

# Jahresbericht 2018

## Ombudsman des Kantons Basel-Landschaft

Ombudsman	Franz Bloch
Stellvertreterinnen des Ombudsman	Simone Gremmelspacher-Rutz (bis 31.3.2018) Franziska Vogel Mansour (ab 1. April 2018)
Juristische Mitarbeiterin	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 2018

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 2018 vor.

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

Franz Bloch  
Ombudsman Baselland

Liestal, im Juni 2019

## Inhaltsverzeichnis

### Geschäftsgang im 2018

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. Politisches	17
3. Betriebsrechnung	17
4. Dank	18

## Geschäftsgang im 2018

### 1. Neu eingegangene Geschäfte

#### 1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Anfragen*
2013	336	333	16	262
2014	298	307	7	246
2015	296	293	10	231
2016	284	284	10	226
2017	268	267	11	205
2018	274	266	19	134

\* 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
2013	336	330	6
2014	298	294	4
2015	296	291	5
2016	284	282	2
2017	268	265	3
2018	274	271	3

### 1.3. Herkunft der Geschäfte verwaltungsextern/verwaltungsintern

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2013	336	309	27
2014	298	254	44
2015	296	256	40
2016	284	243	41
2017	268	229	39
2018	274	241	33

### 1.4. Herkunft der Geschäfte nach Bezirk (Wohnort)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	A'heim	Laufen	Liestal	Sissach	W'burg	Andere
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
2017	268	88	31	74	26	22	27
2018	274	87	18	82	35	22	30

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

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
2013	336	139	7	156	50
2014	298	138	5	120	40
2015	296	156	8	102	38
2016	284	124	7	118	50
2017	268	113	5	127	33
2018	274	105	4	116	49

## 1.6. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 105 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	15	(9)	7	(3)	8	(6)
Bau- & Umweltschutzdirektion	8	(13)	6	(9)	2	(4)
Finanz- & Kirchendirektion	23	(26)	20	(20)	3	(6)
Sicherheitsdirektion	46	(47)	43	(44)	3	(3)
Volkswirtschafts- & Gesundheitsdirektion	15	(18)	14	(18)	1	(2)

## 1.7. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Dienststellen

### Bildungs-, Kultur- & Sportdirektion (15)

- Amt für Berufsbildung 2
- Generalskretariat 3
- Amt für Volksschulen 3
- Gymnasien 3
- Sekundarschulen 2
- Gewerbeschulen 2

### Bau- und Umweltschutzdirektion (8)

- Bauinspektorat 5
- Hochbauamt 1
- Tiefbauamt 1
- Sicherheitsinspektorat 1

### Finanz- und Kirchendirektion (23)

- Kantonales Personalamt 3
- Kantonales Sozialamt 1
- Steuerverwaltung 19

### Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (15)

- ALV/Veterinäramt/Hundefachstelle 1
- KIGA 12
- Generalsekretariat 1
- Amt für Geoinformation 1

## Sicherheitsdirektion (46)

- Amt für Migration 5
- Motorfahrzeugkontrolle 6
- Polizei 13
- Staatsanwaltschaft 5
- Betreibungsamt 10
- Konkursamt 2
- Erbschaftsamt 2
- Zivilstandsamt 1
- Bürgerrechtswesen 2

## 1.8. Bezug der Geschäfte zu den Gemeinden

Die 116 Geschäfte aus den Gemeinden betrafen folgende kommunale Behörden (*in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr*):

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	37	(40)	31	(35)	6	(5)
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	22	(16)	21	(15)	1	(1)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	51	(55)	51	(55)	0	(0)
Primarschule (inkl. Schulleitung und-rat)	6	(15)	2	(8)	4	(7)
GPK	0	(1)	0	(1)	0	(0)

## 1.9. Bezug der Geschäfte zu anderen Einrichtungen (49)

- Basellandschaftliche Gebäudeversicherung 10
- Basellandschaftliche Pensionskasse 3
- Psychiatrie Baselland 2
- Sozialversicherungsanstalt SVA 17
- Wohnheime 4
- Asylbetreuungsfirma 2
- Weitere Einzelne 11

## 2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden im 2018

Die nachfolgenden Kurzbeschreibungen geben beispielhaft Einblick in die Anliegen, mit welchen sich die Ratsuchenden im 2018 an den Ombudsman gewandt haben. Die Auflistung ist nach Herkunft der Anliegen in verwaltungsexterne (= ratsuchende Person ist Kunde der Verwaltung) und verwaltungsinterne (= ratsuchende Person arbeitet in der Verwaltung) gegliedert.

