

Besonderer Teil

1. Vorbemerkung

Normalerweise wurde - mit Ausnahme des letztjährigen Jahresberichtes - an dieser Stelle in den Jahresberichten jeweils eine kleine Zahl ausgewählter, anonymisierter Einzelanliegen bzw. Beschwerdefälle publiziert, um die vielfältige Ombudsmanarbeit zu illustrieren. Inskünftig werde ich auf die detaillierte Wiedergabe einzelner Beschwerdefälle verzichten. An ihre Stelle treten eine stichwortartige Kurzbeschreibung der im Berichtsjahr eingegangenen Geschäfte (Fälle), zahlenmässige Angaben zur Beratungs- und Vermittlungstätigkeit sowie eine Auflistung von Feststellungen in einzelnen Geschäften (Fällen), die mich bewogen haben, mündliche oder schriftliche Empfehlungen an die Verwaltung abzugeben.

Aus speziellem Anlass ist der letzte Abschnitt des besonderen Teils dieses Jahresberichtes einem politischen Geschäft, der Evaluation der Ombudsstelle durch den Baselbieter Landrat, gewidmet.

2. Kurzbeschreibung der im 2005 eingegangenen Geschäfte

Ich werde immer wieder gefragt, mit welchen Anliegen sich rat- und hilfesuchende Personen an den Ombudsman wenden. Die nachfolgende stichwortartige Auflistung der Anliegen (Geschäfte) soll eine Antwort auf diese Frage geben. Dabei ist aber festzuhalten, dass sich im Verlauf der Fallbehandlung oft zeigt, dass das Anliegen, weswegen der Ombudsman angegangen wird, gar nicht der zentrale Punkt des Problems ist. Vielmehr steckt dahinter ein anderes, das dann anzugehen ist. Die Auflistung der Geschäfte ist nach deren Herkunft in verwaltungsexterne (= ratsuchende Person kommt von ausserhalb der Verwaltung) und verwaltungsinterne (= ratsuchende Person arbeitet in der Verwaltung) gegliedert.

2.1. Verwaltungsexterne Geschäfte - Staat

Justiz- Polizei- und Militärdirektion (JPMD)

Polizei

- Nicht korrekte Strassensignalisation
- Ungerechtfertigter Vorwurf einer Scheinehe durch Polizei
- Verletzung der Schweigepflicht durch Polizei
- Nichtbeherrschen des Fahrzeuges; administrative Verwarnung
- Kontrollfahrt und anschliessender Entzug des Führerausweises
- Unkorrekte Behandlung durch die Polizei beim Vollzug einer fürsorgerischen Freiheitsentziehung
- Nicht einverstanden mit Administrativverfahren zur Abklärung der Fahrtauglichkeit
- Entzug des Führerausweises wegen grober Verkehrsregelverletzung in einem anderen Kanton
- Nicht einverstanden mit der Verfügung einer Kontrollfahrt im Rahmen eines Administrativverfahrens
- Führerausweisentzug wegen grober Verletzung von Verkehrsregeln
- Unkorrekte Behandlung durch die Polizei
- Probleme mit neuem Polizisten
- Probleme mit der Polizei wegen Überfahrens einer Sicherheitslinie
- Polizei will Diebstahlsanzeige gegen Unbekannt nicht entgegen nehmen
- Busse und Administrativverfahren wegen Nichttragens der Brille
- Führerausweisentzug wegen Fahren unter Cannabis-Einfluss
- Einweisung durch Polizei aufgrund eines falschen Alkoholtests
- Verhalten der Polizei beim Vollzug einer fürsorgerischen Freiheitsentziehung

- Entschuldigung für überharten Polizei-Einsatz
- Führerausweisentzug wegen Drogenkonsum
- Meldung wegen Verkehrsverwilderung wird von Polizei nicht ernst genommen
- Schlechte Behandlung durch Polizei bei Rückführung in die Kantonale Psychiatrische Klinik

Bezirksschreibereien

- Problem mit Grundbuchamt wegen dinglicher Verknüpfung eines Autoabstellplatzes mit einem Grundstück
- Fortsetzungsbegehren wird durch Betreibungsamt nicht behandelt
- Probleme mit Betreibungen
- Rückzahlung einer Dividendenauszahlung wegen Fehler des Konkursamtes
- Polizei am Arbeitsplatz wegen Betreibung / Vorladung nicht an Postfach zugestellt
- Fehler bei Erbteilung durch Erbschaftsamt
- Fehlende Diskretion der Behörde im Umgang mit Eingaben
- Zu hohe Gebühren für Testamentshinterlegung
- Mit Verzugszinsrechnung des Erbschaftsamtes nicht einverstanden
- Mit Betreibung für Kosten der Erbschaft nicht einverstanden
- Mangelnde Nachforschung des Betreibungsamtes
- Arrogante Haltung einer Angestellten

Andere JPMD-Dienststellen

- Verfügte Ausreise aus der Schweiz trotz Krankheit von Vater und Kind
- Verweigerung des Familiennachzuges
- Visa für Braut beantragt: Verfahren dauert zu lange
- Kostenpflichtige nachträgliche Namensergänzung
- Schleppende Erteilung von Bewilligungen für Geschichtsforschung
- Genugtuung wegen erlittenem Unrecht durch Verwaltungshandeln
- Sohn ist aus Heim geflohen
- Problem mit Wehrpflichtersatz

Volkswirtschafts- und Sanitätsdirektion (VSD)

Amt für Industrie, Gewerbe und Arbeit (KIGA)

- Schlechte Behandlung durch Personalberaterin
- Schleppende Verfahrensführung; Arbeitslosengelder werden nicht ausbezahlt
- Schleppende Verfahrensführung
- Sinnlose Kursverpflichtung durch RAV
- RAV handelt nicht korrekt
- Eingriff ins Existenzminimum durch KIGA
- Mit Verfügung von 8 Einstelltagen nicht einverstanden
- Datenschutzverletzung durch KIGA
- Schlechte Behandlung durch Sachbearbeiter
- Schlechte und überhebliche Behandlung durch RAV
- Probleme mit RAV wegen Lohnabrechnungen Zwischenverdienst und Weiterbildungskurs

