, dass sie nicht den gleichen Lohn wie ihre Kolleg:innen erhalten.

⑥ Eine Person beklagt sich darüber, dass sie ungerechtfertigterweise Opfer einer unverhältnismässigen Polizeikontrolle geworden sei.

⑦ Eine Dame möchte wissen, ob die Möglichkeit besteht, die Beistandschaft zur Feststellung der Vaterschaft aufzuheben.

⑧ Die Eltern sind mit der Schulzuteilung ihrer Tochter für die Sekundarschule nicht einverstanden.

⑨ Die Kantonspolizei wolle die Anzeige eines Herren nicht aufnehmen. Er erkundigt sich bei der Ombudsstelle, ob dies zulässig sei.

⑩ Eine Mieterin beschwert sich, dass weder die Verwaltung noch Immobilien Basel-Stadt Auskünfte über Renovationen in der betreffenden Liegenschaft erteilen.

«Überall, wo Zwist herrschen kann, da muss es auch eine Entscheidung geben.»

Dante Alighieri

⑪ Eine Familie möchte die Geburt ihres Kindes anerkennen lassen. Hierfür wird eine Geburtsurkunde der Eltern aus einem afrikanischen Land verlangt, die nur durch eine Reise in dieses Land erlangt werden kann. Das sei nicht verhältnismässig.

⑫ Ein Herr befürchtet, dass sein Baum gefällt werden muss, da er von der Stadtgärtnerei nicht mehr subventioniert wird und ein Bauprojekt in der Nachbarschaft geplant ist.

⑬ Ein Vater fragt sich, ob die Gebührenabrechnung für die Anerkennung seines Kindes beim Zivilstandsamt korrekt ist.

⑭ Weil sie lange krank gewesen sei, habe eine Person seit Jahren keine Steuererklärung ausfüllen können. Dass sie nun von der Steuerverwaltung sehr hoch eingeschätzt worden sei, findet sie ungerecht, sie sei ja nicht schuld an ihrer Krankheit gewesen.

⑮ Ein Ehemann beschwert sich darüber, dass seit der Pensionierung seiner Frau keine Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen mehr ausbezahlt würden.

⑯ Ein Herr äussert die Vermutung, dass in einer kantonalen Publikation faschistische Symbole abgebildet wurden.

⑰ Eine Person, die ein eigenes Geschäft betreibt, welches während der Corona-Pandemie nicht erfolgreich war, hat aufgrund von Depressionen die Steuererklärung nicht eingereicht, wurde amtlich eingeschätzt und möchte dagegen vorgehen.

⑱ Eine Person wünscht sich, dass ihre Scheidung in der Schweiz anerkannt wird, hat jedoch den Eindruck, dass die Behörde, die sie ihrer Meinung nach unterstützen sollte, nicht aktiv wird.

⑲ Angehörige beschwerten sich darüber, dass sie eine mittlerweile verstorbene Person vor deren Ableben aufgrund einer Patientenverfügung nicht mehr besuchen dürfen.

⑳ Eine angestellte Person fragt, wo sie den Antrag auf Home-Office stellen muss.

㉑ Ein Herr erhält während seiner Bewährungszeit neue Auflagen von seiner Bewährungshelferin. Er ist mit diesen nicht einverstanden.

22) Aufgrund einer Anzeige geht die Polizei nach gegen die Mitarbeitenden eines Kiosks vor. Die Betreiberin des Kiosks wehrt sich und will dies richtigstellen, denn die Vorwürfe in der Anzeige seien nicht bestätigt.

23) Eine Frau hat Schwierigkeiten mit ihrer Beiständin und beklagt sich, dass sie keinen Einblick in die finanziellen Angelegenheiten erhalte.

«Konflikte sind das Salz in der Suppe des Lebens.»

Herrmann Hesse

24) Eine Person stört sich am ständigen Gebell, welches durch einen Hundegarten verursacht wird.

25) Eine Dame und ihr behandelnder Arzt beschwerten sich über die Verzögerung eines Entscheids betreffend IV-Anspruch.

26) Eine Kantonsangestellte fragt, ob sie bei einem Todesfall in der Familie einen Urlaubstag erhält.