### 2.1. Verwaltungsexterne Geschäfte – Staat

#### Bau- und Umweltschutzdirektion BUD

- Moniert schleppendes Einspracheverfahren
- Lärmklage werde nicht ernst genommen
- Problem mit Kosten/Gebühren in einer Bausache
- Mit Parkbusse des HBA nicht einverstanden
- Verfügung des Bauinspektorates mit Anordnung zum Abriss einer Pergola erhalten
- Müsse bauliche Änderungen gegenüber dem Bauinspektorat begründen
- Bauinspektorat erhebe zu hohe Gebühren

#### Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion BKSD

- Wegen angeblich zu spät eingereichter Unterlagen seien Stipendien abgelehnt worden
- Habe grosse Probleme mit ihrem Sohn in einer Sekundarschule
- Seine Tochter habe heute erfahren, dass sie die Matur nicht bestanden habe
- Unerklärliche Löschung seines Eintrages auf dem Stellvertreterportal des Kantons
- Erhalte keine Kostengutsprache für seine Tochter für die FMS in Basel
- Kostengutsprache für ausserkantonales Gymnasium sei abgelehnt worden
- Tochter sei gegen den Willen der Eltern in eine Sek-Kleinklasse eingeteilt worden
- Sohn dürfe nach geplanter Auslandsaufenthalt die 2. Gymnasialklasse nicht repetieren

#### Finanz- und Kirchendirektion FKD

##### *Steuerverwaltung STVW*

- Ist mit definitiver Steuerveranlagung nicht einverstanden
- Zu hohe Ratenzahlungen für Steuerschuld 2016
- Beschwerde wegen Verbreitung seiner Steuerdaten 2016 in den Behörden
- Habe vor zwei Jahren zu viel Quellensteuer bezahlt
- Voller Abzug für den beruflich benötigten Computer werde nicht gewährt
- Fragen zu steuerrechtlichem Abzug für Geschäftswagen
- Drohende Liegenschaftsversteigerung wegen alten Steuerverlustscheinen
- Problem mit Quellensteuer auf Pensionen aus öffentlich-rechtlichen Arbeitsverhältnissen
- Fragen zur Deklarationspflicht gegenüber STVW
- Einleitung eines Strafsteuerverfahrens
- Kann Steuern 2016 und 2017 nicht bezahlen
- Steuerteilerlass sei nicht gewährt worden
- Mit Verfügung betreffend Nach- und Strafsteuer nicht einverstanden
- Einsprache sei seit 2 Jahren hängig
- Mit definitiver Steuerrechnung nicht einverstanden
- Von den Bussen STVW wegen zu spät eingereichter Steuererklärungen sei abzusehen

*KSA*

- Moniert unhaltbare Zustände in einer Asylunterkunft und in einer Betreuungsfirma
- Alimenten-Bevorschussung werde eingestellt, da Tochter volljährig geworden sei

**Sicherheitsdirektion SID***Polizei*

- Mit Führerausweisentzug anlässlich einer Verkehrskontrolle nicht einverstanden
- Moniert absolutes Fehlverhalten eines leitenden Mitarbeiters
- Mit Behandlung seiner Meldung bei Polizei nicht einverstanden
- Vorgehensweise der Polizei gegenüber seiner Tochter sei nicht korrekt gewesen
- Mit Ordnungsbusse nicht einverstanden
- Werde durch eine Ex-Freundin ihres Freundes gestalkt und Polizei unternehme nichts
- Anzeige werde nicht entgegengenommen
- Polizei nehme ihre Anzeige nicht entgegen
- Habe Busse erhalten, müsse nun an Einvernahme und brauche anwaltliche Unterstützung
- Werde in einer Lärmklage gegen einen Nachbarn von der Gemeinde, der Polizei und dem Kanton nicht ernst genommen
- Ihr syrischer Mann mit B-Bewilligung werde bei Polizei- und Grenzkontrollen immer äusserst intensiv überprüft und er wisse nicht warum
- Mit Führerausweisentzug einverstanden
- Frage sich, ob Vorkommnisse, welche im Register für Administrativmassnahmen aufgeführt seien, nach 10 Jahren gelöscht würden

