

Vorlage an den Landrat

Titel: **Ombudsman BL – Jahresbericht 2016**

Datum: 11. Juli 2017

Nummer: 2017-040_08

Bemerkungen: [Verlauf dieses Geschäfts](#)

Links:

- [Übersicht Geschäfte des Landrats](#)
- [Hinweise und Erklärungen zu den Geschäften des Landrats](#)
- [Landrat / Parlament des Kantons Basel-Landschaft](#)
- [Homepage des Kantons Basel-Landschaft](#)

2017/40-8

Jahresbericht 2016

Ombudsman des Kantons Basel-Landschaft

Ombudsman	Franz Bloch
Stellvertreterin des Ombudsman	Simone Gremmelspacher-Rutz
Mitarbeiterinnen	Evelina Cereghetti Josy Lachat
Büro	Rheinstrasse 28, 4410 Liestal
Postadresse	Postfach 214, 4410 Liestal
Telefon	061 552 62 90
Telefax	061 921 99 19
E-Mail	<i>vorname.name@omb.bl.ch</i>

Jahresbericht 2016

Gemäss § 12 des Gesetzes über den Ombudsman vom 23. Juni 1988 lege ich dem Landrat den schriftlichen Bericht über meine Amtstätigkeit vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2016 vor.

Ich stelle diesen Bericht auch den Gemeinde- und Bürgerräten zu.

Franz Bloch
Ombudsman Baselland

Liestal, im Juni 2017

Inhaltsverzeichnis

Geschäftsgang im 2016

1. Neu eingegangene Geschäfte	1
2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden	5
3. Bearbeitung der Geschäfte	13
4. Beurteilung der Beschwerden	15

Diverses zur Ombudsstelle

1. Personelles	16
2. Betriebsrechnung	17
3. Weiterbildung	17
4. Dank	17

Geschäftsgang im 2016

1. Neu eingegangene Geschäfte

1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Anfragen*
2011	306	296	19	322
2012	317	323	13	262
2013	336	333	16	246
2014	298	307	7	231
2015	296	293	10	226
2016	284	284	10	205

* Telefonische Anfragen von Ratsuchenden, bei denen sich der Ombudsman nach zum Teil zeitintensiven Anhörungen für nicht zuständig erklärt und die Ratsuchenden an mögliche zuständige Stellen weiter verweist.

1.2. Herkunft der Geschäfte nach Privatpersonen und jur. Personen

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Privatpersonen	Juristische Personen
2011	306	301	5
2012	317	312	5
2013	336	330	6
2014	298	294	4
2015	296	291	5
2016	284	282	2

1.3. Herkunft der Geschäfte verwaltungsextern/verwaltungsintern

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2011	306	260	46
2012	317	267	50
2013	336	309	27
2014	298	254	44
2015	296	256	40
2016	284	243	41

1.4. Herkunft der Geschäfte nach Bezirk (Wohnort)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	A'heim	Laufen	Liestal	Sissach	W'burg	Andere
2011	306	110	28	77	39	18	34
2012	317	116	15	89	34	17	46
2013	336	113	18	108	33	22	42
2014	298	127	18	69	26	22	36
2015	296	82	19	92	44	14	45
2016	284	87	23	82	39	19	34

1.5. Bezug der Geschäfte zu *(Mehrfachnennungen möglich)*

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
2011	306	146	6	123	41
2012	317	147	4	128	50
2013	336	139	7	156	50
2014	298	138	5	120	40
2015	296	156	8	102	38
2016	284	124	7	118	50

1.6. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 123 Geschäfte, die staatliche (kantonale) Verwaltungsstellen betrafen, verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Direktionen (in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr):

Direktion	Geschäfte		Extern		Intern	
Bildungs-, Kultur- & Sportdirektion	24	(20)	8	(10)	16	(10)
Bau- & Umweltschutzdirektion	8	(14)	6	(10)	2	(4)
Finanz- & Kirchendirektion	18	(32)	13	(28)	5	(4)
Sicherheitsdirektion	50	(59)	47	(56)	3	(3)
Volkswirtschafts- & Gesundheitsdirektion	20	(30)	19	(27)	1	(3)

1.7. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Dienststellen

Bildungs-, Kultur- & Sportdirektion (24)

- Amt für Berufsbildung 1
- Personaldienst 5
- Amt für Volksschulen 3
- Direktionsleitung 1
- Schulleitungen 4
- Sekundarschulen 7
- Schulpsychologischer Dienst 2
- GiBL Liestal 1

Bau- und Umweltschutzdirektion (8)

- Amt für Raumplanung 1
- Amt für Umweltschutz und Energie 1
- Bauinspektorat 2
- Hochbauamt 1
- Amt für Industrielle Betriebe 1
- Tiefbauamt 2

Finanz- und Kirchendirektion (18)

- Kantonales Personalamt 1
- Kantonales Sozialamt 4
- Steuerverwaltung 13

Sicherheitsdirektion (50)