27) Eine Praktikantin erkundigt sich, unter welchen Umständen sie bei einem Praktikum Anspruch auf den Mindestlohn hat.

28) Die Anwohnerin eines Quartiers stört sich daran, dass die wenigen Parkplätze in ihrer Strasse stets durch Unbefugte besetzt seien.

29) Die Adresse eines Einwohners wurde bei verschiedenen kantonalen Ämtern fehlerhaft geschrieben, so dass offizielle Schreiben nicht bei ihr ankommen würden.

30) Die Anwohnerschaft möchte klären, wer für die Kosten der Sanierung von Wasserleitungen unter ihren Grundstücken aufkommen muss.

31) Ein Vater findet es nicht gerecht, dass sein Sohn wegen angeblich schlechten Verhaltens von allen zukünftigen Schullagern ausgeschlossen wird.

32) Eine angestellte Person möchte ihr Pensum erhöhen. Anstelle einer Vertragsänderung erhält sie eine Zielvereinbarung, wobei für sie unklar ist, ob sie die Ziele mit dem höheren oder dem geringeren Pensum erreichen muss.

33) Der Eigentümer einer Liegenschaft muss eine neue Bewilligung einholen, weil ein Nachbarschaftsverein die Liegenschaft zu einem neuen Zweck zwischennutzt.

34) Eine Mutter erhält für die Tagesstruktur ihrer Kinder weder eine Neuberechnung noch eine Rechnung. Sie bittet die Ombudsstelle um Hilfe.

35) Eine Person stört sich daran, wie sie von der Motorfahrzeugkontrolle beim Gesuch um ihren Lernfahrausweis aufgrund von psychischen Problemen in der Jugend behandelt wurde.

36) Eine Erbberechtigte stört sich am langen Testamentseröffnungsverfahren und beschwert sich, dass ihr das Erbschaftsamt dazu nur ungenügend Auskunft gebe.

37) Ein Schüler besteht seinen Schulabschluss wegen weniger Minuspunkte nicht und möchte dagegen vorgehen.

38) Ein Herr beklagt sich darüber, dass die Gebühren für die Pflege des Familiengrabs stark erhöht und erst noch falsch berechnet worden seien.

39) Aufgrund einer seit vielen Monaten hängigen Einreihung von neuen Stellen erhalten Mitarbeitende des Kantons für gleiche Arbeit nicht den gleichen Lohn. Mehrere Betroffene beschwerten sich darüber.

40) Die Feuerwehr befreit eine Dame aus ihrer Wohnung, in der sie sich selbst eingesperrt hatte. Bei diesem Einsatz wird ein neues Schloss eingebaut. Dieses sei jedoch fehlerhaft montiert worden. Die Dame fragt sich, wer hierfür haftet.

41) Ein Herr möchte einen Teil der Kosten seines ÖV-Abonnements rückerstattet erhalten, da eine Haltestelle aufgrund längerer Bauarbeiten nicht bedient wird.

42) Aufgrund des Denkmalschutzes kann ein Hauseigentümer seine maroden Fenster nicht ersetzen.

43) Eine Mutter berichtet, dass ihre volljährige Tochter in einer suizidgefährdeten Situation sei und eine klinische Einweisung benötige. Sie möchte, dass die KESB ihren Wunsch umsetzt.

44) Ein Herr beklagt sich über die mehrmalige fehlerhafte Rechnungsstellung der IWB für den Einbau einer Solaranlage.

45) Einer Bewerberin für eine Stelle beim Kanton werden auffällig viele Fragen zu ihrem Hobby gestellt. Am Schluss erhält sie die Stelle nicht. Sie beschwert sich, das sei nicht zulässig.

46) Eine Person möchte auch nach Erreichen der Volljährigkeit weiterhin verbeiständet sein.

«Glück ist überbewertet. Im Leben muss es Konflikte geben.»

Brad Pitt

47) Eine angestellte Person verlässt ihre Stelle beim Kanton aufgrund eines Burnouts. Während ihrer Abwesenheit kommuniziert der Arbeitgeber nur ungenügend und teils mit grosser Verzögerung mit ihr.

48) Eine Dame fragt sich, inwiefern der Staat haftet, wenn ihr aufgrund eines Fehlers die Bewilligung für ihre Gesundheitspraxis nachträglich entzogen wird und sie deshalb ihrer Erwerbstätigkeit nicht nachgehen kann.

49) Die Grünabfuhr wurde von der Abfallentsorgung trotz Anmeldung nicht mitgenommen.

50) Eine Person erhält die Bewilligung für die Haltung eines so genannten «Listenhundes» nicht.

51) Die Adresse einer Einwohnerin wurde bei verschiedenen kantonalen Ämtern fehlerhaft geschrieben, so dass offizielle Schreiben nicht bei ihr ankommen würden.

52) Die Besucherin eines Basler Museums fühlt sich durch Mitarbeitende diskriminierend behandelt.

53) Eine Person bittet um Klärung ihrer rechtlichen Situation im Zusammenhang mit der bestehenden Beistandschaft und einer möglichen Ausreisesperre.

54) Ein Herr erkundigt sich über die migrationsrechtlichen Bestimmungen zum Familiennachzug, da er mit der Entscheidung des Migrationsamts nicht einverstanden ist.

«Eine Demokratie ohne Streit ist keine.»

Helmut Schmidt

55) Eine Person bittet um Klärung ihrer rechtlichen Situation, da die Rahmenfrist der Arbeitslosenentschädigung während der Bezugszeit abläuft und neu berechnet wird.

56) Ein Rentner erkundigt sich darüber, ob es zulässig ist, seinen Rentenanteil zu kürzen, wenn seine Frau über das Pensionsalter hinaus weiterarbeitet.

57) Ein Student möchte zusätzliche Ausbildungsbeiträge für sein Studium erhalten, welches er aufgrund der Corona-Pandemie habe verlängern müssen.

58) Eine Mobilfunkantenne wird vergrössert und die benachbarte Anwohnerschaft geht davon aus, dass hier die Baubewilligung nicht eingehalten wurde.

59) Ein Herr beklagt sich über eine Doppelbesteuerung, da aus der Steuerveranlagung nicht klar ersichtlich ist, welches Renteneinkommen aus welchem Land berücksichtigt wurde.

«Kreativität entsteht aus einem Konflikt von Ideen.»

Donatella Versace

60) Die Arbeit eines Kantonsangestellten wird plötzlich schlechter bewertet und im Mitarbeitergespräch auch dementsprechend schlechter dargestellt. Er ist damit nicht einverstanden.

61) Ein Herr beschwert sich über die lange Wartezeit bis zum Erhalt einer Baubewilligung.

62) Eine Mutter beklagt sich über eine Lehrperson und fühlt sich von der Schulleitung nicht genügend unterstützt.

63) Eine Angestellte arbeitet seit mehreren Jahren beim Kanton und hat immer noch keinen Stellenbeschrieb und damit keine definitive Lohnreihung erhalten.

64) Eine angestellte Person möchte über das Rentenalter hinaus arbeiten und fragt sich, warum ab diesem Zeitpunkt weder Arbeitgeber noch Arbeitnehmer Beiträge bei der Pensionskasse einzahlen können.

65) Eine Person äussert ihre Unzufriedenheit über das Verhalten des zuständigen Sachbearbeiters beim Amt für Sozialbeiträge.

66) Ein Elternpaar beschwert sich, aufgrund der nachlässigen Arbeit des Beistandes hätten sie zu wenig Kontakt mit ihrem Sohn, der bei Pflegeeltern wohne.

67) Eine Anwohnerin stört sich daran, dass Abfall in ihrer Nachbarschaft widerrechtlich und nicht in die dafür aufgestellten Container entsorgt wird.

68) Einer angestellten Person wird während der Probezeit gekündigt, obwohl sie krank ist. Die Person fragt sich, ob dies zulässig ist und was dies nun für sie bedeutet.

69) Eine Mitarbeiterin beschwert sich über Repressalien, nachdem sie Kritik an der Situation am Arbeitsplatz vorgebracht habe.

70) Eine Lehrperson beschwert sich über das Verhalten der Schulleitung. Das sei Mobbing.

71) Ein Angestellter erkundigt sich nach der Arbeitszeitregelung bei Feiertagsarbeit.

72) Eine angestellte Person fällt aufgrund mehrerer Covid-Erkrankungen immer wieder aus. Die Anstellungsbehörde kommuniziert kaum mit ihr und habe bereits begonnen, den Arbeitsplatz zu versetzen. Die Betroffene beschwert sich über dieses Vorgehen.

73) Der Betreiber eines Lieferdienstes hat den Eindruck, dass seine Lieferanten im Quartier aus Schikane die einzigen seien, die beim Beladen der Lieferwagen Parkbussen erhalten.

74) Die Bewohnerin eines Frauenwohnheims äussert den Wunsch nach einer Erhöhung ihres Taschengeldes durch den Beistand.

75) Eine Person stört sich an der Höhe der Gebühren für eine Restaurationsbewilligung.

...und dann noch dies: Die Ombudsstelle und ChatGPT

Künstliche Intelligenz (KI) ist eins der grossen Schlagworte dieser Zeit, ChatGPT dessen populärste Software. Auch in der Arbeit der Ombudsstelle ist ChatGPT mittlerweile angekommen. «Die Ombudsstelle muss dafür sorgen, dass dieses Schulfach nicht mehr Pflichtfach ist und einen Bericht darüber schreiben, ich habe das bei ChatGPT gelesen» hat ein Klient kürzlich seine Forderung gestellt. Wir haben ihm dann erklärt, dass die Software offenbar noch zu wenig Schulstoff intus hatte und deshalb das Ombudsgesetz nicht kannte, weshalb die Antwort falsch herauskam.

Ein anderer Klient hat ebenfalls ChatGPT benützt. Er stand in einem Konflikt mit einer Amtsstelle der Basler Verwaltung und fühlte sich abgeschoben und abwertend behandelt, Abmachungen wurden nicht eingehalten, versprochene Antworten verzögert oder gar nicht gegeben. «Ich habe mich so aufgeregt, dass ich für meine eigene mentale Gesundheit einen Brief schreiben musste, in dem ich Tacheles redete, ohne jede freundliche Floskel oder Abdämpfung. Mir war von vornherein klar, dass ich das nicht werde abschicken können. Also liess ich den Wutbrief übernachten. Am nächsten Worten lud ich den Brief bei ChatGPT hoch mit dem Befehl, aus diesem Text einen 'sachlichen Brief ohne negative Emotionen' zu machen. Mit dem Resultat war ich zufrieden und konnte den Brief dann guten Gewissens abschicken.»

Statistik 2024

Fälle / Beschwerden

No Shows

Neue Fälle nach Departementen und anderen
öffentlich-rechtlichen Organisationen

Neue Fälle intern / extern

Bearbeitungsdauer

Interventionen der Ombudsstelle

Wartezeit bis zum Erstgespräch

Aktivitäten pro Fall

Alterskategorien der Klient:innen

Geschlechterverteilung der Klient:innen

Kontaktaufnahme

Weiterverweisungen

Herkunft der Klient:innen

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.

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

Die Fallzahlen sind 2024 auf demselben Rekordniveau wie im Vorjahr. Neben dieser Auffälligkeit fällt die Stabilität bei den Zahlen in den einzelnen statistischen Bereichen über die Jahre hinweg auf.

Fälle / Beschwerden

	2024 Fälle	2023 Fälle	2022 Fälle
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Fälle	556	543	479
Fälle aus dem Vorjahr	28	13	14
Neue Fälle 2024	528	530	465
Telefonisch bearbeitete Anfragen	48	39	41
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	25	27	29
Total Fälle und Anfragen	629	609	549

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

	2024 No Shows	2023 No Shows	2022 No Shows
Anliegen hat sich erledigt	16	24	17
krank	5	3	3
weitere Gründe nicht erschienen/konnten nicht erreicht werden	62	67	54
Total No Shows	83	94	74

Mit No Shows bezeichnen wir Klient:innen, die sich bei der Ombudsstelle melden und einen Termin bei der Ombudsfrau oder dem Ombudsmann vereinbaren, dann aber nicht erscheinen. Bei Nichterscheinen kontaktieren wir die Klient:innen und fragen nach dem Grund.

Neue Fälle nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen

	2024 Fälle Externe	2024 Fälle Interne	2024 Fälle Total	2024 %	2023 %	2022 %
BVD Bau- und Verkehrsdepartement	26	5	31	6	7	7
ED Erziehungsdepartement	34	37	71	13	11	14
FD Finanzdepartement	34	9	43	8	6	6
GD Gesundheitsdepartement	6	7	13	2	2	2
JSD Justiz- und Sicherheitsdepartement	90	14	104	21	22	21
PD Präsidialdepartement	3	23	26	5	4	3
WSU Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt	109	14	123	23	26	25
Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	66	51	117	22	22	22

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

Neue Fälle intern/extern

	2024 Fälle	2023 Fälle	2022 Fälle
Externe Fälle	368	70 %	74 %
Interne Fälle	160	30 %	26 %

Gemäss § 4 Ombudsgesetz sind wir für alle kantonalen Behörden und Verwaltungen zuständig. Die 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».

Bearbeitungsdauer

	2024 Fälle	2024 %	2023 %	2022 %
Innert 10 Tagen	140	28	31	32
Innert 30 Tagen	184	36	34	35
Innert 90 Tagen	143	28	27	23
Über 90 Tage	40	8	8	10

Interventionen der Ombudsstelle

	2024 Fälle	2024 %	2023 %	2022 %
Verwaltungstätigkeit überprüfen	66	13	18	22
Verwaltungstätigkeit korrekt	37	55	60	70
eine individuelle Korrektur nötig	17	26	27	12
eine teilweise Korrektur nötig	3	5	9	9
eine grundsätzliche Korrektur nötig	9	14	4	9
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen Bevölkerung und der Verwaltung	38	7	8	9
Vermittlung erfolgreich	28	74	81	76
Vermittlung teilweise erfolgreich	5	13	7	8
Vermittlung erfolglos	5	13	12	16
Beratung	253	48	37	41
einmalig	202	80	80	69
mehrmals	51	20	20	31
Andere	56	11	13	9
Mischform	45	80	83	87
Fakten ungeklärt	11	20	17	13
Whistleblowing	11	2	1	1
No Show	83	15	18	15
unerledigt	21	4	5	3

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

- Verwaltungstätigkeit überprüfen
- Bei Konflikten vermitteln
- Klient:innen 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.

Wartezeit bis zum Erstgespräch

	2024 Fälle	2024 %	2023 %	2022 %
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	253	57	68	70
Erstgespräch nach 14 Tagen	192	43	32	30

Ziel der Ombudsstelle ist es, dass die Klient:innen innert 14 Tagen einen Gesprächstermin erhalten können. Aufgrund der weiterhin rekordhohen Beschwerdezahl und trotz regelmässiger zusätzlicher Kurztermine mussten wir jedoch oft eine längere Wartezeit hinnehmen. 2025 ist es ein erklärtes Ziel, wieder den allermeisten Klient:innen innert zwei Wochen einen Gesprächstermin anbieten zu können.

Aktivitäten pro Fall

	2024 Fälle	2024 %	2023 %	2022 %
1 Aktivität	70	13	11	12
2 bis 10 Aktivitäten	290	55	58	55
11 bis 50 Aktivitäten	156	30	28	31
mehr als 50 Aktivitäten	12	2	3	2

Alterskategorien der Klient:innen

	2024 Fälle	2024 %	2023 %
0–20 Jahre	6	2	1
21–30 Jahre	22	6	5
31–40 Jahre	76	20	15
41–50 Jahre	107	28	26
51–60 Jahre	98	26	27
61–70 Jahre	47	12	17
über 70 Jahre	27	6	9

Weiterhin bleibt die Anzahl Junger Erwachsener (also Klient:innen unter 30 Jahren) gering.

Geschlechterverteilung der Klient:innen

	2024 Personen	2024 %	2023 %	2022 %
Frauen	256	48	45	50
Männer	270	51	54	49
Paare/Juristische Personen/Gruppe	2	1	1	1

Kontaktaufnahme

	2024 Fälle	2024 %	2023 %	2022 %
Telefonisch	292	55	57	63
Schriftlich	89	17	12	9
Persönlich	45	9	8	6
Online	102	19	23	22

Weiterverweisungen

	2024 Anfragen	2023 Anfragen	2022 Anfragen
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	323	299	327

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

Herkunft der Klient:innen

	2024 %	2023 %	2022 %
CH	64	59	64
nicht CH	36	41	36

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