*Motorfahrzeugkontrolle MFK*

- Moniert kundenunfreundliches Verhalten bezüglich Versicherungswechsel
- Problem bei Umschreibung eines Autos auf neue Halterin
- Moniert schikanöse Behandlung bei Gesuch um Erlass der Verkehrsteuer
- Beschwerde wegen Verbreitung der Steuerdaten 2016 in den Behörden
- Moniert unverhältnismässige MFK-Gebühren
- Motorfahrzeugsteuererlassgesuch sei abgelehnt worden

*Zivilrechtsverwaltung*

- Mit Pfändung des gesamten 13. Monatslohnes nicht einverstanden
- Existenzminimum in Lohnpfändung sei falsch berechnet worden und BA gebe auf Anfragen keine Antwort
- Moniert Erkundigungen des BA bei seinem Arbeitgeber ohne sein Wissen
- Betreibungsbeamte reagiere in Lohnpfändung trotz Lohneinbusse viel zu langsam
- Möchte stille Lohnpfändung
- Moniert Stempel auf Charge-Brief des Erbschaftsamtes und Telefonberieselung durch Zivilstandsamt
- Erbrechtliche Fragen
- Problem mit Konkursamt wegen Herausgabe eingelagerter Möbel
- Einbürgerungsgesuch werde abgelehnt
- Problem mit Betreibungs- und Konkursamt in laufendem Retentionsverfahren
- Betreibungsamt wolle Auftrag an Polizei zur Vorführung des Schuldners nicht annullieren, obwohl sich betagter Vater im Spital und anschliessend in der REHA befinde
- Zivilrechtsverwaltung verlange B1-Sprachdiplom für Einbürgerung
- Erhalte den Betreibungsregisterauszug über seine eigene Person nicht

- Wer ist zuständig für Beschwerde gegen Betreibungsamt?

#### *SID andere*

- Mit Strafurteil wegen Tierquälerei nicht einverstanden
- Familiennachzug wurde abgelehnt; Beschwerde vor RR hängig
- Drohender Entzug der Niederlassungsbewilligung für eine 6-köpfige Familie wegen Schulden
- Möchte Gesetzeskonformität eines SVG-Strafbefehls überprüfen lassen
- Einreisebewilligung zur Vorbereitung der Hochzeit sei abgelehnt worden
- Mit Wegweisungsverfügung aus der Schweiz nicht einverstanden
- Möchte formelle Beratung in Bezug auf ein abgeschlossenes Strafverfahren
- Gesuch um Kantonswechsel werde nie entschieden
- Fragen im Zusammenhang mit Straf- und Administrativmassnahmen wegen eines Verkehrsunfalles

### **Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion VGD**

#### *Amt für Industrie, Gewerbe und Arbeit KIGA/RAV*

- Werde durch ihre Beraterin beim RAV schikaniert
- Habe grösste Probleme mit RAV-Beraterin
- Mit verfügbaren Einstelltagen nicht einverstanden
- Habe 6 Einstelltage erhalten wegen eines verpassten Termins
- Habe Einstelltage der ALK erhalten
- Problem mit Kosten/Gebühren in Bausache (Amt für Geoinformation und BIT)
- Problem mit RAV-Beraterin
- Problem mit ALK wegen Taggeldberechnung
- Problem mit ALK wegen Rückzahlungsverfügung
- Habe negativen Einsprache-Entscheid betr. Ablehnung Anspruchsberechtigung für den Monat Januar 2018 infolge Aktenunvollständigkeit erhalten
- Schikanöse Behandlung durch RAV-Mitarbeiterin
- Mit KIGA-Entscheid betreffend Selbständigkeit nicht einverstanden

#### *Andere*

- Warte ungebührlich lange auf eine Bewilligung für Handel und Einfuhr von Hunden
- Moniert überlange Beschwerdeverfahrensdauer

