

Bericht 2014

OMBUDSSTELLE KANTON ZUG

Bericht 2014 zuhänden des Kantonsrats

Gemäss § 2 lit.d und § 15 Abs. 3 Ombudsgesetz vom 27. Mai 2010 berichtet die Ombudsstelle Kanton Zug jährlich über ihre Tätigkeit. Gerne übergebe ich Ihnen hiermit meinen Bericht über das vierte Geschäftsjahr.

Katharina Landolf, Ombudsfrau Kanton Zug

Zug, im April 2015

Einführung	5
Die Arbeitsweise der Ombudsstelle anhand konkreter Beispiele	8
Statistik	16
Kurzbeschreibung Fälle 2014	23
Dank	38

EINFÜHRUNG

Geschätzte Mitglieder des Kantonsrats, Mitglieder des Regierungsrats, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, werte Bevölkerung des Kantons Zug

Gerne berichte ich Ihnen über den Verlauf des Geschäftsjahres 2014 und bediene Sie wie gewohnt mit den statistischen Zahlen über unsere Tätigkeit. Die Fallzahlen sind im Berichtsjahr wieder leicht angestiegen. Wir haben mit 13 pendenten Dossiers begonnen, 150 neue Beschwerden entgegengenommen und insgesamt 157 Fälle abschliessen können. Sechs pendente Dossiers haben wir auf das Geschäftsjahr 2015 übertragen.

Die Ombudsstelle ist nach wie vor an vier Tagen pro Woche geöffnet und es ist uns wichtig, dass wir auf ganz einfachem Weg und unkompliziert erreichbar sind. Ratsuchende können uns jederzeit auch ohne Anmeldung persönlich aufsuchen, uns während den üblichen Bürozeiten anrufen oder ihre Anliegen per Brief oder E-Mail schildern. Unser Kontaktformular auf der Webseite wird gerne für die erste Kontaktaufnahme benutzt. Unsere Webseite wurde im Berichtsjahr 2469 Mal aufgesucht.

Auch im Geschäftsjahr 2014 durfte ich mich mit den parlamentarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz fachlich und persönlich austauschen. Dieses Netzwerk ist für uns von grossem Wert, weil wir unsere Tätigkeit relativ isoliert ausüben und es deshalb wichtig ist, sich zu spiegeln, zu hinterfragen, mögliche Vorgehensweisen zu diskutieren und auf diese Weise auch eine Qualitätskontrolle über unsere Dienstleistung durchzuführen. Die parlamen-

Ombudsstelle Kanton Zug

Alpenstrasse 14, 6300 Zug
Tel. 041 711 71 45, Fax 041 711 71 49

ombudsstelle@zg.ch
www.ombudsstelle-zug.ch

tarisch gewählten Ombudspersonen der Schweiz sind in einem Verein organisiert, dessen Präsidium ich turnusgemäss für die nächsten zwei Jahre übernommen habe¹. Wir waren im Mai 2014 zu Gast beim Ombudsmann der Stadt St. Gallen und haben uns mit dem Thema Whistleblowing auseinandergesetzt. Im September 2014 hat uns der Ombudsmann der Stadt Rapperswil empfangen. Wir haben uns unter Beizug einer Fachperson der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaft (ZHAW) zum Thema «social media» weitergebildet. Im November 2014 waren wir bei der Ombudsfrau der Stadt Zürich zu Gast. Diese themenbezogenen Diskussionen und Weiterbildungen werden immer mit dem Fokus auf die Auswirkungen auf unsere Tätigkeit als Ombudspersonen durchgeführt.

Eine weitere Möglichkeit, die eigene Tätigkeit und die Rolle als Ombudsfrau zu reflektieren, bieten die Methoden der Intevision und Supervision. Auch im Berichtsjahr habe ich davon Gebrauch gemacht. Wie immer wurde dabei die Vertraulichkeit durch Anonymisierung der Fälle gewahrt. Ich bedanke mich an dieser Stelle bei den Kolleginnen und Kollegen für die wertvolle Unterstützung.

Ein persönliches Treffen mit dem stellvertretenden Ombudsmann, Pascal Schuler, fand im August statt. Neben diesem persönlichen Kontakt wurde Pascal Schuler von mir telefonisch und schriftlich über die politischen und geschäftlichen Ereignisse im Zusammenhang mit der Ombudsstelle informiert. Ein persönlicher Einsatz des stellvertretenden Ombudsmanns war im Berichtsjahr nicht notwendig und wurde auch von den Ratsuchenden nie ausdrücklich gewünscht.

¹ Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), <http://ombudsman-ch.ch/index.html>.

Ich wurde Anfang des Jahres vom Personalverband der Stadt Zug und im Mai vom Personalverband der Zuger Gemeinden eingeladen, die Dienstleistungen der Ombudsstelle vorzustellen. Ich bedanke mich an dieser Stelle für den freundlichen Empfang und das grosse Interesse an der Ombudsstelle Kanton Zug. Wie jedes Jahr bieten auch die Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeitende des Kantons Zug eine Gelegenheit, mich persönlich und die Dienstleistungen der Ombudsstelle Kanton Zug kurz vorzustellen, was ich sehr schätze.

Da die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) seit ihrer Gründung immer wieder Gegenstand von Beschwerden war und auch medial stark hinterfragt wurde, war es mir ein Anliegen, im Rahmen eines Austausches mit den Behördenmitgliedern der KESB aufzuzeigen, dass die stete Verbesserung der Tätigkeit bei der KESB auch bei der Ombudsstelle spürbar ist. Wir wurden im Berichtsjahr deutlich weniger auf Probleme mit dieser Behörde angesprochen. Dieser Austausch fand Ende des Jahres statt.

Anlässlich der Sitzung vom 22. Mai 2014 hat mich der Kantonsrat für eine weitere Amtszeit von vier Jahren wiedergewählt. Ich bedanke mich an dieser Stelle nochmals ausdrücklich für das mir damit ausgesprochene Vertrauen. Nach dem Aufbau der Ombudsstelle in den letzten vier Jahren freut es mich, nun die nächsten vier Jahre in die Konsolidierung der Ombudsstelle investieren zu dürfen und das Vertrauen der Bevölkerung und der Verwaltung in unsere Dienstleistungen zu stärken.

DIE ARBEITSWEISE DER OMBUDSSTELLE ANHAND KONKRETER BEISPIELE

Auf mehrfachen Wunsch hin zeigen wir anhand konkreter Fälle das Vorgehen und die Arbeitsweise der Ombudsstelle bei einer Beschwerde auf. Wir haben uns in diesem Bericht für Fälle aus dem Bereich Wohnsitz entschieden, ein Problem, das sehr persönlich und damit sehr heikel und immer mal wieder Gegenstand einer Beratung ist.

Warum kann sie sich nicht anmelden?

Herr A kontaktiert telefonisch die Ombudsstelle, weil die Gemeinde X den Heimatschein seiner Schwester B nicht akzeptieren wolle, obwohl sie schon lange dort wohne.

Wenige Tage später erscheint Herr A zusammen mit Frau B zu einem Gesprächstermin bei der Ombudsfrau. Frau B schildert ihr Anliegen aufgeregt und spürbar verzweifelt. Sie habe vor ca. zwei Jahren die Wohnung eines verstorbenen Onkels in der Gemeinde X bezogen. Die Wohnung gehöre der Erbengemeinschaft dieses verstorbenen Onkels. Ein anderes Mitglied der Familie, E, wohne auch in der Liegenschaft, aber in einer eigenen Wohnung. Sie habe im Betrieb von E mitgeholfen, ohne dafür Lohn zu erhalten und für ihn auch Anschaffungen für den täglichen Bedarf getätigt. Damit habe sie die Miete für die Wohnung als abgegolten betrachtet. Sie habe dann mehrmals vergeblich versucht, den Heimatschein bei der Gemeinde X zu hinterlegen, was ihr verweigert worden sei. Die Gemeinde habe behauptet, es gebe keinen Mietvertrag. Es hätten aber alle von der Erbengemeinschaft ausser E den Mietvertrag unterzeichnet. Es könne doch nicht sein, dass sie nega-

tive Konsequenzen tragen müsse, nur weil E stur sei und alles blockiere. Mittlerweile habe E sie auch aus der Wohnung geworfen und die Schlösser gewechselt. Es würden sich aber noch Gegenstände von ihr in der Wohnung befinden. Sie befürchte, dass E diese wegwerfen werde. Es sei kein Leben, welches sie führe. Sie schlafe einmal hier und einmal dort, übernachtete auch mal in der Scheune des Nachbarn oder im Auto. Sie habe kein Einkommen, weil sie krank sei und nicht arbeiten könne. Sie bitte um Vermittlung mit der Gemeinde. Sie vermute, dass die zuständige Person bei der Gemeinde in dieser Sache befangen sei.

Die Ombudsfrau nimmt umgehend mit der Gemeinde X Kontakt auf, schildert die Ausführungen von Frau B und ersucht um Darstellung der Angelegenheit aus Sicht der Gemeinde. Bereits am nächsten Tag reagiert die zuständige Person der Gemeinde X telefonisch. Sie führt aus, vor nicht ganz einem Jahr von der Heimatgemeinde von Frau B einen Ersatzheimatschein erhalten zu haben, da diese sich dort nach X abgemeldet habe. Sie habe Frau B sofort angeschrieben und sie gebeten, sich bei der Gemeinde X zu melden, um die Wohnsituation zu klären und eine Anmeldung zu prüfen. Erst neun Monate später, nach dem «Rauswurf» durch E, habe Frau B von sich hören lassen. Da Frau B in diesem Zeitpunkt aber nicht mehr in der besagten Wohnung gelebt habe, keinen gültigen Mietvertrag für die Wohnung und auch keinen anderen Mietvertrag habe vorlegen können, habe die Gemeinde X keine Anmeldung entgegennehmen können. Diese Ausführungen bestätigt die Gemeinde X auch noch schriftlich und legt die Korrespondenz mit Frau B bei.

Die Ombudsfrau informiert Frau B über die Abklärungsergebnisse. Sie klärt Frau B über die rechtliche Situation auf. Nach Gesetz befinde sich der zivilrechtliche Wohnsitz am Lebensmittelpunkt. Dieser liege dort, wo Frau B sich

hauptsächlich aufhalte, einem Erwerb nachgehe und Familie und Freunde um sich habe. Der Lebensmittelpunkt könne belegt werden durch einen schriftlichen Mietvertrag oder aber durch faktische, tatsächlich gelebte Verhältnisse. Allein die Absicht, in einer Gemeinde zu wohnen, genüge nicht. Es müsse eine effektive Wohnmöglichkeit vorhanden sein. Als Frau B um eine Anmeldung ersucht habe, seien diese Voraussetzungen leider nicht mehr erfüllt gewesen. Es sei schade, dass sie der Aufforderung der Gemeinde zur Wohnsitzklärung nie nachgekommen sei, als sie noch in der Wohnung des Onkels gelebt habe.

Da aber ein bisheriger Wohnsitz bestehen bleibe, bis ein neuer begründet werde, sei die ursprüngliche Wohnsitzgemeinde von Frau B nach wie vor für sie zuständig. Aufgrund der geschilderten finanziellen und persönlichen Verhältnisse empfiehlt die Ombudsfrau deshalb, Frau B solle sich umgehend in der bisherigen Wohnsitzgemeinde zum Bezug von Sozialleistungen anmelden, mit Hilfe des Sozialdienstes die Anmeldung bei der IV prüfen und um Zuweisung einer Notunterkunft ersuchen. Die Frage, ob E sie habe aus der Wohnung werfen dürfen, sei hingegen eine zivilrechtliche Frage, für welche die Ombudsstelle nicht zuständig sei. Diese Frage müsse sie mit der Erbengemeinschaft klären.

Zusammenfassend kommt die Ombudsfrau zum Schluss, sie könne am Handeln der Gemeinde X nichts beanstanden. Aus Sicht der Ombudsstelle sei das Vorgehen durch die Gemeinde rechtmässig und angesichts der heutigen Umstände auch angemessen. Bei Unklarheiten dürfe Frau B gerne nachfragen oder noch einmal zu einer persönlichen Besprechung vorbeikommen. Da sich Frau B nicht mehr meldet, wird das Dossier geschlossen und die Gemeinde X entsprechend informiert.

Ist das nicht ein bisschen gar persönlich?

Frau O sei vor acht Monaten aus dem EU-Raum in die Schweiz gekommen. Sie habe eine Aufenthaltsbewilligung EU/EFTA zwecks Erwerbstätigkeit erhalten, jedoch befristet für sechs Monate. Seit ihrer Einreise wohne sie in einem möblierten Zimmer im Kanton Zug, arbeite aber in einem Nachbarkanton. Kurz vor Ablauf der sechs Monate habe sie beim Amt für Migration um Verlängerung der Bewilligung ersucht. Gleichzeitig habe sie nachgefragt, weshalb sie keine B-Bewilligung für die Dauer von fünf Jahren erhalten habe. Ihre Arbeitskollegen im Nachbarkanton hätten nämlich von Anfang an eine solche erhalten und sie verstehe die Ungleichbehandlung nicht. Zuerst habe das Amt für Migration ihr mitgeteilt, der befristete Mietvertrag sei das Problem. Der Mietvertrag sei aber von Anfang an unbefristet gewesen, genauso wie ihr Arbeitsvertrag. Beide Verträge habe sie eingereicht. Wenig später habe sie ein Schreiben vom Amt für Migration erhalten. Sie sei aufgefordert worden, innert Frist Auszüge ihrer Kreditkartenabrechnungen, Bankauszüge sowie die Verbindungsnachweise ihres Mobilfunkanbieters der letzten sechs Monate einzureichen. Die zuständige Person beim Amt für Migration habe ihr telefonisch mitgeteilt, wäre sie Reinigungskraft, würde es anders aussehen. Diese ergänzend verlangten Auskünfte seien aber sehr persönlich und sie frage sich, ob das zulässig sei. Zudem sei sie etwas unter Zeitdruck, da die Bewilligung nächstens ablaufe und sie sich dann illegal in der Schweiz aufhalten würde.

Anlässlich der Besprechung bekommt die Ombudsfrau Einblick in die eingereichten Dokumente. Es bestätigt sich, dass sich Frau O in unbefristeten Vertragsverhältnissen befindet. Auf Wunsch von Frau O nimmt die Ombudsfrau mit der Verwaltung Kontakt auf und erkundigt sich, weshalb die eingereichten Unterlagen nicht ausreichen würden und diese zusätzlichen, sehr persönlichen Unterlagen verlangt würden. Zudem bittet sie um Erklärungen

für die unterschiedliche Beurteilung je nach Ausbildungsgrad. Weiter ersucht sie das Amt, die für Frau O angesetzte Frist zu unterbrechen, bis der Ombudsstelle eine Antwort vorliege.

Bereits am nächsten Tag reagiert das Amt für Migration telefonisch. Es handle sich womöglich um ein Missverständnis, man bitte jedoch um Verständnis für die Untersuchung. Tatsache sei, dass im Kanton Zug häufig Scheinwohnsitze begründet würden und sie verpflichtet seien, bei Anhaltspunkten genau zu untersuchen. Im konkreten Fall liege ein krasses Missverhältnis zwischen Lohn und Miete vor, was bei einer Reinigungskraft nicht der Fall wäre. Zudem würden Wohn- und Arbeitskanton bei Frau O nicht übereinstimmen, was zwar nicht verboten sei, mit anderen Kriterien zusammen aber ein Nachfragen begründe. Die zusätzlich eingeforderten Unterlagen würden allenfalls wirklich etwas weit gehen. Deshalb unterbreitet die zuständige Person des Amtes einen pragmatischen Lösungsvorschlag. Um zu belegen, dass Frau O täglich in den Nachbarkanton pendle, solle sie ein allfälliges Streckenabonnement, Generalabonnement etc. einreichen.

Die Ombudsfrau versucht erfolglos, mit Frau O telefonisch Kontakt aufzunehmen. So teilt sie ihr schliesslich schriftlich mit, weshalb in ihrem Fall genauere Untersuchungen angezeigt seien. Gleichzeitig weist sie auf den etwas ungewöhnlichen Umstand hin, wonach niemand das Geschäftstelefon bedient habe. Dies könne ebenfalls Anlass zu Fragen bieten. Schliesslich bittet die Ombudsfrau darum, Frau O möchte ihr eine Kopie eines allfälligen Abonnements zustellen.

Wenige Tage später bedankt sich Frau O per E-Mail für die Mitteilung und schickt eine Kopie des Zuger Passes, gültig für ein Jahr. Sie hoffe, damit

einen genügenden Nachweis für ihren tatsächlichen Aufenthalt im Kanton Zug zu erbringen. Sie sei bemüht, sich im Kanton Zug zu engagieren und weiter zu integrieren. Sie sei auch einem Sportverein beigetreten. Ergänzend führt sie aus, das Jahresabonnement vom Arbeitgeber bei Antritt des Arbeitsverhältnisses erhalten zu haben. Weshalb es mit einer telefonischen Kontaktaufnahme nicht geklappt habe, könne sie sich nicht erklären. Um Transparenz zu schaffen, übermittle sie mit dieser Mail ihre Direktwahlnummer und die berufliche Mobilnummer.

Das Amt für Migration erklärt gegenüber der Ombudsfrau schliesslich, das eingereichte Jahresabonnement sei ein Hinweis, dass Frau O trotz ihres sehr guten Einkommens tatsächlich in der einfachen Unterkunft im Kanton Zug ihren Lebensmittelpunkt und Wohnsitz begründet habe. Die Aufenthaltsbewilligung werde ihr deshalb auf fünf Jahre verlängert und direkt zugestellt. Als Behörde würden sie sich jedoch das Recht vorbehalten, allenfalls zu einem späteren Zeitpunkt die Richtigkeit der Wohnsituation von Frau O erneut zu überprüfen.

Die Abklärung durch die Ombudsstelle hat gezeigt, dass das Amt für Migration zu Recht im konkreten Fall etwas tiefer abgeklärt hat, aber im Einzelfall auch zu pragmatischen Lösungen Hand bietet. Mit diesem positiven Bericht schliessen wir das Dossier.

Und wo wohnt die Ehefrau?

Auch Herr M wendet sich an die Ombudsstelle, weil er aufgefordert wird, seinen effektiven Aufenthalt in der Schweiz mittels Kreditkarten- und Bankabrechnungen, Verbindungsnachweis des Mobilfunkanbieters, Reiseunterlagen etc. nachzuweisen. Wie Frau O verfügt auch er über

einen Mietvertrag für eine kleine möblierte Einzimmer-Wohnung im Kanton Zug und arbeitet in gehobener Stellung in einem Nachbarkanton. Der Sachverhalt unterscheidet sich insofern, als in diesem Fall dem Amt für Migration das Generalabonnement als Nachweis des effektiven Wohnsitzes nicht ausreicht. Eine Abmeldung im Herkunftsland sei noch nicht erfolgt. Herr M habe ein möbliertes Studio gemietet, könnte aber aufgrund seiner komfortablen Einkommenssituation problemlos eine standesgemässe Wohnsituation begründen. Weiter wohne und arbeite seine Ehefrau gleicher Nationalität als Kadermitarbeiterin in einem anderen Kanton, weshalb der Lebensmittelpunkt in diesem Kanton vermutet werde.

Die Ombudsfrau bedient Herrn M mit der entsprechenden Stellungnahme des Amtes für Migration und macht auf die nachvollziehbaren Zweifel aufmerksam. Sie macht weiter Ausführungen, wonach sich der Wohnsitz am Lebensmittelpunkt befinde und dieser Nachweis durch ihn erbracht werden müsse. Sie empfiehlt deshalb, die verlangten Unterlagen gut dokumentiert einzureichen. Ebenfalls rät sie, klärende Angaben zum getrennten Aufenthalts- und Arbeitsort der Ehefrau zu machen. Sie erklärt auch, dass er nicht gleichzeitig im Ausland und der Schweiz gemeldet sein könne.

Wenig später lässt Herr M der Ombudsfrau orientierungshalber eine Kopie seines ausführlichen Schreibens an das Amt für Migration zukommen. Nach vier Monaten geht zudem die Meldung ein, es hätten im guten Einvernehmen mit dem Amt für Migration alle Bedenken ausgeräumt werden können. Der Nachweis des Aufenthalts sei ihm gelungen und er habe den Ausweis abholen können. Daraufhin wird das Dossier geschlossen.

Was verbindet Sie mit dem Kanton Zug?

Herr T, Bürger eines EU-Landes, kann sich ebenfalls nicht im Kanton Zug anmelden. Er habe eine Einzelfirma in einem Nachbarkanton gegründet und wolle sich zusammen mit seiner Ehefrau im Kanton Zug niederlassen. Seine Ehefrau wohne und arbeite zur Zeit noch im Herkunftsland und seine erwachsenen Söhne würden an Universitäten im Ausland studieren. Er und seine Frau hätten beschlossen, den Lebensabend in der Schweiz zu verbringen und die Gegend um den Zugersee habe sie sehr angesprochen. Sie hätten sich deshalb entschlossen, sich hier niederzulassen und er bereite in den nächsten Jahren alles Notwendige dazu vor und baue derweil auch die Firma in der Schweiz auf. Nun halte ihm das Amt für Migration aber entgegen, dass er keinen Bezug zum Kanton Zug nachweisen könne, was er einfach nicht verstehe. Er sei geschäftlich bedingt die meiste Zeit im Ausland tätig und verbringe auch die Ferien zusammen mit seiner Frau im Ausland. Auf Nachfragen erklärt Herr T schliesslich, dass er seit seiner Einreise im September 2013 insgesamt nur 44 Tage in der Schweiz verbracht habe.

Die Ombudsfrau erklärt Herrn T die Voraussetzungen für die Wohnsitznahme und zeigt ihm auf, dass sein Lebensmittelpunkt rein objektiv betrachtet zur Zeit eher noch am Wohnsitz seiner Ehefrau gegeben sei, als im Kanton Zug. Die Firma in einem Nachbarkanton allein reiche nicht aus. Herr T hat grosse Mühe damit, dass er sich als EU-Bürger nicht einfach niederlassen kann, wo es ihm gefällt. Schliesslich akzeptiert Herr T aber die Möglichkeit, sich in nächster Zeit mit der Bewilligung als Kurzaufenthalter (maximale Aufenthaltsdauer von 120 Tagen pro Jahr) zu begnügen. Sobald seine Ehefrau ebenfalls in die Schweiz ziehen möchte, könne er erneut ein Gesuch um Wohnsitznahme stellen. Damit ist die Beschwerde für die Ombudsstelle ohne Kontaktaufnahme mit dem Amt für Migration erledigt und das Dossier wird geschlossen.

STATISTIK

Wir unterscheiden statistisch zwischen Anfragen und Fällen.

Bei Anfragen entsteht kein persönlicher Kontakt und es ist keine Intervention bei einer Behörde notwendig. Die Beratung erledigt sich in einem Telefongespräch oder einem E-Mailkontakt. Wir erfassen diese Kontakte als Anfragen und archivieren unsere Notizen zum einmaligen Vorgang.

Bei Beschwerden finden hingegen persönliche Besprechungen statt. Wir studieren Unterlagen oder nehmen Einsicht in die Akten der Verwaltung. Es werden Abklärungen bei der Behörde oder bei Dritten nötig oder es wird ein Vermittlungsgespräch durchgeführt. Dann eröffnen wir einen Fall und legen ein Dossier an. Bei Beschwerden, insbesondere wenn wir mit der Behörde Kontakt hatten, beenden wir den Fall mit einem Abschlussbericht, der beiden Parteien zugestellt wird. Ein solcher Bericht kann auch in Form eines etwas ausführlicheren Schreibens erstellt werden.

Im Berichtsjahr haben wir mit 13 pendenten Fällen aus dem Vorjahr begonnen und es sind 150 (144)² neue Fälle und 131 (175) Anfragen eingegangen. Wir konnten 157 Fälle erledigen. 6 pendente Fälle wurden auf das neue Geschäftsjahr übertragen.

In 42 % (36.8) der Fälle wurden wir von Frauen, in 45.3 % (50.6) von Männern angefragt. Die übrigen Fälle verteilen sich auf 4.7 % (4.9) Paare und Familien,

² Die Angaben in Klammern beziehen sich auf das Vorjahr.

3.3 % (4.9) juristische Personen/Gruppen, 4.7 % (2.1) Verwaltung und 0.0 % (0.7) Träger öffentlicher Aufgaben.

Erneut ist die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen mit 31.3 % (31.5) der Fälle am stärksten vertreten. Der Anteil der Ratsuchenden ausländischer Herkunft ist leicht gesunken und liegt mit 15.2 % (18) unter dem Durchschnitt der ausländischen Bevölkerung im Kanton Zug von rund 25 %. 26 (27) Ratsuchende haben ihren Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zug.

Der Fallanteil des Kantons liegt bei 33.9 % (36.1) und derjenige der Gemeinden bei 27.9 % (31.3) der Fälle. In 1.9 % (1.4) der Konflikte waren sowohl Kanton als auch Gemeinden beteiligt und in 8.4 % (6.8) Träger öffentlicher Aufgaben. Die verwaltungsinternen Konflikte sind mit 25.3 % (21) beteiligt.

Diese Zahlen geben eine Übersicht über die Beteiligten an einem Konflikt, sagen aber nichts aus über das Ausmass der notwendigen Bemühungen. Wir erfassen statistisch die persönlichen Kontakte, jedoch nicht die umfangreiche Korrespondenz oder den Aufwand für die Akteneinsicht. Es haben 156 (133) persönliche Kontakte mit anfragenden Personen stattgefunden, 3 (11) persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen sowie 24 (3) Vermittlungsgespräche. Weiter haben wir 66 (91) Telefonate mit Verwaltungsstellen und 142 (168) Telefonate mit Ratsuchenden protokolliert. In 7 (10) Fällen wurden auch Abklärungen bei Dritten durchgeführt. 113 (92) der erfassten Fälle konnten wir ohne Kontaktaufnahme zur Behörde, 44 (51) nach einer Abklärung bei der Behörde erledigen.

Die Anfragen sind im Vergleich zum Vorjahr erheblich gesunken. Es haben 114 (162) Privatpersonen und 17 (13) Behörden um Rat angefragt.

Insgesamt zeigen diese Zahlen, dass die Dienstleistungen der Ombudsstelle Kanton Zug in etwa im gleichen Ausmass in Anspruch genommen wurden wie in den Vorjahren.

Statistik in Tabellen

Wie jedes Jahr erlaube ich mir an dieser Stelle den ausdrücklichen Hinweis, dass die Zahlen der folgenden Statistik mit Vorsicht zu interpretieren sind. Die Verteilung auf die einzelnen Direktionen, Gemeinden und Verwaltungsstellen ist abhängig von der Intensität des Kontakts dieser Stelle zur Bevölkerung. Es lassen sich aus der Anzahl der Fälle keine Rückschlüsse ziehen auf die Qualität der entsprechenden Behörde oder Direktion. Am häufigsten sind wie bisher Fälle, die in den Zuständigkeitsbereich der Volkswirtschaftsdirektion und der Sicherheitsdirektion fallen. Dies lässt sich damit erklären, dass bei diesen Direktionen die Arbeitslosenkasse, die AHV-Ausgleichskasse und die Invalidenversicherung, die Polizei und das Strassenverkehrsamt geführt werden. Auf Gemeindeebene beschäftigen uns am häufigsten Fälle aus den Bereichen Sozialhilfe und Bausachen.

Statistik	2014		2013		2012		2011	
Fälle								
Total der eingegangenen Fälle	150		144		159		163	
Pendenzen aus dem Vorjahr erledigt	13		12		11		31	
pendent (per 31.12.)	157		143		158		183	
	6		13		12		11	
Personen								
Frauen	63	42.0%	53	36.8%	65	40.9%	66	40.5%
Männer	68	45.3%	73	50.6%	72	45.3%	86	52.8%
Paare/Familien	7	4.7%	7	4.9%	12	7.5%	9	5.5%
juristische Personen/Gruppe	5	3.3%	7	4.9%	5	3.1%	2	1.2%
Verwaltung	7	4.7%	3	2.1%	3	1.9%		
Träger öff. Aufgaben	0	0.0%	1	0.7%	2	1.3%		
	150	100.0%	144	100.0%	159	100.0%	163	100.0%
Alter								
Minderjährige	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	1	0.8%	5	3.8%	1	0.7%	3	1.9%
25-34	16	12.2%	13	9.8%	12	8.1%	11	6.8%
35-44	32	24.4%	27	20.3%	27	18.1%	26	16.1%
45-54	41	31.3%	42	31.5%	47	31.5%	56	34.8%
55-64	22	16.8%	27	20.3%	39	26.2%	42	26.1%
65 und darüber	19	14.5%	19	14.3%	23	15.4%	23	14.3%
	*131	100.0%	133	100.0%	149	100.0%	161	100.0%
Nationalität								
Schweizerinnen/Schweizer	117	84.8%	109	82.0%	129	86.6%	121	75.2%
Ausländerinnen/Ausländer	21	15.2%	24	18.0%	20	13.4%	40	24.8%
	138	100.0%	133	100.0%	149	100.0%	161	100.0%
Wohnort/Sitz								
innerhalb Kanton Zug	124		117		131		137	
ausserhalb Kanton Zug	26		27		28		26	
	150		144		159		163	

* Altersangaben wurden nur bei Einzelpersonen erhoben

Statistik	2014		2013		2012		2011	
Beteiligte/Konfliktart								
Konflikte mit kantonalen Stellen	52	33.9%	53	36.1%	61	37.9%	48	29.5%
Konflikte mit kantonalen Stellen/ Gemeinden mitbeteiligt	3	1.9%	2	1.4%	8	5.0%	2	1.2%
Konflikte mit Gemeinden	43	27.9%	46	31.3%	43	26.7%	66	40.5%
Verwaltungsinterne Konflikte	33	21.4%	24	16.2%	35	21.7%	20	12.3%
Unzuständigkeit	4	2.6%	5	3.4%	1	0.6%	8	4.8%
Konflikte mit Trägern öff. Aufgaben	13	8.4%	10	6.8%	9	5.6%	7	4.3%
Konflikte innerhalb Träger öff. Aufgaben	6	3.9%	7	4.8%	4	2.5%	12	7.4%
	*154	100.0%	147	100.0%	161	100.0%	163	100.0%
Vermittlungstätigkeit								
persönliche Besprechungen mit Ratsuchenden	156		133		164		178	
Augenscheine vor Ort	0		0		0		0	
persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	3		11		10		24	
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	24		3		8		9	
Protokollierte Telefonate mit Verwaltungsstellen	66		91		136		120	
Protokollierte Telefonate mit Ratsuchenden	142		168		162		205	
Abklärungen bei Dritten (Telefonate, Besprechungen)	7		10		29		42	
Erledigungsart								
mittels Beratung	113	72.0%	92	64.3%	96	60.8%	112	61.2%
nach Beratung mit Verwaltung	44	28.0%	51	35.7%	62	39.2%	71	38.8%
davon mittels schriftlicher Empfehlung	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	157	100.0%	143	100.0%	158	100.0%	183	100.0%
Anfragen								
von Privaten	114		162		164		112	
von Verwaltung/Behörde	17		13		14		14	
	131		175		178		126	

*vier Fälle mit zwei Konfliktpartnern

Statistik	2014		2013		2012		2011	
Beteiligte kantonale Direktionen/Behörden								
Fälle mit Beteiligung Gemeinden	3		2		8		2	
Behörden allgemein	0	0.0%	0	0.0%	4	3.7%	0	0.0%
Direktion des Innern	10	9.6%	11	12.9%	4	3.7%	3	3.7%
Direktion für Bildung und Kultur	4	3.8%	0	0.0%	4	3.7%	1	1.3%
Volkswirtschaftsdirektion	17	16.4%	16	18.8%	18	16.8%	13	16.2%
Baudirektion	5	4.8%	1	1.2%	7	6.6%	3	3.7%
Sicherheitsdirektion	16	15.4%	14	16.5%	18	16.8%	16	20.0%
Gesundheitsdirektion	2	1.9%	1	1.2%	2	1.9%	1	1.3%
Finanzdirektion	2	1.9%	5	5.9%	6	5.6%	7	8.8%
Verwaltungsinterne Fälle	25	24.0%	15	17.6%	18	16.8%	10	12.5%
Träger kant. Aufgaben extern	13	12.6%	10	11.8%	9	8.5%	7	8.8%
Träger kant. Aufgaben intern	6	5.8%	7	8.2%	4	3.7%	12	15.0%
Rechtspflege:								
- Gerichte	3	2.9%	4	4.7%	7	6.6%	4	5.0%
- Strafuntersuchungsbehörden	1	0.9%	1	1.2%	6	5.6%	3	3.7%
Total*	104	100.0%	85	100.0%	107	100.0%	80	100.0%

*Differenzen zur Anzahl der Fälle (150) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und in vier Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

Statistik	2014		2013		2012		2011	
Beteiligte Gemeinden								
Fälle mit Beteiligung Kanton	3		2		8		2	
Zug	8	14.8%	11	19.3%	6	8.8%	22	28.2%
Oberägeri	1	1.8%	4	7.0%	5	7.4%	2	2.6%
Unterägeri	4	7.4%	5	8.8%	9	13.2%	6	7.6%
Menzingen	5	9.3%	4	7.0%	0	0.0%	6	7.6%
Baar	9	16.7%	4	7.0%	8	11.8%	13	16.7%
Cham	6	11.1%	8	14.0%	10	14.7%	3	3.8%
Hünenberg	2	3.7%	4	7.0%	2	2.9%	0	0.0%
Steinhausen	4	7.4%	4	7.0%	4	5.9%	8	10.2%
Risch	3	5.6%	3	5.3%	2	2.9%	6	7.6%
Walchwil	2	3.7%	1	1.8%	4	5.9%	1	1.3%
Neuheim	2	3.7%	0	0.0%	1	1.5%	2	2.6%
Verwaltungsinterne Fälle	8	14.8%	9	15.8%	17	25.0%	10	12.8%
Total*	54	100.0%	57	100.0%	68	100%	79	100%
nach Abteilung								
Sozialhilfe (inkl. Prämienverbilligung)	11	23.9%	20	41.6%	17	33.3%	26	36.6%
Vormundschaftsfälle (inkl. Alimente)**			1	2.1%	9	17.7%	18	25.4%
Bausachen (inkl. Ortsplanung Lärm)	10	21.8%	3	6.3%	11	21.6%	11	15.5%
Schule	6	13.0%	11	22.8%	4	7.8%	8	11.3%
Betreibungssachen	5	10.9%	1	2.1%	3	5.9%	3	4.2%
Erbsachen	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
Haftung des Gemeinwesens	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
Zivilstand, Bürgerrecht und Einwohnerkontrolle	3	6.5%	2	4.2%	2	3.9%	2	2.8%
Steuern, Abgaben	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Diverses	7	15.2%	6	12.5%	2	3.9%	3	4.2%
Bürgergemeinde	4	8.7%	0	0.0%	3	5.9%		
Korporation	0	0.0%	2	4.2%				
Total	46	100.0%	48	100.0%	51	100.0%	71	100.0%

* Differenzen zur Anzahl der Fälle (150) ergeben sich dadurch, dass z.T. mehrere Verwaltungsstellen involviert sind und in vier Fällen die Ombudsstelle nicht zuständig war.

** Seit 1.1.13 ist die KESB für Kindes- und Erwachsenenschutz zuständig.

KURZBESCHREIBUNG FÄLLE 2014

AHV-Ausgleichskasse / IV-Stelle

Guthaben aus Differenz zwischen individueller Prämienverbilligung und monatlicher Krankenkassenprämie / Auswirkung auf Ergänzungsleistung und Frage, was mit dem Guthaben geschieht

Frage, weshalb kein Anspruch auf Ergänzungsleistung besteht / Erklärungen, wonach Vermögen im Ausland besteht und kein Arztzeugnis vorliegt, das volle Arbeitsunfähigkeit bescheinigen würde

Verpasste Eingabefrist für Gesuch um individuelle Prämienverbilligung / Frage der Möglichkeiten

Vorwurf, die infolge Konkurseröffnung eingeleitete AHV-Arbeitgeberkontrolle sei unnötige Geldverschwendung

Kritik an Verfahrensdauer betreffend Anspruchsprüfung auf Ergänzungsleistung / Verzögerung einer dringend notwendigen Zahnbehandlung und damit Gefährdung der Gesundheit / Unverständnis, dass Nachzahlungen für Nebenkosten der Miete nicht berücksichtigt werden

Rückforderung von Ergänzungsleistungen nach Einschätzung durch Steueramt / Wunsch, Einspracheentscheid sei aufzuheben und es sei auf die neuen Zahlen des Steueramtes zu warten

Gefühl, ungerecht behandelt zu werden, da Gesuch für Status «selbständig erwerbend» von Ausgleichskasse nicht gutgeheissen wurde

Kritik an persönlichem Auftreten der Fachpersonen der IV-Stelle anlässlich einer Abklärung zu Hause / Gefühl, nicht ernst genommen und ausgelacht worden zu sein / Vorwurf des Rassismus

Arbeit / Arbeitslosenversicherung / Arbeitsvermittlung

Vorwurf an Arbeitslosenkasse, bei Abrechnung einen zu tiefen versicherten Verdienst eingesetzt zu haben

Rückweisung des Vorwurfs, Formular «Angaben zur versicherten Person» falsch ausgefüllt zu haben / Finanzielle Sorgen wegen Rückforderung durch Arbeitslosenkasse

Anliegen hinsichtlich Überstunden und Überzeit, die im Rahmen eines privatrechtlichen Arbeitsverhältnisses geleistet wurden / Unzuständigkeit / Unklare Vorwürfe an das Amt für Wirtschaft und Arbeit / Mühe mit negativem Bundesgerichtsurteil

Unverständnis einer Ehefrau, weshalb sie als Mitarbeiterin in der Firma des Ehepartners keinen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung haben soll

Fragen im Zusammenhang mit Arbeitslosenhilfe nach positivem IV-Vorbescheid

Gebuchte Ferien vor Erhalt der Kündigung / Vorwurf der falschen Beratung durch RAV-Mitarbeiterin / Kürzung des Anspruchs

Gefühl, Verwarnung des RAV-Mitarbeiters betreffend Vorfall beim Arbeitseinsatz sei nicht angemessen / Vorwurf der unangepassten Tonalität

Vorwurf der mangelnden Dossierkenntnis an RAV-Mitarbeiter / Vorwurf, unfreundlich zu sein / Unklarheiten betreffend Taggelder im Zusammenhang mit vorzeitiger Abreise in Ferien / Frage der Vermittelbarkeit

Bau / Land- und Forstwirtschaft / Gewässer

Fehlende Information an Anwohner über Neubau Bushaltestelle und fehlende Ausschreibung / Deponieren von Baumaschinen auf Privatgrundstück ohne Rücksprache mit Eigentümer / Fragen zum Verfahren und zur Rechtmässigkeit

Vorwurf des Nichteinhaltens von bundesrechtlichen Gewässerschutzvorschriften durch Gemeinde und Kanton

Vorwurf an Winterdienst, im Rahmen der Schwarzräumung mit Salz Hecke zu beschädigen / Vorwurf, keine Lösung finden zu wollen

Beschwerde betreffend fehlender Baureife im Zusammenhang mit Baubewilligung für kantonales Gebäude

Vorwurf an Mitglied des Gemeinderates, in einem Baubewilligungsverfahren nicht professionell aufgetreten zu sein

Anzeige wegen illegaler baulicher Unterfangen / Vorwurf an Bauabteilung, sich nicht korrekt verhalten zu haben

Vorwurf an Gemeinde, gegen Bau, welcher von Baueingabe abweicht, nichts zu unternehmen

Verfügter Baustopp / Vorwurf an Gemeinde, neue Baueingabe nicht förderlich zu behandeln

Vorwurf an Gemeinde, Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften beim Nachbarn im Zusammenhang mit einem Umbau nicht überprüfen zu wollen

Ständig wiederkehrende Probleme mit einem Bürger wegen Verstössen gegen das Baurecht

Betreibungs- und Konkursachen

Betreibungsauskunft als Voraussetzung zur Anmeldung für eine Prüfung / Kritik an Stempelgebühr für Bescheinigung

Sorgen aufgrund drohender Lohnpfändung im Zusammenhang mit Alimentenzahlungen

Diverse Probleme mit Betreibungsamt / Unverständnis und Kritik an Vorgehensweise

Vorwurf an Betreibungsbeamten, sich unmenschlich und respektlos zu verhalten / Vorwurf, keine Auskunft zu erhalten, wofür das ständig eingeforderte Geld verwendet werde / Gefühl, Überblick verloren zu haben und zu viel Geld einzahlen zu müssen

Vorwurf an Betreibungsbeamten, falsche Aussagen zu machen und zu Unrecht Strafanzeige erstattet zu haben

Finanzielle Sorgen infolge Steigerungsandrohung durch Betreibungsamt

Bürgerrecht / Aufenthalt

Unverständnis, weshalb Amt für Migration trotz Arbeits- und Mietvertrag Nachweis des effektiven Aufenthaltes verlangt

Verdacht einer fingierten Wohnadresse im Kanton / Unklarheit, weshalb bereits eingereichte Unterlagen für Nachweis des effektiven Aufenthaltes nicht ausreichen sollten

Probleme im Zusammenhang mit der Anmeldung in der Gemeinde aufgrund der unklaren Wohnsituation / Unverständnis, weshalb Heimatschein nicht deponiert werden kann

Widerruf der Aufenthaltsbewilligung / Fragestellungen im Zusammenhang mit der Aufenthaltssituation

Einwohnergemeinde am Ort des Altersheims verlangt nach Eintritt ins Heim Wohnsitzverlegung / Unverständnis, da bisherige Gemeinde bereit wäre, Schriften zu behalten

Diverses

Bedürfnis, Ombudsfrau über hoch eskalierten Nachbarn zu informieren, welcher mit diversen Behörden Probleme habe

Vorwurf an diverse Behörden des Kantons, rassistisch und diskriminierend vorzugehen

Parkgebühr für falschen Parkplatz gelöst, da Parkfeldnummer nicht eindeutig lesbar war / Vorwurf an Behörde, zu Unrecht Privatanzeige beim Polizeiamt eingereicht zu haben

Vorwurf an Behörde, zu Unrecht Privatanzeige erstattet zu haben / Überzeugung, Parkgebühr für das richtige Parkfeld gelöst zu haben

Weigerung, Mahngebühr für Rechnung zu bezahlen mit Begründung, ursprüngliche Rechnung von der betroffenen Amtsstelle nie erhalten zu haben

Übergriff eines Werkstattleiters / Vorwurf, sich unangemessen zu verhalten

Gefühl, von der Gemeinde ungerechtfertigt als Verursacher einer Auseinandersetzung dargestellt zu werden / Vorgeworfene Behauptungen des rassistischen und bösartigen Verhaltens seien nicht verifiziert worden

Weigerung der Institution, vollumfängliche Ersatzkosten für Brille zu übernehmen, welche von Therapeutin beschädigt wurde

Fragen zu Subventionsverhandlungen und Leistungsvertrag

Probleme als Mieter einer Liegenschaft, welche der Gemeinde gehört / Kritik an Nebenkostenabrechnung etc.

Infragestellen der Rechtmässigkeit der Sonderbewilligungspraxis für Zufahrten zum Haus aufgrund des im Grundbuch eingetragenen Fuss- und Wegrechts

Kritik an Kundenfreundlichkeit der Gemeinde, da auf E-Mails nicht reagiert wurde

Probleme einer Gemeinde mit einem Unterpächter / Unsicherheit betreffend Verhalten nach Drohung und Erpressung

Öffentliches Fusswegrecht als Dienstbarkeit im Grundbuch / Unmut infolge Benutzung als Radweg und entsprechend falscher Bezeichnung in Plänen der Gemeinde

Unklarheiten betreffend Bewirtschaftung öffentlicher Parkplätze während Anlässen / Infragestellen der Rechtmässigkeit der Sonderbehandlung bestimmter Personengruppen

Vorwurf an Gemeinde, im Zusammenhang mit der Zonenplanung lediglich im Interesse der grossen Steuerzahler und nicht der Bürger zu handeln

Ärger gegenüber Rechtsvertreter, welcher versäumt habe, Zweitgutachten einzuholen und Entscheid betreffend Beschwerde gegen IV-Einstellungsverfügung erst nach Rechtskraft zugestellt habe / Unzuständig und Weiterweisung

Vorwurf an Gemeinde, Verschulden zu tragen, dass Anmeldung für Hilflosenentschädigung vor Jahren nicht geklappt hat

Gesundheit / Alter

Wunsch nach Klärung betreffend angeblicher Handgreiflichkeiten durch untersuchenden Arzt im Spital / Vorwurf, Spital verweigere Herausgabe der Krankengeschichte

Kritik, wonach Betreuungstaxe über alle Pflegestufen gleich hoch sei / Anliegen einer gerechteren Finanzierung von Langzeit-Pflege / Bitte um Überprüfung, ob Rechnungsstellung rechtlichen Bestimmungen Stand hält

Beratung hinsichtlich Patientenverfügung und Übernahme von Bestattungskosten bei mittellosen Patienten ohne Angehörige

Kritik an der medizinischen Beurteilung / Unzufriedenheit mit dem Austrittsbericht

Unzufriedenheit mit Umfang der Auskunft der Heimleitung im Zusammenhang mit Heimrechnung des verstorbenen Bruders

Vorwurf, über den Grund der angeordneten medizinischen Massnahmen im Rahmen eines stationären Aufenthalts nicht informiert worden zu sein / Vorwurf, Pflege würde vernachlässigt

Rechtspflege

Unklarheiten im Zusammenhang mit Ausführungen in Verwaltungsgerichtsentscheid / Unklarheiten betreffend Ablauf des Verwaltungsverfahrens

Unklarheit, ob und welche Verfahren am Gericht und bei der Staatsanwaltschaft hängig sind / Vorwurf, über Ausgang der Verfahren nicht informiert zu werden / Vorwurf an Staatsanwaltschaft, Justiz zu behindern

Vorwurf, Auferlegung der Gerichtsgebühr und der Prozessentschädigung sei Abstrafung

Schule / Ausbildung

Massive Kritik an Unterrichtsstil und Lernformen / Vorwurf, Schüler seien auf sich selbst gestellt / Vorwurf, Schulleitung nehme Problem nicht ernst

Vorwurf an Lehrperson, ihr Kind sei von dieser aufgrund der ausländischen Herkunft kriminalisiert worden / Vorwurf an Schule, Schulausschluss sei zu Unrecht erfolgt

Vorwurf an Schule, behinderten Sohn nicht in rollstuhlgängiges Schulhaus umteilen zu wollen / Vorwurf der indirekten Diskriminierung

Unverständnis gegenüber Entscheid, in welchem Antrag auf Unterstützung bei Entrichtung des Schulgeldes des Kindes für ausserkantonale Institution abgelehnt worden ist

Vorwurf an Klassenlehrperson, Zuweisung für Übertritt ins Gymnasium zu Unrecht nicht zu unterstützen / Vorwurf der Willkür / Vorwurf, Anforderungen im Abklärungstest seien viel zu hoch angesetzt, weshalb Durchfallquote sehr hoch sei

Bitte um Unterstützung beim Erstellen eines Merkblatts betreffend Arbeitszeugnis

Probleme mit Schulgemeinden betreffend Unterstützungsgelder

Probleme an Lehrstelle im Zusammenhang mit geforderter Präsenzzeit / Vorwurf mangelnder Unterstützung durch Amt für Berufsbildung

Unverständnis, weshalb Kind von Sprachheilschule in Heilpädagogische Schule umgeteilt werden soll

Verunsicherung und Ärger, da Schule beabsichtigt, Kind gegen den Willen der Eltern in eine Sonderschule zuzuweisen

Unverständnis, weshalb Kind vom Klassenlager ausgeschlossen wird

Gefühl einer Mutter, von der Geschäfts- und Bereichsleitung einer Sonderschule nicht ernst genommen zu werden

Kritik an Qualität der Schule / Probleme mit Tonalität der Kontaktpersonen

Sozialhilfe

Infragestellen der Angemessenheit des Vorgehens der zuständigen Mitarbeiterin / Vorwurf langer Zeitdauer zwischen Anmeldung und Erstgespräch / Mühe mit dem persönlichen Umgangstil / Gefühl, schikaniert zu werden, anstatt Hilfe zu erhalten

