



Stadt Bern  
Ombudsstelle

## Tätigkeitsbericht 2002 an den Stadtrat

2 0 0 2





**Stadt Bern**  
Ombudsstelle

## **Tätigkeitsbericht 2002 an den Stadtrat**

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

Bern, im Juni 2003

Mario Flückiger, Ombudsmann

# Inhalt

## Erster Teil

Rechenschaft ablegen, informieren, Öffentlichkeit schaffen	3
Öffentlichkeitsprinzip	5
Dank	7
Statistische Angaben	7
Datenschutz	10
Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit	14

## Zweiter Teil – Einblick in die Praxis

Zu den Fallbeispielen	16
Unkorrekte Verrechnung rückwirkend ausbezahlter IV-Renten mit Sozialhilfegeldern	16
Handhabung des Öffentlichkeitsprinzips	18
Kirche wieder im Dorf?	20
Schlechterstellung von Schweizer BürgerInnen – die Tücken der bilateralen Verträge	22
Späte aber korrekte Gebührenerhebung	24
Datenschutz: Keine Herausgabe von Personaladressen für Werbezwecke	26
Datenschutz in der Ozonkampagne	28
Sprachgebrauch	30

## Erster Teil

### Rechenschaft ablegen, informieren, Öffentlichkeit schaffen

Der Ombudsmann unterbreitet dem Stadtrat pro Tätigkeitsjahr einen Bericht zur Kenntnisnahme. Der Bericht enthält Angaben zur Entwicklung und zur Geschäftstätigkeit der Institution, statistische Angaben, Hinweise auf festgestellte Mängel, Änderungsvorschläge sowie eine Darstellung ausgewählter Fälle zur Illustration der Ombudstätigkeit. Er enthält zudem Angaben zur Tätigkeit im Bereich des Datenschutzes. Der Tätigkeitsbericht wird über die Medien der Öffentlichkeit vorgestellt. Die Direktionen und Dienststellen der städtischen Verwaltung erhalten den Tätigkeitsbericht zur Information zugestellt.

Diese Formulierungen im "Pflichtenheft für die Ombudsstelle", das der Stadtrat am 18. Juni 1998 genehmigte, weisen auf unterschiedliche Zielsetzungen der Berichterstattung hin:

Der Tätigkeitsbericht ist zunächst ein Rechenschaftsbericht zu Händen des Stadtrats und damit ein *Instrument zur Information des Parlaments*. Er stellt ein unerlässliches Bindeglied zwischen dem Ombudsmann als Parlamentsbeauftragtem und dem ihn überprüfenden Rat dar. Der Ombudsmann gibt seiner Wahlbehörde damit Aufschluss über seine Amtsführung und informiert sie über die allgemeine Entwicklung der Institution, die Geschäftslast und die im Rahmen seiner Aufgabenwahrnehmung gesetzten Schwerpunkte. Das Parlament kann daraus Erkenntnisse über die Zweckmässigkeit und Notwendigkeit der Institution gewinnen und Steuerungsvorgaben darauf abstützen.

Die Bedeutung des jährlichen Berichts reicht jedoch über diese Zielsetzung hinaus. Ohne regelmässige Berichte an das Parlament wäre die Ombudsmann-Institution kaum wirkungsvoll. Die Öffentlichkeit und Transparenz ihres Handelns ist gar eine der wichtigsten Voraussetzungen für ihren Erfolg. Das Parlament erhält durch den Bericht Informationen über die Befindlichkeit der Verwaltung und die Art und Weise, wie sie ihre Aufgaben gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern erfüllt. Die öffentliche Berichterstattung unterstützt somit das Parlament in seiner Aufsichts- und Steuerungsfunktion gegenüber Exekutive und Verwaltung.

Von hohem Stellenwert ist jeweils der besondere Teil des Berichts, in welchem der Ombudsmann eine Anzahl ihm typisch erscheinender konkreter Fälle und deren Erledigung wiedergibt. Veröffentlicht wird eine Fallauswahl, von denen der Berichterstatter annimmt, sie seien für den Rat, die Öffentlichkeit und die Verwaltung von allgemeinem Interesse und illustrieren die Vermittlungsmöglichkeiten des Ombudsmannes zur Wiederherstellung getrübbten Vertrauens zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung auf anschauliche Weise.

Die Berichte des Ombudsmannes, bisher sechs an der Zahl, wurden vom Stadtrat stets differenziert und wohlwollend gewürdigt. Der Berichterstatter und seine Mitarbeiterinnen nahmen die vielen Zeichen der Wertschätzung, Anerkennung und Ermunterung, aber auch aufbauende Kritik immer als willkommene Rückenstärkung dankbar entgegen.

Als *Instrument der Öffentlichkeitsarbeit* erfüllt die Berichterstattung eine nicht minder wichtige Funktion: Damit der Ombudsmann seine Aufgabe wahrnehmen kann, muss die Bevölkerung wissen, dass die Einrichtung existiert. Über ihre Wirkungsmöglichkeiten und ihre Zuständigkeiten muss sie informiert sein. Die Veröffentlichung des jährlichen Tätigkeitsberichts und seine Verbreitung über die zur Verfügung stehenden Informationskanäle, namentlich die Medien, trägt dazu in wesentlichem Mass bei. Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass vor allem die Fallbeispiele aus der Praxis auf besonderes Interesse stossen. Nicht weil sie "Sensationscharakter" haben, sondern weil sich die spezifischen Merkmale der Ombudstätigkeit darin viel besser erkennen lassen als in mehr oder weniger abstrakten Ausführungen zum Rollenverständnis des Ombudsmannes. Auf Grund der Fallschilderungen können Bürgerinnen und Bürger vor allem auch Rückschlüsse darauf ziehen, in welchen Problemsituationen die Ombudsstelle für sie und ihre Anliegen die richtige Anlaufstelle sein könnte.

Die Berichterstattung generell und die Schilderung von Fallbeispielen im Besonderen sind nie darauf ausgerichtet, die Verwaltung anzuprangern oder blosszustellen. Vielmehr soll zum Ausdruck kommen, dass der Ombudsmann sorgfältig darauf achtet, gegenüber Rat suchenden Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung gleichermassen fair und unvoreingenommen zu bleiben. Er sucht nicht nach Fehlern bei der Verwaltung, um seine Daseinsberechtigung zu untermauern. Im Gegenteil, gern weist er auf die Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung, ihr Verständnis für seine spezifischen Aufgaben und ihre Bereitschaft zur partnerschaftlichen Mitwir-

kung bei Konfliktlösungen hin. Auf der anderen Seite gehört es im Rahmen der ihm zugedachten Aufgabe zum "Job" des Ombudsmannes, festgestellte Mängel zu benennen und mit überzeugenden Argumenten auf deren Korrektur hinzuwirken. Es entspricht den typischen Merkmalen der Ombudsfunktion, dass sie über keine formalen Durchsetzungsmittel verfügt. Die Berichterstattung mit der Möglichkeit, konkrete Fälle zu veröffentlichen, entfaltet aber ohne Zweifel eine gewisse präventive Wirkung auf die Praxis der Verwaltung.

### **Öffentlichkeitsprinzip**

Seit dem Inkrafttreten des kantonalen Informationsgesetzes (IG; BSG 107.1) im Jahr 1995 gilt im Kanton Bern das Öffentlichkeits- bzw. Transparenzprinzip. Bürgerinnen und Bürger haben das Recht auf Einsicht in amtliche Akten, soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen. Bei den Behörden des Kantons und der Gemeinden können zudem gebührenfrei und formlos Auskünfte aus allen Tätigkeitsbereichen der Verwaltung verlangt werden. Die Einführung des Transparenzprinzips führte im Kanton Bern, der damit eine Vorreiterrolle einnahm, zu einem Paradigmenwechsel: Es galt von nun an nicht mehr der Grundsatz der Geheimhaltung mit Öffentlichkeitsvorbehalt, sondern der Grundsatz der Öffentlichkeit mit Geheimhaltungsvorbehalt.

Die Neuerungen beruhen auf dem Grundgedanken, dass die Bürgerinnen und Bürger informiert sein müssen, damit sie ihre demokratischen Rechte ausüben können. Sie müssen über die Inhalte der von Amtes wegen vermittelten Informationen hinaus uneingeschränkt und individuell Zugang zu Akten und Informationen haben, die für ihre politische und soziale Kompetenz von Bedeutung sind. Offene Information und Transparenz schaffen Vertrauen in den Staat und seine Behörden, sie erhöhen die Glaubwürdigkeit und Legitimation des Gemeinwesens und seines Handelns.

Ein Vergleich der Zielsetzungen des Transparenzprinzips und der Ombudstätigkeit weist auf bestimmte Parallelen hin. Zum Ersten dient das Prinzip der Verbesserung der Beziehungen zwischen dem Gemeinwesen und seinen Bürgerinnen und Bürgern. Dies gilt auch für die Tätigkeit einer Ombudsstelle. Zum Zweiten wird das Öffentlichkeitsprinzip als Instrument zur verstärkten Kontrolle der Verwaltung betrachtet. Dies lässt sich, wie weiter oben bereits ausgeführt, auch von der Ombudstätigkeit sagen. Zum Dritten dient das Öffentlichkeitsprinzip dazu, die Effizienz der Verwaltung

zu stärken. Diesen Zweck verfolgt auch der Ombudsgedanke. Die Erkenntnisse, welche der parlamentarische Ombudsmann bei seinen Schlichtungen und Vermittlungen gewinnt, münden in Vorschlägen und Empfehlungen an die Verwaltung, mit deren Hilfe die Verwaltungstätigkeit verbessert und für Bürgerinnen und Bürger nachvollziehbarer gestaltet werden kann.