• Amt für Migration	5
• Motorfahrzeugkontrolle	2
• Polizei	19
• Staatsanwaltschaft	6
• Jugendanwaltschaft	1
• Arxhof	1
• Betreibungsamt	8
• Erbschaftsamt	3
• Zivilstandsamt	5

Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (20)

• Amt für Geoinformation	1
• Amt für Wald beider Basel	1
• Direktionsleitung	1
• Veterinäramt/Hundefachstelle	2
• KIGA	14
• Schlichtungsstelle für Mietangelegenheiten	1

1.8. Bezug der Geschäfte zu den Gemeinden

Die 118 Geschäfte aus den Gemeinden betrafen folgende kommunale Behörden (*in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr*):

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	33	(35)	23	(28)	10	(7)
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	17	(9)	17	(9)	0	(0)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	58	(48)	58	(48)	0	(1)
Primarschulrat (inkl. Schulleitung)	7	(8)	3	(5)	4	(3)
Bürgergemeinde	0	(1)	0	(1)	0	(0)
Tagesheim	1	(1)	1	(1)	0	(0)

1.9. Bezug der Geschäfte zu anderen Einrichtungen (50)

• Basellandschaftliche Gebäudeversicherung	1
• Basellandschaftliche Pensionskasse	1
• Kantonsspital Baselland	2
• Psychiatrie Baselland	1
• Sozialversicherungsanstalt SVA	17
• Alters- und Pflegeheime	1
• Fonds für Verdingkinder	4
• Vermessungsbüro	1
• Weitere	22

2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden im 2016

Die nachfolgenden Kurzbeschreibungen geben beispielhaft Einblick in die Anliegen, mit welchen sich die Ratsuchenden im Berichtsjahr an den Ombudsman gewandt haben. Die Auflistung der Anliegen ist nach deren Herkunft in verwaltungsexterne (= ratsuchende Person ist Kunde/Kundin der Verwaltung) und verwaltungsinterne (= ratsuchende Person arbeitet in der Verwaltung) gegliedert.

2.1. Verwaltungsexterne Geschäfte – Staat

Bau- und Umweltschutzdirektion BUD

- Zickzack-Kurs des Kantons wegen Wärmepumpen-Brunnengeschichte
- Probleme mit TBA wegen Hecke, die teilweise dem Kanton gehöre
- Lärm- und Geruchsimmissionen als Nachbar eines Kinos
- Fühle sich vom Lärm aus dem Nachbarhaus zunehmend gestresst
- Kanton beteilige sich nicht an den Kosten für Sanierung eines Baches
- Immer wieder neue Beanstandungen bei geplantem Carport

Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion BKSD

- Vorverurteilung durch Schulleiter wegen angeblichem Vandalismus
- Stipendienkürzung um 50% wegen kleinem Einkommen
- Probleme mit Tochter, die unterfordert sei, und mit SPD, der falsch reagiere
- Probleme mit neuem Sek-Stundenplan
- Der Kanton halte sich bei der Klasseneinteilung nicht an die gesetzlich vorgeschriebenen Höchstzahlen
- Jahrelange Probleme mit Lehrpersonen
- Fragen zum Persönlichkeitsschutz in der Schule

Finanz- und Kirchendirektion FKD

Steuerverwaltung STVV

- Frist für Einsprache gegen Steuerveranlagung verpasst
- Mit negativem Einsprache-Entscheid betr. Handänderungsteuer nicht einverstanden
- Habe negativen Einsprache-Entscheid erhalten
- Rückerstattung der Handänderungssteuer

- Könne Steuern 2015 nicht bezahlen
- Problem mit Quellensteuer-Rückerstattung
- Erhalte Strafsteuer, weil sie keine Steuererklärung ausgefüllt habe
- Einsprache gegen Grundstückgewinnsteuer – Lange Verfahrensdauer
- Ein bisher immer akzeptierter Steuer-Abzug werde nun nicht mehr akzeptiert
- Problem mit Zahlungsabkommen wegen zu hoher Monatsraten
- Fragen zu Steuerwert einer im Ausland gelegenen Wohnung
- Mit der definitiven Steuerveranlagung nicht einverstanden

Kantonales Sozialamt KSA

- Alimentenbevorschussung sei mit zu kurzer Vorankündigung gestrichen worden
- Erhalte keine Alimentenbevorschussung mehr
- Problem mit KSA wegen für Asylbewerber zur Verfügung gestellter Wohnung