- Rückforderung bezogener Arbeitslosentaggelder
- Rückforderung wegen Zwischenverdienst
- Öffentliche Arbeitslosenkasse behält 40 Taggelder zurück
- Auszahlung Taggelder erfolgt nicht
- Arbeitslosenkasse lehnt Unterstützung der Ehefrau ab
- Teilnahme an Beschäftigungsmassnahme
- Keine Antwort auf diverse Schreiben; kein Arbeitslosengeld erhalten
- Kürzung der Arbeitslosentaggelder (5 Einstelltage)
- Probleme mit KIGA und anderen Institutionen
- Mit Einstelltagen nicht einverstanden

Andere VSD-Dienststellen

- Vermögensfreibetrag bei Eintritt in Alters- und Pflegeheim
- Heimbewilligung wird nicht erteilt
- Kleintierhaltung, Räumungs- und Abbruchvollzug, Kostentragung, Rückgabe geräumter Gegenstände
- Probleme mit Spitalauskunft betr. Kostenübernahme durch Krankenkasse
- Gesundheitliche Probleme wegen falscher (und unfreundlicher) Behandlung in einem Kantonsspital
- Falsche Behandlung in einem Kantonsspital: Operation hat Zustand verschlechtert
- Probleme mit Entscheiden des Kantonstierarztes
- Probleme mit Unterbringung des Sohnes in der KPK
- Hundehaltung: Wesenstest für Kampfhunde
- Keine Bewilligung von Meliorationsbeiträgen
- Ablehnung der Finanzierung für verlängerten Aufenthalt in einer ausserkantonalen psychiatrischen Klinik
- Versteht Chargé-Schreiben von Behörde nicht; weiss nicht, wie der Rechtsweg aussieht

Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion (BKSD)

- Kein Übertritt der Tochter ins Gymnasium wegen knapp ungenügender Noten
- Unqualifiziertes Verhalten eines leitenden Angestellten

Bau- und Umweltschutzdirektion (BUD)

- Abbruchverfügung beim Nachbarn wird nicht vollzogen
- Fragen zu Baubewilligungsverfahren
- Willkür im Baubewilligungsverfahren
- Keine Baubewilligung für Gartenhäuschen in Landwirtschaftsgebiet
- Unnötige Bedingungen/Auflagen für das Erstellen einer vom Staat subventionierten Feuerungsanlage
- Schikanöses Verhalten (unverhältnismässige Forderungen) der Behörden im Baubewilligungsverfahren
- Negativer Einspracheentscheid im Baubewilligungsverfahren
- Verhalten der Baubehörden bei widerrechtlichem Bauen trotz gutgeheissener Einsprache gegen Bauprojekt
- Schleppendes Verfahren vor der Baurekurskommission
- Keine Baubewilligung für Gartenhäuschen

- Amtsmissbrauch; Amtsgeheimnisverletzung in einem Baubewilligungsverfahren
- Kanalisationsanschluss in Landwirtschaftsgebiet; Kleinkläranlage wird nicht akzeptiert
- Probleme mit Tiefbauamt wegen Erschliessung einer Parzelle
- Verletzung Datenschutzgesetz

Finanz- und Kirchendirektion (FKD)

Steuerverwaltung

- Steuereinschätzung auf falschen Zahlen
- Probleme mit Steuererklärungen
- Einsprache gegen Erbschaftssteuerrechnung
- Abzug von Unterstützungsbeiträgen an erwachsenen Sohn
- Rückerstattung der Staatssteuer 2004 infolge Wegzugs verzögert sich
- Allg. Probleme mit Steuerverwaltung
- Uneinheitliche Steuerabzugspraxis
- Rückerstattung der Verrechnungssteuer
- Stundungs-/Teilzahlungsgesuch wurde abgelehnt
- Steuererlassgesuch wurde abgelehnt
- Kinderabzug bei getrennt lebenden Ehegatten mit gemeinsamem Sorgerecht
- Fristansetzung im Steuereinspracheverfahren
- Schleppendes Verfahren, schikanöses Verhalten nach Einsprache
- Probleme mit Steuerverwaltung
- Zu spät krassen Fehler beim Ausfüllen der Steuererklärung entdeckt
- Diverse Probleme wegen zu hohen Steuerforderungen
- Einleitung des Nach- und Strafsteuerverfahrens wegen Nichtdeklaration von Unterhaltsbeiträgen
- Ablehnung Steuererlassgesuch, Wiedererwägung
- Probleme mit Bussenverfügung
- Steuerlass für IV-/EL-Bezüger
- Steuerbefreiung anstelle Steuererlass
- Schleppende Anhandnahme einer Steuerrückerstattung für Pensionskassengelder
- Einsprache gegen amtliche Einschätzung
- Steuererlass
- Abzug von Krankheitskosten

Kantonales Sozialamt (KSA)

- Rückzahlungsforderung des KSA für Kosten einer Drogentherapie
- Keine Rückwirkung bei Alimentenbevorschussung
- Alimentenbevorschussung bei unregelmässigem Monatseinkommen
- Inkassohilfe für Kinderzulagen
- Rückforderung des KSA aus Verwandtenunterstützung (Eltern-Sohn)

2.2. Verwaltungsexterne Geschäfte - Gerichte

- Verständnisfragen zu einem Gerichtsurteil
- Formelle Beratung zu Fragen betreffend einer Strafanzeige mit Verzicht auf Verfahrenseröffnung

- Schleppende Anhandnahme einer schriftlichen Urteilsbegründung
- Grosser Geldverlust wegen einer Ermessensfrage des Gerichts
- Verfahrensfehler in Strafuntersuchung
- Zu kurze Frist für Schadengeltendmachung im Strafuntersuchungsverfahren
- Unzufrieden mit Gerichtsurteilen im Kanton
- Uneingeschriebene Gerichtsvorladung
- Strafuntersuchungsverfahren: Verweigerung der Akteneinsicht, unanständige Behandlung durch die Untersuchungsbeamtin, schleppende Anhandnahme des Verfahrens
- Erlass einer Busse und der Verfahrenskosten
- Formelle Fragen zu Strafverfahren wegen Fahren in übermüdetem Zustand
- Allgemeine Probleme mit der Justiz
- Beschlagnahmter PC wird in laufendem Strafuntersuchungsverfahren nicht ausgehändigt

2.3. Verwaltungsexterne Geschäfte - Gemeinden

Einwohnergemeinden (EG)