Auf Bundesebene wurde aus diesen Gemeinsamkeiten der Schluss gezogen, die Einführung einer Bundesombudsstelle sei u.a. deshalb nicht nötig, weil dem Anliegen einer bürgerfreundlicheren Verwaltung mit der Einführung des Öffentlichkeitsprinzips genügend Rechnung getragen werde. Diese Schlussfolgerung ist nicht stichhaltig. Zwar kann durch vermehrte Transparenz und offene Information Konflikten vorgebeugt werden, doch zeigt die Erfahrung, dass auch eine transparente Verwaltung nicht vor Kommunikationsproblemen und Konflikten mit Bürgerinnen und Bürgern gefeit ist. Sind Pannen oder Konflikte erst einmal entstanden, nützt das Öffentlichkeitsprinzip den Rat und Beistand suchenden Menschen wenig. Im Übrigen wissen die meisten Bürgerinnen und Bürger, die sich an den Ombudsmann wenden, vom Öffentlichkeitsprinzip nicht Gebrauch zu machen, verfügen über relativ geringe Gesetzeskenntnisse, sind im Umgang mit Behörden nicht sonderlich bewandert und können sich im Konfliktfall nur schlecht wehren. Ombudstätigkeit und Öffentlichkeitsprinzip sind in ihrer Stossrichtung komplementär und nicht als Alternativen zu verstehen, obschon ihnen das Bemühen um eine transparente Verwaltung gemeinsam ist.

Zuweilen bekundet die Verwaltung Mühe mit der Anwendung des Öffentlichkeitsprinzips. Grösstenteils dürfte dies nach meinen Feststellungen in den vergangenen Jahren auf Unkenntnis oder mangelnde Erfahrung in der praktischen Umsetzung der geltenden gesetzlichen Regelungen zurückzuführen sein. Zu den Aufgaben des Ombudsmannes und Datenschutzbeauftragten gehört es, nicht nur die Bürgerinnen und Bürger auf die ihnen laut Informationsgesetz zustehenden Rechte hinzuweisen, sondern auch der Verwaltung die geltenden Bestimmungen soweit erforderlich in Erinnerung zu rufen. Vgl. dazu auch den Fall "Handhabung des Öffentlichkeitsprinzips" im zweiten Teil.

## Dank

Nach wie vor darf ich auf die engagierte und tatkräftige Mitarbeit von Iris Frey zählen. Weit über ihre administrativen Aufgaben hinaus unterstützt sie mich seit über drei Jahren in allen Belangen der Ombudstätigkeit. Ihr Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein ist vorbildlich, ihre Umsicht und Geduld im Umgang mit unserer Klientschaft sprichwörtlich. An der redaktionellen Erarbeitung des vorliegenden Tätigkeitsberichts hat sie wesentlichen Anteil. Ich danke ihr für ihre Treue, ihre Loyalität und ihre ungebrochene Identifikation mit den Zielsetzungen der Ombudsstelle. Mein Dank gilt allen, die unserer Tätigkeit im Verlauf des Berichtsjahrs ihr Interesse und Wohlwollen entgegengebracht haben. Ich danke den Mitarbeitenden der städtischen Verwaltung, mit denen wir im Berichtsjahr zu tun hatten, für ihre Unterstützung bei der Suche nach guten Konfliktlösungen. Mein spezieller Dank geht einmal mehr an Herrn Fürsprecher Markus Siegenthaler, Datenschutzbeauftragter des Kantons Bern, für die stets ausgezeichnete, unterstützende Zusammenarbeit.

## Statistische Angaben

Die Anzahl der behandelten Geschäfte wich im siebten Berichtsjahr nicht wesentlich von den Fallzahlen der Vorjahre ab. Die Entwicklung der Gesamtzahl der Konsultationen, Anfragen und Dossiers seit 1998 ergibt sich aus Tabelle 1. Die Zahl der Anfragen und Dossiers im Bereich Datenschutz seit 1998 ist aus Tabelle 2 ersichtlich, die detaillierten Zahlen für das Berichtsjahr (Vorjahreszahlen zum Vergleich) sind der Tabelle 3 zu entnehmen.

*Tabelle 1*

<b>Geschäfte (gesamt)</b>	1998	1999	2000	2001	2002
Gesamtzahl Konsultationen	679	751	854	823	817
Anfragen	214	226	275	282	264
Dossiers	148	149	162	158	162

*Tabelle 2*

Datenschutz	1998	1999	2000	2001	2002
Anfragen	<b>33</b> (15.5%)	<b>36</b> (16%)	<b>49</b> (18%)	<b>40</b> (14%)	<b>47</b> (18%)
Dossiers	<b>15</b> (10%)	<b>28</b> (19%)	<b>30</b> (18.5%)	<b>30</b> (19%)	<b>34</b> (21%)



Zum besseren Verständnis der statistischen Angaben sei hier 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 andere Institution oder Organisation weiterverwiesen werden (Häufigste Bereiche: Krankenversicherung, Arzt- oder Zahnarztbehandlungen/Rechnungen, Schuldenprobleme, Konsumentenschutz, Banken, Privatversicherungen, Fragen zum Bereich der Bundes- oder Kantonsverwaltung, andere Gemeinden).

*“Anfragen”*: Anliegen, bei denen sich ein relativ geringer Bearbeitungsaufwand ergibt (Telefongespräch zur Aufnahme des Anliegens, rechtliche Abklärungen, 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, Abfassen von Vereinbarungen usw.).

Tabelle 3

Gesamtzahl der Personen, die mit einer Frage oder einem Anliegen an die Ombudsstelle gelangt sind	2001	2002
	823	817

Davon:

<b>Direkte Weiterverweisungen</b>	<b>383</b>	<b>391</b>
-----------------------------------	------------	------------

<b>Anfragen</b>	<b>282</b>	<b>264</b>
<b>Geschlecht der Anfragenden</b>		
Frauen	136	121
Männer	146	143
<b>Art der Anfrage</b>		
Allgemeine Anfrage (Bemerkung oder Hinweis auf „Missstand“, Kropf leeren...)	58	41
Rechtsauskunft	57	60
Sonstige Auskunft/Weiterweisung	167	163
Davon Anfragen Datenschutz	40	47

<b>Dossier-Eröffnungen</b>	<b>158</b>	<b>162</b>
erledigte Fälle	130	137
pendente Fälle (per 31. Dez.)	28	25
verwaltungsextern	115	118
verwaltungsintern	13	10
<b>Datenschutz</b>	<b>30</b>	<b>34</b>
Fragen aus der Verwaltung	18	20
Fragen Privater	12	14
<b>Angaben zu den Personen (ohne Datenschutz)</b>		
<b>Geschlecht</b>		
Frauen	67	52
Männer	61	76
<b>Nationalität</b>		
Schweizerinnen/Schweizer	107	104
Ausländerinnen/Ausländer	21	24

<b>Anteile der Dossiers pro Bereich</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
Direktion für Soziale Sicherheit DSO	(31.0%)	31.5 %
Direktion für Öffentliche Sicherheit DSI	(22.2%)	16.0 %
Direktion für Finanzen, Personal und Informatik FPI	(11.4%)	7.4 %
Direktion für Planung, Verkehr und Tiefbau PVT	( 7.6%)	7.4 %
Direktion für Hochbau, Stadtgrün und Energie HSE	( 1.9%)	6.2 %
Direktion für Bildung, Umwelt und Integration BUI	( 1.9%)	3.7 %
Präsidialdirektion PRD	( 2.5%)	3.1 %
Direktionsübergreifend	( 2.5%)	3.1 %
Ratssekretariat	—	0.6 %
Datenschutz	(19.0%)	21.0 %

## **Datenschutz**

### *Situation beim Vollzug des Datenschutzgesetzes in der Stadt Bern*

Die Zahl der Anfragen und Dossiers im Bereich Datenschutz ist im Berichtsjahr wiederum leicht gestiegen. Im letztjährigen Tätigkeitsbericht habe ich auf die Situation beim Vollzug des Datenschutzes ausführlich hingewiesen. Die in der Zwischenzeit von der Geschäftsprüfungskommission vorgenommenen Abklärungen im Zusammenhang mit meinen Anträgen für einen Ausbau der Datenschutzressourcen haben ergeben, dass die vorgeschlagenen Massnahmen aus finanziellen Gründen vorerst nicht realisierbar sind. Die dem Datenschutzbeauftragten auf Grund des kantonalen Datenschutzgesetzes zugeordneten Aufgaben können daher bis auf weiteres mit den vorhandenen, begrenzten personellen und zeitlichen Kapazitäten nicht ohne Einschränkungen wahrgenommen werden. Vgl. zur allgemeinen Ressourcenproblematik beim Datenschutz in der Schweiz: Beat Rudin, "Datenschutzaufsicht – vom Kontrolleur zum Kompetenzzentrum", in Perspektive Datenschutz, Schulthess, Zürich 2002, Seite 373ff.

