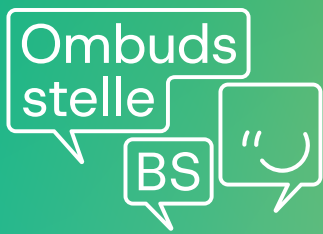


2025

Bericht an den

Grossen Rat



Das neue Ombudsstellen-Signet:
Raum für Kommunikation und Lösungswege

Drei Sprechblasen um einen offenen Raum in der Mitte, aus dem sich Wege nach aussen ergeben: Das neue Signet der Ombudsstelle bringt ein zentrales Selbstverständnis der Ombudsstelle zum Ausdruck.

Das Grundprinzip der Ombudsarbeit ist der Trialog, an dem drei Seiten beteiligt sind:

- Die Klient:in
- Der Kanton Basel-Stadt bzw. seine Verwaltung
- Die Ombudsstelle

Die drei Beteiligten kommen um einen thematischen Raum herum zusammen: Eine Beschwerde oder ein Konflikt zwischen Klient:in und Verwaltung.

Die Ombudsstelle schafft einen Rahmen um das Thema, so dass beide Seiten gehört und gesehen werden.

Auf diese Weise ergeben sich neue Wege aus dem Konflikt oder der Beschwerde heraus.

Die Farbigkeit des Signets drückt aus, dass es sich nicht um ein «schwarz oder weiss» handelt. Konflikte und Beschwerden sind vielfältig und haben unendliche Schattierungen.

Und wo eine Lösung gelingt, strahlt sie bunt. So erleben wir die Ombudsarbeit: bunt, trialogisch und raumöffnend.

RÜCKBLICK

4

Die Gegenwart gestalten,
die Zukunft vorbereiten

FALLBEISPIELE

9

Das verschwundene Velo
Harter Kampf neben dem Spielfeld
Zahlensalat – welches Konto ist das Richtige?
Wenn ein Fehler die Existenz angreift
Eine grobe Kontrolle

BESCHWERDEN IM ÜBERBLICK

19

Einblick in die Vielfalt der Anliegen

STATISTIK

27

Hohe Fallzahlen – Konstante Trends

Die Gegenwart gestalten, die Zukunft vorbereiten

Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann



Im Jahr 2025 prägten zwei wesentliche Elemente die Arbeit der Ombudsstelle Basel-Stadt: Eine weiterhin hohe Anzahl an Beschwerden sowie die Vorbereitung auf zukünftige Herausforderungen durch z.B. personelle Veränderungen, neue Arbeitsprozesse und das Erarbeiten der Kampagne «Junge Erwachsene ansprechen». Dies führte insgesamt zu einem ausserordentlich anspruchsvollen Berichtsjahr, das vor allem dank der guten Zusammenarbeit im Team bewältigt werden konnte.

Die Ombudsstelle hat 2025 einen neuen grafischen Auftritt mitsamt Signet erarbeitet. Dieser wird im Verlauf des Jahres in allen Kommunikationsmitteln umgesetzt – angefangen mit diesem Jahresbericht. Ziel des neuen Designs ist es, junge Erwachsene besser anzusprechen und die Hemmschwelle für eine Kontaktaufnahme zu senken.

Mehr Aufgaben, mehr Beschwerden

Der Entscheid des Grossen Rates, die JSD-Beschwerdestelle aufzulösen und deren Aufgaben im Rahmen eines Pilotprojekts der Ombudsstelle zu übertragen, führte wie erwartet zu einer Zunahme der Beschwerden. Gleichzeitig mussten die Schnittstellen mit dem JSD – insbesondere mit der Kantonspolizei – neu abgestimmt werden. Inhaltlich bewegten sich die Beschwerden über das JSD und die Kantonspolizei im gewohnten Rahmen.

Insgesamt haben die Fallzahlen auch 2025 zugenommen, seit 2021 (dem ersten «regulären Jahr» nach Corona) um ganze 30%. Die 2024 als vorübergehende Notmassnahme eingeführten Kurztermine wurden zum «Providurium», ohne welches die Fall-Last zurzeit nicht zu bewältigen wäre. Nur dank des grossen Engagements des gesamten Teams konnte die gewohnt hohe Arbeitsqualität trotz steigender Fallzahlen aufrechterhalten werden.

Neues Team, neue Prozesse

Wegen der steigenden Fallzahlen ist die erstmalige Headcount-Erhöhung seit 2013 um eine 50%-Stelle im juristischen Bereich per Sommer 2026 eine längst überfällige Massnahme. Infolge der Teamerweiterung und der Pensionierung der langjährigen Sekretärin im Frühling 2026 lag im zweiten Halbjahr 2025 ein Fokus auf dem Stellenbesetzungsprozess. Die Veränderungen im Team führten auch dazu, dass 2025 die traditionellen Prozesse in der Fallbearbeitung neu durchdacht und überarbeitet wurden.

Für künftige Herausforderungen gut vorbereitet

Zwischen 2024 und 2027 werden zwei Drittel des Ombudsstellenpersonals pensioniert. Mitten in diesem personellen Wandel, der stetig wachsenden Nachfrage nach den Diensten der Ombudsstelle und neuen Prozessen sind wir zuversichtlich, gut für die Zukunft gerüstet zu sein.

Kontakte zum Parlament, zu Kommissionen und nach aussen

- Zwei Treffen mit der «Delegation Ombudsstelle» (DOS) des Grossen Rates zum Austausch über die Tätigkeit und Unterstützung der Ombudsstelle.
- Ein Hearing mit der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Ein Hearing mit einer Delegation der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Teilnahme an Anlässen des Grossen Rates.
- Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+): Teilnahme an zwei ganztägigen Treffen und Videokonferenzen zum Austausch sowie einer dreitägigen Konferenz.

- 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 (HR BS, Kantonspolizei, Bau- und Gastgewerbeinspektorat, BVB).
- Vorstellung der Arbeit der Ombudsstelle beim aktuellen Büro des Grossen Rates.
- Teilnahme an der jährlichen Konferenz des Europäischen Netzwerkes der parlamentarischen Ombudsstellen (ENO).
- Teilnahme an der Vereidigung der neuen Kantonspolizist:innen und Sicherheitsassistent:innen.
- Medienauftritte im Zusammenhang mit dem Jahresbericht 2024.

Die Ombudsstelle – ein Team

In einem Jahr wie 2025 die gewohnte Arbeitsqualität aufrechtzuerhalten ist nur möglich, wenn jedes einzelne Teammitglied bereit ist, die volle Leistung zu bringen, und die Ombudsstelle wirklich als Team gut funktioniert. Deshalb sind wir als Leitung voller Dankbarkeit, in einem solchen Team arbeiten und die Leitungsfunktion ausüben zu dürfen.

Unser Dank gebührt jedoch auch:

... den Klient:innen für ihr Vertrauen in unsere Arbeit, gerade wenn sie in emotional schwierigen Konflikten mit der kantonalen Verwaltung stehen.

... den Kantonsangestellten für Ihre Bereitschaft und Offenheit, sich von uns überprüfen zu lassen.

... der Delegation Ombudsstelle des Grossen Rates für ihre wohlwollende Unterstützung unserer Arbeit.

