

JAHRESBERICHT 2025





Foto: Aline Wetzel

Vera Feldges und Béatrice Bowald, Ombudsfrauen

VORWORT

Im 2025 erfolgte unsere Wiederwahl für die kommende Amtsperiode. Wir danken den Mitgliedern des Landrats für das uns entgegengebrachte Vertrauen. Mit der GPK konnten wir im Berichtsjahr neben dem Rechenschaftsbericht einen fruchtbaren Austausch über die Arbeit der Ombudsstelle führen. Ein guter Rückhalt der Ombudsstelle im Landrat ist eine wesentliche Voraussetzung, dass diese ihren verfassungsmässigen Auftrag erfüllen und Wirkung erzielen kann.

Weiter gilt unser Dank dem Regierungsrat und den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung, auch den Amtsträgerinnen und Amtsträgern in den Gemeinden sowie den Mitarbeitenden der Gemeinden und der ausgelagerten Betriebe. Sie sind unserer Arbeit überwiegend mit Offenheit begegnet und waren bereit, mit uns in einen konstruktiven Dialog zu treten und sich auch auf kritische Fragen einzulassen.

Ebenfalls bedanken wir uns bei unseren Klientinnen und Klienten, welche sich mit ihren Anliegen vertrauensvoll an uns gewandt haben. Zumeist konnten wir sie zu ihrer Zufriedenheit beraten oder im Austausch mit den Behörden Lösungen finden.

Zu guter Letzt geht unser Dank auch an unsere beiden Mitarbeiterinnen Martina Zentner Mangold, Juristin, und Maria Grazia Bloise, Administration, welche uns im Berichtsjahr tatkräftig unterstützt haben.

Gerne legen wir dem Landrat gestützt auf § 12 des Gesetzes über die Ombudsperson vorliegenden schriftlichen Bericht über die Amtstätigkeit der Ombudsfrauen im Jahr 2025 vor.

Béatrice Bowald und Vera Feldges
Ombudsfrauen

INHALT

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

01 RÜCKBLICK

2025 auf einen Blick	5
Arbeitsjahr 2025	6
Beobachtungen	6
Ein attraktiver Arbeitsort	7
Austausch bei der VPO	7

02 EINBLICK

Einblick in Beschwerden und Anliegen	9
--------------------------------------	---

03 PRAXISFÄLLE

Fallbeispiel 1	Auflösung einer Schulklasse für das letzte Schuljahr	15
Fallbeispiel 2	Kein Open Air möglich?	18
Fallbeispiel 3	Ärger über ungerechtfertigte Kosten für die Plombierung des Internet- und TV-Anschlusses	20
Fallbeispiel 4	«Melden Sie sich bei Ihrem RAV-Berater mit cc an die Ombudsfrau»	21
Fallbeispiel 5	Fünfköpfige Familie kämpft um die rückwirkende Auszahlung der Mietnebenkostenerhöhung durch die Sozialhilfe	22

04 STATISTIK

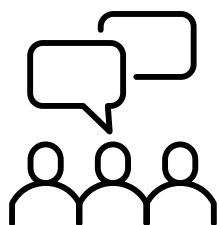
Fälle 2021 – 2025	25
Fälle nach Kategorien	26
Fälle verwaltungsextern/verwaltungsintern	27
Fälle nach Bezirk	28
Fälle nach Kanton und Gemeinden	28
Fälle nach Direktionen	29
Bezug der Fälle in den Gemeinden	30
Bezug der Fälle zu öffentlich-rechtlichen Institutionen	30
Verfahrensdauer	31
Art der Bearbeitung	32
Betriebsrechnung 2025	33

RÜCKBLICK

Die Anzahl Fälle ist im 2025 weiter angestiegen. Dabei gab es einen grösseren Anstieg betreffend kantonale Verwaltung. Der Anteil bei den Personalfällen blieb fast gleich.

1

2025 AUF EINEN BLICK



656

Geschäfte Total

davon
433 Fälle, Zunahme 10%
223 Auskünfte, Zunahme 32%



76

Beschwerdebehandlungen

davon
21% gutgeheissen
16% teilweise gutgeheissen

84%

innert zwei
Monaten
erledigt



52

Vermittlungen

davon
56% erfolgreich
19% teilweise erfolgreich



200

Beratungen



5

Whistleblowing-Fälle



ARBEITSJAHR 2025

Auch im Jahr 2025 sind die Fallzahlen bei der Ombudsstelle angestiegen, im Vergleich zum Vorjahr um 10 Prozent. Ein besonderer Sprung ist bei den Auskünften zu verzeichnen. Diese haben im Vergleich zum Vorjahr um rund 32 Prozent zugenommen. Auskünfte betreffen Anliegen, für die die Ombudsstelle nicht zuständig ist. Bei ihnen verweist sie an die richtige Stelle weiter. Wenn eine solche nicht vorhanden oder unklar ist, erteilt sie Tipps, wohin sich die Ratsuchenden wenden könnten, dies im Sinne des bei allen parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz geltenden Prinzips, wonach niemand mit leeren Händen gehen soll. Die Zunahme der Fälle und Auskünfte entspricht einem Trend, der bei fast allen parlamentarischen Ombudsstellen der Schweiz beobachtbar ist. Im Hinblick auf die möglichen Gründe für diese Entwicklung verweisen wir auf unseren letztjährigen Jahresbericht. Bei den Fällen blieb der Anteil an Personalfällen mit 21 Prozent im Vergleich zum Vorjahr etwa gleich und bewegt sich im Vergleich mit anderen parlamentarischen Ombudsstellen im unteren Mittelfeld.

Wie im Vorjahr arbeitete die Ombudsstelle speditiv bzw. konnte die Pace sogar leicht steigern: Rund 84 Prozent der eingegangenen Fälle wurden innerhalb der ersten beiden Monate erledigt. Erfreulicherweise ist es ihr auch gelungen, die Anzahl Fälle zu steigern, die im Berichtsjahr abgeschlossen werden konnten. Dennoch bleiben immer mehr Fälle

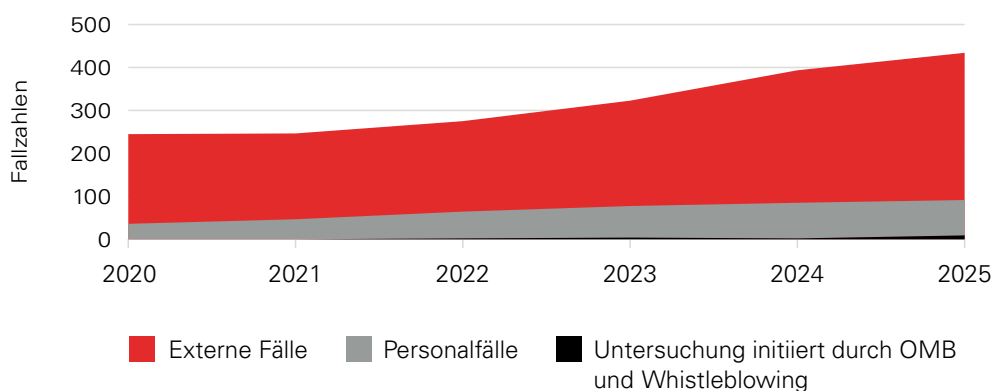
pendent, was im Hinblick auf eine Bearbeitung der Anliegen und Beschwerden innert nützlicher Frist problematisch ist.

Insgesamt war die Arbeitsbelastung auf der Ombudsstelle auch im 2025 hoch. Bei der Bearbeitung der Fälle nahmen die Ombudsfrauen oder ihre Mitarbeitenden 1295 mal den Telefonhörer in die Hand, sei es, um mit Ratsuchenden, der Verwaltung oder Dritten zu sprechen. 3191 mal gab es eine schriftliche Korrespondenz, der allergrösste Teil in Form von Mails, zuweilen aber auch mit einem Schreiben, einer Aktennotiz oder einem Bericht. Dazu kamen noch 100 Gespräche vor Ort mit Ratsuchenden oder Verwaltungsmitarbeitenden, ein Teil davon als Vermittlungsgespräche mit allen Beteiligten am Runden Tisch. Es versteht sich von selbst, dass die genannten 4586 Kontaktpunkte korrekt im Erfassungssystem erfasst werden mussten, was zusätzlich mit administrativem Aufwand verbunden war.

BEOBACHTUNGEN

Wie im Vorjahr war der Fallanstieg auch im Berichtsjahr grösser bei den Fällen, welche die kantonale Verwaltung betreffen, als bei jenen auf Ebene der Gemeinden. Auf Ebene der Gemeinden ist der Fallanstieg auf eine Zunahme der Beschwerden betreffend Sozialdienste und Sozialhilfbehörden zurückzuführen. Menschen, die von der Sozialhilfe leben müssen, sind verletzlich, finanziell alles andere als auf Rosen gebettet und in ihrer persönlichen Freiheit

ANSTIEG DER FALLZAHLEN



stark eingeschränkt. Da erstaunt es nicht, dass es oft nur wenig braucht, um die Situation aus dem Lot zu bringen. Dass der Schuh in sensiblen Bereichen besonders drückt, ist ebenfalls bei der Zunahme der Beschwerden gegen die kantonale Verwaltung ersichtlich. Dies betrifft im Berichtsjahr insbesondere die Steuerverwaltung, die Polizei, das Betreibungs- und Konkursamt sowie das KIGA.

Eine Beruhigung bzw. einen Rückgang der Fälle verzeichnet die Ombudsstelle im Bereich der Schule auf den Sekundarstufen I und II, wohingegen die Anzahl Schulfälle auf der Primarstufe (Gemeindeebene) auf gleichem Niveau verblieb. Weiter sind die Beschwerden betreffend Amt für Migration, Integration und Bürgerrecht leicht zurückgegangen. Einen stärkeren Rückgang gab es bei den Beschwerden betreffend SVA, was auf eine Verbesserung der Arbeitsbewältigung schliessen lässt.

EIN ATTRAKTIVER ARBEITSORT

Gesundheitlich bedingte längere Ausfälle unserer beiden Mitarbeiterinnen machten es notwendig, uns nach einer Vertretung umzusehen. Wir hatten Glück, mit Claudio Baldi einen Juristen kurzfristig engagieren zu können, der bereits Erfahrung auf einer Ombudsstelle gesammelt hatte. Für die Administration und Erstberatung konnten wir einen Jusstudenten, Tim Eichenberger, gewinnen. Er hat den breiten Einblick in die Verwaltung und die mediative Tätigkeit der Ombudsstelle sehr geschätzt und als grosse Bereicherung für sein weiteres Studium mitgenommen. Ihnen beiden wie auch unseren beiden Mitarbeiterinnen, Martina Zentner Mangold und Maria Bloise, gilt unser Dank für ihr Engagement.

AUSTAUSCH BEI DER VPO

Die Vereinigung der parlamentarischen Ombudsstellen (VPO) verfolgt das Ziel, die Institution einer parlamentarischen Ombudsstelle zu fördern und sie in der Öffentlichkeit bekannt zu machen. Dazu ermöglicht sie den Erfahrungs- und Gedankenaustausch der Ombudspersonen auf nationaler und internationaler Ebene. Für die Ombudsfrauen ist die VPO ein wichtiges Vernetzungs- und Fachgremium, da sie ihre Amtsfunktion im Kanton alleine ausüben. Die Vereinigung tagt neben der Generalversammlung circa zweimal im Jahr und arbeitet bei Bedarf auch in kleineren Fachgruppen. Alle zwei Jahre findet in Hofen nahe Bregenz eine zweitägige Tagung mit anderen deutschsprachigen Ombudsstellen aus Österreich sowie Belgien statt.