- Unkorrekte Rechnung für Kabelfernsehanschluss
- Nicht einverstanden mit kommunaler Nachtpark-Gebühr
- Pflicht zur Kanalisationsspülung nach Hausneubau, obwohl im kommunalen Reglement nicht vorgesehen
- Probleme mit Gemeindepräsident und Gemeindeverwaltung wegen eines Grundstückes
- Zu hohe Wassergebührenrechnung
- Gemeinde hat Steuererlassgesuch abgelehnt
- Haftung und Kostenteilung bei Privatwasserleitung (Eigentümer: 16 EFH-Besitzer und Einwohnergemeinde)
- Neues Wasser- und Abwasserreglement mit zweifelhaftem Passus
- Kostenübernahme für Primarschulbesuch in anderer Gemeinde
- Übertretung des Abfallreglementes; mit Bussenhöhe nicht einverstanden
- Finanzierung Aufenthalt in Alters- und Pflegeheim, das nicht auf der APH-Liste figuriert
- Androhung des Antrages auf Schulausschluss des Sohnes
- Kein Zugang für Behinderte zur Toilette eines Kultur- und Sportzentrums
- Keine Reaktion auf 3-maliges Anbringen eines Anliegens bei der Gemeinde
- Massive Lärmbelästigung durch kommunales Jugendhaus
- Unkorrektes Verhalten der Polizei bei einer Verkehrsübertretung
- Busse für unentschuldigtes Fernbleiben des Kindes im 2. Kindergartenjahr
- Mit Neuzuteilung des Standplatzes am Monatsmarkt nicht einverstanden
- Busse wegen mangelhafter Hundehaltung
- Gemeinde hebt Ersatzabgaben für Parkplätze
- Gemeinde verweigert Entgegennahme einer Bestellung für ein Schüler U-Abo
- EG zieht offene Rückforderung der Sozialhilfebehörde direkt am Lohn für Tätigkeit im Integrationsprogramm ab
- Strassenausbau durch Gemeinde mit Enteignung der Anrainer
- Vor 10 Jahren erstmals Anschlussgebühren (AG) entrichtet; nun erneut AG wegen Erneuerung der Abwasserleitungen durch Korrektur der Hauptstrasse
- Weigerung, Rechnung für Kanalisationskosten aus dem Jahre 1995 nachträglich noch zu bezahlen, da EG die Kanalisation damals falsch geplant hat
- Gemeinde will Landabtretung für einen öffentlichen Fussweg
- Unzumutbarer Standort der Glasentsorgungscontainer
- Probleme mit Bambuswucherung auf gemeindeeigener Nachbarparzelle

- Probleme durch Vergrößerung eines Kehrplatzes auf Gemeindestrasse
- Probleme mit Gemeinderatsentscheid betreffend Benützung der Schwimmhalle durch Schwimmclub
- Streit mit der Einwohnergemeinde aus Dienstbarkeitsvertrag
- Gemeindestrassenprojekt; Perimeterplan; Fragen betreffend Beteiligung der Anstösser
- Zustellung von Abstimmungs- und Wahlunterlagen ins Altersheim
- Einwohnergemeinde weigert sich Wohnsitz-Anmeldung entgegen zu nehmen
- Fragen zur ordnungsgemässen Zustellung einer Verfügung

Bürgergemeinden

- Bürgergemeinde verweigert Aushändigung des Antragsformulars für die Einbürgerung
- Probleme bei Einbürgerung

Vormundschaftsbehörden

- Probleme mit Beistand
- Probleme mit Gemeindebehörden in Zusammenhang mit einer Beiratschaft
- Vormundschaftsbehörde hat ohne Ankündigung den Sohn weggenommen
- Ehemann bevormundet; Probleme der Ehefrau mit der Vormundschaftsbehörde
- Entzug der elterlichen Obhut durch Vormundschaftsbehörde
- Formelle Fragen zum Besuchsrecht der Kinder beim Vater
- Nichtbeantwortung einer Anfrage
- Bussenandrohung wird nicht vollzogen

Sozialhilfebehörden (SHB) und kommunale Sozialdienste (SD)

- Probleme mit Sozialhilfebehörde (SHB) wegen IV-Rente
- SHB-Anfrage um Beratung durch Ombudsman bei Unterbringung einer 8köpfigen Flüchtlingsfamilie
- Problem mit SHB wegen angeblich fehlender Arbeitsbemühungen
- Problem mit SHB wegen Alimentenzahlungen
- Problem mit SHB wegen Grundbedarf-Kürzung ohne Verfügung
- Nicht einverstanden mit Abzügen bei der Sozialhilfe
- Nichtbehandeln einer Anfrage an den kommunalen Sozialdienst, Probleme mit EL-Leistungen
- Beratung eines kommunalen Sozialdienstes betr. ALV-Taggelder wegen Nichterfüllung der Beitragszeit
- Verweigerung der Sozialhilfe
- Sozialhilfegelder noch nicht erhalten; Probleme mit Sozialarbeiter
- Wurde von Sozialarbeiterin falsch beraten und ist nun mit Rückforderung der Ausgleichskasse konfrontiert
- Fehler bei der Abrechnung der Sozialhilfebeträge
- Probleme mit SHB
- Nicht einverstanden mit der Schlussverfügung der SHB
- Sozialhilfe sistiert ohne Verfügung
- SHB verlangt Unterlagen, die sie nichts angehen
- Schlechte und überhebliche Behandlung durch SHB
- Unterstützungsgesuch wird nicht behandelt
- Verweigerung der Unterstützung; Kürzung der Unterstützung wegen Nichtannahme einer Teilzeit-Arbeitsstelle
- Unterstützung nicht korrekt berechnet
- Verweigerung der Unterstützung wegen fehlendem Wohnsitz
- Rückforderung unrechtmässig bezogener Unterstützung

- Verweigerung der Unterstützung
- Weigerung der Kostenübernahme für Unterkunft im Übergangsheim in Basel
- Kürzung der Unterstützung wegen Lohnvorschuss des neuen Arbeitgebers
- Kürzung der Unterstützung wegen angeblichem Konkubinat trotz getrennter Wohnungen
- Beschwerdefrist gegen negativen Einspracheentscheid verpasst
- Nicht einverstanden mit Berechnung der Unterstützung
- SHB lehnt Übernahme der Verlustscheine der Krankenkasse ab
- Nicht einverstanden mit der Unterstützungsberechnung