... der Geschäftsprüfungskommission für den fruchtbaren Austausch.

... unseren internen und externen «Dienstleistenden», die uns als Kleinststelle in bestimmten Fachbereichen unterstützen (IT generell, HR, Filemaker, Finanzen, Grafik).

... der Agentur bom! communication für die zahllosen Diskussionen im Ringen um Formen und Inhalte der Kampagne «Junge Erwachsene ansprechen».

In der Arbeit als Ombudsfrau und Ombudsmann versuchen wir immer wieder einen freien Raum zu schaffen zwischen Bevölkerung und Verwaltung. Wo das gelingt, öffnen sich plötzlich eine neue Sicht und neue Wege.

Es ist ein Privileg, dies in unserem Alltag immer wieder erleben zu dürfen.

Elisabeth Burger Bell und Thierry Moosbrugger



Team 2025 (von links nach rechts)
Helen Eschenmoser, Juristische Mitarbeiterin
Jacqueline Zeuggin, Sekretariat
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann
Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Duygu Hofer, Sekretariat

Und ganz am
Ende ist der
Friede, den du
gibst, gleich
wie der Friede,
den du erhältst.

The Beatles



Alle Namen von Protagonist:innen sind frei erfunden, weitere Elemente (z.B. Abteilungen, Orte) sind verändert, um die Anonymität der Betroffenen zu schützen. Zu diesem Zweck wurden auch Sachverhalte teilweise verändert oder typisiert.

Das verschwundene Velo

Ein Bewohner aus dem Gundeli beschwert sich, dass die Polizei sein intaktes Velo einfach mitgenommen habe. Als er nachfragt, erhält er die Antwort, das sei jetzt schon in Afrika.

Der überzeugte Velofahrer Herr Volkmann wohnt im Gundeli. Zum Arbeiten nimmt er das Tram, sein Velo steht darum immer wieder während 10 Tagen am selben Abstellplatz.

An einem trüben Herbsttag entdeckt er an seinem Velo einen «Bändel» der Polizei mit einem Hinweis. Sein Velo sei nicht mehr fahrtüchtig, er habe zwei Wochen Zeit, um die Mängel zu beheben. Und tatsächlich, das Rücklicht hängt halb abgerissen auf der Seite des Fahrrades herunter. Herr Volkmann vermutet verärgert einen Vandalenakt, entfernt den Polizei-«Bändel», macht das Velo im Hinterhof gleichentags flott und stellt es wieder an den gewohnten Platz.

Tags darauf verreist er in die Ferien – und staunt bei seiner Rückkehr nicht schlecht, dass sein Velo verschwunden ist.

Noch erstaunter ist er über die Auskunft der Polizei: Sein Velo sei eingesammelt worden, weil es immer noch am selben Ort gestanden habe, nachdem es einen Monat zuvor «gebändelet» worden sei. Auf seinen Einwand, dass er das Velo repariert und den «Bändel» logischerweise entfernt habe, kriegt er zu hören, die Polizei erlebe es oft, dass die Leute einfach den «Bändel» abreißen. Deshalb hätten sie das Velo trotzdem mitgenommen, er könne sich beim entsprechenden Posten melden, dort sei das Velo deponiert worden. Er müsse jedoch pressieren, nach 30 Tagen werden Velos von dort nach Afrika verfrachtet.

27 Tage sind seit der Einsammelaktion vergangen. Herr Volkmann ruft sofort bei der zuständigen Stelle an. Ihm wird mitgeteilt, dass er Pech habe, das Velo sei schon weg.

Herr Volkmann wendet sich an die Ombudsstelle, zeigt die Velo-Kaufquittung sowie die genauen Zeiten seiner Anrufe bei der Polizei und ein Bestätigungsmail der entsprechenden Polizei-Mitarbeiterin, wann das Velo «gebändelet», eingesammelt und nach Afrika verfrachtet wurde.

Er hält das Vorgehen der Polizei für doppelt widerrechtlich und wünscht sich sowohl einen Schadenersatz als auch, dass die Polizei ihr Handeln kritisch hinterfragt.

Die Ombudsstelle überprüft erst die gesetzlichen Vorgaben und stellt fest, dass nur Velos mit «Bändel» eingesammelt werden dürfen und dass die Frist, bis die Polizei ein eingesammeltes Velo «verwerten» darf, eben diese 30 Tage beträgt.

Also versucht die Ombudsstelle mit der Polizeimitarbeiterin Kontakt aufzunehmen. Nach zwei erfolglosen Wochen meldet sich direkt deren Chef Herr Stüssi, weil die Polizistin noch in den Ferien ist. Herr Stüssi mag die Geschichte vorerst kaum glauben und sagt dann: «Ich kläre das ab und melde mich wieder bei Ihnen.»

Eine Woche später ruft Herr Stüssi an: «Ich habe mit den Polizisten gesprochen, die das Velo mitgenommen haben. Die Darstellung von Herrn Volkmann ist korrekt. Ich werde mich bei Herrn Volkmann entschuldigen. Wieso das Velo vor der vorgegebenen Frist schon nach Afrika verfrachtet wurde, kann ich noch nicht sagen.»

Bereits wenige Tage darauf meldet sich Herr Stüssi wieder und teilt mit, es habe auch bei der Velosammelstelle Abläufe gegeben, welche den Vorgaben widersprechen. Die Velos seien jeweils 30 Tage nach dem ersten «Bündeln» verfrachtet worden, statt 30 nach dem Einsammeln. Es habe sich zwar noch nie jemand darüber beschwert, nichtsdestotrotz sei dies falsch. Herr Stüssi habe bereits eine Korrektur bzw. eine klare Formulierung in den internen Weisungen veranlasst. Deshalb werde Herr Volkmann der Wert seines Velos zurückerstattet werden.

Nun kann die Ombudsstelle Herrn Volkmann die frohe Kunde überbringen und fragt, ob er direkt mit Herrn Stüssi Kontakt aufnehmen wolle oder ob die Ombudsstelle das tun solle. Herr Volkmann möchte sich selber darum kümmern. Zehn Tage später schreibt Herr Volkmann der Ombudsstelle: «Ich habe das Geld schon erhalten. Danke vielmals, ich habe nicht geglaubt, dass das so ausgeht.»

Harter Kampf neben dem Spielfeld

Drei Freizeitvereine sollten sich die Trainingshalle und den Materialraum teilen. Infolge langwieriger Streitereien erwarten sie, dass der Kanton als Vermieter der Räume eingreift und Klarheit schafft.

Bereits im Sommer 2024 hatte sich Herr Harder bei der Ombudsstelle gemeldet: Er ist Präsident des Badmintonvereins «BV Südstern», den er nach seinem Austritt aus dem Badmintonclub «BC Nordlicht» gegründet hat.

Auch «BV Südstern» brauchte einen Trainingsort – bei der Turnhallenmisere in Basel eine Art «Tetris», bei der es immer Entgegenkommen und gegenseitiges Verständnis braucht.