Im 2025 befassten sich die Teilnehmenden an der Tagung in Hofen schwerpunktmässig mit den Vorteilen und Risiken bei Verwendung von KI durch Ombudsstellen sowie den rechtlichen Herausforderungen für Juristinnen und Juris-

ten. Zudem wurde über die Möglichkeit der Verwendung von sozialen Medien durch Ombudsstellen diskutiert. Der zweite Tag wurde traditionellerweise der Fallinterviews gewidmet.

Im Fokus der beiden VPO Treffen und Fachgruppen standen im Berichtsjahr Fragen rund um die Schaffung einer Eidgenössischen parlamentarischen Ombudsstelle für die Bundesverwaltung.

EINBLICK

Neu gibt die Ombudsstelle neben den ausführlicher dargelegten Praxisfällen einen kursorischen Überblick über Beschwerden und Anliegen, die im 2025 an sie herangetragen wurden.

2

EINBLICK IN BESCHWERDEN UND ANLIEGEN

ARBEITSLOSENKASSE / ARBEITSVERMITTLUNG

- Eine Frau fühlt sich vom RAV und der Arbeitslosenkasse im Stich gelassen und ist überfordert im Schriftverkehr mit diesen beiden Institutionen.
- Eine Frau will wissen, wie sich eine Abgangsentschädigung auf die Ansprüche bei der Arbeitslosenkasse auswirkt.
- Ein Mann, der wegen einer Depression aus dem Arbeitsmarkt gefallen ist, fühlt sich durch seinen Jobcoach erniedrigt und schlecht behandelt.
- Eine Frau erkundigt sich, ob durch eine arbeitsmarktliche Massnahme eine neue Beitragszeit entsteht, die zur Erhöhung der Taggelder führen würde.
- Ein Mann meldet sich, weil ihm Einstelltage auferlegt wurden, da er den Termin für einen Kurs falsch eingetragen und ihn deshalb verpasst hat. Er könne doch nicht bestraft werden, nur weil ihm einmal ein Fehler unterlaufen sei.
- Eine Frau versteht nicht, weshalb ihr das Arbeitslosengeld nicht vollumfänglich ausbezahlt wird. Die Arbeitslosenkasse reagiere nicht auf ihre Interventionen. Deshalb bittet sie die Ombudsstelle um Unterstützung.

BAU, UMWELT UND VERKEHR

- Eine Frau versteht nicht, warum das Bauinspektorat von ihr verlangt, ihren Dachaufbau zurückzubauen. Sie habe doch extra einen Architekten beigezogen.
- Ein Hausbesitzer meldet sich wegen Problemen mit der kantonalen Feuerungskontrolle. Sie hätten die Kontrolle durch einen anerkannten Anbieter ordnungsgemäss durchführen lassen. Es gebe aber Schwierigkeiten beim Erfassen in der Datenbank und er komme in der Sache nicht weiter.
- Ein Mann beklagt sich über den Parkplatzsuchverkehr in seinem Quartier. Die Gemeinde würde Studentinnen und Studenten der nahegelegenen Hochschule günstige Parkkarten für Parkplätze auf der Allmend ausgeben, obwohl es ein Parking für die Institution gebe.
- Eine Frau beklagt sich über den nächtlichen Lärm eines krähen Hahns aus der direkten Nachbarschaft. Die Gemeinde würde sich nicht um die Einhaltung des Reglements für öffentliche Ruhe und Ordnung kümmern.
- Ein Firmeninhaber für erneuerbare Energien beschwert sich über die engen Gestaltungsvorschriften für das Aufstellen von Wärmepumpen in einer Gemeinde. Diese würden die Energiewende unnötig erschweren.



BETREIBUNGSAMT

- Ein Mann wünscht eine Intervention, weil man beim Betreibungsamt die Mietzinsnebenkosten nicht in das betriebsrechtliche Existenzminimum eingerechnet habe und trotz Zusicherung keine Rückvergütung von Zahnartzkosten erfolge. Er habe mehrfach versucht, den zuständigen Betreibungsbeamten zu erreichen und wisse nicht mehr, mit welchem Geld er leben solle.
- Eine Mutter, die mit ihrer Familie finanziell am Limit ist, will wissen, ob das Betreibungsamt Kinderzulagen pfänden dürfe.
- Ein Mann bittet um Hilfe. Er habe vom Betreibungsamt einen polizeilichen Zuführungsauftrag erhalten, obwohl er alle Unterlagen schriftlich eingereicht habe. Er habe Angst, dass die Polizei ihn jetzt abhole und wisse nicht, ob er noch aus dem Haus dürfe.

BÜRGERRECHT / AUFENTHALT / EINWOHNERKONTROLLE

- Ein Mann meldet sich bei der Ombudsstelle, weil seine B-Bewilligung noch nicht verlängert wurde. Die alte sei bereits abgelaufen. Er habe schon frühzeitig das Formular und die nötigen Dokumente zur Verlängerung beim Amt für Migration eingereicht. Er erhalte keine Auskunft, wieso es zu dieser Verzögerung kommt.
- Ein Mann findet es nicht rechtens, dass er nicht eingebürgert wird, nur weil er nicht im Dorfladen einkauft und in keinem Verein ist. Es gehe nur um persönliche Gründe.
- Ein Mann beschwert sich, dass seine Frau die gemeinsame Tochter nach der Trennung ohne seine Zustimmung innerhalb der Gemeinde bei ihm ab- und bei ihr angemeldet hat.
- Eine Frau hat eine Aufenthaltsbewilligung erhalten, ist aber noch nicht im Besitz des entsprechenden Ausweises. Nun müsste sie wegen Erkrankung ihrer Mutter ins Heimatland reisen können. Was sie hierfür unternehmen müsse.
- Ein Mann beschwert sich darüber, dass sein vor acht Monaten gestelltes Gesuch um eine eigenständige Aufenthaltsbewilligung seiner Kinder noch nicht bearbeitet wurde und er dauernd getröstet werde.
- Ein Mann bittet um Rat, weil eine Gemeinde seine Anmeldung nicht akzeptiert. Er wohne dort auf dem Campingplatz, da er sich keine Wohnung leisten könne. Er bekomme zwar Sozialhilfe, erhalte aber kein Wahl- und Abstimmungsmaterial und wisse nicht, wo er Steuern zahlen müsse.

DIVERSES

- Ein Mann ärgert sich, dass seine abgelaufenen Abfallvignetten von der Gemeinde nicht durch neue ausgetauscht werden können. Er habe diese ja bezahlt.

- Im Vorfeld einer Gemeindeversammlung entdeckt eine Frau, dass der Gemeinderat trotz bereits erfolgter Ablehnung ein Geschäft wieder traktandiert hat und auch die Empfehlungen eines Berichts der Rechnungs- und Prüfungskommission nicht umsetzt. Sie will wissen, was sie in dieser Situation tun kann.
- Ein Mann möchte wissen, ob die Berechnung der Ersatzabgaben für die Aufgabe des Schutzraums in seinem Einfamilienhaus korrekt erfolgt ist. Man habe den Maximalsatz berechnet, obwohl er gelesen habe, dass das Gesetz einen Spielraum von einem bis 50 Prozent geringeren Ansatz lasse.
- Eine Frau beschwert sich darüber, dass sie seit ihrem Sprung in die Selbständigkeit keine Chance habe, an kleinere Aufträge durch den Kanton zu kommen, die nicht submissionspflichtig seien. Diese würden bevorzugt an eine Person vergeben, die noch in der Verwaltung arbeite und im Nebenjob selbständig sei.
- Eine Frau, deren Gesuch um kantonale Ausbildungsbeiträge abgelehnt worden ist, bittet die Ombudsstelle zu prüfen, welche Handlungsmöglichkeiten sie in ihrem spezifischen Fall noch hat.
- Ein älterer Herr versteht nicht, warum die kantonale Gebäudeversicherung nach einem Sturz eines Baums auf das Dach seines Einfamilienhauses nicht für die Kosten der Reparatur des Dachs aufkommt, für den Wasserschaden aber schon. Es habe an jenem Abend ein starker Sturmwind geherrscht.

ERBSCHAFTS- UND ZIVILSTANDSAMT

- Eine Frau kann nicht nachvollziehen, warum ihr Mann Erbschaftssteuern bezahlen muss, obwohl er sein Erbe noch gar nicht erhalten hat.
- Eine Frau, die Flüchtlinge begleitet, beklagt sich darüber, dass das Zivilstandsamt für ein Flüchtlingspaar, das kürzlich in der Schweiz ein Kind bekommen habe, keine Geburtsurkunde ausstelle, bis es eine amtlich bescheinigte Heiratsurkunde aus dem Heimatland beibringe. Dadurch erhalte das Paar keine Kinderzulagen. Eine Kontaktaufnahme zum Heimatland sei aber zu gefährlich.
- Ein Mann, der vor einem Monat eine Chinesin geheiratet hat, beschwert sich darüber, dass sie für die zivile Trauung keinen privaten Dolmetscher beiziehen durften, wodurch zusätzliche Kosten hätten verhindert werden können. In anderen Kantonen sei dies möglich.
- Eine Frau ruft an, weil die angeforderte und zugesagte Erbbescheinigung seit längerem noch ausstehend ist.
- Ein Mann meldet sich bei der Ombudsstelle und erzählt, dass sein Vater mit einem Freitod aus dem Leben geschieden sei. Er und seine Schwester würden nun schon drei Wochen warten, aber das Zivilstandsamt melde sich einfach nicht bei ihnen.

KINDES- UND ERWACHSENENSCHUTZ

- Ein Mann wird von der KESB aufgrund einer Gefährdungsmeldung eingeladen. Es gehe den Kindern nicht gut wegen der hochstrittigen Trennung. Er ist verunsichert und möchte wissen, was ihn nun erwartet.
- Eine Frau ruft an und sagt, ihre Beiständin behandle sie unmöglich. So könne es nicht weitergehen.
- Ein psychisch angeschlagener Mann ruft an, weil er sich von seiner Beiständin mit seinem Anliegen nicht genügend unterstützt fühlt. Er möchte unbedingt wieder Kontakt zu seinen mittlerweile erwachsenen Kindern herstellen können.
- Eine junge Frau ruft an und bittet um Hilfe. Ihre Beiständin würde sie finanziell unter dem Existenzminimum halten und ihr die Einsicht in ihre finanziellen Verhältnisse bei der IV und der Bank verweigern.
- Ein Mann kommt unangemeldet bei der Ombudsstelle vorbei. Seine Beiständin würde ihm seine Post nicht rechtzeitig weiterleiten. Nun stehe die GV des Sportklubs bevor, bei dem er schon seit Jahren Mitglied sei und noch keine GV verpasst habe. Er habe die nötigen Unterlagen noch nicht bekommen, die Zeit dränge aber. Er möchte unbedingt zur GV gehen können.
- Eine Kindsmutter bekommt von der KESB eine Rechnung für die begleiteten Besuche zwischen Kindsvater und gemeinsamem Kind. Sie ist überrascht, dass sie dies mitfinanzieren muss, und zugleich beunruhigt, weil sie diese Rechnung nicht bezahlen könne.
- Ein Kindsvater beschwert sich über die KESB. Trotz gerichtlich festgelegter Obhutregelung würde sich die Kindsmutter quer stellen und es sei zwischenzeitlich eine Kindsentfremdung eingetreten, von der die KESB wisse. Gleichwohl bleibe diese untätig. Es gehe nicht vorwärts, obwohl in einer solchen Situation jeder Zeitverlust eine weitere Entfremdung begünstige.

