



# BERICHT AN DEN GROSSEN RAT

Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt

06

# Inhaltsverzeichnis

## Einführung

---

Ein Jahr Jobsharing auf der Ombudsstelle Basel-Stadt	4
--	---

---

## Fälle

---

Eine Auswahl von Fällen aus dem Jahre 2006	8
Lärmgeplagte Frau fühlt sich im Stich gelassen	9
Arbeitszeugnisse wurden korrigiert	10
Prüfungsablauf war zu wenig transparent	11
«Entkrampfung» im Kampf um eine Balkonverglasung	12
Steuerentscheid war keine Diskriminierung	13
Anspruch auf Korrektur eines falschen Familiennamens	14
Sozialhilfestopp auf Grund eines Geschenks	15
Mann geriet nach staatlich angeordneter Wohnungsäumung in einen Teufelskreis	16

---

## Statistik 2006

---

Fallzahlen	20
Weiterverweisungen	21
Dossiers intern/extern	21
Interventionen der Ombudsstelle	22
Wartezeit bis zum Erstgespräch	23
Zeitdauer bis zur Schliessung des Dossiers	23
Aktivitäten pro Dossier	24
Geschlechterverteilung	24
Dossiers aufgliedert nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen	25
Alterskategorien	25
Dank	26

---

## Ein Jahr Jobsharing auf der Ombudsstelle Basel-Stadt

**Am 30. Juni 2005 betitelte die Basler Zeitung ihre Berichterstattung über die Wahl der Ombudsleute mit: «... Beatrice Inglin und Dieter von Blarer teilen sich neu die Basler Ombudsstelle». Mit hohen Erwartungen, aber auch mit viel spürbarem Wohlwollen des Parlaments und der Medien konnten wir am 1. Januar 2006 unsere Arbeit als Ombudsleute im Jobsharing starten. Wir freuen uns, mit diesem Bericht einen Einblick in unsere Aktivitäten des ersten Tätigkeitsjahrs vermitteln zu dürfen.**

Das Jahr 2006 war sowohl für uns als Ombudspersonen als auch für die Ombudsstelle als Ganzes turbulent. Mit 365 Dossiers (persönlich angehörte Beschwerden) hatte die Ombudsstelle verglichen mit dem Durchschnitt der Vorjahre einen Zuwachs von ca. 80% zu bewältigen. Dazu kamen 102 Anfragen, die telefonisch oder auf dem Korrespondenzweg erledigt wurden.

Im Jobsharing konnten wir das herausfordernde erste Jahr mit grossem Arbeitseinsatz gut bewältigen. Dazu beigetragen hat auch die Schaffung einer zweiten juristischen Volontariatsstelle.

### Ein Jahr im Jobsharing

Nicht nur die neue berufliche Tätigkeit, sondern auch die neue Form der Zusammenarbeit im Jobsharing war eine grosse Herausforderung. Galt es doch, unsere unterschiedlichen beruflichen und lebensgeschichtlichen Erfahrungen, verschiedene Arbeitsstile und Charakteren zum Nutzen der Stelle einzusetzen und ein nach aussen und innen kongruentes Auftreten zu entwickeln sowie eine einheitliche Philosophie spürbar zu machen. Das Jobsharing hat sich bewährt. Verschiedentlich wurden wir auf zusätzliche Reibungsverluste, mehr Koordinationsaufwand und potentielle Konflikte angesprochen. Gewisse Nachfragen waren unverhohlen skeptisch. Nach den Erfahrungen des ersten Jahres ist Jobsharing ein Vorteil für alle Beteiligten. Der Aufwand für die Koordination ist minimal, da die Fälle entsprechend unserer zeitlichen Verfügbarkeit vom Sekretariat zugeteilt werden. Eine Bereicherung sind die kurzen, aber lebhaften Debatten darüber, wofür die Ombudsstelle steht und wie weit ihr Mandat z.B. beim Individualrechtsschutz und als Instrument der Verwaltungskontrolle geht. Diese inhaltlichen Auseinandersetzungen verhelfen uns zu einer reflektierten und differenzierten Arbeitsweise und wirken sich, davon gehen wir aus, positiv für Ratsuchende und Verwaltung aus. Wir sind uns einig, dieses Jahr wäre ohne Jobsharing schwieriger gewesen. Die «Doppelbesetzung» war und ist ein Gewinn.

### Erste Erkenntnisse aus unserer Tätigkeit

Ein Jahr im Amt ist eine kurze Zeit. Trotzdem lohnt es sich, gewisse Beobachtungen aus unserer Tätigkeit zu reflektieren: Die Ombudsstelle ist in der Verwaltung nicht überall bekannt. Das hat uns erstaunt. Daher stellte sich für uns die Frage, wie viel Öffentlichkeitsarbeit es braucht. Unser Vorgänger hatte sowohl zur Öffentlichkeit als auch zur Exekutive (Verwaltung) und Parlament einen diskreten Bezug. Dies hatte es ihm ermöglicht, im Stillen sehr gute Arbeit zu leisten und über die Jahre hinweg nachhaltig Wirkung zu erzielen. Ein gewisses Mass an Öffentlichkeitsarbeit ist uns jedoch wichtig, weil wir damit den Zugang zur Ombudsstelle für möglichst weite Kreise der Bevölkerung sicherstellen wollen. Ein etwas offensiverer Kontakt zum Parlament und zur Verwaltung soll dazu beitragen, das Mandat der Ombudsstelle und unsere Arbeitsweise bekannt und transparent zu machen. Auf der anderen Seite ist auch uns wichtig, im Konkreten diskret und unauffällig wirken zu können. Damit hoffen wir die Glaubwürdigkeit bei Vermittlungen und beim Suchen nach Lösungen, falls Fehler passiert sind, zu erhöhen. Wir kontaktieren bei Abklärungen, Vermittlungen, Beschwerden in erster Linie die zuständige Person in der Verwaltung und hören uns ihre Sicht der Dinge an. Falls notwendig, beziehen wir zu einem späteren Zeitpunkt auch den Vorgesetzten oder die Vorgesetzte mit ein.

Wie die am Schluss des Berichts beigefügte Statistik zeigt, liegen die Schwerpunkte der Tätigkeit in den Bereichen Beratung und Vermittlung/Deeskalation. Der hohe Anteil unserer Tätigkeit in diesen Bereichen hat uns überrascht. In vielen Fällen wird Ratsuchenden durch die Unterstützung ihrer eigenen Fähigkeiten bereits geholfen, in dem eine Auseinandersetzung mit ihren Rechten und Pflichten, das Aufzeigen eines Handlungsspielraums, das Herausarbeiten ihrer eigenen Interessen reicht, damit die Ratsuchenden herausfinden, welchen Weg sie gehen wollen. Konflikte sind häufig auf Missverständnissen, auf Unverständnis Betroffener für eine rechtlich korrekte Entscheidung oder auf Stress am Arbeitsplatz bei der verfügbaren Verwaltungsstelle zurückzuführen. In einzelnen Fällen kam es zur Eskalation. Da meistens beide Seiten auf ihrem Standpunkt behar-

ren, ist die Entschärfung des Konfliktes oft sehr schwierig. Wirkung zeigt manchmal der Versuch, Verständnis für die Haltung der jeweils anderen Seite zu gewinnen. Schon stark eskalierte Konflikte können z.T. somit auf eine Ebene direkter und lösungsorientierter Auseinandersetzung gebracht werden.

Stellen wir Rechtsverletzungen in Verfahrensfragen oder in der Sache fest, versuchen wir, diese durch Intervention bei der entsprechenden Behörde zu beheben. Reaktionen der Verwaltung sind in der Regel auf allen Ebenen positiv und unterstützend.

Durch Beschwerden werden wir auf möglicherweise problematisches Verwaltungshandeln gegenüber einer grösseren Zahl von Betroffenen aufmerksam. So befasste sich die Ombudsstelle u.a. intensiver und umfassender mit den Ausreisefristen nach letztinstanzlich abgeschlossenen migrationsrechtlichen Verfahren, mit Klagen betreffend das Parkieren von Fahrrädern, mit dem Fahrausweisentzug im höheren Alter, mit dem Datenschutz zwischen Dienststellen, mit der Vergabe von Standplätzen an der Herbstmesse und mit dem Akteneinsichtsrecht bei strafrechtlichen Verfahren. Das erste Jahr hat uns gezeigt, dass manchmal ein kontinuierlicher Dialog zwischen Ombudsstelle und Verwaltung alltägliche, konfliktträchtige Beziehungen zwischen Verwaltung und Bevölkerung verbessern kann.

### Ombudsstelle in der Verfassung

Mit in Kraft treten der neuen Verfassung für den Kanton Basel-Stadt am 1. Juli 2006 wurde die Ombudsstelle institutionell gestärkt. Sie ist als weisungsunabhängige Instanz für das Beschwerdewesen konzipiert und ist organisatorisch auf derselben Ebene angesiedelt wie Parlament, Gerichte und Regierung.

### Kontakte mit Kommissionen, Ämtern und Departementen

Gemeinsam nahmen wir übers Jahr an 22 Anlässen oder Besprechungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Departementen oder Ämtern teil. Dabei stellten wir uns und unsere Arbeitsweise vor, lernten die Verwaltungstätigkeit besser kennen, besprachen zentrale Aspekte und Schnittstellen der Zusammenarbeit und suchten den Dialog.

