

# Jahresbericht 2017

## Ombudsman des Kantons Basel-Landschaft

Ombudsman	Franz Bloch
Stellvertreterin des Ombudsman	Simone Gremmelspacher-Rutz
Mitarbeiterinnen	Evelina Cereghetti (bis Oktober 2017) 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 2017

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 2017 vor.

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

Franz Bloch  
Ombudsman Baselland

Liestal, im Juni 2018

## Inhaltsverzeichnis

### Geschäftsgang im 2017

1. Neu eingegangene Geschäfte	1
2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden	5
3. Bearbeitung der Geschäfte	12
4. Beurteilung der Beschwerden	15

### Diverses zur Ombudsstelle

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

## Geschäftsgang im 2017

### 1. Neu eingegangene Geschäfte

#### 1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Anfragen*
2012	317	323	13	262
2013	336	333	16	246
2014	298	307	7	231
2015	296	293	10	226
2016	284	284	10	205
2017	268	267	11	168

\* 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
2012	317	312	5
2013	336	330	6
2014	298	294	4
2015	296	291	5
2016	284	282	2
2017	268	265	3

### 1.3. Herkunft der Geschäfte verwaltungsextern/verwaltungsintern

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2012	317	267	50
2013	336	309	27
2014	298	254	44
2015	296	256	40
2016	284	243	41
2017	268	229	39

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

Jahr	Eingegangene Geschäfte	A'heim	Laufen	Liestal	Sissach	W'burg	Andere
2012	317	116	15	89	34	17	46
2013	336	113	18	108	33	22	42
2014	298	127	18	69	26	22	36
2015	296	82	19	92	44	14	45
2016	284	87	23	82	39	19	34
2017	268	88	31	74	26	22	27

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

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
2012	317	147	4	128	50
2013	336	139	7	156	50
2014	298	138	5	120	40
2015	296	156	8	102	38
2016	284	124	7	118	50
2017	268	113	5	127	33

## 1.6. Bezug der Geschäfte zu den kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 113 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	9 (24)	3 (8)	6 (16)
Bau- & Umweltschutzdirektion	13 (8)	9 (6)	4 (2)
Finanz- & Kirchendirektion	26 (18)	20 (13)	6 (5)
Sicherheitsdirektion	47 (50)	44 (47)	3 (3)
Volkswirtschafts- & Gesundheitsdirektion	18 (20)	16 (19)	2 (1)

## 1.7. Bezug der Geschäfte zu den kantonalen Dienststellen

### Bildungs-, Kultur- & Sportdirektion (9)

- Amt für Berufsbildung 1
- Personaldienst 1
- Amt für Volksschulen 1
- Schulleitungen 3
- Sekundarschulen 1
- Fachstelle Erwachsenenbildung 1
- Amt für Kultur 1

### Bau- und Umweltschutzdirektion (13)

- Amt für Umweltschutz und Energie 1
- Bauinspektorat 5
- Hochbauamt 2
- Amt für Industrielle Betriebe 1
- Tiefbauamt 1
- Personalabteilung 2
- Baurekurskommission 1

### Finanz- und Kirchendirektion (26)

- Kantonales Personalamt 2
- Kantonales Sozialamt 1
- Steuerverwaltung 21
- Zentrale Informatikdienste 2

**Sicherheitsdirektion (47)**

- Amt für Migration 8
- Motorfahrzeugkontrolle 9
- Polizei 14
- Staatsanwaltschaft 6
- MZjE Arxhof 1
- Betreibungsamt 4
- Zivilstandsamt 1
- Bürgerrechtswesen 1
- Motorfahrzeugprüfstation 1
- Generalsekretariat 1
- Direktionsvorsteher 1

**Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (18)**

- Amt für Wald beider Basel 1
- Amt für Veterinärwesen 3
- KIGA 12
- LZE Ebenrain 1
- Direktionsvorsteher 1

**1.8. Bezug der Geschäfte zu den Gemeinden**

Die 127 Geschäfte aus den Gemeinden betrafen folgende kommunale Behörden (*in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr*):

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	40	(33)	35	(23)	5	(10)
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	16	(17)	15	(17)	1	(0)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	55	(58)	55	(58)	0	(0)
Primarschulrat (inkl. Schulleitung)	15	(7)	8	(3)	7	(4)
GPK	1	(0)	1	(0)	0	(0)

**1.9. Bezug der Geschäfte zu anderen Einrichtungen (33)**

- Basellandschaftliche Gebäudeversicherung 1
- Basellandschaftliche Pensionskasse 1
- Kantonsspital Baselland 2
- Psychiatrie Baselland 1
- Sozialversicherungsanstalt SVA 14
- Wohnheime 2
- Weitere 12



## 2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden im 2017

Die nachfolgenden Kurzbeschreibungen geben beispielhaft Einblick in die Anliegen, mit welchen sich die Ratsuchenden im 2017 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**