Sicherheitsdirektion SID

Polizei

- Fragen zu Administrativmassnahmen (Sicherungsentzug wegen Alkoholproblem)
- Problem im Zusammenhang mit Gesuch für Waffenerwerbsschein
- Polizei unternehme nichts zu seinem Schutz als Behinderter
- Antrag auf Wiedererhaltung des Fahrausweises sei nicht bewilligt worden; müsse neue Fahrprüfung ablegen
- Was könne er tun, um in einem laufenden Verfahren Akteneinsicht zu erhalten
- Unverhältnismässige Busse für sehr kleines Verkehrsdelikt
- Probleme mit Polizei
- Durch sofortiges Bezahlen der Busse sei ihm nun der Einspruchsweg verwehrt
- Erhalte vor seinem Wohnhaus seit 2016 immer wieder Parkbussen
- Sei aufgrund nicht geeichter Radargeräte für zu schnelles Fahren durch die Polizei BL gebüsst worden
- Ihrem Sohn sei der Fahrausweis wegen Verdacht auf Drogenkonsum entzogen worden
- Unverhältnismässige/unanständige Behandlung durch Polizei nach einfacher Verkehrsregelverletzung
- Probleme mit Polizeikontrollen und Verhalten der KESB
- Beklagt sich über Behandlung durch Polizei
- Sei am Telefon von einem Kantonspolizisten auf einem Polizeiposten sehr unfreundlich und herablassend behandelt worden
- Moniert Zuweisung der Polizei an ausserkantonalen Verkehrspsychologen

Motorfahrzeugkontrolle MFK

- Moniert extrem hohe Verzugsgebühr für zu spät bezahlte Steuern für sein Motorrad

Zivilrechtsverwaltung

- Erbschaftsamt mache bei Ausstellung der Erbenbescheinigung nicht vorwärts
- Probleme mit Betreibungsamt als Gläubiger im Einkommenspfändungsverfahren
- Erhalte die verlangten Auskünfte nicht
- Fragen zur Verschuldungssituation ihres erwachsenen Sohnes
- Erhalte keine Auskunft über den Stand der Registrierung seiner Vorsorgeaufträge
- Glaubt, dass Erbschaftsamt betr. einer Erbschaft falsch handle
- Habe trotz Rechtsvorschlag in grundloser Betreibung Verlustschein erhalten

- Pfändung des Lehrlingslohnes / fristlose Kündigung des Lehrvertrages
- Habe Mahnung für gelöschte Rechnung erhalten
- Frage zu Einbürgerungsverfahren
- Probleme mit Betreibungsamt wegen drohender Pfandverwertung
- Problem mit Erbschaftsamt wegen öffentlichem Inventar
- Korrektur des Geburtsdatums
- Habe stille Pfändung und erhalte nie (z.B. Ende Jahr) eine Abrechnung dafür
- Bewilligung für Namensänderung ihrer Tochter sei wieder aufgehoben worden
- Antrag auf Gebührenerlass sei nie beantwortet worden, dafür sei aber die Betreibung eingeleitet

SID andere

- Wegen hoher Schulden drohe der Familie der Verlust der B-Bewilligung
- Schleppende Anhandnahme eines Strafuntersuchungsverfahrens
- Akteneinsicht in einem Strafverfahren vor 6 Jahren werde nicht gewährt
- Probleme mit At für Migration wegen B-Bewilligung
- Akten über einen ungeklärten Todesfall vor 20 Jahren seien nicht mehr vorhanden
- Erneuerung der C-Bewilligung lasse ungebührlich lange auf sich warten
- Wo kann er sich über STAWA beschweren
- Sohn komme nicht aus der U-Haft obwohl er nächsten die Lehre beginnen müsse
- Nach Verkehrsunfall drohten Eintrag im Strafregister und damit verbunden Probleme im Einbürgerungsverfahren
- Schleppendes Verfahren im Amt für Migration

Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion VGD

Amt für Industrie, Gewerbe und Arbeit KIGA

- Langjährige Probleme mit KIGA
- Habe das Arbeitslosengeld für letzten Monat 2015 noch nicht erhalten
- Werde im RAV schikanös behandelt
- Kummer und Sorgen mit dem RAV
- 21 Einstelltage wegen angeblich selbstverschuldeter Kündigung
- Mit Abrechnung ALK nicht einverstanden
- Seine Nebentätigkeit als Gemeinderat werde als Zwischenverdienst betrachtet
- Unsinnige Bürokratie durch KIGA betr. Arbeitsmarktbeobachtungs-Kontrollen
- Habe eine Verfügung des KIGA mit 15 Einstelltagen erhalten
- Moniert schleppendes ALV-Verfahren
- RAV verlange Teilnahm an Beschäftigungsprogramm , obwohl sie ein Kleinkind zu betreuen habe
- Mit zwei Verfügungen betr. Einstelltagen nicht einverstanden
- Moniert schlechte Behandlung in einem RAV

VGD andere

- Werde in einem Bewilligungsverfahren durch die Hundefachstelle schikaniert
- Werde vom Kanton für seine Wildschäden nicht entschädigt
- Moniert rechtsmissbräuchliche Verwaltungspraxis der Direktionsleitung
- Mit Rechnung des Amtes für Geoinformation nicht einverstanden
- Problem mit Leiter der Mieterschlichtungsstelle