Nebst dem offiziellen Hearing haben auch weitere Kontakte mit der Geschäftsprüfungskommission (GPK) stattgefunden. Dabei ging es hauptsächlich um Themenkreise, welche von der GPK behandelt wurden jedoch auch als «Individualbeschwerde» bei der Ombudsstelle hängig waren.

Direkte Kontakte und eine gute Zusammenarbeit haben auch mit der Finanzkommission, der Finanzkontrolle und dem Datenschutzbeauftragten stattgefunden.

Sieben Besprechungen fanden mit privaten Organisationen, die Dienstleistungen für ein ähnliches Publikum wie die Ombudsstelle erbringen, statt. Dabei wurden Aspekte der Zusammenarbeit und der Abgrenzung betreffend Zuständigkeiten besprochen.

Besuche bei den Ombudsstellen des Kantons Basel-Landschaft, des Kantons und der Stadt Zürich sowie von Winterthur gaben Einblicke in deren Tätigkeiten und Arbeitsmethoden.

Wir engagieren uns in der Schweizerischen Vereinigung Parlamentarischer Ombudsleute (SVPO) (drei Sitzungen pro Jahr) und beim Europäischen Ombudsman Institut (EOI) (zwei Sitzungen pro Jahr). Am 27. Juni 2006 empfingen wir eine Delegation der südkoreanischen Ombudsleute. Im Dezember 2006 weilte Beatrice Inglin-Buomberger auf Einladung der Konrad-Adenauer-Stiftung für 5 Tage in Taschkent und Samarkand, um an einer Tagung zur Arbeit von Ombudsstellen in Usbekistan mitzuwirken.

## Fälle

- 1 Lärmgeplagte Frau fühlt sich im Stich gelassen
- 2 Arbeitszeugnisse wurden korrigiert
- 3 Prüfungsablauf war zu wenig transparent
- 4 Steuerentscheid war keine Diskriminierung
- 5 Entkrampfung im Kampf um eine Balkonverglasung
- 6 Anspruch auf Korrektur eines falschen Familiennamens
- 7 Sozialhilfestopp auf Grund eines Geschenks
- 8 Mann geriet nach staatlich angeordneter Wohnungsräumung in einen Teufelskreis

## Eine Auswahl von Fällen aus dem Jahre 2006

Als unabhängige Beschwerdestelle interveniert und vermittelt die Ombudsstelle zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung des Kantons Basel-Stadt. Personen, die ein Problem mit einer kantonalen Verwaltungsstelle haben oder einen sie betreffenden kantonalen Verwaltungsentscheid als schwer nachvollziehbar empfinden, können sich an die Ombudsstelle wenden. Im persönlichen Gespräch versuchen die Ombudsfrau oder der Ombudsmann die jeweiligen Probleme der Betroffenen mit der Verwaltung zu verstehen. Die Ombudsperson wird ohne Einverständnis der Betroffenen nicht tätig. Auch untersteht sie der Schweigepflicht.

Durch Rücksprache mit der zuständigen Verwaltungsstelle, durch Inanspruchnahme des uneingeschränkten Akteneinsichtsrechts und/oder andere Abklärungen wird der Sachverhalt festgestellt. Die Ombudsperson überprüft die Angelegenheit auf ihre Rechtmässigkeit und Angemessenheit hin.

Die weiteren Schritte richten sich nach dem Resultat der Abklärungen. Aus der Sicht der Ombudspersonen kann kein Handlungsbedarf bestehen. Besteht Handlungsbedarf, so suchen die Ombudspersonen im Rahmen einer Vermittlung mit den Beteiligten nach Lösungen. Allenfalls kann ein Fehler der Verwaltung festgestellt werden. Die Ombudsstelle hat gegenüber der Verwaltung keine Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse und kann einen Entscheid nicht abändern oder rückgängig machen. Hingegen hat sie die Möglichkeit, Empfehlungen abzugeben.

Die Ombudsstelle wird auch von Personen aufgesucht, die sich nicht sicher sind, ob sie einen Verwaltungsentscheid akzeptieren oder an die nächst höhere Instanz weiterziehen sollen. Sie suchen auf der Ombudsstelle das Gespräch, um eine Entscheidungshilfe zu bekommen und sich über eine zu wählende Strategie Klarheit zu verschaffen.

Mitarbeitenden der Verwaltung können sich bei personalrechtlichen Fragen an die Ombudsstelle wenden.

Mit einer Auswahl von neun Fällen soll die alltägliche Arbeit der Ombudsstelle aufgezeigt werden. Diese Fälle gewähren einen Einblick in die Tätigkeit der Ombudsstelle. Dabei soll auch veranschaulicht werden, in welchem Spannungsfeld die Ombudsstelle tätig ist, welche Dynamiken Anliegen von Menschen, die auf die Ombudsstelle kommen, auslösen können, und wie wir damit umgehen.

Wir wollen auch aufzeigen, wie Einzelfälle auf eine generelle Problematik in einem Verfahren hinweisen oder das Fehlen genügender rechtlicher Grundlagen für ein bestimmtes Verwaltungshandeln sichtbar wird.

## Lärmgeplagte Frau fühlt sich im Stich gelassen

**Eine Frau wandte sich an die Polizei, weil ein Nachbar laute Musik laufen liess. Trotz polizeilicher Intervention konnte nicht verhindert werden, dass die Lärmquelle immer wieder in Betrieb genommen wurde. In der Folge fühlte sich die Frau nicht ernst genommen. Ein Vermittlungsgespräch mit Polizeivertretern auf der Ombudsstelle konnte das Vertrauen wieder herstellen.**

Frau H. Peters (Name geändert) beklagte sich im Herbst 2005 auf der Ombudsstelle über Immissionen aus der Nachbarliegenschaft X, die bei der Erstellung eines neuen Kamins entstanden waren. Auf Rat der Ombudsstelle reichte sie mit Hilfe eines Anwalts Rekurs gegen den neuen Kamin des Nachbarn ein. Im Januar 2006 erschien sie erneut auf der Ombudsstelle und erklärte, ihr Haus werde aus derselben Nachbarliegenschaft X mit lauter Musik beschallt. Da in besagter Liegenschaft niemand wohne und darin nur ein Geschäft betrieben werde, habe sie den Eindruck, der Nachbar wolle sie ihres Rekurses wegen schikanieren. Sie habe auf Grund des fortdauernden Lärms bei der Polizei Anzeige erstattet. Die Polizei sei gekommen, aber zu diesem Zeitpunkt sei die Musik bereits abgestellt gewesen und erst nach deren Weggang wieder eingestellt worden.

Auf Nachfrage der Ombudsperson bei der Polizei teilte diese mit, für einen polizeilichen Einsatz müsse eine Nachtruhestörung vorliegen. Eine rechtliche Abklärung durch die Ombudsstelle ergab jedoch, dass Ruhestörungen auch tagsüber als Lärmbelästigung im Sinne der Kantonalen Gesetzgebung (§§ 30 und 31 des Kantonalen Übertretungsstrafrechts, SGS 253.100) gelten können.

### Verhärtung der Fronten

Kurze Zeit später wandte sich Frau Peters wieder an die Ombudsstelle. Beim erneuten Kontakt versicherte die Polizei, alles gemacht zu haben, was möglich sei. Sie habe das Gespräch mit dem Nachbarn, der sich keiner Schuld bewusst sei, gesucht. Vielleicht sei Frau Peters in Bezug auf Lärm empfindlicher als andere Personen. Auch stelle sich die Frage, ob Frau Peters mit ihren Anzeigen nicht bezwecke, den Nachbarn zu schikanieren.

Frau Peters blieb bei ihrer Version, dass der «Musikterror» fortgesetzt werde. Sobald die Polizei interveniere, höre der Lärm auf, um dann nach dem Weggang der Polizei wieder einzusetzen. Sie habe Angst, von der Polizei zunehmend nicht mehr ernst genommen zu werden. Ihr Eindruck verstärkte sich durch folgendes Ereignis: Als sie Ende Februar 2006 einmal mehr bei der Notrufzentrale der Polizei angerufen habe, sei sie gefragt worden, ob das Nachbarhaus

betreten werden könne. Sie habe dies infolge der installierten Alarmanlage verneint, worauf die Polizei protokolliert habe, Frau Peters werde von der Alarmanlage belästigt. Sie befürchtete nun, die Polizei werfe ihr vor, falsche Angaben gemacht zu haben.

### Gespräch mit der Polizei

Die Ombudsperson organisierte in der Folge für Mitte April 2006 ein Gespräch auf der Ombudsstelle mit einem Vertreter der Notrufzentrale, einem Offizier der Sicherheitsabteilung und Frau Peters. Bei dieser Gelegenheit wurde das Tonband mit dem Anruf von Frau Peters bei der Notrufzentrale abgehört. Nach Ansicht der Ombudsperson konnte die Polizei die Aussage von Frau Peters so verstehen, als handle es sich bei der Immission um den Lärm der Alarmanlage. Sie konnte hingegen auch so verstanden werden, wie Frau Peters es verstanden haben wollte. Immerhin hatte sie sich zuvor immer wegen zu lauter Musik und nicht wegen der Alarmanlage beklagt. Frau Peters zeigte anlässlich der Besprechung auch Fotos, auf welchen aus dem Nachbarhaus auf ihr Haus gerichtete Lautsprecher zu sehen waren. Dies sah sie als Beweis für die Mutwilligkeit der nachbarschaftlichen Belästigung. Positiv hingegen sei, dass nun seit zwei Wochen Ruhe herrsche. Sie sei jedoch besorgt, der Lärm könne wieder beginnen. Die Polizeivertreter äusserten einerseits Verständnis für die Situation von Frau Peters, andererseits konnten sie nachvollziehbare Gründe für das Setzen von Prioritäten aufzeigen. Falls der Lärm wieder einsetzen sollte, könne Frau Peters sich wieder an die Polizei wenden. Nach dem Gespräch mit den Polizisten erklärte Frau Peters, sie sei erleichtert über die Klärung. Sie fühle sich der Polizei gegenüber rehabilitiert.

Im Juni 2006 meldete sie sich wieder bei der Ombudsstelle, da sie erneut beschallt werde. Wahrscheinlich stehe dies in Zusammenhang mit dem bevorstehenden Augenschein über den Streit um den Kamin des Nachbarn. Als das Geschäft im Nachbarhaus im Juli 2006 an einen anderen Betreiber vermietet wurde, konnte Frau Peters melden, der Lärm habe aufgehört.

Im September 2006 informierte sie die Ombudsstelle, die Baurekurskommission habe ihren Rekurs betreffend den Kamin gutgeheissen.

#### Klärung der Situation mit der Polizei

Für Konflikte zwischen Privatpersonen ist die Ombudsstelle nicht zuständig. Deshalb konnte der Lärmverursacher von der Ombudsperson nicht zum Gespräch eingeladen werden. Hingegen kann die Ombudsstelle tätig werden, wenn eine Amtsstelle angeblich nichts oder zu wenig unternommen hat. Im vorliegenden Fall gelang es der Polizei nicht, die Lärmimmissionen bzw. deren Mutwilligkeit nachzuweisen. Infolgedessen blieben die von Frau Peters geäusserten Anschuldigungen gegenüber ihrem Nachbarn unbewiesen, weshalb die Polizei zunehmend deren Glaubwürdigkeit anzweifelte. Mit dem direkten Gespräch an einem neutralen Ort konnte das Verhältnis zwischen der Polizei und der Beschwerdeführerin verbessert werden. Es half, Vertrauen zu schaffen und die Situation atmosphärisch zu klären. Frau Peters fühlte sich wieder ernst genommen und die Polizei konnte ihre Vorgehensweise begründen. Das Ende der Lärmbelästigung war hingegen nicht eine Folge der Intervention der Ombudsstelle. Das Geschäft wurde an einen anderen Betreiber vermietet, womit eine neue, unbelastete Nachbarschaft entstand.

## Arbeitszeugnisse wurden korrigiert

**Drei Personen, deren Arbeitsverhältnisse in einem staatlichen Betrieb aufgelöst wurden, waren mit dem Arbeitszeugnis nicht einverstanden. Es enthielt Hinweise auf Konflikte am Arbeitsplatz. Die Ombudsstelle vermittelte.**

Im Rahmen von personellen Veränderungen in einem staatlichen Betrieb wurden die Arbeitsverhältnisse von drei Personen unfreiwillig oder in gegenseitigem Einvernehmen aufgelöst. Sie waren mit den Arbeitszeugnissen nicht einverstanden und beschwerten sich bei der Ombudsstelle.

Die Ombudsperson stellte fest, dass die Zeugnisse in Bezug auf Qualifikation und Tätigkeitsfeld weitgehend in Ordnung waren. Hingegen enthielten sie Hinweise auf Konflikte an der Arbeitsstelle. Aus dem Kontext war nicht ersichtlich, ob das Verhalten der Betroffenen die Auflösung der Arbeitsverhältnisse mitverursacht hatte. Da die Konflikte ausschliesslich aus Sicht der vorgesetzten Personen geschildert wurden, entstand ein negatives Bild der beurteilten Personen. Ein Arbeitszeugnis soll jedoch das Vorankommen der betroffenen Person in der Arbeitswelt nicht unnötig erschweren. Die Betroffenen hatten zwar versucht, selber mit den verantwortlichen Vorgesetzten Lösungen zu finden. Dies war ihnen jedoch nicht gelungen. Mit dem Personaldienst des Betriebs hatten sie keinen Kontakt aufgenommen. Die Ombudsperson fragte die Personalverantwortliche an, ob sie bereit wäre, die früheren Mitarbeitenden zu empfangen, um mit ihnen Lösungen zu erarbeiten, die auch von deren Vorgesetzten unterstützt werden könnten. Die Verantwortliche war mit diesem Vorgehen einverstanden. Im Gespräch mit der Personalverantwortlichen konnte mit zwei Personen eine Lösung gefunden werden, wobei die eine vollständig, die andere nicht ganz zufrieden war. Die dritte Person konnte doch noch direkt mit dem Vorgesetzten eine Lösung finden.

Die Ombudsperson und die Personalverantwortliche waren der Ansicht, dieses Problem könne innerhalb der Personalabteilung des zuständigen Departements geklärt werden. In personalrechtlichen Konflikten empfiehlt die Ombudsstelle den Betroffenen in der Regel, direkt mit Hilfe der entsprechenden Personalabteilung faire Lösungen zu suchen. Dazu stellt die Ombudsstelle, falls dies nötig erscheint, den Kontakt her.

## Prüfungsablauf war zu wenig transparent

**Eine junge Frau hatte die Prüfung für nicht-ärztliche Komplementärmedizin nicht bestanden. Sie monierte u.a., es seien Fragen zum Baselstädtischen Recht gestellt worden, obwohl dies im Voraus nicht klar kommuniziert worden sei. Die Ombudsstelle bemängelte, der Entscheid der Prüfungskommission für nicht-medizinische Komplementärmedizin beider Basel sei nicht genügend transparent. Das Prüfungsergebnis veränderte sich jedoch auch bei wohlwollender Neubeurteilung nicht.**

Die Kantone Basel-Stadt und Basel-Landschaft führen abwechselungsweise gemeinsam Prüfungen in nicht-ärztlicher Komplementärmedizin durch, an welchen Kandidatinnen und Kandidaten aus der ganzen Schweiz teilnehmen, die in verschiedenen Kantonen praktizieren werden. Die Prüfung wird von einer bikantonalen Kommission mit Fachleuten aus beiden Kantonen (Prüfungskommission für nicht-medizinische Komplementärmedizin beider Basel) gestellt. Die Kommission fällt gemäss § 19 der Komplementärmedizinverordnung (SR 310.160) Entscheide betreffend die Prüfung. Gegen diese kann nach § 23 derselben Verordnung an das Gesundheitsdepartement (GD) rekuriert werden. Das GD entscheidet endgültig.

Im Jahr 2005 wurde die Prüfung vom Kantonsärztlichen Dienst des Kantons Basel-Stadt vorbereitet und durchgeführt. Frau Kunz (Name geändert) hat die Prüfung im Jahre 2005 nicht bestanden. Sie rekurierte gegen den Entscheid der Prüfungskommission vom September 2005 beim GD des Kantons Basel-Stadt. Nachdem der Rekurs durch das GD abgelehnt worden war, gelangte Frau Kunz an die Ombudsstelle. Sie beschwerte sich einerseits über Fragen, welche zum Gesundheitsrecht gestellt worden waren. Diese seien Prüfungsstoff, allerdings sei aus den Prüfungsunterlagen nicht ersichtlich gewesen, dass dabei Baselstädtisches Recht geprüft werde. Die von ihr falsch beantwortete rechtliche Frage wäre unter einer anderen kantonalen Gesetzgebung richtig beantwortet gewesen. Andererseits argumentierte Frau Kunz, seien drei weitere Fragen missverständlich gestellt oder bei der Auswertung zu Unrecht als falsch bewertet worden. Sie meinte, wenn beide Aspekte zu ihren Gunsten berücksichtigt worden wären, hätte sie die Prüfung bestanden.

Die Ombudsperson erklärte Frau Kunz, sie habe gegen den letzten kantonalen Entscheid nur die Möglichkeit, mit einer Staatsrechtlichen Beschwerde ans Bundesgericht zu gelangen. Dieses sei jedoch in Bezug auf die Kontrolle von Prüfungsergebnissen sehr zurückhaltend (BGE 105 Ia 190ff, E.2). Die Ombudsstelle könne zwar nach § 5 Abs.1 des Ombudsmangengesetzes laufende und abgeschlossene Angelegenheiten abklären, sie könne jedoch der Verwaltung keine

Weisungen erteilen sondern allenfalls Empfehlungen abgeben (§ 8 Abs. 2 Ombudsmangengesetz). Die Ombudsperson erläuterte Frau Kunz weiter, der Prüfungsablauf und die von Frau Kunz aufgeworfenen Fragen könnten zwar durch die Ombudsstelle abgeklärt werden, es sei jedoch dann Sache der zuständigen Behörde – allenfalls im Rahmen eines Wiedererwägungsverfahrens – einen anders lautenden neuen Entscheid zu fällen. Ein Wiedererwägungsgesuch mache allerdings nur dann Sinn, wenn sich zeige, Frau Kunz hätte bei entsprechender Neubeurteilung die Prüfung bestanden.

Auf Anfrage der Ombudsstelle erklärte der Kantonsärztliche Dienst, da die Prüfung nach Baselstädtischem Recht durchgeführt werde, seien Fragen zum Baselstädtischen Gesundheitsrecht nahe liegend. Dies müsse nicht noch speziell hervorgehoben werden.

Bei der von Frau Kunz absolvierten Prüfung handelte es sich um eine Multiple-Choice-Prüfung mit 100 Fragen, von denen gemäss Beschluss der Prüfungskommission im Jahr 2005 51 richtig beantwortet werden mussten. Frau Kunz hatte 48 richtige Antworten.

Im Rekursentscheid des Departements waren einige Fragen als mangelhaft qualifiziert worden. Hingegen war es nicht mehr möglich, festzustellen, ob die Mängel von der Kommission oder vom Kantonsärztlichen Dienst festgestellt worden waren und wie sie bei der Auswertung berücksichtigt worden waren. Schlüssige Aufzeichnungen zur Auswertung der Prüfungen fehlten und die Kommissions-sitzung betreffend Prüfungsergebnisse war nicht protokolliert worden.

Frau Kunz stellte sich auf den Standpunkt, es seien nur 96 Fragen für die Bewertung der Prüfung massgebend. Mit 49 richtigen Antworten habe sie 51% der Fragen korrekt beantwortet und damit die Prüfung bestanden.

Die Ombudsperson regte an, mit der gleichen Formel, die für alle Kandidatinnen und Kandidaten Geltung gehabt habe, das Prüfungsergebnis von Frau Kunz nochmals mit der für sie besten Variante (49 von 96 Fragen korrekt beantwortet) auszurechnen. Frau Kunz hätte auch mit dieser für sie vorteilhaftesten Variante die Prüfung nicht bestan-

den. Multiple-Choice-Prüfungen werden nicht auf Grund einer linearen Berechnungsart ausgewertet. Zur Ermittlung des als genügend geltenden Ergebnisses wird vom Mittelwert aller Prüfungsarbeiten eines Jahres eine Standardabweichung subtrahiert. Die so ermittelte Punktzahl, gilt als zu erreichendes Minimum für das Bestehen der Prüfung. Auf Grund der plausiblen Erklärungen zum Zustandekommen des Prüfungsergebnisses durch den Kantonsärztlichen Dienst und ein in der Berechnung der Formel versiertes Kommissionsmitglied kam die Ombudsperson zur Überzeugung, dass auch bei wohlwollender Beurteilung der Prüfung von Frau Kunz, für einen Prüfungserfolg noch immer 51 richtige Antworten erforderlich waren. Deshalb riet die Ombudsperson Frau Kunz, auf ein Wiedererwägungsgesuch zu verzichten.

Infolge des fehlenden Sitzungsprotokolls betreffend Prüfungsergebnisse und der fehlenden Aufzeichnungen über die Auswertung der Prüfungen war es Frau Kunz bei Erhalt ihres Prüfungsergebnisses unmöglich, den Entscheid der Prüfungskommission nachzuvollziehen. Gegenüber dem Kantonsärztlichen Dienst und der Prüfungskommission hielt die Ombudsstelle deshalb fest, der Prüfungsentscheid sei zu wenig transparent gewesen. Sie empfahl, künftig Entscheide über die Beurteilung von Prüfungen korrekt zu protokollieren, um deren Nachvollziehbarkeit zu verbessern. Weiter empfahl die Ombudsstelle der Prüfungskommission, Fragen betreffend Gesetzeskunde so zu stellen, dass sie für Kandidatinnen und Kandidaten aus der ganzen Schweiz ohne spezifische Kenntnisse des Baselstädtischen Gesundheitsrechts beantwortet werden könnten. Mindestens sei es jedoch ein Gebot der Fairness und Transparenz, Kandidaten und Kandidatinnen in den Prüfungsunterlagen unmissverständlich bekannt zu geben, auf welche kantonale Rechtsordnung sich die Fragen in Gesetzeskunde stützten.

Der Gang von Frau Kunz zur Ombudsstelle hatte für ihr eigenes Anliegen keine Wirkung. Die Ombudsstelle konnte sich davon überzeugen, dass sie auch bei möglichst wohlwollender Bewertung die Prüfung nicht bestanden hätte. Auf Grund aller Berechnungen war der Prüfungsentscheid nicht zu beanstanden. Die Ombudsstelle gab hingegen für die Zukunft zu Aspekten des Verfahrens und zur Art und Weise von Fragestellungen im gesundheitsrechtlichen Bereich Empfehlungen ab. Diese können sich positiv auf zukünftige Prüfungsteilnehmende auswirken.

## «Entkrampfung» im Kampf um eine Balkonverglasung

**Ein Einfamilienhausbesitzer wollte zwei Balkone verglasen. Er erhielt jedoch nur die Bewilligung für den einen. Rekurse brachten keinen Erfolg. Durch Vermittlung der Ombudsstelle wird der Hauseigentümer zu einem späteren Zeitpunkt ein neues Gesuch einreichen können.**

Das Reihen-Einfamilienhaus hat in beiden Obergeschossen je einen Balkon auf den Hinterhof hinaus. Der Besitzer, Herr Moser (Name geändert), wollte beide Balkone verglasen lassen. Die Stadtbildkommission lehnte auf Grund der Gesamtwirkung (§ 58 Bau- und Planungsgesetz, SG 730.100) die Verglasung für das zweite Stockwerk ab und wollte nur ein Glasdach erlauben. Durch ein Missverständnis bewilligte das Bauinspektorat im November 2004 jedoch nur das Glasdach im zweiten, nicht aber die Verglasung im ersten Stock. Ein Rekurs wurde von der Baurekurskommission abgewiesen, worauf der Besitzer die Sache an das Verwaltungsgericht weiterzog. Dort vergass er, eine Fristverlängerung für den Kostenvorschuss einzureichen, worauf der Rekurs abgeschrieben wurde.

### Nachbarn nicht dagegen

Herr Moser wandte sich darauf in einem Schreiben an die Vorsteherin des Baudepartements. Darin dokumentierte er, seine Nachbarn hätten nichts gegen sein Vorhaben einzuwenden. Er erreichte, dass das Bauinspektorat den ersten Entscheid rektifizierte: Im ersten Stock wurde die Verglasung des Balkons bewilligt, im zweiten Stock aber nur das Glasdach. Damit war Herr Moser nicht einverstanden und er legte erneut Rekurs ein. Die Baurekurskommission trat auf diesen nicht ein. Sie habe schon im früheren Rekurs in der Sache entschieden (res judicata).

Herr Moser verwirklichte die bewilligte Balkonverglasung im ersten Stock und zog im Juni 2006 den Rekursentscheid wieder vor Verwaltungsgericht. Im gleichen Monat unterbreitete er den Fall der Ombudsstelle. Dabei äusserte er die Hoffnung auf ein Gespräch mit der Departementsvorsteherin, behielt sich aber den Rechtsweg vor.

### Kontrahenten am Tisch

Die Ombudsperson machte dem Hausbesitzer klar, bei einer Vermittlung müsse auf beiden Seiten Spielraum für Lösungen vorhanden sein. Mit Zustimmung der Departementsvorsteherin fand im August 2006 auf dem Bauinspektorat in Gegenwart der Ombudsperson eine Besprechung zwischen dessen Leiter und Herrn Moser statt. Der Hausbesit-

zer gab seiner Verärgerung über die Stadtbildkommission Ausdruck, nicht zuletzt weil er bei deren Augenschein nicht eingeladen worden war. Auf Frage der Ombudsperson erklärte der Leiter des Bauinspektorats, es sei ständige Praxis der Kommission, Betroffene nicht zu den Augenscheinen einzuladen. Bei der Besprechung konnte dennoch eine Lösung gefunden werden: Herr Moser, der bisher mit seinen Rekursen erfolglos war, erklärte sich damit einverstanden, seine Beschwerde beim Verwaltungsgericht zurückzuziehen. Das Bauinspektorat erklärte sich im Gegenzug bereit, ein erneutes Baugesuch zu gegebenem Zeitpunkt zu prüfen und dabei zu helfen, die Stadtbildkommission zu einem Augenschein einzuladen. Allerdings wird Herr Moser kein identisches Projekt einreichen können, sondern wird dieses in gestalterischer Hinsicht anpassen müssen. Das Bauinspektorat kam dem Betroffenen auch mit den Kosten der schon erteilten Baubewilligung entgegen, da die Bau-summe tiefer war als ursprünglich vorgesehen.

### Rechtliches Gehör verletzt?

Die Ombudsperson hielt die Vereinbarung zwischen Herrn Moser und dem Bauinspektorat in einem Schreiben an das Bauinspektorat mit Kopie an Herrn Moser und die Baudirektorin fest. Darin legte sie auch dar, der Verzicht auf die Einladung der Betroffenen zum Augenschein könnte deren Anspruch auf rechtliches Gehör verletzen. Im Verwaltungsverfahren habe der Betroffene ein Äusserungsrecht, namentlich bei der Durchführung eines Augenscheins.

In einer anderen Angelegenheit wurde die Stadtbildkommission mündlich um Stellungnahme zur Frage der Beteiligung von Bauherrschaft und/oder Architekten an Augenscheinen der Kommission gebeten. Der Antwort liess sich entnehmen, dass die Stadtbildkommission die Meinung habe, ihre Augenscheine würden nur dazu dienen, die Kommission über alle örtlichen Gegebenheiten ins Bild zu setzen. Der Beizug von Bauherrschaft und Architekten sei wenig effizient und werde ohnehin auf Ebene der Baurekurskommission stattfinden, womit ein allfälliger Mangel im Verfahren „geheilt“ werden könnte. Meist seien bei den Sitzungen die Fachleute unter sich. Die Pläne genügten, um eine fachlich korrekte Entscheidung zu treffen und diese den Betroffenen zu vermitteln. Die Ombudsstelle versteht den Standpunkt der Kommission, zweifelt aber, ob dies bei einer Kommission mit Entscheidungskompetenz die richtige Haltung gegenüber den Betroffenen sei.

Der Fall zeigt, dass die Kommunikation zwischen der Verwaltung und dem Betroffenen ab einem gewissen Punkt nicht mehr richtig funktionierte, worauf der Betroffene nicht mehr auf seinem Standpunkt beharrte. Sein Vertrauen in die Baselstädtische Verwaltung wurde erschüttert. Durch Vermittlung der Ombudsstelle konnte das Vertrauen teilweise wiederhergestellt und der Dialog in Gang gebracht werden. Ein Weg zur Verwirklichung des Bauvorhabens wurde aufgezeigt und ein wenig sinnvoller Gang vor Gericht verhindert. Die Perspektive des Einzelfalls hat den Blick auf eine generelle Verfahrensfrage geöffnet (Teilnahme Betroffener am Augenschein). Die Ombudsstelle wird diese Frage mit Stadtbildkommission und Baudepartement weiterverfolgen.

## Steuerentscheid war keine Diskriminierung

**Ein Arzt in der Ausbildung zum Spezialarzt erhielt keinen Steuerabzug für Kurskosten. Die Ombudsstelle legte ihm dar, dass die entsprechenden Kosten nicht abzugsfähig seien. Sein Verdacht, dies habe mit seiner ausländischen Herkunft zu tun, wurde ausgeräumt. Ein anderer Arzt hatte den Abzug aus Versehen erhalten.**

Der 35-jährige Arzt mit Schweizer Bürgerrecht musste für Kurse im Rahmen der Ausbildung zum Spezialarzt FMH Kosten von CHF 11 000 pro Jahr bezahlen. Er zog diesen Betrag dreimal in der Steuererklärung von seinem Einkommen ab, weil er meinte, diese Kosten seien abzugsfähig. Auch nach Einsprache bei der Steuerverwaltung und Rekurs bei der Steuerrekurskommission wurde ihm der Abzug nicht gewährt, da die absolvierten Kurse gemäss Rekursinstanz Teil der Ausbildung seien und nicht zu einer Weiterbildung gehörten.

Darauf wandte sich der Arzt an die Ombudsstelle. Er hatte den Verdacht, dass ihm der Abzug wegen seines aus dem früheren Jugoslawien stammenden Familiennamens nicht bewilligt werde. Frühere und heutige Berufskolleginnen und -kollegen hätten ihm mehrfach bestätigt, ihnen sei dieser Abzug gewährt worden. Die Ombudsperson war überzeugt, der negative Entscheid entspreche gefestigter Praxis der Steuerverwaltung. Um jeglichen Zweifel auszuschliessen, erkundigte sie sich nochmals bei der Steuerverwaltung, ob es vielleicht Ausnahmen gäbe. Dies wurde klar verneint, weshalb sie dem Arzt erneut darlegte, der Abzug sei unzulässig. Da er nicht glauben wollte, dass seine Berufskolleginnen und -kollegen ihn falsch informiert hatten, konnte er sich mit den Ausführungen der Ombudsperson nicht abfinden. Sein Verdacht, er werde auf Grund seines Namens diskriminiert, konnte nicht entkräftet werden.

Um den Verdacht der Diskriminierung überprüfen zu können, bat die Ombudsperson den Arzt, ihr die Namen allfälliger Abzugsberechtigter zu nennen. Auf seine Bedenken hin, diese müssten allenfalls Steuern nachbezahlen, wurde ihm versichert, es werde keine Nachzahlung verlangt, wenn der Steuerverwaltung ein Fehler unterlaufen und die Steuerrechnung rechtskräftig sei.

Auf Grund des Wohnsitzes zeigte sich, dass nur drei von fünfzehn Kolleginnen und Kollegen in einer vergleichbaren Situation wie der betroffene Arzt waren. Von diesen drei Personen machte eine Person den Abzug nicht geltend, einer anderen wurde der Abzug nicht gewährt. Einer Person wurde der entsprechende Abzug zu Unrecht bewilligt. Offensichtlich war hier dem zuständigen Sachbearbeiter der Steuerverwaltung ein Fehler unterlaufen.

## Anspruch auf Korrektur eines falschen Familiennamens

**Eine Mutter erhielt einen Beschluss, auf dem ihr Kind mit dem falschen Familiennamen aufgeführt war. Eine Änderung wurde durch die Amtsstelle zuerst abgelehnt und dann als kostenpflichtig deklariert. Die Ombudsstelle erreichte, dass die Frau kostenlos ein korrektes Dokument bekam.**

Die Änderung des Familiennamens von Frau L. Werner (Name geändert) Kind wurde von der zuständigen richterlichen Behörde gutgeheissen. Nach Rechtskraft des Urteils erhielt Frau Werner den Beschluss einer Amtsstelle, auf dem noch immer der alte Familienname des Kindes an Stelle des neuen vermerkt war. Als die Mutter eine Richtigstellung bei der Amtsstelle verlangte, wurde ihr mitgeteilt, der Beschluss könne nicht abgeändert werden, da dies zu aufwändig sei. Da Frau Werner auf einer Korrektur beharrte, teilte man ihr mit, sie müsse allfällige Kosten für die Korrektur selber tragen.

Frau Werner empfand das Verhalten des zuständigen Mitarbeiters als unkorrekt. Deshalb suchte sie die Ombudsstelle auf. Die Ombudsperson nahm direkt mit dem zuständigen Mitarbeiter Kontakt auf. Auch sie erhielt auf ihre Nachfrage hin die Antwort, eine Korrektur sei nicht möglich. Das Computerprogramm sei so eingerichtet, dass der Ausgabebetrag mit dem Datum des Beschlusses übereinstimme und jedes Dokument nummeriert sei. Diese Übereinstimmung sei zwingend und bei einer nachträglichen Änderung nicht mehr gegeben. Folglich könne der Beschluss nicht korrigiert werden. Ein neues Dokument würde ein neues Verfahren bedingen. Zudem sei der Name des Kindes im Computer korrigiert worden, sodass er in Zukunft immer richtig erscheinen werde und die Mutter könne im Übrigen den Familiennamen auf dem Dokument von Hand ändern. Des Weiteren machte die Ombudsstelle darauf aufmerksam, dass der Bürgerort des Kindes auf dem Beschluss falsch vermerkt sei. Auf Drängen der Ombudsperson sagte die zuständige Person des Amtes zu, sich noch am Nachmittag um den Fall zu kümmern und den neuen Beschluss an Frau Werner zu senden.

Einen Monat später meldete sich Frau Werner wieder, weil sie den neuen Beschluss noch nicht erhalten hatte. Als die Ombudsperson beim Mitarbeiter der Amtsstelle nachfragte, kam die Antwort, die Angelegenheit sei noch immer pendent. Er habe sich beim Vorgesetzten erkundigt und bestätigt bekommen, dass zur Abänderung des Beschlusses ein neues Verfahren notwendig sei, welches am Ende zu einem neuen Beschluss führen würde. Die Kosten für das neue

Verfahren seien von der Mutter zu übernehmen. Die Ombudsperson war mit diesem Bescheid nicht einverstanden und teilte dem Mitarbeiter mit, sie werde sich direkt mit seinem Vorgesetzten besprechen.

Mit dem Vorgesetzten konnte die Ombudsstelle vereinbaren, dass Frau Werner nach Rückgabe des Originalbeschlusses kostenfrei einen neuen, korrekten Beschluss erhalten werde. Daraufhin bestätigte Frau Werner einen neuen Beschluss erhalten zu haben. Jedoch sei ein neuer, falscher Bürgerort eingetragen worden. Die Ombudsperson setzte sich nochmals mit dem Vorgesetzten des Mitarbeiters in Verbindung und verlangte erneut einen korrekten Beschluss. Diese Korrektur wurde daraufhin umgehend vorgenommen. Die Ombudsstelle konnte einer Bürgerin zu ihrem Recht auf einen Beschluss verhelfen, der in allen Teilen korrekt ist und für deren Berichtigungen sie nichts zu bezahlen hatte.

