

# JAHRESBERICHT 2021





Vera Feldges und Béatrice Bowald, Ombudsfrauen

## VORWORT

Ein weiteres Corona-Jahr liegt hinter uns. Die damit verbundenen Bedingungen und die personelle Vakanz, die es zu überbrücken galt, haben unsere Arbeit beeinflusst. Auch pflegten wir den Austausch mit dem Landrat. Dieser hat uns mit der Wiederwahl für die neue Amtsperiode das Vertrauen erneut ausgesprochen, was uns sehr freut.

Wir sind nach wie vor überzeugt von der Wichtigkeit der Institution Ombudsstelle und üben unser Amt mit grosser Freude aus. Durch die vielfältigen Anfragen erhalten wir Einblick in unterschiedliche Lebenssituationen und in viele Bereiche der Verwaltung. Gerne bedanken wir uns bei den Klientinnen und Klienten für das in uns gesetzte Vertrauen. Auch der Verwaltung gilt unser Dank. Sie ist uns und unserer Arbeit mit einer grossen Offenheit begegnet, war in der Regel bereit, sich auf kritische Fragen einzulassen, Empfehlungen sachlich zu prüfen und auf allfällige Vermittlungsvorschläge einzugehen.

Im vorliegenden Bericht schauen wir auf das zurück, was im Jahr 2021 die Arbeit auf der Ombudsstelle geprägt hat. Wir gehen auch näher auf die Ombudstätigkeit selbst ein und illustrieren diese mit Fallbeispielen. Am Ende folgen noch die statistischen Angaben zu unserer Arbeit.

Gerne legen wir nun gestützt auf § 12 des Gesetzes über den Ombudsman (ab 1.4.2022 neu Ombudsperson) dem Landrat vorliegenden schriftlichen Bericht über die Amtstätigkeit des Ombudsman (bzw. ab 1.4.2022 der Ombudsperson) im Jahr 2021 vor.

Béatrice Bowald, Dr. theol., und Vera Feldges, lic. iur., Advokatin

# INHALT

Vorwort	2
---------	---

## 01 RÜCKBLICK UND AUSBLICK

Personelles	5
Corona	5
Aufgaben und Ressourcen	6
Revision des Ombudsgesetzes	7
Ausblick	7

## 02 WAS MACHT DIE OMBUDSSTELLE?

Beraten	9
Wächterfunktion wahrnehmen	10
Vermitteln	12

## 03 PRAXISFÄLLE

Fallbeispiel 1: Kindsvater im Clinch mit der KESB	15
Fallbeispiel 2: Ineffiziente und unwirtschaftliche Prozesse	17
Fallbeispiel 3: Mutterschaft als Stolperstein?	20
Fallbeispiel 4: Nothilfe unterschritten	21
Fallbeispiel 5: Ungerechtfertigte Sanktionierung	23
Fallbeispiel 6: In den Mühlen der Bürokratie	25

## 04 STATISTIK

Geschäfte 2017 – 2021	29
Geschäfte nach Geschlecht und juristischen Personen	30
Geschäfte verwaltungsextern/verwaltungsintern	31
Geschäfte nach Bezirk	32
Geschäfte nach Kanton und Gemeinden	32
Geschäfte nach Direktionen	33
Bezug der Geschäfte in den Gemeinden	34
Bezug der Geschäfte zu anderen Einrichtungen	34
Verfahrensdauer	35
Art der Bearbeitung	36
Betriebsrechnung 2021	37

# RÜCKBLICK UND AUSBLICK

Auch in diesem Jahr hat die Corona Pandemie unsere Arbeit beeinflusst. Zudem haben uns die personelle Situation sowie die Ressourcen beschäftigt. Im Jahr 2022 haben wir zwei wichtige Projekte: die Digitalisierung der Ombudsstelle sowie die Öffentlichkeitsarbeit.

# 1

## THEMEN

### PERSONELLES

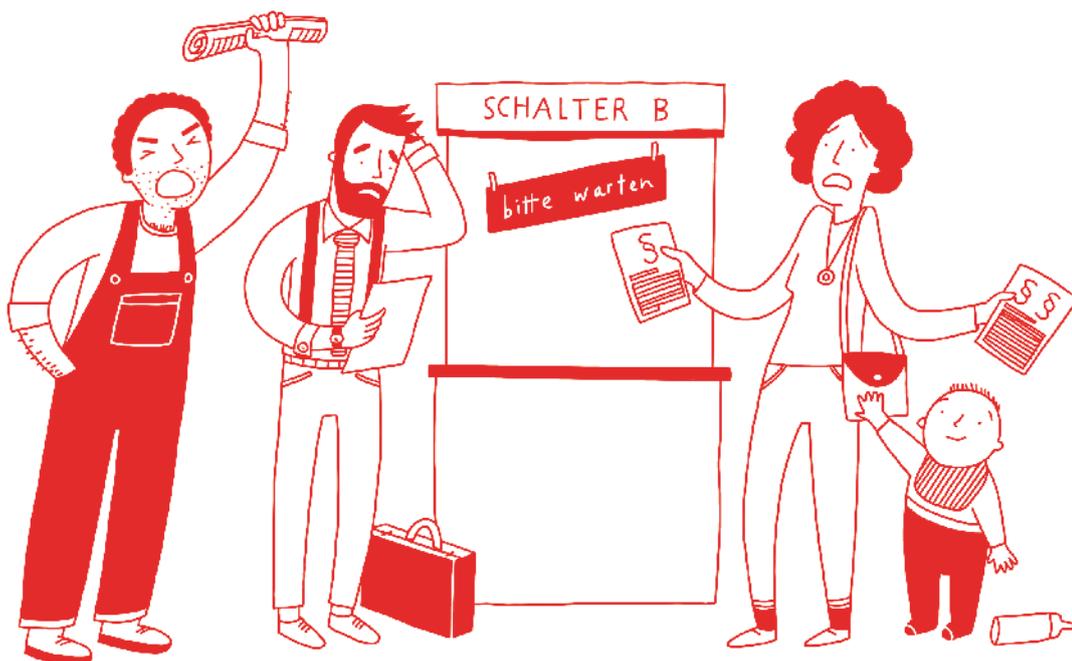
Bevor sich unsere juristische Mitarbeiterin, Josy Lachat, pensionieren liess, kam es zu einer längeren Vakanz. Das Tagesgeschäft musste nun voll von uns beiden Ombudsfrauen bewältigt werden. Zudem galt es, das Auswahlverfahren für die Neubesetzung der Stelle durchzuführen. Wir sind sehr glücklich, dass wir in Martina Zentner Mangold eine vielseitige Juristin und kompetente Mitarbeiterin gefunden haben. Sie hat ihre Tätigkeit per Oktober aufgenommen. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit ihr. Ihrer Vorgängerin, Josy Lachat, danken wir für die gute Zusammenarbeit und wünschen ihr alles Gute im neuen Lebensabschnitt.

Neu konnten wir auf Januar 2022 eine Sekretariatsstelle schaffen. Eine solche hat es lange Jahre gegeben. Sie wurde aber beim Weggang der letzten Mitarbeiterin aus Spargründen nicht wiederbesetzt. In der kurzen Zeit unserer Tätigkeit haben wir aber gesehen, dass eine administrative

Entlastung fürs Funktionieren der Ombudsstelle unabdingbar ist. Wir hatten auch hier das grosse Glück, mit Maria Grazia Bloise eine gute Fachkraft zu finden, die von der IT-Branche herkommend uns ebenfalls in diesem Bereich tatkräftig unterstützen kann.

### CORONA

Nur in Einzelfällen haben letztes Jahr Personen die Ombudsstelle wegen Problemen kontaktiert, die explizit mit Corona zu tun hatten. Gleich im Januar haben sich drei Personen an die Ombudsstelle gewendet, im April noch eine weitere, weil sie oder Angehörige zur Gruppe der Hochrisikopatient:innen gehören, aber aufgrund der Impfstrategie des Kantons noch keinen Zugang zur Impfung hatten. Diese waren, wenn sie schulpflichtige Kinder hatten, besonders exponiert. Die latent vorhandene Bedrohung, die bei ihnen schnell tödlich hätte enden können, stellte eine immense Belastung dar. In einem Fall geschah dann



# «MANCHMAL ENTPUPPT SICH MANCHER IN DEN WEG GELEGTE STEIN ALS JUWEL.»

Rosmarie Michel

prompt, dass ein Schulhaus wegen gehäuften Coronafällen vorübergehend geschlossen werden musste. Die Dringlichkeit des Anliegens war gegeben, zugleich auch Diskussionsbedarf, weil andere Kantone die Empfehlung des BAG anders interpretierten und von Beginn weg einen Teil des Impfstoffs für Hochrisikopatient:innen unter 75 Jahren reserviert haben. Baselland hatte angesichts der Knappheit des Impfstoffs anders entschieden. Die Ombudsstelle hat selbstverständlich nicht die Befugnis, die Impfstrategie des Kantons zu ändern oder Ratsuchenden zu einem Impftermin zu verhelfen. Aber sie kann die zuständigen Ämter auf das Problem sensibilisieren. Wie bei Pendeldiplomatie üblich, fand eine diskrete Arbeit im Hintergrund statt, die in diesem Fall auch Gespräche mit dem zuständigen Regierungsrat beinhaltete.

In drei anderen Fällen ging es um den Anspruch auf Corona-Erwerbsersatzentschädigung, ein arbeitsrechtliches Problem einer in einem Testzentrum angestellten Person und die Frage, weshalb das Impfbüchlein nicht gleich an Ort und Stelle ausgefüllt werde. Dass es keine weiteren Beanstandungen wegen Corona-Erwerbsersatzentschädigung gab, spricht aus unserer Sicht für die erfolgreiche und unbürokratische Behandlung dieser Angelegenheit durch die zuständigen Behörden. Was die Praxis beim nachträglichen Eintrag ins Impfbüchlein anbelangt, liegt diese in der personellen Kapazität eines Impfzentrums und der Qualitätssicherung (Fehler beim Eintrag ausschliessen) begründet. Hier also kein Grund zur Beanstandung.

Auch bei der Arbeit auf der Ombudsstelle selbst galt es, zum Schutz der Mitarbeitenden und der Klient:innen die (vorgeschriebenen) Vorsichtsmassnahmen einzuhalten. So gehörten Homeoffice, reduzierter persönlicher Kontakt mit den Klient:innen oder Sitzungen per «Webex» zum beruflichen Alltag. Besonders anspruchsvoll war der Kontakt mit den Klient:innen. Denn hier zeigte sich, dass via Telefonat ein Problem oft aus verschiedenen Gründen nicht adäquat behandelt werden konnte und ein Online-Meeting auch nicht in Betracht kam. Eine Herausforderung waren zudem die Online-Vermittlungen. Daher schätzten wir es, als

persönliche Treffen mit den nötigen Vorsichtsmassnahmen wieder durchführbar waren.

## AUFGABEN UND RESSOURCEN

Anfang Mai waren wir bereits ein Jahr als Ombudsfrauen tätig. Eine Tätigkeit mit einem breiten Spektrum und grosser Sinnhaftigkeit. Allerdings hat sie uns ressourcenmässig auch sehr beansprucht. Das lag nicht nur an der personellen Vakanz, die überbrückt sein wollte, und auch nicht an der Anzahl Ratsuchender bzw. Geschäfte, denn diese ist etwa gleichgeblieben. Wir haben aber festgestellt, dass es an der Art liegt, wie wir die Ombudstätigkeit verstehen und ausfüllen. Neben Beratungen prüfen wir, wenn sich Personen an uns wenden und sich über eine Behörde beschweren, ob diese rechtmässig und zweckmässig gehandelt hat. Schliesslich waren wir auch vermittelnd tätig, dies insbesondere dort, wo ein Ermessensspielraum der Behörde vorhanden ist. Diese drei Pfeiler der Ombudstätigkeit sind im Ombudsgesetz des Kantons Basel-Landschaft enthalten und entsprechen auch der Weise, wie die Tätigkeit einer parlamentarischen Ombudsstelle in der Deutschschweiz ausgeübt wird. Konkret verzeichnen wir im Vergleich zur Praxis unseres Vorgängers mehr Fälle, wo wir den Kontakt zu den Behörden suchen, um die Rechtmässigkeit behördlichen Handelns zu überprüfen und vermittelnd tätig zu werden. Beides ist meist mit grösserem Aufwand verbunden als die Beratung. Selbst bei dieser nehmen wir häufig den Kontakt mit den involvierten Behörden auf. Dies, um den Sachverhalt ermitteln zu können. Denn oft fehlen bei den Unterlagen der Klient:innen sachverhaltsrelevante Informationen.

Wir meinen, dass wir mit unserem Verständnis der Ombudstätigkeit auch dem Wunsch der damaligen Findungskommission entsprechen, «mehr aus der Ombudsstelle zu machen». Selbstverständlich war dies kein Auftrag, wie wir die konkreten Fälle inhaltlich zu behandeln haben, weil die Ombudsstelle wie das Richteramt weisungsungebunden ist. Dennoch übt das Parlament die Oberaufsicht über die Ombudsstelle aus und beeinflusst damit die strategische Ausrichtung der Stelle.