2.2. Verwaltungsexterne Geschäfte – Gemeinden

Gemeinderat GR/Gemeindeverwaltung

- Probleme wegen Abmeldung aus der Gemeinde
- Ein vor kurzem renoviertes Flachdach müsse durch andere Materialien ersetzt werden
- Mit Kostenverteiler für Wasserleitungserneuerung nicht einverstanden
- Mit Vorgehen betr. Dichtigkeitsprüfung der Wasserleitung nicht einverstanden
- GP habe ihr an der Gemeindeversammlung zu wenig Redezeit gewährt
- Abmeldung durch Gemeinde
- Verstehe nicht, weshalb die durch die KK ausgewiesenen „nicht versicherten Leistungen“ durch Rechnungskopien gegenüber der Steuerabteilung belegt werden müssen
- Moniert Grundgebühren für Wasseranschluss bei einer Einliegerwohnung, die keinen eigenen Anschluss habe
- Habe Angst vor den unbekanntenen Kosten, die aufgrund eines Bauvorhabens der Gemeinde auf sie zukommen könnten
- Möchte durch Gemeindeversammlung beschlossenes Bauvorhaben verhindern
- Habe von Gemeindepolizei Busse erhalten
- Moniert Ungleichbehandlung betr. Durchfahrtsbewilligung auf Gemeindestrassen
- Gemeinde fordere Steuerschuld ihres Vaters bei ihr ein
- Gemeindepräsident wolle nicht eingreifen bei eventuell zu erwartenden Ruhestörung
- Gemeinde verlange partout eine Nachkontrolle der im Jahre 2008 sanierten Heizung
- Verbeiständete Person sei einfach aus der Wohngemeinde abgemeldet worden
- Gemeinde verlange offizielles Baugesuch für das Streichen der Fensterläden und das Verputzen der Fassade
- Subventionsberechnung für Tagesheime sei nicht kostendeckend
- Moniert Fahren und Parkieren mit PW im Bereich Zubringerdienst
- Fragen zur richtigen Umsetzung eines Baurechtsvertrages
- 2-jährige Tochter habe nach erfolglosen Eingewöhnungsversuchen in der KITA nicht angemeldet werden können; nun werde auf einer 2-monatige Kündigungsfrist beharrt
- Problem mit Unterbringung der Tochter in gemeindeeigener KITA
- Moniert illegitimes Vorgehen des Gemeinderates (Apéro nach Gemeindeversammlung)
- Akzeptiere Verzugszins in der Höhe von CHF 20.- für die Gemeindesteuer nicht
- Habe ständig Schäden am Haus neben dem Gemeinde-Sportplatz durch Bälle, für die niemand verantwortlich sein wolle
- Moniert seit 1992 bestehenden falschen Abwasseranschluss in Sauberwasser

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB

- Probleme mit KESB
- Die KESB mache nicht vorwärts beim beabsichtigten Kauf einer Liegenschaft
- Beiständin veruntreue sein Geld
- Problem mit KESB wegen Nichtumsetzung eines Gerichtsurteils
- Mit KESB-Rechnungsstellung nicht einverstanden
- Bemängelt eine bedenkliche Entwicklung bei den involvierten Behörden
- KESB-Betreuer lüge; sie werde von ihm wie Verbrecher behandelt
- Bemängelt Vorgehen bei Akteneditionsbegehren durch KESB
- Möchte allgemeine Auskunft über Beistandschaft, Entscheidungsvollmacht und Mitspracherecht des Klienten

- Möchte Beistandschaft aufheben
- Probleme mit Beistand; allgemeine Fragen zu KESR/KESB
- Habe Angst, dass KESB ihr den Sohn wegnimmt
- Mit KESB-Entscheid betr. Besuchsrecht für Kindsvater nicht einverstanden
- Grosse Probleme mit KESB (und IV-Stelle) wegen Auszahlung der IV-Kinderrente
- Kindsvater mit Alkoholproblem bekomme das gemeinsame Sorgerecht
- Willkür durch KESB im Zusammenhang mit Verbeiständung der dementen Mutter
- KESB stelle sich einseitig auf die Seite des Ex-Mannes
- Wolle freiwillige Beistandschaft wieder aufheben, weil Beiständin Schweigepflicht verletzt habe

Sozialhilfebehörde SHB (inkl. Soziale Dienste SD)