## Sozialhilfestopp auf Grund eines Geschenks

**Eine Sozialhilfebezügerin erhielt von einer Verwandten ein Auto geschenkt. Daraufhin wurde ihr die Unterstützung durch die Sozialhilfe entzogen. Diese Massnahme war rechtmässig.**

Die knapp 30-jährige, allein erziehende Frau Morgenthaler (Name geändert), Mutter einer kleinen Tochter, bezog Sozialhilfe, da sie seit längerer Zeit arbeitslos war. Zu Weihnachten schenkte ihr die Patin ein neues Auto im Wert von ca. Fr. 30 000.–. Insbesondere im Hinblick auf eine neue Arbeitsstelle hoffte diese, die Mobilität von Frau Morgenthaler zu erhöhen und ihr dadurch die Organisation des Alltags zu erleichtern.

Frau Morgenthaler löste das neue Auto auf ihren Namen ein und bezog weiterhin Sozialhilfe. Im Sommer des folgenden Jahres erhielt sie völlig unerwartet eine Verfügung der Sozialhilfe. Die Unterstützung war wegen veränderter Vermögensverhältnisse aufgehoben worden.

Frau Morgenthaler kam ziemlich erbost auf die Ombudsstelle, weil sie der Meinung war, die Sozialhilfe müsse sie weiterhin unterstützen. Deshalb wollte sie von der Ombudsstelle wissen, ob die Sozialhilfe das Recht habe, ihr die Unterstützung auf Grund des geschenkten Autos zu verweigern. Der Umstand, dass die Sozialhilfe über das geschenkte Auto bescheid wusste, bestürzte sie und warf bei ihr die Frage auf, weshalb die Sozialhilfe überhaupt Kenntnis von ihrem Auto habe und ob diese Information nicht dem Datenschutz unterliege.

Die Ombudsstelle musste Frau Morgenthaler erklären, gemäss Sozialhilfegesetz bestehe kein Anspruch auf Sozialhilfe, sobald das vorhandene Vermögen einen Höchstbetrag überschreite oder eine Sozialhilfebezügerin oder -bezüger neu Vermögen erhalte, welches über den zulässigen Höchstbetrag (Einzelperson Fr. 4000.–, Kind Fr. 2000.–, als Familie jedoch nicht mehr als Fr. 10 000.–) hinausgehe. Das neue Vermögen könne durch ein Geschenk, eine Erbschaft oder einen Lottogewinn erworben werden. Im Fall von Frau Morgenthaler entspreche das neue Auto einem Vermögen von Fr. 30 000.–. Somit erlösche der Anspruch auf Sozialhilfe. Sie hätte der Sozialhilfe den Vermögenswert des neuen Autos melden und diesen zur Bestreitung ihres Lebensunterhalts verwenden müssen. Frau Morgenthaler habe solange keinen Anspruch auf Sozialhilfe bis sie ihr neues Vermögen bis auf den zulässigen Freibetrag aufge-

braucht habe (§ 3 bis § 14 Sozialhilfegesetz). Das Handeln der Sozialhilfe sei somit korrekt gewesen.

Für Frau Morgenthaler hatte das geschenkte Auto zur Folge, dass sie keine weitere Unterstützung von der Sozialhilfe erhielt. Ihr blieb nur die Wahl zwischen dem Verkauf des Autos oder dem Verzicht auf die weitere Unterstützung durch die Sozialhilfe.

Zur Frage des Datenschutzes konnte die Ombudsperson Frau Morgenthaler folgende Auskunft geben: Nach § 10 Datenschutzgesetz sei der Datenaustausch zwischen verschiedenen staatlichen Behörden zulässig, sofern die entsprechende Amtsstelle darauf angewiesen sei, um ihren gesetzlichen Auftrag erfüllen zu können und das Verhältnismässigkeitsprinzip beachtet werde. Habe eine Behörde ständig Zugriff auf die Daten einer anderen Behörde, so sei dies nur verhältnismässig, wenn eine Amtstelle diese Daten benötige, um ihrem gesetzlichen Auftrag nachkommen zu können. Die Sozialhilfe verfüge aus diesem Grund über Daten anderer Behörden. Deshalb erhalte die Sozialhilfe auch Daten der Motorfahrzeugkontrolle über neu angemeldete Fahrzeuge und deren Halterinnen und Halter.

Es fiel Frau Morgenthaler schwer, die sozialhilferechtlichen Konsequenzen des Patengeschenkes zu akzeptieren. Deshalb entschloss sie sich, so schnell wie möglich eine Teilzeitstelle und einen Krippenplatz für ihre Tochter zu suchen.

## Mann geriet nach staatlich angeordneter Wohnungs- räumung in einen Teufelskreis

**Einem ca. 40-jährigen Mann, der eine IV-Rente bezog, wurde die Wohnung auf richterlichen Beschluss hin geräumt und sein Wohnsitz von Amtes wegen gelöscht. Da ihm keine Post mehr zugestellt werden konnte, stoppte die IV die Rentenzahlungen. Dank einer neuen Postadresse konnten die Zahlungen wieder ausgelöst werden. Des Weiteren erfuhr der Mann, dass seine teure Wohnungseinrichtung an einen Trödler verkauft worden war – nur wenige Teile erhielt er zurück.**

Der früher finanziell gut gestellten Computerspezialisten Peter Zbinden (Name geändert), bezieht heute auf Grund schwererer Depressionen eine Rente der Invalidenversicherung (IV). In einer depressiven Phase verliess er während zwei Monaten seine exklusiv mit Markenmöbeln eingerichtete Wohnung nicht, was zur Folge hatte, dass er seine Post nicht einsah und zwei Mal keinen Mietzins bezahlte. Er erhielt die Kündigung, realisierte dies in seiner Situation jedoch nicht. Erst als ihm persönlich mitgeteilt wurde, die Zwangsräumung stehe bevor, erkannte er den Ernst der Lage. Nach Darstellung von Herrn Zbinden gab ihm die zuständige Amtsperson zu verstehen, die Polizei werde ihn in die Psychiatrische Klinik einliefern, wenn er sich nicht besser um seine eigenen Angelegenheiten kümmern könne. Diese Aussage löste bei Herrn Zbinden Panik aus. Deshalb entschloss er sich einen Tag vor der Zwangsräumung einige Kleider mitzunehmen um im Freien zu übernachten. In der Folge hielt er sich in Notunterkünften und im Freien über Wasser. Nach einiger Zeit stellte Herr Zbinden fest, dass er die Rente nicht mehr erhielt; er überzog das Postcheck-Konto und dieses wurde gesperrt. Plötzlich war auch sein Handy gesperrt, obwohl er noch ein Prepaid Guthaben hatte. In der auswegslosen Situation wandte er sich an die Einwohnerdienste. Er erfuhr, seine Adresse sei amtlich gestrichen worden, weil er bei der Wohnungsräumung nicht anwesend gewesen sei und die Einwohnerdienste keine neue Adresse von ihm hatten. Da er obdachlos war und alle seine Papiere in der Wohnung gelassen hatte, konnte er sich nicht anmelden. In seiner Verzweiflung wandte er sich an die Ombudsstelle.

### Teufelskreis

Die Abklärungen ergaben, dass die Einwohnerdienste bei Zwangsräumungen von Wohnungen auch eine amtliche Streichung des Wohnsitzes vornehmen, wenn keine neue Adresse bekannt ist. Ohne offiziellen Wohnsitz stellt die IV die Rentenzahlungen ein, und ohne Geldeingänge wird das Postcheck-Konto beim Versuch weiterhin Geld zu beziehen gesperrt. Ohne offiziellen Wohnsitz wird auch das Handy gesperrt. Ohne Geld kann Herr Zbinden keine neue Wohnung finden, um sich mit einer Adresse wieder anmelden zu können: Ein Teufelskreis.

Da Herr Zbinden über kein soziales Beziehungsnetz mehr verfügte, konnte die Situation nur dank einer Briefkastenadresse bei einer sozialen Institution wieder legalisiert werden. Mit dieser Adresse konnte er sich bei den Einwohnerdiensten erneut anmelden, die IV zahlte die Renten wieder aus, die Sperrung des Postcheck-Kontos und des Handys wurden aufgehoben: Herr Zbinden war rechtlich gesehen wieder existent.

### 79 Franken für verwertete Möbel

Als Herr Zbinden drei Monate später versuchte, seine von der Polizei bei der Zwangsräumung in Gewahrsam genommenen Möbel auszulösen, musste er erfahren, dass diese inzwischen verwertet worden waren. Wenn in den Lagerhallen der Polizei kein Platz mehr sei, werden Sachen aus Wohnungsräumungen, bei denen der Aufenthaltsort des Eigentümers nicht bekannt sei, entsorgt: Gut erhaltene Kleider und Möbel werden an Trödler verkauft, der Rest – auch Zeugnisse, Fotoalben, Dokumente – wird verbrannt. Zu Gunsten von Herr Zbinden resultierte als Saldo aus Erlös und Kosten noch 79 Franken. Das konnte er überhaupt nicht verstehen und wandte sich wiederum an die Ombudsstelle. Durch Vermittlung der Ombudsstelle und des zuständigen Abteilungsleiters konnte er beim Trödler noch ein paar wenige Gegenstände seines früheren Eigentums zurück erhalten. Die meisten Sachen waren jedoch rasch verkauft gewesen, so auch die teure Taucherausrüstung.

### Fristen nicht geregelt

Auf Grund dieses Falles stellte die Ombudsstelle fest, dass sich in der zuständigen Verwaltungsabteilung über viele Jahre hinweg Abläufe und Gewohnheiten in Bezug auf Zwangsräumungen und Verwertung von «herrenlosem Eigentum» eingeschlichen hatten, für die wenig oder keine gesetzlichen Grundlagen oder Weisungen vorhanden sind. Nicht klar geregelt sind zum Beispiel:

- nach Ablauf welcher Frist wird eine amtliche Streichung einer Adresse vorgenommen, wenn der neue Aufenthaltsort nicht bekannt ist
- muss die Behörde Bemühungen unternehmen, um den Aufenthaltsort dieser Person ausfindig zu machen
- wenn ja, welche Bemühungen müssen unternommen werden, um den Aufenthaltsort einer Person möglicherweise ausfindig zu machen
- wie lange muss «herrenloses Eigentum» aus einer Zwangsräumung aufbewahrt werden, d.h. nach welcher Frist kann die bevorstehende Verwertung der Wohnungseinrichtung im Kantonsblatt publiziert werden
- welche Frist muss eingeräumt werden, in der sich der Eigentümer melden kann, um sein Eigentum abzuholen
- wie und wo sollen brauchbare, allenfalls wertvolle, Gegenstände veräussert werden

Die zuständige Amtsstelle und die Ombudsstelle haben festgestellt, dass hier Handlungsbedarf besteht. Der Rechtsdienst des betroffenen Departements hat unverzüglich angefangen die nötigen Schritte in die Wege zu leiten, um die Lücken bei den entsprechenden rechtlichen Grundlagen zu schliessen.

## Statistik 2006

- 1 Fallzahlen
- 2 Weiterverweisungen
- 3 Dossiers intern/extern
- 4 Interventionen der Ombudsstelle
- 5 Wartezeit bis zum Erstgespräch
- 6 Zeitdauer bis zur Schliessung eines Dossiers
- 7 Aktivitäten pro Dossier
- 8 Geschlechterverteilung
- 9 Dossiers aufgegliedert nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen
- 10 Alterskategorieen

**Nebst der Schilderung von konkreten Fällen können auch statistische Zahlen einiges über die Arbeit der Ombudsstelle aussagen. Im Unterschied zu früheren Jahren haben wir bei der Statistik einige zusätzliche Aspekte der Ombudstätigkeit erfasst und dargestellt.**

## 1 Fallzahlen

Grundsätzlich haben wir die Art und Weise der Dossierzählung (Eröffnung eines Falles nach persönlichem Kontakt) von unserem Vorgänger übernommen. Im Vergleich zu den Vorjahren (durchschnittliche Dossierzahl rund 200) ist eine massive Zunahme der Fälle zu verzeichnen. Die Zahl der bearbeiteten Dossiers liegt bei 365 und hat sich somit um beinahe 80% erhöht.

	Fälle
<b>Dossiers (Eröffnung eines Falles/persönlicher Kontakt)</b>	<b>365</b>
Übernommen aus dem Vorjahr	7
Neue Dossiers 2006	358
<b>Anfragen per Telefon</b>	<b>32</b>
Telefonisch beantwortete Anfragen	
<b>Anfragen per Mail oder Brief</b>	<b>70</b>
Per Mail oder Brief beantwortete Anfragen	
<b>Total Fallzahlen 2006</b>	<b>467</b>

## 2 Weiterverweisungen

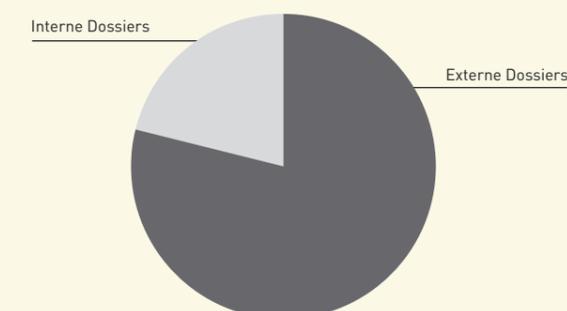
Neu in unsere Statistik aufgenommen haben wir einen Teil der Arbeit unserer Sekretariatsmitarbeiterinnen. Ihre Aufgabe ist es, im Gespräch am Telefon oder bei unangemeldetem Erscheinen von Personen auf der Ombudsstelle, herauszufinden, ob wir für die Angelegenheit zuständig sind oder nicht. Manchmal braucht es viel Zeit und Fingerspitzengefühl um heraus zu spüren, welche Beschwerde die Ratsuchenden vorbringen möchten. Es ist uns ein grosses Anliegen, Ratsuchende an die richtigen Institutionen weiter zu weisen, falls wir nicht zuständig sind. Sie sollen mit ihrem Anliegen als nächstes endgültig an den richtigen Ort gelangen.

	Anfragen
Personen, die nach telefonischer, schriftlicher oder persönlicher Anfrage an andere Stellen weiter gewiesen werden mussten	<b>184</b>

## 3 Dossiers intern/extern

Wie bereits erwähnt, wenden sich auf der einen Seite Personen an uns, die Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung haben. Diese Dossiers bezeichnen wir als «externe Dossiers». Sie machen ca. 80% unserer Arbeit aus. Bei den «internen Dossiers» handelt es sich fast ausschliesslich um Dossiers betreffend personalrechtlichen Fragen von Mitarbeitenden der Verwaltung und anderen staatlichen Institutionen, die in den Kompetenzbereich der Ombudsstelle gehören. Die Mitarbeitenden wenden sich nicht an die Personalabteilungen der Departemente, weil sie befürchten, diese vertreten einseitig die Interessen des Staates als Arbeitgeber. Sie möchten durch ein Gespräch auf der Ombudsstelle abklären, welches ihre Möglichkeiten, ihre Rechte und Pflichten sind.

Dossiers	Total	in %
Externe Dossiers	282	79
Interne Dossiers	76	21



#### 4 Interventionen der Ombudsstelle

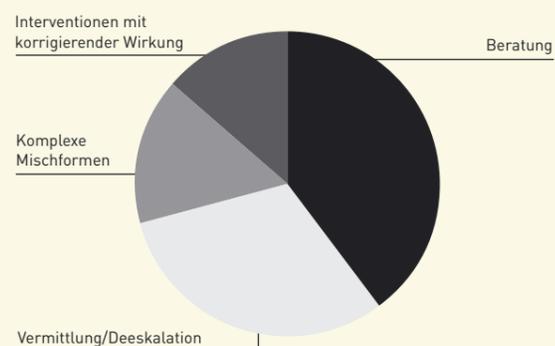
In rund 40% unserer Arbeit sind wir beratend tätig. Es kommen Betroffene auf die Ombudsstelle, weil sie die Meinung einer neutralen Person zu einem Problem in Zusammenhang mit der Tätigkeit der Verwaltung hören möchten oder sie möchten sich über ihre Rechte erkundigen. Mitarbeitende des Kantons, die sich in personalrechtlichen Fragen an die Ombudsstelle wenden, fallen auch unter den Begriff der Beratung. Meistens reicht ein Gespräch.

Rund 30% unserer Arbeit ist Vermittlungstätigkeit zwischen Bevölkerung und kantonaler Verwaltung. Auf der einen Seite sind unter dieser Rubrik alle Fälle aufgelistet, bei denen das staatliche Handeln absolut korrekt war und wir den Betroffenen die Haltung der Verwaltung vermitteln. Auf der anderen Seite dienen unsere Interventionen in der Regel auch der Deeskalation im Konfliktfall. Um eine für alle Beteiligten möglichst gute Lösung zu finden, sind meist mehrere Gespräche unsererseits mit beiden Seiten notwendig.

Bei rund 16% unserer Arbeit verhandeln wir mit der Verwaltung darüber, wie Fehler, die passiert sind, berichtigt werden können. In 3% der Fälle entfaltet die Korrektur eines Fehlers nicht nur für die einzelne Person eine positive Wirkung, sondern auch für ganze Bevölkerungsgruppen in ähnlichen Situationen.

Bei 14% der Dossiers handelt es sich um komplexe Mischformen aller unserer Interventionsmöglichkeiten. Sie sind regelmässig mit grossem Arbeitsaufwand verbunden.

	Dossiers	in %
<b>Beratung</b>	<b>147</b>	<b>41</b>
Bevölkerung/Verwaltung (extern)	87	
Angestellte/Verwaltung (intern)	60	
<b>Vermittlung/Deeskalation</b>	<b>113</b>	<b>32</b>
<b>Interventionen mit korrigierender Wirkung</b>	<b>56</b>	<b>16</b>
im Einzelfall	46	13
im Generellen	10	3
<b>Komplexe Mischformen</b>	<b>49</b>	<b>14</b>



#### 5 Wartezeit bis zum Erstgespräch (358 Dossiers/2006)

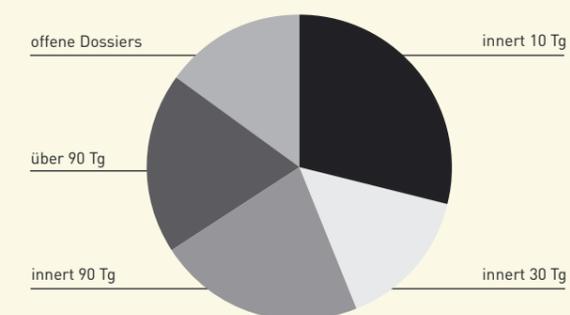
Es ist uns wichtig, die Wartezeit bis zum ersten persönlichen Gespräch auf der Ombudsstelle möglichst kurz zu halten. Dieses Gespräch soll in der Regel innert einer Woche stattfinden. Diese Prioritätensetzung hat zur Folge, dass wir nach dem Erstgespräch – falls Abklärungen und Interventionen nötig sind – eine starke Selektion nach Dringlichkeit vornehmen. So kann es etwas länger dauern, bis wir uns um gewisse Anliegen kümmern können.