MOTORFAHRZEUGKONTROLLE

- Ein Mann ärgert sich, weil er aufgrund eines Missverständnisses mit der Motorfahrzeugkontrolle einen Vorführtermin verpasst hat und dafür trotzdem bezahlen muss.
- Ein Mann macht geltend, dass er eine Rechnung für ein Fahrzeug erhalten hat, das er gar nicht eingelöst habe. Die Antwort der Motorfahrzeugkontrolle stimme nicht und er komme in der Sache nicht weiter.

POLIZEI

- Zwei Jugendliche beschwerten sich darüber, man habe ihnen anlässlich einer Polizeikontrolle vorgeworfen, ihre E-Roller bezüglich Geschwindigkeitsbegrenzung absichtlich manipuliert zu haben, und die Fahrzeuge einfach beschlagnahmt. Auf die Frage, wie sie nun auf der langen

Landstrasse ohne Gehweg nach Hause kommen sollten und ob man sie zur nächsten ÖV Haltestelle mitnehmen könne, habe man ihnen gesagt, etwas Laufsport würde ihnen gut tun.

- Ein Vater regt sich über eine Polizeikontrolle bei seinem Sohn auf, bei dem der neue Roller zu Schaden gekommen ist. Er will wissen, wie er vorgehen muss, um diesen Schaden geltend machen zu können.
- Eine Frau bittet um vertraulichen Rat, weil sie sich durch das Verhalten eines Polizisten erniedrigt und sexuell belästigt fühle.
- Ein Mann ärgert sich über die Behandlung durch die Polizei während einer Verkehrskontrolle. Das könne er sich nicht gefallen lassen.
- Ein Mann beschwert sich darüber, dass ihm der Polizist das Foto nicht zeigen wolle, das beweisen soll, dass er in der 30iger Zone zu schnell gefahren sei.
- Ein ausländischer Lastwagenchauffeur beschwert sich über das Verhalten der Polizei. Nach dem Rechtsabbiegen in eine Strasse sei er von einer zufällig anwesenden Patrouille angehalten und auf den Posten mitgenommen worden. Er habe kein parkiertes Auto touchiert, sei von der Polizei schlecht behandelt worden und habe dann erst noch einen für ihn hohen Geldbetrag entrichten müssen.

SCHULE

- Eine Mutter beschwert sich, dass ihre Tochter, die die Swiss International School besucht, für den Übertritt in die öffentliche Sportleistungsklasse der Sekundarstufe I plötzlich eine Übertrittsprüfung machen muss, obwohl sie bereits vor zwei Monaten eine schriftliche Bestätigung erhalten habe, dass sie den P-Zug besuchen dürfe.
- Ein Vater wünscht eine Beratung, da er mit der Einteilung seines sechsjährigen Sohnes mit Autismusspektrumsstörung im ordentlichen Kindergarten nicht einverstanden ist. Aus seiner Sicht braucht sein Sohn eine separative Sonderbeschulung in einer dafür geeigneten Einrichtung.
- Eine Mutter beschwert sich, dass man ihren Sohn in der Berufsschule regelrecht verhöhnt und ihm gedroht habe, ihn für fünf Jahre von der Schule zu sperren, wenn er nicht zugebe, dass er bei den Prüfungen im vergangenen Semester KI benutzt habe.
- Eine alleinerziehende Mutter beschwert sich, sie müsse ihr Kind, das eine Gehbehinderung hat und einen Integrationskindergarten besucht, jeweils selber während des Unterrichts zur Turnhalle bringen und wieder holen, weil es für die Gruppe zu langsam sei.
- Eine Familie ist in eine andere Gemeinde gezogen, möchte aber, dass ihr Kind wegen eines früheren Umzugs die Primarschule nun im ganz nahe gelegenen Schulhaus der bisherigen Wohnsitzgemeinde beenden

kann. Ihr Gesuch sei aber von der neuen Wohnsitzgemeinde abgelehnt worden. Die Kindseltern fragen, was sie tun könnten.

- Eine Mutter bittet um Vermittlung. Ihr Sohn, der die fünfte Klasse besuche, sei für eine Woche aus der Schule ausgeschlossen worden. Man habe sich auf ihren Sohn eingeschossen. Obwohl auch ein anderer Junge am Vorfall beteiligt gewesen sei, sei nur ihr Sohn bestraft worden, den anderen habe man geschont.

SOZIALHILFE

- Eine Frau kann nicht nachvollziehen, wieso ihr jeden Monat von der laufenden Unterstützung Abzüge gemacht werden. So könne sie sich kaum Nahrungsmittel kaufen.
- Ein Mann, der wieder einen Job gefunden hat, versteht nicht, weshalb die Sozialhilfe definitive Mietzinsnebenkostenabrechnungen aus den beiden Vorjahren in der Höhe von mehreren Tausend Franken nicht übernimmt, obwohl er zu jener Zeit sozialhilfeabhängig war.
- Eine junge Frau mit Flüchtlingsstatus fühlt sich durch den Sozialdienst einer Gemeinde diskriminiert und rassistisch behandelt. Sie habe während 20 Tagen nach ihrer Ankunft in der Gemeinde in einer leeren Wohnung auf dem Fussboden schlafen müssen. Auch werde sie durch die Auflagen des Sozialdiensts bei ihrem Studium behindert.
- Eine junge Frau mit Flüchtlingsstatus und Baby fühlt sich vom zuständigen Sozialhilfearbeiter unter Druck gesetzt. Er verlange von ihr neben dem halbtägigen Sprachkurs, dass sie noch ein Praktikum mache und sich um eine Arbeit bemühe. Sie könne sich gar nicht mehr um das Baby kümmern. Sie habe Angst vor ihm. Vor der Geburt des Baby habe sie mehrfach gratis Hilfeleistungen für seine Familie erbringen müssen.
- Ein Mann ruft aus der psychiatrischen Klinik an. Er bekomme wegen seines Klinikaufenthalts weniger Sozialhilfegeld und könne deswegen Rechnungen nicht bezahlen. Dieser Druck stresse ihn zusätzlich. Der Mann hat aufgrund unklarer Rückmeldungen kein Vertrauen mehr in den Sozialdienst der Gemeinde.
- Eine Frau will wissen, ob man trotz einer attestierten Arbeitsunfähigkeit von hundert Prozent zu einer Programmteilnahme verpflichtet werden könne.
- Eine Frau kommt unangemeldet bei der Ombudsstelle vorbei. Sie weiss nicht mehr weiter. Die Sozialhilfe habe ihre Wohnungsmiete nicht bezahlt. Deswegen sei ihr die Wohnung gekündigt worden. Sie finde aber keine neue im bezahlbaren Rahmen und habe die Schwierigkeiten nur wegen des Fehlers der Sozialhilfe.

SOZIALVERSICHERUNGSANSTALT

- Eine junge Erwachsene in Ausbildung wünscht eine Beratung, weil ihr Gesuch um Krankenkassenprämienverbilligung aufgrund der Steuerveranlagung des Vaters abgelehnt worden sei. Die Steuerveranlagung entspreche nicht den realen Einkommensverhältnissen, der Vater sei psychisch erkrankt und lasse sich seit mehreren Jahren durch die Steuerverwaltung amtlich einschätzen.
- Eine Frau versteht nicht, warum sie trotz tieferem Einkommen keine Prämienverbilligung bekommt.
- Eine Frau versteht die IV-Verfügung nicht und bittet die Ombudsstelle darum, ihr diese zu erklären.
- Eine Frau hat Antrag auf EL gestellt und seit etlichen Monaten keine Rückmeldung.
- Eine Frau meldet sich bei der Ombudsstelle, weil sie eine happige Rückforderung der SVA erhalten hat und nicht versteht, weshalb.
- Eine Mutter versteht nicht, weshalb die IV die Kostenübernahme für eine medizinisch notwendige Spezial-Sonnenbrille für ihr Kind ablehnt.
- Eine etwas verwirrt scheinende betagte Frau meldet sich. Sie und ihr Ehemann hätten nur wenig Geld zur Verfügung. Sie hätten nun ein Problem, weil die EL die Zahnarztkosten nicht übernehme.

STEUERN

- Ein Mann beschwert sich, man habe ihm bei der Steuerverwaltung für die Jahre 2023 und 2024 eine Haftungs- teilung für die Steuern zwischen ihm und seiner heutigen Ex-Frau zugesichert, da diese sich nicht an den Steuern beteiligen wollte. Nun habe er ein Schreiben der Steuerverwaltung erhalten, dass er für das Jahr 2024 ein neues Gesuch hätte eingeben müssen und eine nachträgliche Aufteilung nicht mehr möglich sei.
- Ein Mann, der eine hohe Kaderstelle in einer öffentlichen Verwaltung bekleidet und eine stille Lohnpfändung für offene Steuerforderungen hat, beklagt sich darüber, dass die Steuerverwaltung nicht bereit sei, auf eine neue Ratenzahlungsvereinbarung einzutreten, und bittet um Vermittlung. Durch eine öffentliche Lohnpfändung drohe ihm der Jobverlust.
- Eine Frau kommt bei der Steuerbehörde nicht weiter und wendet sich deshalb an die Ombudsstelle. Sie will wissen, bis wann sie mit der definitiven Steuerveranlagung rechnen könne, damit sie ihre finanzielle Situation besser handhaben kann.
- Ein Mann möchte seine provisorische Steuerveranlagung korrigiert haben, damit sie seiner aktuellen finanziellen Situation besser entspricht.
- Eine Frau erkundigt sich nach möglichen steuerlichen Konsequenzen einer EL-Nachzahlung.

- Ein Mann macht geltend, die Steuerbehörde seiner Gemeinde sei während Jahren von höheren Einkünften seiner im Ausland befindlichen Liegenschaft ausgegangen und habe fälschlicherweise einen zu hohen Steuerbetrag gefordert.
- Eine Frau, deren Ehemann an Krebs erkrankt ist, beschwert sich darüber, dass bei der Steuerverwaltung für den Abzug der selbstgetragenen Arztkosten detaillierte Belege der Krankenkasse über die Arztbesuche und Behandlungen eingereicht werden müssen und die allgemeine Übersicht der Krankenkasse über die selbstgetragenen Kosten nicht genügt.