Die Ombudstätigkeit mit anderen Schwerpunkten zu praktizieren bedeutet im vorliegenden Fall, dass es hierfür mehr Ressourcen braucht. Da bestimmte Aufgaben ans Amt der Ombudsperson gebunden sind, lassen sie sich auch nicht einfach an eine juristische Mitarbeiterin oder einen juristischen Mitarbeiter delegieren. Zudem braucht es bei einer Co-Leitung ein gewisses Mass an Absprache. Sollen die Vorteile des unterschiedlichen Hintergrundes der beiden Ombudsfrauen – eine hat einen juristischen Hintergrund, die andere einen sozialen – auch wirklich gewinnbringend zum Tragen kommen und den beiden Ombudsfrauen in Co-Leitung für die effektive Fallbearbeitung gleich viel Zeit zur Verfügung stehen wie dem Vorgänger, muss dies bei der Stellendotierung der Ombudsfrauen berücksichtigt werden. Eine Entlastung der Ombudsfrauen in administrativen Dingen bietet die Wiedereinführung einer Administrativkraft, was zudem einem sinnvollen Einsatz der finanziellen Ressourcen entspricht.

Auf dem Hintergrund der genannten Überlegungen beantragten die beiden Ombudsfrauen die Mittel für eine Administrativkraft in einem 50 Prozent-Pensum und die Erhöhung ihrer eigenen Stellenprozente von 50 auf 60 Prozent. Ersteres wurde vom Parlament bewilligt, worüber wir sehr froh sind.

Anlässlich unseres ersten Jahresberichts haben wir der Geschäftsprüfungskommission unsere Arbeit näher vorgestellt. Im Rahmen des Budgetantrags waren wir zusätzlich mit der Finanzkommission und den Fraktionen im Gespräch. Transparenz ist uns ein wichtiges Anliegen. Sie ist Teil unserer Grundhaltung und bezweckt zudem, das Parlament von der Sinnhaftigkeit der Institution Ombudsstelle überzeugen zu können.

### REVISION DES OMBUDSGESETZES

Ende Jahr verabschiedete der Landrat die Verfassungsrevision, um bei einem Job-Sharing des Ombudsamtes einen Nebenerwerb zu ermöglichen. Zudem erfolgte die erste Lesung des revidierten Gesetzes über die Ombudsperson. Die Revision bringt nicht nur eine Anpassung ans Mo-

dell des Job-Sharing, sondern auch eine Erweiterung der Ombudstätigkeit. So können neu auch Behörden die Ombudsstelle kontaktieren, wenn sie Schwierigkeiten mit ihren Klient:innen haben oder wenn es Schwierigkeiten zwischen einer kommunalen und kantonalen Behörde gibt und natürlich umgekehrt. Zudem kann die Ombudsperson von sich aus tätig werden, wenn sie beispielsweise durch einen Zeitungsbericht Kenntnis von einem Vorfall mit einer Behörde erhält. Neu hat sie auch die Kompetenz, zur Sachverhaltsabklärung Besichtigungen durchzuführen und im Bedarfsfall Sachverständige beizuziehen. In dieser Hinsicht stärkt der Landrat die Ombudstätigkeit, was wir sehr begrüßen.

### AUSBLICK

Dass die bestehende Klient:innen-Datenbank ihre Grenzen erreicht hat, haben wir schnell gemerkt. Doch nachdem wir von der kantonalen IT die Mitteilung erhalten haben, dass der Support für deren Software auslaufe, bestand erst recht Handlungsbedarf. In der Folge haben wir uns nach den Erfahrungen und allfälligen Empfehlungen bei unseren Kolleginnen und Kollegen der anderen parlamentarischen Ombudsstellen erkundigt. Aufgrund der mangelnden personellen Ressourcen war aber klar, dass wir dieses Digitalisierungs-Projekt erst bei Stellenantritt unserer administrativen Mitarbeiterin im 2022 richtig lancieren können.

Die damalige Findungskommission hat in den Bewerbungsgesprächen signalisiert, dass sie eine Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit wünscht, um das Angebot einer Ombudsstelle bekannter zu machen. Dass hier Handlungsbedarf besteht, zeigt sich auch in unserer bisherigen kurzen Erfahrung bei der Ombudsstelle. Fürs Erste haben wir den Schwerpunkt auf einen ausführlicheren Jahresbericht gelegt. Mit der Gesetzesrevision und damit verbundener Namensänderung von Ombudsman – ein Begriff, der immer wieder erklärungsbedürftig ist – zu Ombudsstelle sowie grösseren personellen Ressourcen in der Administration wird es möglich, im 2022 weitere Massnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit umzusetzen.

# WAS MACHT DIE OMBUDSSTELLE?

Die Aufgabe der Ombudsstelle im Kanton Basel-Landschaft besteht wie bei anderen parlamentarischen Ombudsstellen aus drei Pfeilern: der Beratung, der Verwaltungskontrolle und der Vermittlung. Diese werden nachfolgend erläutert.

# 2

## BERATEN



Wenn sich Menschen an die Ombudsstelle wenden, geht es oft darum, Auskunft darüber zu erhalten, ob eine Verfügung seitens eines Amtes rechtens ist oder ob eine Auskunft oder ein Verhalten einer Behörde korrekt waren. Es ist dann Aufgabe der Ombudsfrau oder ihrer juristischen Mitarbeiterin, die Rechtslage im vorgebrachten Fall zu klären und den Ratsuchenden zu erläutern. Konkret beinhaltet dies, die rechtlichen Grundlagen sowie die von Rechts wegen vorgesehenen Abläufe und Vorgehensschritte zu vermitteln. Manchmal ist die Sachlage klar, manchmal sind zur Klärung des Sachverhalts Abklärungen nötig. Diese reichen von einfachen Rückfragen bei der Behörde, zum Beispiel in Steuer- oder Sozialhilfeangelegenheiten, bis zu umfangreicheren Abklärungen, für welche anonymisiert bei verschiedenen Behörden sachnotwendige Auskünfte eingeholt werden, die dann als Ganzes im konkret vorliegenden Fall eine fundierte Einschätzung ermöglichen sollen. Dies ist beispielsweise oft bei baurechtlichen Angelegenheiten der Fall.

Manchmal ist das Vorgehen der Verwaltung erklärungsbedürftig. Die Ombudsfrau informiert in der Folge über die Abläufe und Verfahren, sodass sich die Ratsuchenden ein besseres Bild der Logik der Verwaltung machen können. Wenn es angezeigt ist, berät sie die Ratsuchenden im Hinblick auf das weitere Vorgehen. Dabei kommt es ab und zu vor, dass sie im Sinn einer ganzheitlichen Betrachtungsweise noch weitere Perspektiven zur möglichst nachhaltigen Lösung ihrer Situation aufzeigt.

Es gibt Anfragen, die sich in relativ kurzer Zeit erledigen lassen. Andere brauchen mehr Zeit, was nicht nur der Komplexität geschuldet ist. Denn es kommt immer wieder vor, dass die Ombudsfrau im Hinblick auf das weitere Vorgehen berät, die ratsuchende Person die weiteren Schritte unternimmt und die Ombudsfrau bei Bedarf nochmals involviert.



## WÄCHTERFUNKTION WAHRNEHMEN



Laut unserer Kantonsverfassung liegt eine der Kernaufgaben der Ombudsperson darin, über die Rechtmässigkeit und Zweckmässigkeit der Verwaltungshandlungen in Kanton und Gemeinden und der Justizverfahren zu wachen.

Die Ombudsfrauen wurden seit ihrem Amtsantritt verschiedentlich mit der Frage konfrontiert, was dies denn genau bedeute. Es sei doch nicht die Aufgabe der Ombudsstelle, die Rechtmässigkeit und Zweckmässigkeit der Verwaltung zu überwachen. Dies sei doch Aufgabe der Gerichte und des Landrats im Rahmen der parlamentarischen Kontrolle.

Kerngedanke des Rechtsstaates ist es, dass das Handeln von Regierung und Verwaltung ans Recht gebunden ist und die oder der Einzelne einen wirksamen Zugang zum Recht hat. In erster Linie wird der wirksame Zugang zum Recht durch das Ergreifen eines Rechtsmittels und eine Überprüfung des Verwaltungshandelns durch die obere verwaltungsinterne Beschwerdeinstanz oder das Gericht sichergestellt.

Nicht immer vermögen jedoch Bürgerinnen und Bürger ihre Rechte im Umgang mit der Verwaltung auch tatsächlich durchzusetzen. Es besteht eine Diskrepanz zwischen dem rechtsstaatlich garantierten Anspruch auf wirksamen Zugang zum Recht und der tatsächlichen Durchsetzung der Rechte. Die Gründe dafür sind vielfältig. So sind die verwaltungsinternen Rechtsmittelverfahren und die Gerichtsverfahren mit Formvorschriften versehen. Man muss fristgerecht ein Schriftstück einreichen, das einen Antrag und eine Begründung enthält. Manche fühlen sich hier überfordert. Grund für einen Verzicht auf die Einreichung einer Beschwerde sind auch die Kosten. Bei Streitigkeiten von geringem Wert wird auf die Erhebung von Beschwerden, insbesondere ans Gericht verzichtet, da die Kosten für das Verfahren und eine Rechtsvertretung erheblich sind. Auch die Anwält:innen raten in solchen Fällen meist von einer Beschwerde ab, selbst wenn sie einen Entscheid der Behörde als fehlerhaft einschätzen. Schliesslich gibt es Beschwerdegegenstände, die einer Überprüfung gar nicht zugänglich sind. Die Gerichte überprüfen die Verwaltungs-

tätigkeit zumeist nur auf die Rechtmässigkeit, eine Ermessensüberprüfung ist nicht möglich. Im verwaltungsinternen Beschwerdeverfahren kann das Verwaltungshandeln zwar auf das Ermessen überprüft werden, hier besteht jedoch aufgrund der mangelnden institutionellen Unabhängigkeit oft ein Misstrauen von Bürgerinnen und Bürgern, es würde hier eine «Beamtensolidarität» herrschen und die obere Behörde würde nicht in die Ermessensfreiheit der unteren eingreifen.

Ein wichtiges Ziel der Ombudstätigkeit ist es, die Diskrepanz zwischen dem Anspruch auf wirksamen Zugang zum Recht und der Möglichkeit, das Recht im Alltag auch tatsächlich durchsetzen zu können, zu überwinden.

Die Ombudsstelle ist eine leicht ansprechbare, kostenlose und von der Verwaltung unabhängige Instanz, welche dem Bürger und der Bürgerin mit der Allparteilichkeit der RichterIn oder des Richters bei Schwierigkeiten mit der Verwaltung hilft, jedoch nicht durch die formellen Vorschriften der Verfahrensordnungen behindert wird. Auch ist die Wächterfunktion der Ombudsperson nicht auf die Rechtskontrolle beschränkt, sondern sie kann auch prüfen, ob die Verwaltungsbehörde die Angelegenheit angemessen und genügend rasch behandelt und sich gegenüber der Bürgerin oder dem Bürger korrekt verhalten hat. Häufig beruht die Unzufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger nicht darauf, dass sie der Verwaltung ein rechtswidriges Verhalten vorwerfen, sondern dass diese bei gutem Willen ein grösseres Entgegenkommen hätte zeigen können oder unfreundlich aufgetreten sei. Gerade in diesen Bereichen besteht ein breites Tätigkeitsfeld der Ombudsstelle. Ihr Ziel ist es, die Verwaltung dazu anzuhalten, ihre Tätigkeit bürgerfreundlich, unbürokratisch und effizient auszuüben. Gleichzeitig schützt sie auch die Verwaltung vor ungerechtfertigten Vorwürfen. Und dort, wo ein Ermessensspielraum der Behörden vorhanden ist, kann sie im Rahmen der Vermittlung situationsgerecht auf die Bedürfnisse der Parteien eingehen und innerhalb der rechtlichen Schranken Lösungsvorschläge und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen. Denn häufig sind sich Behörden ihres Ermessensspielraums zu wenig bewusst.

Das Verfahren vor der Ombudsstelle ist als ein zu den ordentlichen Beschwerdeverfahren ergänzendes Verfahren zu verstehen. Es bildet keinen Ersatz. Dies ist bei der Beratung der Bürgerinnen und Bürger stets zu beachten. Es ist die Aufgabe der Ombudsperson, die verschiedenen Handlungsmöglichkeiten zu besprechen und auf Chancen und Risiken hinzuweisen.

Laufende Rechtsmittelverfahren vor einer verwaltungsinternen oberen Beschwerdeinstanz oder vor Gericht sind dem Wirkungskreis der Ombudsstelle entzogen. Das Ombudsverfahren tritt hier im Sinne der Subsidiarität zurück. Ausnahme bilden Beschwerden wegen Rechtsverzögerungen.

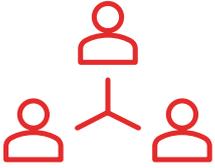
Die Aufgabe der Ombudsperson erschöpft sich nicht darin, das Handeln der Behörden auf Rechtmässigkeit, Zweckmässigkeit und Bürgerfreundlichkeit zu überprüfen. Ein weiteres Ziel ist es, die verwaltungsinternen Beschwerdeinstanzen sowie die Gerichte vor unnötigen Rechtsmittelverfahren zu bewahren. Dies kann aufgrund des eingeschränkten Wirkungskreises der Ombudsperson nur durch eine frühzeitige Beratung der Bürgerinnen und Bürger sowie allfällige Intervention und Vermittlung auf der Ebene der verfügenden Behörde erreicht werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Ombudsstelle im Kanton genügend bekannt ist, damit die Bürgerinnen und Bürger diese rechtzeitig aufsuchen. Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle ist deshalb wichtig.

Die parlamentarische Kontrolle über die Verwaltung und die Kontrolle der Verwaltung durch die Ombudsperson kommen grundsätzlich in verschiedenen Bereichen zur Anwendung. Es bestehen aber auch Berührungspunkte. Das Parlament beschäftigt sich im Rahmen der Oberaufsicht in der Regel mit den allgemeinen Linien der Geschäftsführung. Einzelfälle werden dabei als symptomatische Vorgänge untersucht. Die Ombudsperson ist für die Überprüfung des Einzelfalls zuständig. Da es aber Menschen nicht verwehrt ist, ihren Unmut über die Verwaltung auch bei parlamentarischen Organen kund zu tun und umgekehrt bei der Ombudsstelle zuweilen auch systematische Probleme der Verwaltung ge-

meldet werden, braucht es eine gute Koordination und Kooperation zwischen den beiden Institutionen.

Auch leistet die Ombudsperson mit ihrer Wächterfunktion eine wichtige Hilfestellung für das Parlament zur Effektivierung der Oberaufsicht über Regierung und Verwaltung. Der Landrat arbeitet in einem Milizsystem und die parlamentarische Kontrolle kann deshalb nur sporadisch und punktuell stattfinden. Die Ombudsperson hat in ihrer Alltagsarbeit einen breiten Einblick in die Verwaltung und kann Gesetzmässigkeiten erkennen, die für die parlamentarische Oberaufsicht von Bedeutung sind. Neben dem jährlichen Austausch mit der Geschäftsprüfungskommission bildet der Jahresbericht dafür ein hilfreiches Instrument. Die darin dargestellten konkreten Fälle und Empfehlungen der Ombudsperson können Anhaltspunkte dafür liefern, was in der Verwaltung gut läuft und wo Verbesserungspotential da ist.

## VERMITTELN



Die Ombudsperson hat gemäss Ombudsgesetz neben den bereits ausgeführten Tätigkeiten die Aufgabe, im Konfliktfall zwischen Bürger:in und Verwaltung auf ein gütliches Einvernehmen hinzuwirken und die Verwaltung zu bürgerfreundlichem Verhalten anzuregen. Das bedeutet, dass auch im Kanton Basel-Landschaft die Vermittlung zum Instrumentarium der Ombudsstelle gehört. Ursprünglich bei der Einführung der Ombudstätigkeit in Schweden ging es nur um die Verwaltungskontrolle. Als diese Stelle später in anderen Staaten eingeführt wurde, wurde diese Aufgabe mit einer vermittelnden Funktion ergänzt. Dieses Modell hat sich auch in der Deutschschweiz durchgesetzt.

Wo kommt Vermittlung durch die Ombudsperson ins Spiel und wie hat man sich diese konkret vorzustellen? Grundsätzlich betrifft dies einerseits Situationen, wo von behördlicher Seite her für das Verwaltungshandeln ein gesetzlicher Ermessensspielraum besteht. Denn oft ist eine Gesetzesbestimmung nicht schwarz oder weiss. Andererseits eignet sie sich dort, wo das Vertrauen gestört und eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen Bürger:in und Verwaltung deswegen nicht mehr möglich ist. Im Fokus steht dabei nicht eine Vergangenheitsbewältigung, sondern mit Blick auf die Zukunft eine konstruktive Lösungssuche. Zum Tragen kam dieser Ansatz beispielsweise bei einer lärmgeplagten Bürgerin, wo zusammen mit der betroffenen Gemeinde nach Lösungen gesucht wurde, wie das Problem zumindest entschärft werden könnte, oder bei einem Bürger, der sich von seiner Gemeinde ungleich behandelt fühlte. Dies sind zugleich Beispiele, wo die Bürgerin und der Bürger bislang bei der Behörde nicht wirklich Gehör gefunden haben und bei dieser aufgrund wiederholten Vorbringens des Anliegens als eher lästig empfunden worden waren. Dass da eine unabhängige und allparteiliche Stelle hinschaut, ist bereits ein entscheidender Türöffner, was gerade bei Problemen wichtig ist, denen auf dem Rechtsweg nicht beizukommen ist. Das Problem und der Groll auf die Behörde sind aber gleichwohl vorhanden.

Oft ist es so, dass ein einmaliges vermittelndes Gespräch bzw. ein einmaliger Runder Tisch mit allen Beteiligten ge-

nügt, um das Vertrauensverhältnis (wieder) herzustellen und ein konstruktives Miteinander zu ermöglichen. Beispielsweise war dies bei einem Bürger der Fall, der kein Vertrauen mehr zu seiner Beiständin hatte, für den aber die zuständige Person bei der KESB nicht neutral genug erschien. Auch an diesem Gespräch ging es darum, sich auszusprechen zu können, einander zuzuhören und so den Weg zu einer konstruktiven Zusammenarbeit (wieder) freizulegen. Bei Bedarf hat die Ombudsfrau erläutert, also Übersetzungshilfe geleistet, Fragen gestellt und Lösungsvorschläge eingebracht. Solches kommt ebenfalls im Kontext der Sozialhilfe vor. Beides sind Situationen, wo die betroffenen Personen existenziell von den Entscheidungen der Behörde abhängig sind, somit eine grössere Verletzlichkeit besteht und die Empfindlichkeit in der Kommunikation besonders gross ist. Um Vertrauensbildung und zusätzlich ums Ausloten der Spielräume geht es, wenn gesetzlicher Ermessensspielraum besteht. Das war im Beispiel der lärmgeplagten Bürgerin der Fall.

Wo von der Sache her oder aufgrund einer verhärteten Situation eine Vermittlung mittels Runden Tisch nicht angezeigt ist, kommt die so genannte Pendeldiplomatie zum Zug. Das war beispielsweise im Nachgang zum Runden Tisch mit der lärmgeplagten Bürgerin, bei beanstandeten Arbeitszeugnissen und bei einer verkehrspolizeilichen Verfügung der Fall. Im erstgenannten Fall stellten sich im Nachgang zum Runden Tisch noch Fragen betreffend Umsetzung. Die Ombudsfrau hat die jeweilige Position der anderen Seite unterbreitet und mittels Hin- und Herübermitteln eine Lösung aufgleisen können, der alle Beteiligten zustimmen konnten. Arbeitszeugnisse im Ombudsverfahren zu bereinigen, hat den Vorteil, dass Rechtsstreitigkeiten umgangen werden können, die Zeit und Geld kosten, was für beide Seiten nachteilig wäre. Wenn sich Unstimmigkeit über ein Arbeitszeugnis entzündet, die vor die Ombudsstelle gebracht wird, ist das bereits Ausdruck eines gestörten Vertrauensverhältnisses. Mittels Pendeldiplomatie lässt sich eine für beide Seiten rechtlich korrekte und gesichtswahrende Lösung finden. Im Fall der verkehrspolizeilichen Verfügung ging es um den behördlichen Ermessensspiel-

raum. Nach der für ihn erfolgreich verlaufenen verkehrsmedizinischen Fahreignungsuntersuchung hätte der betroffene Bürger noch eine Kontrollfahrt absolvieren sollen, weil die Frist von drei Jahren nach dem vorsorglichen Fahrausweisentzug überschritten war. In der Wiedererwägung hat die Verkehrspolizei dem Umstand Rechnung getragen, dass aufgrund der ausserordentlichen Corona-Situation die verkehrsmedizinischen Fahreignungsuntersuchungen für eine Weile ausgesetzt worden waren, der Bürger bislang eine tadellose Fahrpraxis hatte und eine zeitliche Nähe zur geltenden Dreijahresfrist bestand. Sie hat ihm in der Folge die Kontrollfahrt im Sinn einer gewährten Ausnahme erlassen.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Vermittlung ist der bereits genannte gute Wille aller Beteiligten zu einer konstruktiven Lösungsfindung. Das schliesst die Bereitschaft ein, die jeweils andere Seite anzuhören und deren Bemühungen anzuerkennen oder sich auf einen Perspektivenwechsel einzulassen. Letztlich sind das Voraussetzungen für eine gelingende Kommunikation. Somit liegt auf der Hand, dass auch bei der Ombudsstelle Vermittlungen scheitern können. Beispielsweise, wenn nach ausgehandelten Abgangsbedingungen, wo die Behörde aus Sicht der Ombudsfrau auf die spezifische Situation der betroffenen Angestellten eingegangen ist und eine faire Lösung gefunden werden konnte, im Nachgang noch ein Rechtsanwalt eingeschaltet wurde. Ob dieser noch bessere Bedingungen aushandeln konnte oder sogar vor Gericht ging, konnte die Ombudsfrau leider nicht in Erfahrung bringen. Nahe am Scheitern waren Vermittlungsbemühungen, wenn eine Seite zunächst unachgiebig auf ihrer Position beharrt hat. Als die Ombudsfrau überzeugend aufzeigen konnte, dass sich das Problem kaum anderweitig lösen lässt, kam dann doch noch Bewegung in den Vermittlungsprozess.

Auch wenn die Vermittlung eine relativ aufwändige Tätigkeit ist, ist sie oft der einzige Weg, um zu einer für alle annehmbaren Lösung zu finden und die Verwaltung und das Gericht vor unnötigen Rechtsstreitigkeiten zu bewahren. Auf diese Weise lassen sich Ressourcen sparen und das Vertrauen der Bürginnen und Bürger in den Staat wieder herstellen.

Zudem kann die Verwaltung vor ungerechtfertigten Vorwürfen geschützt werden.

Die drei Pfeiler der Ombudstätigkeit sind zur Verdeutlichung gesondert dargestellt. In der praktischen Arbeit geht oft das eine ins andere über. So zeigt sich beispielsweise bei einer Beratung, dass das Verwaltungshandeln möglicherweise nicht korrekt ist und überprüft werden muss. Oder im Zug der Prüfung einer Beschwerde zeigt sich, dass eine Vermittlung sinnvoll sein könnte, um eine gütliche Lösung zwischen den Beteiligten zu ermöglichen.

# PRAXISFÄLLE

Um die Arbeit der Ombudsstelle zu illustrieren, haben wir nachfolgend ein paar Geschäfte ausgewählt, die geeignet sind, die Tätigkeit der Ombudsstelle in ihrer thematischen Vielfalt, ihrer unterschiedlichen Vorgehensweise und auch die verschiedenen Reaktionen der Verwaltung darzustellen. Alle Namen, persönlichen Angaben, Ortsbezeichnungen und andere Merkmale wurden so abgeändert und verfremdet, dass die Anonymität der Ratsuchenden und Beschwerdeführenden gewährleistet bleibt. Zuweilen haben wir die Sachverhalte in ihrer Komplexität und Ausführlichkeit etwas reduziert, um sie aus Platzgründen auf das Wesentliche zu reduzieren und sie besser verständlich zu machen. Gleichwohl sollen die Fälle so vorgestellt werden, dass keine Verfälschung entsteht.

# 3

# FALLBEISPIEL 1

## KINDSVATER IM CLINCH MIT DER KESB

### SACHVERHALT

Herr Miller kontaktiert die Ombudsstelle, denn als Kindsvater dürfe er seit über einem Jahr sein zehnjähriges Kind nicht mehr sehen. Zudem dürfe er es nur begleitet sehen und zwischendurch würde ihm die Beiständin des Kindes das Besuchsrecht sogar sistieren. Er beklagt sich darüber, dass diese auf der Seite seiner Ex-Frau stünde und jene dadurch unterstütze, die Wahrnehmung seines Besuchsrechts zu vereiteln, was gegen den Willen des gemeinsamen Kindes sei und diesem schade. Da der aus einem EU-Staat stammende Kindsvater kein Deutsch spricht, vermittelt er der Ombudsfrau eine Vertrauensperson, welche die Situation schildert und auch mitteilt, dass das Verhältnis zur KESB verfahren sei.

Aus den Unterlagen, welche die Ombudsfrau vom Kindsvater, der Beiständin und der für diesen Fall zuständigen Person der KESB erhält, geht hervor, dass die KESB, die am früheren Wohnort zuständig war, eine Beistandschaft für

das Kind errichtet hat, weil dieses in einem schwerwiegenden Loyalitätskonflikt bezüglich der Eltern stand, was sich negativ auf seine Entwicklung auswirkte. Diesem KESB-Entscheid steht ein Abklärungsbericht zugrunde, der durch eine Meldung der Ex-Frau an die Polizei wegen mutmasslichem Kidnapping des gemeinsamen Kindes ausgelöst worden war. Auch wenn aus diesem Bericht klar hervorgeht, dass beide Elternteile unfähig zu einer vernünftigen Kommunikation über die Belange des gemeinsamen Kindes seien und das gemeinsame Kind dadurch massiv unter Druck gerate, kommt der Kindsvater aufgrund konkreter geschilderter Episoden und Verhaltensweisen durch verschiedene Beteiligte bedeutend schlechter weg. Daraus resultierte die Anweisung der KESB, dass die Beistandschaft die Beziehungsentwicklung zwischen Sohn und Kindsvater zu beobachten habe. Ebenfalls negativ für den Kindsvater fällt ins Gewicht, wenn der Begleiter nach einem begleiteten Besuch davon berichtet, dass der Kindsvater sein Kind mit Fragen bedrängt habe.



# «WIR KÖNNEN DEN WIND NICHT ÄNDERN, ABER DIE SEGEL ANDERS SETZEN.»

Aristoteles

Zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme des Kindsvaters mit der Ombudsstelle war das Scheidungsurteil gerade mal drei Monate alt. In diesem war das begleitete Besuchsrecht vereinbart worden. In der vorausgegangenen Befragung des Kindes wollte dieses ausdrücklich nicht, dass der Kindsvater Kenntnis über seine Aussagen erhalte.

Der Kindsvater beklagte sich darüber, dass das Kind von der Kindsmutter manipuliert werde und die Aussagen des Kindes darauf zurückzuführen seien. Denn bei den Besuchen hätten sie es gut. Auf die Länge wolle er aber keine begleiteten Besuche, weil er keine Gefahr für das Kind darstelle. Er wolle sein freies Besuchsrecht zurück. Dies sei auch der Wunsch des gemeinsamen Kindes.

Als Bild ergibt sich: Auf der einen Seite geht aus den Unterlagen das hervor, was gegen den Kindsvater spricht. Auf der anderen Seite erhärten die glaubhaften Schilderungen von Begebenheiten die Aussage des Kindsvaters, dass sich die Kindsmutter querstelle und das Kind entsprechend beeinflusse. Ein Eindruck, der ebenfalls aus einem Teil der Unterlagen und Ausschnitten der Kommunikation zwischen den Elternteilen hervorgeht. Zugleich finden sich Anzeichen einer Parteinahme der Beiständin für die Kindsmutter.

## VORGEHEN DER OMBUDSFRAU

In einem Gespräch bei der Ombudsstelle erläutert die Ombudsfrau dem Kindsvater, dass ein bindendes Scheidungsurteil vorliege und dass er sich erst bewähren müsse, bevor an einen Antrag zur Änderung des Scheidungsurteils zu denken sei. Dieser könne nur erfolgreich sein, wenn die KESB die Entwicklung sehe und dahinterstehen könne. Sie empfiehlt daher dem Kindsvater zu kooperieren und die Besuchszeiten für den Aufbau eines guten Verhältnisses zum Kind zu nutzen, auch wenn die Situation für ihn als Vater demütigend sei. Sie macht ihn auch darauf aufmerksam, dass er bei der KESB einen Wechsel der Beistandsperson beantragen könne.

Der Kindsvater wünscht ein Vermittlungsgespräch mit der KESB. Die Ombudsfrau unterstützt das, um klären zu kön-

nen, ob es die Möglichkeit gibt, den Weg der Bewährung zu konkretisieren und so dem Kindsvater eine Perspektive zu geben. Die zuständige Person der KESB teilt diese Meinung und befürwortet ein Vermittlungsgespräch. So kommt es zuerst zu einem Gespräch zwischen Ombudsfrau, KESB-Vertreter und Beiständin, danach zum Vermittlungsgespräch, an dem auch der Kindsvater zugegen ist.

## ERGEBNIS

Am Vermittlungsgespräch vereinbart die KESB mit dem Kindsvater konkrete Meilensteine der Bewährung. Deren Dauer wird auf sechs Monate festgelegt. Jeweils nach zwei Monaten würde die KESB zu einem Standortgespräch einladen, an welchem die Berichte des Begleiters besprochen würden.

Zudem erklären sich der KESB-Vertreter und die Beiständin bereit zu prüfen, ob und in welcher Form das Kind an der bevorstehenden zivilen Trauung des Kindsvaters mit anschliessender Feier teilnehmen kann. Die Ombudsfrau bringt diesbezüglich die Idee ins Spiel, angesichts des begleiteten Besuchsrechts die Möglichkeit zu erwägen, ein «Gspänli» mitgehen zu lassen.

Wie die Ombudsfrau zu einem späteren Zeitpunkt erfährt, ist der Weg der Bewährung gut angelaufen und erhält der Kindsvater durchwegs positive Rückmeldung des Begleiters. Auch mit der Teilnahme an der Hochzeit hat es geklappt. Ein «Gspänli» sei zu seinem Vater mitgegangen. Es habe allen gefallen.

## FALLBEISPIEL 2

# INEFFIZIENTE UND UNWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### AUSGANGSLAGE

Herr Schwyzer ist pensioniert und hat zwei schwerbehinderte erwachsene Kinder, was für ihn mit einer grossen Belastung und viel administrativem Aufwand verbunden ist. Er ist für beide als Beistand eingesetzt und setzt sich mit viel Herzblut für das Wohl seiner Kinder ein. Als ehemaliger Banker hat er eine Affinität für effiziente Prozesse und ärgert sich, wenn der Staat aus seiner Sicht bürokratisch und ineffizient ist.

Seine Tochter Maria wohnt in einem Heim im Kanton Basel-Stadt und bezieht eine IV Rente sowie Ergänzungsleistungen. Im November 2019 teilte die Ausgleichskasse Herrn Schwyzer als Beistand der Tochter mit, dass die monatlichen Ergänzungsleistungen (EL) wegen einer Heimplatzanpassung rückwirkend per Januar um CHF 500 pro Monat reduziert würden. Die zu viel bezogenen EL in der Höhe von CHF 5'500 forderte die Ausgleichskasse zurück. Der Vater ersuchte darauf die Ausgleichskasse um Erlass der Rückforderung, da das Geld für den täglichen Bedarf der Tochter bereits ausgegeben worden war und sie kein Vermögen besitzt. Die Ausgleichskasse wies das Erlassgesuch ab. Zur Begründung führte sie an, dass ein Erlass der Rückforderungsschuld gestützt auf das Sozialversicherungsrecht nur möglich sei, wenn der Leistungsempfänger beim Bezug der zu Unrecht empfangenen Leistungen gutgläubig war und die Rückforderung eine grosse finanzielle Härte bedeuten würde. Aus Sicht der Ausgleichskasse fehlte es für einen Erlass der Rückforderung am vorausgesetzten guten Glauben. Die finanzielle Härte wurde demgegenüber bejaht. Herr Schwyzer zog diesen Entscheid ans Kantonsgericht weiter.

Dieses wies die Beschwerde im Sommer 2020 zu einem grossen Teil ab. Zur Begründung führte das Kantonsgericht aus, Herr Schwyzer hätte bei zumutbarer Aufmerksamkeit zumindest ab Februar erkennen können, dass seiner Tochter Maria zu viel EL Leistungen ausbezahlt worden seien, weshalb es am guten Glauben fehlen würde. Es bezog sich dabei auf eine Verfügung des Amtes für Kind, Jugend und Behindertenangebote (AKJB), welches im Februar 2019

rückwirkend für das laufende Jahr eine Kostenübernahmegarantie für die Tochter im Wohnheim erliess. Sowohl der Ausgleichskasse wie auch dem Vater als Beistand der Tochter wurde die Verfügung zur Kenntnis zugestellt. Aus der Verfügung waren einerseits der neue monatlich anrechenbare Nettoaufwand der Heimkosten und andererseits die konkrete monatliche Kostenbeteiligung der behinderten Tochter ersichtlich. Im Gegensatz zum Vorjahr verminderte sich diese Kostenbeteiligung der Tochter um CHF 500 pro Monat. Nach Ansicht des Gerichts hätte Herr Schwyzer aufgrund dieses Schreibens erkennen können, dass der Tochter ab Februar 2019 monatlich zu viel EL ausbezahlt wurden, da die Höhe der EL Leistungen von der Kostenbeteiligung der behinderten Tochter an den Heimkosten abhängen. Für den Monat Januar erliess das Gericht aufgrund des Vorliegens der Erlassvoraussetzungen die Rückforderung, für die übrigen Monate waren aus Sicht der Voraussetzungen dafür mangels guten Glaubens nicht gegeben.

Im Jahre 2020 richtete die Ausgleichskasse wiederum aufgrund der jährlichen Anpassung der Heimplatzleistungen in den Monaten Januar und Februar zu viel Ergänzungsleistungen aus und forderte diese in der Höhe von CHF 1'030 zurück. Da die Tochter kein Vermögen hat, verfügte die Ausgleichskasse bis zur Tilgung der Schuld eine Verrechnung der Rückforderung mit den laufenden Ergänzungsleistungsbeiträgen im Umfang von CHF 25 pro Monat. Herr Schwyzer zog diese Verfügung ans Kantonsgericht weiter. Im Herbst 2020 hiess das Kantonsgericht die Beschwerde gut und entschied, dass eine Verrechnung mit laufenden EL Leistungen nicht zulässig ist, da dies in unzulässiger Weise ins Existenzminimum der Tochter eingreifen würde.

Dieses neue Urteil des Kantonsgerichts betreffend Verrechnungsverbot hatte auch Konsequenzen für die Rückforderung der zu viel ausbezahlten Leistungen gemäss dem früheren Urteil des Kantonsgerichts vom Sommer 2020. Auch wenn eine Rückforderung der zu viel ausbezahlten Leistungen von Februar bis November 2019 gemäss Kantonsgericht zwar prinzipiell zulässig war, so durfte die SVA die Rückforderung nicht mit den laufenden EL Leistungen der

# «JENSEITS VON RICHTIG UND FALSCH LIEGT EIN ORT. DORT TREFFEN WIR UNS»

Dschaläl ad-Dīn Muhammad Rūmī

Tochter verrechnen. Und dies bedeutet mit grosser Wahrscheinlichkeit eine Abschreibung der Rückforderung durch die SVA, sollte die Tochter nicht innerhalb der Verwirkungsfrist von fünf Jahren zu Vermögen kommen. Denn gemäss Weisung des Bundesamtes für Sozialversicherung darf eine Person, die kein Vermögen hat, für die Rückforderung nicht betrieben werden und die zurückzuerstattenden EL sind als uneinbringlich abzuschreiben.

## BESCHWERDE BEI DER OMBUDSSTELLE

Herr Schwyzer wendet sich nach mehreren Kontakten mit der Ausgleichskasse und dem Gerichtspräsidenten an die Ombudsstelle. Einerseits kann er die Argumentation des Kantonsgerichts, es habe am mangelnden guten Glauben für einen Erlass der zu viel ausbezahlten EL Leistungen gefehlt, überhaupt nicht nachvollziehen. Er sieht darin einen Vorwurf des Gerichts, er würde die administrativen Pflichten als Beistand nicht genügend gut wahrnehmen und wolle sogar staatliche Gelder erschleichen. Das Gericht und die SVA hätten keine Ahnung, was der administrative Alltag mit zwei schwer behinderten Kindern bedeute. Man könne da nicht jede rechnerische Aufstellung der SVA im Detail auf ihre Richtigkeit überprüfen, indem man eigenständig die Verbindung zu früheren Schreiben anderer Ämter wie dem AKJB machen würde. Und schliesslich habe auch die SVA den genau gleichen Fehler wie er gemacht, indem diese das Schreiben des AKJB nicht sofort berücksichtigt und weiterhin zu viel EL Leistungen ausbezahlt habe. Es sei unfair, wenn dieser Fehler nun einseitig zulasten der Tochter gehen würde. Er wolle deshalb die zu viel bezahlten EL Leistungen auch nicht zurückerstatten. Zudem beschwert sich Herr Schwyzer über die ineffizienten Prozesse bei der SVA, die überhaupt zu den Rückforderungen geführt hätten. Diese würden auf dem Buckel der Schwachen der Gesellschaft ausgetragen.

## VORGEHEN DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau erklärt Herrn Schwyzer auf einfache Weise, wie das erste Kantonsgerichtsurteil zu verstehen ist und warum an den «guten Glauben» im Recht sehr hohe Anforderungen gestellt werden. Mangelnder guter Glaube hat

aus Rechtssicht überhaupt nichts mit dem von ihm vermuteten Vorwurf der Erschleichung von Leistungen oder der Pflichtverletzung als Beistand zu tun.

Was die gerügten Prozesse betrifft, nimmt die Ombudsfrau mit der SVA und dem AKJB Kontakt auf. Für sie stellt sich einerseits die Frage, warum die Meldung der veränderten Heimtaxen durch das AKJB an die Ausgleichskasse jeweils erst im Februar des laufenden Jahres erfolgt. Andererseits beschäftigt sie sich mit der Frage, warum die SVA nach der Meldung des AKJB ganze acht Monate bis in den November brauchte, um die Ergänzungsleistungen anzupassen. Aus Sicht der Ombudsfrau ist ein Prozess, bei welchem zunächst über Monate zu hohe EL Leistungen ausgerichtet werden und diese später zurückgefordert werden müssen, weder bürgerfreundlich noch effizient. Aufgrund der Unzulässigkeit der Verrechnung mit laufenden EL Beiträgen gehen dem Kanton zudem jährlich Gelder verloren, da wegen mangelnden Vermögens und Erwerbseinkommens der betroffenen EL Beziehenden und der Verwirkungsfrist von fünf Jahren die Rückforderungen regelmässig abgeschrieben werden müssen.

Beide Amtsstellen reagieren auf die Kontaktaufnahme der Ombudsfrau positiv und die Zusammenarbeit erweist sich als konstruktiv. Im Dialog mit der Ombudsfrau stellen die Beteiligten fest, dass ein Kernproblem in der späten Meldung der Heimtaxenanpassung durch das AKJB liegt. Dies vor allem bei Personen, die in einem Heim ausserhalb des Kantons BL wohnen. Hier kommt die interkantonale Vereinbarung für Soziale Einrichtungen (IVSE) zur Anwendung, die in ihren Richtlinien vorsieht, dass Heimtaxenanpassungen erst Ende Januar des laufenden Jahres gemeldet werden müssen. Dies führt zu einer rückwirkenden Anpassung der Heimtaxe und somit zwangsläufig zu Rückforderungen von EL Leistungen. Würde die Meldung bereits Mitte Dezember erfolgen, wäre es für die SVA viel einfacher, die Tarifanpassung ins System einzuspeisen und die EL Leistungen auf Anfang des nächsten Jahres anzupassen. Kommt die Meldung erst im Februar, fällt die Anpassung der EL Leistungen aufgrund veränderter Heimtaxen mit der allgemeinen

Überprüfung der EL Leistungen zusammen. Dabei handelt es sich um rund 1900 Fälle pro Jahr, welche abgearbeitet werden müssen und entsprechend viel Zeit in Anspruch nehmen.