### *Geografische Informationssysteme (GIS)*

Geografische Informationssysteme visualisieren computergestützt räumliche Zusammenhänge von Daten unterschiedlicher thematischer Herkunft. Auf Grund und Boden bezogene Daten werden als Grundlage für Recht, Verwaltung und Wirtschaft sowie als Hilfe für Planungs- und Entwicklungsmassnahmen systematisch erfasst, gespeichert, verarbeitet und dargestellt.

Die Verwaltung solcher Raumdaten erfolgt in einem streng nach Kategorien gegliederten Ebenensystem. Dadurch können thematisch beliebig verknüpfbare Datensätze und Karten/Pläne erstellt werden. Diese können Benutzerinnen und Benutzern kostenfrei oder kostenpflichtig über Intranet/Internet als Informationsquellen zur Verfügung gestellt werden.

Das kantonale Datenschutzgesetz ist nur anwendbar, wenn Behörden Personendaten bearbeiten. Als solche gelten nach dem Gesetz Angaben über bestimmte oder bestimmbare natürliche oder juristische Personen. Einem grossen Teil der Raumdaten fehlt es an einem Personenbezug. Die datenschutzrechtliche Relevanz der GIS besteht aber darin, dass Raumdaten auf Grund der erwähnten Verknüpfbarkeit mit anderen Informationen zu Personendaten werden können. Anders gesagt: Raumbezogene Daten sind Personendaten, sobald ihr Individualisierungsgrad ausreicht, um auf eine Person zu schliessen. Ein solcher Personenbezug besteht insbesondere dann, wenn eine grundstücksgenaue Auflösung vorhanden ist, aus welcher Adressen und/oder Katasternummern ersichtlich sind. Über öffentliche Verzeichnisse (Adressbücher, Grundbuch usw.) lässt sich damit auf EigentümerInnen von Grundstücken, BewohnerInnen von Liegenschaften usw. schliessen. So können z.B. durch Verknüpfung von Daten der amtlichen Vermessung mit einem Altlasten-Kataster sensible Informationen entstehen (vgl. Grundlagenpapier "Bewirtschaftung raumbezogener Daten und Datenschutz" des kantonalzürcherischen Datenschutzbeauftragten, Januar 2000). Auf diese Problematik machte ich im Zusammenhang mit der Veröffentlichung eines Mobilfunkantennen-Katasters im Internet aufmerksam und gelangte zum Schluss, dass das Vorhaben einer gesetzlichen Grundlage bedürfe, insoweit als die Standorte der Antennen mit genauer Adressangabe (mit oder ohne Angabe des Betreibers) aufgeschaltet würden. Durch die Tatsache, dass solche Daten im Internet weltweit abrufbar seien, werde eine weitere, datenschutzrechtlich relevante und risikosteigernde Öffentlichkeitsstufe geschaffen.

Das GIS-Kompetenzzentrum des städtischen Vermessungsamtes informierte mich frühzeitig über das Projekt "Geodaten für alle". Auf Grund der beschränkten zur Verfügung stehenden Kapazitäten war es mir nicht möglich, die Weiterentwicklung des Projekts im Einzelnen zu verfolgen. Ich musste mich im Wesentlichen darauf beschränken, das Vermessungsamt auf Publikationen in der Fachpresse aufmerksam zu machen, die das Spannungsfeld zwischen den technischen/wirtschaftlichen und daten-

schützerischen Aspekten besonders gut aufzeigen (u.a. "digma", Schweizerische Zeitschrift für Datenrecht und Informationssicherheit, Dezember 2002, S. 166 und 170). Im Hinblick auf die rasch voranschreitende Entwicklung der technischen Möglichkeiten und Anwendungsbedürfnisse im GIS-Bereich wäre die Schaffung einer gesetzlichen Grundlage auf kantonaler Ebene u.a. zur Schaffung einer "unité de doctrine" aus meiner Sicht zu begrüßen.

#### *Videoüberwachung im öffentlichen Raum*

Auf Anfrage der Stadtpolizei nahm ich bereits im Jahr 2000 zur Frage des Einsatzes von Videokameras im öffentlichen Raum Stellung (siehe Bericht an den Stadtrat 2000, S. 29ff). Im Berichtsjahr unterbreitete mir die Direktion für Öffentliche Sicherheit (DSI) zunächst die Frage, auf welcher Erlass-Stufe die Verwendung von Videokameras zu regeln sei. Dazu nahm ich u.a. wie folgt Stellung:

*"Es ist zu begrüßen, wenn der rechtlichen eine möglichst breite demokratische und politische Diskussion voraus geht. Wie viel Überwachung und Einschränkung des Persönlichkeitsschutzes sich eine Gesellschaft leisten will, wieviel an echter Sicherheit durch Videoüberwachung tatsächlich gewonnen werden kann, welchen Einfluss die Überwachungstechnologie auf unser Wertesystem, unsere Psyche, unsere Kultur etc. hat, wie sich die Gesamtheit der Videoüberwachungsmassnahmen auf unsere Demokratie und die Inanspruchnahme politischer Grundrechte auswirkt usw. – solche Fragen sollten zunächst die Bürgerinnen und Bürger selbst und die Politik interessieren, auch wenn ihnen spätestens im Rahmen der Verhältnismässigkeitsprüfung natürlich auch eine rechtliche Dimension zukommt (vgl. Weichert, Rechtsfragen der Videoüberwachung, in der Zeitschrift "Datenschutz und Datensicherheit," 11/2000, S. 662ff)."*

*"Ein Stadtratsreglement (d.h. eine formellgesetzliche Grundlage) ist, wie in meiner früheren Stellungnahme dargelegt, auf jeden Fall erforderlich, wenn eine Aufzeichnung stattfindet. Der Umkehrschluss, eine Verordnung genüge, wenn keine Aufzeichnung erfolgt, ist nicht ohne weiteres zulässig. Die Frage der gesetzgeberischen Stufe ist nicht ausschliesslich nach dem Tatbestand der Aufzeichnung oder Nichtaufzeichnung zu beantworten. Ausschlaggebend ist vielmehr die Intensität des Eingriffs in datenschutzrechtlich geschützte Grundrechtspositionen durch Videoüberwachungsmassnahmen im Einzelfall bzw. in ihrer Gesamtheit. Auch die reine Monitorüberwachung kann u.a. je nach Zweck und Umfang der Massnah-*

me (z.B. Einsatzorte, Zahl der Kamerastandorte pro Fläche, Gesamtzahl der Kameras usw.), Art der zum Einsatz kommenden Technologie (z.B. Aufnahmebereich, Schwenkbarkeit, Zoommöglichkeit, Nachttauglichkeit, Einsatz von biometrischen Methoden, Ereignisdetektion durch sog. "thinking cameras", Vernetzungsmöglichkeiten usw.), Art der Protokollierung von Monitorbeobachtungen durch das entsprechende Personal namentlich auch bei dissuasivem Einsatz (präventive Beobachtung einer Vielzahl unbestimmter Personen im öffentlichen Raum) letztlich zu einer Eingriffsintensität führen, welche die Schaffung einer formellgesetzlichen Grundlage indiziert. Eine abstrakte und generelle Grenzziehung ist auf Grund der Vielzahl möglicher Einsatzvarianten aus meiner Sicht nicht möglich, eine Prüfung der Gegebenheiten im einzelnen Anwendungsfall erforderlich."

Im Rahmen meiner Stellungnahme zu einem ersten, verwaltungsinternen Reglementsentwurf der DSI äusserte ich mich unter dem Titel "Allgemeine Bemerkungen" u.a. wie folgt:

*"Die Überwachung von Personen mittels Videotechnologie bedeutet einen Eingriff in das verfassungsmässige Grundrecht auf Datenschutz (Art. 18 der bernischen Kantonsverfassung). Zum Recht auf informationelle Selbstbestimmung gehört, dass jeder Mensch Anspruch darauf hat, sich im öffentlichen Raum grundsätzlich unbeobachtet von Staatsorganen bewegen zu dürfen. Überwachungsmassnahmen mit Hilfe von Videokameras, die bestimmbare Personen erfassen, sind nur dann zulässig, wenn dafür ein überwiegendes öffentliches Interesse besteht und die Massnahmen erforderlich und geeignet sind, einen formellgesetzlich klar definierten Zweck zu erfüllen. Ein öffentliches Interesse ist zu bejahen, wenn die Überwachung geeignet ist, schwere Straftaten zu verhindern oder ihre Zahl zu vermindern, und wenn dieses Interesse gegenüber den Persönlichkeitsrechten einer Vielzahl völlig unverdächtiger Personen, die sich ebenfalls im fraglichen Bereich aufhalten, eindeutig überwiegt. Das Gebot der Verhältnismässigkeit verlangt insbesondere, dass auf das Mittel der Videoüberwachung nur dann zurückgegriffen werden darf, wenn auf den gleichen Zweck gerichtete Massnahmen, die sich weniger einschneidend auf die Persönlichkeitsrechte einer unbestimmten Vielzahl von völlig unverdächtigen Personen auswirken, nachweislich versagt haben. Die Massnahme darf in sachlicher, räumlicher und zeitlicher Hinsicht nicht über das Notwendige hinausgehen. Öffentliches Interesse und Verhältnismässigkeit sind sowohl bei der Ausgestaltung des Erlasses als auch bei seiner Umsetzung zu berücksichtigen."*

## *Weitere Themen*

Zu den weiteren Geschäften, die ich im Verlauf des Berichtsjahres behandelte, zählten unter anderen:

- Stellungnahme zu Grundsatzpapier "Datenschutz im Personalwesen"
- Veröffentlichung von Personendaten auf Schulwebsite
- Einsichtnahme in Akten städtischer Kommissionen zu Forschungszwecken
- Datenschutz bei einem Assessment-Projekt zur Integration von Stellensuchenden
- Garantien der Lieferfirma bei der Entsorgung defekter Server-Disks
- Offenlegung von Interessenbindungen, Kompatibilität mit dem Datenschutzgesetz
- Zugriff auf private Dateien eines städtischen Mitarbeiters nach dessen Kündigung
- Anspruch auf Berichtigung der beim Schriftenwesen geführten Personendaten
- Alkoholtests am Arbeitsplatz

## **Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit**

28. Januar 2002, Bern: Erfahrungsaustausch mit dem Ombudsmann der Stadt Winterthur und seiner Mitarbeiterin, Gegenbesuch in Winterthur am 26. August 2002 gemeinsam mit Iris Frey.