VERWALTUNGSINTERNE KONFLIKTE

- Verschiedene Mitarbeitende beim Kanton finden die Arbeitszeitregelung als Teilzeitmitarbeitende im Falle von Krankheit und Feiertagen ungerecht und schwierig umzusetzen.
- Eine junge Frau beschwert sich, sie werde durch den oberen Chef und das HR unfair behandelt. Man habe ihr nach abgeschlossener Fachausweisausbildung trotz schriftlicher Zusicherung die Einstufung in ein höheres Lohnband verweigert. Nun warte sie seit vielen Monaten auf das gewünschte Zwischenzeugnis, das durch ihren direkten Vorgesetzten bereits seit langem aufgesetzt worden sei.
- Eine langjährige Mitarbeiterin des Kantons wünscht eine Beratung, weil sie eine Verwarnung und Aufhebungsvereinbarung erhalten hat. Sie habe unter dem alten Chef immer ein gutes Feedback zu ihrer Arbeit erhalten, mit der neuen Chefin sei nun alles anders.
- Eine Mitarbeiterin einer Gemeindeverwaltung hat Probleme mit der neuen Vorgesetzten, die ihre Arbeitsleistung schlechter beurteilt, als dies vorher der Fall war. Sie fühlt sich ungerechtfertigt angegriffen und ungeschützt und will von der Ombudsstelle wissen, was sie tun kann.
- Eine Vorgesetzte wünscht eine Beratung, weil sie mit dem HR nicht weiterkomme. Sie plane seit Monaten die Mutterschaftsvertretung für eine Frau aus ihrem Team, das arbeitsmässig sehr belastet sei. Obwohl die Frau in einem 70 Prozent Pensum angestellt sei, wolle das HR für die Mutterschaftsvertretung nur ein Pensum im Umfang von 40 Prozent bewilligen. Sie will wissen, ob dies korrekt ist.
- Eine Lehrkraft hat seit neuem Schuljahr mehr Kinder in der Klasse. Gemäss kantonalen Vorgaben hätte sie Anrecht auf eine Pensenerhöhung. Sie will wissen, wie sie vorgehen kann.

PRAXISFÄLLE

Um die Arbeit der Ombudsstelle zu illustrieren, haben wir nachfolgend ein paar Praxisfälle 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. Zudem haben wir zum Teil die Sachverhalte in ihrer Komplexität reduziert, um sie besser verständlich zu machen.

3

FALLBEISPIEL 1

AUFLÖSUNG EINER SCHULKLASSE FÜR DAS LETZTE SCHULJAHR

Eine Sekundarklasse Niveau A wird auf Ende des zweiten Schuljahres aufgelöst, und die Schülerinnen und Schüler werden für das letzte Schuljahr auf bestehende Klassen und verschiedene Schulstandorte verteilt.

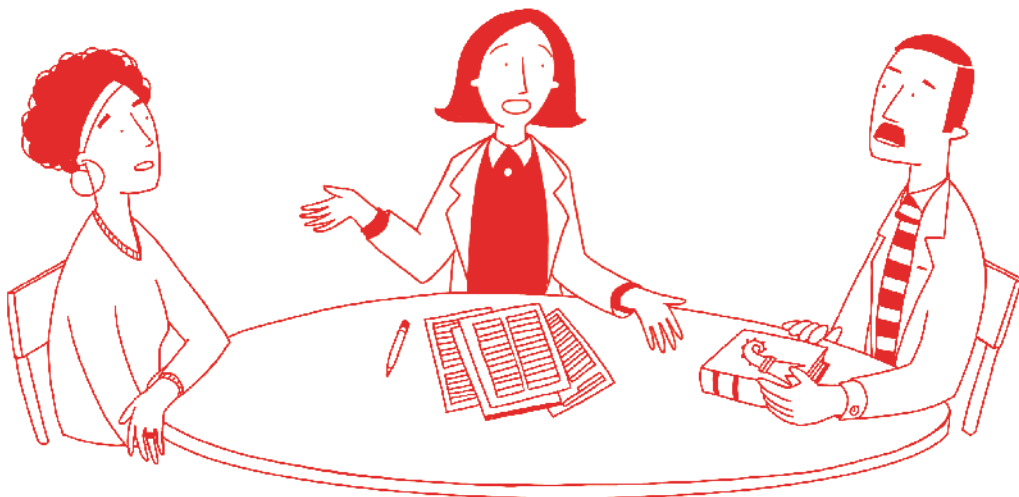
AUSGANGSLAGE

Herr Schaub meldet sich anfangs April bei der Ombudsstelle, weil er wegen seiner Enkelin Lea sehr besorgt ist. Er hat einen engen Kontakt zu Lea, da ihre Mutter alleinerziehend ist und aus finanziellen Gründen Vollzeit und auch nachts in der Pflege arbeiten muss. Lea besucht in ihrer Wohngemeinde die zweite Sekundarklasse des Niveau A.

Vor zwei Wochen hat die Familie vom Schulleiter ein Informationsschreiben erhalten, wonach die Klasse von Lea in Absprache mit dem Amt für Volksschule (AVS) nach den Sommerferien aufgelöst wird und die Schülerinnen und Schüler für das letzte obligatorische Schuljahr auf bestehende Klassen in den beiden Schulhäusern in der Gemeinde verteilt werden. Wer wo zugeteilt werde, könne man erst nach Notenabschluss Mitte Juni bekannt geben.

Herr Schaub berichtet, dass in der Klasse seit dieser Information grosse Aufregung und Unsicherheit herrsche. Lea gehe es seit dieser Information schlecht, sie könne nicht mehr schlafen und weine viel. Er und auch andere Eltern oder Bezugspersonen seien sehr besorgt um die betroffenen Jugendlichen und könnten den Entscheid der Schulleitung zur Auflösung der Klasse für das dritte und letzte Sekundarschuljahr nicht nachvollziehen. Gerade in der Klasse von Lea seien die Jugendlichen im besonderen Masse auf eine Kontinuität und Stabilität angewiesen. Einige würden in unstabilen Familienverhältnissen aufwachsen, und häufig sei ein Migrationshintergrund vorhanden. Der Entscheid der Schulleitung würde die Jugendlichen in einer kritischen Lebensphase treffen, wo mit dem Berufsentscheid und der Lehrstellensuche eine wichtige Weichenstellung für das Leben anstehe. Sie fühlten sich von der Schulleitung in ihren Sorgen nicht ernst genommen.

Herr Schaub möchte von der Ombudsstelle eine Beratung betreffend Rechtslage in solchen Fällen und bittet sie auch um Vermittlung.



RECHTLICHE ABKLÄRUNGEN UND WEITERES VORGEHEN

Die Ombudsfrau klärt zunächst ab, was die rechtlichen Voraussetzungen für das Auflösen einer Klasse sind und ob ein solcher Entscheid angefochten werden kann. Das kantonale Bildungsgesetz bestimmt in § 11 Abs. 4^{bis}, dass eine bestehende Regelklasse auf Sekundarstufe I nur aufgelöst werden kann, wenn diese weniger als 15 Schülerinnen und Schüler aufweist. Eine Unterschreitung der Schülerrichtzahl von 15 führt demnach nicht einfach automatisch zu einer Auflösung der Klasse, vielmehr liegt es im Ermessen der zuständigen Behörde zu entscheiden, ob eine Klasse weitergeführt wird oder nicht. Da die Zuweisung einer Schülerin oder eines Schülers in eine Klasse oder der Wechsel in eine andere Klasse innerhalb des gleichen Schulstandortes gemäss § 91a Abs. 1 lit. a als organisatorische Massnahme gilt, kann ein solcher Entscheid durch die Eltern rechtlich nicht angefochten werden. Ob die Einteilung in ein anderes Schulhaus auf Sekundarschulstufe in der gleichen Gemeinde als rein organisatorische Massnahme gilt oder rechtlich als Wechsel des Schulstandortes qualifiziert wird, der angefochten werden kann, ist fraglich.

Die Ombudsfrau erkundigt sich beim Amt für Volksschule (AVS), wie die Ermessensbestimmung von § 11 Abs. 4^{bis} zur Auflösung einer Klasse in der Praxis ausgeübt wird. Das Amt verweist darauf, dass es primär im Ermessen der Schulleitung liege, ob eine Klasse mit weniger als 15 Schülerinnen und Schülern weitergeführt wird oder nicht. Ein Gesuch um Auflösung werde durch die Bildungsdirektion bewilligt, wenn dieses aus pädagogischen und organisatorischen Gründen nachvollziehbar sei. Ökonomische Gründe würden im Gegensatz zur Anfangsbildung einer Klasse für das AVS nur eine untergeordnete Rolle spielen.

Nach diesen Abklärungen sucht die Ombudsfrau mit dem Schulleiter das telefonische Gespräch, um mehr über die Hintergründe seines Entscheids zu erfahren. Der Schulleiter informiert, dass es zum jetzigen Zeitpunkt in der Gemeinde fünf A Klassen an zwei Standorten gebe. Alle diese Klassen hätten 14 bis 15 Schülerinnen und Schüler. In

der Klasse von Lea gebe es auf das Schuljahr 2025/2026 voraussichtlich für drei bis vier Schülerinnen und Schüler einen Wechsel, weil sie entweder aufsteigen könnten oder repetieren müssten. Prognostiziert seien deshalb in dieser Klasse noch zehn bis elf Schülerinnen und Schüler. Man habe deshalb beschlossen, diese Klasse aufzulösen. Die Ombudsfrau spricht das Thema Kindwohl und das Bedürfnis nach Stabilität in der anstehenden wichtigen Phase der Lehrstellensuche an. Der Schulleiter erklärt, dass er den Entscheid für eine Auflösung der Klasse für das letzte Schuljahr nicht leichtfertig getroffen habe. Es habe eine sorgfältige Abwägung stattgefunden, wobei neben ökonomischen auch pädagogische und personelle Faktoren (die Klassenlehrperson sowie der Heilpädagoge seien noch in Ausbildung und nur befristet angestellt gewesen) eine Rolle gespielt hätten.

Die Ombudsfrau kann diese Gründe nachvollziehen, lässt jedoch durchblicken, dass sie sich in der Abwägung der verschiedenen Interessen eine stärkere Gewichtung der Stabilität für die Schülerinnen und Schüler im letzten obligatorischen Schuljahr gewünscht hätte, zumal nach Auskunft des AVS ökonomische Gründe beim Entscheid für oder gegen die Auflösung einer Klasse nur eine untergeordnete Rolle spielen sollen. Die Schülerinnen und Schüler aus dem bestehenden Klassenverband herauszureissen, sie auf verschiedene Klassen und unter Umständen sogar in ein anderes Schulhaus zu verteilen – dies kurz vor Abschluss der obligatorischen Schule – birgt aus Sicht der Ombudsfrau die Gefahr, dass viele Energien absorbiert werden, die die Jugendlichen für den Berufsentscheid und die Lehrstellensuche benötigen. Der Schulleiter sieht diese Gefahr, möchte jedoch an seinem Entscheid festhalten. Er betont, dass das Wohl der Jugendlichen ihm sehr am Herzen liege und versichert der Ombudsfrau, dass man die Auflösung der Klasse gut durch einen Sozialpädagogen und Heilpädagogen begleiten werde.

Die Ombudsfrau spricht noch das Informationsschreiben des Schulleiters an die Eltern an. Die schriftliche Mitteilung über die Auflösung der Klasse sei für die Eltern sehr über-

raschend erfolgt, einige hätten sich überfahren gefühlt. Die Eltern hätten sich für die Information einen Elternabend gewünscht, um ihre Fragen und Sorgen direkt ansprechen zu können. Der Schulleiter versichert, dass er mit den Eltern das Gespräch suchen und ihre Bedenken ernst nehmen würde. Auch dürften diese immer auf ihn zugehen. Er habe bereits mit zwei Eltern geredet. Die Auflösung werde er gut begleiten und bei der Einteilung der Schülerinnen und Schüler in eine neue Klasse und an einen neuen Standort werde man soweit als möglich auf ihre Wünsche Rücksicht nehmen.

ABSCHLUSS

Die Ombudsfrau kontaktiert Herrn Schaub, um ihn über die rechtliche Situation bei einer Auflösung der Klasse sowie das Resultat des Gesprächs mit dem Schulleiter zu informieren. Herr Schaub hat Mühe damit, dass die Auflösung einer Klasse und Umteilung von Schülerinnen und Schülern in eine andere Klasse am gleichen Schulstandort als organisatorische Massnahme gilt, gegen die man sich rechtlich nicht wehren kann. Sollte Lea in eine Klasse in einem anderen Schulhaus eingeteilt werden, erwägt er eine Anfechtung, obwohl unsicher ist, ob eine Anfechtung möglich ist. Die Ombudsfrau rät von einem Rekurs ab. Inhaltlich schätzt sie die Erfolgchancen eines solchen Rekurses als gering ein, da der Schulweg auf Sekundarschulstufe im Gegensatz zum Kindergarten oder der Primarschule keine massgebende Rolle mehr spielt. Sie empfiehlt Herrn Schaub, auf den Schulleiter zuzugehen und ihm die konkrete Situation von Lea zu schildern, damit man den Wechsel von Lea in eine andere Klasse besonders sorgfältig aufgleisen und begleiten kann. Trotz seiner Enttäuschung über das Vermittlungsergebnis ist Herr Schaub froh, dass er sich mit seinen Fragen und Sorgen an die Ombudsstelle wenden konnte. Er weiss nun über die rechtliche Situation Bescheid und kann den Entscheid des Schulleiters besser einordnen. Die Ombudsfrau ihrerseits hofft, dass durch die Vermittlungstätigkeit die Sensibilität des Schulleiters für die Sorgen der Jugendlichen und ihrer Eltern gewachsen ist und Lea bestmöglich unterstützt wird, damit sie gut ins letzte Schuljahr starten kann.

FALLBEISPIEL 2

KEIN OPEN AIR MÖGLICH?

Ein Verein will ein Open Air auf privatem Grund in der Natur durchführen. Die Gemeinde lehnt eine Bewilligung dafür ab. Er wünscht deshalb eine Vermittlung durch die Ombudsstelle.

AUSGANGSLAGE

Herr Brodbeck meldet sich in Vertretung eines Vereins von Musikliebhabern bei der Ombudsstelle. Sie würden gerne ein Open Air in der Natur durchführen, um Musik und entspannte Feststimmung unter freiem Himmel geniessen zu können. Sie hätten bereits ein konkretes Gelände auf freiem Feld in der Nähe eines Waldes im Blick und der Besitzer des Grundstücks sei auch damit einverstanden. Sie hätten deswegen wie für Veranstaltungen vorgesehen ein Gesuch um eine Freinacht- und Ausschankbewilligung eingereicht. Die Gemeinde habe mit Verweis auf die vorgegebene Schonzeit für Tiere, bereits anderweitiger grosser Beanspruchung des Gebiets und dem Verweis darauf, dass Musik mit lauten Bässen nicht in die Natur passe, die Erteilung einer Bewilligung abgelehnt. Herr Brodbeck erzählt der Ombudsfrau, sie hätten daraufhin den Termin des geplanten Open Airs entsprechend angepasst und ein neues Gesuch eingereicht. Da ihnen viel an einer für die Natur verträglichen Durchführung gelegen sei, hätten sie bereits im Vorfeld das Amt für Wald und Wild beider Basel einbezogen. Dieses habe keinen Einwand, wenn die von ihm genannten Auflagen wie beispielsweise die Errichtung einer Absperrung am Waldrand zum Schutz des Waldes erfüllt würden. Als sie das revidierte Gesuch eingereicht hätten, hätten sie den Bescheid bekommen, dass sich die Gemeinde mit Verweis auf die bereits dargelegten Gründe nicht damit befassen würde. Auch der Versuch, mit der Gemeinde ins Gespräch zu kommen, sei gescheitert. Sie hätten den Eindruck, der Gemeinde passe die Art Musik einfach nicht. Sie würden die generelle Absage als willkürlich und nicht verhältnismässig empfinden. Deswegen wünsche der Verein eine Vermittlung durch die Ombudsstelle, um doch noch mit der Gemeinde ins Gespräch kommen zu können.

ABKLÄRUNGEN UND VORGEHEN DER OMBUDSFRAU

Im Zentrum der Abklärungen durch die Ombudsfrau steht die Frage, welche Voraussetzungen für das Erteilen einer Bewilligung für eine grössere Veranstaltung auf privatem Grund im Freien in der Nähe eines Waldes erfüllt sein müssen und wie das korrekte Vorgehen für die Prüfung des Gesuchs ist. Selbstverständlich sind dabei die Kriterien der Verträglichkeit für die Natur zu beachten, die nicht nur beim Einzelanlass, sondern auch in der Gesamtbelastung erfüllt sein müssen. Im Hinblick auf den Einzelanlass scheint das offenbar kein Problem zu sein, wenn das Amt für Wald und Wild dem zustimmt, sofern dessen Auflagen erfüllt sind. Weiter stellt sich die Frage nach einer allfälligen Lärmbelastung für Anwohnende. Gemäss Aussage des Vereins befindet sich das Gelände in genügender Entfernung. In Anbetracht der Gesamtbelastung für ein Naturgebiet stellt sich grundsätzlich die Frage, wie eine Gleichbehandlung bei der Nutzung sichergestellt wird. Gibt es unter diesen Umständen überhaupt noch eine Möglichkeit für neue Anlässe oder gilt das Prinzip «first come first serve»? Und wie steht es bei grösseren Anlässen mit Anforderungen an Logistik und Sicherheit?

Die Ombudsfrau vermutet, dass grössere Gemeinden Erfahrung im Umgang mit der Bewilligung von Veranstaltungen auf privatem Grund im Freien haben. Sie wendet sich daher an eine solche, um zu erfahren, wie diese vorgeht, und hat das Glück, auf eine Auskunftsperson mit langjähriger Erfahrung zu treffen. Diese erläutert, dass ihre Gemeinde die Erteilung einer Bewilligung von verschiedenen Kriterien abhängig macht. Im Hinblick auf eine allfällige Bewilligung einer Veranstaltung im Freien würde man darauf achten, dass der Raum – Natur und deren Schonzeiten eingeschlossen – nicht übernutzt würde. Weiter würden sie klären, um welche Art von Konzert und damit verbunden um welches Zielpublikum es gehe und ob ein mögliches Sicherheitsrisiko bestehe. Ein spezielles Augenmerk gelte der Nachbarschaft. Hier würde darauf geachtet, dass diese nicht an jedem Wochenende die Belastung durch eine Veranstaltung tragen müsse. Sie hätten deswegen auch

schon Bewilligungen für einen bestimmten Termin und an dem von den Veranstaltenden gewünschten Ort verweigern müssen. Bewilligungen für Konzerte im Freien würden in der Regel von 22 bis 24 Uhr ausgestellt, hin und wieder auch bis 2 Uhr in der Früh. Die Auskunftsperson teilt mit, dass die Gemeinde jeweils das Gespräch mit den Veranstaltenden suche und sie bei der Erstellung des Veranstaltungskonzepts begleite. Bei diesem müsse beispielsweise die Frage der Zufahrt zum Veranstaltungsort oder der Toiletten geklärt sein. Es seien auch die Bands zu nennen, die spielen würden. Wenn die Gemeinde Bedenken betreffend Klientel habe, die es anlocken könnte, würde sie die Polizei um eine Einschätzung ersuchen. Die Gemeinde würde auch darauf bestehen, dass die kantonalen Lärmschutzvorschriften eingehalten würden und ein Messgerät dies überprüfe. Die Veranstalter würden zudem darüber informiert, dass die Polizei zur Kontrolle von möglichem Drogenkonsum vorbeikäme. Wenn eine Veranstaltung bewilligt würde, würde die Nachbarschaft offiziell darüber informiert. Ist eine Veranstaltung mit über 100 Personen geplant und bewilligt, würden auch die Sanität, Feuerwehr und Polizei darüber orientiert. Letztere könne bei allfälligen Reklamationen darüber Auskunft geben, dass der Anlass bewilligt sei.

Mit diesen Informationen im Hinterkopf nimmt die Ombudsfrau Kontakt mit der Gemeinde auf, auf deren Boden der Verein ein Open Air durchführen will. Der Gemeindeverwalter verweist auf früher gemachte negative Erfahrungen und das Chaos, das illegale Musikpartys andernorts in der Schweiz angerichtet hätten. Die Ombudsfrau legt ihm daraufhin das Vorgehen dar, das die von ihr angefragte Gemeinde anwendet und das gerade mit klaren Absprachen und Auflagen solchen Situationen zuvorkommen will. Sie macht beliebt, wenigstens das Gespräch mit den Veranstaltenden zu suchen und hierbei all die kritischen Punkte anzusprechen. Die Gemeinde bleibe ja immer noch frei, in Abwägung der verschiedenen Kriterien eine Bewilligung zu verweigern. Der Gemeindeverwalter will daraufhin nochmals das Gespräch mit dem Gemeindepräsidenten suchen.

LÖSUNG

Etwas später wird die Ombudsfrau darüber informiert, dass die Gemeinde die Veranstalter zu einem Gespräch eingeladen hat und der Gemeinderat aufgrund des Gesprächsverlaufs und guten Eindrucks von den Veranstaltenden bereit ist, die Veranstaltung unter bestimmten Bedingungen und als Testlauf zu bewilligen. Nun sei der Ball beim Veranstalter, ob er seine geplante Veranstaltung im nun vorgegebenen abgespeckten Rahmen durchführen wolle bzw. bereit sei, die vorgegebenen Auflagen zu erfüllen.

Später im Jahr hat die Ombudsfrau vom Gemeindeverwalter erfahren, dass die Veranstalter auf die Auflagen eingegangen seien und der Anlass selbst zu keinerlei negativen Rückmeldungen geführt habe.

FALLBEISPIEL 3

ÄRGER ÜBER UNGERECHTFERTIGTE KOSTEN FÜR DIE PLOMBIERUNG DES INTERNET- UND TV-ANSCHLUSSES

Herr Leuenberger versteht die Welt nicht mehr. In seiner Gemeinde wird entgegen einer Regelung im Fernmeldegesetz auf Bundesebene in einem kommunalen Reglement festgelegt, dass für die Plombierung des Internet- und TV-Anschlusses Kosten in der Höhe von CHF 100 bezahlt werden müssen. Er ist der Meinung, dass er diese Rechnung nicht begleichen muss und bittet die Ombudsstelle um Hilfe.

AUSGANGSLAGE

Herr Leuenberger meldet sich per E-Mail bei der Ombudsstelle. Er sei Liegenschaftsbesitzer und habe seinen Internet- und TV-Anschluss gekündigt. Es sei ihm mitgeteilt worden, dass die Betreiberfirma den Anschluss plombieren müsse und dies CHF 100 koste. Laut Fernmeldegesetz dürften aber keine Kosten erhoben werden. Die Gemeinde sage aber, dass er die CHF 100 gemäss einem Gemeindereglement bezahlen müsse. Es gehe doch nicht, dass ein Gemeindereglement einem Bundesgesetz widerspreche. Er möchte von der Ombudsstelle wissen, ob er die CHF 100 nun bezahlen muss oder nicht.

Die Mitarbeiterin der Ombudsstelle verbleibt mit Herrn Leuenberger so, dass die Ombudsstelle die rechtliche Situation prüft. Gleichzeitig erteilt Herr Leuenberger der Ombudsstelle die Einwilligung, mit der Gemeinde Kontakt aufzunehmen.