## **2.2. Verwaltungsexterne Geschäfte – Gemeinden**

### **Gemeinderat GR/Gemeindeverwaltung**

- Probleme wegen Verkaufsstand an Strassenfasnacht
- Erhalte keinen Einspracheentscheid bezüglich Wasserzinsrechnung
- Erhebt Einsprache an den GR betr. zu hoher Hundesteuerrechnung
- Bekomme von der Gemeinde keinen Steuerkontoauszug
- Probleme mit GR wegen fehlender Durchsetzung des Parkierreglementes
- Grosse Probleme mit GR wegen Dienstbarkeiten
- Warte seit einem Monat auf Antwort auf eine schriftliche Anfrage
- Gemeinde reagiere nicht auf schriftliche Anfrage
- Probleme in und mit der Gemeinde (Submissionsgesetz)
- Problem mit kommunaler Steuerabteilung wegen Zahlungsverkehr

- Diverse Konflikte mit Gemeinderat: Anfrage für Beratung und Unterstützung
- Ausnahmegewilligung zur Haltung für 4 Esel sei willkürlich auf 3 reduziert worden
- Gemeinde verweigere neue, korrigierte Wegzugsmeldung
- Problem wegen defekten Stellriemen auf Gemeindestrasse
- Gemeinde verlange eine Verpflichtungserklärung für den Besuch seiner thailändischen Freundin
- Wer bezahlt die Verlegung eines Sammelkanals der Mischwasserkanalisation?
- Gemeinde baue den einzigen Spielplatz ersatzlos ab
- GR habe zu grossen Einfluss auf die Schulratswahlen genommen
- Mit den neuen Benutzungszeiten für den benachbarten gemeindeeigenen Kunstrasensportplatz nicht einverstanden
- Möchte, dass Bauabteilung der Gemeinde Geschwindigkeitstafel vor seinem Haus umplatziere
- Werde in einer Lärmklage gegen einen Nachbarn von der Gemeinde, der Polizei und dem Kanton nicht ernst genommen
- Familien-Urnennische solle vor Ablauf der Totenruhe aufgehoben werden
- Problem mit GR wegen amtlicher Vorladung
- GR reagiere nicht auf Bürgereingabe
- Habe ein Schreiben betr. Rückforderung von Gemeindebeiträge an den Aufenthalt ihrer Grossmutter im Altersheim aufgrund einer Schenkung erhalten
- Problem mit Akteneinsicht auf der Gemeindeverwaltung
- Per sofort werde ihr untersagt, Kinder als Tagesmutter zu betreuen
- Seine an Demenz erkrankte Mutter könne das Altersheim nicht mehr bezahlen
- GR reagiere nicht auf Eingabe
- Schwierigkeiten mit GR wegen Mittagstisch
- Gemeinde verlange nach Beschluss der Gemeindeversammlung betr. Mutation Zonenplan (Annahme) nochmals Planaufgabe
- Schleppendes Verfahren bei der Einstufung eines betreuungsintensiven KITA-Kindes

### **Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB**

- KESB weigere sich trotz mehrfacher Gefährdungsmeldung, Beistandschaft für volljährige Tochter zu errichten
- Fragen zu KESB-Dokumenten
- Nachfrage zu aufgelöster Beistandschaft
- Diverse Probleme mit der KESB
- Möchte Beistand wechseln oder Beistandschaft gar aufheben
- Moniert Versagen der KESB
- Möchte gerne ihre Beiständin wechseln
- KESB habe Antrag auf Aufhebung der Vertretungsbeistandschaft und Anordnung einer Begleitbeistandschaft mittels Verfügung abgelehnt
- Werde von der KESB betrieben und es verbleibe ihr ein Grundbedarf unter den sozialhilfrechtlichen Vorgaben
- Problem mit der KESB als Mitglied einer Erbengemeinschaft
- KESB handle widersprüchlich
- Erhalte als Beistand seit über 2 Jahren keine Rechenschaftsberichte seines Vorgängers und keine Entschädigung
- Möchte Anzeige machen wegen Amtsmissbrauch, Rassismus, Diskriminierung u.a.
- Antrag auf Wechsel des Beistandes sei abgelehnt worden