24. April 2002, Universität Genf: Referat vor den Studentinnen und Studenten der politikwissenschaftlichen Fakultät über die Erfahrungen des Stadtberner Ombudsmannes in den sechs Jahren seiner Tätigkeit.

13./14. Juni 2002, Bregenz (Schloss Hofen): Weiterbildung zum Thema "Umgang mit den Medien", gemeinsam mit den Ombudskollegen der Schweiz, Vorarlbergs, Tirols und Südtirols.

30. Oktober 2002, Kongresshaus Zürich: "Symposium on Privacy and Security", durchgeführt von der Stiftung Datenschutz und Informationssicherheit. Themen u.a.: "Die ethische Dimension von Privatheit und Sicherheit", "E-Government – von der anderen Seite des Schalters aus gesehen", "E-Government – Vertrauen durch Technikgestaltung", "Perspektiven elektronischer Signaturen".

4. November 2002, Bern: Hearing der staatspolitischen Kommission des Nationalrates (Subkommission Ombudsstelle). Erläuterungen zu Fragen der Kommissionsmitglieder betreffend Schaffung einer Ombudsstelle auf Bundesebene, gemeinsam mit Andreas Nabholz, Präsident der Schweizerischen Vereinigung parlamentarischer Ombudsleute (SVPO) und Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt.

9. November 2002, Bern: Tagung der Berner Fachhochschule über Mediation.

23. Januar, 9. Juli und 25. November 2002: Treffen mit den Kollegen der SVPO. Anlässlich der Sitzung vom 25. November in Bern durften die parlamentarischen Ombudsleute der Schweiz Frau Véronique Jobin vom Bureau cantonal de médiation administrative des Kantons Waadt als neues, assoziiertes Mitglied willkommen heissen.



## Zweiter Teil – Einblick in die Praxis

### Zu den Fallbeispielen

Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes werden die Namen von Rat suchenden Personen durch geänderte Anfangsbuchstaben ersetzt und Sachverhalte soweit möglich summarisch und teilweise vereinfacht wiedergegeben.

Eine allgemeine Wertung der Arbeit betroffener Amtsstellen darf aus den dargestellten Beispielen nicht abgeleitet werden.

### **Unkorrekte Verrechnung rückwirkend ausbezahlter IV-Renten mit Sozialhilfegeldern**

#### *Anliegen*

Herr M stammt aus Ex-Jugoslawien. Er bittet den Ombudsmann im Zusammenhang mit seiner Ablösung vom Sozialdienst der Stadt Bern und seiner Rückerstattungsverpflichtung um Beratung und Vermittlung. Nach seinen Schilderungen hatte ihm der Sozialdienst im Oktober 2001 in knappster Form mitgeteilt, er werde ab November nicht mehr unterstützt. Herr M beklagt sich, die Unterstützung sei vorzeitig abgebrochen bzw. eingeschränkt worden, was ihn bis zur rückwirkenden Auszahlung von IV-Renten in eine finanziell prekäre Lage versetzt habe. Ferner habe die Mitteilung über seine Ablösung keinerlei Hinweise auf weitere Verfahrensschritte, z.B. die Beurteilung der Rückerstattungspflicht oder eine Gesamtabrechnung, enthalten. Er bezweifelt zudem die Richtigkeit der Verrechnung von rückwirkend geleisteten IV-Renten mit den bezogenen Sozialhilfegeldern durch den Sozialdienst.

#### *Abklärungen*

Der Ombudsmann unterbreitet der Fürsorgebehörde das Anliegen von Herrn M und lässt sich das Unterstützungsdossier zustellen.

Im Begleitbrief zum Dossier hält das Fürsorgeamt fest, die schriftliche Mitteilung an Herrn M über seine Ablösung sei im Sinne einer Bestätigung so knapp abgefasst worden. Herr M's damalige Sozialarbeiterin habe das Thema ausführlich mündlich mit ihm behandelt. Dass IV-Renten in der Regel ein paar Tage später als Fürsorgeleistungen ausbezahlt würden, sei bekannt und werde den Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes

normalerweise mitgeteilt. Ferner habe zwischen Herrn M und einer anderen Sozialarbeiterin (die für Herrn M zuständige Mitarbeiterin des Sozialdienstes sei zur Zeit beurlaubt) Mitte November 2001 ein Gespräch stattgefunden, bei dem Fragen rund um die Ablösung Herrn M's vom Sozialdienst und die Verrechnung von IV- und Sozialhilfeleistungen geklärt werden sollten. Es sei jedoch nicht möglich gewesen, mit Herrn M ein sachliches Gespräch zu führen. Vor allem könne und wolle der ehemalige Klient nicht verstehen, dass ihm nur ein geringer Teil seiner gesamten IV-Nachzahlung überwiesen und der weitaus grössere vom Fürsorgeamt sowie vom KIGA beansprucht werde. Herr M habe sich geweigert, die Abrechnungsunterlagen entgegenzunehmen.

Diese Unterlagen beschäftigen nun den Ombudsmann. Er prüft, ob der Rückerstattungsantrag des Fürsorgeamtes gegenüber der Ausgleichskasse im gestellten Umfang berechtigt war. Weil der Ombudsmann eine Ungereimtheit feststellt, vereinbart er ein Treffen mit dem Leiter des Inkassodienstes beim Fürsorgeamt. Im Verlauf des Gesprächs wird rasch klar, dass dem Fürsorgeamt ein Fehler unterlaufen ist: Rund 10'800 Franken wurden von der Ausgleichskasse statt an Herrn M fälschlicherweise an die Fürsorgebehörde überwiesen und von dieser nicht an ihn weitergeleitet. Offenbar hatte der Rückerstattungsantrag des Fürsorgeamtes gegenüber der Ausgleichskasse nicht hinreichend deutlich dargelegt, dass nur die auf Herrn M selber entfallenden Betreffnisse zu erstatten seien, nicht jedoch die Ehefrau und Kindern zustehenden Renten.

#### *Erledigung*

Das Fürsorgeamt bittet Herrn M schriftlich um Entschuldigung für seinen Fehler. Die Behörde bedauert, dass sie erst nach der Intervention des Ombudsmannes auf diesen Fehler gestossen sei. Sie stellt in Aussicht, Herrn M in den nächsten Tagen den Betrag von 10'799.70 Franken zu überweisen. Zur eigenen Entlastung wird vorgebracht, man hätte den Irrtum spätestens beim Erstellen einer Abrechnung auf Grund der zu erwartenden Nachzahlung von Ergänzungsleistungen bemerkt. Der ehemalige Klient erhält eine Schlussabrechnung über sein individuelles Unterstützungskonto. Sobald die Ergänzungsleistungen an die Fürsorgebehörde überwiesen würden, werde die Nachzahlung in die Abrechnung integriert und Herr M erhalte allfällige Mehreinnahmen, wird ihm mitgeteilt.

## Handhabung des Öffentlichkeitsprinzips

### *Anliegen*

Dass das Bauinspektorat der Stadt Bern einem Liegenschaftsbesitzer eine Ausnahmegewilligung für den Bau von Parkplätzen im Vorland erteilte, stiess nicht überall auf Zustimmung. Eine Interessengruppierung, die sich im Quartier für Planungs-, Verkehrs- und Baufragen engagiert, wollte Einsicht in die betreffenden Akten der Behörde nehmen. Unter Berufung auf das kantonale Informationsgesetz stellten VertreterInnen der Gruppierung beim Bauinspektorat ein schriftliches Gesuch. Weil ihnen die Einsichtnahme beim ersten Anlauf verwehrt wurde, verlangten sie ausdrücklich einen Entscheid in Verfügungsform mit Rechtsmittelbelehrung. Das Gesuch wurde abgelehnt, und zwar lediglich in Briefform. Weil das Bauvorhaben noch nicht abgeschlossen sei, stelle es ein hängiges Verfahren dar, meinte das Bauinspektorat. Die Akten über laufende Verfahren seien gemäss Artikel 23 Absatz 1 des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege (VRPG) nur den Verfahrensparteien zugänglich. Nun wenden sich Mitglieder der Vereinigung an den Ombudsmann. Sie bitten ihn, die Anwendbarkeit des Informationsgesetzes bei sogenannten kleinen Baubewilligungen zu prüfen und gegebenenfalls beim Bauinspektorat zu intervenieren.

### *Abklärungen*

Der Ombudsmann unterbreitet das Anliegen dem Bauinspektorat. Er macht den Standpunkt der Gruppierung deutlich, ein Akteneinsichtsrecht sei nach Rechtskraft der kleinen Baubewilligung für jede Person gegeben. Weil kein hängiges Verfahren mehr vorliege, sei nach Auffassung der Geschwisterin ab diesem Zeitpunkt die Informations- bzw. Datenschutzgesetzgebung und nicht mehr das Verwaltungsrechtspflegegesetz anwendbar. Der Ombudsmann bittet die Behörde, zum Sachverhalt Stellung zu nehmen.

In seiner Antwort stellt sich das Bauinspektorat erneut auf den Standpunkt, das Verfahren sei noch hängig. Denn zum Zeitpunkt, als die Einsichtnahme verlangt worden sei, habe zwar eine Baubewilligung vorgelegen. Da die Ausführung der Bauten jedoch nicht der Bewilligung entsprochen habe, seien entsprechende Wiederherstellungsverfügungen erlassen und in der Folge zwei neue Baugesuche publiziert worden. Die Gruppierung habe gegen beide fristgerecht Einsprache erhoben und werde deshalb eine Kopie der Entscheide erhalten. Akteneinsicht in das ursprüngliche Geschäft könne ihr jedoch nicht gewährt werden, weil die Ver-

einigung dort nicht Einsprecherin und damit auch nicht Verfahrenspartei gewesen sei.

Der Betrachtungsweise des Bauinspektorats kann sich der Ombudsmann nicht anschliessen:

*“Es ist unbestritten, dass das Öffentlichkeitsprinzip bei hängigen Verwaltungsverfahren keine Anwendung findet. Nach Artikel 27 Absatz 3 des kantonalen Informationsgesetzes (IG) gelten für nicht rechtskräftig abgeschlossene Verwaltungs- und Justizverfahren die entsprechenden Verfahrensbestimmungen. Beim hängigen Baubewilligungsverfahren sind dies die Bestimmungen des Baugesetzes (BauG) in Verbindung mit denjenigen des Verwaltungsrechtspflegegesetzes. Aus der soeben zitierten Bestimmung des IG ergibt sich durch einfachen Umkehrschluss, dass das Öffentlichkeitsprinzip gilt, wenn ein Verfahren rechtskräftig abgeschlossen worden ist. Das Baubewilligungsverfahren endet mit der Rechtskraft der Baubewilligung nach Ablauf der Rechtsmittelfrist (Art. 40 BauG). Vom Baubewilligungsverfahren zu unterscheiden ist das baupolizeiliche Verfahren gemäss Artikel 45 BauG, welches ein eigenständiges Verfahren ist.”*

*“Im vorliegenden Fall wurde die kleine Baubewilligung am 11. September 2001 erteilt. Sie erwuchs – Gegenteiliges wäre mir nicht bekannt – nach Ablauf der 30-tägigen Beschwerdefrist in Rechtskraft. Zum Zeitpunkt des Akteneinsichtsgesuchs, rund fünf Monate später, konnte demnach in Bezug auf die erteilte kleine Baubewilligung nicht mehr von einem hängigen Verfahren die Rede sein. Daran ändert die Tatsache nichts, dass die betreffende Bauherrschaft sich offenbar nicht an den Rahmen der erteilten Baubewilligung hielt und baupolizeiliche Massnahmen ergriffen werden mussten. Ebensowenig fällt ins Gewicht, dass sich daraus zwei neue Baubewilligungsverfahren ergaben, denn diese stellten neue, separate Verfahren dar, die am Inhalt der bereits rechtskräftig erteilten Bewilligung materiell und formell nichts zu ändern vermögen. Es kann aus meiner Sicht kein Zweifel bestehen, dass die Bestimmungen des Informationsgesetzes in Bezug auf das Akteneinsichtsgesuch vom 7. März 2002 angewendet werden müssen (vgl. zur gesamten Problematik Merkli/Aeschlimann/Herzog, Kommentar zum bernischen VRPG, Bern 1997, N 18 zu Artikel 23 Absatz 3 VRPG).”*

Der Ombudsmann empfiehlt der Behörde folgendes Vorgehen: Das hängige Akteneinsichtsgesuch sei ohne Verzug zu prüfen und die Akteneinsicht im gewünschten Mass zu gewähren, sofern keine überwiegenden Inter-

essen im Sinn von Artikel 29 IG vorlägen. Behilflich bei der Prüfung könne die Checkliste "Kurzhinweise zur Behandlung von Auskunftsbegehren", herausgegeben von der Staatskanzlei des Kantons Bern, sein. Das Ergebnis solle das Bauinspektorat der Gesuchstellerin so rasch wie möglich in der Form einer beschwerdefähigen Verfügung mit Rechtsmittelbelehrung eröffnen, sofern es zum Schluss gelange, dass überwiegende öffentliche oder private Interessen gegen eine Einsichtsgewährung sprächen oder diese nur in eingeschränktem Mass möglich sei. Der Ombudsmann empfiehlt zudem, zukünftig bei Akteneinsichtsgesuchen analog zu verfahren.

### *Erledigung*

Das Bauinspektorat eröffnet der Gesuchstellerin schliesslich per Verfügung, die Behörde habe bei ihrer Verweigerung nicht bedacht, dass es sich bei Baubewilligung und Bauausführung um unterschiedliche Verfahren handle. Sie entschuldigt sich für ihr Versehen und teilt mit, dass die gewünschten Dokumente nach Voranmeldung zur Einsichtnahme zur Verfügung stünden.

## **Kirche wieder im Dorf?**

### *Anliegen*

Für ihren Todesfall hatte die alleinstehende Frau D finanziell vorgesorgt und ihre Freundin Frau K beauftragt, die Bestattung zu organisieren. Nach Frau D's Ableben bat Frau K ihren Bekannten B, eine Todesanzeige zu verfassen und im Anzeiger der Stadt Bern publizieren zu lassen. Herr B erledigte den Auftrag, bezahlte die Rechnung in der Höhe von 500 Franken und schickte sie der Freundin der Verstorbenen zur Weiterleitung ans Erbschaftsamt. Weil ihm in der Folge seine Auslagen nicht zurückerstattet wurden, wandte er sich nach einigen Monaten an die Behörde, worauf ihm der damalige Bereichsleiter mitteilte, der fragliche Betrag sei leider in der Abrechnung nicht als Passivposten berücksichtigt worden. Da der restliche Nachlass inzwischen an die im Ausland lebenden Erben überwiesen worden sei, müsse er seine Gläubigerforderung nun bei diesen geltend machen. Obwohl das Erbschaftsamt gegenüber Herrn B bekräftigte, die Nachlassabwicklung sei seitens der Behörde korrekt erfolgt, ersuchte es die Erben schriftlich, Herrn B die 500 Franken aus ihrem Nachlass zurückzuerstatten – ohne Erfolg. Auch anlässlich eines telefonischen Gesprächs mit Herrn B weigerten sich die Erben, seine Forderung zu begleichen. Nun wendet er sich an den Ombudsmann. Mit der Überweisung des Nachlasses ins Ausland ohne Begleichung seiner Forderung – alle übrigen Gläubi-

geforderungen seien vor Auszahlung der Erbteile durch das Erbschaftsamt beglichen worden – sei der Behörde ein Fehler unterlaufen, für den sie die Verantwortung zu tragen habe.

### *Abklärungen*

Der Ombudsmann lässt sich die vollständigen amtlichen Akten des Erbschaftsamtes über den Nachlass der verstorbenen Frau D zustellen. Nach deren Durchsicht bleiben für ihn einige Fragen offen. So befindet sich im amtlichen Dossier unter anderem eine von Herrn B unterzeichnete, undatierte Bestätigung, wonach er für verschiedene Auslagen im Zusammenhang mit der Abdankung von Frau D insgesamt 500 Franken erhalten habe. Auf Nachfrage des Ombudsmannes erklärt der Klient, er habe diese Bestätigung zusammen mit der Rechnung an Frau K übermittelt, im guten Glauben, dass er das Geld nach der Weiterleitung ans Erbschaftsamt erhalten werde. Weil das Dossier nicht Aufschluss darüber gibt, wie sich die Angelegenheit beim Erbschaftsamt abgespielt hat, wendet sich der Ombudsmann an den inzwischen pensionierten Bereichsleiter. Dieser ist freundlicherweise zu einem klärenden Gespräch unter vier Augen bereit.

Im Verlauf des Gesprächs ergibt sich, dass das rechtliche Umfeld des Falls mangels klarer Aktenlage nicht präzise abgesteckt werden kann. Ohne Schuldzuweisungen wird neben rechtlichen Erwägungen auch das Kommunikationsverhalten zwischen der Behörde und Herrn B erörtert. Der ehemalige Chefbeamte erklärt sich bereit, die Angelegenheit mit den neu verantwortlichen Personen im Amt nochmals zu besprechen und sich für eine gütliche Regelung zu verwenden, damit "die Kirche wieder im Dorf" sei.