### **ERGEBNIS UND EMPFEHLUNGEN DER OMBUDSFRAU**

Durch eine Anpassung der Meldefrist in der IVSE Richtlinie für die Heimtaxen zwischen Standortkanton und Wohnsitzkanton auf Mitte Dezember könnte nach Ansicht der involvierten Stellen und der Ombudsfrau das Problem gelöst werden. Die Ombudsfrau empfiehlt dem zuständigen Regierungsrat im Rahmen eines Berichts, an der Konferenz der Kantonalen Sozialdirektoren einen entsprechenden Vorstoss einzureichen. Denn eine Vorverlegung der Meldefrist ist aufgrund des im Kantonsgerichtsurteil statuierten Verrechnungsverbots für laufende EL Leistungen, welches über die Kantonsgrenze von Bedeutung sein dürfte, auch für andere Kantone von Interesse. Denn für die anderen Kantone besteht ebenfalls die Gefahr, dass sie durch späte Meldungen von Heimtaxenanpassungen Geld verlieren.

Zudem empfiehlt die Ombudsfrau unabhängig von einer Anpassung der IVSE Richtlinie, die erfahrungsgemäss lange dauern kann, mit den Nachbarkantonen BS und SO, in welchen am meisten Menschen mit einer Beeinträchtigung aus dem Kanton BL in einem Heim wohnen, eine Frist für die Bekanntgabe der Heimtaxen im alten Jahr zu vereinbaren. Und schliesslich sollen auch die internen Prozesse bei der Ausgleichskasse noch effizienter gestaltet werden, indem die «Produktgruppe» EL Beziehende mit IV Rente und Heim künftig aus dem allgemeinen EL Pool ausgesondert wird. So können die Unterstützungen für diese nach der Meldung der Heimtaxe durch das AKJB rasch berechnet werden, damit möglichst keine oder wenige Rückforderungen durch die SVA erhoben werden müssen.

Der zuständige Regierungsrat reagiert wohlwollend auf den Bericht der Ombudsfrau und die zusammen mit den Ämtern erarbeiteten Empfehlungen. Er ist bereit, diese kantonsintern und auf interkantonaler Ebene weiterzuverfolgen.

## FALLBEISPIEL 3

# MUTTERSCHAFT ALS STOLPERSTEIN?

### SACHVERHALT

Frau Brodbeck ist, als sie die Ombudsstelle kontaktiert, seit mehr als sechs Jahren in einer Gemeinde im Teilzeitpensum von 70 Prozent als Kadermitarbeiterin tätig und nach der Geburt des dritten Kindes zu jenem Zeitpunkt im Mutterschaftsurlaub. Sie hätte diesen noch mit Abbau des Zeitkontos verlängern wollen und wird einen Monat vor dessen Ablauf mit einer Aufhebungsvereinbarung konfrontiert. Grund für die Aufhebungsvereinbarung ist, dass sie diese Kaderstelle um 10 auf 80 Prozent aufstocken wollen, weil eine andere Verwaltungsmitarbeiterin ihr eh schon kleines Pensum familienbedingt um 10 Prozent reduzieren wollte. Frau Meier vermutet, dass die Gemeinde die Mutterschafts-Stellvertretung behalten will, weil diese flexibler sei. Sie selber könne familienbedingt nicht aufstocken. Gleiches Pensum wie vor der Mutterschaft, das eh vertraglich mit Flexibilität für ein nicht kompensierbares Mass an Überzeit gekoppelt ist, sei das Maximum, das sie eingehen könne. Aus Sicht der Gemeinde könnten die erforderlichen Dienstleistungen aber in diesem Pensum nicht genügend gewährleistet werden. Die Gemeinde habe zudem Bedenken betreffend Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Frau Brodbeck will nun wissen, wie die Rechtslage ist und was sie tun könne.

### ABKLÄRUNGEN DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau konsultiert das Personalreglement der betreffenden Gemeinde. Dieses verweist hinsichtlich Schwangerschafts-, Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub auf die kantonalen Bestimmungen. Im Kanton Basel-Landschaft gibt es eine Verordnung über den Elternurlaub. Diese garantiert einer Mitarbeiterin nach Beendigung des bezahlten Mutterschaftsurlaubs die Rückkehr an die Stelle im bisherigen Umfang. Demnach müsste die Gemeinde sie nach Ablauf des bezahlten Mutterschaftsurlaubs in der gleichen Weise weiterbeschäftigen wie vorher. Allerdings könnte sie ihr einen Monat später mit Verweis auf eine interne Reorganisation kündigen, wobei dieser Grund nicht vorgeschoben werden darf.

### ERGEBNIS

Die Ombudsfrau teilt Frau Brodbeck die Rechtslage mit. Da es in der vorliegenden Situation um Fragen aus dem Bereich der Gleichstellung geht, empfiehlt sie ihr, sich im Hinblick auf eine Stärkung ihrer Verhandlungsposition gegenüber der Gemeinde noch an die Gleichstellungsstelle des Kantons zu wenden. Denn aus Sicht der Ombudsfrau sieht sie da Potential, angesichts der gegebenen Situation wenigstens einen besseren Abgang auszuhandeln.

Da der Ombudsfrau in unterschiedlichen Kontexten immer wieder die Problematik begegnet, dass Frauen, sobald sie Kinder haben, Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt bekommen, hat sie – auch im Sinn eines Qualitätsmanagements der eigenen Arbeit – nach geraumer Zeit bei Frau Brodbeck nachgefragt, wie die Angelegenheit verlaufen sei. Frau Brodbeck gab zur Auskunft, dass sie nicht mehr kämpfen mochte und daher die Gleichstellungsstelle nicht mehr kontaktiert habe. Sie hätte sich mit dem Angebot der Gemeinde begnügt.

Im vorliegenden Fall wollte die ratsuchende Person eine Rechtsauskunft. Aufgabe der Ombudsfrau ist es, in einem solchen Fall die entsprechenden Abklärungen zu treffen und gegebenenfalls auf weitere Möglichkeiten aufmerksam zu machen. Was die ratsuchende Person dann damit macht, liegt in ihrer Eigenverantwortung. Das ist ein wichtiger Grundsatz unserer Arbeit.

## FALLBEISPIEL 4

# NOTHILFE UNTERSCHRITTEN

### SACHVERHALT

Herr Schaub ist 24 Jahre alt und leidet seit früher Kindheit an einem schweren ADHS. In der Pubertät entwickelte er zusätzlich Ängste, wenn viele Personen in einem Raum sind. Diese Ängste machen ein normales Alltagsleben sehr schwierig. Sie hindern ihn daran, im ÖV zu fahren, in ein Café mit vielen Menschen zu gehen oder mit vielen Schüler:innen im Klassenzimmer zu sitzen. Bis ins Jugendalter nahm Herr Schaub regelmässig Ritalin ein. Wegen den Nebenwirkungen verweigert er seither die Einnahme. Er hat nach dem Abschluss der Schule eine Lehre als Carosseriespritzer begonnen, diese jedoch im dritten Lehrjahr aufgrund einer schweren Erkrankung der Mutter sowie seiner psychischen Schwierigkeiten abgebrochen.

Seit mehreren Jahren bezieht Herr Schaub Sozialhilfe. Verschiedene Versuche der Sozialhilfebehörden, Herrn Schaub in den Arbeitsmarkt zu integrieren, scheiterten bisher. Kürzlich erfolgte deshalb eine IV-Anmeldung. Die Abklärungen sind noch am Laufen.

Im Mai ruft der Vater von Herrn Schaub die Ombudsstelle an. Grund ist eine Verfügung der Sozialhilfebehörde vom Februar, in welcher seinem Sohn der Grundbedarf für ein Jahr auf CHF 10 Nothilfe pro Tag herabgesetzt wurde. Die Herabsetzung erfolgte, da Herr Schaub seiner Pflicht, an einem Beschäftigungsprogramm von Convallere teilzunehmen und monatlich sechs Bewerbungsschreiben zu belegen, nicht nachgekommen ist. Der Verfügung waren bereits zwei mildere Sanktionsmassnahmen vorangegangen, die laut Sozialhilfebehörde nicht genug Wirkung gezeigt haben: zunächst eine Kürzung des Grundbedarfs um 15% und danach um 30%. Keine der Verfügungen wurden angefochten.

Der Vater beschwert sich, dass seinem Sohn von der Sozialhilfe seit dieser Verfügung faktisch nicht einmal mehr der Nothilfebetrag von CHF 10 pro Tag ausbezahlt wird, sondern nur noch CHF 5.90. Grund für diese Reduktion ist, dass Herr Schaub in einer Wohnung lebt, die CHF 105 über dem sozialhilferechtlichen Mietzinsgrenzwert für junge Erwachsene in der betroffenen Gemeinde liegt.

Herr Schaub wohnt seit seiner Lehrzeit in dieser Wohnung. Damals bezog er noch keine Sozialhilfe. Die Miete einer Wohnung, die über dem Mietzinsgrenzwert der Sozialhilfe ist, liegt in der Dispositionsfreiheit der Sozialhilfeempfänger:innen, soweit die Zusatzmietkosten den Grundbedarf von 30% nicht überschreiten. Zudem verfügt Herr Schaub aufgrund seiner psychischen Probleme bereits seit Jahren über eine einfache Krankenzusatzversicherung von CHF 21 pro Monat, die durch die Sozialhilfe ebenfalls nicht getragen wird. Bisher hat die Sozialhilfe die Krankenkassen- und Wohnungskosten von Herrn Schaub direkt bezahlt und die nicht getragenen Kosten mit dem Grundbedarf verrechnet. Herr Schaub sparte diese Zusatzkosten mit dem Verzicht auf andere Dinge ein.

Seit Herr Schaub jedoch auf Nothilfe gesetzt wurde und die Sozialhilfebehörde die Zusatzkosten der Wohnung und der Zusatzversicherung auch mit den CHF 10 pro Tag verrechnet, reicht das effektiv ausbezahlte Geld von CHF 5.90 nicht einmal mehr aus, um die Essenskosten zu decken. Der Vater muss seinen Sohn seither regelmässig unterstützen, damit dieser über die Runden kommt. Der Vater will wissen, ob das korrekt ist. Dies könne doch nicht dem Sozialsystem der Schweiz entsprechen.

### ABKLÄRUNGEN DURCH DIE OMBUDSSTELLE

Das kantonale Sozialhilferecht sieht vor, dass eine unterstützte Person verpflichtet ist, sich um eine Erwerbstätigkeit zu bemühen und an angeordneten Förderprogrammen teilzunehmen. Verletzt sie diese Pflichten schuldhaft, kann die Unterstützung nach Massgabe der Schuldhaftigkeit im Kanton Baselland bis auf Nothilfe herabgesetzt werden. Die gesetzlich vorgesehene Nothilfe beträgt CHF 10 pro Tag. Diese Regelung im Kanton Baselland ist sehr streng und geht über die Richtlinien der Schweizerischen Sozialhilfekonferenz (SKOS) und die Regelung in den meisten Kantonen hinaus, welche eine maximale Kürzung des Grundbedarfs um 30% vorsehen.

Im Kernpunkt der Abklärung durch die Ombudsfrau steht die Frage, ob die Nothilfe von CHF 10 die unterste Grenze

darstellt, die einer Sozialhilfe beziehenden Person für ein menschwürdiges Dasein zusteht, oder ob diese im Fall von Zusatzkosten für Wohnung und Krankenkasse, die durch die Sozialhilfe nicht übernommen werden, unterschritten werden darf. Die Sozialhilfebehörde der Gemeinde stellt sich auf den Standpunkt, die höheren Wohnungs- und Krankenkassenkosten seien durch den Sozialhilfebezüger selber verschuldet, weshalb eine Verrechnung korrekt sei.

Für die Ombudsfrau ist diese Antwort nicht befriedigend. Sie prüft, ob eine Kürzung des Notbedarfs von CHF 10 pro Tag mit dem verfassungsmässigen Anspruch auf Hilfe in Notlagen sowie der kantonalen Sozialhilfegesetzgebung zu vereinbaren ist. Ein Anspruch auf Hilfe in Notlagen im Sinne von Art. 12 der Bundesverfassung liegt vor, wenn eine Person nicht (mehr) über die Mittel verfügt, um elementarste menschliche Bedürfnisse wie Nahrung, Kleidung, Obdach und grundlegende medizinische Bedürfnisse zu befriedigen. Ob die Person die Notlage selber verschuldet hat, ist für den verfassungsrechtlichen Anspruch nicht relevant. Voraussetzung ist lediglich, dass effektiv eine Bedürftigkeit vorhanden ist, was vorliegend wegen dem anerkannten Anspruch auf Sozialhilfe bejaht werden kann. Wird neben Obdach und medizinischer Grundversorgung für Nahrung, Kleider und Pflege durch die Sozialhilfebehörde lediglich CHF 5.90 pro Tag ausgerichtet, reicht dies nicht aus, um den verfassungsrechtlich garantierten Minimalbedarf für ein menschwürdiges Dasein zu decken. Auch abgewiesene Asylbewerber:innen haben deshalb gestützt auf Art. 12 der Bundesverfassung neben einem Dach über dem Kopf und medizinischen Grundleistungen einen Anspruch von CHF 8 bis 9 pro Tag. Zum gleichen Ergebnis führt auch eine Konsultation des neuen Entwurfs zur derzeit laufenden Revision des kantonalen Sozialhilfegesetzes, bei welcher sich aufgrund der vorgesehenen Kürzung der Unterstützungsleistungen bei Langzeitbeziehenden die analoge Frage stellen kann. Hier sieht der Gesetzesentwurf ausdrücklich vor, dass bei der Unterstützung Nothilfe stets geschuldet ist und eine zusätzliche Reduktion bei Langzeitbeziehenden nicht möglich ist. Diese Regelung kann auf den vorliegenden Fall übertragen werden.

