



BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

2023

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

- 2 Weiterhin zunehmende Beschwerden – Kommt das System Ombudsstelle an seine Grenzen?

Fälle

- 8 Der überdotierte Vertrag
- 9 Wenn der Geburtstag nicht ins System passt
- 10 Wer warten muss, den bestraft die Praxisanpassung?
- 11 Abfallsorgen
- 12 Geteilte Obhut, aber ungeteilte Sozialbeiträge – ist das fair?
- 14 75 Beschwerden, die 2023 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

Statistik

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

Einführung

Weiterhin zunehmende Beschwerden – Kommt das System Ombudsstelle an seine Grenzen?

Das letzte Jahr der ersten Amtsperiode der Ombudsstellenleitung war von einer markanten Zunahme der Beschwerden geprägt. Die Gründe dafür sind vielfältig und wohl vor allem in der gesellschaftlichen Anspannung zu suchen. Aufgrund der grossen Anzahl an Beschwerden konnten verschiedene Projekte nicht wie geplant auf Ende 2023 abgeschlossen werden. Dank unserer Bestätigungswahl können wir dies nun im 2024 zu Ende bringen und mit der Erfahrung der ersten Amtsperiode die neuen Herausforderungen der Ombudsstelle angehen.



Elisabeth Burger Bell, Ombudsfrau
Thierry Moosbrugger, Ombudsmann

Weiterhin deutlich steigende Anzahl Beschwerden

Im 2023 waren sieben der zwölf Monate Rekordmonate (also zum Beispiel: In unserer gesamten Amtszeit gab es in keinem März mehr Beschwerden als im März 2023), in der ersten Novemberwoche hatten wir bereits so viele Beschwerden erhalten wie im gesamten 2022.

Am ersten Dezember dann waren sämtliche möglichen Termine bis Ende Jahr ausgebucht, sodass wir einen Notfallplan erarbeiten und sofort umsetzen mussten. Wir schufen zusätzlich so genannte «Sprechstunden» mit vier mal drei Kurzterminen wöchentlich, um Beschwerden in einer Art Kurzberatung zu behandeln.

Auf diese Weise konnten wir die Wartezeiten reduzieren, mussten dafür aber eine geringere Beratungsqualität in Kauf nehmen.

Ob sich diese Sprechstunden zu einer regulären Einrichtung mausern, wird die weitere Entwicklung der Beschwerdezahlen zeigen. Deutlich wurde jedoch: Die Ombudsstelle gelangt mit ihrem jetzigen Stellenumfang an ihre Grenzen.

Hypothesen zur steigenden Anzahl Beschwerden

Die Beschwerden verteilten sich auch 2023 im üblichen Rahmen auf die Departemente und kantonalen Einrichtungen, der Anteil an «internen» Beschwerden (also wenn sich Kantonsangestellte an die Ombudsstelle wenden) ist leicht gesunken.

Gründe für die markante Zunahme an Beschwerden sind immer mit Vorsicht zu geniessen. Aus unserer Wahrnehmung dürften aber mehrere Faktoren eine Rolle spielen.

Einerseits ist eine grössere allgemeine Anspannung in der Gesellschaft spürbar, mit vielen möglichen Gründen:

- steigende Lebenshaltungskosten in alltagssensiblen Bereichen (Krankenkassen, Energie, der alltägliche Warenkorb),
- geopolitische Krisen und kriegerische Konflikte,
- komplexe Themen werden zunehmend kontrovers und emotional aufgeladen diskutiert,
- die weiter fortschreitende Individualisierung (der Wert des Individuums und einzelner Anspruchsgruppen) führt zu einer rascheren Bereitschaft, für «persönliches Recht» zu kämpfen.

Andererseits ist auch eine auf den ersten Blick paradoxe Entwicklung feststellbar:

Die erfreulicherweise steigende Orientierung der Verwaltung an den Bedürfnissen der Bevölkerung führt auch dazu, dass diese sich rascher wehrt, wenn sie mit Entscheiden oder der Kommunikation der Verwaltung nicht einverstanden ist.

Gerade dieser scheinbare Widerspruch ist ein weit verbreitetes Phänomen, das sich auch «Fortschrittsparadox» nennt: Weil es besser wird, gibt es mehr Konflikte.

Brückenbauer:innen – gerade jetzt gefragt und geschätzt

Ob ein Faktor mehr oder weniger dazu beiträgt, alles zusammen ergibt eine allgemein angespannte Stimmung in der Gesellschaft, welche in zahllosen Feldern des Alltags spürbar wird und sich bei der Ombudsstelle in der gestiegenen Anzahl an Beschwerden ausdrückt.

Gefragt sind in dieser Situation also vor allem Stellen und Menschen, deren Unabhängigkeit, Fairness und Empathie anerkannt sind, die bei Konflikten Brücken schlagen oder die bestehenden Brücken stützen, verstärken und Wege frei machen für Konfliktlösungen.

Die Ombudsstelle durfte auch im 2023 erleben, dass unsere Überprüfungs- und Vermittlungstätigkeit seitens aller Beteiligten geschätzt wird – nur selten stossen wir auf Widerstand, Konflikte anzugehen oder Dinge von der Ombudsstelle unabhängig überprüfen zu lassen. Im Gegenteil: Aufseiten der Bevölkerung wie aufseiten der Verwaltung nehmen wir ein grosses Wohlwollen wahr, wenn die Ombudsstelle, quasi als Katalysator, Beschwerden überprüft und in Konflikten vermittelt. Auch wenn von der Verwaltung Fehler eingeräumt werden müssen oder, umgekehrt, wenn die Ombudsstelle feststellt, dass die Verwaltung korrekt gehandelt hat, zeigen sich sowohl Verwaltung als auch Klient:innen zumeist dankbar für das Engagement der Ombudsstelle im Sinne einer Konfliktlösung oder einer Überprüfung – auch wenn das Resultat manchmal nicht im Sinn der einen oder anderen Seite ist.

Gerade deshalb ist es wichtig, dass die Ombudsstelle die vielen Beschwerden weiterhin sorgfältig überprüfen kann. Kurzberatungen können und dürfen nur Notfallszenarien bleiben.

Den Schutz der Whistleblower:innen erhöhen

Seit Beginn unserer Arbeit ist uns der Schutz von Whistleblower:innen ein Anliegen. Unsere Erfahrung spricht dabei eine klare Sprache: Whistleblower:innen haben immer ein hohes Arbeitsethos und leiden unter den Missständen an ihrer Arbeitsstelle. Ebenfalls ist unsere Erfahrung leider die, dass sie von den Vorgesetzten oft als Nestbeschmutzer:innen verunglimpft werden und versucht wird, Meldungen unter den Teppich zu kehren oder Missstände zu beschönigen.

Um die Möglichkeiten für anonyme Meldungen zu verbessern, haben wir die Schaffung einer anonymen Whistleblowingplattform in Angriff genommen.

Wo sind die jungen Erwachsenen?

Junge Erwachsene sind bei unserer Klientel deutlich untervertreten. Um einem vorschnellen Aktivismus vorzubeugen, wollten wir zuerst abklären, wie die verschiedenen Departemente Konflikte mit dieser Altersgruppe wahrnehmen. Dabei kamen wir zu klaren Antworten: Junge Erwachsene werden von der kantonalen Verwaltung als unkomplizierte Altersgruppe wahrgenommen, mit denen es wenig Konflikte gibt. Im Austausch mit der Leitung von «Jugendarbeit Basel» (JuAr) wurde hingegen deutlich, dass junge Erwachsene sehr wohl in Konflikt mit der Verwaltung kommen, dass ihnen die Möglichkeit, sich an die Ombudsstelle zu wenden, im Allgemeinen jedoch unbekannt ist, weshalb sie sich eher an Stellen wie JuAr wenden.

Was dies für die Ombudsstelle bedeutet, werden wir 2024 vertiefen und wir werden, je nach Beurteilung, entsprechende Massnahmen einleiten.

Digitalisierung

2023 gab es immer wieder Fälle, bei denen die Digitalisierung als Nebenthema auftauchte, zumeist in Formulierungen wie «das geht leider nicht, weil unsere Software dies nicht zulässt, und leider darf ich das nicht selber anpassen» (siehe auch das Fallbeispiel «Wenn der Geburtstag nicht ins System passt»).

Im Hinblick auf den Gesamtneuauftritt der kantonalen Webseite konnten wir feststellen, dass in der Architektur der neuen Webseite die primäre Orientierung an den Interessen der Bevölkerung (statt an den Interessen der Verwaltung) sichtbar wird.