### *Ergebnis*

Das Erbschaftsamt beantragt bei der Erwachsenen- und Kinderschuttkommission, Herrn B den für die Todesanzeige aufgewendeten Betrag von 500 Franken ohne Anerkennung einer Rechtspflicht zu überweisen. Von der Direktorin für Soziale Sicherheit erhält Herr B den Bescheid, die Kommission habe dem Antrag zugestimmt. Der Ombudsmann wertet dies als Entgegenkommen, da nach seiner Analyse des Sachverhalts die Ursachen für die entstandene verfahrenre Situation keineswegs einseitig beim Erbschaftsamt zu suchen seien. Dass die Behörde nun dennoch zur Streitbeilegung Hand geboten habe, verdiene deshalb seine volle Anerkennung. Weitergehende Forderungen Herrn B's kann der Ombudsmann nicht unterstützen.

## **Schlechterstellung von Schweizer BürgerInnen – die Tücken der bilateralen Verträge**

### *Anliegen*

Herr D ist mit einer ausländischen Staatsangehörigen aus einem Nicht-EU-Land verheiratet. Wie er dem Ombudsmann berichtet, müsse seine Ehepartnerin ihre Aufenthaltsbewilligung B alljährlich bei der Fremdenpolizei erneuern und dafür jeweils 120 Franken bezahlen. EU-BürgerInnen hingegen, welche in der Schweiz lebten und Nicht-EU-BürgerInnen heirateten, erhielten auf Grund der bilateralen Verträge mit der Europäischen Union einen B-Ausweis für die Dauer von fünf Jahren, was sie lediglich 35 Franken kostete. Herr D hat sich beim Schriftenwesen erkundigt, ob diese Regelung nicht analog für Schweizerinnen und Schweizer gelten müsste, was die Behörde jedoch kategorisch verneint habe. Dass Schweizer BürgerInnen im eigenen Land in dieser Angelegenheit schlechter gestellt seien als in der Schweiz wohnhafte EU-BürgerInnen, gehe nicht an, beklagt Herr D beim Ombudsmann. Nach seinen Erkundigungen gebe es eine Weisung des Bundes, wonach solche Diskriminierungen zu vermeiden seien und die Gebühren ein bestimmtes Maximum nicht überschreiten dürften. Er bittet um Abklärung und Vermittlung.

### *Abklärungen*

Der Ombudsmann unterbreitet die Problematik dem Schriftenwesen und erkundigt sich nach den Vorschriften, die im Falle von Herrn D anwendbar seien. Das Freizügigkeitsabkommen wie auch das Gemeinschaftsrecht der EU komme für inlandbezogene Angelegenheiten, in die nur SchweizerInnen involviert seien, nicht zur Anwendung, legt der Bereichsleiter Schriftenwesen und Fremdenpolizei dar. Auch Personen aus Drittstaaten, die als Familienangehörige bei einer Schweizerin oder einem Schweizer in der Schweiz wohnten oder arbeiteten, könnten sich nicht darauf berufen. Der Rechtsanspruch auf Familiennachzug beruhe für Schweizer BürgerInnen weiterhin auf dem "Bundesgesetz über Aufenthalt und Niederlassung der Ausländer" (ANAG): Nach Artikel 5 ANAG erhielten Familienangehörige von SchweizerInnen, die aus einem Drittstaat stammten, bis zu einer Revision dieser Bestimmungen nur eine Aufenthaltsbewilligung, die für ein Jahr gültig sei.

Die Ungleichbehandlung von SchweizerInnen und Personen aus EG- und EFTA-Ländern im Falle von Familiennachzug werde von betroffenen BürgerInnen häufig kritisiert, hält der Bereichsleiter weiter fest. Im Sinne der

Gleichbehandlung von SchweizerInnen und BürgerInnen aus dem EG- und EFTA-Raum habe nun das Bundesamt für Ausländerfragen in einem Schreiben an die Fremdenpolizeien vom 8. Juli 2002 empfohlen, punkto Gebühren auch Schweizer BürgerInnen die tieferen, für EG/EFTA-Angehörige geltenden Ansätze in Rechnung zu stellen. Dies mit dem Hinweis, es würde von der Öffentlichkeit kaum verstanden, wenn Familienangehörige von SchweizerInnen höhere Gebühren bezahlen müssten als Familienmitglieder von EG- und EFTA-BürgerInnen. Der Bereichsleiter Schriftenwesen und Fremdenpolizei sichert dem Ombudsmann zu, diese bundesamtliche Empfehlung werde in der Stadt Bern umgehend berücksichtigt. Eine entsprechende Anpassung der Gebühren werde im Rahmen der geplanten Revision der Gebührenordnung erfolgen.

Der Klient ist mit diesem Bescheid des Ombudsmannes nicht vollumfänglich zufrieden. Ungerecht kommt ihm vor, dass er und seine Frau für die einjährige Verlängerung ihres B-Ausweises auch in Zukunft jedesmal 35 Franken bezahlen müssen, während EU/EFTA-BürgerInnen zum gleichen Preis eine Bewilligung für fünf Jahre bekommen.

Die Kritik von Herrn D nimmt der Ombudsmann auf. Zwar begrüsst er in seiner Stellungnahme, welche er auch an die Verwaltung richtet, die versprochene Anpassung der Gebühren. Die Frage der Gleichbehandlung stelle sich nach seiner Auffassung aber ebenso bei der *Geltungsdauer* der Bewilligungen. Im Ergebnis müssten SchweizerInnen bzw. ihre ausländischen EhepartnerInnen, einmal abgesehen vom Zusatzaufwand für vermehrte Gänge zu den Arbeitsstellen, nach wie vor mehr bezahlen als EG/EFTA-BürgerInnen, weil für sie immer noch die Bestimmungen des ANAG gälten und ihre Bewilligungen deshalb auch in Zukunft nur für ein Jahr erteilt oder verlängert würden. Dazu regt er an:

*“Hier müsste meines Erachtens so rasch wie möglich Remedur geschaffen werden. Allerdings gehe ich davon aus, dass die städtischen Behörden in diesem Bereich nicht ohne weiteres Lösungen im Alleingang treffen können, sondern bis zu einem gewissen Grad in Regelungen eingebunden sind, die auf höherer Verwaltungsebene (Kanton, Bund) getroffen und koordiniert werden müssen. Auf diese Einfluss zu nehmen steht dem städtischen Ombudsmann nicht zu.”*

#### *Erledigung*

Herr D dankt dem Ombudsmann für seine Abklärungen und seine Anregungen gegenüber der Verwaltung.



## **Späte aber korrekte Gebührenerhebung**

### *Anliegen*

Im Jahr 2000 liess die Liegenschaftsbesitzerin Frau S im zweiten und dritten Stock ihres Mietshauses je eine Dusche und ein Waschbecken einbauen. In der Folge erhielt sie zunächst von der Gas-, Wasser- und Fernwärmeversorgung (GWB) eine Rechnung für die Wasseranschlussgebühr in der Höhe von rund 1000 Franken und – mehr als ein Jahr später – eine des Tiefbauamtes für die Anschlussgebühr an die städtischen Abwasseranlagen im Betrag von nahezu 5000 Franken. Beide Rechnungen basierten auf den sogenannten Belastungswerten, die sich auf Grund der baulichen Massnahmen nach der Berechnung durch die städtische Verwaltung ergeben hatten. Nachdem Frau S die erste Rechnung noch zähneknirschend beglichen hatte, wandte sie sich nach Eintreffen der zweiten an die Direktion für Planung, Verkehr und Tiefbau (PVT). Von keiner Seite sei sie darauf aufmerksam gemacht worden, dass die sanitären Installationen nachträgliche Gebührenforderungen auslösen würden. Dies erachte sie als gravierenden Mangel an Transparenz, kritisierte Frau S. Unzumutbar finde sie auch, dass die Forderung des Tiefbauamtes erst 17 Monate nach Beendigung der Installation bei ihr eintreffe. Nicht nachvollziehbar sei zudem, weshalb ein geringer Mehrverbrauch an Wasser mehr als eine Verdoppelung der Belastungswerte und letztendlich so hohe Kosten zur Folge habe. Weil die Antwort der Behörde Frau S nicht befriedigt und zu ihrer Empörung auch noch ein Verzugszins für den Fall nicht fristgerechter Bezahlung in Aussicht gestellt wurde, wendet sie sich schliesslich an den Ombudsmann.

### *Abklärungen*

Der Ombudsmann unterbreitet das Anliegen von Frau S der zuständigen Direktion und bittet um ihre Stellungnahme und sachdienliche Unterlagen.

Wie von Seiten des Tiefbauamtes erklärt wird, schreibe der Kanton vor, dass die Aufwendungen für die Wasserbeseitigung nicht mit Steuergeldern, sondern mit verursachergerechten Gebühren bezahlt werden müssten. Die nachträgliche Einkaufsgebühr werde seit 1974 erhoben, damit für Liegenschaften mit denselben Belastungswerten auch der gleiche Gebührenansatz gälte und HausbesitzerInnen, die Installationen nachträglich einbauen liessen, nicht bevorzugt würden. Die Behörde verweist im weiteren auf den Anhang 2 zur städtischen Abwasserverordnung, in dem die Belas-

tungswerte für Wasser zuführende und Abwasser produzierende Installationen in einem Haus aufgeführt sind.

Die zeitliche Verzögerung der Rechnungsstellung erklärt das Tiefbauamt damit, dass seit dem 1. April 2000 ein neues Abwasserreglement sowie eine neue Abwasserverordnung Anwendung fänden. Als Folge davon hätten auch die betrieblichen Abläufe angepasst werden müssen, was in der Anfangsphase zu zeitlichen Verzögerungen geführt habe. Man habe Frau S diese Situation mündlich und schriftlich erklärt und für die Verspätung um Entschuldigung gebeten.

Der Ombudsmann stellt anhand der gesetzlichen Grundlagen fest, dass die Belastungswerte für die Installation der zwei Dusch- und Waschtischbatterien in der Liegenschaft von Frau S richtig bewertet wurden. Offensichtlich berücksichtigten die in der GWB-Rechnung vom 2. Oktober 2000 als "alt" aufgeführten Belastungswerte nur diejenigen Wohneinheiten, in denen zusätzliche Installationen angebracht worden waren. Bezogen auf die gesamte Liegenschaft konnte deshalb nicht, wie von Frau S vermutet, von einer unproportionalen Erhöhung der Belastungswerte die Rede sein.

#### *Erledigung*

Der Ombudsmann teilt Frau S mit, die Rechnung vom 31. Oktober 2001 des Tiefbauamtes habe materiell ihre Richtigkeit. Die Belastungswerte seien korrekt berechnet worden. Die beträchtliche zeitliche Verzögerung zwischen dem Abschluss der Arbeiten und der Rechnungsstellung des Tiefbauamtes sei zwar tatsächlich erklärungsbedürftig gewesen. Da die Verwaltung ihr indessen die Umstände, welche zur Verspätung geführt hatte, schriftlich und mündlich auseinandergesetzt und sich entschuldigt habe, bestehe für ihn keine Veranlassung, nochmals eine Kritik zu formulieren. Nach seinen Gesprächen mit den Verantwortlichen sei er zuversichtlich, dass der Fall zu Lernprozessen in der Verwaltung beitragen könne. Nicht den Behörden anzulasten sei, wenn der von Frau S beauftragte Sanitärinstallateur es versäumt habe, seine Kundin auf die Kostenfolgen für die neuen Wasseranschlüsse aufmerksam zu machen. Bei der gegebenen Sachlage und auf Grund der rechtlichen Situation empfiehlt er Frau S, die Rechnung des Tiefbauamtes zu begleichen. Als kleinen Trost kann der Ombudsmann Frau S mitteilen, dass die Verwaltung ihre Zahlungsfrist für die Rechnung vom 31. Oktober 2001 bis Ende April 2002 erstrecke und bis dahin auf die Berechnung eines Verzugszinses verzichte.

## **Datenschutz: Keine Herausgabe von Personaladressen für Werbezwecke**

### *Anliegen*

Eine Krankenkasse will allen Mitarbeitenden der städtischen Verwaltung einen Brief zustellen, in welchem ein persönlicher Versicherungsvorschlag in Aussicht gestellt würde. Die Versicherung gelangt mit dem Begehren an das Personalamt, ihr eine Liste aller Mitarbeitenden mit Angabe von Namen, Vornamen, Adresse und Jahrgang zur Verfügung zu stellen. Das Personalamt fragt den Datenschutzbeauftragten an, ob eine solche Liste herausgegeben werden dürfe. Die Versicherungsgesellschaft weise darauf hin, bei den Mitarbeitenden zweier Grossfirmen habe man das gewählte Verfahren problemlos angewendet. Mit der Möglichkeit, dass all jene, die an einer Offerte nicht interessiert seien, dies rechtzeitig melden könnten, genüge man dem Datenschutz-Anliegen vollauf. Es liege ausserdem im Interesse der Mitarbeitenden, konkrete Vorschläge zu einer Problematik zu erhalten, die für viele von grosser Brisanz sei. Ohne Adressangaben könne die Versicherung kein konkretes Angebot machen. Sie müsste die Leute auffordern, ihrerseits eine Offerte zu verlangen. Dies führe zu wenig Resonanz. Zudem würden die Mitarbeitenden nur einmal rund alle zwei Jahre angeschrieben und nicht ständig mit unerwünschtem Werbematerial bombardiert.

### *Beantwortung*

Nach Artikel 11 des kantonalen Datenschutzgesetzes (DSG; BSG 152.04) werden Personendaten an private Personen bekannt gegeben, wenn die verantwortliche Behörde zur Erfüllung ihrer Aufgabe dazu gesetzlich verpflichtet oder ermächtigt ist, die betroffene Person ausdrücklich zugestimmt hat oder es in ihrem Interesse liegt.

Eine gesetzliche Grundlage für die Bekanntgabe der Adressen von Mitarbeitenden der Stadtverwaltung ist nicht vorhanden. Das Einholen der Zustimmung aller Betroffenen ist, wie das Personalamt bestätigt, organisatorisch kein gangbarer Weg. Von einem Interesse der Betroffenen kann nicht ausgegangen werden. Diese gesetzliche Anforderung kann sich nicht auf ein vermutetes generelles Interesse beziehen. Ein solches anzunehmen müsste konsequenterweise bedeuten, dass jedes besonders günstige Produkt (z.B. in Bezug auf Preis, Qualität usw.) auf dem gleichen Weg angeboten werden dürfte. An möglichen Analogiefällen würde es sicher nicht fehlen. Ein früher vom Ombudsmann und Datenschutzbeauftragten

behandeltes Anliegen hat im Übrigen gezeigt, dass der Versand von Werbesendungen an das städtische Personal zu Missverständnissen und unliebsamen Folgewirkungen führen kann. Der betreffende Mitarbeiter war auf Grund des aufgedruckten Stadtwappens davon ausgegangen, das betreffende Angebot (ebenfalls einer Versicherung) trage gewissermassen das Gütesiegel der Stadt Bern. Als die Prämien später spürbar erhöht wurden, fühlte er sich irreführt.

In der Stadt Bern werden zudem Listenauskünfte generell nicht erteilt. Dies ergibt sich für die Einwohnerkontrolle aus Artikel 12 Absatz 3 DSG. Nach Auffassung des Datenschutzbeauftragten hat diese Bestimmung mutatis mutandis auch für die übrige Verwaltung Gültigkeit. Die Praxis der von der Versicherungsgesellschaft erwähnten Grossfirmen richtet sich nach dem Datenschutzgesetz des Bundes. Deren datenschutzrechtliche Beurteilung fällt in den Zuständigkeitsbereich des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten. Der städtische Datenschutzbeauftragte hat sich dazu nicht zu äussern. Nach dem hier anwendbaren kantonalen Datenschutzrecht erweist sich die Herausgabe der Daten aller Mitarbeitenden der Stadtverwaltung an eine Versicherungsgesellschaft zu Werbezwecken als unzulässig.

#### *Erledigung*

Der Leiter des Personalamtes dankt für die rasche Antwort. Er ist froh, die Haltung der Stadtverwaltung nun klar darlegen und untermauern zu können, weshalb sie anders handeln müsse als die betreffenden Grossfirmen.

## **Datenschutz in der Ozonkampagne**

### *Anliegen*

Während 112 Stunden war der Grenzwert für Ozon im Jahr 2001 in vier Monaten überschritten worden. Mittels einer Motion wurde der Gemeinderat in der Folge aufgefordert, Massnahmen gegen die wiederkehrende Überschreitung auszuarbeiten. Aus der Ideensammlung des mit dieser Aufgabe betrauten Amtes für Umweltschutz und Lebensmittelkontrolle (AfUL) sollte schliesslich die Idee eines "Aufrufs zum freiwilligen Verzicht" realisiert werden. Das ursprüngliche Projekt sah vor, allen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit Arbeitsort in der Stadt Bern (ev. auch in der angrenzenden Umgebung), die über eine persönliche E-Mail-Adresse verfügen, jeweils bei ozonkritischer Lage ein Mail zuzustellen. Darin sollten sie aufgefordert werden, am nächsten Tag auf die Benützung von Motorfahrzeugen aller Art möglichst zu verzichten und keine lösungsmittelhaltigen Stoffe zu verarbeiten. Die Angeschriebenen sollten um eine Rückmeldung gebeten werden, ob sie den Verzicht leisten würden oder ohnehin den öffentlichen Verkehr benutzten. Vor dem gemeinderätlichen Beschluss zur Ozonkampagne im vorgesehenen Rahmen gelangte das AfUL an den Datenschutzbeauftragten und bat um Beantwortung der Fragen, ob die Sammlung von E-Mail-Adressen sowie der Massenversand von E-Mails zum vorgesehenen Zweck datenschutzrechtlich zulässig seien.

### *Beantwortung*

Auf den Namen der Person lautende dienstliche oder betriebliche E-Mail-Adressen sind als Personendaten zu betrachten (Art. 2 des kantonalen Datenschutzgesetzes, DSG; BSG 152.04). Jeder Bestand von Personendaten, der so aufgebaut ist, dass die Daten nach den betroffenen Personen erschliessbar sind, gilt als Datensammlung im Sinn von Artikel 2 Absatz 2 DSG.

Nach Artikel 5 Absatz 1 DSG dürfen Personendaten nur bearbeitet (d.h. beschafft, aufbewahrt, verknüpft, bekannt gegeben usw.) werden, wenn das Gesetz dazu ausdrücklich ermächtigt oder wenn das Bearbeiten der Erfüllung einer gesetzlichen Aufgabe dient. Zudem müssen die Personendaten und die Art des Bearbeitens für die Aufgabenerfüllung geeignet und notwendig sein (Art. 3 Abs. 3 DSG). Diese Bestimmung umschreibt das Verhältnismässigkeitsprinzip im Datenschutzrecht. Personendaten dürfen nicht für einen Zweck bearbeitet werden, der nach Treu und Glauben mit dem Zweck unvereinbar ist, für den sie ursprünglich beschafft oder der

Behörde bekannt gegeben worden sind (Art. 5 Abs. 4 DSGVO, Zweckbindungsgebot).

Die Durchführung der Kampagne mit den vorgesehenen Mitteln ist aus datenschutzrechtlicher Sicht nicht unproblematisch, auch wenn die Datensammlung ausschliesslich während der ozonkritischen Periode im Sommer besteht, anschliessend vollumfänglich gelöscht wird und zudem die Rückmeldungen auf Web-Basis keine Identifikation der Antwortenden zulässt.

*“Aus meiner Sicht ist für das Anlegen einer grösseren Sammlung von Personendaten im vorgesehenen Ausmass eine gesetzliche Grundlage erforderlich. Diese wäre vor Beginn der Massnahme zu schaffen. Mir ist keine Aufgabenbeschreibung im Umweltrecht geläufig, welche es der Stadt Bern unter den Aspekten der zulässigen Gesetzesinterpretation, der Umschreibung der Kriterien gesetzlicher Aufgabenerfüllung und des datenschutzrechtlichen Verhältnismässigkeitsprinzips erlauben würde, sämtliche E-Mail-Adressen der Arbeitnehmenden in der Stadt Bern in einer Datensammlung zu vereinigen und zu bearbeiten und für den beschriebenen Zweck zu verwenden.”*

Weiter führt der Datenschutzbeauftragte aus, es sei unter dem Aspekt der Verhältnismässigkeit zu prüfen, ob es nicht ausreiche, den Verwaltungen, Organisationen und Betrieben die Ozonwarnungen zur internen Weiterleitung an ihre Mitarbeitenden zuzustellen. Ein besonderes Augenmerk sei der Tatsache zu schenken, dass die Aktion nicht durch die Stadtverwaltung selbst, sondern durch eine beauftragte externe Firma evaluiert werden solle. Beim Outsourcing von Datenbearbeitungen steige das Risiko der missbräuchlichen Datenverwendung zusätzlich, weil Daten an Private herausgegeben würden, wobei die auslagernde Verwaltungsbehörde verantwortlich bleibe.

Der Datenschutzbeauftragte betont, dass seine Kurz-Stellungnahme ausschliesslich auf datenschutzrechtlichen Kriterien beruhe und keine Wertung der umweltpolitischen Geeignetheit der vorgesehenen Massnahmen beinhalte.

#### *Erledigung*

Die Kampagne wird redimensioniert unter dem Namen “Ozonticker” lanciert. Die Anregung des Datenschutzbeauftragten, Firmen und Verwaltungen über Kontaktpersonen anzuschreiben (“Türöffner-Prinzip”), wird bei der Durchführung berücksichtigt.

## Sprachgebrauch

### *Anliegen*

Als begeisterter Läufer nimmt Herr G wie immer am Grand Prix von Bern teil, wobei er mit seinem Privatauto anreist. Zu seinem Wagen zurückkehrend findet er eine Parkbusse vor. Seinen Unmut darüber deponiert er später schriftlich bei der Stadtpolizei. Bestimmt verfüge sie über einen Ermessensspielraum, den sie beim Grand Prix von Bern anwenden könnte. In seiner Entgegnung kontert der Mediendienst der Stadtpolizei, fast jedes Wochenende finde in der Stadt Bern irgend ein Grossanlass statt. "Nationale Demonstrationen, Kurden- und Türkendemos, Eishockey- und Fussballspiele von nationaler Bedeutung, GBI- und Menschenrechtsdemos und grosse Messen" seien nur einige davon, schreibt der stellvertretende Chef des Mediendienstes. "Es wäre Amtsanmassung jedes einzelnen Beamten, wenn bei all diesen verschiedenen Anlässen mit verschiedenen Ellen gemessen würde..." Nicht die Auskunft an sich, sondern den Sprachgebrauch der Behörde kritisiert Herr G, als er sich nun an den Ombudsmann wendet. Bezeichnungen wie "Kurden- und Türkendemos" manifestierten eine doch recht saloppe Ausdrucksweise und hätten einen rassistischen Anstrich, beanstandet Herr G. Zudem seien seiner Meinung nach auch die Bezeichnungen "GBI- und Menschenrechtsdemos" "nicht ganz stubenrein", sollten zumindest gegenüber Bürgerinnen und Bürgern nicht verwendet werden, findet er. Den Ombudsmann bittet er um Abklärung, ob all diese Titulierungen zum ordentlichen Vokabular der Berner Stadtpolizei gehörten.

### *Abklärungen*

Der Ombudsmann leitet das Anliegen von Herrn G an die Stadtpolizei weiter und bittet um eine Stellungnahme. In seinem Antwortschreiben gelangt der Polizeikommandant zum Schluss, verwaltungsintern für bestimmte Veranstaltungen verwendete Bezeichnungen ("Arbeitstitel") sollten im Verkehr mit Bürgerinnen und Bürgern nicht verwendet werden. Die mit Öffentlichkeitsaufgaben betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtpolizei seien entsprechend sensibilisiert worden. Dem Mitarbeiter des Mediendienstes eine saloppe Ausdrucksweise mit rassistischem Anstrich vorzuwerfen, gehe jedoch zu weit.

Diese Stellungnahme lässt der Ombudsmann Herrn G zukommen und bewertet die Angelegenheit folgendermassen: Nach seiner Interpretation habe der stellvertretende Chef des Mediendienstes in erster Linie ver-

sucht, Herrn G vor Augen zu führen, dass die Berner Stadtpolizei neben dem Grand Prix von Bern jedes Jahr eine Vielzahl von Grossanlässen zu bewältigen habe. Er wollte namentlich zum Ausdruck bringen, dass der von Herrn G angerufene Ermessensspielraum der Polizei bei der Durchsetzung der Parkiervorschriften im Zusammenhang mit der Durchführung des Grand Prix nicht breiter sein könne als bei den anderen Grossanlässen. Bei all diesen Anlässen ergäben sich in den jeweils betroffenen Quartieren vor allem in Bezug auf die möglichst rechtsgleiche Handhabung der Parkiervorschriften stets analoge Ausgangssituationen. Der in dieser Hinsicht von der Behörde vertretene Standpunkt sei für ihn nachvollziehbar, schreibt der Ombudsmann. Er fährt fort:

*“Die Nennung von “Kurden- und Türkendemos” sowie von “GBI- und Menschenrechtsdemos” innerhalb der (...) getroffenen Auswahl erscheint bei kritischer Betrachtung tatsächlich etwas heikel. Man mag sich fragen, ob denn diese Anlässe nicht von ebenso “nationaler Bedeutung” waren wie die anderen “nationalen Demonstrationen” oder die ebenfalls erwähnten Eishockey- und Fussballbegegnungen, oder ob es im gegebenen Zusammenhang, weil irrelevant, überhaupt nötig war, die Demonstrationen bestimmter nationaler, ethnischer oder politischer Gruppierungen namentlich zu erwähnen. Insofern würde ich gleich wie der Polizeikommandant die Ausdrucksweise im betreffenden Mail als ungeschickt bezeichnen.”*

Dass der stellvertretende Chef des Mediendienstes diese Gruppierungen herabmindern wollte, glaubt der Ombudsmann jedoch nicht. Den von Herrn G geltend gemachten “rassistischen Anstrich” haben die verwendeten Ausdrücke seines Erachtens ebenfalls nicht.

*“Trotzdem ist es nach meiner Auffassung richtig und notwendig, den täglichen Sprachgebrauch in allen Bereichen des menschlichen Zusammenlebens – speziell auch im Kontakt zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern – immer wieder zu prüfen und kritisch zu hinterfragen. Die Sprache ist nicht nur Mittel der Kommunikation, sondern reflektiert auch Grundwerte, Ethik und Kultur einer Gesellschaft. Sprache und Bewusstsein bedingen sich gegenseitig. Oft zeugt der tägliche Sprachgebrauch von einer gewissen Gedankenlosigkeit und von einem Mangel an Sensibilität gegenüber Mitmenschen, vor allem solchen, die nicht der “Norm” entsprechen. Die unreflektierte Verwendung bestimmter Ausdrücke und Wendungen verrät zuweilen ungewollt die dahinter stehende Werthaltung.*



*Bei aller Kritik am Sprachgebrauch muss nach meiner Meinung ein gewisses Augenmass gewahrt werden. Einer übersteigerten "Political Correctness", die letztlich eher zu mehr Heuchelei, Verhüllung und Beschönigung als zu echter Bewusstseinsbildung und -veränderung führt, möchte ich nicht das Wort reden. Dabei ist mir bewusst, dass die Meinungen im konkreten Fall je nach individueller Betrachtungsweise weit auseinander liegen können. Wesentlich scheint mir das Argument, dass im Bereich des korrekten Sprachgebrauchs mit Massnahmen der Sensibilisierung in der Regel mehr zu erreichen ist als mit Verboten und Verurteilungen."*

### *Erledigung*

Der Ombudsmann gibt seiner Hoffnung Ausdruck, Herrn G mit seinen Abklärungen gedient zu haben und dankt für das in ihn gesetzte Vertrauen.