Was das von der Sozialhilfebehörde geltend gemachte Argument des Verschuldens anbelangt, ist darauf hinzuweisen, dass Herr Schaub zum Zeitpunkt des Bezugs der Nothilfe wegen einzuhaltenden Kündigungsfristen keine Möglichkeit hat, seine Kosten für die Wohnung und die Krankenkassenzusatzversicherung unmittelbar zu reduzieren. Zudem lässt sich in der Gemeinde eine Wohnung zum vorgegebenen Grenzwert für junge Erwachsene nur schwer finden. Sodann stellt sich die Frage, ob ein Wohnungsverwechsel überhaupt Sinn macht, da Herr Schaub in

wenigen Monaten 25 Jahre alt wird und der neue Mietzinsgrenzwert der Sozialhilfe dann ohnehin den Kosten der heutigen Wohnung entspricht. Schliesslich ist fraglich, ob Herr Schaub aufgrund seiner gesundheitlichen Situation überhaupt die persönlichen Ressourcen besitzt, um eine neue Wohnung zu suchen und umzuziehen.

Die Ombudsfrau kommt sowohl gestützt auf den in der Bundesverfassung garantierten Anspruch auf Hilfe in Notlagen wie auch der kantonalen Sozialhilfegesetzgebung zum Schluss, dass der Betrag von CHF 10 pro Tag die absolute Untergrenze für die Nothilfe darstellt und eine Unterschreitung nicht zulässig ist.

## ERGEBNIS

Die Ombudsfrau teilt zunächst das Ergebnis ihrer Abklärungen dem kantonalen Sozialamt mit, da es aus ihrer Sicht um eine Grundsatzfrage hinsichtlich Nothilfe im Kanton Basel-Stadt geht, die auch die Praxis anderer Gemeinden betreffen könnte. Das kantonale Amt bespricht das Ganze im Team und teilt der Ombudsfrau mit, dass es ihre Haltung teilt und ebenfalls davon ausgeht, dass CHF 10 pro Tag die absolute Untergrenze für die Nothilfe darstellt. Daraufhin nimmt die Ombudsfrau mit der Sozialhilfebehörde der Gemeinde Kontakt auf und erklärt dieser, warum eine Unterschreitung der Nothilfe von CHF 10 pro Tag aus ihrer Sicht unzulässig ist. Der Austausch erweist sich als konstruktiv. Die Sozialhilfebehörde ist bereit, ihre Praxis unmittelbar zu ändern und die zu wenig ausbezahlten Nothilfebeträge rückwirkend auszubehalten. Auch erzählt die zuständige Sozialarbeiterin, dass sie Herrn Schaub seit seiner Lehre begleitet und bereits vieles versucht hat, um ihn nach dem Abbruch in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Herr Schaub zeige seit dem Abbruch der Lehre zu wenig Motivation, um wieder im Arbeitsmarkt Fuss zu fassen. Als die Ombudsfrau die mit dem ADHS verbundenen psychischen Probleme und die dadurch verursachten Hindernisse zur Arbeitsintegration thematisiert, räumt die Sozialarbeiterin ein, dass dies ein schwieriges Thema ist, das letztendlich durch die Sozialhilfebehörde nicht gelöst werden kann. Auch sie hofft, dass die IV Anmeldung nun zu mehr Klarheit und zu den für Herrn Schaub adäquaten Unterstützungsmassnahmen führen wird.

Die Ombudsfrau teilt Herrn Schaub und seinem Vater mit, dass die Sozialhilfebehörde bereit ist, die zu wenig ausbezahlten Beträge für die Nothilfe rückwirkend auszubehalten und künftig die gesetzlich vorgesehenen CHF 10 pro Tag ausrichten wird. Diese sind erleichtert, dass zumindest wieder der minimale Bedarf für ein menschenwürdiges Dasein von Herrn Schaub gesichert ist.

# FALLBEISPIEL 5

## UNGERECHTFERTIGTE SANKTIONIERUNG

### SACHVERHALT

Herr Tanner ist ein im Marketingbereich gut qualifizierter Arbeitnehmer und erfüllt, wie sich bei der Durchsicht seiner Unterlagen zeigt, die Stellenbemühungen beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) über das geforderte Mass hinaus. Nach wenigen Monaten Erwerbslosigkeit hat er wieder einen Vertrag. Er kontaktiert die Ombudsstelle, weil er die Sanktionierung des RAV mit Einstelltagen als ungerechtfertigt empfindet, denn er hatte sich im Hinblick auf die nach Vertragsunterzeichnung noch zu erbringenden Arbeitsbemühungen auf die schriftliche Antwort seines RAV-Beraters abgestützt. Dieser hatte ihm mit Bezug auf die speziellen Umstände unter Covid-19 geantwortet, er erwarte nur noch die Bestätigung der Abmeldung und die Details dazu. Herr Tanner ist dem gefolgt und hat folglich nur noch diese Unterlagen eingereicht. Danach ist er vom RAV wegen fehlenden Arbeitsbemühungen mit sieben Einstelltagen sanktioniert worden. Er hat sich dagegen gewehrt und in der Folge von seinem RAV-Berater den mündlichen Bescheid erhalten, dass nach Rücksprache mit dem Juristen die Sanktionierung auf zwei Einstelltage reduziert würde. Herr Tanner findet auch zwei Einstelltage nicht in Ordnung, weil er sich auf die Antwort des Beraters verlassen hatte und ansonsten die erbrachten Arbeitsbemühungen mit den geforderten Unterlagen mitgeschickt hätte. Er brauchte sie ja nur aus der Schublade zu ziehen und hat sie nach erhaltener Verfügung denn auch postwendend geliefert. Nun ist er sich nicht sicher, ob er mit einer Einsprache Gefahr läuft, dass die Sanktionierung wieder hinaufgesetzt werden könnte. Er wünscht, dass die Ombudsfrau auf das RAV zugeht, bevor er die Verfügung von zwei Einstelltagen erhält.

### ABKLÄRUNGEN UND VORGEHEN DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau versteht die Korrespondenz mit dem RAV-Berater im vorliegenden Fall gleich wie der Klient. Sicherheitshalber – man ist ja vor blinden Flecken nicht gefeit – unterbreitet sie diese der Kollegin, die zum selben Schluss kommt. Konkret hat der Klient also genau das verstanden, was man objektiv darunter verstehen konnte. Eine Sanktio-

nierung wäre daher ungerechtfertigt. Dies nicht nur gemäss allgemeinem Gerechtigkeitsempfinden, sondern auch gestützt auf den verfassungsrechtlich garantierten Vertrauensschutz gegenüber Behörden.

Bei der Kontaktaufnahme mit dem betreffenden RAV-Berater ist ferienhalber nur dessen Stellvertreter zu erreichen. Dieser sieht im Klientenerfassungssystem, dass die Info betreffend Verfügung weitergeleitet worden war und die Einstelltage auf null gesetzt worden waren. Aufgrund dieser Auskunft erwartete die Ombudsfrau eine entsprechend ausgestellte Verfügung. Als diese eine Woche später noch nicht eingetroffen ist, kontaktiert die Ombudsfrau den RAV-Berater. Dieser teilt ihr mit, dass die Einstelltage nur von sieben auf zwei reduziert worden seien und dass die Begründung in der Verfügung enthalten sei. Die Verfügung ist denn auch einen Tag später beim Klienten in der Form eingetroffen, wie von seinem RAV-Berater angekündigt.

In Absprache mit dem Klienten kontaktiert die Ombudsfrau den stellvertretenden Leiter der involvierten RAV-Stelle, weil er als vorgesetzter Verantwortlicher die Verfügung mitunterzeichnet hatte. Dieser lässt sich aber nicht auf die Argumentation betreffend Vertrauensschutz ein, sondern stellt sich auf den Standpunkt, dass der Klient um seine Pflicht gewusst habe. Dazu ist zu vermerken, dass genau dieser Umstand den Klienten zur Rückfrage an den RAV-Berater bewogen hatte und ihn nach erhaltener Antwort entsprechend handeln liess.

Die Ombudsfrau klärt darauf beim Rechtsdienst des RAV ab, ob Herr Tanner mit einer Einsprache Gefahr laufen würde, dass die Sanktionierung wieder hinaufgesetzt werden könnte. In diesem Fall wäre es ein «Poker» zwischen Recht bekommen und wieder die ursprüngliche Sanktionierung zu kassieren. Vom Rechtsdienst erhält sie die Auskunft, dass eine Person zuerst informiert wird, wenn der Rechtsdienst zum Schluss kommen sollte, dass die Sanktion erhöht werden müsste. Dann hätte die betroffene Person die Möglichkeit, ihre Einsprache zurückzuziehen oder den Entscheid weiterzuziehen.

## **ERGEBNIS**

Herr Tanner reicht mit Bezug auf die rechtlichen Auskünfte der Ombudsfrau Einsprache beim Rechtsdienst des RAV ein. Knapp drei Monate später erhält er den Bescheid, dass seine Einsprache gutgeheissen und die RAV-Verfügung aufgehoben wurde. In der Begründung wurde auf das Vertrauensprinzip verwiesen.

Die Ombudsstelle lag also richtig mit ihrer Einschätzung. Hätte der stellvertretende Leiter der betreffenden RAV-Stelle die Empfehlung der Ombudsfrau ernstgenommen, hätte er dem Rechtsdienst Arbeit erspart.

## **WEITERFÜHRENDE ÜBERLEGUNGEN**

Im vorliegenden Fall lag die Antwort des RAV-Beraters zum Glück schriftlich vor. Es kommt nämlich immer wieder vor, dass ratsuchende Personen auf mündliche Aussagen von Behörden Bezug nehmen. Diese lassen sich naturgemäss nicht überprüfen. Deswegen rät die Ombudsstelle, mündliche Aussagen – Auskünfte, Anweisungen oder anderes – nach einem Telefonat oder Gespräch schriftlich gegenüber der Behörde festzuhalten. Denn auf diese Weise lässt sich allfälligen Missverständnissen zuvorkommen und die Betroffenen haben nötigenfalls ein Beweismittel zur Hand.

## FALLBEISPIEL 6

# IN DEN MÜHLEN DER BÜROKRATIE

### SACHVERHALT

Herr Eisaa lebt seit 20 Jahren in der Schweiz. Er ist Palästinenser und kommt aus Ostjerusalem. Herr Eisaa spricht sehr gut Schweizerdeutsch und ist bestens integriert. Er hat in der Schweiz eine Ausbildung als Sanitär gemacht, einige Jahre in einer Firma gearbeitet und führt nun ein eigenes Geschäft.

Herr Eisaa war ursprünglich mit einer Schweizerin verheiratet und ist seit 2009 geschieden. Die Ehe wurde nach einer Ferienliebe in Israel geschlossen, das Paar lebte in der Folge in der Schweiz. Sein Vertrauen in den Staat ist nach einem jahrelangen Streit mit den Ausländerbehörden um seinen Aufenthaltsstatus, welcher auch Gegenstand einer Intervention durch Amnesty International und eines Beobachter Artikels war, zutiefst erschüttert.

Bei der Heirat gingen die Schweizer Behörden von der jordanischen Staatsbürgerschaft von Herr Eisaa aus, da in seiner Geburtsurkunde eine solche vermerkt war. Diese wurde denn auch so im Personenstandsregister des Ostschweizer Kantons eingetragen, in welchem seine frühere Ehefrau ihren Heimatort hat. Im Rahmen einer versuchten Ausweisung aus der Schweiz wurde jedoch die jordanische Staatsbürgerschaft durch die jordanische Botschaft demontiert. Als Palästinenser aus Ost-Jerusalem hat Herr Eisaa keinen palästinensischen Pass, da Palästina nicht als Staat anerkannt ist. Palästinenser in Ostjerusalem verfügen auch über keine israelische Staatsbürgerschaft, ihnen wurde nach 1967 nur eine Aufenthaltsberechtigung zugestanden. Diese erlischt, wenn sich Palästinenser mehr als sieben Jahre ausserhalb des Landes aufhalten, was bei Herr Eisaa durch seinen Aufenthalt in der Schweiz der Fall war. Herr Eisaa gilt heute als staatenlos und hat 2018 im Rahmen einer Härtefallbewilligung in der Schweiz den Aufenthaltsstatus B erhalten.

Herr Eisaa möchte nun seine ukrainische Partnerin, mit welcher er drei gemeinsame kleine Kinder hat, heiraten und seine Familie in die Schweiz holen. Die Heirat soll so bald als möglich in der Ukraine stattfinden, die dort not-

wendigen Amtspapiere und Amtshandlungen sind bereits vorbereitet, aber nur für eine bestimmte Frist gültig. Eine Hürde muss die Familie jedoch noch nehmen. Die ukrainischen Behörden haben festgestellt, dass der Auszug aus dem schweizerischen Personenstandsregister und die Aufenthaltspapiere von Herrn Eisaa in der Schweiz bezüglich der Schreibweise des Namens und der Staatsangehörigkeit nicht übereinstimmen. Eine Heirat in der Ukraine ist nur bei einer Anpassung möglich, die ukrainischen Behörden nehmen dies genau.

Herr Eisaa versucht mehrfach vergebens, bei den zuständigen Ämtern eine Korrektur seines Namens und der Staatsbürgerschaft in seinen amtlichen Dokumenten zu erlangen. Vom basellandschaftlichen Zivilstandsamt wird er an das Zivilstandsamt des Ostschweizer Kantons verwiesen, in welchem seine geschiedene Frau ihren Heimatort hat und von welchem der Registereintrag ursprünglich erfolgte. Vom Zivilstandsamt des Ostschweizer Kantons erhält er wiederum die Auskunft, aufgrund der bevorstehenden Heirat sei das Zivilstandsamt Baselland zuständig. Zudem müsse für die Bereinigung des Personenstandsregisters nach dem ZGB beim Gericht eine Berichtigungsklage erhoben werden. Beim Migrationsamt, bei welchem Herr Eisaa ebenfalls Hilfe sucht, erhält er die Antwort, die Anpassungen würden nicht das nationale Migrationssystem betreffen, man könne ihm deshalb nicht weiterhelfen.