Unverständnis gegenüber Entscheid, wonach Kindsvater Betreuung der Kinder zu übernehmen habe und Kindsmutter eine Arbeitsstelle zu suchen habe / Vorwurf, gesundheitliche Situation des Ehemannes sei nicht richtig berücksichtigt worden / Androhung Kürzung situationsbedingter Leistungen

Verzweiflung über Verlust des Temporärjobs in der Schweiz bereits nach wenigen Tagen und kein Geld für Rückreise in Heimatland / Unverständnis, weshalb Sozialhilfebezug nicht möglich sein soll

Unklare Abzüge auf dem Grundbetrag / Vorwurf, keine Auskünfte zu erhalten und mit der zuständigen Person nicht kommunizieren zu können

Finanzielle Sorgen / Enttäuschung, da Voraussetzungen für Unterstützung nicht erfüllt sind

Kürzung des Grundbetrags während vorübergehendem Spitalaufenthalt / Bitte um Überprüfung

Gefühl, nicht ernst genommen zu werden / Kritik an Vorwurf, Mitwirkungspflicht zu verletzen / Unklarheit, welche Informationen der entscheidenden Behörde effektiv vorliegen würden / Gefühl, zu wenig Sozialhilfeleistungen erhalten zu haben / Kritik am Umgangstil

Unverständnis, weshalb Unterstützungsbeiträge geleistet werden müssen, da es sich lediglich um Wohngemeinschaft und nicht um Konkubinatsverhältnis handelt

Bitte um Klärung, weshalb keine finanzielle Unterstützung mehr erfolgt / Finanzielle Sorgen, da Zahnkorrekturkosten für Kind nicht mehr weiter übernommen werden

Verständnisprobleme / Fragen zur Anrechnung des Verdienstes aus Temporärarbeit, zur individuellen Prämienverbilligung und zur Stromrechnung

Gefühl, nicht verstanden zu werden / Unverständnis, weshalb selbständig Erwerbende keine Unterstützung erhalten sollen

Bitte um Rückerstattung bereits bezahlter Zahnbehandlungskosten für Krone / Finanzielle Sorgen, da Sozialhilfe nach Prüfung durch Vertrauensarzt nicht bereit ist, diese Kosten zu übernehmen

Kürzung der Sozialhilfe wegen fehlendem Arzzeugnis

Gefühl, als Tetraplegikerin vom Sozialdienst wegen Unterstützung und Wohnsituation unter Druck gesetzt zu werden

Vorwurf an den Sozialdienst, gesetzliche Pflichten zu verletzen, d.h. den Anspruch auf Verwandtenunterstützung nicht geltend zu machen

Wunsch, freiwillige Finanzverwaltung durch Sozialdienst sei aufzuheben / Probleme mit Rückzug der Vollmacht, da diesbezüglich Verfahren zwecks Prüfung geeigneter Massnahmen bei Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde läuft

Steuern

Probleme mit Fristansetzung für eigene Steuererklärung, da Nachlassbesteuerung der verstorbenen Ehefrau noch gar nicht abgeschlossen ist

Vorwurf, Kommunikation zwischen kantonalen Steuerämtern funktioniere nicht, weshalb es zu Unrecht zu einer Doppelbesteuerung gekommen sei

Strassenverkehr

Führerausweisentzug infolge Übermüdung / Wunsch nach Information über Verfahrensablauf / Verzweiflung, da Ausübung Schichtarbeit gefährdet ist

Unverständnis gegenüber Praxisänderung / Umfassende ärztliche Untersuchung eines Vertrauensarztes des Bundesamtes für zivile Luftfahrt wird plötzlich nicht mehr im Rahmen der verkehrsmedizinischen Untersuchung akzeptiert

Überzeugung, Sicherungszug wegen Fahreignungsmangel sei zu Unrecht erfolgt / Fragen zum Verfahren betreffend Wiedererteilung des Führerausweises

Unmut, weil Tochter theoretische Basisprüfung für den Erwerb eines Führerausweises einer anderen Kategorie nochmals ablegen muss und dies nicht sofort nach Einreichen des Gesuchs um Erteilung des Lernfahrausweises mitgeteilt wurde

Immer wieder Probleme mit einem Kunden / Drohende E-Mails / Bitte um Beratung für weiteres Vorgehen

Anliegen hinsichtlich Taktfahrplan der Busse / Gefühl, benachteiligt zu sein / Unklarheit, wer Taktfahrplan der Verkehrsbetriebe festlegt

Unsicherheit im Zusammenhang mit Straf- und Administrativverfahren nach Verkehrsregelverletzung

Angst vor wiederholtem Ausweisentzug / Zurückweisung des Vorwurfes, wonach das Fahrzeug in angetrunkenem Zustand geführt worden sei / Angst, Job zu verlieren

Verwaltungsinterne Konflikte

Auflösung des Arbeitsverhältnisses infolge nicht bestandener Fachprüfung / Kränkung wegen öffentlicher Mitteilung / Existenzängste betreffend Zukunft

Bitte um Moderation einer Aussprache zum Thema Arbeitszeugnisse

Probleme mit Abteilungsleitung im Zusammenhang mit Vorwurf, Mobbing zu betreiben

Überraschender Erhalt einer Abmahnung / Klärung des weiteren Vorgehens

Mühe mit Team wie auch mit eigener Rolle im Team / Vorwurf an vorgesetzte Person, nicht kompetent zu sein

Gefühl, Regelung betreffend Ausrichtung Familienzulage sei je nach Familienmodell diskriminierend / Kritik an gängiger kantonaler Praxis, wonach einzig auf Höhe Einkommen der Ehegatten abgestellt werde

Öffentlich-rechtliche Anstalt übernimmt bestehende Anstellungsverhältnisse / Unklarheit, worauf sich Besitzstandswahrung bezieht (Lohn und/oder Arbeitszeit)

Unzufriedenheit einer Lehrperson betreffend Entschädigung im Zusammenhang mit Schullager

Verunsicherung im Zusammenhang mit Leistungsbeurteilung im Rahmen des Mitarbeitergesprächs, da gemäss Ausführungen der vorgesetzten Person angeblich die beste Beurteilungsspalte nicht mehr angekreuzt werden dürfe

Fragen betreffend Weiterführung des Arbeitsverhältnisses nach dem Mutterschaftsurlaub

Mühe mit angeordneter Funktionsänderung infolge Reorganisation

Problem mit der Begründung im Zusammenhang mit Nichterneuerung der befristeten Anstellung als Lehrperson / Unverständnis gegenüber Tatsache, dass Anstellung von Prüfungsleistungen der Lernenden abhängig gemacht wird

Gefühl, von der Schulleitung seit längerer Zeit gemobbt zu werden und mit dieser nicht kommunizieren zu können / Gesundheitliche Probleme als Folge

Fragen zur Entlassung während der Probezeit und zum Arbeitszeugnis

Gefühl, ungerecht behandelt zu werden im Zusammenhang mit Änderungskündigung kurz vor Pensionierung

Probleme mit ehemaligem Mitarbeiter, welcher Kündigung nur schwer als nicht missbräuchlich akzeptieren kann und mit Ausführungen im Arbeitszeugnis nicht einverstanden ist / Auftauchende Fragen führen zu zahlreichen Eingaben

Probleme mit Führungsstil und Umgangston der neuen Vorgesetzten / Frage des Vorgehens, da Aussprache mit übergeordneter Behörde verweigert wird

Gefühl, in Entscheidungskompetenzen stark eingeschränkt zu sein und für jede Handlung kritisiert zu werden / Mühe mit Führungsstil und Tonalität der vorgesetzten Person

Kritik an Praxis betreffend Verpflegungsgeld

Anhäufung von Minusstunden trotz Arbeitsbereitschaft und vertraglicher Vereinbarung / Kritik an Arbeitseinsatzplanung

Probleme mit Zufriedenheit eines Mitarbeiters nach längerer krankheitsbedingter Arbeitsunfähigkeit

Kritik an Arbeitszeugnis betreffend Funktionsumschreibung und Qualifikation / Vorwurf, Inhalt stimme nur teilweise mit Mitarbeiterbeurteilung und Akten in Personaldossier überein

Ungehörter Wunsch einer werdenden Mutter nach fixen Arbeitstagen zwecks Organisation der Betreuungssituation

Gefühl des Mobbing / Unsicherheit betreffend geplante personalrechtliche Massnahme

Vorwurf, zu Unrecht während Krankheit resp. Unfall Ferientage abgezogen zu haben / Gefühl, nach Bekanntgabe der Frühpensionierung herausgeschmissen worden zu sein

Gefühl, plötzliche Kritik an Leistungen stehe im Zusammenhang mit wirtschaftlicher Situation / Gefühl, zu Unrecht fachlich kritisiert und «entsorgt» zu werden

Konflikte mit vorgesetzter Person im Zusammenhang mit Organisation

Probleme mit dem Arbeitsklima und dem Führungsstil der vorgesetzten Person

Verhärtete Position am Arbeitsplatz / Wunsch nach Strukturänderung / Bitte um Beratung betreffend Vorgehensmöglichkeiten

Gefühl mangelnder Wertschätzung / Verletzung infolge ungerechtfertigter Vorwürfe anlässlich des Mitarbeitergesprächs

Vorwurf an vorgesetzte Person, Gesamtverantwortung nicht zu übernehmen / Kritik am Führungsstil und an fachlichen Qualifikationen

Vorgesetzte Person ist mit Arbeitsleistung nicht mehr zufrieden / Rückstufung / Wunsch, Arbeitsverhältnis mittels Aufhebungsvertrag zu beenden

Verunsicherung nach Übernahme des Arbeitsverhältnisses durch neuen Arbeitgeber / Vertragsloser Zustand infolge Uneinigkeit betreffend Lohneinstufung / Gefühl der Benachteiligung im Zusammenhang mit Treuezulage

Angespanntes Verhältnis mit vorgesetzter Person / Gefühl des respektlosen Umgangs / Kritik an Umgangston und Vorwurf der Ungleichbehandlung / Kündigung wurde nahe gelegt

Drohende Kündigung während Probezeit / Vorwurf mangelnder Deutschkenntnisse und mangelndes Rollenbewusstsein in Vorbildfunktion

Auflösung eines langjährigen Arbeitsverhältnisses infolge Reorganisation / Unverständnis, weshalb amtsintern keine andere Stelle angeboten werden konnte

Persönliche Unstimmigkeit mit Vorgesetztem / Verunsicherung, ob Kündigung oder Aufhebungsvertrag besser sei

Probleme des Teams mit dem Führungsstil der vorgesetzten Person

Finanzieller Engpass nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses / Unverständnis, weshalb ehemaliger Arbeitgeber es bisher nicht geschafft hat, der Arbeitslosenkasse die notwendigen Unterlagen zur Prüfung des Anspruchs zukommen zu lassen

Gefühl, tiefere Lohneinstufung sei zu Unrecht erfolgt / Gefühl der Ungleichbehandlung

Probleme als Teamleiter mit Team, welches nur schwer führbar ist / Gefühl, von der vorgesetzten Person bisher nicht gehört worden zu sein

Gefühl, zu Unrecht Ermahnung erhalten zu haben betreffend Ungleichbehandlung von Mitarbeitenden, Ferienabsprachen und Arbeitsbeginn / Verunsicherung nach Kritik im Zusammenhang mit Sozialverhalten

Gefühl, starkem Druck und Bossing ausgesetzt zu sein / Angst vor möglicher Kündigung

Kritik am Führungsstil der vorgesetzten Person / Vorwurf des respektlosen, beleidigenden Umgangs / Wunsch nach einer Lösung, da weitere Zusammenarbeit nicht vorstellbar ist

Kindes- und Erwachsenenschutz / Alimente

Vorwurf, eingereichter Antrag auf Aufhebung der Massnahme werde nicht bearbeitet

Unklarheiten im Zusammenhang mit geplanter Rückplatzierung eines Kindes zu den Eltern (Ablauf, Kostenübernahme Eltern-Kind-Betreuung etc.) / Gefühl, von der Behörde nicht ernst genommen und im Stich gelassen zu werden

Probleme mit Behörde im Zusammenhang mit Etablierung des begleiteten Besuchsrechts

Sorge um ein Familienmitglied, dieses verwahtlose und vereinsame / Vorwurf an Behörde und Beistandsperson, fahrlässig und nicht adäquat zu handeln / Gefühl, von der Behörde nicht gehört zu werden

Entzug der elterlichen Sorge infolge psychischer Probleme / Frage, ob es Sinn macht, gegen den Entscheid Rechtsmittel zu erheben / Diskussion über Alternativen

Wunsch nach Transparenz / Unklar, wie die Beistandsperson die Renten und Ergänzungsleistungen verwendet / Gefühl, mehr Geld zur freien Verfügung erhalten zu müssen

Wunsch, fremdplatziertes Kind zurück zu erhalten / Unklarheit, wie vorzugehen ist und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssten

Kritik, da bei der Behörde eingereichte Unterlagen angeblich nicht mehr auffindbar sind / Vorwurf an Behörde, nicht zuverlässig und nicht gemäss Beschluss zu handeln

Vorwurf, als private Mandatsperson von der Behörde lange Zeit nicht unterstützt worden zu sein und deshalb versäumt zu haben, im Zusammenhang mit erhöhter Heimtaxe innert Frist Anpassung der Ergänzungsleistungen zu beantragen

Verdacht, von der Beistandsperson und diversen anderen Personen gemobbt zu werden / Gefühl, alleine gelassen zu werden

Kommunikationsschwierigkeiten mit der Beistandsperson des Kindes / Vorwurf, keine klaren Antworten zu geben und zu kurzfristig zu handeln / Vorwurf an Behörde, versprochene Rückrufe nicht zu tätigen und über ungenügende Regelung bei Abwesenheiten zu verfügen

Zuger Polizei

Kritik an Heftigkeit der Reaktion / Vorwurf, unverhältnismässig und in Überzahl Zwang ausgeübt zu haben / Kritik an Einsatz von Taser

Unklare Vorwürfe, wegen Bagatellen schikaniert zu werden

Ungewissheit, ob nach Anzeigeerstattung im Zusammenhang mit dem Fahrstil zweier Verkehrsteilnehmer Abklärungen getätigt wurden

Gefühl, bei Einvernahme unprofessionell und abweisend behandelt worden zu sein / Fehlende Möglichkeit, zum Sachverhalt Äusserungen zu machen / Unklarheiten resp. Unsicherheiten betreffend Ablauf Strafverfahren

Rechtsunsicherheit im Zusammenhang mit erteilter Parkbusse auf dem eigenen Grundstück

Renitentes Verhalten im Zusammenhang mit Verkehrsregelverletzung respektive Bezahlung einer Busse vor Ort / Unverständnis, weshalb praktische Fahrprüfung angeordnet wurde und Fahrtauglichkeit nun jährlich untersucht werden müsse

DANK

Wir können unsere Arbeit an der Ombudsstelle und unseren Gesetzauftrag nicht erfolgreich erledigen ohne Zusammenarbeit mit den Behörden. Behörden des Kantons und seiner Gemeinden bestehen aus Menschen. Diese Menschen haben auch im Berichtsjahr grosses Verständnis für die Fragen und Ängste der Ratsuchenden gezeigt und uns bei der Abklärung des Sachverhalts nach besten Kräften unterstützt und oft zu pragmatischen Lösungen Hand geboten. Ich durfte auch in diesem Jahr auf eine konstruktive Zusammenarbeit mit allen kontaktierten Amtsstellen zählen. Auch die Bevölkerung hat uns ihr Vertrauen erneut zum Ausdruck gebracht. Ich bedanke mich bei Ihnen allen. Diese Wertschätzung und das Vertrauen, das wir erfahren dürfen, ist Motivation für die künftige Arbeit.

Einmal mehr wurde ich bei meiner Aufgabe tatkräftig von meinen beiden Mitarbeiterinnen, Sabin Bachmann Bigler und Edith Seger Niederhauser, unterstützt. Sie sorgen geduldig und einfühlsam für einen ersten guten Kontakt zu den Ratsuchenden, sei dieser telefonisch oder persönlich. Sie klären unsere Zuständigkeit und verweisen bei Unzuständigkeit an andere Beratungsstellen. Sie unterstützen mich kollegial und engagiert. Zu Dritt sind wir für das gute Gelingen unserer Aufgabe besorgt. Dafür bedanke ich mich an dieser Stelle auch bei ihnen besonders herzlich.