Wartezeit	Dossiers
Erstgespräch am Tag der Kontaktaufnahme	42
Erstgespräch innerhalb von 10 Tagen	274
Erstgespräch nach 10 Tagen	42

#### 6 Zeitdauer bis zur Schliessung des Dossiers (358 Dossiers/Übernahme 2005 und 2006)

Wie der obigen Statistik entnommen werden kann, erhalten Personen, die sich an uns wenden, meistens sehr kurzfristig einen Termin. Wie schnell wir ein Dossier jeweils wieder schliessen können, hängt oft nicht nur von unseren zeitlichen Ressourcen ab. Gerade bei der Kategorie «komplexe Mischformen» sind meist aufwändige Abklärungen notwendig, die längere Zeitspannen beanspruchen.

Abschlüsse der Dossiers	Dossiers	in %
Innert 10 Tagen	105	29
Innert 30 Tagen	56	15
Innert 90 Tagen	79	22
Über 90 Tage	69	19
Ende 2006 noch offene Dossiers	56	15

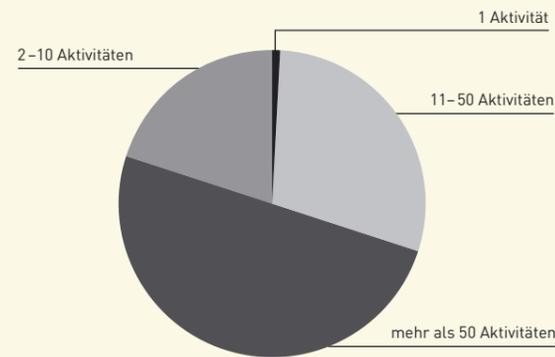


### 7 Aktivitäten pro Dossier

Um sich ein besseres Bild über die Arbeit der Ombudsstelle machen zu können, haben wir auch die Aktivitäten erfasst, die jeweils notwendig sind, bis ein Dossier abgeschlossen werden kann.

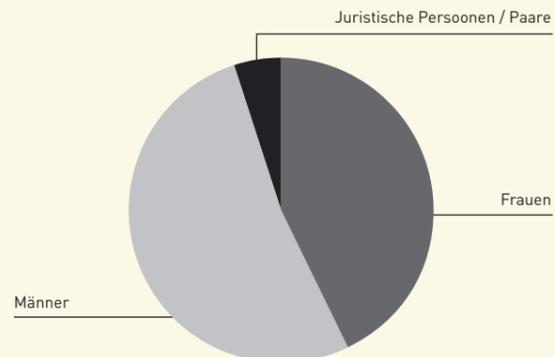
Bei fast genau der Hälfte aller Dossiers braucht es bis zu 10 Aktivitäten unsererseits, damit wir die Arbeit als abgeschlossen betrachten können. Bei ungefähr einem Drittel der Dossiers braucht es jedoch umfangreichere Abklärungen und Interventionen, damit wir zu einem Abschluss des Dossiers kommen können. Dies ist vor allem bei der Vermittlungs- und Deeskalationstätigkeit und bei den komplexen Mischformen der Fall. 20% der Fälle sind nach einem Beratungsgespräch abgeschlossen.

Aktivitäten pro Dossier	Dossiers	in %
Einmaliges Gespräch	73	20
2 bis 10 Aktivitäten	182	50
11 bis 50 Aktivitäten	105	29
mehr als 50 Aktivitäten	5	1



### 8 Geschlechterverteilung

Personen	in %
155 Frauen	43
185 Männer	52
18 Paare/Juristische Personen	5



### 9 Dossiers aufgegliedert nach Departementen und anderen öffentlich-rechtlichen Organisationen (358)

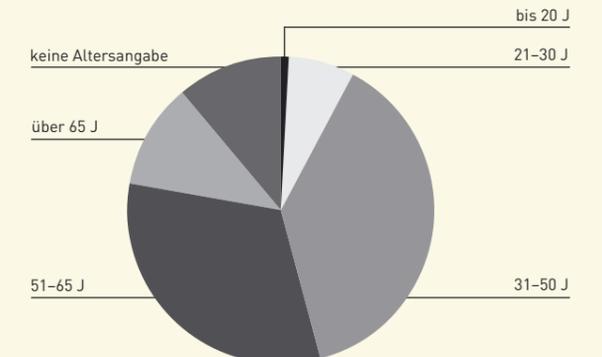
Wirft man einen Blick auf die Verteilung unserer Dossiers in Bezug auf die Departemente, so fallen vor allem drei Departemente auf: das Sicherheitsdepartement, das Wirtschafts- und Sozialdepartement und das Finanzdepartement. Diese drei Departemente haben in sensiblen Bereichen intensiven Publikumskontakt: beim Sicherheitsdepartement fallen alle Fragen im Zusammenhang mit Aufenthaltsregelungen und Kontakte mit der Polizei an, im Wirtschafts- und Sozialdepartement stehen viele Fragen im Zusammenhang mit Berechnungen von Ergänzungsleistungen, Krankenkassenverbilligungen, etc. an und im Finanzdepartement stehen die Steuern im Vordergrund. Auf diese z. T. existenziellen Fragestellungen reagieren die Leute sehr sensibel und wollen sich absichern, dass wirklich alles mit rechten Dingen zugeht.

Departemente	Externe Dossiers	Interne Dossiers	Total	in %
Baudepartement	15	6	21	6
Erziehungsdepartement	11	23	34	9
Finanzdepartement	39	3	42	12
Gesundheitsdepartement	9	12	21	6
Justizdepartement	30	2	32	9
Wirtschafts- und Sozialdepartement	40	5	45	12
Sicherheitsdepartement	79	7	86	24
* Andere öffentlich-rechtliche Institutionen	39	10	49	14
Bürgergemeinde	22	6	28	8

\* Pensionskasse, BVB, IV, Ausgleichskasse, Staatsanwaltschaft, Gerichte, Universität, FHNM, Finanzkontrolle, Jugendanwaltschaft (+ OeKK)

### 10 Alterskategorien

Personen	Jahre	in %
5	bis 20	1
24	21-30	7
135	31-50	38
114	51-65	32
40	über 65	11
	-	11



---

## Dank

Es ist uns ein Anliegen allen zu danken, die uns den Einstieg in die anspruchsvolle und spannende Arbeit als Ombudsleute im Jobsharing erleichtert haben.

Besonderer Dank gilt unserem Vorgänger Andreas Nabholz. Er hat uns im Dezember 2005 umsichtig in die Arbeit eingeführt. Er hat es uns auch ermöglicht, bereits im September und Oktober 2005 an Veranstaltungen der SVPO teilzunehmen und somit unsere Kolleginnen und Kollegen der anderen Ombudsstellen der Schweiz kennen zu lernen und uns mit der Arbeit der Ombudsleute auseinander zu setzen.

Nach dem Weggang von Andreas Nabholz haben sich im Laufe des Jahres auch die beiden langjährigen Sekretariatsmitarbeiterinnen Beatrix Isler und Wanda Brunetti entschieden, neue berufliche Herausforderungen anzunehmen. Sie haben uns beim Einarbeiten und der Einführung ihrer Nachfolgerinnen – Christine Rotberg und Jacqueline Zeuggin – ausserordentlich unterstützt. Wir sind für diese Unterstützung sehr dankbar.

Ohne die tatkräftige Mitarbeit unserer juristischen Volontärinnen Jacqueline Lang, Christina Mannhart und Maria Jurkovic Löffler hätten wir unser Arbeitspensum nicht in einem sinnvollen zeitlichen Rahmen erledigen können. Auch ihnen ein herzliches Dankeschön.

Es fanden verschiedene Begegnungen mit dem Büro des Grossen Rates und dessen Präsidenten, Andreas Burckhardt, statt. Wir schätzen diesen unkomplizierten und direkten Kontakt mit der Spitze des Parlaments genau so wie mit den einzelnen Parlamentarierinnen und Parlamentariern.



Ombudsstelle  
Kanton Basel-Stadt

Beatrice Inglin-Buomberger, Ombudsfrau  
Dieter von Blarer, Ombudsmann

Freie Strasse 52  
CH-4001 Basel

Telefon 061 261 60 50  
Telefax 061 261 66 58

E-Mail: [info@ombudsstelle.bs.ch](mailto:info@ombudsstelle.bs.ch)  
[www.ombudsstelle.bs.ch](http://www.ombudsstelle.bs.ch)



Kanton Basel-Stadt  
**Ombudsstelle**