- Mit KESB-Gebühren nicht einverstanden
- Werde nach Basel wegziehen und möchte Beistand wechseln
- Mit Beistand nicht zufrieden
- Unflätiges Verhalten einer Beiständin gegenüber verbeiständeter Person
- KESB entziehe ihm das durch Gerichtsentscheid zugestandene Besuchsrecht für seine Tochter
- Möchte nicht mehr, dass seine Beiständin für seine finanziellen Belange zuständig ist
- Habe eine extrem hohe Rechnung für eine Beistandschaft erhalten, die sie nicht bezahlen könne
- Problem mit Akteneinsichtsbegehren bei der KESB

### **Sozialhilfebehörde SHB (inkl. Soziale Dienste SD)**

- Selber bezahlter Anteil für Notfalltransport werde durch die SHB nicht rückvergütet
- Habe eine Verfügung mit unrichtiger Sachverhaltsdarstellung erhalten
- SHB bezahle ihm zu wenig Grundbedarf aus
- Problem mit SHB im Einspracheverfahren
- Warte seit 3 Monaten auf einen Einspracheentscheid
- Habe diverse Fragen über Rechte und Pflichten in der Sozialhilfe
- Mit Rechnung der SHB nicht einverstanden
- Habe für den Monat Februar 2018 keine Kilometerentschädigung für das bewilligte Motorfahrzeug erhalten
- Fragen zur Rückerstattungspflicht aufgrund wirtschaftlicher Verhältnisse
- Beratung zu diversen Fragen wie Scheidung, Sozialhilfe und allgemeine Lebensfragen
- Werde gegen den Entscheid des RR eine Beschwerde an das Kantonsgericht erheben
- Ihr Sozialhilfe-Bedarf werde aufgrund einer komplizierten Situation falsch berechnet
- Erhalte wegen nicht nachvollziehbarer Kürzungen zu wenig Sozialhilfe
- Möchte Unterstützungsverfügung überprüft haben
- Der Grundbedarf für junge Erwachsene sei ihm gekürzt worden
- Fühle sich durch die SHB schikaniert
- Erhalte ab Juni 2018 plötzlich mehr Geld für die KK
- Frage zum Fristenlauf im SH-Recht
- Habe diverse Fragen zur Sozialhilfe
- SHB wolle nur CHF 50.-- für die Hausrat- und Haftpflichtversicherung übernehmen
- Obwohl im Besitz einer Arbeit auf Abruf, verlange die SHB kurzfristig den Besuch einer Projektarbeit
- Habe Grundbedarf-Kürzung wegen unverschuldetem Abbruch einer Beschäftigungsmassnahme erhalten aber innert Frist keine Einsprache erhoben
- Erhalte in aktuell schwieriger Lage zu wenig immaterielle Unterstützung durch SHB/SD
- Diverse Probleme mit der SHB
- Probleme mit SD/SHB wegen erweiterter Bedarfsabklärung
- Problem mit SHB betr. Elternunterstützungspflicht gegenüber 27jährigem Sohn in Erstausbildung
- Kürzungsverfügung wegen Beschäftigungsprogramm-Abbruch von der SHB erhalten
- Möchte gerne eine Woche Ferien machen, SHB bewillige dies jedoch nicht
- Möchte Beratung betr. Entbindung der Schweigepflicht des Arztes gegenüber der SHB
- Moniert unzumutbare Unterbringung für 5-köpfige Asylbewerberfamilie
- Neuanmeldung nötig bei der Sozialhilfebehörde?