- Grosse Probleme mit dem Bauinspektorat (BIT)
- Werde vom BIT willkürlich behandelt und gemobbt
- Fühle sich vom AUE in ihrem Persönlichkeitsschutz verletzt
- Moniert falsche Versprechungen und Nichteinhaltung von Bedingungen
- Mit Arbeitsweise der Baurekurskommission nicht einverstanden
- Bewilligung betr. Umnutzung eines Munitionsmagazins sei kaum realisierbar
- Problem wegen Strassenteerung
- Permanente Probleme mit dem Kanton wegen Restaurantbetrieb

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

- Übertritt aus der 9. Klasse in das Brückenangebot (10. Klasse) werde verwehrt
- Probleme mit Schulleitung und AVS
- Problem mit Schulleitung

#### **Finanz- und Kirchendirektion FKD**

##### *Steuerverwaltung STVW*

- Einsprachefrist verpasst, weil Veranlagung erst nach Einsprachefrist angeschaut
- Erhalte wegen Steuerstreit seit 2012 keine definitiven Steuerrechnungen
- Problem mit STVW wegen negativem Einspracheentscheid
- Mehrjährige Steuerprobleme wegen Abzügen
- Könne Steuern 2016 nicht bezahlen
- Mit Vollsplitting mit ihrem Ex-Mann nicht einverstanden
- Liegenschaftsgewinnsteuer falsch berechnet und auch noch falsch korrigiert
- Diverse Fragen betr. Zahlungsbefehl der STVW
- Problem wegen Zahlungsabkommen (zu hohe Monatsraten)
- Habe Steuerschulden und STVW gehe auf keine Abzahlungsvereinbarung ein
- Habe aus Versehen 30tägige Einsprachefrist verpasst
- Problem mit Nachsteuerrechnung aufgrund strafloser Selbstanzeige
- Mit Einspracheentscheid betr. Handänderungssteuer nicht einverstanden
- Fragen zum Steuerbezug bzw. zu Zahlungserleichterungen
- Ist mit negativem Einspracheentscheid nicht einverstanden

##### *FKD Andere*

- Diverse Fragen zu Alimentenbevorschussung
- Frage zu Datum der Lohnüberweisung beim Kanton

## Sicherheitsdirektion SID

### *Polizei*

- Habe Haftbefehl wegen nichtbezahlter Busse erhalten
- Müsse Kontrollfahrt absolvieren
- Anzeige gegen Hundehalterin werde nicht an Hand genommen
- Fragen zur Speicherung und Löschung von Fingerabdrücken
- Polizei habe ihn in Handschellen in die Psychiatrie abgeführt und dabei unanständig behandelt
- Unverhältnismässige Strafandrohung wg. eines nicht vorsätzlich begangenen Fehlers
- Ehemann habe Fahrverbot in der CH, obwohl er in Frankreich - wo sie jetzt leben - im Besitze eines Führerausweises sei
- Polizei habe bei einem Einsatz die Türe der Terrasse kaputtgemacht
- Moniert widersprüchliche Antwort der Polizei
- Moniert Fehlverhalten eines Polizisten im Zusammenhang mit einem Todesfall
- Moniert schikanöse Polizeikontrolle und unberechtigte Ordnungsbusse
- Fragen zur Wiederholung der Fahrprüfung nach langjährigem Führerausweisentzug
- Schreiben an die Polizei werde nicht beantwortet
- Erhalte von der Polizei keine Antwort auf ihre diversen Anfragen

### *Motorfahrzeugkontrolle MFK*

- MFK stelle Verfügungen nicht rechtskonform zu
- Gesuch um Erlass der Verkehrsteuer werde nicht behandelt
- Werde jedes Jahr von der MFK durch ungerechtfertigte 1. Mahnungen belästigt
- Moniert das nicht eingeschriebene Versenden von Verfügungen
- Möchte syrischen Führerausweis in einen schweizerischen umwandeln
- Problem wegen gestohlenem Führerausweis
- Die Wechselschildsteuer für das Jahr 2017 werde ihm zweimal belastet

### *Zivilrechtsverwaltung*

- Beschwerde wegen unsensiblen Verhalten eines Mitarbeiters des Betreibungsamtes
- Problem bei der Zustellung von Betreibungsurkunden
- Fragen zum Einbürgerungsverfahren
- Nachzug des Verlobten aus Afghanistan klappe nicht
- Moniert fragwürdiges Vorgehen des Betreibungsamtes, weil es die Polizei angewiesen habe, sie dem Betreibungsamt vorzuführen
- Beschwerde über ungebührliches Verhalten eines Mitarbeiters des Betreibungsamtes

### *SID andere*

- Erhalte seit über 2 Jahren keine Verlängerung seiner B-Bewilligung
- Entscheid betr. Aufenthaltsbewilligung stehe immer noch aus
- Ungebührliches Verhalten eines Prüfungsexperten der MFP in Münchenstein
- