



Stadt Bern
Ombudsstelle

Tätigkeitsbericht 2001 an den Stadtrat

2 0 0 1





Stadt Bern
Ombudsstelle

Tätigkeitsbericht 2001 an den Stadtrat

Gemäss Artikel 11 des Reglements vom 23. Juni 1994 über die Ombudsstelle der Stadt Bern übergebe ich Ihnen den sechsten Bericht über meine Tätigkeit zur Kenntnisnahme.

Bern, im Juni 2002

Mario Flückiger, Ombudsmann

Inhalt

Erster Teil

Rollenverständnis und Rollenerwartungen	3
Dank	4
Statistische Angaben	5
Datenschutz	7
Siebte Table Ronde des Europarates mit den europäischen Ombudsleuten in Zürich	12
Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit	13

Zweiter Teil - Einblick in die Praxis

Fallbeispiele zur Illustration der Ombudstätigkeit	14
Unbekannte "Härtefall"-Regelung	15
Wer hat Anrecht auf die Mansarde?	17
Datenschutz: Verwendung privater Computer im Dienst	19
Gebühr für die Ausarbeitung eines Unterhaltsvertrages	20
Gleichbehandlung von Gewerbetreibenden	22
Datenschutzrechte bei Stellenvermittlung	25
Gefährlicher Bettenlift	28
Sozialhilfe-Betrug - eine schwerwiegende Anschuldigung	30

Erster Teil

Rollenverständnis und Rollenerwartungen

Was erwarten die Bürgerinnen und Bürger vom Ombudsmann? Welches Verständnis hat die Verwaltung von seiner Rolle? Wie interpretiert der Amtsträger selber die ihm übertragenen Aufgaben? Die Frage nach unterschiedlichen Rollenbildern in der Eigen- wie in der Fremdwahrnehmung, gestellt anlässlich eines Weiterbildungsseminars der schweizerischen Ombudsleute und einiger Kolleginnen und Kollegen benachbarter Länder im Jahr 1997, führte zu einer langen Liste von Bezeichnungen: Vermittler, Kritiker, Schlichter, Berater, Gutachter, Volksanwalt, Katalysator, Kontrolleur, Dompteur, Robin Hood, (Schieds-)Richter, Pendeldiplomat, Therapeut, Seelsorger, Klagemauer, Brückenbauer, Integrator, reality manager usw. Auch wenn keiner dieser Begriffe für sich allein genommen die Sache wirklich auf den Punkt bringt, weist doch jeder auf eine der zahlreichen Facetten hin, die bei der Ausübung der Ombudsfunktion je nach Fallkonstellation in unterschiedlicher Ausprägung zum Tragen kommen können. Es ist für den Ombudsmann wichtig, sein eigenes Rollenverständnis immer wieder zu reflektieren, es den Konfliktbeteiligten in verständlicher Form zu vermitteln, unzutreffenden Rollenerwartungen erklärend zu begegnen und sich im Einzelfall gegenüber Erwartungen oder Ansprüchen abzugrenzen, die auf einer Fehlinterpretation seiner Funktion beruhen.

Nach den tragischen Ereignissen vom 27. September 2001 im Zuger Kantonsparlament wurde die Frage aufgeworfen, inwieweit Ombudsstellen dazu beitragen könnten, dem Umschlagen des Aggressionspotentials administrativ gestresster und psychisch belasteter Mitmenschen in folgenschwere Gewaltakte vorzubeugen. Die schweizerischen Ombudsleute müssen in diesem Zusammenhang vor einer Überschätzung ihrer Rolle warnen. Ombudsstellen sollten nicht zum Patentrezept zur Vermeidung von Gewaltakten emporstilisiert werden. Die Ausübung von Gewalt ist ein äusserst vielschichtiges, gesamtgesellschaftliches Phänomen, dem allein mit der Schaffung von Anlaufstellen nicht abgeholfen werden kann. Nicht alle finden den Weg zu einer dieser Anlaufstellen im richtigen Zeitpunkt, und letztlich sind auch Ombudsleute nicht in der Lage, auf seelische Vorgänge und daraus resultierende Handlungen beim Einzelnen entscheidend Einfluss zu nehmen. Selbstverständlich können Ombudspersonen durch ihre beratende und vermittelnde Tätigkeit da und dort einen Beitrag

zum Abbau von Frustration oder Aggression leisten. Nicht selten gelingt es ihnen, durch ein offenes Ohr und dank ihrer unabhängigen Stellung, verloren gegangenes Vertrauen bei betroffenen Bürgerinnen und Bürgern wieder aufzubauen. Inwieweit dadurch mögliche Gewaltakte verhindert werden, lässt sich allerdings kaum ermessen.

Gemeinhin werden Personen mit besonders ausgeprägtem Gerechtigkeitsempfinden, die bei Institutionen der Justiz oder der Verwaltung regelmässig vorsprechen oder sie mit Eingaben überziehen, als "Querulanten" bezeichnet. Derlei Bezeichnungen helfen meines Erachtens nicht weiter, im Gegenteil. Eher läuft man damit Gefahr, Menschen in einer bereits schwierigen Ausgangslage zusätzlich zu stigmatisieren und im Sinn der "sich selbst erfüllenden Prophezeiung" kontraproduktive Effekte zu bewirken. Meist handelt es sich um Mitmenschen, denen im Verlauf ihrer oft schwer vorbelasteten individuellen Geschichte tatsächlich Unrecht zugefügt wurde, mit dem sie nie wirklich fertig geworden sind. Ein Allheilmittel für solche Situationen gibt es nicht. Auch der Ombudsmann stösst manchmal an Grenzen, wo er keine Lösung mehr weiss. Immerhin kann er versuchen, durch geduldiges Zuhören, empathisches Verständnis und den einen oder anderen Verhaltenstipp zur Problemverarbeitung beizutragen, oder wenigstens etwas "Druck wegzunehmen".

Nach dem in der Schweiz gängigen Rollenverständnis arbeitet der Ombudsmann zwar betont klientenzentriert, versteht sich aber nicht als Gegner, sondern als kritischer Partner der Verwaltung. Er setzt sich für legitime Rechte und Interessen beschwerdeführender Personen gegenüber der Verwaltung ein, nicht aber für Anliegen, die sich nicht vernünftig begründen oder vertreten lassen oder gar zur Privilegierung einer Einzelperson führen würden. Bei Unzulänglichkeiten im Verwaltungshandeln darf der Ombudsmann nicht davor zurückschrecken, diese zu benennen und auf Abhilfe hinzuwirken. Ebenso soll er sich aber bei ungerechtfertigten Vorwürfen schützend vor die Verwaltung stellen.

Dank

Ich danke allen, die der Ombudsstelle im Verlauf des Berichtsjahres ihr Interesse zugewendet und zur Verbesserung unserer Dienstleistungen beigetragen haben. Der Verwaltung danke ich für ihre Unterstützung bei der Suche nach tragfähigen und konstruktiven Lösungen, den Rat suchen-

den Bürgerinnen und Bürgern für ihr Vertrauen. Den Zentralen Diensten der Präsidialdirektion gilt mein herzlicher Dank für die immer zuvorkommende und freundliche Betreuung in administrativen Belangen. Mein spezieller Dank geht an meine Mitarbeiterin Iris Frey für ihr tolles Engagement, ihre Tatkraft und ihr Mitdenken bei den täglich zu bewältigenden Aufgaben, last but not least bei der Erstellung des vorliegenden Tätigkeitsberichts!

Statistische Angaben

Die tabellarisch dargestellten Fallzahlen sprechen für sich. Da sich die Zahlen bis auf relativ geringfügige Abweichungen im Bereich der Vorjahre bewegen, ist kein besonderer Kommentar dazu erforderlich. Zum Vergleich verweise ich an dieser Stelle auf die Tabellen und Ausführungen in den vorangegangenen Berichten. Zu kommentieren werden die statistischen Angaben wieder sein, wenn sich in den nächsten Berichtsjahren signifikante Abweichungen ergeben. Im Rahmen der Kostenrechnung gemäss NSB (Neue Stadtverwaltung Bern) werden die statistischen Angaben als Kennzahlen, aufgegliedert nach den Produkten "Ombudstätigkeit" und "Datenschutz", figurieren. Sinnvollerweise wird die Berichterstattung dazu in den Tätigkeitsbericht einzubeziehen sein.

Zum besseren Verständnis der statistischen Angaben sei hier nochmals auf die Unterscheidung nach Fallkategorien hingewiesen:

"Direkte Weiterverweisungen": Kurzauskünfte zu Fragen von Bürgerinnen und Bürgern, die wegen Unzuständigkeit der Ombudsstelle für das betreffende Anliegen an eine anderweitige Institution oder Organisation weiterverwiesen werden.

"Anfragen": Anliegen, bei denen sich ein relativ geringer Bearbeitungsaufwand ergibt (Telefongespräch zur Aufnahme des Anliegens, Erteilen von Informationen und einfachen Rechtsauskünften, kurze Rückfragen bei der Verwaltung und telefonischer Rückruf oder Antwort per E-Mail, Zuständigkeitsabklärungen usw.).

"Dossiers": Anliegen mit erhöhtem bis grossem Bearbeitungsaufwand (längere Gesprächsführung zur Erfassung des Anliegens, Beratung, Einholen von mündlichen oder schriftlichen Stellungnahmen, Akteneinsichtnahme, Besichtigungen, vertiefte rechtliche Abklärungen, Aussprachen, Verhandlungen usw.).

Gesamtzahl der Personen, die im Berichtsjahr mit einer Frage oder einem Anliegen an die Ombudsstelle gelangt sind	2001	2000
	823	854

Davon:

Direkte Weiterverweisungen	383	417
-----------------------------------	------------	------------

Anfragen	Total	282	275
Geschlecht der Anfragenden			
• Frauen	136		135
• Männer	146		140
Art der Anfrage			
• Allgemeine Anfrage (Bemerkung oder Hinweis auf „Missstand“, Kropf leeren...)	58		81
• Rechtsauskunft	57		50
• Sonstige Auskunft/Weiterweisung, teilweise wegen Unzuständigkeit	167		144
• Davon Anfragen Datenschutz	40		49

Dossier-Eröffnungen	Total	158	162
• erledigte Fälle	130		136
• pendente Fälle	28		26
• verwaltungsextern	115		113
• verwaltungsintern	13		19
• Datenschutz	Total	30	30
• Fragen aus der Verwaltung	18		21
• Fragen Privater	12		9
Angaben zu den Personen (ohne Datenschutz)			
Geschlecht			
• Frauen	67		66
• Männer	61		66
Nationalität			
• Schweizerin/Schweizer	107		103
• Ausländerin/Ausländer	21		29

Anteile der Dossiers pro Bereich

Direktion für Soziale Sicherheit DSO	31.0 %
Direktion für Öffentliche Sicherheit DSI	22.2 %
Direktion für Finanzen, Personal und Informatik FPI	11.4 %
Direktion für Planung, Verkehr und Tiefbau PVT	7.6 %
Präsidialdirektion PRD	2.5 %
Direktion für Bildung, Umwelt und Integration BUI	1.9 %
Direktion für Hochbau, Stadtgrün und Energie HSE	1.9 %
Direktionsübergreifende Dossiers	2.5 %
Datenschutz	19.0 %

Datenschutz

Situation beim Vollzug des Datenschutzgesetzes in der Stadt Bern

Die Entwicklung unserer Gesellschaft zur Informationsgesellschaft eröffnet laufend neue Dimensionen im Umgang mit Daten und Informationen. Dabei rückt die Informatisierung der Verwaltung und die damit verbundene Zunahme der Datenbearbeitungen in allen Bereichen zahlreiche Fragen des Datenschutzes und der Informationssicherheit in den Vordergrund.

Die mit dem Datenschutz betrauten Stellen in der Schweiz sehen sich seit einigen Jahren in Anbetracht des raschen technologischen und gesellschaftlichen Wandels (Beispiele: zunehmende Möglichkeiten, Datenbanken beliebig zu verknüpfen und damit neue Informationen zu erschliessen; Internet, elektronische Kommunikationsmöglichkeiten usw.) laufend mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Gleich geblieben sind in dieser Zeit die rechtlichen Konzepte für den Schutz der Persönlichkeit und der Privatsphäre. So stammt das geltende kantonale bernische Datenschutzgesetz aus dem Jahr 1986 und ist in Bezug auf viele aktuelle Fragestellungen nur noch bedingt praxistauglich. Der Aufwand bei der Suche nach rechtskonformen Lösungen im Einzelfall wird dadurch tendenziell erhöht.

Der Datenschutzbeauftragte auf kommunaler Ebene ist in erster Linie dazu berufen, die Umsetzung der bestehenden Gesetzesvorgaben zu überwachen. Auf die grundlegenden rechtlichen Konzepte kann er dagegen kaum Einfluss nehmen. Dennoch hat er sich bei der Erfüllung seiner Aufgaben immer wieder die Frage nach der Wirksamkeit seiner Mittel zu stellen und Vorschläge für deren Verbesserung zu unterbreiten. Ein wirksamer Datenschutz ist einer der Eckpfeiler für das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die moderne Verwaltung und den Staat (siehe auch Tätigkeitsbericht 1999 des zürcherischen kantonalen Datenschutzbeauftragten, S. 6ff).

Im Verlauf der letzten sechs Jahre hat der Datenschutz in der Stadt Bern gegenüber früheren Jahren deutlich an Profil gewonnen. Die Datenschutzaufsichtsstelle geniesst heute in der Öffentlichkeit einen hohen Bekanntheitsgrad. Darauf und auf die gut funktionierende Zusammenarbeit hat der kantonale Datenschutzbeauftragte als übergeordnete Aufsichtsbehörde anerkennend hingewiesen.

Im Mai 2001 habe ich die Geschäftsprüfungskommission des Stadtrates mit einem Bericht über die Situation beim Vollzug der kantonal vorgegebenen datenschutzrechtlichen Vorschriften in der Stadt Bern orientiert und dokumentiert, dass die Geschäftslast im Verlauf des Bestehens der Doppelfunktion Ombudsmann/Datenschutzbeauftragter, namentlich auch im Datenschutzbereich, kontinuierlich gewachsen ist. Die folgende Übersicht zeigt diese Entwicklung auf:

Geschäfte (inkl. DS)	1996/97	1997	1998	1999	2000
Gesamtzahl Konsultationen	562	647	679	751	854
Anfragen	151	208	214	226	275
Dossiers	153	152	148	149	162

Datenschutz	1996/97	1997	1998	1999	2000
Anfragen	11 (7.5%)	19 (9%)	33 (15.5%)	36 (16%)	49 (18%)
Dossiers	14 (9%)	15 (10%)	15 (10%)	28 (19%)	30 (18.5%)

In meiner Analyse kam ich zum Schluss, dass die zur Verfügung stehenden Mittel bis heute zur Abdeckung derjenigen Aufgaben ausreichen, die im Wesentlichen eine *reaktive* Tätigkeit beinhalten (Behandeln von Anliegen und Sachverhalten, die von Bürgerinnen/Bürgern oder von der Verwaltung an den Datenschutzbeauftragten herangetragen werden, ähnlich wie bei der Ombudsfunktion).

Die bestehenden Mittel reichen dagegen nicht aus, um auch die Aufgabenbereiche vollumfänglich abzudecken, welche die Entfaltung *aktiver*, d.h. auch präventiver Massnahmen bedingen. Dazu gehören insbesondere die im Gesetz recht allgemein umschriebenen Überwachungsmaßnahmen. Kapazitätsgrenzen werden beispielsweise dann deutlich spürbar, wenn es um die Begleitung, Prüfung oder Überwachung von grösseren Informatikprojekten oder Informatikanwendungen (z.B. KOBRA, GIS, SAP, Internet etc.) oder um die Überprüfung der Datensicherung bei grösseren Systemen geht. Diese Aufgaben können, wenn überhaupt, nur in beschränktem Umfang wahrgenommen werden. Auf diese Problematik habe ich in früheren Tätigkeitsberichten wiederholt hingewiesen.

Die Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen ist notwendig, damit der Datenschutz in der Stadt Bern auch in Zukunft mit der rasch fortschreitenden technologischen und gesellschaftlichen Entwicklung Schritt halten kann.

Im erwähnten Bericht an die GPK stellte ich zwei Lösungsvarianten zur Diskussion: a) Schaffung einer neuen Stelle im Umfang von 50 Stellenprozenten für eine(n) wissenschaftliche(n) Mitarbeiter(in), die oder der gleichzeitig die Stellvertretung der Ombudsperson sicherstellen könnte; alternativ dazu (b) die Bereitstellung eines jährlichen Betrages von 50'000 Franken für die Gemeindeaufsichtsstelle Datenschutz (rund Fr. 7'000.- pro Direktion der Stadtverwaltung) zur bedarfsorientierten Vergabe von datenschutzrechtlichen Mandaten an aussenstehende Expertinnen oder Experten.

Eine Null-Lösung müsste - wie ich im Bericht an die GPK darlegte - im Bewusstsein getroffen werden, dass die beschriebenen Vollzugslücken weiterhin bestehen und mit den vorhandenen personellen/zeitlichen und finanziellen Ressourcen nicht behoben werden können. Im Klartext würde dies bedeuten, dass die aktuelle Version "Datenschutz light" in der Stadt Bern weiterhin als gangbarer Weg bewertet wird.

Der Bericht wurde von der GPK mit Interesse zur Kenntnis genommen und mit dem Verfasser anlässlich der Kommissionssitzung vom 25. Juni 2001 eingehend besprochen. Die Kommission entschied sich dafür, vorerst keine konkreten Beschlüsse zu fassen, sondern die Angelegenheit noch vertieft zu analysieren und weitere Abklärungen zu treffen.

Auskunftsrecht

Die Gewährung bzw. Verweigerung des Einsichtsrechts sowie die Frage der Kosten für die Erstellung von Kopien gehören zu den regelmässig wiederkehrenden Themen in der Praxis des Datenschutzbeauftragten. Ich habe in letzter Zeit wiederholt festgestellt, dass die Rechtslage in diesem Zusammenhang bei einigen Dienststellen der städtischen Verwaltung nicht in allen Teilen bekannt ist. Auch die Bürgerinnen und Bürger wissen meist wenig über die Rechte, die ihnen aufgrund der Datenschutzgesetzgebung zustehen.

Im Berichtsjahr übersah beispielsweise die Stadtpolizei in einem Fall, in dem sie einem Bürger die Einsichtnahme in einen Polizeirapport verweigert hatte, der ihn selbst betraf, dass Artikel 30 des kantonalen Datenschutzgesetzes (DSG; BSG 152.04) bereits im Jahre 1995 aufgehoben worden war. Nach jener Bestimmung musste das Auskunftsrecht gegenüber Polizeiorganen noch bei der Gemeindeaufsichtsstelle eingereicht wer-

den. Seit der Aufhebung gelten für die Polizeiorgane bezüglich Auskunftsrecht die allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen. In einem anderen Fall ging ein städtischer Mitarbeiter so weit, von einem Klienten, mit dem er soeben eine Aussprache durchgeführt und auf einer A4-Seite protokolliert hatte, jeweils 20 Rappen für die Erstellung einer Kopie des Protokolls einzukassieren.

Nach Artikel 21 DSGVO kann jede Person von der verantwortlichen Behörde Auskunft darüber verlangen, welche Daten über sie in einer Datensammlung bearbeitet werden. Die betroffene Person erhält auf Verlangen Einsicht in ihre Daten, wenn nicht wichtige und überwiegende öffentliche Interessen oder besonders schützenswerte Interessen Dritter entgegenstehen.

Die Gewährleistung des Auskunftsrechts bildet die Grundlage für die Wahrnehmung der weiteren Rechte betroffener Personen (Berichtigung unrichtiger Personendaten, Vernichtung widerrechtlich bearbeiteter Personendaten, Recht auf Schadenersatz und Genugtuung) und ist damit eine tragende Säule des Grundrechts auf Datenschutz.

Die Frage der Kostenauflegung für die Anfertigung von Kopien ist im kantonalen DSGVO nicht geregelt. Festhalten möchte ich jedoch, dass eine generelle Kostenaufgabe beim Auskunftsrecht einer Aushöhlung dieser Rechte gleichkäme, was den Intentionen des Gesetzgebers kaum entsprechen dürfte.

Das Datenschutzgesetz des Bundes sieht die Kostenlosigkeit des Auskunftsrechts ausdrücklich vor. Nach Entscheiden der eidgenössischen Datenschutzkommission (Verwaltungspraxis der Bundesbehörden, VPB 64.71 und 64.72) bedeutet der Grundsatz der Kostenlosigkeit, dass Kosten nur im Ausnahmefall auferlegt werden dürfen, wenn die Auskunftserteilung mit einem besonders grossen Aufwand verbunden ist, d.h. wenn der Arbeitsaufwand "erheblich grösser ist als derjenige, welcher normalerweise mit dem Hervorholen und Kopieren eines Dossiers oder einzelner Aktenstücke aus einem solchen verbunden ist." Dies trifft z.B. zu, wenn die Auskunftserteilung langwierige Nachforschungen erfordert. Nicht auf den besonders grossen Arbeitsaufwand kann sich die Behörde berufen, welche keine hinreichende und zweckmässige Aktenführung aufweist. Nach der Bundesregelung liegt die Grenze der Kostenaufgabe selbst bei extrem grossem Aufwand bei 300 Franken. Die Angemessen-

heit der Kostenbeteiligung richtet sich einerseits nach dem Aufwand, andererseits nach dem persönlichkeitsverletzenden Potential der gespeicherten Daten im Einzelfall. Ist die Gefahr einer Persönlichkeitsverletzung besonders hoch (z.B. bei Daten über Krankheiten, Vorstrafen oder bei polizeilichen Datenbanken), so besteht ein akzentuiertes Auskunftsbedürfnis. Dieses wiederum rechtfertigt, die Auskunft durch einen niedrigeren Kostenanteil zu erleichtern (VPB 64.71, Ziff. 2).

Obwohl die Entscheide der eidgenössischen Datenschutzkommission den Kanton und die Stadt Bern nicht direkt betreffen, sollte an der Praxis, bei Auskunftsbegehren Gebühren aufzuerlegen, nicht mehr generell festgehalten werden. Insbesondere in Bereichen, wo ein akzentuiertes Auskunftsbedürfnis besteht, um weitere Rechte geltend machen zu können, ist eine Kostenaufgabe nur noch im Ausnahmefall des besonders grossen Arbeitsaufwandes gerechtfertigt.

Weitere Themen

Zwei der im vorliegenden Bericht wiedergegebenen Fallbeispiele stammen aus dem Bereich Datenschutz. In meiner Eigenschaft als Datenschutzbeauftragter befasste ich mich im Verlauf des Berichtsjahres mit zahlreichen weiteren Problemstellungen, unter anderem:

- Bekanntgabe von Beförderungslisten gegenüber Personalausschüssen
- Filmaufnahmen in einem Abstimmungslokal
- Publikation der Namen von einbürgerungswilligen Personen
- Listenauskunft des Schriftenwesens für Jungschützenvereine
- Kataster der Mobilfunkantennen
- Bekanntgabe von EWB-Stammdaten zum Zweck der Volkszählung
- Aufhebung des städtischen Datenschutzreglements
- Verwaltungsinterne Weisungen zum Öffnen von Postsendungen
- Internet-Auftritte der Verwaltung
- Publikation von Privatadressen Mitarbeitender im städtischen Intranet
- E-Voting

Siebte Table Ronde des Europarates mit den europäischen Ombudsleuten in Zürich

Für den Berichtersteller und seine schweizerischen Kollegen war die Table Ronde, die Konferenz des Europarates mit Ombudsleuten aus allen europäischen Ländern, das prägende Ereignis im Jahr 2001. Zum ersten Mal in ihrer bereits traditionsreichen Geschichte konnte die Table Ronde vom 21. bis 24. November 2001 in der Schweiz durchgeführt werden. Die Schweizer Ombudsleute betrachten es als grosse Ehre für ihre Organisation und die Schweiz, dass sie bei diesem Anlass von hohem internationalem Stellenwert die Gastgeberrolle übernehmen durften. Ermöglicht wurde die Durchführung durch die finanzielle Unterstützung der Kantone Zürich, Basel-Stadt und Basel-Landschaft, der Städte Winterthur und Bern, des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA) und verschiedener Sponsoren. Allen, die zum Erfolg der Veranstaltung beigetragen haben, sei herzlich gedankt!

Seit den Achtzigerjahren des vergangenen Jahrhunderts hat sich der Europarat für die Verbreitung der Ombudsinstitutionen in Europa und für die Zusammenarbeit seiner Menschenrechtsorgane mit diesen Einrichtungen aktiv eingesetzt. Seit 1985 veranstaltet er mit den Ombudsleuten Europas regelmässig Konferenzen - als "Tables Rondes" bezeichnet - in verschiedenen Ländern und zu verschiedenen Themen, jedoch stets mit engem Bezug zur Anwendung der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) und deren Auswirkungen auf die Ombudstätigkeit. Ein spezieller Konferenzteil ist jedes Mal dem Erfahrungsaustausch unter den Ombudskolleginnen und -kollegen und verschiedenen Zusammenarbeitsformen zwischen dem Europarat und den Ombudsleuten gewidmet. Die Schweiz mit der Stadt Zürich reiht sich nach Madrid, Strassburg, Florenz, Lissabon, Zypern und Malta in die Zahl der Konferenzorte ein.

Für die 7. Table Ronde in Zürich wählte die zuständige Direktion des Europarates in Absprache mit den Organisatoren Themen aus, die sich auf die Umsetzung der EMRK in der Praxis beziehen. In Referaten und Workshops diskutierten die rund 150 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus vierzig Ländern einerseits Grundprinzipien ("minimal standards") einer guten, bürgerfreundlichen Verwaltungstätigkeit im Licht der Rechtsprechung zu Artikel 6 EMRK (Verfahrensgarantien, sog. "fair trial"), andererseits die Wahrung der Grundrechte von Bürgerinnen und Bürgern durch polizeiliche Organe. Die Diskussionsinhalte der Table Ronde werden jeweils protokol-

liert und vom Europarat in einer später erscheinenden Publikation veröffentlicht. Nach getaner Arbeit führte der samstägliche, durch Präsenz Schweiz offerierte Ausflug in den Kanton Bern: Einer Besichtigung der Artepilg der Expo 02 in Biel schloss sich eine Stippvisite in der Stadt Bern an. Die Kongressteilnehmerinnen und -teilnehmer nahmen vom Kongress und vom Rahmenprogramm durchwegs positive Eindrücke mit nach Hause.

Die Schweizerische Vereinigung parlamentarischer Ombudsleute (SVPO) nahm den internationalen Kongress zum Anlass, über die Situation der Ombudsstellen in der Schweiz Bilanz zu ziehen und mit dem Support des Europarates auf die Weiterverbreitung einer weltweit erfolgreichen Einrichtung in unserem Land hinzuwirken. Dieser Zielsetzung diene eine nationale Medienkonferenz im Stadthaus von Zürich am Tage der Kongresseröffnung. Die Medien waren durch die Ereignisse im Zuger Kantonsparlament bereits im Vorfeld des Kongresses auf das Thema sensibilisiert worden. Entsprechend gross war das Interesse von Radio und Fernsehen sowie einiger Printmedien an der Table Ronde. Dass nicht nur der Bund die seit längerem auf Eis gelegte Vorlage zur Schaffung einer Bundesombudsstelle überarbeiten und in die Vernehmlassung geben will, sondern auch einige Kantone (Zug, St. Gallen, Graubünden, Aargau und Genf) das Thema auf die politische Traktandenliste setzten, dürfte allerdings weniger auf die Table Ronde als auf den Gewaltakt in Zug zurückzuführen sein.

Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit

3. Mai 2001, Morell-Haus Bern: Referat zum Thema "Datenschutz und Öffentlichkeitsprinzip" innerhalb des AOB-Kurses "Sicherheit geben im Umgang mit Medien"; auf Einladung von Herrn Hans Häusler, Chef des städtischen Informationsdienstes.

14. Mai 2001, Universität Genf: Referat mit dem Titel "Médiateur ou critique? – Expériences d'un ombudsman au niveau communal" im Rahmen der Veranstaltung "L'institution de l'ombudsman dans la perspective comparative"; durchgeführt von der Faculté des Sciences économiques et sociales, Département de science politique. Publikation des Beitrages in "Parlement – Mitteilungsblatt der Schweizerischen Vereinigung für Parlamentsfragen" mit dem Schwerpunktthema Ombudstätigkeit.

1./2. November 2001, Kongresshaus Zürich: Teilnahme am "Symposium on Privacy and Security", durchgeführt von der Stiftung Datenschutz und Informationssicherheit, u.a. zu den Themen "Surveillance: Auf dem Weg zur Gesellschaft mit unbegrenzter Überwachung?"; "E-Government und Sicherheit"; "Online-Beratung im Internet"; "Sicherheit beim Web-Auftritt".

21. - 24. November 2001, Zürich: Table Ronde des Europarates mit den europäischen Ombudsleuten (siehe oben). Dazu dienten im Verlauf des Berichtsjahres mehrere Vorbereitungstreffen mit den fünf Kollegen der Schweizerischen Vereinigung der parlamentarischen Ombudsleute sowie der Besuch einer Dreierdelegation in Strassburg für eine Vorbereitungs- und Koordinationssitzung mit der verantwortlichen Direktion des Europarates.

11. Dezember 2001, Rathaus Bern: Referat über die Tätigkeit des parlamentarischen Ombudsmannes auf kommunaler Ebene vor einer Delegation öffentlicher Funktionsträger aus der Volksrepublik China im Rahmen einer Studienreise, organisiert von der Universität Freiburg, Institut für Föderalismus.

11. Dezember 2001, Neuenburg: Teilnahme am "Café du Conflit", einer für alle Bürgerinnen und Bürger offenen Veranstaltung, organisiert von "Médiane" (Vereinigung, die sich für die Förderung des Mediationsgedankens im Kanton Neuenburg und in der übrigen welschen Schweiz einsetzt) zum Thema "Citoyen et administration: Parler, boudier ou exploser?".

Zweiter Teil – Einblick in die Praxis

Fallbeispiele zur Illustration der Ombudstätigkeit

Beispiele sagen in der Regel mehr aus als abstrakte theoretische Erklärungen. Die Schilderung von Fallbeispielen aus der Praxis stellt im Rechenschaftsbericht der Ombudsstellen in aller Welt ein Kernstück der Berichterstattung dar und ist ein wesentliches Element ihrer Öffentlichkeitsarbeit. Auftrag und Funktion des Ombudsmannes, das Spektrum und die Gren-

zen seiner Vorgehensmöglichkeiten, seine Arbeitsweisen, zu überwindende Widerstände und Schwierigkeiten, Lernprozesse usw. lassen sich anhand konkreter Praxisbeispiele am besten veranschaulichen.

Aus den Fallbeispielen eine allgemeine Wertung der Arbeit betroffener Verwaltungszweige ableiten zu wollen, wäre dagegen verfehlt.

Unbekannte "Härtefall"-Regelung

Sachverhalt

Frau P ist seit 20 Jahren Mieterin an der gleichen Wohnadresse in Bern. Vor fünfzehn Jahren mietete sie im gleichen Haus eine zweite Wohnung dazu. Während Jahren bezahlte Frau P für beide Wohnungen die ordentlichen Kehricht-Grundgebühren, je Fr. 48.-, zusammen also Fr. 96.- pro Jahr. Von einer Bekannten erfährt sie zufälligerweise, dass sie als Mieterin zweier Wohnungen im gleichen Haus nur eine Gebühr entrichten müsse, wenn sie beim Strasseninspektorat ein entsprechendes Gesuch einreiche. Frau P ersucht das Strasseninspektorat nun um Gebührenerlass, rückwirkend auf 15 Jahre. Die Behörde will ihr allerdings nur den Betrag für ein Jahr rückwirkend zurückerstatten. Frau P ist mit diesem Bescheid nicht einverstanden und sucht den Ombudsmann auf.

Abklärungen

Der Ombudsmann erläutert Frau P die gesetzlichen Bestimmungen. Gemäss dem Abfallgebührenreglement vom 22. November 1990 und dem darauf beruhenden Tarif vom 16. November 1994 über die Abfallentsorgung werde je Stromabonnement für Wohnungen eine jährliche Kehricht-Grundgebühr von 48 Franken (nebst dem Zuschlag von 15 Franken pro Jahr für jede Raumeinheit mit einer Grundfläche von mindestens 8 Quadratmetern) erhoben. Eine spezielle Regelung, wonach für Personen, die im gleichen Haus mehr als eine Wohnung besitzen, nur eine Grundgebühr geschuldet werde, sei in den gesetzlichen Grundlagen über die Abfallgebühren nicht enthalten. Dort finde sich nur die Klausel, nach der die zuständige Direktion in "Härtefällen" Grundgebühren ganz oder teilweise erlassen könne.

Von der Verwaltung erfährt der Ombudsmann, dass der damalige Direktor der Stadtbetriebe im Jahr 1992 lediglich intern Kriterien für den ganzen

oder teilweisen Erlass von Kehricht-Grundgebühren festgelegt hat. Ein Erlass wird demnach gewährt bei

- Wohnungs- oder Betriebszusammenlegung in gleicher Liegenschaft
- getrennten Wohnungen in gleicher Liegenschaft mit "Wohnungs-Durchbruch"
- Wohnungen mit Mansarden, Estrich, Abstellräumen usw., sofern diese über ein eigenes Stromabonnement verfügen (z.B. auch gleichzeitige Miete mehrerer Mansarden durch die gleiche Mieterschaft)
- Gewerbe und Wohnung in gleicher Liegenschaft.

Diese Regelung ist in der Praxis aus Analogiegründen auf den Fall ausgedehnt worden, in dem jemand in der gleichen Liegenschaft zwei Wohnungen mietet. Offensichtlich entspricht es der konstanten Praxis der zuständigen Behörde, bei rückwirkenden Erlassgesuchen nur die jeweils letzte Abrechnungsperiode zu berücksichtigen.

In seiner Stellungnahme führt der Ombudsmann aus:

"Die geltende Regelung glänzt meines Erachtens insofern nicht durch Transparenz und Bürgernähe, als sie nur intern getroffen wurde und den Betroffenen nicht im Detail bekannt ist. Die Bürgerinnen und Bürger müssen letztlich selber auf den (nicht in jedem Fall naheliegenden) Gedanken kommen, dass ihre Situation als ‚Härtefall‘ im Sinn der gesetzlichen Grundlagen anerkannt werden könnte. Wie Sie mir berichteten, haben auch Sie in Ihrer Situation eher durch Zufall von der Möglichkeit eines Erlassgesuchs erfahren.

Ich empfehle der zuständigen Behörde, im Hinblick auf eine kommende Revision der gesetzlichen Grundlagen über die Abfallentsorgung im hier interessierenden Bereich für mehr Transparenz und Bürgerfreundlichkeit zu sorgen."

Die zuständige Direktion der Stadtverwaltung teilt dem Ombudsmann mit, die Reglementierung über die Kehrichtentsorgung der Stadt Bern, insbesondere die Kehrichtgebühren, befinde sich zur Zeit in Revision. Das Strasseninspektorat verfüge über eine "Fachstelle Entsorgung", die den Bürgerinnen und Bürgern jederzeit Auskünfte erteile. Es liege für einen Mieter in der entsprechenden Situation nahe, sich nach der Möglichkeit einer Gebührenreduktion zu erkundigen.

Der Anregung des Ombudsmannes stehe man jedoch positiv gegenüber und werde prüfen, ob sich eine detaillierte Regelung im Sinn der gehandhabten Erlasspraxis ins Reglement einbauen lasse. Ferner werde das Strasseninspektorat prüfen, ob die Informationslücke durch andere Mittel (z.B. Publikation, Merkblatt etc.) behoben werden könnte.

Erledigung

In seinem abschliessenden Schreiben begrüsst der Ombudsmann die offene Haltung der Direktion gegenüber seinen Anregungen. Im Gegensatz zu ihr ist er jedoch nach wie vor der Meinung, dass es für die Betroffenen nicht ohne weiteres auf der Hand liegt, sich nach speziellen Regelungen für ihre besonderen Verhältnisse zu erkundigen. Besonders im Rahmen von gesetzlichen Bestimmungen, die für Bürgerinnen und Bürger eine Abgabepflicht beinhalten, muss für grösstmögliche Transparenz auch in Bezug auf Ausnahmeregelungen, welche für einzelne eine Vergünstigung enthalten, gesorgt werden. Selbst wenn gesetzliche Vorschriften aus gesetzesökonomischen Gründen ("schlanke Gesetzgebung") nicht jeden möglichen Sachverhalt erfassen können, sollen sie doch einen klar formulierten Hinweis auf Ausnahmetatbestände enthalten.

Wer hat Anrecht auf die Mansarde?

Anliegen

Zwei Mieterinnen im gleichen Haus, Frau T und Frau Y, sind miteinander und mit der städtischen Liegenschaftsverwaltung in einen Konflikt geraten. Die Zusammensetzung der beiden Familien hat sich verändert. Frau T erhebt Anspruch auf die Mansarde, die bis anhin zur Wohnung von Frau Y gehörte. Sie findet, nach den üblichen Regeln der Wohnungszuteilung stehe dieser Wohnraum ihr zu. Frau Y verlangt demgegenüber von der Liegenschaftsverwaltung, die unterschiedlichen sozialen und familiären Faktoren zu berücksichtigen und es bei der gegenwärtigen Lösung zu belassen. Kurz nacheinander gelangen beide Frauen an den Ombudsmann mit der Bitte, vermittelnd zu intervenieren.

Abklärungen

Der Ombudsmann lädt die Konfliktparteien zu einer Aussprache ein. Frau T verzichtet auf eine Teilnahme. Sie findet, die Liegenschaftsverwaltung solle einfach "regelkonform", d.h. zu ihren Gunsten, entscheiden. Die Aus-

sprache ergibt, dass Frau Y im Prinzip nicht abgeneigt ist, die Mansarde abzutreten, sofern die Liegenschaftsverwaltung zu baulichen Massnahmen für eine bessere Geräuschisolierung zwischen der Mansarde und ihrer Wohnung sowie einen direkten Zugang von der Wohnung T aus Hand biete. Es wird vereinbart, dass die Verwaltung diese Frage prüfen werde.

Die Liegenschaftsverwaltung teilt den beiden Mieterinnen und dem Ombudsmann einige Wochen später mit, eine Lösung des Problems durch bauliche Massnahmen sei wegen der zu erwartenden, hohen Kosten nicht verhältnismässig. Nach einer Besichtigung der örtlichen Verhältnisse gemeinsam mit den Konfliktparteien kann sich der Ombudsmann vom Streitobjekt ein besseres Bild machen.

Unter dem Gesichtspunkt des je zur Verfügung stehenden Wohnraumangebotes kann der Ombudsmann nachvollziehen, dass Frau T Anspruch auf die Mansarde erhebt. Gegenüber der vergleichsweise geräumigen, hell wirkenden Wohnung von Frau Y macht die Wohnung von Frau T vor allem durch die Dachschrägen, die hochliegenden Fenster und das Fehlen eines Balkons einen engen Eindruck. Andere, schwerer wiegende Aspekte sprechen aber dagegen, die Mansarde zur Wohnung T zu schlagen. Mit Vorraum und Toilette zusammen grenzt die Mansarde über die ganze Hausbreite hinweg an die Wohnung Y. Die Zwischenwände sind derart dünn, dass von einer wirksamen Schallisolierung nicht gesprochen werden kann. Wollte man bauliche Massnahmen zur Verbesserung des Schallschutzes ins Auge fassen, müssten diese sinnvollerweise nicht nur im Bereich der Mansarde selbst, sondern auf der ganzen Hausbreite getroffen werden. Hinzu käme die Schaffung eines direkten Zuganges von der Wohnung T zur Mansarde. Der Ombudsmann versteht, dass die Liegenschaftsverwaltung zu einem solchen Vorhaben, das gemäss einer Kostenschätzung des zuständigen Architekten etliche Tausend Franken kosten würde, nicht Hand bieten kann.

Ergebnis

Nach sorgfältigem Abwägen der wesentlichen Elemente schlägt der Ombudsmann den Konfliktparteien vor, es einstweilen beim Status quo zu belassen.

Aus dem Gespräch mit den Vertretern der Liegenschaftsverwaltung weiss der Ombudsmann, dass preisgünstige, geräumige und kindergerechte Wohnungen im gleichen Quartier in absehbarer Zeit zu finden sein sollten.

Er schlägt der Verwaltung daher vor, Frau T möglichst rasch ein alternatives Wohnangebot zu unterbreiten. Bei der Auswahl der anzubietenden Objekte solle darauf geachtet werden, dass Frau T den bisher im Haus gepflegten gegenseitigen Kinderhütedienst ohne allzu grosse Erschwernisse weiterführen könne.

P.S. Einige Monate später ist es Frau Y, die ein anderes Mietobjekt findet. Glückliche Nachmieterin der Wohnung von Frau Y ist...Frau T!

Datenschutz: Verwendung privater Computer im Dienst

Sachverhalt

Herr F deponiert bei einem Polizeistützpunkt eine Anzeige, weil ihm sein Velo gestohlen worden ist. Dabei erfährt er, dass einzelne Angehörige des Polizeikorps für ihre Arbeit private Notebooks verwendeten, weil die zur Verfügung stehende Hardware nicht ausreiche. Die bearbeiteten Polizeidaten blieben dann, wie der Polizeibeamte unverblümt zugibt, auf den Festplatten der privaten Geräte gespeichert und würden mit diesen nach Hause mitgenommen. Herr F, der darin einen Verstoß gegen Datenschutzbestimmungen vermutet, gelangt an den Datenschutzbeauftragten. Ein Journalist, dem Herr F von seiner Feststellung ebenfalls berichtet, veröffentlicht dazu eine Reportage. Nach der Berichterstattung in der Tagespresse wünscht auch die Geschäftsprüfungskommission des Stadtrates vom Datenschutzbeauftragten entsprechende Aufschlüsse.

Abklärungen

Der Datenschutzbeauftragte bittet die Stadtpolizei Bern um sachdienliche Informationen und macht auf die Problematik einer solchen Praxis unter dem Aspekt der Datensicherheit und des Schutzes der betreffenden Personendaten aufmerksam. Die Stadtpolizei prüft, ob der Erlass eines speziellen Reglements als Ergänzung der neuen städtischen Richtlinien zur Informatiksicherheit im Polizeibereich nötig sei.

Dem Datenschutzbeauftragten teilt die Stadtpolizei mit, dass die Verwendung privater Computer in der Zwischenzeit definitiv unterbunden worden sei. Ferner halte der Dienstbefehl "Elektronische Datenverarbeitung" fest, dass keine dienstlichen Daten auf Diskette gespeichert werden dürften. Vertrauliche oder sonstwie schützenswerte Informationen dürften zudem nicht über Internet/E-Mail übermittelt werden.

In Zusammenarbeit mit den städtischen Informatik-Organen ist inzwischen allen Mitarbeitenden der Stadtpolizei die Broschüre "Sicher ist sicher" zugestellt worden. Darin werden auch der Umgang mit Notebooks und die Sicherheit im E-Mail-Verkehr behandelt. Diese Dokumentation wurde zum Zweck einer gemeinsamen Aufklärungskampagne von den Datenschutzbeauftragten der Kantone Zürich und Baselland erarbeitet und enthält in ansprechender Aufmachung zahlreiche nützliche Hinweise zur Wahrung des Datenschutzes bei der Bearbeitung von Personendaten am Arbeitsplatz (Passwortschutz, Datensicherung, Löschen von Daten, Virenschutz, Sicherheit im E-Mail-Verkehr und bei der Benützung des Internets, Schutz der Daten bei der Verwendung von Notebooks etc.). Die Broschüre ist auch in elektronischer Form verfügbar und kann von allen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung vollständig oder themenweise heruntergeladen und ausgedruckt werden.

Erledigung

In seinem abschliessenden Bericht an die Stadtpolizei, an Herrn F, an den betreffenden Journalisten und an die Geschäftsprüfungskommission hält der Datenschutzbeauftragte fest, dass sich nach den ausdrücklichen Zusicherungen der Verantwortlichen bei der Stadtpolizei keine privaten Computer mehr im Einsatz befänden, weshalb aus seiner Sicht kein weiterer Handlungsbedarf bestehe. Der Datenschutzbeauftragte geht davon aus, dass der nötige Sensibilisierungsgrad mit den zur Verfügung gestellten Mitteln bei den Mitarbeitenden der Stadtpolizei erreicht werden könne. Die Stadtpolizei wie die gesamte Stadtverwaltung solle der Informatik-sicherheit weiterhin ein spezielles Augenmerk schenken und nötigenfalls zusätzliche Informations- oder Schutzmassnahmen treffen.

Gebühr für die Ausarbeitung eines Unterhaltsvertrages

Anliegen

Nach der Trennung von ihrem Konkubinatspartner, Vater ihrer beiden minderjährigen Kinder, gelangte Frau B zur Ausarbeitung eines neuen Unterhaltsvertrages an die Amtsvormundschaft der Stadt Bern. Dieser Schritt drängte sich für sie auf, weil ihr Ex-Partner seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber den gemeinsamen Kindern nicht zuverlässig nachgekommen sei. Die Ausarbeitung des Vertrages habe sich in der Folge zeitlich stark verzögert, was vor allem ihrem Ex-Partner anzulasten sei, der in einer ers-

ten Phase seine Einkommens- und Vermögensverhältnisse nicht korrekt dargelegt habe. Aus diesem Grund habe sie zeitraubende und aufwändige Nachforschungen unternehmen müssen. Mit dem überarbeiteten Unterhaltsvertrag habe sie sich schliesslich einverstanden erklären können. Dass sie nach dessen Genehmigung durch die Amtsvormundschaft eine Gebührenrechnung erhalten habe, werfe in ihren Augen verschiedene Fragen auf. Zum einen möchte sie wissen, ob ihr Ex-Partner ebenfalls eine Rechnung erhalten habe und wenn ja, in welcher Höhe. Zum anderen vertritt die alleinerziehende Frau die Auffassung, dass die Gebühren für das langwierige Verfahren derjenigen Person auferlegt werden sollten, die es durch mangelnde Zahlungsmoral nötig gemacht und durch unkorrekte Angaben in die Länge gezogen habe.

Abklärungen

Der Ombudsmann unterbreitet die Sachverhaltsschilderung von Frau B der Amtsvormundschaft. Die Optik des zuständigen Mitarbeiters steht derjenigen von Frau B teilweise diametral gegenüber. Er führt aus, Frau B habe die innert nützlicher Frist vom Ex-Partner zur Verfügung gestellten Unterlagen auf unverhältnismässige Art und Weise hinterfragt und gemessen an der Praxis übertriebene Forderungen gestellt. Sämtliche Berechnungsgrundlagen hätten auf ihren Antrag hin überprüft werden müssen und seien von der Vormundschaftsbehörde als umfassend und glaubwürdig beurteilt worden. Aufgrund ihres ausgeprägten Misstrauens habe sich Frau B lange nicht entscheiden können, den erarbeiteten Vertrag zu unterzeichnen. Stattdessen habe sie offenbar diverse Beratungsstellen aufgesucht, was zu weiteren Verzögerungen geführt habe. Wegen des hohen Aufwandes bei der Bearbeitung des Falles sei vom erhöhten Tarif ausgegangen worden, doch habe man die wirtschaftliche Situation von Frau B mit einer Reduktion berücksichtigt. Ausschliesslich Frau B habe zu verantworten, dass es letztlich überhaupt zu einer Gebührenerhebung gekommen sei.

Anlässlich eines zweiten Gesprächs mit dem Ombudsmann zeigt sich Frau B erstaunt über diese Darlegungen. Sie hält an ihrer Sachverhaltsschilderung fest.

Der Ombudsmann bespricht die Angelegenheit telefonisch mit dem Leiter der Amtsvormundschaft. Zwei Indizien sprechen nach Auffassung des Ombudsmannes dafür, dass es möglicherweise doch nicht ganz richtig

war, nur Frau B eine Gebühr aufzuerlegen. Ein Schreiben der Amtsvormundschaft an den Ex-Partner dokumentiert nämlich, dass er einer Aufforderung, Unterlagen einzureichen, nicht nachgekommen war und gemahnt werden musste. War also doch nicht ausschliesslich Frau B für die Verzögerungen verantwortlich? Zudem sah die schliesslich unterzeichnete Version des Unterhaltsvertrages gegenüber der von Frau B abgelehnten Fassung doch merklich höhere Alimente vor.

Ergebnis

Der Leiter der Amtsvormundschaft kommt mit dem Ombudsmann überein, dass es unter den gegebenen Umständen - in Anbetracht der geringen Gebührenhöhe auch aus verwaltungsökonomischen Gründen - angebracht sei, in diesem Fall ohne weitergehende Abklärungen auf das Gebühreninkasso zu verzichten.

Gleichbehandlung von Gewerbegeossen

Anliegen

Herr K ist Restaurator. Er hat festgestellt, dass Mitarbeitende der städtischen Denkmalpflege bei Restaurationsobjekten den privaten Bauherrschaften im Hinblick auf beizuziehende Restauratorinnen und Restauratoren konkrete Empfehlungen mit Namensnennung abgeben. Herr K findet diese Praxis fragwürdig und ungerecht. Seine Chancen, in der Stadt Bern zu Aufträgen zu kommen, seien dadurch letztlich von den Empfehlungen der Denkmalpflege abhängig.

Abklärungen

Der Ombudsmann unterbreitet das Anliegen der städtischen Denkmalpflege. Diese bestätigt, dass sie privaten Bauherrschaften jeweils mindestens drei Ateliers empfehle. Die Auswahl bleibe jedoch den Auftraggebern vorbehalten. Es stehe ihnen frei, sich von Dritten weitere Empfehlungen geben zu lassen. Die Denkmalpflege sei in den Auswahlentscheid nicht involviert. Die Denkmalpflege führe einen Ordner mit allen Bewerbungsunterlagen, die ihr eingereicht würden. Weiter bestehe eine Adresskartei, die laufend nachgeführt werde. Diese Praxis wird damit begründet, dass Bauherrschaften in den meisten Fällen keinerlei einschlägige Erfahrungen hätten, wenn sie die Restaurierung ihrer Gebäude an die Hand nähmen. Es gehöre daher zu den Aufgaben der Denkmalpflege, ihnen ne-

ben den inhaltlichen Beratungen auch Adressen geeigneter Auftragnehmer bzw. -nehmerinnen zu vermitteln. Diese Vermittlung könne alle Arbeitsgattungen, also auch Restaurierungsateliers, betreffen. Vorgeschlagen würden im Einzelfall die entsprechend der konkreten Problemstellung am geeignetsten erscheinenden Restaurierungsateliers.

Der Ombudsmann findet es heikel, dass die Mitarbeitenden der Denkmalpflege bei ihren Empfehlungen eine Auswahl treffen, die nach seiner Auffassung eine bewusste oder unbewusste Bevorzugung einzelner Ateliers nicht a priori ausschliessen kann. Er schlägt vor, diese Praxis durch den Rechtskonsulenten der Stadt Bern überprüfen zu lassen.

Der Denkmalpfleger unterbreitet die Problematik nebst dem Rechtskonsulenten auch der Denkmalpflege-Kommission. Gestützt auf deren Aussagen teilt er dem Ombudsmann mit, die Aufgabe bestehe grundsätzlich darin, dafür zu sorgen, dass die Baudenkmäler in der Stadt Bern - so weitgehend wie möglich und sinnvoll - sachgerecht und schonend behandelt würden. So könne ihr Zeugniswert in möglichst grossem Umfang und auf lange Zeit sichergestellt werden. Für eine sachgerechte Pflege sei die Wahl der beteiligten Personen in Planung und Ausführung von ausschlaggebender Bedeutung. Die Denkmalpflege sei daher im Sinn ihres Grundauftrags verpflichtet, ihre professionellen Erfahrungen mit möglichen Auftragnehmenden weiter zu vermitteln. Sie erfülle damit auch eine wichtige Dienstleistung gegenüber den für die Denkmäler Verantwortlichen, den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Ein Verzicht auf das angewendete System der Empfehlung von Handwerkern und anderen Auftragnehmenden wäre mit dem Auftrag der Denkmalpflege nicht vereinbar. An der Praxis werde daher festgehalten. Immerhin solle anlässlich der Verleihung des Dr. Jost Hartmann-Preises sowie in einem jährlich zu publizierenden Inserat im Stadtanzeiger auf die Möglichkeit für qualifizierte Fachbetriebe hingewiesen werden, sich bei der Denkmalpflege mit den entsprechenden Unterlagen auf die Liste möglicher Empfehlungen setzen zu lassen.

Der Ombudsmann teilt der städtischen Denkmalpflege mit, dass er ihren Erwägungen nur bedingt folgen könne. Selbstverständlich anerkenne er, dass es dem Grundauftrag der Denkmalpflege entspreche, den Eigentümerinnen und Eigentümern denkmalpflegerisch zu schützender Objekte ihre professionellen Erfahrungen im Sinn einer Dienstleistung anzubieten. Die denkmalpflegerische Praxis trage der verfassungsrechtlich geschützten Wirtschaftsfreiheit jedoch nicht Rechnung:

“Die Wirtschaftsfreiheit garantiert u.a. die Gleichbehandlung der Gewerbebetriebe durch den Staat. Werden einzelne Konkurrenten vom Staat begünstigt oder benachteiligt, kann die Wirtschaftsfreiheit verletzt sein. Der tragende Gedanke dieses Anspruchs liegt darin, dass das Gemeinwesen sich gegenüber den am freien Markt direkt konkurrierenden neutral zu verhalten hat (Wettbewerbsneutralität, Verbot der Wettbewerbsverzerrung). Als direkte Konkurrenten gelten Angehörige der gleichen Branche, die sich mit dem gleichen Angebot an das gleiche Publikum richten. Der Grundsatz der Gleichbehandlung der Gewerbebetriebe gilt zwar nicht absolut, doch sind sachlich unumgängliche oder im haltbaren öffentlichen Interesse liegende Ungleichbehandlungen auf das Notwendigste zu beschränken (vgl. dazu Müller, Jörg Paul, Grundrechte in der Schweiz, Bern 1999, S. 649ff, mit Verweisungen auf Literatur und bundesgerichtliche Rechtsprechung).“

Der Ombudsmann gibt zu bedenken, die Auslese einer beschränkten Anzahl im Einzelfall zu empfehlender Unternehmungen führe unvermeidlich dazu, dass weitere Firmen, die beim betreffenden Objekt ebenfalls zu denkmalpflegerisch einwandfreier Arbeit befähigt wären, “draussen” bleiben und insofern nicht gleich behandelt würden wie ihre Gewerbebetriebe. Zudem könne in der Praxis wohl nicht vermieden werden, dass bei der Auswahl empfohlener Unternehmungen nicht nur rein fachliche und objektive, sondern auch eher subjektiv geprägte Beweggründe zum Tragen kämen.

Dabei sei das Gewicht, welches solchen Empfehlungen zukomme, nicht zu unterschätzen. Die Denkmalpflege genieße ein hohes Mass an Respekt und Ansehen. Selbst wenn der Empfehlung bestimmter Firmen erklärermassen kein verbindlicher Charakter zukomme, würden die betreffenden Bauherrschaften kaum je ohne triftigen Grund einen nicht empfohlenen Betrieb berücksichtigen. Der Ombudsmann vertritt den Standpunkt, dass die angewendete Empfehlungspraxis den Anforderungen an die Wettbewerbsneutralität und Transparenz des Handelns einer Verwaltungsbehörde nicht entspricht. Auch denkmalpflegerische Interessen vermöchten dies nicht aufzuwiegen, zumal ein ausreichendes gesetzliches Instrumentarium für deren Durchsetzung vorhanden sei. Er schlägt der städtischen Denkmalpflege deshalb vor, auf das bisher praktizierte System zu verzichten und nach anderen Lösungsvarianten zu suchen, die erlauben, den Bauherrschaften die nötigen Informationen in einer Weise zu vermitteln, welche den freien Wettbewerb unter den Branchenangehörigen nicht beeinträchtigen.

Erledigung

Die Denkmalpflege weist darauf hin, dass die Bedenken des Ombudsmannes zu gewissen Verbesserungen geführt hätten. Zusätzlich würden Bauherrschaften auf die offiziellen Mitgliederverzeichnisse der Fachverbände sowie die entsprechenden Rubriken des Telefonbuches hingewiesen. Der Empfehlung des Ombudsmannes könne die Denkmalpflege aber nicht weitergehend Folge leisten. Die Auffassung, für die Durchsetzung denkmalpflegerischer Interessen sei ein ausreichendes gesetzliches Instrumentarium vorhanden, sei praxisfremd. Bezüglich der Eignung von Auftragnehmenden existierten keine Vorschriften. Die Ablehnung einer (schlecht) ausgeführten Arbeit sei praktisch unmöglich und würde zudem zu spät - u.U. nach Zerstörung von Originalsubstanz - erfolgen. Man sehe auch keine praktikablen anderen Lösungsmöglichkeiten, welche die vom Ombudsmann vermuteten, nach Ansicht der Denkmalpflege jedoch nicht bestehenden ‚Wettbewerbsverzerrungen‘ verhindern würden.

Datenschutzrechte bei Stellenvermittlung

Anliegen

Der Verband „Arbeit statt Fürsorge“ (AsF) ist im Auftrag der städtischen Fürsorgebehörde im Bereich der Stellenvermittlung tätig. Als stellenloser Sozialhilfeempfänger wurde Herr P dieser Stellenvermittlung zugewiesen. Dort sei, wie Herr P dem Datenschutzbeauftragten berichtet, von ihm verlangt worden, unterschriftlich auf einem Formular sein Einverständnis dazu zu geben, dass seine vollständigen Personendaten an alle potenziellen Arbeitgeberfirmen weitergegeben würden. Weil er nicht bereit gewesen sei, eine derartige Globalermächtigung zu unterzeichnen, sei er vom AsF gerügt und schliesslich wegen seiner angeblichen „Verweigerungshaltung“ aus dem Verzeichnis der Stellensuchenden gestrichen worden. Herr P empfindet dieses Vorgehen als unverhältnismässig. Er kann nicht verstehen, weshalb ihm nicht jeweils vorgängig mitgeteilt werden könne, an welche Firma seine Unterlagen gingen und wer dort die verantwortliche Person sei. Herr P vertritt die Auffassung, man müsse ihm im Einzelfall die Möglichkeit einräumen, über die Weitergabe seiner Daten zu befinden.

Abklärungen

In ihrer Stellungnahme vertritt die Fürsorgebehörde den Standpunkt, die Praxis des Verbandes sei verhältnismässig und stehe mit dem Daten-

schutzgesetz im Einklang. Die Weitergabe der persönlichen Bewerbungsunterlagen im geschilderten Umfang diene der Erfüllung einer gesetzlichen Aufgabe (Art. 54 Ziffer 3 des Fürsorgegesetzes). Der Zweck der Bearbeitung sei klar bestimmt, die Datenbearbeitung im genannten Umfang sei bei der Stellenvermittlung unerlässlich.

AsF nimmt zum Anliegen ebenfalls Stellung. Im Sinn einer erfolgreichen Vermittlungsarbeit sei der Verband darauf angewiesen, Bewerbungsunterlagen möglichen Arbeitgebern zustellen zu dürfen. Dieses Vorgehen unterscheide sich in keiner Weise vom gebräuchlichen Bewerbungsverfahren, welches auf dem Arbeitsmarkt täglich angewendet werde. Es würden keine vertraulichen Daten weitergegeben, sondern ausschliesslich Lebensläufe mit entsprechenden Referenzen und Arbeitszeugnissen. Aus Erfahrung werde in der ersten Phase des Bewerbungsverfahrens vermieden, den Namen des potenziellen Arbeitgebers sowie des zuständigen Vorgesetzten zu nennen, um Direktanfragen der Stellensuchenden zu verhindern.

Der Betrachtungsweise der Fürsorgebehörde und des Verbandes AsF kann sich der Datenschutzbeauftragte nicht vorbehaltlos anschliessen:

“Sicher ist der Stellenvermittler zur Wahrnehmung der ihm zugeordneten Aufgabe darauf angewiesen, bestimmte Daten der zu vermittelnden Personen zu bearbeiten, d.h. unter anderem sie zu erfassen und an potenzielle Arbeitgeber weiterzureichen. Ich zweifle nicht an der Zulässigkeit der Datenbearbeitung (inkl. Weitergabe) als solcher. Auch Herrn P's Einwände bezogen sich nicht auf die prinzipielle Zulässigkeit der Weitergabe seiner Unterlagen, sondern auf die Weigerung, ihm Firmennamen und Kontaktpersonen möglicher Arbeitgeber, an die seine Unterlagen geschickt werden sollten, bekannt zu geben.

Meines Erachtens tat Herr P mit seinem Wunsch nichts anderes, als sich auf sein Recht auf informationelle Selbstbestimmung zu berufen, welches beinhaltet, dass jede Person prinzipiell die Herrschaft über die sie betreffenden Informationen behält und eine Bearbeitung dieser Daten durch Dritte einschränken kann. Sofern die Rechtsordnung nicht anders befindet, soll jeder selbst entscheiden können, welchen Wert er seinen eigenen Daten beimisst und über ihre Verwendung bestimmen können. Es darf nicht übersehen werden, dass die Arbeitgeberfirmen, an die Personendaten weitergegeben werden, dadurch ebenfalls zu datenschutzver-

antwortlichen Subjekten werden. Wird der zu vermittelnden Person nicht bekannt gegeben, um welche Firmen es sich dabei handelt, ist es ihr verwehrt, diesen gegenüber ihre datenschutzgesetzlich verbrieften Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Vernichtung ihrer Personendaten etc. (vgl. kantonale und eidgenössische Datenschutzgesetzgebung) wahrzunehmen.

Wie AsF ausführt, wird die Namensnennung des Arbeitgebers sowie der zuständigen Vorgesetzten vermieden, um Direktanfragen der zu vermittelnden Personen zu verhindern. Diese Erfahrungstatsache möchte ich keineswegs in Zweifel ziehen. Ich kann mir durchaus Konstellationen vorstellen, bei denen die beteiligten Personen den Vermittlungsprozess durch eigene, direkte Interventionen unbewusst oder bewusst stören oder gar vereiteln können. Nach meinem Dafürhalten müsste jedoch im Einzelfall nach Lösungen gesucht werden, die sowohl dem Bedürfnis nach möglichst reibungsloser und erfolgversprechender Abwicklung des Stellenvermittlungsverfahrens als auch den nicht minder berechtigten datenschutzrechtlichen Anliegen der Betroffenen gerecht werden.

Eine vertretbare Lösung sehe ich darin, dass der/dem Arbeitssuchenden auf Verlangen die Namen der potenziellen Arbeitgeberfirma und der dort für das Bewerbungsverfahren verantwortlichen Personen vor Übermittlung seiner Personendaten genannt werden. Einerseits schafft Transparenz generell Vertrauen. Der Bewerber/die Bewerberin wird dadurch aber auch in die Lage versetzt, Einwände gegenüber der Weitergabe der Bewerbungsunterlagen im konkreten Fall vorzubringen. Konstellationen, bei denen derartige Einwände legitim erscheinen, sind ohne weiteres denkbar. Z.B. kann die betroffene Person mit dieser oder jener Firma bereits negative Erfahrungen gemacht oder sich dort bereits mehrmals beworben haben usw. Die Namensnennung erfolgt unter der Auflage, dass es der Bewerberin/dem Bewerber in einer ersten, zeitlich bzw. ablauforganisatorisch näher zu definierenden Phase untersagt ist, selber direkt mit der betreffenden Firma auf irgend eine Weise in Kontakt zu treten. Die Missachtung dieser Auflage könnte dann gegebenenfalls zu entsprechenden, den Betroffenen im Voraus bekannten Konsequenzen führen, in keinem Fall jedoch das Festhalten an Persönlichkeitsschutzrechten.“

Ergebnis

Der Verband AsF teilt dem Datenschutzbeauftragten mit, das Vermittlungsverfahren werde ab sofort angepasst. In Zukunft würden den Bewerber-

innen und Bewerbern vor Zustellung ihrer Unterlagen an mögliche Arbeitnehmerfirmen auf Wunsch Name und Standort der Firma sowie der Name der Kontaktperson mitgeteilt. Dies mit der ausdrücklichen Aufforderung, eine direkte Kontaktnahme zu vermeiden. Im Fall von Herrn P will AsF die Vermittlungstätigkeit nach den neuen Grundsätzen wieder aufnehmen.

Gefährlicher Bettenlift

Anliegen

Als temporär angestellte Betreuerin in einer städtischen Institution begleitete Frau H zwei ältere und gehbehinderte Bewohner vom dritten ins zweite Geschoss. Sie musste dazu den Bettenlift benutzen. Ähnlich einem Warenlift verfügte der Lift über zwei ziemlich schwere Flügeltüren. Die zuschlagende Lifttür klemmte Frau Hs linken Mittelfinger derart ein, dass die Fingerbeere regelrecht zerquetscht wurde. Bei der Operation im Spital stellte sich heraus, dass sie nicht mehr angenäht werden konnte und der Verlust daher irreversibel war. Frau H erfuhr, dass sie bereits die dritte Mitarbeiterin war, die sich an der Lifttür verletzt hatte. Sie wünscht, dass geprüft werde, ob ihr für den Verlust des Fingerglieds nicht eine gewisse Entschädigung im Sinn eines Schmerzensgeldes zustehe. Sie vertritt die Auffassung, dass die zuständigen Stellen nach Vorfällen, die vor ihr andere Personen betrafen, Massnahmen zur Vermeidung weiterer Unfälle hätten treffen müssen.