2.4. Verwaltungsexterne Geschäfte - Andere Institutionen

- Schleppende Anhandnahme einer IV-Anmeldung
- Krankenversicherung richtet keine Krankentaggelder mehr aus
- Niemand unternimmt etwas gegen die zu hohen Gesundheitskosten
- EL-Antrag für betagte Mutter wurde abgelehnt
- Probleme mit Alters- und Pflegeheim
- Tätigkeit in Forschungsgruppe wird von der Sozialversicherungsanstalt nicht als Erwerbstätigkeit im Sinne des AHVG anerkannt
- Betreibung wegen AHV-Beiträgen, obwohl Rechnung bereits bezahlt war; soll nun Betreibungskosten zahlen
- Irrweg einer ID-Karte vom Deutschen Zoll bis zur Wohngemeinde
- Rückforderung von AHV-Beiträgen, Ergänzungsleistungen werden mit IV-Rente verrechnet
- Probleme wegen im Alters- und Pflegeheim verstorbener Mutter
- Antrag auf Ergänzungsleistungen wurde abgelehnt
- Krankenkassenprämienverbilligung wird nicht gewährt
- Ablehnung der EL und Hilfslosenentschädigung für 100-jährige Grossmutter
- Nicht einverstanden mit Berechnung der Krankenkassenprämienverbilligung
- Geometerkosten wegen durch eine Felderregulierungsgenossenschaft falsch gesetzten Grenzsteinen
- Antrag auf IV-Rente wird abgelehnt
- Fragen zu einem Tauschvertrag über landwirtschaftliche Grundstücke
- Ablehnung IV-Antrag
- Probleme mit Pensionskasse wegen Einkauf
- Lange Verfahrensdauer
- Fragen zur Indexierung von Unterhaltsbeiträgen

2.5. Verwaltungsinterne Geschäfte - Staat

- Beratung in (schul-)personalrechtlichen Fragen
- Keine rückwirkende Auszahlung der Familienzulage
- Fragen zu Arbeitszeitreglement im Spital
- Schlechtes Arbeitszeugnis erhalten, deshalb keine Chance auf neue Stelle
- Mobbing am Arbeitsplatz
- Probleme mit Arbeitssituation und Vorgesetztem
- Drohbrief erhalten in Funktion als Abteilungsleiter
- Mobbing durch Vorgesetzten
- Probleme als Lehrerin mit Schulleiterin und einem Lehrer
- Mobbing; Vertragsänderung zu Ungunsten der Lehrperson
- Nicht einverstanden mit MAG und Ansetzung einer Bewährungsfrist
- Kündigung durch Arbeitgeber wegen arbeitsrechtlichen Problemen
- Mobbing; Kündigung wird nahegelegt

- Information über Kündigungsbedingungen beim Kanton
- Rückstufung in der Lohnklasse
- Lohnbeschwerde
- Fragen zum Berufsauftrag, Jahres-Arbeitszeit, Altersentlastung von Lehrpersonen
- Mobbing durch Lehrerkollegen und Schulleitung
- Versprochene Weiterbildung wird nicht bewilligt
- Auflösung des Arbeitsverhältnisses, missbräuchliche Kündigung
- Mobbing durch Arbeitskolleginnen
- Ungleichbehandlung bei Frühpensionierung
- Mobbing mit anschliessender Kündigung
- Probleme am Arbeitsplatz wegen Umstrukturierung
- Ehrverletzende Äusserungen des Vorgesetzten
- Zunehmend schwierigere Situation am Arbeitsplatz
- Probleme mit Vorgesetztem
- Kündigung des Arbeitsvertrages; Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Fragen zu Rechtsgrundlagen für das Anstellungsverhältnis einer Lehrperson im kaufmännischen Bereich
- Drohende Kündigung nach 20 Jahren wegen sinkender Schülerzahl

2.6. Verwaltungsinterne Geschäfte - Gerichte

- Unzufrieden mit Arbeitszeugnis

2.7. Verwaltungsinterne Geschäfte - Gemeinden

- Probleme mit Umstrukturierung in einer Gemeindeverwaltung und damit verbundener Neuunterstellung
- Ansetzung einer Bewährungsfrist
- Ansetzung einer Bewährungsfrist nach MAG
- Probleme als Mitglied des Gemeinderates mit dem Gemeindepräsidenten
- Politische Rechte bzw. Recht auf Meinungsäusserungsfreiheit einer leitenden Gemeinde-Angestellten
- Mobbing durch Schulleitung
- Probleme Lehrperson mit Schulleitung und Schulrat
- Ungerechtfertigte Kündigung ohne Kenntnis des Grundes; danach Mobbing
- Schlechte Arbeitsbedingungen bei Gemeinde; keine Überstundenregelung
- Ansetzung einer Bewährungsfrist nach MAG
- Probleme mit Vorgesetztem; Antrag auf Bewährungsfrist und auf Anhalten des Erfahrungsstufenanstiegs
- Arroganz des Gemeinderates gegenüber der Rechnungsprüfungskommission/Geschäftsprüfungskommission

3. Beratungs- und Vermittlungstätigkeit im 2005

Persönliche Besprechungen mit hilfe- und ratsuchenden Personen	222
Telefonische Besprechungen mit hilfe- und ratsuchenden Personen	441
Persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	21
Telefonische Anfragen/Besprechungen mit Verwaltungsstellen	179
Schriftlich eingeholte Auskünfte/Stellungnahmen von Verwaltungsstellen	104
Augenscheine vor Ort mit beiden Parteien gemeinsam	4
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	5

Rein schriftliche Beantwortung schriftlicher Anfragen	12
Telefonische Anfragen (Ombudsman nicht zuständig)	217

4. Feststellungen mit Empfehlungen an die Verwaltung im 2005

4.1. Vorbemerkung

Vorab möchte ich festhalten, dass es mir fern liegt, mir eine allgemeine Bewertung der Arbeit der öffentlichen Verwaltung, sei es auf kantonaler als auch auf kommunaler Ebene, anzumessen. Dafür sind die Fallzahlen der Ombudsstelle statistisch gesehen schlicht zu klein. Trotzdem erlaube ich mir, in der folgenden Auflistung in Kurzform einige Feststellungen, die ich in Geschäften machen musste, wiederzugeben, die mich bewogen haben, den betroffenen/involvierten Verwaltungsstellen entsprechende mündliche oder schriftliche Empfehlungen abzugeben.