- SD behindere seine geplante Rückreise nach Gambia
- SHB übernehme nur die Hälfte der Haftpflichtversicherungsprämie
- Leistungen der SHB seien eingestellt worden
- Er sei neu bei der SHB angemeldet und diese weigere sich vorbestehende Mietzinsrückstände von zwei Monatsmieten zu übernehmen
- Man habe sie ohne Verfügung von der Sozialhilfe abgemeldet
- Fragen zur Sozialhilfe betreffend Arbeitsverpflichtung für alleinerziehende Mutter
- Problem mit SHB wegen Stipendien der Tochter
- Beschwerdefrist an den RR verpasst
- KK habe im Oktober 2018 Gutschrift aus dem Jahre 2017 an die SHB ausbezahlt und diese wolle den Betrag nicht die SH-Klientin zurücküberweisen
- Habe einen negativen Einspracheentscheid erhalten
- Müsse Kopie der ID an SHB einreichen
- SHB wolle Krankenkassen-Selbstbehalte nicht übernehmen
- SHB wolle Vollmacht nicht anerkennen
- SHB verlange von ihr den Besuch eines weiteren Praktikums
- Ist der Meinung, dass vollständige Kontoauszüge der SHB nicht eingereicht werden müssten
- Tochter erhalte zu wenig SH-Gelder
- Habe negativen IV-Vorbescheid der SVA erhalten und werde vom Sozialarbeiter zur Einsprache gedrängt

### **Primarschule (Schulleitung/Schulrat)**

- Kindergärtnerin habe die Kinder während zweier Jahre massiv gemobbt
- Beschwerde gegen fristlose Kündigung durch den Schulrat
- Mit Entscheidung des Schulrates in Bezug auf die Einsetzung eines Elternrates nicht einverstanden

## **2.3. Verwaltungsexterne Geschäfte – Gerichte**

- Sieht sich als Opfer eines grossen Justizirrtums
- Mit verfügter Wegweisung aus der Schweiz nicht einverstanden
- Unzufrieden mit Friedensrichterin

## **2.4. Verwaltungsexterne Geschäfte – Andere Institutionen**

### **Sozialversicherungsanstalt SVA**

- Fragen zur KK-Prämienverbilligung
- Erhalte wegen Umzug nach BS keine KK-Prämienverbilligung
- Fragen zur Karenzfrist bei der Hilflosenentschädigung
- Brauche Unterstützung bei Beschwerde gegen negativen IV-Entscheid
- Mit Anrechnung des Vermögensverzichtes von CHF 90'000 bei EL-Berechnung nicht einverstanden
- IV-Wiederanmeldung zwei Jahre nach einem negativen IV-Entscheid?
- Weigerung der SVA, Akten an die Ausgleichskasse Basel-Stadt herauszugeben
- Moniert schleppendes Verfahren bei der AHV-Stelle
- Beraterwechsel werde von IV-Stelle nicht bewilligt
- Mit Rückforderung der Prämienverbilligung 2016/2017 nicht einverstanden

- Mit der Anrechnung eines hypothetischen Einkommens der Ehefrau bei der Berechnung der Ergänzungsleistungen nicht einverstanden
- Moniert wiederholte unzumutbare Behandlung
- Prämienverbilligungsantrag für das Jahr 2017 sei abgelehnt worden
- Kinderzulage werde nicht an den volljährigen Sohn ausbezahlt
- Moniert inakzeptable Behandlung durch SVA-Mitarbeiterin
- Moniert schleppendes EL-Verfahren
- Frage zu Rechtsmittelfrist für vorsorgliche Einsprache

### **Weitere Institutionen (Ombudsman nur zum Teil zuständig)**

- Neue Tarifstruktur der BGV sei unverhältnismässig
- Habe negativen Zulassungsentscheid der Fachhochschule Nordwestschweiz erhalten
- Grosse Probleme mit BGV
- Schwerer Konflikt mit Nachbarn
- Diverse Fragen betr. Vorgehen der BLKB gegenüber einem Bankkunden
- Neue Tarifstruktur der BGV sei unverhältnismässig, weshalb er Einsprache gegen die Rechnung 2018 erhoben habe
- Mit Jahresrechnung der BGV nicht einverstanden
- Mit um über 1000% höherer Grundstückversicherungsrechnung nicht einverstanden
- Mit Jahresrechnung der BGV nicht einverstanden
- BLPK bezahle keine Lebenspartnerrente
- Sein Rechtsanwalt mache nicht vorwärts
- Mit Betreuung seines behinderten Sohnes nicht einverstanden
- Moniert Art und Weise der Rechnungsstellung durch BGV
- Es drohe Mietausweisung
- BLPK sei nicht bereit, seinen 20 % Lohn beim Kanton zu versichern
- Ihr geschiedener Ehemann habe die Steuerunterlagen viel zu spät eingereicht, somit könnten Stipendium und Prämienverbilligung nicht berechnet werden
- Mit Schadenregulierung der BGV nicht einverstanden
- 6jähriger hochbegabter Sohn leide unter psychosomatischen Störungen und weigere sich, in die Schule zu gehen - behandelnde Ärzte verweigern Arztzeugnis
- Ombudsfrau für Altersfragen und Spitex melde sich nicht zurück
- Einsprache gegen BGV-Musterrechnung
- Moniert schleppendes Verfahren bei Deutscher Ausgleichskasse