Dies jedoch ist im vorliegenden Fall schwierig. Zwar hat der Kanton den beiden Vereinen dieselbe Turnhalle inklusive Materialraum zugewiesen, doch es gibt Schwierigkeiten. «BC Nordlicht» moniert, ihr Material sei unbefugterweise benützt worden, und will deshalb den Materialraum nicht mit «BV Südstern» teilen. Das empfindet «BV Südstern» als Schikane, weil es im Materialraum genug Platz für alle gäbe. Auch Abwart und Schulleiterin der Schule, zu der die Turnhalle gehört, wurden in den Streit involviert.

Herr Harder möchte, dass die Ombudsstelle den Badmintonclub «BV Südstern» unterstützt, um in der ihm vom Kanton zugewiesenen Turnhalle gleichberechtigt (also inklusive Nutzung des Materialraums) trainieren zu können.

Konflikte zwischen Vereinen behandelt die Ombudsstelle nicht. Hingegen kann sie das Vorgehen des Kantons überprüfen: Wurde fair und angemessen reagiert?

Zuerst überprüft die Ombudsstelle die rechtlichen Grundlagen und stellt fest, dass die Verantwortung für Fremdvermietung von Schulräumen nicht bei den Schulleitungen, sondern direkt beim Erziehungsdepartement liegt.

Die erste Nachfrage ergibt, dass die entsprechende Stelle die schwierige Aufgabe der Turnhallenvermietung einerseits möglichst ökonomisch und andererseits mit lösungsorientierten Wegen zu realisieren versucht. Sie baut so oft wie möglich auf das gegenseitige Entgegenkommen der beteiligten Vereine – nur so ist es möglich, mit dem Defizit an verfügbaren Turnhallen umzugehen.

Dies ist auch im vorliegenden Fall so. Mit Gesprächen, mündlichen Aufforderungen und schriftlichen Erinnerungen hat die Verantwortliche, Frau Müller, versucht, beiden Vereinen gerecht zu werden. Die Ombudsstelle sichtet die bereits beträchtliche Korrespondenz zwischen Kanton und Vereinen, spricht auch mit Müllers Vorgesetztem Herrn Garos, der die Haltung von Frau Müller teilt. Schlussendlich kommen Ombudsstelle, Herr Garos und Frau Müller zu der gemeinsamen Entscheidung: Es braucht jetzt eine klare Ansage durch den Kanton, dass beide Vereine Turnhalle und Materialraum teilen müssen.

Wer mit anderen
in Frieden leben
will, muss zuerst
sich selber akzep-
tieren. Und dann
die anderen.

Nach Selma Lagerlöf

Sechs Monate später meldet sich Herr Orel vom Badmintonverein «BS Federleicht» bei der Ombudsstelle. Auch sein Verein ist mittlerweile Teil des Konflikts, weil der «BC Nordlicht» ihnen verwehre, gleichzeitig zu trainieren, und auch deren Trainingsmaterial dürfe der «BS Federleicht» nicht mehr benützen. Wieder lautet der Vorwurf, die Verwaltung verweigere «BS Federleicht» und «BV Südstern» die Ausübung vertraglich festgelegter Rechte.

Die Ombudsstelle diskutiert mit Herrn Orel «Outside-the-Box»-Lösungen, um den Blick zu weiten, was dieser sehr gerne annimmt, auch wenn klar ist, dass der Grundsatz der Gleichbehandlung verschiedener Vereine umgesetzt werden muss.

Wieder nimmt die Ombudsstelle mit Frau Müller Kontakt auf. Ja, der Konflikt sei noch nicht gelöst. Sie habe zu einem runden Tisch eingeladen, zu dem jedoch nicht alle Parteien erschienen seien. Es gab schriftliche Anweisungen und schriftliche Entgegnungen. Der Rechtsdienst des Departements wurde nun eingeschaltet.

Dort erfährt die Ombudsstelle, dass der Rechtsdienst Herrn Garos und Frau Müller berät und bereits einen letzten Brief mit der Aufforderung geschrieben hat, dass Turnhalle und Materialraum von allen drei Vereinen gleichberechtigt benützt werden dürfen. Sollte dies innert drei Wochen nicht realisiert sein, würde diese Gleichbehandlung mit Verfügung durchgesetzt.

Eine ganze Saison hat der «BV Südstern» nun praktisch nicht trainieren können – «ja, vielleicht war das ein Beispiel, wo unsere Gesprächsbereitschaft ausgenutzt wurde», sagt Frau Müller. «Trotzdem versuchen wir grundsätzlich, mit den Menschen Lösungen zu finden, statt immer gleich mit Paragrafen zu kommen.»

Zahlensalat – welches Konto ist das richtige?

Ein Ehepaar will mit den Steuern alles richtig machen. Deshalb macht es Vorauszahlungen an die Steuerverwaltung. Die Krux: Die Steuerverwaltung führt zwei Konti – eines für die kantonale Steuer und eines für die Bundessteuer, und für jedes gibt es einen eigenen Einzahlungsschein.

Die Eheleute Hugentobler wenden sich an die Ombudsstelle im Zusammenhang mit Vorauszahlungen, die sie für die kantonalen Steuern und Bundessteuern 2024 geleistet haben. Sie erklären, dass sie im Oktober 2024 eine Vorauszahlung für die Bundessteuern geleistet haben und im Januar 2025 dasselbe für die kantonalen Steuern.

Als die Eheleute Ende 2025 die Steuerrechnung für das Jahr 2024 erhalten haben, stellten sie fest, dass ihnen gemäss beigelegtem Kontoauszug mehr als viertausend Franken Verzugszinsen auferlegt wurden. Dabei hatten sie doch Vorauszahlungen geleistet, die höher waren als die tatsächliche Steuerschuld für 2024. Wie kann das sein?

Die Eheleute selbst sind mit dieser Frage nicht direkt auf die Steuerverwaltung zugegangen. Das wäre der einfachste Weg gewesen, doch das wollten sie nicht. Die Ombudsstelle nahm nun Kontakt mit der Steuerverwaltung auf, um zu klären, weshalb die Eheleute Verzugszinsen in dieser Höhe bezahlen sollten, obwohl sie «genügend hohe» Vorauszahlungen für die Steuern 2024 geleistet hatten.

Folgendes wurde der Ombudsstelle von der Steuerverwaltung mitgeteilt:

Zahlungen von steuerpflichtigen Personen werden von der Steuerverwaltung nicht manuell eingebucht oder zugewiesen. Dies geschieht automatisch durch die Codes auf dem Einzahlungsschein.

Mit anderen Worten: Erfolgt eine Zahlung mit einem Einzahlungsschein mit QR-Code (QR-ESR), so wird der Betrag durch die Referenzziffer auf dem Einzahlungsschein auf das entsprechende Konto zugewiesen – auch wenn im «Betreff» bzw. Textfeld ein anderer Zweck eingegeben wird.

Die Eheleute Hugentobler haben im Januar 2025 eine Zahlung von 25 000 Franken gemacht, einen der beiden QR-ESR verwendet und im Betreff geschrieben, der Betrag sei für die kantonalen Steuern. Sie dachten, damit sei sichergestellt, dass ihre Zahlung schlussendlich auf dem richtigen Konto landen würde. Doch verbucht wurde der Betrag auf ihrem Konto für die direkte Bundessteuer, weil die Hugentoblers eben den QR-ESR für die Bundessteuer verwendet hatten.

Die Steuerverwaltung war auch der Ansicht, dass es einfacher gewesen wäre, wenn das Ehepaar nach Erhalt der Steuerrechnung die Steuerverwaltung sofort telefonisch kontaktiert hätte. So hätte sie diese Zahlung direkt umbuchen und die Zinsen in beiden Konten neu berechnen können. Das wäre alles ohne grossen Aufwand möglich gewesen.

Auch jetzt, lange Zeit später, war die Steuerverwaltung dazu bereit, die nötigen Umbuchungen vorzunehmen, auch wenn das im jetzigen Stadium bedeutete, dass Korrekturen in allen Konten/Steuerjahren nötig waren. Für die Behörden war dies eine sehr zeitaufwändige Arbeit. Weiter erhielten die Eheleute Hugentobler den Kontakt der zuständigen Person bei der Steuerverwaltung, um offene Fragen zu klären.

Die Hugentoblers waren dankbar für die Vermittlung der Ombudsstelle – «Wir haben gelernt, uns besser rasch und direkt bei einer Behörde zu melden, statt den Umweg über die Ombudsstelle zu nehmen.»

Wenn ein Fehler die Existenz angreift

Der Arbeitgeber einer Frau, die beim Kanton arbeitet, hat seit 2021 vergessen, ihr die Quellensteuer vom Lohn abzuziehen. Nun fordert er, dass sie innert der nächsten Monate 12 000 Franken zahlt. Darf er dies?

Frau Conti wendet sich in grosser Sorge an die Ombudsstelle. Sie arbeitet seit August 2021 beim Kanton. Der Arbeitgeber hatte von Anfang an vergessen, ihr die Quellensteuer vom Lohn abzuziehen, was bei ihr als Österreicherin zwingend notwendig gewesen wäre. Der Fehler ist jedoch erst 2025 aufgefallen. Am 15. April rief Herr Faller von der Personalabteilung sie an und teilte ihr mit, ihnen sei ein Fehler unterlaufen. Frau Conti treffe eine Mitschuld, weil sie auf ihren Lohnabrechnungen hätte prüfen müssen, ob die Quellensteuer abgezogen wurde. Sie müsse bis Ende Oktober 12 000 Franken zurückzahlen, weil ihr befristeter Arbeitsvertrag dann auslaufe. Herr Faller schlug ihr drei Möglichkeiten vor. Variante 1: Sie bezahlt alles auf einmal. Variante 2: Sie bezahlt die Hälfte, 6 000 Franken, auf einmal und den Restbetrag in Raten von ca. 850 Franken bis Oktober. Variante 3: Man zieht ihr monatlich 1 800 Franken vom Lohn ab. Frau Conti solle dies in den nächsten zwei Tagen entscheiden.

Frau Conti, welche monatlich 3 200 Franken verdient und kein Geld auf der Seite hat, ist völlig überfordert und bittet den Arbeitgeber um mehr Bedenkzeit für den Entscheid.

Im Erstgespräch mit der Ombudsstelle bringt sie die Sorge um ihre Existenz und ihre Verunsicherung zum Ausdruck: «Wie soll ich denn meine Miete und die Lebenskosten noch bezahlen? Darf der Arbeitgeber wirklich so vorgehen?»

Sie fragt auch nach der Verantwortung des Arbeitgebers und ob es keinen Spielraum gebe, zumindest auf einen Teil der Forderung zu verzichten?

Schlechte Gewohnheiten kann man nicht aus dem Fenster werfen. Man muss sie die Treppe runterboxen, Stufe für Stufe.

Mark Twain

Die Ombudsstelle verbleibt mit Frau Conti so, dass sie sich in den nächsten Tagen überlegt, welchen Betrag sie monatlich bezahlen könnte, während die Ombudsstelle die rechtlichen Grundlagen studiert und die Situation mit dem Arbeitgeber klärt.

Die Recherchen der Ombudsstelle ergeben, dass der Arbeitgeber die Verantwortung für den Abzug trägt, die Steuerschuld aber bestehen bleibt, auch wenn der Abzug durch den Arbeitgeber unterblieben ist. Ein Verzicht ist somit nicht möglich.

Ebenfalls klar geregelt ist, dass Lohnabzüge begrenzt sind und nicht unter das Existenzminimum führen dürfen.

Die Ombudsstelle kontaktiert den zuständigen HR-Mitarbeiter Herrn Faller und fragt, ob die finanzielle Situation und das Existenzminimum von Frau Conti berücksichtigt wurden. Herr Faller antwortet, sie seien daran, eine Lösung zu suchen. Nach zwei Tagen teilt er mit, die Rechtsabteilung habe die Sache geprüft, sie dürfen den Abzug vornehmen. Um die Situation zu berücksichtigen, hätten sie den monatlichen Betrag nun um 700 Franken reduziert, sodass Frau Conti nur noch 1 100 Franken abgezogen würden. Den Restbetrag könne sie nach Ablauf des befristeten Vertrags in Raten zurückzahlen.

Dies teilt er auch Frau Conti mit, was ihre Verunsicherung weiter verstärkt, denn mit 2 100 Franken kann sie ihren Lebensunterhalt nicht finanzieren.

Da das HR das Existenzminimum offensichtlich noch immer ausser Acht lässt und einseitig einen viel zu hohen Betrag festsetzt, folgt ein intensiver Austausch. Die Ombudsstelle teilt der Behörde mit, dass die geplante Lösung unzulässig ist und dass sie vom Kanton, der sich als Arbeitgeber mit sozialer Verantwortung bezeichnet, einen anderen Umgang mit Mitarbeitenden erwartet.

Die Vorgesetzte von Herrn Faller, Frau Pfister, nimmt sich der Sache an. Im weiteren Verlauf klärt sie mit Frau Conti, was sie bezahlen kann, und berücksichtigt dabei auch das Existenzminimum. Zum Schluss wird darauf gestützt eine Ratenzahlungsvereinbarung aufgesetzt, welche Frau Conti unterzeichnet. Nach einem

Monat in finanzieller Unsicherheit und Anspannung ist sie erleichtert, dass eine akzeptable Lösung gefunden werden konnte.

Eine grobe Kontrolle

Auf dem Heimweg zu seiner Familie wird ein Schweizer mit dunkler Hautfarbe unvermittelt von einer Gruppe Polizisten grob kontrolliert und mit Waffen bedroht. Er will überprüfen lassen, ob es sich um Racial Profiling handelt.

Herr Spichtig kommt mit seiner Ehefrau zur Ombudsstelle, offensichtlich aufgewühlt. Vor einer Woche habe er sich am Voltaplatz mit Freunden zum Pétanquespielen getroffen, als seine Frau ihn anrief und bat, heimzukommen, weil ihr neugeborenes Kind eine Fieberattacke hatte.

Sofort machte er sich zu Fuss auf den Weg. Ein paar hundert Meter weiter seien dann unvermittelt mehrere Polizeifahrzeuge aufgetaucht. Die Polizisten «in Vollmontur, mit Waffen und allem» hätten ihn angehalten, zu Boden geworfen, ihm Handschellen angelegt, am Boden fixiert und die Pistole ins Gesicht gedrückt. Er habe gar nicht gewusst, wie ihm geschehe. Die Polizei habe ihm nicht die Möglichkeit gegeben, irgendetwas zu sagen. Erst nach der Leibesvisitation hätten die Polizisten ihn in den Tesla verfrachtet und dort seine Personalien überprüft.