Wir werden uns weiterhin dafür einsetzen, dass diese Grundhaltung sich auf alle Abteilungen ausbreitet: Die Software muss den Bedürfnissen der Menschen dienen und nicht umgekehrt.

«Mut ist das, was man braucht, um aufzustehen und zu sprechen; es braucht aber auch Mut, sich hinzusetzen und zuzuhören.»

Winston Churchill

«Worte sind, meiner nicht ganz so bescheidenen Meinung nach, unsere unerschöpflichste Quelle der Magie. Sie sind in der Lage, sowohl Schmerz zuzufügen als auch ihn zu heilen.»

Albus Dumbledore (J.K. Rowling)

Die Beschwerdestelle des Justiz- und Sicherheitsdepartements (JSD) und die Ombudsstelle

Aufgrund einer politischen Motion wurde die Frage an die Ombudsstelle herangetragen, ob sie die Aufgabe der JSD-Beschwerdestelle übernehmen könnte.

Nach eingehender Prüfung mit der JSD-Beschwerdestelle kamen wir zur gemeinsamen Haltung, dass die Ombudsstelle die Aufgaben der JSD-Beschwerdestelle nur übernehmen kann, wenn sie mit den entsprechenden Ressourcen ausgestattet wird.

Angedacht ist nun ein zweijähriger Pilotversuch ab 2025, während dem die Ombudsstelle mit entsprechenden Personalressourcen sämtliche Beschwerden bzgl. JSD behandelt. Nach einer seriösen Auswertung wird dann über eine definitive Lösung befunden werden.

Einzelne Feststellungen

- Gleichmässige Verteilung der Beschwerden
Die zunehmende Beschwerdezahl verteilt sich gleichmässig über alle Departemente. Mögliche Gründe für die Erhöhung wurden oben bereits erläutert. Die gleichmässige Verteilung zeigt, dass die Erhöhung nicht mit einer besonderen «Problemzone» erklärt werden kann.
- Interne Beschwerden: leicht rückläufig, jedoch aufwändiger
Der Anteil der Beschwerden von Kantonsangestellten (arbeitsrechtliche Fragen, Konflikte am Arbeitsplatz) haben leicht abgenommen. Die einzelnen Beschwerden werden jedoch zunehmend weitreichender und komplexer.
- Die Ombudsstelle als Ort zum Dampfablassen
Vor allem an Wochenenden nehmen Kontaktaufnahmen per Telefon und per Mail zu, bei denen Menschen ihren Frust über ein soeben erlebtes Vorkommnis deponieren. Bei Nachfragen unsererseits, etwa um einen Termin zu vereinbaren, erfolgt dann keine Reaktion mehr.

- Zunehmende Ungeduld
Seitens der Bevölkerung stellen wir eine zunehmende Ungeduld fest. Möglicherweise korrespondiert dies mit dem «Alltagstempo», das sich auch dank moderner Technik stetig zu erhöhen scheint – während bei Konflikten gerade eine Entschleunigung nötig ist, um gute Lösungen finden bzw. seriöse Überprüfungen vornehmen zu können.
- Die Wichtigkeit einer guten Leitung
Wo sich Beschwerden von Kantonsangestellten in einer Abteilung häufen, fällt immer wieder auf, wie wichtig menschliche Führungskompetenz in Leitungspositionen ist. Fachwissen kann man sich immer aneignen – doch wo Führung nicht für die Angestellten ausgeübt wird, sind Konflikte programmiert und die Qualität der Arbeit sinkt.

Eine faszinierende erste Amtszeit

Unsere erste Amtszeit ging vorbei wie im Nu: Das reiche Erbe unserer Vorgängerin übernehmen, sich einleben in das Universum der Verwaltungsüberprüfung, die Pandemie und danach die «gesellschaftliche Krise als das neue Normal» mit konstant steigenden Fallzahlen: Das Amt der Ombudsfrau und des Ombudsmanns wäre bereits in einem «normalen» gesellschaftlichen Umfeld faszinierend und herausfordernd. Dass wir in dieser aussergewöhnlichen Zeit unsere Energie in die Leitung der Ombudsstelle geben durften, ist ein Privileg, dessen wir uns immer bewusst waren.

Und wir sind glücklich, dürfen wir die Erfahrungen der vergangenen sechs Jahre nun in eine weitere Amtszeit einbringen. Denn wo Verwaltung und Bevölkerung aufeinandertreffen, gibt es immer auch Konflikte. Dies mit den gegenwärtigen Herausforderungen weiterhin im Dienst der «res publica» wahrzunehmen, unsere unabhängigen Überprüfungen mit scharfem Blick durchzuführen und immer wieder gute Lösungen zu finden, bleibt eine wertvolle und erfüllende Tätigkeit für uns.

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 bei der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Ein Hearing mit einer Delegation der Geschäftsprüfungskommission (GPK).
- Austauschtreffen mit einzelnen Regierungsrät:innen.
- Teilnahme an Anlässen des Grossen Rates.



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

- Vereinigung parlamentarischer Ombudsstellen der Schweiz (VPO+): Teilnahme an zwei ganztägigen Treffen, Videokonferenzen zum Austausch sowie an einer dreitägigen Weiterbildung in Bregenz.
- Teilnahme an der zweitägigen Konferenz des «European Network for Ombudsmen» (ENO) in Brüssel.
- Drei Austauschtreffen mit den anderen Kleeblattstellen sowie Teilnahme am jährlichen Sommeranlass der Kleeblattstellen.
- Arbeitstreffen mit diversen Leitungspersonen von Amtsstellen und kantonalen Institutionen (Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, Amt für Beistandschaften und Erwachsenenschutz, Kinder- und Jugenddienst, Amt für Bevölkerungsdienste, Beschwerdestelle des Justiz- und Sicherheitsdepartements, Steuerverwaltung, 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 2022.

Dank

In der Menge der Beschwerden ist es immer wichtig, die Balance zwischen dem Engagement und dem Wissen um die Grenzen des Machbaren zu halten.

Gerade in diesem intensiven Jahr war es für uns eine Quelle der Kraft, uns eingebunden zu wissen in unterschiedliche Kreise in unserem beruflichen Umfeld.

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

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

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

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

Das erfüllt uns weiterhin Tag für Tag für Tag.

Elisabeth Burger und Thierry Moosbrugger

*«Verfallen wir nicht
 in den Fehler, bei jedem
 Andersmeinenden
 entweder an seinem Verstand
 oder an seinem guten
 Willen zu zweifeln!»*

Otto von Bismarck

Fälle 2023

Der überdotierte Vertrag

**Wenn der Geburtstag nicht
ins System passt**

**Wer warten muss, den bestraft
die Praxisanpassung?**

Abfallsorgen

**Geteilte Obhut, aber ungeteilte
Sozialbeiträge – ist das fair?**

Alle Namen von Klient:innen und zum Teil von Verwaltungsangestellten sind frei erfunden, um die Anonymität der Betroffenen zu schützen. Zu diesem Zweck wurden auch Sachverhalte teilweise verändert oder typisiert.

Der überdotierte Vertrag

Ein Lehrer zieht für eine Stelle in die Schweiz. Nach zwei Monaten erhält er plötzlich weniger Lohn als vertraglich festgelegt. Er erfährt, dass auf dem Vertrag ein zu hoher Betrag gestanden sei, weshalb er jetzt weniger erhalte. Ist nicht gültig, was auf dem von allen Seiten unterschriebenen Arbeitsvertrag steht?

Herr Ringwald aus Haltern am See hat in der Schweiz einen Job als Sekundarlehrer gefunden. Auch der Lohn bewog ihn dazu, nach Basel zu ziehen.

Nach zwei Monaten erhielt er jedoch plötzlich rund 20% weniger ausbezahlt als auf seinem Vertrag stand.

Auf Nachfrage bei der Personalabteilung erhielt er ein kurzes Mail eines HR-Mitarbeiters. Auf dem unterzeichneten Vertrag sei der falsche Lohn gestanden, nämlich der für 100%. Er arbeite jedoch nur 80% und das werde ihm nun korrekterweise ausbezahlt, nachdem der Fehler bemerkt worden sei. Man werde ihm einen korrigierten Vertrag schicken.

Herr Ringwald wartete auf den korrigierten Vertrag – vergebens. Er bat seine Schulleiterin, für ihn bei der Personalabteilung zu intervenieren – ebenfalls vergeblich.