- Moniert Prüfung eines Kostenvoranschlages durch einen Zahnarzt im Auftrag der SHB
- Probleme mit SHB wegen angeblicher Kürzung des Grundbedarfes
- Habe im letzten Monat zu wenig Sozialhilfegelder erhalten
- Habe diverse Probleme mit dem Betreuungsservice der Gemeinde
- Habe Fragen zur neuen Verfügung
- Problem mit SHB wegen Verpflichtung zu Arbeitsbemühungen
- Erhalte seit zwei Monaten er keine Sozialhilfegelder mehr
- Geldnot wegen versäumtem Besprechungstermin mit Sozialdienst
- Problem mit der Berechnung der SH-Unterstützung
- Ihre Schwester gerate immer mehr in eine Schuldenfalle
- Anspruch auf Unterstützung sei erst 2 Wochen nach der Anmeldung anerkannt worden
- Möchte unabhängige Beratung, ob SHB korrekt handelt
- Problem mit angeblich befangener SHB-Präsidentin
- Problem mit SHB wegen Übernahme eines Mietzinsdepots
- Anfrage betreffend willkürlichem Behördenentscheid
- Werde betr. Auszahlung der Sozialhilfegelder ständig vertröstet
- Habe grosse finanzielle Probleme
- Verstehe die Berechnungsweise der monatlichen Auszahlung durch die SH nicht
- Erhalte 5 Monate keine SH, weil er neu zugezogen sei
- SHB wolle ihre Einnahmen aus selbständiger Tätigkeit als Einkommen verrechnen
- Möchte diverse Auskünfte über ihre Rechte bei der SH
- Einsprache gegen Entscheid der Sozialhilfebehörde
- Möchte eine detaillierte Abrechnung über die Zahlungen des ABS Betreuungsservice
- Möchte wissen, ob SHB richtig rechne, da logisch nicht nachvollziehbar
- SHB übernehme nur die halben Umzugskosten - Einsprache sei abgelehnt worden
- SHB fordere Erbschaft- und Bankunterlagen von ihr, obwohl Überbrückungshilfe bereits im Mai 2016 beendet worden sei
- Probleme mit SHB wegen Kürzung des Grundbedarfes
- Immer noch Probleme mit SHB/SD wegen angeblich nicht korrekter Verrechnung
- Erhalte zuwenig finanzielle Unterstützung
- Als ehemalige SH-Bezügerin diverse Probleme, weil sie jetzt IV beziehe
- SHB sei nicht bereit ,für minderjährigen vorläufig aufgenommen Flüchtling zu bezahlen
- Möchte aus sinnlosem Integrationsprogramm aussteigen
- Wegen 12wöchigem Klinikaufenthalt betreue ihr Partner ihre 11-jährige Tochter und SHB wolle nichts dafür bezahlen

- Muss ausbezahltes Steuerguthaben der SHB gemeldet werden?
- Bekomme kurzfristig kein Geld mehr von seinem Job und SHB zahle nichts
- Habe neue Verfügung bekommen und brauche Beratung
- Erhalte zu viele Abzüge bei der SH-Unterstützung
- Moniert Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Terminen
- Generelle grosse Probleme mit der SHB; Einsprachefrist bei letzter Verfügung verpasst
- Übernimmt SHB Reparaturkosten für bewilligtes Auto?
- SHB zahle seit Monaten keine KK-Prämien; habe deshalb Mahnung und Verlustschein von der KK erhalten
- SHB komme ihren Verpflichtungen nicht nach
- Erhebliche Probleme mit der SHB, weil sie vor Erhalt der IV SH-Bezügerin gewesen sei
- Fragen zur Informations- und Mitwirkungspflicht in der Sozialhilfe
- Erhalte zu wenig SH-Geld
- Verletzung des Persönlichkeitsschutzes von Sozialhilfebeziehenden
- Darf SHB Aufstockung des Arbeitspensums von 50% auf 100% verlangen
- Fragen zum Sozialhilferecht
- Problem mit rückwirkender Auszahlung und Verrechnung von AL-Taggeldern
- Zahnarztkosten würden nur für die Entfernung zweier Zähne bezahlt und nicht für deren Ersatz
- Mit Kürzung des Grundbedarfes nicht einverstanden
- Fragen zu Rückerstattung bezogener SH-Gelder
- Wer bezahlt Bett und Pfannen?
- Fragen zur Sozialhilfe
- Erhalte zu wenig SH
- Diverse Probleme mit der Sozialhilfe (Anrechnung Lehrlingslohn, Kürzung Grundbedarf)
- SHB habe ihn in ein grosses Problem hineinmanövriert
- Hilfe und Beratung zu Einsprache betreffend Auflagen durch die SHB

Primarschule (Schulleitung/Schulrat)

- Traumatisiertes Kind wegen Verhalten der Lehrperson
- Primarschulleiter verweigere Auskunft
- Problem mit Primarschulrat wegen Hund in der Schule
- Konflikt in der Primarschule spitze sich zu (Klassenwechsel evtl. Schulwechsel)
- Wer übernimmt Kosten für Schülertransport in andere Gemeinde?