Abklärungen

Nach einem Augenschein an Ort und Stelle ersucht der Ombudsmann die zuständige Direktion der städtischen Verwaltung, zum Anliegen Stellung zu nehmen. Die Direktion bedauert den Unfall zutiefst. Dies nicht zuletzt deshalb, weil seit längerer Zeit bekannt gewesen sei, dass die betreffende Art von Lifttüren ein gewisses Gefahrenpotenzial aufweise. Allerdings habe die Liftanlage nicht ersetzt werden können, solange ein zukunftsgerichtetes Betriebs- und Umbaukonzept für das Gebäude fehlte, so dass auch die Liftsanierung an die Hand hätte genommen werden können. Obwohl die Lifttüre eine gewisse Gefahr darstelle, könne rechtlich nicht von einer mangelhaften Anlage gesprochen werden. Zudem werde von der zuständigen Firma alle 5 bis 6 Wochen ein Service durchgeführt, wobei die Liftanlage nie beanstandet worden sei. Die Direktion könne für den Unfall von Frau H daher nicht haftbar gemacht werden, weshalb auch keine Ge-

nugtuung geschuldet sei. Leider sei es auch nicht möglich, eine freiwillige Leistung zu erbringen, weil dadurch ein Präjudiz mit unabsehbaren Folgen geschaffen würde.

Nach weiteren Abklärungen äussert sich der Ombudsmann gegenüber der Direktion zum Sachverhalt wie folgt:

“Meines Erachtens darf keineswegs als gesichert gelten, dass Zustand und Beschaffenheit der Lifttüren nicht doch einen Werkmangel darstellen. An eine Liftanlage in einer solchen Institution sind bezüglich Sicherheit für die Benützendenden erhöhte Anforderungen zu stellen, vor allem wenn die Anlage von Betreuungspersonal benützt wird, welches sich - wie der Fall von Frau H zeigt - primär auf die zu betreuenden Personen konzentrieren muss und sein Augenmerk nicht in jedem denkbaren Moment auch noch auf zufallende Lifttüren richten kann.

(...)

Den Unterlagen entnehme ich, dass seit längerem vorgesehen war, den Bettenlift zu erneuern. Wegen der unklaren Zukunft der Einrichtung sei diese Sanierung allerdings immer wieder aufgeschoben worden. Weiter wird ausgeführt, in der gegebenen Situation erscheine es “sinnvoll, den Bettenlift nun so rasch wie möglich zu sanieren, zumal es in der letzten Zeit mehrmals zu Unfällen mit ihm gekommen” sei. Nach dem Umbau und der Sanierung werde “der Aufzug den aktuellen Sicherheitsstandards genügen und dank der neuen automatischen Schiebetüre auch von den Bewohnerinnen und Bewohnern selbständig benutzt werden können.”

Ich weise darauf hin, dass nach Lehre und Rechtsprechung ein mangelhafter Unterhalt und somit ein Werkmangel u.a. dann vorliegt, wenn sich ein Werk infolge Benutzung oder Zeitablaufs oder durch beides in einem für Dritte gefährlichen Zustand befindet und dagegen keine oder nur ungenügende Massnahmen ergriffen werden (Rey, Ausservertragliches Haftpflichtrecht, Zürich 1995, NN. 1055 ff).

Es ist selbstverständlich zu begrüssen, dass die nötigen Konsequenzen zur Erhöhung der Sicherheit der Liftanlage in der Zwischenzeit gezogen worden sind. Auf der anderen Seite schiene es mir bei der gesamten Sach- und Rechtslage nicht ganz kohärent, gleichzeitig zu argumentieren, die Anlage sei im vorherigen, unsanierten Zustand mängelfrei gewesen.

Ferner mögen unabhängig von der haftpflichtrechtlichen Beurteilung des Falls Billigkeitsüberlegungen eine Rolle spielen. So hat Frau H den Unfall in Ausübung ihrer Pflichten als Betreuerin für kranke und betagte Menschen im Dienst der Stadt Bern erlitten. Zudem hat sie in jungem Alter einen bleibenden Schaden davongetragen, der sie für den Rest ihres Lebens sichtbar zeichnet und der sie dauerhaft an den unliebsamen Vorfall im städtischen Dienst erinnern wird.

Bei dieser Ausgangslage ersuche ich Sie höflich, den bisher eingenommenen Standpunkt nochmals zu überprüfen. Ich stelle mir vor, dass es auch aus Ihrer Sicht sinnvoll sein könnte, nicht zuletzt um Weiterungen zu vermeiden, mit Frau H eine einvernehmliche Lösung anzustreben.“

Ergebnis

Die Direktion erklärt sich in einer schriftlichen Vereinbarung bereit, Frau H ohne Präjudiz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht für die erlittene Unbill eine Umtriebsentschädigung von Fr. 2'500.- zu bezahlen.

Sozialhilfe-Betrug - eine schwerwiegende Anschuldigung

Anliegen

Herr G muss für sich, seine Ehefrau und zwei Kinder Leistungen der Sozialhilfe in Anspruch nehmen. Nach einem Sozialarbeiterwechsel stellt der Sozialdienst in einem Schreiben fest, Herr G habe gleichzeitig zu den städtischen Fürsorgeleistungen Beiträge aus anderweitigen Einnahmen erzielt, ohne die vorher zuständige Sozialarbeiterin darüber zu unterrichten. Sofern er bereit sei, innert 10 Tagen den Verzicht auf weitere Sozialhilfeleistungen zu erklären und innert der gleichen Frist zumindest einen Teil der missbräuchlich bezogenen Leistungen zurückzuerstatten, wolle man prüfen, ob von einer Betrugsklage abgesehen werden könne. Herr G, der sich damit einem ebenso ungerechtfertigten wie massiven Vorwurf ausgesetzt sieht, bittet den Ombudsmann um Rat und Vermittlung.

Abklärungen

Der Ombudsmann lässt sich das Unterstützungsdossier der Fürsorgebehörde zustellen. Nach Durchsicht der Akten meldet der Ombudsmann Zweifel an der Angemessenheit des Betrugsvorwurfes an. Er äussert die Auffassung, dass geprüft werden müsse, inwieweit die frühere Sozialarbeiterin durch unvollständige oder unaufmerksame Dossierführung zum

entstandenen Mangel an Transparenz beigetragen habe. Es sei zudem äusserst heikel, das Einreichen oder Nichteinreichen einer Strafanzeige mit einer Rückerstattung in bestimmter Höhe oder gar mit einem "freiwilligen" Verzicht auf weitere Leistungen der Sozialhilfe zu verknüpfen. Vielmehr seien das möglicherweise strafbare Verhalten des Klienten, die Frage der Rückerstattungspflicht und die Frage eines weiter bestehenden gesetzlichen Anspruchs auf Leistungen der Sozialhilfe je gesondert und von Amtes wegen zu prüfen.

Der Ombudsmann weist die Fürsorgebehörde im Weiteren darauf hin, dass der Straftatbestand des Betrugs gemäss der Systematik des Schweizerischen Strafrechts als Verbrechen, d.h. als besonders schwere Straftat, qualifiziert werde, auf die als Strafandrohung Zuchthaus bis zu fünf Jahren oder Gefängnis stünden (Art. 146 StGB). Der Vorwurf, ein Verbrechen begangen zu haben, wiege für die betroffene Person zweifellos schwer. Es sei daher angemessen, dass die Sozialarbeiterinnen und -arbeiter den Begriff des Betrugs bei der Qualifikation bestimmter Verhaltensweisen von unterstützten Personen mit aller gebotenen Zurückhaltung verwendeten. Dies insbesondere auch im Hinblick darauf, dass sich der Vorwurf als unbegründet erweisen könne (Folgen für das weiterzuführende Unterstützungs- bzw. Vertrauensverhältnis Klient/SozialarbeiterIn?). Bei begründetem Verdacht könne die Behörde dem Klienten mitteilen, man müsse sein Verhalten auf eine eventuelle Strafbarkeit hin prüfen. Auch dies solle aber nur nach einer sorgfältigen Prüfung aller Sachverhaltselemente, einschliesslich der Entlastungsmomente zugunsten der betroffenen Person, erfolgen.

Im Abstand von anderthalb Monaten finden im Beisein des Ombudsmannes zwei Aussprachen unter den Konfliktbeteiligten statt. Die zuvor recht komplexe und teilweise etwas verworrene Unterstützungssituation kann materiell sowohl vergangenheits- als auch zukunftsbezogen einvernehmlich geklärt werden. Insbesondere räumt die Sozialhilfebehörde nun ein, dass die Vermutung eines Betrugs nach eingehender Prüfung der Fakten voreilig gewesen sei und in keiner Weise erhärtet werden konnte.

Ergebnis

Herr G zeigt sich sehr erleichtert, dass er einerseits vom Betrugsvorwurf entlastet worden ist und andererseits die Zusicherung erhalten hat, seine

Familie werde bis zum bevorstehenden Ende der Unterstützungsbedürftigkeit Sozialhilfe bekommen.

Im Nachgang zur Erledigung dieses Falls weist der Ombudsmann das städtische Fürsorgeamt im Sinn der obigen Ausführungen nochmals speziell auf die Problematik übereilter Betrugsvorwürfe hin. Er regt an, interne Weisungen zuhanden der Sozialarbeiterinnen und -arbeiter nicht zuletzt zu deren eigenem Schutz zu ergänzen bzw. zu präzisieren.

Das Fürsorgeamt geht mit dem Ombudsmann darin einig, dass die Frage der Rückerstattung und diejenige eines allfälligen Strafverfahrens voneinander unabhängig zu betrachten seien. Eine Überarbeitung der internen Weisungen bezüglich Betrugstatbestand dränge sich ohnehin im Hinblick auf das neue Sozialhilfegesetz auf, welches eine neue Strafbestimmung enthalte.