Herr Eisaa wendet sich darauf verzweifelt an die Ombudsstelle. Er sehnt sich nach der Vereinigung mit seiner Familie. Kann er keine rechtzeitige Korrektur seiner Dokumente erwirken, müssen sämtliche amtlichen Vorbereitungshandlungen in der Ukraine für die Heirat nochmals von vorne gestartet werden. Das Auflaufen bei den Behörden lässt auch die schwierige Vorgeschichte mit den Migrationsbehörden wieder aufkommen. Herr Eisaa ist wütend und enttäuscht und fühlt sich der Behördenwillkür ausgesetzt.

## ABKLÄRUNGEN UND KONTAKTAUFNAHME DURCH DIE OMBUDSSTELLE

Die Ombudsfrau stellt zunächst fest, dass für die Anpassung der Dokumente unterschiedliche Behörden zuständig sind. Betreffend Staatsbürgerschaft braucht es eine Anpassung des Personenstandsregisters, da dort immer noch die jordanische Staatsbürgerschaft vermerkt ist, was der 2015 festgestellten Staatenlosigkeit widerspricht. Dafür ist das basellandschaftliche Zivilstandsamt zuständig. Beim Reisepass und den Aufenthaltspapieren sind demgegenüber die Migrationsbehörden zuständig. Im Personenstandsregister wurde gestützt auf die Geburtsurkunde bei der Heirat vor 20 Jahren der richtige vollständige Name eingetragen, beim Übertrag auf die Aufenthaltspapieren ist den Behörden damals jedoch bei den beiden Vornamen von Herrn Eisaa durch kleine Buchstabenveränderungen ein Fehler passiert.

Für die Anpassung im Personenstandsregister nimmt die Ombudsfrau Kontakt mit dem basellandschaftlichen Zivilstandsamt auf. Sie erklärt die persönliche Situation und den zeitlichen Druck von Herrn Eisaa für die Heirat und verweist auf die Möglichkeit, dass im Falle von unstrittigen falschen Eintragungen nach dem ZGB von Amts wegen eine Korrektur im Personenstandsregister vorgenommen werden kann. Das Zivilstandsamt reagiert unmittelbar und stellt Herrn Eisaa für die bevorstehende Heirat unbürokratisch ein Dokument aus, das seine Staatenlosigkeit festhält, da die Anpassung im Personenstandsregister längere Zeit beansprucht.

Grosse bürokratische Hürden ergeben sich demgegenüber bei der Korrektur des durch die Behörden falsch geschriebenen Namens im Reisepass und den Aufenthaltspapieren. Der zuständige Sachbearbeiter des Migrationsamts ist zwar bei der Kontaktaufnahme durch die Ombudsfrau freundlich und hilfsbereit und nimmt das Anliegen entgegen. Allerdings erfolgt die Korrektur des Namens bei der Aufenthaltspapieren trotz beglaubigter Kopie der Geburtsurkunde und einer Bestätigung des Zivilstandsamtes erst nach mehrmaligem Nachhaken rund zweieinhalb Mo-

nate später, als die Aufenthaltspapieren ohnehin erneuert werden musste. Grund dafür sind krankheitsbedingte Abwesenheiten und Überlastung bei der Behörde. Und leider schleicht sich bei der Erneuerung der Aufenthaltspapieren ein weiterer Fehler ein, was nach der Reklamation durch Herrn Eisaa nochmals zu einer Anpassung der neuen Aufenthaltspapieren führt. Anstatt «staatenlos» ist plötzlich wieder als Staatsangehörigkeit Jordanien in den Aufenthaltspapieren vermerkt.

Bezüglich der Anpassung des Namens im Reisepass müssen noch weitere bürokratische Runden gedreht werden. Auf nochmalige Nachfrage erhält die Ombudsfrau beim Sachbearbeiter die Auskunft, die Korrektur des falschen Namens im Reisepass müsse direkt beim Staatssekretariat für Migration (SEM) beantragt werden. Da sich der Sachbearbeiter bezüglich der Verzögerungen in der Schuld sieht, verspricht er, sich beim SEM für eine prioritäre Behandlung einzusetzen. Als Herr Eisaa in der Folge beim SEM einen Antrag auf Anpassung stellt, verweist ihn dieses indessen wieder an das Migrationsamt zurück. Dieses sei zuständig. Auf erneute Anfrage von Herrn Eisaa, wie er nun vorgehen müsse, schreibt der Sachbearbeiter, seine Kollegin, die für den Reisepass zuständig sei, würde ihm unmittelbar die entsprechenden Gesuchsformulare schicken. Mittlerweile drängt die Zeit wirklich, die Vorbereitungspapiere in der Ukraine drohen bald abzulaufen. Als Herr Eisaa eine Woche später immer noch keine Gesuchsunterlagen erhält, ruft die Ombudsfrau die Sachbearbeiterin direkt an. Obwohl sie die Dringlichkeit schildert und darauf hinweist, dass seit der ersten Kontaktaufnahme der Ombudsstelle mit dem Migrationsamt über drei Monate vergangen sind, verhält sich die Sachbearbeiterin wenig kundenfreundlich: Erst auf nachdrückliche Bitte der Ombudsfrau hin ist sie bereit, die Gesuchsunterlagen zu verschicken.

Wo der Wurm drin ist, ist er drin. Obwohl Herr Eisaa die erhaltenen Gesuchsunterlagen sofort ausfüllt und diese zusammen mit dem Originalpass dem Migrationsamt eingeschrieben zurücksendet, hört er einen ganzen Monat nichts mehr. Auf Nachfrage bei der Sachbearbeiterin im Migrati-

# «MAN KANN AUF SEINEN STANDPUNKT STEHEN, ABER NICHT DARAUF SITZEN.»

Erich Kästner

onsamt erhält er die Auskunft, sie hätten das Gesuch nicht weiterbearbeiten können, da der Originalpass bisher nicht eingereicht worden sei. Voller Verzweiflung und Wut sucht er wieder Hilfe bei der Ombudsfrau. Er äussert die Vermutung, die Behörden hätten den Pass absichtlich unterschlagen, um ihn zu schikanieren. Die Ombudsfrau nimmt Kontakt mit den oberen Behörden des Migrationsamts auf und schildert die Situation. Es stellt sich aufgrund des Sendungsverlaufes des eingeschriebenen Briefes von Herrn Eisaa heraus, dass der Pass in Härkingen bei der Post entweder entwendet worden war oder verloren gegangen ist und das Migrationsamt deshalb gar nicht erreicht hat. Keine befriedigende Antwort erhält die Ombudsfrau auf die Frage, weshalb die zuständige Sachbearbeiterin, nachdem sie die ausgefüllten Formulare erhalten hatte, Herrn Eisaa nie kontaktiert und auf den fehlenden Pass hingewiesen hat. Immerhin wusste sie nach dem Telefonat mit der Ombudsfrau um die Dringlichkeit der Angelegenheit. Glücklicherweise wurde in der Folge der verschwundene Pass aufgefunden und Herrn Eisaa zugestellt. Damit die Sache vorangeht, bringt die Juristin der Ombudsstelle den Originalpass noch am gleichen Tag persönlich beim Migrationsamt vorbei. Das Migrationsamt übermittelt die Unterlagen per Express ans SEM nach Bern. Das SEM arbeitet speditiv, so dass Herr Eisaa den korrigierten Pass gerade noch innert Frist erhält und ohne neuen Behördenmarathon in der Ukraine heiraten kann.

Herr Eisaa erhält im Übrigen ein paar Monate später die Bewilligung für den Familiennachzug durch die Migrationsbehörde problemlos und lebt seit einigen Monaten zusammen mit seiner ukrainischen Frau und seinen Kindern im Baselbiet. Angesichts der Kriegslage in der Ukraine ist er dankbar dafür, dass er seine Familie noch rechtzeitig in die Schweiz holen konnte und diese hier in Sicherheit ist.

## SCHLUSSFOLGERUNG UND EMPFEHLUNGEN

Der vorliegende Fall zeigt in eindrücklicher Weise die Ohnmacht von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der Bürokratie des Beamtenapparats. Selbst formelle Anliegen, welche auf Fehler von Behörden zurückgehen und grundsätzlich unbestritten sind, können zahlreiche Monate in

Anspruch nehmen – im vorliegenden Fall brauchte die formelle Korrektur des Namens auf dem Aufenthaltsausweis und dem Pass über fünf Monate. Grund sind das Hin- und Herschieben von Zuständigkeiten, eine chronische Überlastung und zu guter Letzt spielte auch noch ein unglücklicher Zufall eine Rolle.

Für mehr Bürgerfreundlichkeit empfiehlt die Ombudsfrau, dass die interne Koordination zwischen den einzelnen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern bei Fällen wie dem vorliegenden verbessert wird und diese generell angehalten werden, im Sinne einer Gesamtschau mehr auf die Bedürfnisse der Gesuchstellenden einzugehen. Im Hinblick auf die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden sollte die Ressourcenlage überprüft werden.

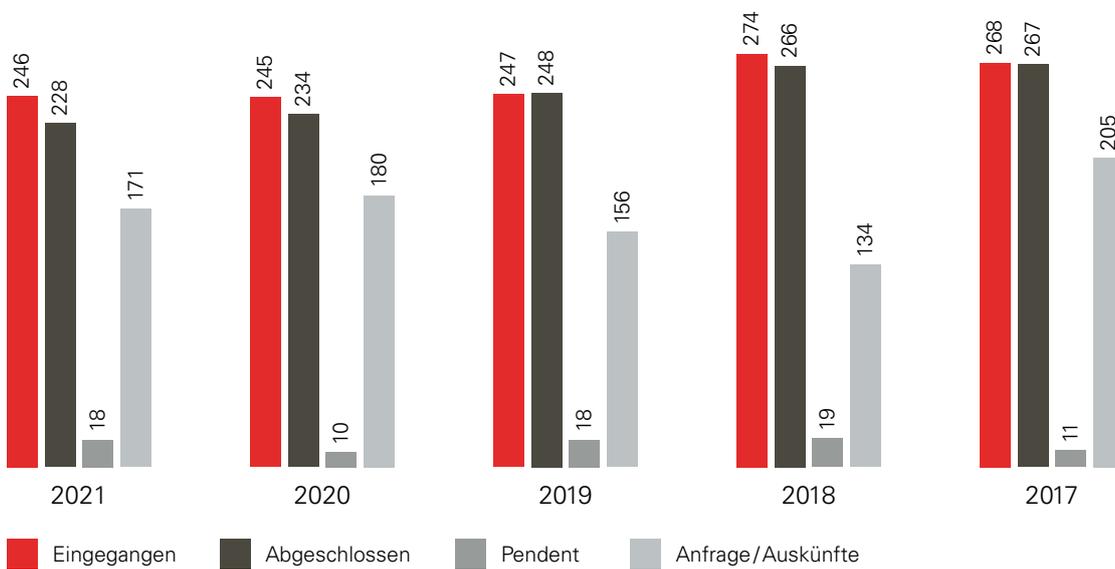
# STATISTIK

Nachfolgend weist die Ombudsstelle die im Jahr 2021 eingegangenen und die im gleichen Jahr abgeschlossenen Geschäfte aus sowie jene, die noch pendent blieben. Dazu die Anzahl erteilter Auskünfte bei Anfragen, wo die Ombudsstelle nicht zuständig war. Die eingegangenen Geschäfte werden weiter nach Geschlecht und Anteil juristischer Personen zugeordnet sowie danach, ob die Personen die Ombudsstelle von extern oder intern kontaktiert haben. Im Kanton Basel-Landschaft ist dabei auch von Interesse, ob sich die Geschäfte auf die Gemeinden oder die kantonale Verwaltung bezogen. Schliesslich legt die Ombudsstelle im Sinn einer transparenten Berichterstattung dar, wie sie die Geschäfte behandelt hat.

# 4

# GESCHÄFTE 2017-2021

	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Eingegangene Geschäfte</b>	<b>246</b>	<b>245</b>	<b>247</b>	<b>274</b>	<b>268</b>
Abgeschlossene Geschäfte	228	234	248	266	267
Pendente Geschäfte	18	10	18	19	11
Anfragen/Auskünfte	171	180	156	134	205



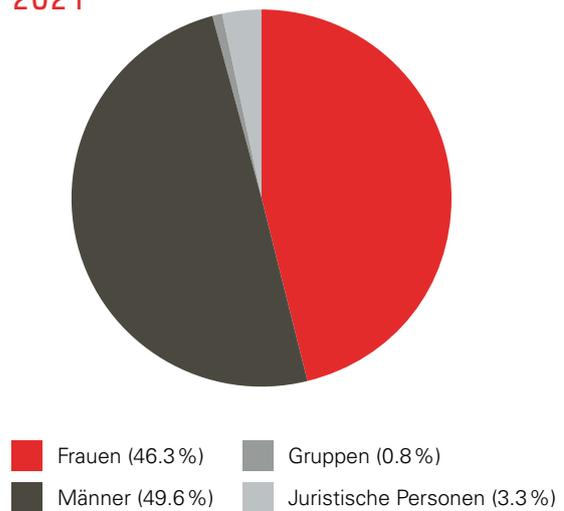
## GESCHÄFTE NACH GESCHLECHT UND JURISTISCHEN PERSONEN

	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Eingegangene Geschäfte</b>	<b>246</b>	<b>245</b>	<b>247</b>	<b>274</b>	<b>268</b>
Privatpersonen	238	243	241	271	265
Frauen	114	121			
Männer	122	120			
Gruppen	2*	2			
Juristische Personen	8	2	6	3	3

\* Darunter zwei Ehepaare

Im Berichtsjahr haben sich im Vergleich zum Vorjahr etwas weniger Frauen als Männer an die Ombudsstelle gewandt, dafür mehr juristische Personen.