2.3. Verwaltungsexterne Geschäfte – Gerichte

- Moniert Rückforderung des Honorars des Rechtsbeistandes durch das Kantonsgericht
- Mit Aufsichtsbeschwerdeantwort der GL des Kantonsgericht nicht einverstanden
- Bezirksgericht habe ohne Begründung Betreuung gegen den Ehemann aufgehoben
- Könne Gerichtsgebühren nicht zahlen; Erlass sei abgelehnt worden
- Unzufrieden mit Gerichtspräsident in Verfahren wegen Unterhaltsbeiträgen
- Ablehnendes Urteil betr. IV-Antrag

2.4. Verwaltungsexterne Geschäfte – Andere Institutionen

Sozialversicherungsanstalt SVA

- Schleppende Behandlung des EL-Antrages
- Diverse Fragen zur EL
- SVA reagiere nicht auf Beschwerde
- Langjährige Probleme mit IV
- Nicht einverstanden mit der EL-Berechnung
- Schleppenden Behandlung eines Antrags um Kostengutsprache für Zahnbehandlung
- Nicht einverstanden mit angekündigter Berechnungsweise der AHV-Rente
- Erhalte keine Kinderzulagen für Kinder in Bangladesh
- Verstehe die Logik bei der Berechnung der Prämienverbilligung für seine Söhne nicht
- Probleme ihrer Mutter mit IV und EL
- Grosse Probleme mit IV-Stelle
- Ihre minderjährige Tochter habe negativen IV-Bescheid erhalten
- Problem mit SVA wegen eingeforderten Unterlagen
- EL verlange von ihr 4 Bewerbungen pro Monat, obwohl gesundheitlich nicht in der Lage
- Moniert schleppendes EO-Verfahren
- Unstimmigkeiten mit der EO
- SVA wolle Betreibungen nicht löschen lassen

Weitere Institutionen (Ombudsman nur zum Teil zuständig)

- Moniert nicht zweckgemässe Verwendung von Subventionsgeldern
- Mit Rückzahlungsforderung der BLPK nicht einverstanden
- Probleme mit Schulden insbesondere bei verschiedenen Krankenkassen
- Will Informationen von Postfinance und von der Steuerverwaltung
- Anwalt habe Fehler gemacht
- Störende Eselglocken
- Gesuch um Entschädigung zur Wiedergutmachung an ehemalige Verdingkinder
- Will partout vom OM abgeklärt haben, ob von Gemeinde Kaiseraugst AG Fehlinformationen an das Gericht und Pensionskasse erfolgt sind
- Sucht jemanden, der ihm Gerechtigkeit zukommen lässt
- Erkundigungen betr. Entschädigung des Bundes für ehemalige Verdingkinder
- Möchte informieren, wie sich seine Jugend als Verdingheimkind abgespielt habe
- Problem mit BGV wegen fehlerhafter Gebäudeschätzung
- Moniert zu hohen Stundenansatz eines Psychologen für einen psychologischen Fahr-eignungstest
- Moniert U-Abo-Preiserhöhung

2.5. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Staat

- Therapiebesuch als Arbeitszeit
- Sei trotz besserer Qualifikation bei Bewerbung nicht berücksichtigt worden
- Drohende Kündigung wegen Uneinigkeit über Arbeitstage in Teilzeitpensum
- Probleme am Arbeitsplatz
- Drohende Kündigung
- Problem mit unanständigem Chef

- Bossing durch Vorgesetzte und schlechtes MAG
- Drohende Lohnklassen-Reduktion
- Schikanöse Behandlung durch Vorgesetzte
- Probleme am Arbeitsplatz (Mobbing?)
- Probleme mit Vorgesetzten
- Probleme mit Vorgesetzten wegen Unfallfolgen
- Lohnabrechnung sei eventuell nicht korrekt
- Werde von den Schulleitungen „rausgeekelt“
- Anfrage auf Anpassung der Lohntabelle DaZ Sekundarstufe I
- Mit der LK-Einreihung nicht einverstanden
- Mit Arbeitszeugnis und Auszahlung der Überstunden nicht einverstanden
- Fragen zu ausserordentlichem MAG wegen anonymer Anschuldigungen von Eltern
- Personaldienst verlange alle Unterlagen nochmals
- Personaldienst weigere sich, Zwischenverdienstbescheinigung auszustellen
- Es stünden Vorwürfe im Raum, von denen sie nichts gewusst habe; sie wolle eine entsprechende Aktennotiz nicht einfach unterschreiben
- Lohnzahlung erfolge nicht
- Fragen zur Lohneinreihungspraxis bei Sozialpädagogen
- Probleme mit dem Arbeitgeber, AVS; Mobbing
- Probleme mit Führungsstil der Schulleitung und tatenlosem Schulrat
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden

2.6. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Gemeinden

- Ohne Rücksprache sei Aufstockung des Pensums im Schulsekretariat verfügt worden
- Erhalte als Werkarbeiter der Gemeinde keine Entschädigung für Pikett
- Habe schriftliche Verwarnung ohne Rechtsmittelbelehrung bekommen
- Moniert falsche LK-Einreihung
- Sei seit längerer Zeit krankgeschrieben und müsse nun mit Kündigung rechnen
- Fragen zu bezahltem Kurzurlaub bei Krankheit des eigenen Kindes
- Gemeinde wolle Sie loswerden, da sie unbequem sei
- Mobbing, drohende Kündigung, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Kündigung auf 31.1.17 werde nicht akzeptiert, sondern Kündigung sei per 15.1.17 nötig

2.7. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Andere

- Kündigung, Lohnausfall, Mobbing
- Arbeitsrechtliche Fragen
- Kündigung mit 58 Jahren
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden
- Habe Probleme mit rückwirkender Forderung von Kinderzulagen gegenüber ihrem ehemaligen Arbeitgeber
- Probleme mit dem Arbeitgeber
- Fragen zum Arbeitsvertrag mit privatrechtlicher Stiftung

3. Bearbeitung der Geschäfte

3.1. Reaktionszeit bei den im 2016 neu eingegangenen Geschäften

In den 284 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 61 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	5	8.2
Innert 1 Arbeitstag	9	14.8
Innert 2 Arbeitstagen	8	13.1
Innert 3 Arbeitstagen	10	16.4
Innert 4 Arbeitstagen	5	8.2
Innert 5 Arbeitstagen	5	8.2
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	19	31.1

Insgesamt war also in 42 von 61 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 68.9% (Vorjahr 67.8%).

In insgesamt 83 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften war prima vista keine persönliche Besprechung angezeigt. Eine telefonische oder schriftliche Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman erfolgte:

Reaktion/Rückmeldung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	36	43.3
Innert 1 Arbeitstag	23	27.7
Innert 2 Arbeitstagen	8	9.6
Innert 3 Arbeitstagen	3	3.6
Innert 4 Arbeitstagen	6	7.3
Innert 5 Arbeitstagen	1	1.2
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	6	7.3

In insgesamt 77 dieser 83 Fälle erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von 92.7% entspricht (Vorjahr 88%).

Bei den restlichen 140 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften waren weder eine persönliche Erstbesprechung beim Ombudsman noch dessen Reaktion/Rückmeldung nötig bzw. angezeigt. Diese Geschäfte erledigten sich zumeist im Rahmen des ersten ausführlichen telefonischen Kontaktes der Ratsuchenden mit dem Ombudsman oder seinen beiden Mitarbeiterinnen.

3.2. Verfahrensdauer bei den im 2016 abgeschlossenen 284 Geschäften

Nachfolgende Aufstellung gibt die Verfahrensdauer zwischen Eingang (meist telefonische Anmeldung für eine Besprechung) und definitiver Erledigung eines Geschäftes in Kalendertagen (T) wieder.

Dauer	1-5 T	6-10 T	11-30 T	31-60 T	61-90 T	91-180 T	über 180 T
Fälle	118	25	69	46	10	14	2
In %	41.5	8.8	24.3	16.2	3.5	4.9	0.7

Rund 91% aller 284 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr rund 93%).

3.3. Art der Erledigung

§ 10 des Baselbieter Ombudsmangegesetzes sieht für die Erledigung der an den Ombudsman herangetragenen Geschäfte Folgendes vor:

Der Ombudsman kann

- dem Gesuchsteller für sein weiteres Verhalten Rat erteilen;
- die Angelegenheit mit den Behörden besprechen;
- den beteiligten Behörden eine schriftliche Empfehlung abgeben.

In 252 oder rund 89% der im Berichtsjahr erledigten 284 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen

mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 222 Geschäften zu keinem Kontakt zwischen dem Ombudsman und der Verwaltung; der Ombudsman konnte es jeweils bei einer Beratung in formeller und/oder materieller Hinsicht belassen bzw. die Ratsuchenden wünschten explizit keine Kontaktaufnahme des Ombudsman mit der Verwaltung.

In 32 erledigten Geschäften (rund 11%) fand keine persönliche/telefonische Besprechung/Beratung durch den Ombudsman statt. Diese wurden allesamt schriftlich erledigt.

Insgesamt kam es in 30 Geschäften zum schriftlichen und/oder telefonischen Kontakt zwischen dem Ombudsman und der Verwaltung. Gemeinsame Besprechungen zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung unter der neutralen Leitung des Ombudsman gab es im Berichtsjahr keine. Ebenso waren keine schriftlichen Empfehlungen an die Verwaltung nötig.

4. Beurteilung der Beschwerden durch den Ombudsman

Gemäss Kantonsverfassung und Ombudsmangesetz wacht der Ombudsman über die Rechtmässigkeit, Korrektheit und Zweckmässigkeit der Verwaltung des Kantons und der Gemeinden. Der Ombudsman ist in seiner Tätigkeit ein Teil der parlamentarischen Verwaltungskontrolle. Eine solche Kontrollfunktion beinhaltet selbstredend auch eine Beurteilungskompetenz, wobei die Beurteilung nicht mit einem Urteil im richterlichen Sinne verwechselt werden darf. Der Ombudsman ist kein Richter. Dementsprechend darf er Rechtsakte (z.B. Verfügungen) weder ändern noch aufheben, auch wenn sie offensichtlich falsch sein sollten. In solchen Fällen steht dem Betroffenen einzig der ordentliche Rechtsweg an die nächsthöhere Instanz offen.