Auf seine verdatterte Frage, wieso man ihn so behandelt habe, erfuhr Herr Spichtig, dass die Polizei die Information erhalten habe, es laufe ein bewaffneter Mann in der Stadt herum, der schwarz gekleidet sei. Da Herr Spichtig keine schwarzen Kleider trug, war für ihn klar: Er wurde von der Polizei aufgrund seiner dunklen Hautfarbe überprüft.

Noch im Tesla habe einer der Polizisten eingeräumt, sie hätten sich getäuscht, und sich explizit mehrmals entschuldigt. Herr Spichtig durfte wieder gehen.

Neben dem Schock habe Herr Spichtig nun auch Hämatome an Handgelenken und Rücken davon getragen und sei darum vom Arzt für eine Woche krank geschrieben worden.

Er schätze die Arbeit der Polizei grundsätzlich, aber das sei für ihn traumatisierend gewesen. Er möchte vorderhand, dass die Ombudsstelle die Seite der Polizei abklärt; ob er die entsprechenden Polizisten anzeigen will oder ob die Ombudsstelle ein Gespräch mit ihnen vermitteln soll, weiss er noch nicht.

Die Ombudsstelle nimmt zuerst Einsicht in den Polizeirapport. Erkenntnis: Nach einem gravierenden kriminellen Ereignis war eine grössere Polizei-Aktion mit der Suche nach einer bewaffneten Person am Laufen und Herr Spichtig wurde fälschlicherweise als möglicher Gesuchter angegangen.

Als nächstes möchte die Ombudsstelle die Sicht der beteiligten Polizistinnen und Polizisten kennenlernen. Aufgrund des Rapports ist nicht klar, wer während des Einsatzes welche Rolle hatte. Die Ombudsstelle trifft zuerst Frau Meier, die mit ihrem Team in der Nähe des Volaplatzes unterwegs war.

Über Funk hatten sie wenige Minuten zuvor von einer Schlägerei mit einer flüchtigen bewaffneten Person erfahren. Gleich danach sahen sie jemanden in Richtung Volaplatz rennen und gaben per Funk durch: «Wir sehen einen Mann mit schwarzer Kleidung».

Die anderen Teams hätten offenbar nur «schwarz» verstanden und das auf die Hautfarbe bezogen, weshalb sie dann Herrn Spichtig anhielten. Frau Meier ist sehr unglücklich über diesen Irrtum, denn ihr war bewusst: Wenn flüchtige Personen bewaffnet sind, dann geht die Polizei rasch und rübt vor, um die Gefahr zu minimieren. Und auch wenn die Polizisten sehr schnell gemerkt hätten, dass Herr Spichtig die falsche Person war – das handgreifliche Vorgehen war nicht mehr rückgängig zu machen.

In der Folge spricht die Ombudsstelle mit weiteren beteiligten Polizisten und alle sind sich des Irrtums und der Folgen für den Beteiligten bewusst. Mehrere Polizisten bieten an, sich noch einmal persönlich bei Herrn Spichtig zu entschuldigen.

Auch Herr Pfister, der sich bei Herrn Spichtig bereits im Polizeifahrzeug entschuldigt hatte, erklärte seine Betroffenheit über die gesundheitlichen Folgen für Herrn Spichtig.

Alle zeigen sich bereit, sich bei Bedarf mit Herrn Spichtig zu einem Vermittlungsgespräch bei der Ombudsstelle zu treffen.

Als die Ombudsstelle die Resultate der Abklärung Herrn Spichtig zurückmeldet, ist dieser einerseits dankbar für die Erläuterungen und die vertieften Recherchen der Ombudsstelle. Andererseits sagte er, beim Zuhören käme das traumatische Erlebnis wieder bei ihm hoch, weshalb er nicht noch einmal mit einem oder mehreren beteiligten Polizisten darüber sprechen wolle. Er nehme zur Kenntnis, dass die Polizei nicht explizites Racial Profiling betrieben habe, jedoch füge sich dieser Vorfall eben in eine Reihe von Erfahrungen, die er als dunkelhäutiger Schweizer schon haben machen müssen. Darum diene es ihm jetzt gerade mehr, Gras über die Sache wachsen zu lassen, um mit dem Erlebnis abschliessen zu können. Doch die breite und tiefe Untersuchung der Ombudsstelle sei ihm dabei eine Hilfe.

Friede ist nicht
das Ziel des
Wegs – Friede
ist der Weg.

Nach dem Dalai Lama



Einblick in die Vielfalt der Anliegen

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

- 1 → Ein Mann sucht die Unterstützung der Ombudsstelle, da das Migrationsamt auf seine Nachfrage bezüglich der Verlängerung seiner Aufenthaltsbewilligung «B» immer die gleiche Auskunft gebe: Er müsse noch abwarten.
- 2 → Eine Frau wurde zu Beginn ihrer Arbeitslosenzeit krank und hat Fragen bezüglich Krankentagegeldern und Einstelltagen (also Tagen, für die kein Arbeitslosengeld bezahlt wird) beim RAV.
- 3 → Weil eine Person per Zufall erfährt, dass sie nicht mehr als Hundehalterin ihres eigenen Hundes eingetragen sei und ohne ihre Zustimmung ein Halterwechsel eingetragen worden sei, wendet sie sich an die Ombudsstelle.
- 4 → Ein Kantonsmitarbeiter empfindet die Regelung als nicht erholsam, dass er einmal im Jahr mindestens zwei Wochen am Stück Ferien beziehen muss. Der Wiedereinstieg nach einer so langen Abwesenheit sei viel zu stressig. Er will, dass die Ombudsstelle eine Änderung dieser Regelung bewirkt.
- 5 → Zwei Geschwister wenden sich an die Ombudsstelle, da sie Fragen bezüglich der Verlustscheine von Steuerforderungen haben, welche sie von ihrem Vater geerbt haben.
- 6 → Wegen unangenehmer Luftströme am Arbeitsplatz, welche bereits zu physischen und psychischen Folgen geführt haben, wendet sich eine im Kanton angestellte Person an die Ombudsstelle, um gemeinsam mit ihr Lösungen zu finden.
- 7 → Weil die Abklärungen zum Erbe ihres Götis bereits über zwei Jahre andauern, wendet sich eine Frau an die Ombudsstelle.
- 8 → Eine angestellte Lehrerin möchte sich über ihre Schulleitung beschweren.
- 9 → Weil die Polizei aufgrund einer Meldung des Nachbarn zu ihr nach Hause kam, dies aber umgekehrt nicht tat, wenn sie wegen des Lärms der Nachbarn anruft, möchte sich eine Frau beschweren.
- 10 → Einer Kantonsmitarbeiterin wird in einem Gespräch vom Teamleiter trotz durchgehend guter Mitarbeitergespräche mit der Kündigung gedroht. Sie möchte beraten werden.
- 11 → Eine ältere Dame versteht nicht, wie die Steuerverwaltung ihre Schenkungssteuer berechnet hat. Sie hofft, dass die Ombudsstelle ihr dies erklären kann.