SACHVERHALTSFESTSTELLUNG UND RECHTLICHE ABKLÄRUNGEN

Art. 35a Abs. 4 des Fernmeldegesetzes (FMG) sieht vor, dass die Anbieterin von Fernmeldediensten oder die Vermieterin oder der Vermieter unbenutzte Anschlüsse versiegeln und die Versiegelung kontrollieren kann. Für die Versiegelung und die Entsiegelung dürfen keine Kosten in Rechnung gestellt werden. Eine Nachfrage der Ombudsstelle beim Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) bestätigt, dass die Gemeinden für die Plombierung in ihren entsprechenden Reglementen (ursprünglich GGA- und jetzt meistens MMN-Reglemente) keine Kosten erheben dürfen. Die derogatorische Kraft des Bundesrechts (Art. 49 Abs. 1

der Bundesverfassung) besagt nämlich, dass Bundesrecht entgegenstehendem kantonalen resp. kommunalen Recht vorgeht.

Die Ombudsstelle nimmt in der Folge mit dem Rechtsdienst der zuständigen Direktion Kontakt auf. Dieser teilt die rechtliche Einschätzung des BAKOMS und der Ombudsstelle. Da sich die Frage auch bei anderen Gemeinden stellen könnte, verfasst der Rechtsdienst ein Informationsschreiben, dass für die Plombierung von Anschlüssen für Fernmeldedienste keine Kosten erhoben werden dürfen.

WEITERES VORGEHEN UND LÖSUNG

Die Ombudsstelle sucht mit der involvierten Gemeinde den telefonischen Kontakt und leitet ihr das Informationsschreiben des Rechtsdiensts weiter. Die Gemeinde bedankt sich für die Abklärungen der Ombudsstelle. Sie wird künftig auf die Erhebung der Kosten für die Plombierung der Fernmeldeanschlüsse verzichten.

Anschliessend informiert die Ombudsstelle Herrn Leuenberger, dass die Gemeinde auf die Erhebung der Kosten für die Plombierung des Fernmeldeanschlusses verzichtet. Dieser ist froh, dass ihn sein Gerechtigkeitsgefühl nicht getäuscht hat und er die Rechnung nicht bezahlen muss.

FALLBEISPIEL 4

«MELDEN SIE SICH BEI IHREM RAV-BERATER MIT CC AN DIE OMBUDSFRAU»

Frau Meier wird entgegen der Abmachung mit ihrem RAV-Berater in der Praxisfirma in einem anderen, für sie nicht zielführenden Bereich eingesetzt.

SACHVERHALT

Frau Meier kann ihren angestammten Beruf aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr ausüben. Sie befindet sich deswegen in einer beruflichen Neuorientierung. Das theoretische Rüstzeug für das neue berufliche Ziel hat sie beisammen. Ihr fehlt nur noch praktische Erfahrung im Bereich der Buchhaltung. Sie ist deshalb glücklich, dass ihr RAV-Berater ihr einen entsprechenden Einsatz in einer Praxisfirma (das ist eine Art Übungsfirma im zweiten Arbeitsmarkt) ermöglicht. Doch bei der Praxisfirma werde sie als Sachbearbeiterin Einkauf eingesetzt und solle einen entsprechenden fiktiven Arbeitsvertrag unterzeichnen. Sie habe mehrmals das Gespräch mit den Verantwortlichen der Praxisfirma gesucht. Dort habe man verneint, dass ein Einsatz in der Buchhaltung versprochen wurde. Einmal habe man ihr sogar zu verstehen gegeben, wenn es ihr nicht passe, könne sie ja gehen.

Die Ombudsfrau erlebt Frau Meier als sehr motiviert. Sie möchte sich unbedingt das nötige praktische Rüstzeug holen, um sich so eine neue berufliche Perspektive aufbauen zu können. Der Einsatz als Sachbearbeiterin Einkauf habe keinen Bezug zum angestrebten Berufsziel und deswegen keinen Mehrwert für sie. Bedenklich findet Frau Meier zudem, dass keine ausgebildeten Fachkräfte anleiten und sich die Verantwortlichen der Praxisfirma nicht wirklich um die erwerbslosen Menschen kümmern würden, damit sich diese in den unterschiedlichen Bereichen das nötige Rüstzeug holen können. Für sie folglich eine nutzlose Beschäftigungsmassnahme, die auch der Zusage des RAV-Beraters widerspricht.

Frau Meier belegt ihre Vereinbarung mit dem RAV-Berater mit dessen Anmeldung zur arbeitsmarktlichen Massnahme, wo ausdrücklich vermerkt ist, dass «Know-how-Auffrischung und Vertiefung» im Bereich der Buchhaltung erfolgen sollen. Sie schickt der Ombudsfrau auch den fiktiven

Arbeitsvertrag der Praxisfirma, der in der Tat eine Anstellung als Sachbearbeiterin Einkauf vorsieht.

LÖSUNG

Die Ombudsfrau empfiehlt Frau Meier, sich schriftlich bei ihrem RAV-Berater zu melden und ihm mitzuteilen, dass sie entgegen der Abmachung nicht im Bereich Buchhaltung eingesetzt werde. Weiter empfiehlt sie ihr, den Arbeitsvertrag der Praxisfirma mitzuschicken und ihn auch darüber zu informieren, was aus ihrer Sicht bei der Praxisfirma nicht gut laufe. Sie rät ihr, die Ombudsfrau ins cc zu nehmen.

Frau Meier meldet sich wie von der Ombudsfrau empfohlen bei ihrem RAV-Berater. Nur eine Woche später erhält die Ombudsfrau von ihr die Mitteilung, dass ihr RAV-Berater sie angerufen und darüber orientiert habe, dass er den Vertrag mit der Praxisfirma beendet und für sie einen neuen Einsatzort gefunden habe. Diese Mitteilung habe sie im Nachgang noch schriftlich erhalten. Frau Meier ist froh, dass sie nun im vereinbarten Bereich einen Einsatz leisten und sich die nötige praktische Erfahrung aneignen kann.

FAZIT

Wo immer möglich, ermuntert das Ombudsteam die Ratsuchenden, selbst tätig zu werden. Da erfahrungsgemäss ein Anliegen oder eine Beanstandung besser Beachtung findet, wenn die Ombudsstelle involviert ist, empfehlen wir, diese in Kopie zu nehmen.

FALLBEISPIEL 5

FÜNFKÖPFIGE FAMILIE KÄMPFT UM DIE RÜCKWIRKENDE AUSZAHLUNG DER MIETNEBENKOSTENERHÖHUNG DURCH DIE SOZIALHILFE

Aufgrund eines behördlichen Versehens wird die rechtzeitig eingereichte Erhöhung der Mietnebenkosten seit rund einem Jahr nicht in die Berechnung der Sozialhilfe miteinbezogen und muss von der fünfköpfigen Familie aus dem Grundbedarf bezahlt werden. Als die Familie um Nachzahlung bittet, sagt man ihr, eine rückwirkende Auszahlung sei nicht möglich.

AUSGANGSLAGE

Frau Ritter meldet sich per E-Mail bei der Ombudsstelle wegen Problemen mit der Sozialhilfe. Vor einem Jahr habe sie dem Sozialdienst die Erhöhung der Mietnebenkosten in der Höhe von CHF 80 pro Monat mit einem Formular des Vermieters gemeldet. Nun habe sie bemerkt, dass dieser Betrag bei der Auszahlung nie angepasst wurde. Ihr sei aber bestätigt worden, dass sich die von ihr eingereichten Unterlagen in ihrem Dossier befinden. Rückwirkend könne aber keine Auszahlung getätigt werden. Frau Ritter sagt, das Geld sei sowieso immer knapp mit einer fünfköpfigen Familie. Sie und ihr Mann hätten psychische Probleme, was die ganze Situation nicht vereinfache.

Die Mitarbeiterin der Ombudsstelle verbleibt mit Frau Ritter so, dass die Ombudsstelle die rechtliche Situation prüft. Gleichzeitig erteilt Frau Ritter der Ombudsstelle die Einwilligung, mit dem Sozialdienst Kontakt aufzunehmen.

SACHVERHALTSFESTSTELLUNG UND RECHTLICHE ABKLÄRUNGEN

Die Ombudsstelle kontaktiert die neu zuständige Sozialarbeiterin, welche ihr bestätigt, dass die Erhöhung der Nebenkosten rechtzeitig eingereicht wurde und grundsätzlich geschuldet sei. Warum ihre Vorgängerin diese bei der monatlichen Auszahlung nicht berücksichtigt habe, entziehe sich ihrer Kenntnis. Sobald sie diesen Fehler bemerkt habe, habe sie die Zahlungen für die Zukunft sofort entsprechend angepasst. Ob dies rückwirkend möglich sei, wisse sie nicht. Sollte die Ombudsstelle zu diesem Schluss kommen, werde sie sehr gerne einen entsprechenden Antrag an die Sozialhilfebehörde stellen. Die Ombudsstelle prüft in der Folge die Rechtslage.

Nach § 4 Abs. 1 in Verbindung mit 6 Abs. 1 Sozialhilfegesetz (SHG) besteht bei Bedürftigkeit ein Recht auf Sicherung des Existenzminimums, wozu u.a. auch die Finanzierung einer angemessenen Wohnung gehört. Dies bedeutet, dass Frau Ritter grundsätzlich einen Rechtsanspruch auf die Übernahme der Mietzinsnebenkosten hat und diese durch die Gemeinde geschuldet werden.

Die Ausrichtung der Sozialhilfe kann an eine Mitwirkungspflicht geknüpft werden. Die Pflichten, denen die unterstützte Person insbesondere nachkommen muss, sind in § 11 des Sozialhilfegesetzes (SHG) in Verbindung mit § 17a der Sozialhilfeverordnung (SHV) festgelegt. Vorliegend relevant ist § 17a lit. b, wonach die unterstützte Person unaufgefordert Veränderungen des unterstützungsrelevanten Sachverhalts umgehend melden muss. Dieser Verpflichtung ist Frau Ritter vollumfänglich nachgekommen, indem sie beim Sozialdienst das Formular des Vermieters eingereicht hat.

Der Fehler, dass anschliessend die Erhöhung der Mietzinsnebenkosten nicht ausgerichtet wurde, lag beim Sozialdienst respektive der Gemeinde. Dieser ist der Verpflichtung, die erhöhten Nebenkosten auszubezahlen, trotz nachweislicher Information durch Frau Ritter nicht nachgekommen.

Die Konstellation, in der einer unterstützten Person, welche die Veränderungen des unterstützungsrelevanten Sachverhalts gemeldet hat, durch die Gemeinde fälschlicherweise nicht der volle Unterstützungsbeitrag ausbezahlt wurde, ist im Kanton Basel-Landschaft nicht ausdrücklich im Gesetz oder der Verordnung geregelt. Im Gesetz findet sich in § 13a SHG nur die umgekehrte Konstellation, wonach Sozialhilfebeziehende verpflichtet sind, unrechtmässig bezogene Leistungen samt Zins von fünf Prozent zurückzuzahlen. Dies nach der üblichen im Obligationenrecht festgelegten Verjährungsregelung für ungerechtfertigte Bereicherung von zehn Jahren und einem Jahr seit Kenntnis des Rückforderungsgrundes.