2021

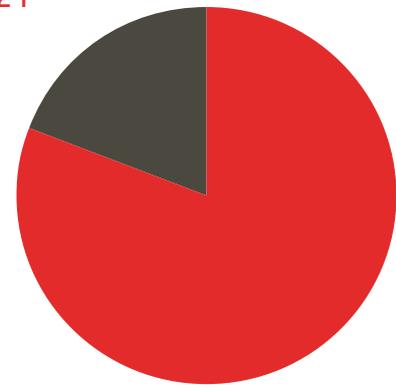


## GESCHÄFTE VERWALTUNGSEXTERN / VERWALTUNGSINTERN

	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Eingegangene Geschäfte</b>	<b>246</b>	<b>245</b>	<b>247</b>	<b>274</b>	<b>268</b>
Extern	199	209	215	241	229
Intern	47	36	32	33	39

Im Berichtsjahr hat die Anzahl personalrechtlicher Anfragen markant zugenommen. Es bleibt abzuwarten, ob dies einem Trend entspricht oder nicht. Angestellte kontaktieren die Ombudsstelle, weil diese verwaltungsunabhängig ist und dadurch mehr Vertrauen genießt.

2021



■ Extern (80.9%) ■ Intern (19.1%)

## GESCHÄFTE NACH BEZIRK (GEMÄSS WOHNORT)

	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Eingegangene Geschäfte</b>	<b>246</b>	<b>245</b>	<b>247</b>	<b>274</b>	<b>268</b>
Arlesheim	78	88	92	87	88
Laufen	22	12	19	18	31
Liestal	61	64	77	82	74
Sissach	32	30	28	35	26
Waldenburg	13	13	13	22	22
Andere	40*	38	18	30	27

\* In den meisten Fällen kann die Adresse erfragt werden. In der Kategorie «Andere» handelt es sich in 25 Fällen um eine Herkunft der Geschäfte von ausserhalb des Kantons. Diese Personen hatten aus verschiedenen Gründen mit Behörden im Kanton Basel-Landschaft zu tun, zum Teil waren es auch Anliegen, welche eine Anstellung betrafen. Bei den restlichen 15 Geschäften ist die Herkunft unbekannt, weil der Kontakt beispielsweise nur per E-Mail ohne weitere Angaben erfolgte oder im Telefonat keine Gelegenheit zur Erhebung der Herkunft bestand.

Im Hinblick darauf, weshalb die Personen die Ombudsstelle im 2021 kontaktiert haben, geben die folgenden Statistiken Auskunft. Zuerst wird aufgeführt, ob es bei den Geschäften um den Kanton, die Gemeinden, Gerichte oder andere Institutionen ging.

## GESCHÄFTE NACH KANTON UND GEMEINDEN

	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Eingegangene Geschäfte</b>	<b>246</b>	<b>245</b>	<b>247</b>	<b>274</b>	<b>268</b>
Kanton	108	94	96	105	113
Gemeinden	115	114	116	116	127
Gerichte	2	1	2	4	5
Andere	20*	31	34	49	33

\* Unter den bei «Andere» aufgeführten Geschäften betrafen 17 andere Einrichtungen (vgl. Statistik weiter unten). In vier Fällen sind die Geschäfte aus unterschiedlichen Gründen nicht klar zuzuordnen. Sie werden hier der Vollständigkeit halber mitgezählt.

# GESCHÄFTE NACH DIREKTIONEN

Die 108 den Kanton betreffenden Geschäfte werden nachfolgend den Direktionen zugeordnet und ob sie verwaltungsintern gemeldet wurden.

	2021	davon intern	2020	davon intern	2019	davon intern
<b>Bau- und Umweltschutzdirektion (BUD)</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
Amt für Raumplanung	1		3			
Bauinspektorat	6		3			
Amt für Umweltschutz und Energie	2		2			
Hochbauamt			2			
Tiefbauamt	4		2			
BUD allgemein			1			
Baurekurskommission	1					
Amt für industrielle Betriebe	1					
<b>Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion (BKSD)</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
Schulleitungen <sup>1</sup>	10		10			
Amt für Volksschulen	5		3			
Amt für Kind, Jugend und Behindertenangebote	4		3			
SPD	1		2			
Gymnasium			1			
Schulrat	1		1			
Römerstadt Augusta Raurica			1			
Regierungsrat			1			
<b>Finanz- und Kirchendirektion (FKD)</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>4</b>
Steuerverwaltung	13		7			
Generalsekretariat			3			
Personalamt	8		1			
<b>Sicherheitsdirektion (SID)</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>2</b>
Polizei	10		11			
Amt für Migration und Bürgerrecht	8		9			
Betreibungsamt	9		5			
Motorfahrzeugkontrolle			4			
Erbschaftsamt			3			
Staatsanwaltschaft	4		3			
Amt für Militär und Bevölkerungsschutz			1			
Passbüro			1			
Zivilstandsamt			1			
Regierungsrat			1			
Arxhof	1					
<b>Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (VGD)</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
KIGA	9		11			
Amt für Gesundheit	8		2			
Amt für Wald			1			
Generalsekretariat			1			
Amt für Geoinformation	1					
Kantonsspital BL <sup>2</sup>	1					
<b>Regierungsrat (allgemein)</b>			<b>1</b>			
<b>Besondere Behörden</b>			<b>1</b>			

<sup>1</sup> Darunter 3× von Gymnasien, 4× von Sekundarschulen, 2× von anderen Institutionen, 1× von Berufsfachschule Gesundheit

<sup>2</sup> Bei der Abklärung stellte sich heraus, dass die Versicherungsangelegenheit nicht mit der SVA, sondern mit der Arbeitgeberin, dem Kantonsspital zu regeln war, wofür die Ombudsstelle aber nicht zuständig ist.

## BEZUG DER GESCHÄFTE IN DEN GEMEINDEN

Insgesamt gab es im Jahr 2021 115 Anfragen, welche die Gemeinden betrafen, nachfolgend aufgeschlüsselt nach den kommunalen Behörden.

Gemeindebehörde	2021	davon intern	2020	davon intern	2019	davon intern
Gemeinderat	24	–	15	–	34	9
Gemeindeverwaltung	25	7	21	7		
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	33	2	12	2	20	–
Sozialhilfebehörde	23	–	53	–	52	1
Schule* (Schulleitung oder Schulrat)	10	6	13	6	10	3
Bürgergemeinde	–	–	1	1	–	–

\*Darunter meist Kindergarten und Primarschule betreffend sowie einmal betreffend Musikschule

## BEZUG DER GESCHÄFTE ZU ANDEREN EINRICHTUNGEN

	2021	2020	2019	2018
<b>Gesamt</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>49</b>
Sozialversicherungsanstalt (SVA) Basel-Landschaft	14	21	17	17
Basellandschaftliche Gebäudeversicherung	1	4	4	10
Arbeitslosenkasse Unia	–	1	–	–
Weitere Einzelne	–	5	10	11
BLT	–	–	2	–
Asylbetreuungsfirma	–	–	1	2
Basellandschaftliche Pensionskasse	2	–	–	3
Wohnheime	–	–	–	4
Psychiatrie Baselland	–	–	–	2

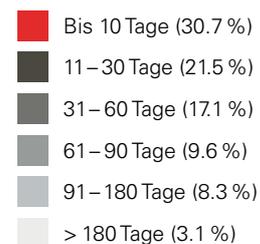
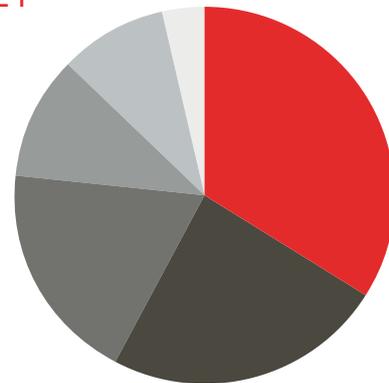
## VERFAHRENSDAUER

Die nachfolgend ausgewiesene Verfahrensdauer betrifft die 206 Geschäfte, die im 2021 eingegangen sind und im selben Jahr abgeschlossen werden konnten.

	bis 10 Tage	11–30 Tage	31–60 Tage	61–90 Tage	91–180 Tage	> 181 Tage
2021	70 / 30.7 %	49 / 21.5 %	39 / 17.1 %	22 / 9.6 %	19 / 8.3 %	7 / 3.1 %
2020	107 / 48.6 %	51 / 23.2 %	41 / 18.6 %	8 / 3.6 %	13 / 5.9 %	–
2019	135 / 54.5 %	43 / 17.3 %	45 / 18.1 %	13 / 5.2 %	11 / 4.4 %	1 / 0.4 %
2018	167 / 62.8 %	71 / 26.7 %	17 / 6.4 %	4 / 1.5 %	7 / 2.6 %	–

Im Berichtsjahr fällt auf, dass die Anzahl Geschäfte für Kurzberatungen (bis 10 Tage) im Vergleich zum Vorjahr erheblich zurückgegangen ist. Gleichzeitig sind insbesondere die Geschäfte, die zwischen zwei und drei Monate gedauert haben, deutlich gestiegen. Grund dafür ist einerseits, dass die Ombudsfrauen im Rahmen der Beschwerdeprüfungen vermehrt den Kontakt mit den Behörden gesucht haben und stärker vermittelnd tätig geworden sind, was mit mehr Zeitaufwand verbunden ist. Andererseits hatten sie eine Vakanz aufzufangen, was ebenfalls zu einer Verlängerung der Verfahrensdauer beigetragen hat.

2021



## ART DER BEARBEITUNG

Die nachfolgende Statistik bezieht sich auf die im 2021 abgeschlossenen 228 Geschäfte. In Klammern zum Vergleich die Zahlen des Vorjahres.

	Beratung	Beratung, nicht zuständig	Gutheissen der Beschwerde	Teilweise gut- heissen der Beschwerde	Abweisen der Beschwerde	Rückzug der Beschwerde
Intern	28 (13)	2 (0)	3 (2)	0 (1)	0 (1)	1 (1)
Extern	86 (58)	15 (12)	11 (5)	7 (1)	16 (24)	26 (17)
<b>Gesamt</b>	<b>114 (71)</b>	<b>17 (12)</b>	<b>14 (7)</b>	<b>7 (2)</b>	<b>16 (25)</b>	<b>27 (18)</b>
Prozentual	50% (48.6%)	7.5% (8.2%)	6.1% (4.8%)	3.1% (1.4%)	7% (17.1%)	11.8% (12.3%)

	Beschwerde + Vermittlung: gutheissen bzw. erfolgreich	Beschwerde + Vermittlung: teilweise gut- heissen bzw. erfolgreich	Beschwerde + Vermittlung: Abweisung bzw. erfolglos	Vermittlung: erfolgreich	Vermittlung: teilweise erfolgreich	Vermittlung: nicht erfolgreich	Whistle- blowing
Intern	2 (2)	1 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Extern	14 (3)	6 (3)	4 (1)	2 (1)	2 (0)	0 (0)	0 (0)
<b>Gesamt</b>	<b>16 (5)</b>	<b>7 (4)</b>	<b>5 (1)</b>	<b>3 (1)</b>	<b>2 (0)</b>	<b>0 (0)</b>	<b>0 (0)</b>
Prozentual	7% (3.4%)	3.1% (2.7%)	2.2% (0.7%)	1.3% (0.7%)	0.9%	0 (0)	0 (0)

# BETRIEBSRECHNUNG 2021

## (GERUNDET)

Konto		Rechnung 2021	Budget 2021	Rechnung 2020
30	Personalaufwand	376'000*	353'000	384'000
31	Sach- und übriger Betriebsaufwand	13'000	17'000	14'000
36	Transferaufwand	1'000	1'000	1'000
	<b>Budgetkredite</b>	<b>389'000</b>	<b>370'000</b>	<b>399'000</b>
	Finanzaufwand	0		
	<b>Total Aufwand</b>	<b>389'000</b>	<b>370'000</b>	<b>399'000</b>
	<b>Ergebnis Erfolgsrechnung</b>	<b>389'000</b>	<b>370'000</b>	<b>399'000</b>

\*Eine befristete Anstellung zur Überbrückung einer Absenz wegen Krankheit und einer nicht nahtlosen Wiederbesetzung einer unbefristeten Stelle führte zu einer leichten Budgetüberschreitung.

## IMPRESSUM

### **Herausgeberin**

Ombudsstelle  
Basel-Landschaft  
Rheinstrasse 28  
4410 Liestal  
061 552 62 90  
ombudsman@bl.ch

### **Ombudsfrauen**

Béatrice Bowald, Dr. theol.  
Vera Feldges, lic. iur., Advokatin

### **Juristische Mitarbeiterin**

Josy Lachat, lic. iur. (bis Ende Juli 2021)  
Martina Zentner Mangold, lic. iur., Advokatin (ab Oktober 2021)

### **Administrative Mitarbeiterin**

Maria Grazia Bloise (ab Januar 2022)

### **Gestaltung**

Martina Wyss  
www.mavy.ch

### **Illustrationen**

Patricia Keller  
www.pattriz.ch

### **Druck**

Gremper AG  
www.gremper.ch