Alle reden über Kapitalismus,
Pazifismus, Faschismus,
Sozialismus, Reformismus,
Islamismus, Isolationismus
Traditionalismus und
was es an -ismen alles gibt.
Alles, was wir sagen, ist:
Gib Frieden eine Chance.

Nach John Lennon

12 → Eine Lehrerin erwartet ein Kind. Sie konnte sich mit ihrem Arbeitgeber noch nicht auf Pensum und weiteres Vorgehen nach ihrem Mutterschaftsurlaub einigen, weshalb sie sich gerne beraten lassen würde.

13 → Eine Frau wendet sich an die Ombudsstelle, da sie erfolglos versuchte, eine Verkehrsbusse in gemeinnützige Arbeit umzuwandeln.

14 → Ein Bürger meldet sich bei der Ombudsstelle, weil die IWB behauptet, seine Zahlungen trotz Dauerauftrag nicht erhalten zu haben.

15 → Weil ein Mann sich wegen seiner Schmerzen vom medizinischen Dienst des Kantons nicht ernst genommen fühlt, bittet er die Ombudsstelle um Unterstützung.

16 → Eine Mieterin hat Probleme mit ihrer Nachbarin, welche den Fernseher immer sehr laut eingestellt habe. Da die Vermieterin Immobilien Basel-Stadt ist, wendet sich die Frau mit ihrem Anliegen an die Ombudsstelle.

17 → Ein Mann ruft die Ombudsstelle an, weil seine Beiständin nicht zu erreichen sei, er aber dringend eine Bestätigung von ihr benötigt, da er sonst seine neue Wohnung nicht erhalten würde.

18 → Weil einem Mitarbeiter von seinem Arbeitgeber Diebstahl und Sachbeschädigung vorgeworfen werde und er die dazugehörigen Schreiben seines Arbeitgebers nicht versteht, wendet er sich an die Ombudsstelle.

19 → Ein Herr möchte beraten werden, weil er vom Migrationsamt keine C-Bewilligung erhalten kann.

20 → Eine Mutter wendet sich an die Ombudsstelle, da ihre Tochter in der Schule «gemobbt» werde. Sie möchte, dass ihre Tochter in eine andere Klasse oder Schule versetzt wird. Die Schulleitung schätze die Situation anders ein.

21 → Ein Mann ruft an und vereinbart einen Termin auf der Ombudsstelle: Seine Partnerin sei pflegebedürftig und er habe einen Konflikt mit dem Gesundheitsdienst.

22 → Eine Frau versucht ihren Führerschein umschreiben zu lassen. Da ihr Heimatland kein von der Schweiz anerkannter Staat sei, gestalte sich die Umschreibung als endlose Bürokratie.

23 → Weil ein Jungunternehmer den Eindruck hat, dass sein Umnutzungsgesuch nicht unbefangen bearbeitet werde, ersucht er die Einschätzung der Ombudsstelle.

24 → Ein Kantonsangestellter sucht Rat bei der Ombudsstelle, weil Angaben zu einem Vorfall während der Arbeitszeit nicht richtig in seiner Personalakte festgehalten worden seien.

25 → Ein Mann beschwert sich, seine Beiständin würde ihm keine Aufstellung aller IVB Behindertentransporte der letzten 5 Jahre ausstellen.

26 → Eine Bürgerin besitzt einen Kleinwagen. Von der Verkehrspolizei und der Motorfahrzeugkontrolle erhalte sie widersprüchliche Aussagen, wo sie parkieren darf bzw. muss.

27 → Weil die Schule Unterlagen bei der vorherigen Schule seines Kindes angefragt habe und der Vater nicht versteht, wozu diese dienen sollen, wendet er sich an die Ombudsstelle.

28 → Eine Angestellte hat Fragen zur Auslegung und Umsetzung ihres Arbeitsvertrages in der Praxis.

29 → Ein Mann beschwert sich, er habe die Subvention für Renovationen seines Hauses zu spät erhalten. Aufgrund der späten Auszahlung habe er einen beachtlichen Anteil der Subvention versteuern müssen.

30 → Eine Klientin versucht vergeblich, sich beim Amt für Sozialbeiträge (ASB) für ihre Ergänzungsleistungen anzumelden. Immer wieder erhält sie die Rückmeldung, dass noch Unterlagen fehlen würden, obwohl sie diese bereits mehrfach eingereicht habe.

31 → Es erfolgte ein Wechsel vom Gleitzeit- auf das Vertrauensarbeitszeitmodell. Ein Mitarbeiter wendet sich daraufhin an die Ombudsstelle, weil die Überstunden von vorher auf null gesetzt werden sollen.

32 → Eine Mitarbeiterin, welche wegen Burnout und Teamkonflikten krankgeschrieben ist, sucht Rat bei der Ombudsstelle. Sie ist besorgt, dass ihr nach Ablauf der Sperrfrist von 365 Tagen gekündigt würde.

33 → Ein Mann nimmt Kontakt zur Ombudsstelle auf, weil die Polizei sein Handy eingezogen habe und es nicht mehr zurückgeben wolle.

34 → Weil eine Frau bei den Abrechnungen der Sozialhilfe einen Fehler vermutet, bittet sie die Ombudsstelle, diese zu überprüfen.

35 → Eine Frau wird bei ihrer Anfrage um Einsicht in ihren Fachbericht bei der Staatskanzlei immer wieder vertröstet. Deshalb wendet sie sich an die Ombudsstelle.

36 → Ein Kantonsmitarbeiter beschwert sich darüber, dass an seinem Arbeitsplatz seit Jahren gegen die Einhaltung des Gleitzeitmodells verstossen werde.

37 → Weil ihr Vorgesetzter Regelungen erstellt hat, die dem Arbeitszeitreglement widersprechen, möchte eine Mitarbeiterin wissen, ob dies erlaubt ist.

38 → Eine besorgte Mutter wendet sich an die Ombudsstelle. Ihr Sohn sei nicht mit seinen Gspänli in die neue Schulklasse eingeteilt worden.

39 → Eine Mitarbeiterin ist besorgt, denn gegen sie liegen verschiedene Beschwerden von anderen Teammitgliedern vor. Nun soll ein Gespräch mit dem HR und ihrem Vorgesetzten stattfinden; sie möchte sich bezüglich ihrer Vorbereitungs-möglichkeiten zu dem Gespräch beraten lassen.

40 → Eine Führungsperson beschwert sich, sie werde seit Jahren von ihrer Co-Leiterin «gemobbt».

41 → Ein Mann beschwert sich über einen Hausbesuch des Sozialdienstes der Kantonspolizei. Er ist davon überzeugt, dass die Polizei dabei seine Privatsphäre verletzt und unrechtmässig Fotos gemacht habe.

42 → Eine Bürgerin befindet sich im Steuerrekursverfahren. Da bereits der Rechtsweg beschritten wurde, kann die Ombudsstelle nichts mehr machen. Sie konnte die Frau aber erfolgreich bezüglich Gesuchstellung zur unentgeltlichen Rechtspflege beraten.

43 → Weil die Arbeitslosenkasse ihre Gelder nicht rechtzeitig überweist, möchte sich eine Person beschweren.