## **2.5. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Staat**

- Fragen zu Arbeitszeit und Stillen
- Mobbing in befristetem Arbeitsverhältnis
- Arbeitgeber wolle nur unvollständiges Zwischenzeugnis ausstellen
- Befürchte Kündigung wegen Reorganisation im Amt
- Fragen zu neuem Arbeitsvertrag wegen Umstrukturierung
- Problem mit Arbeitszeiterfassung bei angeordneter Personalentwicklungsmassnahme
- Mit MAG nicht einverstanden
- Fragen zur Feiertagsregelung bei Teilzeitarbeitsverhältnis
- Probleme mit Vorgesetztem
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden

- Personalrechtliche Probleme mit der Schulleitung
- Fühle sich als Lehrperson diskriminiert
- Abteilung werde auf inakzeptable Art und Weise reorganisiert
- Abteilung werde reorganisiert verbunden mit drohender Veränderung der Anstellungsbedingungen

## **2.6. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Gemeinden**

- Fragen zu Modellumschreibungen und Lohnklassen
- Drohende Kündigung
- Gemeinde weigere sich, Überstunden bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses auszubezahlen
- Moniert Freistellung nach Kündigung ohne Auszahlung von Zeitsaldo und Ferien
- Problem mit Vorgesetztem
- Rechtliche Grundlagen für Begleitung einer Lehrperson durch Vertrauensperson an Zielvereinbarungs- und Standortgespräche

## **2.7. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Andere**

- Grosse Probleme als Lehrling in Behinderteneinrichtung
- Grosse Probleme mit Heimleitung
- Unklarheiten und Unterschiede bei Lohneinreihung und Erfahrungsstufe
- Werde nach Ablauf der krankheitsbedingten Sperrfrist die Kündigung erhalten
- Fragen zu Kündigungsschutz und Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Werde am Arbeitsplatz gemobbt
- Bemängelt nicht korrektes Vorgehen bei Änderungskündigung

### 3. Bearbeitung der Geschäfte

#### 3.1. Reaktionszeit bei den im 2018 neu eingegangenen Geschäften

In den 274 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 48 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	0	0
Innert 1 Arbeitstag	6	12.5
Innert 2 Arbeitstagen	10	20.8
Innert 3 Arbeitstagen	6	12.5
Innert 4 Arbeitstagen	9	18.8
Innert 5 Arbeitstagen	2	4.2
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	15	31.2

Insgesamt war also in 33 von 48 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 68.8% (Vorjahr 85.1%).

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	37	44.6
Innert 1 Arbeitstag	26	31.3
Innert 2 Arbeitstagen	8	9.6
Innert 3 Arbeitstagen	3	3.6
Innert 4 Arbeitstagen	2	2.4
Innert 5 Arbeitstagen	4	4.8
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	3	3.6

In insgesamt 80 dieser 83 Fälle erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von 96.4% entspricht (Vorjahr 93.8%).

Bei den restlichen 143 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 2018 abgeschlossenen 266 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	139	28	71	17	4	7	0
In %	52.3	10.5	26.7	6.4	1.5	2.6	0

Rund 96 % aller 266 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr 90.7%).

### 3.3. Art der Erledigung

§ 10 des Baselbieter Ombudsmangengesetzes 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 219 oder rund 82% der im Berichtsjahr erledigten 266 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen

mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 194 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 47 erledigten Geschäften (rund 18%) fand keine persönliche/telefonische Besprechung/Beratung durch den Ombudsman statt. Diese wurden allesamt schriftlich erledigt.