4.2. Feststellungen

- Nothilfe wird unrechtmässig verweigert
- Formell unrichtige Unterstützungsverfügung der Sozialhilfebehörde
- Zu lange Verfahrensdauer
- Aufschiebende Wirkung im Einspracheverfahren wird nicht beachtet
- Persönlichkeitsverletzende Formulierung in einer Beschwerdevernehmlassung der Verwaltung
- Unklare Abrechnung in einer Schlussverfügung der Sozialhilfebehörde
- Formaljuristisch korrektes Verwaltungshandeln führt zu unbilligem Ergebnis für den Betroffenen
- Akteneinsicht wird nicht gewährt
- Überweisung eines Geldbetrages von einer Dienststelle zu einer anderen ohne Kenntnis des Betroffenen und ohne rechtliche Grundlage
- Schleppende Anhandnahme eines Antrages auf Überbrückungshilfe
- Datenschutzverletzung durch Verwaltungshandeln
- Unklare Rollen bzw. Kompetenzen im Baubewilligungsverfahren
- Kürzung des Grundbedarfs eines Sozialhilfeempfängers ohne Verfügung
- Unrechtmässige Verweigerung der Sozialhilfe
- Ablehnung eines Steuerlassgesuches ohne Begründung
- Zu lange Dauer eines Einspracheverfahrens
- Einfaches Antwortschreiben der Behörde statt formeller Verfügung
- Behörde will nicht verfügen, obwohl im Besitze aller nötigen Unterlagen
- Unkorrekte Verrechnung einer Rückforderung der Sozialhilfebehörde mit einer Lohnzahlung durch die Einwohnergemeinde
- Falsche Berechnung der Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Falsche Rechtsmittelbelehrung
- Eingabe fälschlicherweise durch Gemeinderat nicht als Einsprache behandelt und deshalb Antwort nicht in Form einer ordentlichen Verfügung
- Kürzung des Sozialhilfe-Grundbedarfes ohne formelle Verfügung
- Zu kurze rückwirkende Auszahlung der Familienzulage
- Sistierung der Sozialhilfe ohne formelle Verfügung
- Missverständlich formulierte Unterstützungsverfügung
- Problematisches Verhalten eines Verwaltungsangestellten gegenüber Kundschaft

5. Evaluation der Institution Ombudman durch den Landrat

Das Berichtsjahr stand für meine Mitarbeitenden und mich natürlich auch im Zeichen der politischen Grundsatzfrage: Braucht der Kanton Basel-Landschaft weiterhin einen Ombudsman?

5.1. Die Spezialkommission Ombudsman (SKO) und ihr Zusatzauftrag

Den Rücktritt meines Amtsvorgängers Louis Kuhn nahmen im Februar 2004 die SVP-, FDP- und CVP/EVP-Fraktion zum Anlass, im Landrat ein Verfahrenspostulat ([2004-019](#)) zur Überprüfung der Ombudsman-Stelle einzureichen.

In seiner Sitzung vom [19.2.2004](#) hat der Landrat dieses Postulat behandelt und die am 11.12.2003 vom Büro des Landrates gewählte dreizehnköpfige Spezialkommission Ersatzwahl Ombudsman (SKO) ergänzend beauftragt, die Ombudsman-Stelle im Hinblick auf die Notwendigkeit bzw. auf deren Ausstattung zu überprüfen und dem Landrat darüber zu berichten und Antrag zu stellen. Gleichzeitig wurde beschlossen, bis zum Entscheid des Landrates die Wiederbesetzung der Ombudsman-Stelle auszusetzen. Nichtsdestotrotz hat der Landrat am [24.6.2004](#) die Ombudsman-Stelle durch Wahl meiner Person für den Rest der laufenden Amtsperiode (1.11.2004-31.3.2006) wieder besetzt.

5.2. Der Bericht der SKO - Schlussfolgerungen und Anträge an den Landrat

Nachdem die SKO zuerst die Baselbieter Ombudsstelle einem Vergleich mit den übrigen kantonalen Ombudsstellen unterzog, wurden in einem zweiten Schritt in mehreren Hearings folgende Baselbieter Persönlichkeiten, die in einem Bezug zur Ombudsstelle stehen, ausführlich befragt und angehört:

- Peter Guggisberg, Leiter Rechtsetzung JPMD
- Louis Kuhn, erster Ombudsman Baselland
- Peter Meier, Kantonsgerichtspräsident
- Peter Meschberger, alt Landrat, alt Gemeindepräsident
- René Rhinow, alt Ständerat, Professor für Staats- und Verwaltungsrecht
- Dieter Schenk, Landrat, Präsident Geschäftsprüfungskommission
- Erich Straumann, Regierungsrat, Vorsteher VSD
- Röbi Ziegler, Landrat, Präsident Petitionskommission

Die SKO legte am 29.9.2005 ihren Bericht ([2005/253](#)) über Evaluation der Ombudsstelle im Kanton Basel-Landschaft der Öffentlichkeit vor. Sie kommt darin zu den folgenden Schlussfolgerungen und Anträgen an den Landrat:

(.....)

5. Abschaffung oder Beibehaltung der kantonalen Ombudsstelle

Nach den erfolgten Anhörungen der diversen Persönlichkeiten hat die SKO die Grundsatzfrage nach der Abschaffung oder Beibehaltung der Ombudsstelle im einzelnen diskutiert. Es sind dabei diverse Aspekte betrachtet worden. Gesamthaft kann ausgeführt werden, dass die angehörten Fachpersonen aus diversen Optiken sich zu einer grossen Mehrheit für die Beibehaltung dieser kantonalen Ombudsstelle geäußert haben.

Eine Mehrheit der SKO-Mitglieder hat sich unter Hinweis auf die vorgenommenen Umfragen für eine Beibehaltung dieser seit mehr als 15 Jahren bestehenden Ombudsstelle geäußert. Die kantonale Errungenschaft des Ombudsman hat eine wichtige Funktion im ganzen demokratischen System des Kantons Basel-Landschaft. Der Ombudsman steht als unabhängiger Vermittler oder unabhängige Vermittlerin der Bevölkerung bei Streitigkeiten mit Behörden, Verwaltungen von Kanton und Gemeinden sowie mit Institutionen mit öffentlichen Aufgaben unentgeltlich zur Verfügung.

Ein gewisser Teil der SKO-Mitglieder hat eine Reduktion des Aufgabenbereiches des Ombudsman als diskussionswürdig betrachtet und diverse Bereiche angesprochen. Dazu gehören unter anderem der verwaltungsinterne Zuständigkeitsbereich sowie auch die Kompetenz des Ombudsman, bei Bürger- und Einwohnergemeinden Einfluss zu nehmen. Diese Aspekte werden im unteren Teil des Berichtes im einzelnen behandelt.

Im Falle einer Abschaffung des Ombudsmann im Kanton Basel-Landschaft hat sich in der Diskussion in der SKO gezeigt, dass eine solche Verfassungsänderung zwingend zu einer Volksabstimmung führt. Der Ombudsmann ist in den §§ 88 und 89 der Kantonsverfassung aufgeführt. Der Entscheid über eine mögliche Streichung dieser beiden Bestimmungen müsste vor das Volk kommen.

Eine Minderheit in der Kommission hat in Anbetracht der kantonalen Finanzlage mit dem vollständigen Verzicht auf diese Stelle einen Beitrag zum laufenden GAP verlangt. Aus deren Sicht könnten die Aufgaben des Ombudsmann durch andere kommunale sowie kantonale Stellen bzw. Kommissionen übernommen werden. Vor der weiteren Behandlung des Verfahrenspostulates ist ein Grundsatzentscheid in dieser Frage nötig geworden.

Ein grosser Teil der Kommission kommt deshalb zum Schluss, dass die möglichen sowie prüfungswerten Anpassungen der jetzigen Ombudsstelle sinnvollerweise im Rahmen des bestehenden Gesetzes über den Ombudsmann vom 23. 6. 1988 vorzunehmen sind. Dabei stehen die Aufgaben sowie Wirkungsbereiche, das Dienstverhältnis, die Empfehlungen sowie die Koordination des Ombudsmann mit dem Parlament im Vordergrund.

:// Die Spezialkommission "Ersatzwahl Ombudsmann" entscheidet sich mit 9 gegen 3 Stimmen für die Beibehaltung des Ombudsmann im Kanton Basel-Landschaft.

6. Koordination des Ombudsmann mit dem Parlament (Landrat, GPK, PK) sowie Verbindlichkeit der Empfehlungen

In den diversen Anhörungen sowie Gesprächen mit involvierten Personen hat sich innerhalb der Kommission gezeigt, dass eine engere Anknüpfung der Ombudsperson an das kantonale Parlament sowie dessen Kommissionen (Geschäftsprüfungskommission und Petitionskommission) als sinnvoll erscheint. Diesbezüglich besteht ein gewisser Handlungsbedarf. (Antrag Ziffer 2)

In welcher Form diese engere Anknüpfung geregelt werden kann, sollte aber sinnvollerweise direkt im Ombudsmann-Gesetz verankert werden. Die bereits erwähnte Motion von Christoph Rudin, welche als Postulat an den Regierungsrat überwiesen worden ist, geht auch in diese gleiche Richtung. Es ist deshalb wesentlich, dass dieses Postulat so schnell als möglich weiter behandelt wird.

In der Diskussion in der Kommission hat sich gezeigt, dass die Kommunikation zwischen dem Ombudsmann und dem Landrat, der Geschäftsprüfungskommission (GPK) und der Petitionskommission (PK) wesentlich ist. Zum Teil würden gewisse Personen mehrere Stellen gleichzeitig angehen. In solchen Fällen ist eine Koordination zwischen der PK, der GPK, dem Landrat und der Ombudsstelle sehr wichtig, da dadurch die Effizienz in der Fallbehandlung gefördert wird. Es muss klar definiert werden, welche Seite die Federführung hat. Eine bloss gegenseitige Information zwischen diesen Stellen ist deshalb nicht ausreichend. Aufgrund der dargelegten Ausführungen wird innerhalb der Kommission folgender Beschluss gefällt:

:// Die Spezialkommission Ombudsmann bestimmt mit 12 Stimmen ohne Gegenstimme, dass eine Regelung ins Gesetz aufzunehmen ist, die eine Koordination des Ombudsmann mit der Petitionskommission und der Geschäftsprüfungskommission im Gesetz vorschreibt.

Mit Bezug auf die Verbindlichkeit der Empfehlungen des Ombudsmann stellt sich die Gesamtheit der Kommission auf den Standpunkt, dass diese erhöht werden müsste. Im Sinne einer differenzierten Betrachtung der Ausdrücke Verbindlichkeit bzw. Umsetzung der Empfehlungen der Ombudsstelle sowie nach der zweiten Anhörung von Peter Guggisberg zeigt sich nach längerer Diskussion, dass es der SKO insbesondere darum geht, dass die effektive Umsetzung der Empfehlungen des Ombudsmann im Hinblick auf eine gesetzliche Regelung geprüft werden soll. Dementsprechend ist folgender Beschluss gefällt worden.

:// Die Spezialkommission "Ersatzwahl Ombudsmann" legt einstimmig fest, dass die Umsetzung der Empfehlungen des Ombudsmann im Hinblick auf eine gesetzliche Regelung geprüft werden soll.

7. Umschreibung des Aufgabengebietes (§ 1 OMG, § 88 KV BL)

a) Aufgabenbereich in den Gemeinden

Im Zusammenhang mit der näheren Prüfung des aktuellen Aufgabengebietes der Ombudsstelle ist insbesondere auch der Zuständigkeitsbereich nach § 1 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über den Ombudsman (OMG) mit den Gemeinden näher diskutiert worden.

Nach Auffassung eines Teils der Kommission gehören die Gemeinden nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsman. Dies sei eine basellandschaftliche Spezialität, welche in den anderen Kantonen mit einer Ombudsstelle nicht in der Gesetzesgrundlage enthalten ist. Einzig die Städte Bern, Winterthur und Zürich haben eine eigene Ombudsstelle eingerichtet. Insbesondere sind auch mit Bezug auf die nähere Anbindung oder des Weisungsrechtes eines Ombudsman gewisse Schwierigkeiten gegenüber einer Gemeinde zu erwarten. Es wurde dabei jeweils auf die kommunale GPK zur Lösung von Problemen zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Gemeinde hingewiesen. Dabei wurde ausgeführt, dass eine auf die örtlichen Verhältnisse zugeschnittene GPK mehr Bürgernähe an den Tag lege als die kantonale Ombudsstelle.