44 → Eine Frau habe dem Gläubiger ihre Schulden bezahlt, trotzdem weigere er sich, die Betreuung zurückzuziehen, und das Betreibungsamt würde sie dabei nicht unterstützen.

45 → Ein Klient nimmt Kontakt zur Ombudsstelle auf, da er am Telefon von einem Mitarbeiter der Steuerverwaltung unangemessen behandelt worden sei.

46 → Eine Frau möchte von ihrem Erlebnis auf dem Polizeiposten berichten: Zwei Polizisten hätten sie respektvoll behandelt und unterstützt. Ein dritter habe sie leider so respektlos behandelt, dass sie sich nun eingeschüchtert fühlt und sich nicht mehr traut, dorthin zu gehen.

47 → Eine Angestellte erhält nach ihrem kantonsinternen Stellenwechsel ihr Arbeitszeugnis vom ehemaligen Vorgesetzten nicht und fragt nach Unterstützung.

48 → Nach einem misslungenen Mieterwechsel sei die Kommunikation mit den Behörden zu Stromrechnungen eine unendliche Geschichte ohne Lösung geworden. Der Betroffene meldet sich bei der Ombudsstelle und beschwert sich darüber.

49 → Ein Mitarbeiter wendet sich an die Ombudsstelle, da ihm Minusstunden angerechnet wurden, obwohl er in dieser Zeit krankgeschrieben war.

50 → Ein aus dem Gefängnis entlassener Mann bittet um Unterstützung, da seine Brille noch im Gefängnis sei und er sie dringend benötige.

51 → Ein Mann wollte schnell Zigaretten holen im Kiosk, dafür parkierte er sein Auto mit angelegter Warnblinkanlage auf einem Teil des Velowegs. Da ihm sein Fehlverhalten bewusst war, entschuldigte sich der Mann sofort bei der Polizei, welche ihn nach der Rückkehr aus dem Kiosk darauf aufmerksam machte. Einer der beiden Polizisten fing an zu schreien und forderte in einem unangemessenen Ton, dass sich der Falschparkierer ausweist.

52 → Ein Angestellter möchte gerne beraten werden, wie er mit seinem Vorgesetzten umgehen kann, welcher seit einem privaten Vorfall eine sehr aufbrausende Art habe.

53 → Eine Person empfindet Französisch als Pflichtfach an den Schulen als rassistische Diskriminierung durch den Kanton. Die Ombudsstelle solle einen Bericht darüber schreiben, dass Französisch als Pflichtfach abgeschafft werden müsse.

54 → Eine Person wendet sich an das Migrationsamt, da ihre Aufenthaltsbewilligung bald abläuft. Dort erfährt sie, dass sie vom Einwohneramt in Basel-Stadt amtlich gestrichen wurde. Sie lebt momentan in einem anderen Kanton, dort ist sie nicht angemeldet und benötigt nun Beratung,

wie sie in Bezug auf die Wiedererlangung ihrer Aufenthaltsbewilligung vorgehen soll.

55 → Ein Mann bewarb sich für eine Stelle im Kanton. Seine Daten seien mit denen eines Mitbewerbers verwechselt worden und der Mann vermutet, dass er deshalb eine Absage erhalten habe.

56 → Da ein Mitarbeiter aufgrund seiner gesundheitlichen Situation seinen bisherigen Tätigkeitsbereich nicht mehr ausüben kann, wurde er in ein anderes Team versetzt. Damit ist er nicht einverstanden.

57 → Ein Kantonsmitarbeiter hat diverse Schwierigkeiten mit der Pensionskasse Basel-Stadt.

58 → Weil eine Frau den Entzug ihrer Aufenthaltsbewilligung als willkürlich und ungerechtfertigt erachtet, möchte sie sich bei der Ombudsstelle über die zuständige Sachbearbeiterin des Migrationsamtes beschweren.

59 → Eine Frau hat 8 Jahre beim Kanton gearbeitet, schliesslich wurde ihr gekündigt. Sie ist mit dem Arbeitszeugnis nicht zufrieden.

60 → Ein junger Mann möchte gerne seine Einträge in dem Register der Verkehrszulassungen löschen lassen. Aufgrund der Einträge erhalte er nur Ablehnungen zu seinen Bewerbungen.

61 → Eine Bürgerin hat Probleme mit dem Erbschaftsamt, dieses habe ihr eine hohe Summe für Kopien von Dokumenten in Rechnung gestellt.

62 → Ein Bürger ist in einen Verkehrsunfall involviert. Einer der Polizisten, welcher den Unfall aufnimmt, benimmt sich frech und unangemessen.

63 → Da im Arbeitszeugnis einer Kantonsangestellten steht, dass sie krankheitsbedingt ausgefallen sei, wendet sie sich an die Ombudsstelle mit der Frage, ob das rechtens sei.

64 → Der Antrag eines Mannes für Ergänzungsleistungen wurde abgelehnt. Das dazugehörige Schreiben versteht er nicht, weshalb er einen Beratungstermin auf der Ombudsstelle vereinbart.

65 → Weil ein junger Mann einen negativen Entscheid zu seinem Kantonswechselgesuch erhalten hat und am Telefon unfreundlich vom zuständigen Sachbearbeiter behandelt wurde, nimmt er Kontakt zur Ombudsstelle auf.

66 → Ein älterer Herr sucht Unterstützung bei der Ombudsstelle. Da seine Identitätskarte abgelaufen ist, könne er sich nicht im AGOV-Registrierungsprozess identifizieren. Aufgrund seines Gesundheitszustandes könne er aber auch nicht sein Haus verlassen, um eine neue Identitätskarte zu beantragen.

67 → Weil eine Mitarbeiterin des Erbschaftsamts sich im Ton vergriffen habe und er keine Antwort erhalte, wie und wo er den Tod seiner im Ausland verstorbenen Partnerin melden müsse, damit die Erbschaft ausgelöst werden könne, sucht ein Witwer Unterstützung bei der Ombudsstelle.

68 → Da die eingereichten Spesenabrechnungen eines Angestellten des Kantons von seinem Vorgesetzten abgelehnt wurden, ersucht er bei der Ombudsstelle um Beratung.

69 → Nachdem ein Verkehrsschild entfernt wurde, vergass man, die dazugehörigen Befestigungsschrauben zu entfernen. Ein Bürger möchte sich darüber beschweren, dass er darüber gestolpert sei und dabei seine Schuhe beschädigt worden seien.

70 → Ein Mann sei vom Arbeitsintegrationsprogramm abgemeldet worden, obwohl er krank sei und ein Standortgespräch noch ausstehe. Das will er nicht hinnehmen.

71 → Eine Kantonsmitarbeiterin hat Fragen bezüglich Betreuungsurlaub und Betreuungstagen, weil ihr Kind notfallmässig ins Spital musste.

72 → Ein Ehepaar ist mit ihrer Veranlagungsverfügung nicht einverstanden. Diverse Abzüge seien nicht gewährt worden, dies hat einen Einfluss auf die Prämienverbilligung der Krankenkasse.

73 → Da ein Psychiater rechtliche Fragen bezüglich globaler Schweigepflichtsentbindungen gegenüber der Sozialhilfe und bezüglich Datenschutzes hat, ruft er bei der Ombudsstelle an.