Von einer Kollegin hatte Herr Ringwald von der Ombudsstelle gehört und erzählte dieser nun von seiner Irritation: «Ob ich alles in meiner Heimat zurückgelassen hätte, wenn ich von Anfang an vom korrekten Lohn ausgegangen wäre, ist eher fraglich. Ich habe weiterhin nur den von allen Seiten unterschriebenen Vertrag mit dem Lohn, den ich aber nicht ausbezahlt erhalte, und mittlerweile sind 6 Monate vergangen.»

Die Ombudsstelle setzt sich mit HR-Leiter Herrn Flogge in Verbindung. Das ist nicht ganz einfach, weil dieser gerade einen unbezahlten Urlaub nimmt. Als die Ombudsstelle nach seiner Rückkehr mit Herrn Flogge spricht, ist dieser sofort zu einer Überprüfung bereit. Nur wenige Tage später kann gemeinsam mit der Ombudsstelle rekonstruiert werden: Im System wurde der Lohn erst auf 100% berechnet, weil die Stelle mit «80–100%» ausgeschrieben worden war. Doch weder wurde im Vertrag der Lohn dem Stellenumfang angepasst noch wurde bei den Personalangaben die neue Schweizer Wohnadresse nachgeführt. Somit wurde der angepasste Vertrag nach Deutschland verschickt (wo Herr Ringwald nicht mehr wohnte) und dort offenbar weder weitergeleitet noch zurückgeschickt.

Herr Flogge kann den Ärger von Herrn Ringwald verstehen. Was die Ombudsstelle bereits recherchiert hatte, wird jedoch von Herrn Flogge bestätigt, nämlich dass das Gesetz auch bei Verschulden aufseiten des Arbeitgebers vorsieht, dass offensichtlich falsche Löhne korrigiert werden müssen. «Auch rückwirkend», sagt Herr Flogge. Deshalb sei es sogar möglich, dass Herr Ringwald von den ersten beiden Löhnen den zu viel ausbezählten Betrag zurückzahlen müsse. Zu einem klärenden Gespräch mit Herrn Ringwald ist Herr Flogge natürlich jederzeit bereit.

Die Ombudsstelle überbringt die schlechte Nachricht einem erzürnten Herrn Ringwald, der auch rechtliche Schritte in Erwägung zieht. Statt dass ihm mit Rückforderungen gedroht wird, erwarte er, dass der auf dem unterschriebenen Vertrag genannte Lohn ausbezahlt wird. Die Ombudsstelle kann verstehen, dass die Sachlage Herrn Ringwalds Gerechtigkeitsempfinden widerspricht, auch wenn das Gesetz klar ist. Immerhin ist Herr Ringwald bereit, sich mit Herrn Flogge und der Ombudsstelle an einen Tisch zu setzen, um über seinen Ärger zu sprechen.

Wenige Wochen darauf findet dieses Gespräch statt. Herr Flogge bittet Herrn Ringwald um Entschuldigung für die diversen Fehler und informiert ihn darüber, dass er nichts von den ersten beiden Löhnen zurückzahlen muss. Herr Flogge hält gar noch eine Überraschung bereit: Beim nochmaligen Überprüfen sei ihm aufgefallen, dass Herr Ringwald mittlerweile eine Lohnstufenerhöhung erhalten hat, die ihm rein rechtlich erst später zugestanden hätte. Als Zeichen der Kulanz müsse Herr Ringwald diese Beträge nicht zurückzahlen.

Das Angebot von Herrn Flogge und die Forderung von Herrn Ringwald liegen nun nahe beieinander und Herr Ringwald sagt zum Schluss: «Ich fühle mich immer noch ungerecht behandelt, aber ich sehe, wie Sie sich für mich eingesetzt haben. Ich werde die Kröte deshalb schlucken.» Herr Flogge wiederum findet, dass der Kanton seine Kulanz bis an die Grenze ausgereizt hat.

Wenn der Geburtstag nicht ins System passt

Ein Kind mit einem Schweizer Vater und einer ausländischen Mutter kommt in Basel auf die Welt. Einen Monat vor der Geburt war die Mutter in die Schweiz gezogen. Nun gibt es Probleme mit den Rechnungen der Geburtsklinik. Für diese stellt sich die Frage, an welchem Tag das Kind im offiziellen Register eingetragen wurde.

Herr Keller heiratete seine hochschwängere Frau in Schweden. Frau Keller lebte zu diesem Zeitpunkt noch in Schweden, wohin sie vor dem Bürgerkrieg in Sri Lanka geflüchtet war. Kurz nach der Hochzeit stellte Herrn Kellers Anwalt ein Gesuch um Familiennachzug für Frau Keller und sie zog zu ihrem Mann in die Schweiz.

Einen Monat nach dem Umzug wurde die Tochter Lina geboren.

Ein Jahr später wendet sich Herr Keller mit Fragen zu den Spitalrechnungen an die Ombudsstelle. Er erklärt, es gebe für die Leistungen des Spitals bei der Geburt zwei Rechnungen: eine für Frau Keller und eine für Lina.

«Die Krankenkasse hat ihren Anteil an den Rechnungen längst bezahlt. Ich verstehe nicht, weshalb der Kanton den Kantonsanteil nicht übernimmt», meint Herr Keller. Bei stationären Spitalaufenthalten übernimmt jeweils die Krankenkasse einen Teil der Rechnung und der Kanton den anderen Teil.

Die Überprüfung durch die Ombudsstelle erweist sich als kompliziert, weil verschiedene Stellen involviert sind: Auf Nachfrage beim Spital heisst es, man habe schon länger und bislang ohne Resultat nach einer Lösung gesucht. Das Gesundheitsdepartement übernehme den Kantonsanteil von Spitalrechnungen jeweils basierend auf den Informationen des Einwohneramts. Die Klärung müsse also dort erfolgen.

Daraufhin kontaktiert die Ombudsstelle das Einwohneramt. Es stellt sich heraus, dass das offizielle Zuzugsdatum von Lina einen Tag nach ihrer Geburt liegt, das von Frau Keller einige Monate später.

Weshalb dies so ist und ob die Verzögerungen berechtigt waren, klärt die Ombudsstelle daraufhin beim Migrationsamt ab. Bezüglich Frau Keller wird die Auskunft gegeben, dass die Prüfung der Gültigkeit der Ehe länger gedauert habe, weil Herrn Kellers Anwalt die nötigen Dokumente nicht eingereicht habe. Der Grund für die Verzögerung lag also nicht beim Migrationsamt.

Somit hielt sich Frau Keller zum Zeitpunkt der Geburt zwar mit einem Aufenthaltstitel eines EU-Lands legal in der Schweiz auf, war aber offiziell noch nicht angemeldet. Dadurch ist für die Ombudsstelle klar, dass der Kanton den Anteil der Spitalkosten für die Mutter

berechtigterweise nicht übernimmt, obwohl das auf den ersten Blick unverständlich erscheinen mag.

Dies meldet die Ombudsstelle Herrn Keller als Zwischenfazit zurück, damit er diese eine Rechnung umgehend bezahle, während die Ombudsstelle weitere Abklärungen trifft.

Und was ist mit der Rechnung für Lina?

Offen ist weiterhin die Frage, weshalb Lina als Tochter eines Schweizer Bürgers nicht an ihrem Geburtstag, sondern erst am Tag nach ihrer Geburt eingetragen wurde. Die Frage ist deshalb wichtig, weil jeweils der erste Tag der Behandlung den Ausschlag dafür gibt, wer die Kosten in welchem Umfang trägt.

Für diese Frage verweist das Migrationsamt erneut an die Einwohnerdienste.

Diese erklären, dass Neugeborene normalerweise im Einwohnerregister beim Eintrag der Mutter zugefügt werden. Da in diesem Fall Frau Keller nicht im Einwohnerregister verzeichnet war, wurde ein Zuzug von Lina zum Vater am Folgetag eingetragen – dies sei nicht anders möglich. Das System gehe vom Grundsatz aus, dass Neugeborene in der ersten Zeit mit der Mutter zusammenleben. Deshalb sei es so programmiert, dass ein Zuzug zum Vater nicht am Tag der Geburt eingegeben werden könne. Diese Software sei für mehrere Kantone und Gemeinden entwickelt worden und werde einheitlich angewandt.