Ob Frau Ritter einen Anspruch auf Nachzahlung der fälschlicherweise nicht ausbezahlten Mietnebenkosten hat, muss

durch Auslegung der rechtlichen Grundlagen ermittelt werden. Neben den klassischen Auslegungselementen zieht die Ombudsstelle vorliegend auch die SKOS-Richtlinien, welche zwar im Kanton BL nicht direkt anwendbar sind, als Auslegungshilfe bei und schaut, wie andere Kantone dies handhaben. Wenn die Zahlung fälschlicherweise nicht erfolgt ist und der Fehler offensichtlich bei der Sozialhilfe liegt, empfehlen die SKOS-Richtlinien die Nachzahlung, sobald der Fehler bemerkt wird. Die Kantone sollten dafür eine Frist festlegen, wobei gemäss den SKOS-Richtlinien eine minimale Frist von einem Jahr und eine maximale Frist von fünf Jahren angemessen ist.

Im Kanton Zürich hat die zuständige Direktion diesbezüglich folgende Weisung erlassen: Wenn einer Person Unterstützungsleistungen fälschlicherweise nicht ausbezahlt wurden und der Fehler offensichtlich bei der Sozialhilfebehörde liegt, muss bis zu einer Frist von fünf Jahren ab Anspruchsentstehung eine Nachzahlung erfolgen.

Im Kanton Basel-Stadt findet sich wie im Kanton Basel-Landschaft im Gesetz keine explizite Regelung für das Nachzahlen von Unterstützungsleistungen, die fälschlicherweise nicht ausgerichtet wurden. Das Handbuch zum Sozialhilferecht BS leitet jedoch den Anspruch der unterstützten Person auf Nachzahlung von fälschlicherweise nicht ausbezahlten Unterstützungsleistungen direkt aus dem allgemeinen Recht auf Sicherung des Existenzminimums gemäss § 7 Abs. 1 des Sozialhilfegesetzes (SHG BS) ab, soweit die unterstützte Person ihren Mitwirkungspflichten vollumfänglich nachgekommen ist. Für die Verjährung des Nachzahlungsanspruchs geht der Kanton Basel-Stadt von der allgemeinen Verjährungsregelung von zehn Jahren nach dem letzten Bezug von Unterstützungsleistungen aus.

Analog zum Kanton Basel-Stadt kann im Kanton Basel-Landschaft aus Sicht der Ombudsstelle ein Recht auf Nachzahlung fälschlicherweise nicht ausbezahlter Unterstützungsleistungen gestützt auf § 6 Abs. 1 SHG BL begründet werden, welcher ebenfalls das Recht auf Existenzsicherung regelt.

WEITERES VORGEHEN UND LÖSUNG

Die Ombudsstelle regt bei der Gemeinde an, Frau Ritter gestützt auf § 6 Abs. 1 SHG die höheren Mietzinsnebenkosten nachzuzahlen, weil Frau Ritter ihre Mitwirkungspflicht erfüllt hat. Dies gerade auch deswegen, weil Sozialhilfebeziehende in der umgekehrten Konstellation ja ebenfalls verpflichtet sind, unrechtmässig bezogene Leistungen samt Zins von fünf Prozent zurückzuzahlen. Falls die Sozialhilfebehörde die Meinung der Ombudsstelle nicht teilt, soll eine anfechtbare Verfügung erlassen werden, damit Frau Ritter die Möglichkeit hat, den Entscheid anzufechten.

Die Gemeinde bedankt sich für die Abklärung der Ombudsstelle und ist bereit, Frau Ritter die Mietnebenkosten rückwirkend zu vergüten. Frau Ritter ist überglücklich und dankt der Ombudsstelle für ihr Engagement.

SCHLUSSFOLGERUNG UND EMPFEHLUNG

Aufgrund des vorliegenden Falls hat sich gezeigt, dass im Kanton Basel-Landschaft die Konstellation von fälschlicherweise nicht ausbezahlten Unterstützungsleistungen, bei denen der Fehler offensichtlich bei der Behörde liegt, weder im Gesetz noch im Handbuch Sozialhilferecht geregelt ist. Deswegen empfiehlt die Ombudsstelle dem Kanton, entweder auf Gesetzes- oder Verordnungsebene oder zumindest im Handbuch eine Verdeutlichung vorzunehmen. Dabei geht es insbesondere auch um die Frage, welche Verjährungsfrist für Nachforderungsansprüche für fälschlicherweise nicht ausbezahlte Unterstützungsleistungen definiert werden soll.

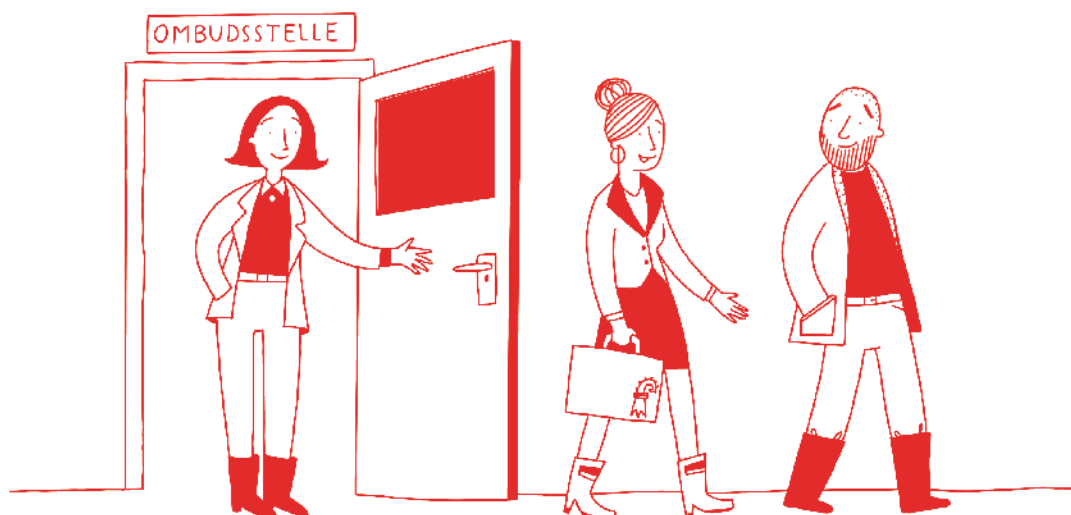
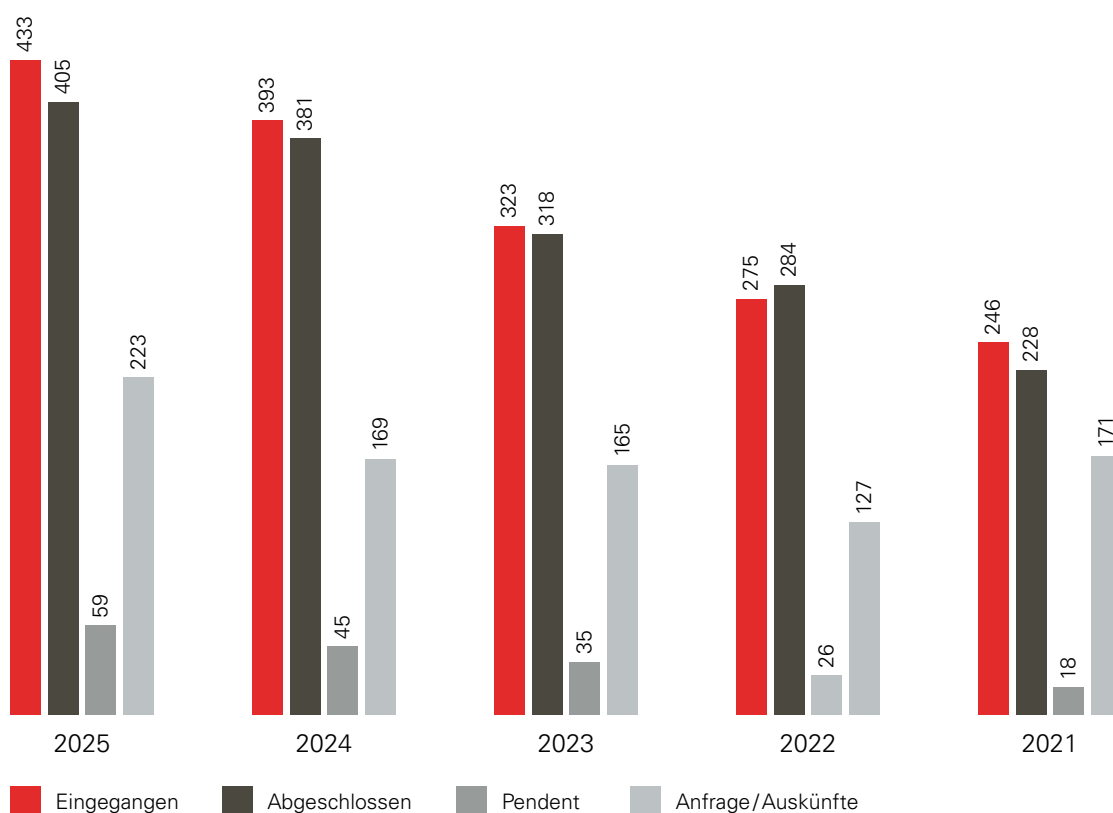
STATISTIK

Nachfolgend weist die Ombudsstelle die im Jahr 2025 eingegangenen und die im gleichen Jahr abgeschlossenen Fälle aus sowie jene, die noch pendent blieben. Dazu die Anzahl erteilter Auskünfte bei Anfragen, bei denen die Ombudsstelle nicht zuständig war und die Ratsuchenden an geeignete Beratungsstellen vermittelt hat. Die eingegangenen Fälle werden in verwaltungsextern und -intern unterteilt. Als externe Fälle zählen jene, bei denen sich Bürgerinnen und Bürger an die Ombudsstelle wenden, als interne die Personalfälle. Im Kanton Basel-Landschaft ist zudem von Interesse, ob sich die Fälle auf die Gemeinden oder die kantonale Verwaltung beziehen. Schliesslich legt die Ombudsstelle im Sinn einer transparenten Berichterstattung dar, wie sie die Geschäfte behandelt hat.

4

FÄLLE 2021 – 2025

	2025	2024	2023	2022	2021
Eingegangene Fälle	433	393	323	275	246
Abgeschlossene Fälle	405	381	318	284	228
Pendente Fälle	59	45	35	26	18
Anfragen/Auskünfte	223	169	165	127	171

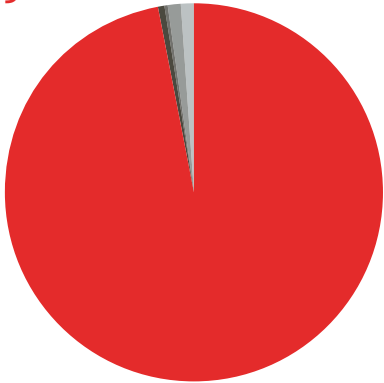


FÄLLE NACH KATEGORIEN

	2025	2024	2023	2022	2021
Eingegangene Fälle	433	393	323	275	246
Privatpersonen	421	387	315	272	238
Gruppen	2	2	2	–	2
Juristische Personen	1	2	2	1	8
Whistleblowing	5	1	3	–	–
Untersuchung initiiert durch OMB	4	1	1	2	–

Die Ombudsstelle kann von Amtes wegen auch selber tätig werden und eine Untersuchung einleiten. Das betraf im 2025 vier Fälle, dazu gab es im Berichtsjahr fünf Whistleblowing-Fälle.