Ein anderer Teil der SKO stellt sich auf den Standpunkt, dass das Aufgabengebiet der Gemeinden für den Ombudsman durchaus seine Berechtigung hat. Rat suchende Bürgerinnen und Bürger begeben sich in kleinen Gemeinden heute üblicherweise zur Gemeindepräsidentin oder zum Gemeindepräsidenten. Es kommt aber immer wieder zu Situationen, in welchen das Gemeindegremium nicht weiterhelfen könne. Insbesondere für solche Fälle ist die Instanz einer Ombudsperson nötig. Eine kommunale GPK könne für solche Fälle keine Ersatzlösung darstellen. Zudem wird von den Befürwortern des Aufgabengebietes der Gemeinden ausgeführt, dass gemäss dem Jahresbericht 2004 des Ombudsman rund die Hälfte aller Fälle die Gemeinden betreffen. Sogar für grosse Gemeinden ist die Ombudsstelle eine sinnvolle Einrichtung. Zudem kann es auch Konstellationen geben, bei denen der Gemeinderat mit der GPK in einer Konfliktsituation steht, bei welcher eine neutrale Aussenstelle bestehen sollte.

://: Die Spezialkommission Ombudsman spricht sich mit 7 gegen 5 Stimmen für die Zuständigkeit des Ombudsman in den Gemeinden aus.

b) Verwaltungsinterner Aufgaben- und Zuständigkeitsbereich:

Ein Teil der Kommission stellt sich auf den Standpunkt, dass der verwaltungsinterne Bereich für den Ombudsman weder in der Verfassung noch im OMG ausdrücklich aufgeführt sei. Es gehe hier vielmehr um eine Praxis, die sich allmählich ergeben habe. Als Beispiel wird das Wirken des Ombudsman in einem arbeitsrechtlichen Verhältnis abgelehnt, da dafür andere Stellen zuständig seien. Es sind dies in erster Linie die Führung der Dienststellen, das Gleichstellungsbüro und oder die Schlichtungsstelle für Arbeitsstreitigkeiten. Im Falle einer Beibehaltung der Zuständigkeit der Ombudsstelle für die Gemeinden wie auch für die Verwaltung müssten andere Ombudsstellen abgeschafft werden. Es dürfe aus Kostengründen in den Ombudsbereichen keine Doppelspurigkeiten geben.

Nach Auslegung von § 1 Abs. 2 lit. a OMG ist für einen Teil der SKO klar, dass auch die verwaltungsinternen Fragen von der Ombudsstelle zu behandeln sind. Im Jahresbericht des Ombudsman wird jeweils bei den eingegangenen Geschäften zwischen extern und intern unterschieden. Dabei fällt ein grosser Teil der Fälle auf den externen Bereich. Die Möglichkeit der Einflussnahme durch die Ombudsstelle auf verwaltungsinterne Fragen hält eine Mehrheit der Kommission für sinnvoll. Als Beispiel wird aufgeführt, dass sich ein Lehrer, der mit seiner Pensionskasse Probleme hat, in diesem Falle zweckmässigerweise an den Ombudsman wenden können sollte.

://: Die Spezialkommission Ombudsman spricht sich mit 7 gegen 5 Stimmen für die Zuständigkeit des Ombudsman im verwaltungsinternen Bereich aus.

c) Weitere Aufgabenbereiche

Die anderen Aufgabenbereiche können aus Sicht der Kommissionsmitglieder belassen werden. Mit Bezug auf die mögliche Einflussnahme bei Justizverfahren und in der Justizverwaltung sollte man die bisherige Regelung beibehalten.

8. Wirkungsbereiche und Zuständigkeiten (§ 2 OMG)

a) Im Anschluss an die Prüfung des Aufgabenbereichs kann demzufolge auf die jeweiligen Wirkungsbereiche und Zuständigkeiten der Ombudsperson geschlossen werden. Eine Mehrheit der Kommissionsmitglieder stellt sich auch hier auf den Standpunkt, dass die vier in § 2 Abs. 1 OMG umschriebenen Wirkungsbereiche (inklusive Gemeinden und Verwaltung des Kantons) bez. Zuständigkeiten in Ordnung gehen. Bei den richterlichen Behörden hat gemäss § 2 Abs. 1 lit. D OMG der Ombudsman nur Einflussmöglichkeiten, soweit es die Justizverwaltung oder den zeitlichen Ablauf der Justizverfahren betrifft.

b) Die im Wirkungsfeld der Ombudsstelle entzogenen Bereiche nach § 2 Abs. 2 lit. a-d OMG wie Landrat, Einwohnerräte sowie die Einwohner- und Bürgergemeindeversammlungen, alle Behörden hinsichtlich ihrer Rechtsetzungstätigkeit sowie Rechtsmittelverfahren und die Landeskirchen sowie die vom Kanton anerkannten Religionsgemeinschaften sollen beibehalten werden. Es drängt sich diesbezüglich zur Zeit keine Änderung auf.

9. Unvereinbarkeit (§ 4 OMG und § 88 KV)

a) Die Kommission hat sich im Hinblick auf ein mögliches Teilzeitpensum die Frage gestellt, ob § 4 des Ombudsmangegesetzes bzw. § 88 Absatz 3 KV mit Bezug auf die Unvereinbarkeit mit einer anderen Erwerbstätigkeit in einem anderen Kanton angepasst werden müsste.

b) Die übrigen Punkte der Unvereinbarkeit mit einem anderen öffentlichen Amt, mit einem Verwaltungsratsmandat und einer leitenden Stellung in einer politischen Partei sind unbestritten geblieben.

://: Die Spezialkommission Ombudsman beschliesst mit 9 Stimmen gegen 1 Stimme bei 2 Enthaltungen, dem Ombudsman bei einer Variante Teilzeitpensum die Möglichkeit einer Nebenerwerbstätigkeit in einem anderen Kanton zu gewähren.

c) Die Diskussion in der Kommission ergab, dass auch bei einem Teilzeitpensum des Ombudsman die nach Verfassung verlangte Unabhängigkeit gewahrt werden könnte. Im Falle einer Änderung der Regelung bei der Unvereinbarkeit müsste auch die Kantonsverfassung entsprechend abgeändert werden. Einen solchen Schritt erachtet die SKO nicht als angemessen. Aus diesem Grunde wird dieser bisher wesentliche Aspekt für den Moment offen gelassen.

://: Die Spezialkommission Ombudsman beschliesst mit 7 gegen 3 Stimmen bei 2 Enthaltungen, dass der bisherige § 4 OMG sowie § 88 Absatz 3 KV mit Bezug auf die Unvereinbarkeit unangetastet bleiben.