Insgesamt kam es in 25 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 erwiesen sich aus meiner Sicht 11 Beschwerden offensichtlich als berechtigt, 23 offensichtlich als unberechtigt, sowie 4 als teilweise berechtigt.

Die restlichen 228 Fälle wurden durch mündliche oder schriftliche Beratung ohne abschliessende "Beurteilung" durch mich abgeschlossen. Davon sind 65 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 45 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 20 Mal der Fall.

## **Diverses zur Ombudsstelle**

### **1. Personelles**

#### **1.1. Personalbestand der Ombudsstelle**

Der Sollstellen-Etat der Ombudsstelle Baselland betrug auch im Berichtsjahr unverändert 170 Stellenprozente, aufgeteilt in ein Vollpensum (100%) und zwei Teilpensen (60% und 10%).

#### **1.2. Franziska Vogel Mansour: Neue Ombudsman-Stellvertreterin**

Nachdem sich Frau Simone Gremmelpacher-Rutz nicht mehr zur Wiederwahl zur Verfügung gestellt hatte, wählte der Landrat am 8. Februar 2018 Frau Franziska Vogel Mansour zur neuen Stellvertreterin des Ombudsman für die Amtsperiode vom 1. April 2018 bis 31. März 2019. Frau Vogel Mansour war bis zu ihrer Pensionierung über 30 Jahre in der Baselbieter Sicherheitsdirektion (frühere Justiz-, Polizei und Militärdirektion) in verschiedenen Funktionen als Juristin tätig. Die Stellvertreterin des Ombudsman wird bei längerer Abwesenheit und in Fällen von Befangenheit des Ombudsman tätig und hat die gleichen Aufgaben und Befugnisse.

### 1.3. Einsatz der Ombudsman-Stellvertreterin

Im Berichtsjahr mussten meine Stellvertreterinnen, Simone Gremmelspacher-Rutz (im Amt bis 31. März 2018) und Franziska Vogel Mansour (im Amt ab 1. April 2018), nicht tätig werden.

## 2. Politisches

### Motion zur Änderung des Ombudsmangeseetzes

Mit Beschluss des Landrats vom 17. Mail 2018 wurde die Motion Nr. 2018/158 seiner Justiz- und Sicherheitskommission zur Änderung des Ombudsmangeseetzes stillschweigend an den Regierungsrat überwiesen. Mit der Motion wird der Regierungsrat beauftragt, ein neues Modell für die Aufteilung der Arbeit zwischen dem Ombudsman und seiner Stellvertretung auszuarbeiten respektive das Ombudsmangeseetz entsprechend anzupassen. Dabei ist zum Beispiel an ein Job-Sharing-Modell zu denken, also eine Aufteilung der Ombudsman-Funktion auf zwei Personen (wie z.B. im Kanton Basel-Stadt). Mit dieser Lösung wäre eine Stellvertretung im heutigen Sinne nicht mehr nötig.

### 3. Betriebsrechnung 2018 *(In Klammern Zahlen des Vorjahres)*

Konto	Bezeichnung	CHF	
301	Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonals	283'036	(290'707)
304	Zulagen	3'523	(5'875)
305	Arbeitgeberbeiträge	64'907	(60'068)
309	Übriger Personalaufwand	0	(0)
310	Material- und Warenaufwand	3'173	(3'001)
311	EDV-Hardware und –Software	0	(0)
313	Dienstleistungen und Honorare	350	(0)
316	Mieten, Leasing, Pachten, Benützungsgebühren	137	(1'024)
317	Spesen, Anlässe, Lager, Exkursionen	294	(0)
Aufwand		355'420	(360'675)
Ertrag		0	(0)
Total		355'420	(360'675)

## 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 fünfzehnten 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 hilfesuchenden Personen, die sich im Berichtsjahr 2018 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 Josy Lachat, meine juristische Mitarbeiterin, für ihren grossen und kompetenten Einsatz im Berichtsjahr und natürlich auch an meine beiden Stellvertreterinnen, Simone Gremmelspacher-Rutz (im Amt bis 31. März 2018) und Franziska Vogel Mansour (im Amt ab 1. April 2018), für ihre Bereitschaft, bei Bedarf für mich einzuspringen.

\*\*\*\*\*