74 → Wegen des Wechsels von mechanischen Zählern zu Smartmetern wendet sich ein Mann an die Ombudsstelle. Er möchte, dass die IWB bei ihm gratis wieder einen mechanischen Zähler installiert.

75 → Ein gemütlich geplanter Besuch bei einer Verwandten im Heim entwickelte sich zu einem ungeplanten Aufeinandertreffen mit der Polizei. Gegenüber der Ombudsstelle schildert der Klient, dass der Polizist ihm gegenüber äusserst aggressiv war, ihn geschlagen und danach mit Handschellen ins Auto gesetzt habe.

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



Hohe Fallzahlen – konstante Trends

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 2025 im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Auch abgesehen von der erwarteten Steigerung der Beschwerden im JSD aufgrund der Übernahme der Aufgaben der aufgelösten JSD-Beschwerdestelle haben die Beschwerden zugenommen. Neben dieser Auffälligkeit fällt die Stabilität bei den Zahlen in den einzelnen statistischen Bereichen über die Jahre hinweg auf.

Fälle / Beschwerden

	2025	2024	2023
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Fälle	604	556	543
<i>Fälle aus dem Vorjahr</i>	21	28	13
<i>Neue Fälle 2025</i>	583	528	530
Telefonisch bearbeitete Anfragen	23	48	39
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	85	25	27
	712	629	609

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

No-Shows

	2025	2024	2023
Anliegen hat sich erledigt	20	16	24
krank	1	5	3
weitere Gründe nicht erschienen/ konnten nicht erreicht werden	53	62	67
	74	83	94

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

	2025			2024	2023	
	Fälle Externe	Fälle Interne	Fälle Total			
BVD Bau- und Verkehrsdepartement	18	11	29	5 %	6 %	7 %
ED Erziehungsdepartement	48	47	95	17 %	13 %	11 %
FD Finanzdepartement	51	6	57	10 %	8 %	6 %
GD Gesundheitsdepartement	3	3	6	1 %	2 %	2 %
JSD Justiz- und Sicherheitsdepartement	112	12	124	21 %	21 %	22 %
PD Präsidualdepartement	4	14	18	3 %	5 %	4 %
WSU Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt	133	20	153	26 %	23 %	26 %
Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	47	54	101	17 %	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

	2025		2024	2023
Externe Fälle	416	71 %	70 %	74 %
Interne Fälle	167	29 %	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

	2025		2024	2023
Innert 10 Tagen	159	28 %	28 %	31 %
Innert 30 Tagen	214	38 %	36 %	34 %
Innert 90 Tagen	134	24 %	28 %	27 %
Über 90 Tage	60	11 %	8 %	8 %

Herkunft der Klient:innen

	2025	2024	2023
CH	61 %	64 %	59 %
nicht CH	39 %	36 %	41 %

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

Interventionen der Ombudsstelle

		2025	2024	2023
Verwaltungstätigkeit überprüfen	93	16 %	13 %	18 %
Verwaltungstätigkeit korrekt	62	67 %	55 %	60 %
eine individuelle Korrektur nötig	24	26 %	26 %	27 %
eine teilweise Korrektur nötig	2	2 %	5 %	9 %
eine grundsätzliche Korrektur nötig	5	5 %	14 %	4 %
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen Bevölkerung und der Verwaltung	43	7 %	7 %	8 %
Vermittlung erfolgreich	35	81 %	74 %	81 %
Vermittlung teilweise erfolgreich	3	7 %	13 %	7 %
Vermittlung erfolglos	5	12 %	13 %	12 %
Beratung	293	50 %	48 %	37 %
einmalig	243	83 %	80 %	80 %
mehrmals	50	17 %	20 %	20 %
Andere	61	10 %	11 %	13 %
Mischform	44	72 %	80 %	83 %
Fakten ungeklärt	17	28 %	20 %	17 %
Whistleblowing	7	1 %	2 %	1 %
No Show	74	13 %	15 %	18 %
unerledigt	12	2 %	4 %	5 %

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.

Solange deine
Hand zur Faust
geballt ist, kann
dir niemand
die Hand reichen.

Nach Indira Gandhi

Wartezeit bis zum Erstgespräch

	2025		2024	2023
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	335	57 %	57 %	68 %
Erstgespräch nach 14 Tagen	248	43 %	43 %	32 %

Ziel der Ombudsstelle ist es, dass die Klient:innen innert 14 Tagen einen Gesprächstermin erhalten können. Aufgrund der hohen Beschwerdezahl und trotz regelmässiger zusätzlicher Kurztermine mussten wir jedoch oft eine längere Wartezeit hinnehmen. Es ist zu hoffen, dass mit den zusätzlichen 50% Stellenprozent für eine juristische Mitarbeiterin ab Mitte 2026 wieder den allermeisten Klient:innen innert zwei Wochen ein Gesprächstermin angeboten werden kann.

Aktivitäten pro Fall

	2025		2024	2023
1 Aktivität	93	16 %	13 %	11 %
2 bis 10 Aktivitäten	276	47 %	55 %	58 %
11 bis 50 Aktivitäten	197	34 %	30 %	28 %
mehr als 50 Aktivitäten	17	3 %	2 %	3 %

Alterskategorien der Klient:innen

	2025	2024	2023
0–20 Jahre	1 %	2 %	1 %
21–30 Jahre	9 %	6 %	5 %
31–40 Jahre	19 %	20 %	15 %
41–50 Jahre	24 %	28 %	26 %
51–60 Jahre	30 %	26 %	27 %
61–70 Jahre	11 %	12 %	17 %
über 70 Jahre	7 %	6 %	9 %

Weiterhin bleibt die Anzahl junger Erwachsener (also Klient:innen unter 30 Jahren) tief.

Geschlechterverteilung der Klient:innen

	2025		2024	2023
Frauen	280	48 %	48 %	45 %
Männer	298	51 %	51 %	54 %
Paare / Juristische Personen / Gruppe	5	1 %	1 %	1 %

Kontaktaufnahme

	2025		2024	2023
Telefonisch	345	59 %	55 %	57 %
Schriftlich	96	16 %	17 %	12 %
Persönlich	41	7 %	9 %	8 %
Online	101	17 %	19 %	23 %

Weiterweisungen

	2025	2024	2023
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage an andere Stellen weiter verwiesen werden mussten	514	323	299

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

Die aussergewöhnliche Zunahme an Menschen, welche sich an die Ombudsstelle wandten, obwohl die Ombudsstelle nicht für sie zuständig ist, fällt auf. Zum Teil lässt sich diese enorme Zunahme damit erklären, dass das Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) Klient:innen, die dort am richtigen Ort gewesen wären, konsequent und fälschlicherweise an die Ombudsstelle weitergeleitet hatte. Dieser systemische Fehler konnte mittlerweile behoben werden.

Geduld ist eine
gute Eigenschaft.
Ausser wenn es
um die Beseitigung
von Missständen
geht.

Margret Thatcher

Impressum

Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt
Freie Strasse 52, CH-4001 Basel
061 261 60 50, info@ombudsstelle-bs.ch
www.ombudsstelle-bs.ch

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