10. Dienstverhältnis (§ 5 OMG)

a) Als Eingangspunkt bei der Betrachtung des Dienstverhältnisses stellt sich die grundlegende Frage nach einem Teilzeitpensum für die Ausübung der Tätigkeit des Ombudsmann. Da von Seiten der Kommission für den Moment keine Veränderungen im Aufgabengebiet der Ombudsstelle angebracht worden sind, wird die Pensenfrage vorerst ausgeklammert.

://: Die Spezialkommission Ombudsmann klammert die Frage des Pensums mit 9 Stimmen ohne Gegenstimme bei 3 Enthaltungen aus.

b) Im Sinne von § 5 Abs. 1 OMG wird der Ombudsmann gemäss der Lohnklasse 3 besoldet. Eine Mehrheit der Kommission ist der Auffassung, dass für die Einreihung des Ombudsmann gemäss den geltenden Regelungen des Personaldekrets - Modellumschreibungen - das Personalamt bzw. die Regierung zur Überprüfung beauftragt werden müssten. Dabei muss auch die Einstufung des Ombudsmann nach der geltenden Einreihungspraxis des Kantons vorgenommen werden.

c) Für einzelne Kommissionsmitglieder hat sich auch gezeigt, dass der Landrat bei der Lohnfrage des Ombudsmann ein gewisses Lohnklassenspektrum haben müsste. Die Einreihung sollte nach wie vor in der Kompetenz des Landrates bleiben.

://: Die Spezialkommission stimmt dem Antrag Karl Willimanns, die Regierung habe die Lohnklasseneinstufung des Ombudsmann gemäss Personaldekret zu überprüfen, mit 12 Stimmen ohne Gegenstimme zu.

11. Prüfung einer externen Regelung für die Ombudsstelle

a) In diesem Punkt geht es um die Prüfung einer Variante mit einer externen Ombudsstelle ausserhalb des Kantons. Als Beispiel dazu kann die Sonderregelung im Kanton Zug genommen werden, wo ein externer Anwalt aus dem Kanton Zürich diese Aufgabe in einem Teilzeitpensum von derzeit 70% (seit dem 1.9.2005) wahrnimmt. Eine solche Änderung würde zwingend zu Änderungen der Kantonsverfassung sowie des OMG führen.

b) Nach der vorgängigen Beschlussfassung zur Unabhängigkeitsfrage sowie des Ausschlusses von Nebenerwerbstätigkeiten beim Ombudsmann wird die Überprüfung dieser Frage der externen Regelung von einer grossen Mehrheit der Kommission als nicht sinnvoll erachtet.

://: Die Spezialkommission lehnt die Prüfung einer externen Regelung der Ombudsstelle mit 10 Stimmen ohne Gegenstimme bei 2 Enthaltungen ab.

12. Anträge

Auf Grund der vorliegenden Ausführungen beantragt die Spezialkommission Ombudsmann dem Landrat:

1. Die kantonale Ombudsstelle ist im Sinne der geltenden Kantonsverfassung (KV) beizubehalten.
2. Im Gesetz über den Ombudsmann ist eine Regelung aufzunehmen, die eine Koordination des Ombudsmann mit dem Landrat, der Petitionskommission und der Geschäftsprüfungskommission vorschreibt.
3. Im Hinblick auf eine gesetzliche Regelung ist die Umsetzung der Empfehlungen des Ombudsmann im Rahmen der Berichterstattung zu überprüfen.
4. Die bisherigen Aufgabengebiete und Wirkungsbereiche des Ombudsmann sind beizubehalten.
5. Die Regelungen zur Unvereinbarkeit nach KV und OMG sind zu belassen.
6. Die Regierung wird beauftragt, die LohnEinstufung des Ombudsmann gemäss Personaldekret mit dem Einreihungsplan und den Modellumschreibungen zu überprüfen und dem Landrat Bericht zu erstatten.

7. Im Rahmen der Wahl der Ombudsperson für die neue Amtsperiode ab April 2006 ist unter Bezugnahme auf die vorgenannten Punkte ein entsprechender Vorbehalt anzubringen.

(.....)

5.3. Der Entscheid des Landrates

An seiner Sitzung vom [27.10.2005](#) folgte die Mehrheit des Landrates sämtlichen Anträgen der SKO, wobei der Grundsatzantrag 1 "Die kantonale Ombudsstelle ist im Sinne der geltenden Kantonsverfassung (KV) beizubehalten." in namentlicher Abstimmung mit 47:27 Stimmen bei 2 Enthaltungen angenommen wurde.

5.4. Fazit

Auch wenn der Verdacht nicht ganz von der Hand zu weisen ist, dass es einem Teil der drei bürgerlichen Fraktionen im Landrat mit ihrem Verfahrenspostulat zur Evaluation der Ombudsstelle primär um die Abschaffung der Ombudsstelle aus (finanz-)politischen Motiven ging, hat sich das Ganze im Nachhinein für die Institution Ombudsman doch als sehr nützlich erwiesen. Der Landrat hat sich mit der absoluten Mehrheit seiner Mitglieder für die Beibehaltung der Ombudsstelle in ihrer bisherigen Form ausgesprochen. Er bekennt sich damit klar zu dieser Institution und zu ihrem Nutzen, was einer Stärkung derselben gleichkommt. Für dieses Bekenntnis sei dem Landrat an dieser Stelle ausdrücklich gedankt.

6. Dank

Die Ombudstätigkeit ist nur möglich, wenn sie von allen Seiten die notwendige Unterstützung erhält. Es braucht die Bereitschaft aller Beteiligten, konstruktiv zu Lösungen beizutragen und dabei den eigenen Standpunkt und gewohntes Denken auch in Frage zu stellen.

Im Grossen und Ganzen habe ich in meinem ersten Amtsjahr Verwaltungsstellen und -mitarbeitende erlebt, die mir und meiner Arbeit wohlwollend, offen und gesprächsbereit begegneten, die sowohl meine mündlichen als auch schriftlichen Anfragen in der Regel ausführlich und innert nützlicher Frist beantworteten und die mir bei Bedarf umfassende Akteneinsicht ermöglichten. Für diese konstruktive Zusammenarbeit sei an dieser Stelle ausdrücklich gedankt.

Ein ebenso grosser Dank gebührt den rat- und hilfesuchenden Personen, die sich im Berichtsjahr an die Ombudsstelle gewandt haben und damit meinen Mitarbeitenden und mir ein Vertrauen entgegen gebracht haben, das uns ehrt und uns immer wieder eine Verpflichtung ist.