Da die Ombudsstelle dies im Ergebnis als stossend erachtet, fragt sie nach der gesetzlichen Grundlage für diese Handhabung. Im Zuge der weiteren Prüfung schlägt das Einwohneramt unter Bezug auf das Gleichstellungsgesetz eine pragmatische Lösung vor: Weil der einzelne Tag wohl nur in diesem Kontext eine Rolle spielt, kann Herrn Keller eine schriftliche Bestätigung zugestellt werden, in der steht, dass Lina ab dem Tag der Geburt beim Vater angemeldet ist.

Nachdem Herr Keller das entsprechende Schreiben vom Einwohneramt erhält, nimmt er mit dem Spital wieder Kontakt auf. Dieses leitet daraufhin die Kostenübernahme für den Kantonsanteil der Rechnung für Lina ein und so findet die komplizierte Angelegenheit endlich ihren Abschluss.

Wer warten muss, den bestraft die Praxisanpassung?

Eine Frau gibt ihren Antrag auf C-Bewilligung persönlich am Schalter ab. Als der Antrag endlich behandelt wird, hat sich die Praxis geändert und es fallen zusätzliche Kosten an. Muss die Frau trotz ihrer rechtzeitigen Eingabe die höheren Kosten übernehmen?

«Sie können schon Schweizerdeutsch mit mir reden,» sagt Frau Miere gleich zu Beginn, «ich verstehe Sie gut». Frau Miere lebt seit 2017 in der Schweiz, arbeitet in leitender Stellung bei einer Privatbank und hat eine B-Bewilligung.

Im November 2022 beantragte sie eine Aufenthaltsbewilligung «C» und gab den Antrag persönlich am Schalter beim Spiegelhof ab. «Leider habe ich keine Empfangsbestätigung erhalten, obwohl ich darum gebeten hatte.» Dann habe sie nichts mehr gehört. Als sie im Januar 2023 beim Migrationsamt nachfragte, erfuhr sie, der Antrag sei nicht angekommen, sie müsse das halt noch mal machen. Allerdings sei nun neu ein zusätzlicher Sprachtest verlangt. «Der Test macht mir keine Sorgen, aber man muss zusätzlich 250 Franken dafür bezahlen. Und ich habe meinen Antrag ja eingegeben, als noch die alte Regelung galt. Das finde ich nicht richtig.»

Aus Sicht von Frau Miere war es also so, wie wenn sie am 22. Dezember einen Brief zum Tarif von 1.10 Franken aufgegeben hätte und dann eine Busse erhält, weil die Post den Brief erst im neuen Jahr nach der Gebührenerhöhung befördert hat.

Als erstes versucht die Ombudsstelle den Weg des verschwundenen Antrags nachzuvollziehen. Sie erfährt, dass persönlich abgegebene Anträge ans Migrationsamt lange durch das Einwohneramt (EA) angenommen und von dort zum Migrationsamt gebracht werden. Das EA erhält vom Migrationsamt jeweils keine Empfangsbestätigung für die Anträge, und der Amtsleiter bedauerte auch, dass die Einreichung nicht online möglich ist. Beim Migrationsamt wiederum erhält die Ombudsstelle die Auskunft, dass die Post vom EA jeden Tag von jemand anderem sortiert werde, und dass die Arbeitsbelastung seit Längerem enorm hoch sei, was zu Verzögerungen in der Bearbeitung führe. Frau Mieres Antrag fiel zudem in die Zeit des Umzuges des Migrationsamtes vom Spiegelhof ins Kleinbasel.

Bei beiden Stellen bittet die Ombudsstelle, die Arbeitsabläufe auf mehr Einfachheit und Kund:innenfreundlichkeit hin zu überprüfen.

Im Migrationsamt ist Herr Weber Frau Mieres Ansprechperson, mit ihm nimmt die Ombudsstelle nun Kontakt auf.

In der elektronischen Ablage ist Frau Mieres Antrag nirgends vorhanden, und dass der Antrag noch in einem physischen Stapel liegt, schliesst Herr Weber aus: Die Anträge würden bei der Postverteilstation direkt eingescannt und danach vernichtet.

Herr Weber mag sich allerdings gut an Frau Miere erinnern, denn sie hatte bereits im vergangenen Sommer die C-Bewilligung beantragt gehabt. Stattdessen wurde dann jedoch ihre B-Bewilligung verlängert, weil Frau Miere zu diesem Zeitpunkt noch knapp zu wenig lange in Basel gelebt hatte. Es ist dokumentiert, dass Frau Miere immer alle Eingaben vorzeitig und vollständig eingereicht hatte, und auch Frau Mieres schriftliche Ankündigung ist vermerkt, sie werde sofort eine C-Bewilligung beantragen, sobald das möglich sei.

Dies alles lässt Herrn Weber einräumen, dass er davon ausgehen müsse, der Fehler sei tatsächlich aufseiten des Migrationsamts geschehen. Er werde mit seiner Vorgesetzten prüfen, ob eine Ausnahme gemacht werden könne.

Eine Woche später meldet sich die Ombudsstelle wieder bei Herrn Weber, und tatsächlich: Es bestehe die Möglichkeit, dass das Migrationsamt bei Frau Miere nach der alten Praxis verfare.

Wenige Tage später reicht Frau Miere alle notwendigen Unterlagen ein – und wiederum einige Wochen später erhält sie den Bescheid, ihr Antrag werde wie vor der Praxisänderung behandelt. Frau Miere erhält daraufhin die ersehnte C-Niederlassungsbewilligung.

Das Migrationsamt bringt sowohl an der Spiegelgasse 12 wie an der Spiegelgasse 6 (beim Eingang zur Empfangshalle) gut sichtbar und klar beschriftet je einen Briefkasten an, in den Anträge an das Migrationsamt eingeworfen werden können, ohne dass man beim Einwohneramt auf einen freien Schalter warten muss. Die Briefkästen werden von einem Kurier täglich geleert und der Inhalt an die Sandgrubenstrasse gebracht, wo die Anträge bearbeitet werden.

Abfallsorgen

Mehrere Personen beschwerten sich über Abfallbussen, welche ungerechtfertigt seien. Ein Herr befürchtet gar, dass es nicht bei einer Busse bleiben werde, sondern dass sich das Ganze wiederholen könne. Kann die Ombudsstelle da etwas machen?

Abfallbussen beschäftigen die Ombudsstelle normalerweise nicht. In den ersten Monaten des Jahres 2023 haben sich aber mehrere Personen an die Ombudsstelle gewandt, weil sie aus ihrer Sicht ungerechtfertigterweise eine Abfallbusse erhalten hatten.

Gemeinsam war den Beschwerden, dass die Betroffenen die Busse unbegründet fanden und dass sie sich staatlicher Willkür ausgeliefert sahen. Eine Klientin beschrieb es in einem Mail so: «Dass ich eine Straftat nicht begangen habe, kann ich nicht belegen. Ein Negativ kann man selbstverständlich nicht beweisen.»

Die Gründe für die Bussen waren unterschiedlich: Einmal ging es um den Vorwurf, die Person habe einen schwarzen Sack statt eines Bebbi-Sacks verwendet, einer anderen Person wurde vorgeworfen, sie habe Sperrmüll ohne Etikette am Strassenrand deponiert. Die Personen waren in verschiedenen Quartieren wohnhaft. Es gab also keinen gemeinsamen Nenner.

Bei Ordnungsbussen – und Abfallbussen gehören dazu – hat die Ombudsstelle kaum Handlungsspielraum, denn sie sind als vereinfachtes Verfahren für klare, unstrittige Sachverhalte gedacht. Wenn die gebüsste Person nicht einverstanden ist, kann sie ihre Einwände bei der Polizei einreichen. Hält die Polizei an der Busse fest und bezahlt die gebüsste Person den Betrag nicht, geht das Verfahren an die Staatsanwaltschaft, welche dann über den Sachverhalt entscheidet.

Deshalb kann die Ombudsstelle Personen, welche sich über Bussen beschwerten, meist nur den Ablauf erklären und ihnen aufzeigen, welche Möglichkeiten sie haben, um sich zu wehren, und welche Risiken sie dabei im weiteren Verfahrensverlauf eingehen.

Fragen und Sorgen

Die ungewöhnliche Häufung der Beschwerden über Abfallbussen führt zur Frage, ob die Abfallkontrolleure ihre Praxis geändert haben.