2025



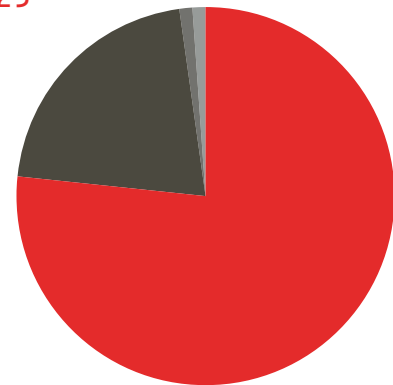
- Privatpersonen (97.2%)
- Gruppen (0.5%)
- Juristische Personen (0.2%)
- Whistleblowing (1.2%)
- Untersuchung initiiert durch die Ombudsstelle (0.9%)

FÄLLE VERWALTUNGSEXTERN/ VERWALTUNGSINTERN

	2025	2024	2023	2022	2021
Eingegangene Fälle	433	393	323	275	246
Extern	333	307	242	210	199
Intern	91	85	78	65	47

Die von der Ombudsstelle initiierten Untersuchungsfälle und die Whistleblowing-Fälle werden separat erfasst.

2025



- Extern (76.9%)
- Intern (21.0%)
- Whistleblowing (1.2%)
- Untersuchung initiiert durch die Ombudsstelle (0.9%)

FÄLLE NACH BEZIRK

(GEMÄSS ANGEgebenEM WOHNORT)

	2025	2024	2023	2022	2021
Eingegangene Fälle	433	393	323	275	246
Arlesheim	169	163	112	101	78
Laufen	25	18	19	9	22
Liestal	84	82	54	73	61
Sissach	38	28	33	35	32
Waldenburg	16	22	25	12	13
Andere	92*	78	80	45	40

* In den meisten Fällen kann die Adresse erfragt werden. In der Kategorie «andere» handelt es sich bei 37 Fällen um eine Herkunft der Fälle von ausserhalb des Kantons. Wer sich von ausserhalb des Kantons gemeldet hat, hatte aus verschiedenen Gründen mit Behörden im Kanton Basel-Landschaft zu tun, zum Teil waren es auch Anliegen, welche eine Anstellung betrafen. Bei den restlichen 55 Fällen ist die Herkunft unbekannt, weil der Kontakt beispielsweise nur per Mail ohne weitere Angaben erfolgte oder beim Telefonat keine Gelegenheit zur Erhebung der Herkunft bestand. Nicht mitgerechnet sind hier die von der Ombudsstelle initiierten Untersuchungen sowie die Whistleblowing-Fälle.

FÄLLE NACH KANTON UND GEMEINDEN

	2025	2024	2023	2022	2021
Eingegangene Fälle	433	393	323	275	246
Kanton	212	180	142	125	109
Gemeinden	179	157	143	121	115
Gerichte	5	4	3	–	2
Öffentlich-rechtliche Institutionen	24	43	27		
Andere	13	9	8	29	20

FÄLLE NACH DIREKTIONEN

Die 212 den Kanton betreffenden Fälle werden nachfolgend den Direktionen zugeordnet und ob sie verwaltungsintern gemeldet wurden.

	2025	davon intern	2024	davon intern	2023	davon intern
Bau- und Umweltschutzdirektion (BUD)	19	11	13	3	18	7
Amt für industrielle Betriebe					2	
Amt für Raumplanung	1		1			
Amt für Umweltschutz und Energie	1				2	
Bauinspektorat	2		6		2	
Baurekurskommission			1		3	
Generalsekretariat	10		2		1	
Hochbauamt	3		2		6	
Lufthygieneamt beider Basel	1					
Tiefbauamt			1		2	
Direktionsvorsteher:in	1					
Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion (BKSD)	26	15	44	27	32	25
Amt für Kind, Jugend und Behindertenangebote			3		1	
Amt für Kultur					2	
Kantonsbibliothek			1			
Augusta Raurica	2		3			
Archäologie und Museum	1					
Amt für Volksschulen	1		4		3	
Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen	11		2			
Berufsfachschulen	1		3			
Generalsekretariat			2			
Gymnasien und Fachmaturitätsschulen (FMS)	1		2			
Schulpsychologischer Dienst	1		1		2	
Schulleitungen (Sekundar I und II, Berufsfachschulen, Hochschulen)	8		21		24	
Schulrat			2			
Finanz- und Kirchendirektion (FKD)	35	6	21	3	17	3
Finanzverwaltung	2					
Generalsekretariat	1					
Kantonales Sozialamt	3		4		2	
Personalamt					2	
Steuerverwaltung	27		15		12	
Dienstleistungszentrum	2		1			
Zentrale Informatik			1		1	
Sicherheitsdirektion (SID)	93	24	69	15	53	5
Amt für Justizvollzug	2		1		2	
Amt für Militär und Bevölkerungsschutz	1		1		3	
Arxhof	11		4		1	
Generalsekretariat	2					
Amt für Migration und Bürgerrecht	12		19		17	
Motorfahrzeugkontrolle	4		2		2	
Polizei	22		18		7	
Staatsanwaltschaft	6		3		3	
Betreibungs- und Konkursamt	16		9		14	
Erbschaftsamt	7		11		3	
Grundbuchamt	1				1	
Zivilstandsamt	9		1			
Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (VGD)	39	10	32	6	22	1
Amt für Geoinformation			1			
Amt für Gesundheit	2		2			
KIGA	36		26		20	
Amt für Lebensmittelsicherheit und Veterinärwesen	1		3		2	
Besondere Behörden			1			
Landeskanzlei			1			

BEZUG DER FÄLLE IN DEN GEMEINDEN

Insgesamt gab es im Jahr 2025 179 Beschwerden, welche die Gemeinden betrafen, nachfolgend aufgeschlüsselt nach den kommunalen Behörden.

Gemeindebehörde	2025	davon intern	2024	davon intern	2023	davon intern
Gemeinderat	13	1	24	7	19	10
Gemeindeverwaltung	29	8	22	9	16	4
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	37	1	34	2	34	2
Sozialdienst	34	2	23	–	10	–
Sozialhilfebehörde	42	–	29	–	30	–
Schulleitung	21	11	19	10	26	15
Schulrat	2	1	5	3	8	7
Bürgergemeinde	1	–	1	–	–	–

BEZUG DER FÄLLE ZU ÖFFENTLICH-RECHTLICHEN INSTITUTIONEN

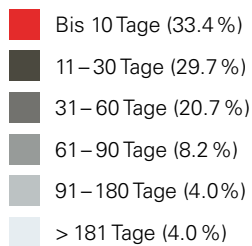
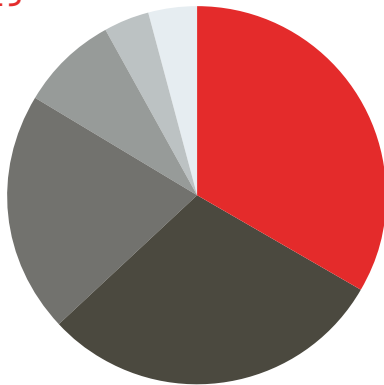
	2025	2024	2023	2022	2021
Gesamt	37	43	27	23	17
Basellandschaftliche Pensionskasse	–	–	1	–	2
Basellandschaftliche Gebäudeversicherung	4	2	3	1	1
Sozialversicherungsanstalt (SVA) Basel-Landschaft	20	41	23	22	14
Andere	13	–	–	–	–

VERFAHRENSDAUER

Die nachfolgend ausgewiesene Verfahrensdauer betrifft die 377 Fälle, die im 2025 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
2025	126 / 33.4 %	112 / 29.7 %	78 / 20.7 %	31 / 8.2 %	15 / 4.0 %	15 / 4.0 %
2024	158 / 45.0 %	80 / 22.8 %	50 / 14.2 %	29 / 8.3 %	23 / 6.6 %	11 / 3.1 %
2023	139 / 48.3 %	77 / 26.7 %	35 / 12.2 %	20 / 6.9 %	13 / 4.5 %	4 / 1.4 %
2022	108 / 44.1 %	64 / 26.1 %	35 / 14.3 %	16 / 6.5 %	16 / 6.5 %	6 / 2.4 %
2021	70 / 30.7 %	49 / 21.5 %	39 / 17.1 %	22 / 9.6 %	19 / 8.3 %	7 / 3.1 %

2025



ART DER BEARBEITUNG

Die nachfolgende Statistik bezieht sich auf die im 2025 abgeschlossenen 405 Fälle.

	2025	2024
Beratung		
Beratung	177 / 43.7%	176 / 46.2%
intern	53 / 13.1%	57 / 15.0%
extern	124 / 30.6%	119 / 31.2%
Beratung nicht zuständig	23 / 5.7%	26 / 6.8%
intern	2 / 0.5%	2 / 0.5%
extern	21 / 5.2%	24 / 6.3%
Beratung, Kontakt zur Verwaltung, Beschwerdeprüfung		
Gutheissen der Beschwerde	16 / 4.0%	26 / 6.8%
intern	6 / 1.5%	6 / 1.6%
extern	10 / 2.5%	20 / 5.2%
Teilweise Gutheissen der Beschwerde	12 / 3.0%	15 / 3.9%
intern	2 / 0.5%	–
extern	10 / 2.5%	15 / 3.9%
Abweisen der Beschwerde	48 / 11.9%	48 / 12.6%
intern	2 / 0.5%	3 / 0.8%
extern	46 / 11.4%	45 / 11.8%
Generelle Korrektur des Verwaltungshandelns nötig	–	4 / 1.0%
intern	–	3 / 0.8%
extern	–	1 / 0.3%
Beratung, Kontakt zur Verwaltung, Beschwerdeprüfung und Vermittlung		
Gutheissen der Beschwerde bzw. erfolgreiche Vermittlung	29 / 7.2%	21 / 5.5%
intern	4 / 1.0%	8 / 2.1%
extern	25 / 6.2%	13 / 3.4%
Teilweise Gutheissen der Beschwerde bzw. erfolgreiche Vermittlung	10 / 2.5%	12 / 3.1%
intern	3 / 0.7%	3 / 0.8%
extern	7 / 1.7%	9 / 2.4%
Abweisen der Beschwerde bzw. erfolglose Vermittlung	13 / 3.2%	4 / 1.0%
intern	4 / 1.0%	2 / 0.5%
extern	9 / 2.2%	2 / 0.5%
Rückzug der Beschwerde		
	74 / 18.3%	48 / 12.6%
intern	8 / 2.0%	3 / 0.8%
extern	66 / 16.3%	45 / 11.8%
Whistleblowing		
	3 / 0.7%	1 / 0.3%
eintreten	2 / 0.5%	1 / 0.3%
nicht eintreten	1 / 0.2%	–

BETRIEBSRECHNUNG 2025

(GERUNDET)

Konto		Rechnung 2025	Budget 2025	Rechnung 2024	Budget 2024
30	Personalaufwand	493'000	484'000	446'000	431'000
31	Sach- und übriger Betriebsaufwand	14'000	32'000	21'000	43'000
36	Transferaufwand	1'000	1'000	1'000	1'000
	Budgetkredite	508'000	518'000	469'000	475'000
	Finanzaufwand	0	0	0	0
	Total Aufwand	508'000	518'000	469'000	475'000
	Ergebnis Erfolgsrechnung	508'000	518'000	469'000	475'000

IMPRESSUM

Herausgeberin

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

Ombudsfrauen

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

Juristische Mitarbeiterin

Martina Zentner Mangold, lic. iur., Advokatin

Administrative Mitarbeiterin

Maria Grazia Bloise

Gestaltung

Martina Wyss
www.mavy.ch

Illustrationen

Patricia Keller
www.pattriz.ch

Druck

WD&M
www.wd-m.ch



Foto: Thomas Ruf