Im Berichtsjahr waren aus meiner Sicht 7 Beschwerden offensichtlich berechtigt 11 offensichtlich unberechtigt, sowie 1 teilweise berechtigt.

Die restlichen 265 Fälle wurden durch mündliche oder schriftliche Beratung ohne abschliessende "Beurteilung" durch mich abgeschlossen. Davon sind 34 Fälle, die unter der Rubrik "Rückzug der Beschwerde" in der Geschäftskontrolle vermerkt sind. Darunter ist Folgendes zu verstehen:

- Die ratsuchende Person zieht nach beratender Besprechung oder anderweitigem Kontakt mit mir die Beschwerde ausdrücklich zurück oder meldet sich nicht mehr bei mir. Im Berichtsjahr betraf dies 20 Fälle.
- Die ratsuchende Person erscheint unangemeldet nicht zur vereinbarten Besprechung oder meldet sich trotz Abmachung nicht mehr (z.B. Einreichen weiterer Unterlagen/Informationen oder zwecks weiterem Besprechungstermin). Im Berichtsjahr war dies 14 Mal der Fall.

Diverses zur Ombudsstelle

1. Personelles

1.1. Personalbestand der Ombudsstelle und Öffnungszeiten

Der Sollstellen-Etat der Ombudsstelle Baselland betrug auch im Berichtsjahr unverändert 170 Stellenprozent, aufgeteilt in ein Vollpensum (100%) und zwei Teilpensen (50% und 20%). Die Reduktion von 200 auf 170 Stellenprozent erfolgte im Jahre 2015 im Sinne eines Beitrages des Ombudsmann an den Abbau des strukturellen Defizites des Kantons.

1.2. Einsatz der Ombudsmann-Stellvertreterin

Aufgrund meiner mehrwöchigen krankheitsbedingten Abwesenheit kam in der Zeit von April bis Juni 2016 erstmals meine Stellvertreterin, Frau Simone Gremmelspacher-Rutz, im Rahmen ihrer zeitlichen Möglichkeiten tageweise zum Einsatz.

2. Betriebsrechnung 2016 *(In Klammern Zahlen des Vorjahres)*

Konto	Bezeichnung	CHF	
301	Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonals	300'190	(295'894)
304	Zulagen	5'487	(4'349)
305	Arbeitgeberbeiträge	63'556	(65'590)
309	Übriger Personalaufwand		(280)
310	Material- und Warenaufwand	3'227	(4'284)
311	EDV-Hardware und –Software		(3'503)
313	Dienstleistungen und Honorare	350	(361)
316	Mieten, Leasing, Pachten, Benützungsgebühren	1'333	(1'349)
317	Spesen, Anlässe, Lager, Exkursionen	78	(1'888)
Aufwand		374'221	(377'498)
Ertrag		0	(0)
Total		374'221	(377'498)

3. Weiterbildung

Im Berichtsjahr konnte ich leider an keinen Tagungen oder Weiterbildungsveranstaltungen teilnehmen.

4. Dank

Meine Tätigkeit als Ombudsman ist nur erfolgreich möglich, wenn sie auch von allen Seiten akzeptiert wird und 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.

Auch in meinem dreizehnten Amtsjahr habe ich die Behörden und Verwaltungen mit deren Mitarbeitenden im Grossen und Ganzen positiv erlebt. Mir und meiner Arbeit wurde wohlwollend, offen und gesprächsbereit begegnet. Sowohl meine mündlichen als auch schriftlichen Anfragen wurden ausführlich und innert nützlicher Frist beantwortet. Ebenso wurde mir bei Bedarf umfassende Akteneinsicht gewährt. Für diese konstruktive Zusammenarbeit sei an dieser Stelle ausdrücklich gedankt.

Ein ebenso grosser Dank gebührt wiederum den rat- und hilfeschuchenden Personen, die sich auch im Berichtsjahr 2016 an die Ombudsstelle Baselland gewandt und damit meinen Mitarbeiterinnen und mir ein Vertrauen entgegen gebracht haben, das uns ehrt und uns weiterhin Verpflichtung ist.

Wie immer geht zu guter Letzt auch ein grosses Dankeschön an meine beiden Mitarbeiterinnen, Evelina Cereghetti und Josy Lachat, für ihren grossen und kompetenten Einsatz im Berichtsjahr und natürlich auch an meine Stellvertreterin, Simone Gremmelspacher-Rutz, für ihren Einsatz während meiner krankheitsbedingten Abwesenheit.

*"Es gibt drei Wahrheiten:
Meine Wahrheit, Deine Wahrheit und die Wahrheit."*

Asiatische Weisheit