Ausserdem macht sich ein betroffener Klient, Herr Peter, grosse Sorgen, es könnte bei ihm zu weiteren Bussen kommen: «Ich habe alle meine alten Medikamentenschachteln, die namentlich angeschrieben waren, in einem blauen Bebbi-Sack entsorgt. Die Spitex kann dies bezeugen», berichtet er der Ombudsstelle. Eine der Schachteln sei aber offenbar von den Abfallkontrolleuren in einem schwarzen Abfallsack aufgefunden

worden, was zur Busse geführt habe. Er befürchtet nun, dass sich jemand dieser Schachteln bemächtigt haben könnte und künftig weitere Schachteln in anderen schwarzen Abfallsäcken auftauchen könnten.

Die Ombudsstelle nimmt mit dem zuständigen Leiter, Herrn Stalder, Kontakt auf. Mit ihm wird vereinbart, Herrn Peters Anliegen vordringlich zu besprechen und die Bussenpraxis später zu überprüfen.

Herr Stalder zeigt Verständnis für die Sorgen von Herrn Peter. Für den Fall, dass in Zukunft ein weiterer schwarzer Sack mit einer namentlich angeschriebenen Medikamentenschachtel von Herrn Peter aufgefunden wird, seien seine Leute instruiert, mit ihm Kontakt aufzunehmen, bevor sie eine Busse schicken. Als Herr Peter von dieser pragmatischen Lösung erfährt, ist er sehr erleichtert.

Zur Bussenpraxis der Abfallkontrolleure erklärt Herr Stalder beim späteren Austausch, dass sie sich in der letzten Zeit nicht verändert habe.

Der Leiter schildert den Ablauf der Kontrollen, sodass sich die Ombudsstelle ein umfassendes Bild machen kann. Auf die strategische Vorgehensweise kann an dieser Stelle aus Vertraulichkeitsgründen nicht weiter eingegangen werden, sie ist aber für die Ombudsstelle nachvollziehbar und bürger:innenfreundlich ausgestaltet. Und die Vorgabe sei: Wenn ein Zweifel bestehe, werde keine Busse ausgesprochen.

Auch die Möglichkeiten der Betroffenen werden vertieft angeschaut: Was können sie tun, wenn sie mit der Busse nicht einverstanden sind, einen Einwand machen oder Einsicht in die Beweismittel nehmen möchten? Die Schwierigkeit liegt darin, dass die Beweismittel aus verfahrenstechnischen Gründen nicht herausgegeben werden können. Im Rahmen der Möglichkeiten werden aber pragmatische Lösungen gesucht, beispielsweise die betroffene Person mündlich über den Sachverhalt zu informieren.

Die Ombudsstelle kommt zu dem Schluss, dass die Bussenpraxis angemessen ausgeübt wird. Der Grund für den Anstieg der Beschwerden über Abfallbussen bleibt ungeklärt. Im weiteren Verlauf des Jahres gab es kaum weitere Beschwerden bei der Ombudsstelle über Abfallbussen. Auch für das Nichtauftreten von Beschwerden gilt: ein Negativ kann nicht erklärt werden.

Geteilte Obhut, aber ungeteilte Sozialbeiträge – ist das fair?

Ein Ehepaar hat sich bei der Trennung für eine «geteilte Obhut» entschlossen. Obwohl der Vater alle Kosten der Betreuung zur Hälfte mitträgt, erhält er nichts von den Sozialbeiträgen. Ist das ein faires Prinzip?

Herr Redhopf und seine Frau haben sich im Frieden getrennt. Damit ihre drei Kinder auch weiterhin zu beiden Elternteilen eine gleichwertige Beziehung haben, wählten sie das Modell der geteilten Obhut, der Vater hat eine entsprechende Wohnung in der Nähe gefunden. «Das hat sich recht gut eingespielt. Erst mit der Zeit ist mir in den Sinn gekommen, dass die Mietzinsbeiträge wie auch die Kinder- und Familienzulagen ja samt und sonders meiner Ex-Frau zukommen. Das finde ich nicht fair, denn wir verdienen beide etwa gleich viel und tragen finanziell wie zeitlich auch gleich viel zur Betreuung unserer Kinder bei. Beim Amt für Sozialbeiträge musste ich jedoch hören, das Problem liege beim Einwohneramt, die Sozialbeiträge würden an die Adresse ausbezahlt, bei der die Kinder angemeldet seien. Beim Einwohneramt wiederum sagte man mir, die Eingabemaske im PC lasse nur eine Adresse beim Kind zu. Das sei vom Gesetz so vorgegeben.» Herrn Redhopf sei es aber so vorgekommen, als ob die eine Abteilung die Verantwortung einfach an die andere abschieben wolle, damit sie nichts tun müssen.

Die Ombudsstelle hat Verständnis für den Ärger von Herrn Redhopf: Bei Trennungen wählen Eltern zunehmend das Modell der geteilten Obhut, und in getrennten Elternbeziehungen gibt es bereits viel Konfliktpotenzial. Wäre es da nicht hilfreich, einen möglichen «Konflikttreiber» zu eliminieren, indem Kantonsbeiträge gleichmässig verteilt werden?

Obwohl das Thema letztlich auf politischer Ebene gelöst werden müsste, klärt die Ombudsstelle vorerst ab, ob es bei den involvierten Ämtern Handlungsspielraum für pragmatische Lösungen gibt.

Vom Einwohneramt erhält sie folgende Auskunft: «Ja, wir wissen um die Problematik. Es ist ein Bundesgesetz, dass ein Kind nur an einer Adresse gemeldet werden darf. Wenn es in Fällen geteilter Obhut mehrere Kinder gibt, schlagen wir den Eltern vor, jeweils die Hälfte der Kinder bei einem der Elternteile zu melden». Aus Sicht der Ombudsstelle ist das Vorgehen des Einwohneramts das Paradebeispiel eines «Workarounds», das den Handlungsspielraum zugunsten der Betroffenen bestmöglich zu nützen versucht.

Als nächstes nimmt die Ombudsstelle Kontakt mit dem Leiter des Amtes für Sozialbeiträge auf. Dort stellt sich heraus, dass es bei geteilter Obhut unterschiedlichste Situationen und mehrere involvierte Amtsstellen gibt.

Daraufhin entschliesst sich die Ombudsstelle zu einem Round-Table-Gespräch mit den Leitern des Kinder- und Jugenddienstes (KJD), der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), des Amtes für Bevölkerungsdienste (ABD) und des Amtes für Sozialbeiträge (ASB).

In diesem offenen Austausch zum Thema «Geteilte Obhut und kantonale Sozialbeiträge – Konfliktpotenzial und Lösungswege» teilen die Amtsleiter ihre unterschiedlichen Perspektiven auf das Thema und lernen von ihren Kollegen neue Aspekte kennen.

Rasch wird die Komplexität deutlich: Was geschieht zum Beispiel, wenn ein Elternteil in einem anderen Kanton wohnt? Oder wenn sich die prozentuale Beteiligung an der Kinderbetreuung geringfügig ändert?

Am Schluss der engagierten Diskussion sind sich alle einig:

- Beim Thema Sozialbeiträge wird es immer Einzelfälle geben, die gesetzlich nicht regelbar sind und bei denen ein Rest Unzufriedenheit zurückbleibt.
- Die Beteiligten müssen immer auch die Bereitschaft zu eigenen Lösungen zeigen. Im vorliegenden Fall könnte zum Beispiel einfach der eine Elternteil dem anderen Elternteil die Hälfte der Beträge überweisen.

- Es ist unmöglich, zu *jedem* Zeitpunkt *jeder* einzelnen möglichen Anspruchsgruppe zu *100%* gerecht zu werden. Das wäre eine eierlegende Wollmilchsau-Lösung.
- Die momentane Regelung ist also quasi «die am wenigsten schlechte aller schlechten Lösungen».

Die Ombudsstelle nimmt aus der Diskussion verschiedene Erkenntnisse mit:

- In allen Amtsstellen wird versucht, wo immer möglich individuelle Lösungen zu finden.
- Viele Rahmenbedingungen sind bundesweit vorgegeben.
- Wo Eltern in Konflikten leben, nützen die besten Gesetze nichts.
- Scheinbar einfache «Lösungen» für eine bestimmte Situation haben so viele Nebenwirkungen, dass sie rasch zu «Verschlimmbesserungen» verkommen.
- Beschwerden wird überall eine hohe Priorität eingeräumt, um möglichen Ungerechtigkeiten in Entschieden vorzubeugen.

«Wenn man einen Streit schlichten oder einen Konflikt überwinden will, muss man als allererstes die Wahrheit sagen. Wenn man Kopfschmerzen hat und dem Arzt sagt, man hätte Bauchschmerzen, wie kann der Arzt dann helfen? Du musst die Wahrheit sagen. Die Wahrheit wird die Angst beseitigen.»

Malala Yousafzai

75 Beschwerden, die 2023 an die Ombudsstelle herangetragen wurden

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

Beschwerden aus der Bevölkerung über die kantonale Verwaltung

- ① Ein Mann beschwert sich, dass seine Eheschliessung vom Zivilstandsamt nicht anerkannt werde und das Visum seiner Frau bald ablaufe.
- ② Ein Mann beschwert sich, dass er während seines Ferienjobs beim Kanton nicht den kürzlich in Kraft getretenen Mindestlohn ausbezahlt bekommen habe.
- ③ Eine Mutter beschwert sich, dass sie aufgrund einer kürzlich vorgenommenen Gesetzesänderung keine Stipendienbeiträge mehr für die Ausbildung ihrer Kinder bekommt.
- ④ Ein Mann beschwert sich, dass es aufgrund von Überlastung des Zivilstandsamtes für ihn nicht möglich sei, sein Kind noch vor der Geburt anzuerkennen. Er befürchtet, dass das Kind zur Waise werden könnte, sollte der Mutter bei der Geburt etwas zustossen.
- ⑤ Eine anonyme Person möchte wissen, wie sie eine nicht-schweizerische Landesflagge auf legale Weise auf einem öffentlichen Platz verbrennen könne.

⑥ Eine Autofahrerin beschwert sich, dass die Polizei sich konstant weigere, ihre Anzeige entgegenzunehmen. Ein Velofahrer sei ihr von hinten ins Auto gefahren und danach geflüchtet. Die Begründung für die nicht angenommene Anzeige habe gelautet, dass es sich für eine solche Bagatelle nicht lohne.

⑦ Ein Mann fragt, warum die Müllwagen morgens auf einer vielbefahrenen Strasse ausgerechnet zu Stossverkehrszeiten fahren müsse. Es sei so kein Wunder, dass die Buslinien dann nicht rechtzeitig fahren können.

⑧ Eine Person kann ihren Beistand seit Tagen nicht erreichen. Sie verfüge über kein Geld mehr und könne sich nichts zu essen kaufen.

⑨ Eine Mieterin befürchtet, dass die Kosten für die Verlegung des neuen Parkettbodens ihrer Wohnung vom Konto der Tochter abgezogen worden seien, obwohl Immobilien Basel zuvor die Kostenübernahme zugesichert habe.

⑩ Eine Anwohnerin in der Nähe des Rheins erlebt schlaflose Nächte wegen des Lärms. Die Polizei erscheine immer erst dann, wenn die Störenfriede bereits verschwunden seien. Sie wünscht sich deshalb eine erhöhte Polizeipräsenz in der Gegend.

⑪ Ein Anwohner beschwert sich, dass er von der Polizei überrascht worden sei, welche seine Wohnung betreten habe, ohne vorher zu klopfen. Anschliessend habe sie ihn auch noch beleidigt.

⑫ Eine Dame verdächtigt den Nachbarn ihres Schrebergartens, regelmässig ihre Pflanzen und anderes Eigentum zu beschädigen. Um dies nachzuweisen, hat sie eine Kamera installiert, doch die Stadtgärtnerei habe trotz der Beweise nichts gegen den Nachbarn unternommen.

⑬ Eine Frau beschwert sich über ihren Beistand, der ihre Mietschulden nicht abbezahlen und ihr unnötige Kosten aufbürden möchte. Sie wünscht sich einen neuen Beistand.

⑭ Ein Architekt beschwert sich, dass die Bearbeitung von Bewilligungen für Baugesuche durch das Bau- und Gastgewerbeinspektorat mehr als doppelt so lange dauere als gesetzlich vorgesehen. Er wünscht sich pragmatische Lösungen.

«Den Kopf in den Sand zu stecken, verbessert die Aussicht nicht.»

Anais Nin

⑮ Ein Herr möchte sich auf der Ombudsstelle informieren, welche Rechte Patienten in privaten Wohneinrichtungen (die vom Kanton unterstützt werden) haben, sollten sie sich dort von den Angestellten schlecht behandelt fühlen.

⑯ Eine Frau ruft an, um sich über die bevorstehende Verbeiständung ihrer Schwester zu informieren. Sie hält ihre Schwester für vollkommen urteilsfähig und ist davon überzeugt, dass die Gefährdungsmeldung an die KESB aus Böswilligkeit durch ein Familienmitglied erfolgt sei.

17 Eine Dame beschwert sich, dass die Sozialhilfe ihr seit etwa einem halben Jahr kein Geld mehr überweise. Nun habe sie Mietschulden, die sie bald bezahlen müsse.

18 Eine Mutter berichtet, dass ihr Sohn, der im Autismus-Spektrum sei, die ihm zustehende Unterstützung von den Lehrpersonen nicht erhalte.

19 Eine Anwohnerin bemerkte eine nicht ansprechbare Person im Rollstuhl, welche offenbar Drogen konsumiert habe. Die von der Frau alarmierte Sanität hätte sich anfangs jedoch geweigert zu kommen und zuerst noch überredet werden müssen.

20 Eine Selbstständigerwerbende müsse für ihre Prämienverbilligung diverse Dokumente einreichen. Ihre Sachbearbeiterin sei sehr forsch gewesen und später habe sie erfahren, dass man die geforderten Unterlagen gar nicht braucht.

21 Ein Mann berichtet, dass er geschäftsbedingt in einem Hotel übernachtete. Dort sei er frühmorgens von der Polizei überrascht worden, welche bei ihm ohne weitergehende Erklärungen eine vor drei Jahren erhobene 20.- Busse eintreiben wollte. Wenn er nicht zahle, müsse er ins Gefängnis.

22 Ein Anwohner beschwert sich, dass die Schreinerei in der Nähe seiner Wohnung viel zu viel Lärm erzeuge. Er ist zudem unzufrieden damit, wie das Amt für Umwelt und Energie die Situation handhabt.

23 Ein anerkannter Flüchtling möchte in sein Heimatland reisen, um ein sterbendes Familienmitglied ein letztes Mal zu sehen, was ihm aufgrund seines Status verweigert würde.

24 Ein Angestellter ist nicht damit einverstanden, dass er am Arbeitsplatz keine privaten Telefonate führen darf, sondern diese im Voraus zur Genehmigung ankündigen muss. Ausserdem befürchtet er, dass er mittels seines Arbeits-Tablets durch seinen Arbeitgeber getrackt werde.

*«Man durchschneide nicht,
was man lösen kann.»*

Joseph Joubert

25 Eine Familie hat eine Mietwohnung von Immobilien Basel-Stadt gemietet und beantragt dort den Ersatz von ausgefallenen Haushaltsapparaturen. Diese würden jedoch schon seit mehreren Monaten auf sich warten lassen.

26 Ein Anwohner fühlt sich durch die tägliche Fleischklopferei des Restaurants gegenüber seinem Schlafzimmer gestört, das Amt für Umwelt und Energie unternehme aber nichts gegen den Lärm.

27 Ein Herr beschwert sich darüber, dass es an gewissen Orten immer noch Doppelhaltestellen für Busse gibt, obwohl der Regierungsrat in 2019 die vorhandenen Doppelhaltestellen explizit aufgehoben und in Einfachhaltestellen umgewandelt hat.

28 Ein Mann wohnt in der Nähe eines Hundestrands und beschwert sich über das pausenlose, laute Gebell. Er wünscht sich, dass der Hundestrand woandershin verlegt wird.

29 Eine Frau beschwert sich über das Verhalten der Polizei bei einer Demonstration.

30 Eine Frau ist verzweifelt: Sie habe unabsichtlich mehrere Nebenverdienste nicht an die Arbeitslosenkasse gemeldet und wurde daraufhin verzeigt.

31 Einem Arzt sei die Zulassung entzogen worden, bis er sich dieser einer universitären Begutachtung unterzogen habe. Der Begutachter sage ihm jedoch, dass er ihm kein Gutachten ausstellen könne.

32 Im Zuge eines Räumungsauftrags sollten Wohnung & Keller einer verbeiständeten Person ausgeräumt werden. Aufgrund einer falschen Information seitens der Behörde sei jedoch der Keller eines unbeteiligten Herrn geleert worden. Dieser vermisste nun Sachen im Wert von mehreren tausend Franken.

33 Eine Dame beschwert sich, dass sich der Beistand ihrer drogenabhängigen Nichte nicht genügend um diese kümmern würde.

34 Eine Lehrerein berichtet, dass sie so schlimm von der Schulleitung gemobbt werde, dass sie sich nun habe krankschreiben lassen müssen.

35 Ein Vater beschwert sich, dass seine Tochter zu wenig Geld vom RAV erhält.

*«Wer anfängt zu schreien,
hört auf zu denken.»*

unbekannt

36 Ein Mann beschwert sich, dass Demonstrationen immer für den Samstag bewilligt werden, denn diese würden das Alltagsleben in der Stadt erschweren. Freitag oder Sonntag wären besser.

37 Eine Angestellte beschwert sich, dass man in ihrem Team Gerüchte über ihr Privatleben verbreitet, wie z. B., dass sie eine Affäre mit einem Mitarbeiter habe. Die Vorgesetzten würden dies jedoch weder ernst nehmen noch prüfen, weil der Teamleiter und diejenige, welche die Gerüchte streue, gut miteinander auskämen.

38 Eine Künstlerin möchte in Basel ein Filmfestival durchführen und muss dazu ein Budget einreichen, um Gelder vom Kanton zu bekommen. Zum ersten Mal seit 10 Jahren werde jetzt jedoch von ihr verlangt, dass sie allfällige Budgetabweichungen zu begründen hat. Damit ist sie nicht einverstanden.

39 Ein ehemaliger Autofahrer möchte gerne seinen Führerschein zurückhaben, nachdem ihm dieser Jahre zuvor entzogen worden ist, als er gerade das Auto parkiert hatte, um sich Cannabis zu besorgen und die darauffolgende Blutprobe ebenfalls positiv ausgefallen war.

*«Lass dich nicht unterkriegen.
Sei frech. Und wild.
Und wunderbar.»*

Pippi Langstrumpf (Astrid Lindgren)

40 Eine Dame möchte ein Fest in Kleinbasel veranstalten, ihr Antrag sei jedoch wegen Lärmbedenken abgelehnt worden. Sie hat unterdessen neue Eingaben eingesendet, jedoch keine Rückmeldung mehr erhalten.

41 Ein Autofahrer berichtet, dass er zwei separate Ordnungsbussen bekommen hat, da er offenbar zwei Mal kurz hintereinander vergessen hat zu blinken. Er findet dieses Vorgehen gesetzeswidrig und meint, es dürfe dafür nur eine einzige Busse geben.

42 Ein Mann fragt, ob die Sozialhilfe detaillierte medizinische Unterlagen inkl. Diagnosen verlangen dürfe.

43 Eine Konditorin betreibt ihre Confiserie bereits seit über 20 Jahren. Plötzlich sei ihr mitgeteilt worden, dass sie ein umfassendes Umnutzungsbegehren zu stellen hat, um weiter Kaffee ausschenken zu dürfen.

44 Eine Dame habe die nötige Bewilligung erhalten, ihren Beruf in der Gesundheitsbranche selbstständig auszuführen, woraufhin sie Ausgaben von mehreren tausend Franken getätigt habe. Ein paar Monate später sei ihr jedoch die Verfügung zugestellt worden, die Bewilligung sei aufgrund fehlender Voraussetzungen ihrerseits zu Unrecht erteilt worden und werde deshalb zurückgezogen.

45 Eine Kindergartenlehrperson ist mir ihrem Arbeitszeugnis nicht einverstanden, da sie es als zu negativ einschätzt. Sie wünscht sich, dass Anpassungen vorgenommen werden.

46 Ein Mann überliess seine Katze während seiner Ferien der Obhut einer Verwandten. Dort sei das Tier vom Veterinäramt weggeholt und einem neuen Eigentümer übergeben worden. Er möchte die Katze zurückhaben.

47 Eine Kantonsangestellte beschwert sich, sie sei aufgrund eines Fehlers vom HR jahrelang zu niedrig eingestuft worden und bekomme nun keine rückwirkende Auszahlung des Fehlbetrags.

48 Ein Herr hat sich nach seinem Umzug nicht beim Einwohneramt angemeldet. Das habe dazu geführt, dass er als «nicht auffindbar» eingetragen wurde und jetzt mit Problemen bei der Bezahlung der Steuern konfrontiert werde. Das Einwohneramt weigere sich zudem, den Status wieder abzuändern, bis er die Rechnung für die amtliche Streichung bezahle.

49 Eine Anwohnerin beschwert sich über den viertelstündlichen Glockenschlag eines nahegelegenen Schulhauses in der Nacht. Sie habe sich deshalb auch bereits an einen Regierungsrat gewendet, jedoch nie eine Antwort erhalten.

50 Eine Frau stört sich an den roten Mietvelos des Veloverleihsystems Basel, da diese den privaten Velos die Parkmöglichkeiten wegnehmen würden. Sie müsse ihr Velo deshalb jetzt jeweils woanders abstellen.

51 Als ein Herr vor 30 Jahren ausgewandert ist, hatte er seinen Führerausweis bei der MFK deponiert. Nach seiner Rückkehr könne nun sein Ausweis aufgrund der Digitalisierung nirgends mehr gefunden werden, und sein ausländischer Führerausweis würde nicht anerkannt werden.

52 Eine Dame findet es unfair, dass sie von der Arbeitslosenkasse eine hohe Anzahl Einstelltage erhalten hat. Sie ist der Ansicht, dass ihr weniger Einstelltage zu berechnen sind, da sie nur in einem geringen Teilzeitpensum gearbeitet hat.

53 Ein Herr erkundigt sich, ob es beim Kanton für Mitarbeitende ü50 einen jährlichen kostenlosen Gesundheits-Check-up gibt.

54 Eine Frau beschwert sich, dass die Steuerverwaltung nicht zu erreichen sei, nicht einmal eine Nachricht auf einem Telefonbeantworter könne man hinterlassen.

55 Ein Ehemann beschwert sich über einen vereisten öffentlichen Gehweg, auf dem seine Frau ausgerutscht sei und sich einen Bruch zugezogen habe. Zu Hilfe eilende Mitbürger seien ebenfalls gestürzt.

56 Ein Herr brach sich in Haft die Hand, worauf ihm im Spital eine Schiene angelegt wurde. Er beschwert sich, dass ihm bei Rückkehr ins Gefängnis die Schiene ohne Grund und Ersatz weggenommen worden sei.

57 Ein älterer Herr beschwert sich, dass er im Hinblick auf die Erneuerung seines Führerscheins zu einer augenärztlichen Untersuchung aufgefordert worden sei. Da er dem nicht nachkommen möchte, drohe ihm nun der Führerscheinentzug.

58 Ein Teilnehmer des Basler Stadtmarktes beschwert sich, dass sich die Berechnung seiner Gebühren alle paar Jahre ändere, obwohl die Grösse seines Standes unverändert ist.

59 Ein Mann beschwert sich, dass ihm die Steuerverwaltung ungerichtfertigterweise Unterschlagung vorwerfe.

*«Zerstöre ich nicht
meine Feinde, wenn ich sie
zu Freunden mache?»*

Abraham Lincoln

60 Eine Angestellte hatte ein Verhältnis mit ihrem Vorgesetzten und werde nun nach Beendigung der Beziehung von diesem psychisch unter Druck gesetzt und am Arbeitsplatz schlecht behandelt.

61 Eine Rentnerin beschwert sich, dass sie nun schon seit einem Jahr auf die Ergänzungsleistungen warte und man sie beim Amt für Sozialbeiträge immer wieder vertröstet.

62 Ein Angestellter beschwert sich, dass ihm seit Jahren immer nur befristete Arbeitsverträge angeboten worden seien, obwohl der Inhalt seiner Tätigkeit jeweils ähnlich geblieben sei. Jetzt habe man ihm zwar eine unbefristete Anstellung angeboten, aber dafür zwei Lohnstufen niedriger eingestuft.

Andere öffentlich-rechtliche Organisationen, Institutionen und Betriebe

1 Ein Herr deponiert auf der Ombudsstelle sein Unverständnis darüber, dass die Verwaltung über Mittag keine Telefone abnehme.

2 Eine Familie befürchtet, obdachlos zu werden, da ihr Haus versteigert werden soll.

3 Ein Herr möchte sich über die Maskenpflicht im Kantonsspital beschweren, denn er sieht sie als einen Eingriff in seine persönliche Freiheit.

4 Eine Erbin fühlt sich überfordert, da ihr das Erbschaftsamt aufgrund interner Überlastung die administrativen Aufgaben aufgehast habe. So müsse sie jetzt neben der Beerdigung auch noch das Inventar organisieren.

5 Eine Mutter wendet sich an die Ombudsstelle: Ihr minderjähriger Sohn sei von der Jugendanwaltschaft inhaftiert worden und sie möchte sich dagegen wehren.

*«Es ist sinnlos,
Rache mit Rache zu begegnen;
es wird nichts heilen.»*

Frodo Beutlin (J.R.R. Tolkien)

6 Ein Herr beschwert sich über die IWB-Baustelle vor seinem Haus: Durch entweichende Tropfen des Betonmischers sei sein Auto beschädigt worden. Er möchte nun nicht selbst für den Schaden aufkommen müssen.

7 Eine Dame beschwert sich, dass sie sich von einer Mitarbeiterin auf einem Amt unprofessionelle Kommentare zu ihrer Schuldsituation habe anhören müssen. Sie möchte, dass die Ombudsstelle dies der Angestellten rückmeldet.

8 Eine Frau erzählt, dass ihr Ehemann verstorben sei und ihr eine überschuldete Erbschaft hinterlassen habe, welche sie jedoch ausgeschlagen hat. Trotzdem seien ihr vom Erbschaftsamt diverse Fragen zu ihren Bankkonti gestellt worden, was die Frau als verdächtig erachtet. Sie fürchtet sich um ihr Erspartes.

9 Ein Herr ärgert sich darüber, dass man in Basel einen Zahlungsbefehl persönlich beim Amt abholen müsse.

10 Eine Reinigungsfachkraft einer kantonalen Institution beschwert sich, dass sie immer mehr Aufgaben übernehmen müsse, dafür jedoch nie eine Lohnanpassung erhalten hat.

11 Eine Angestellte wundert sich, dass ihr Kollege mehrere Lohnstufen über ihr eingestuft ist, und fragt sich, ob das mit dem Gleichstellungsgesetz vereinbar ist.

12 Eine Spitalsangestellte fragt sich, ob es eine Altersgrenze gibt, nach deren Erreichung die Mitarbeitenden keinen Nachtdienst und kein Pikett mehr leisten müssen.

13 Eine Angestellte erzählt, dass ihr mit Kündigung gedroht worden ist, obwohl sie bisher weder Verwarnungen noch eine Bewährungsfrist erhalten hat. Sie weiss nicht einmal, welche Vorwürfe ihr eigentlich gemacht werden; auch die MAG's sind bisher immer sehr gut ausgefallen.

Statistik 2023

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 Klientinnen
und Klienten

Geschlechterverteilung der Klientinnen
und Klienten

Kontaktaufnahme

Weiterverweisungen

Herkunft der Klientinnen und Klienten

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

Als «Fälle» zählen wir alle Beschwerden, welche von der Ombudsstelle bearbeitet wurden, auch wenn ein:e Klient:in dann nicht zum Termin erschienen ist. Denn 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.

Die Fallzahlen sind 2023 wiederum höher als im Vorjahr. Neben dieser Auffälligkeit ist weiterhin bemerkenswert, wie wenig Veränderungen es bei den statistischen Daten von Jahr zu Jahr gibt.

Fälle / Beschwerden

	2023 Fälle	2022 Fälle	2021 Fälle
Neue und aus dem Vorjahr bearbeitete Fälle	543	479	455
Fälle aus dem Vorjahr	13	14	14
Neue Fälle 2023	530	465	441
Telefonisch bearbeitete Anfragen	39	41	38
Per Mail oder Brief eingegangene Anfragen	27	29	29
Total Fälle und Anfragen	609	549	522

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

	2023 No Shows	2022 No Shows	2021 No Shows
Anliegen hat sich erledigt	24	17	9
Krank	3	3	1
weitere Gründe nicht erschienen/konnten nicht erreicht werden	67	54	56
Total No Shows	94	74	66

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

	2023 Fälle Externe	2023 Fälle Interne	2023 Fälle Total	2023 %	2022 %	2021 %
BVD Bau- und Verkehrsdepartement	22	12	34	7	7	6
ED Erziehungsdepartement	32	26	58	11	14	12
FD Finanzdepartement	30	2	32	6	6	6
GD Gesundheitsdepartement	7	4	11	2	2	2
JSD Justiz- und Sicherheitsdepartement	100	19	119	22	21	20
PD Präsidialdepartement	7	16	23	4	3	4
WSU Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt	122	13	135	26	25	28
Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	74	44	118	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

	2023 Fälle	2022 Fälle	2021 Fälle
Externe Fälle	394	74 %	73 %
Interne Fälle	136	26 %	27 %

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

	2023 Fälle	2023 %	2022 %	2021 %
Innert 10 Tagen	157	31	32	37
Innert 30 Tagen	169	34	35	36
Innert 90 Tagen	135	27	23	18
Über 90 Tage	41	8	10	9

Interventionen der Ombudsstelle

	2023 Fälle	2023 %	2022 %	2021 %
Verwaltungstätigkeit überprüfen	92	18	21	22
Verwaltungstätigkeit korrekt	55	60	71	70
eine individuelle Korrektur nötig	25	27	14	12
eine teilweise Korrektur nötig	8	9	8	9
eine grundsätzliche Korrektur nötig	4	4	7	9
Vermittlungs-/Deeskalationstätigkeit zwischen Bevölkerung und der Verwaltung	42	35	8	9
Vermittlung erfolgreich	34	30	86	76
Vermittlung teilweise erfolgreich	3	2	6	8
Vermittlung erfolglos	5	3	8	16
Beratung	198	168	36	41
einmalig	159	130	77	69
mehrmals	39	38	23	31
Andere	71	73	16	9
Mischform	59	62	85	87
Fakten ungeklärt	12	11	15	13
Whistleblowing	5	6	1	1
No Show	94	74	15	15
unerledigte Fälle	28	13	3	3

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

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

Wartezeit bis zum Erstgespräch

	2023 Fälle	2023 %	2022 %	2021 %
Erstgespräch innerhalb von 14 Tagen	298	68	70	93
Erstgespräch nach 14 Tagen	138	32	30	7

Die rekordhohe Beschwerdezahl wirkte sich auch auf die Wartezeit aus, die sich dadurch erhöhte. Mit der Einführung von Kurzterminen im Dezember konnte die Wartezeit ein wenig reduziert werden. Ziel ist weiterhin, dass, wenn möglich, alle Klient:innen innert 14 Tagen einen Gesprächstermin erhalten.

Aktivitäten pro Fall

	2023 Fälle	2023 %	2022 %	2021 %
1 Aktivität	56	11	12	15
2 bis 10 Aktivitäten	310	58	55	50
11 bis 50 Aktivitäten	148	28	31	32
mehr als 50 Aktivitäten	16	3	2	3

Es fällt auf, dass die Gruppe der Fälle mit über 50 Aktivitäten zwar einen kleinen Teil der Gesamtfälle ausmacht, sich innert Jahresfrist jedoch verdoppelte.

Alterskategorien der Klientinnen und Klienten

	2023 %	2022 %	2021 %
bis 20 Jahre	1	1	1
21–30 Jahre	5	5	10
31–50 Jahre	41	46	42
51–65 Jahre	40	35	35
über 65 Jahre	13	13	12

Im vergangenen Jahr haben wir die Altersgruppen neu nach Jahrzehnten eingeteilt, weil uns diese Aufteilung sinnvoller erscheint. Deshalb sind die Zahlen nur bedingt mit den Zahlen der Vorjahre vergleichbar. Gleich bleibt die Erkenntnis, dass jüngere Menschen die Dienste der Ombudsstelle weniger in Anspruch nehmen als ältere.

Geschlechterverteilung der Klientinnen und Klienten

	2023 Personen	2023 %	2022 %	2021 %
Frauen	240	45	50	46
Männer	284	54	49	53
Paare/Juristische Personen/Gruppe	6	1	1	1

Kontaktaufnahme

	2023 Fälle	2023 %	2022 %	2021 %
Telefonisch	304	57	63	70
Schriftlich	65	12	9	10
Persönlich	42	8	6	4
Online	119	23	22	16

Weiterweisungen

	2023 Anfragen	2022 Anfragen	2021 Anfragen
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle an andere Stellen weitergewiesen werden mussten	299	327	287

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

Herkunft der Klientinnen und Klienten

	2023 %	2022 %	2021 %
CH	59	64	67
nicht CH	41	36	33

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

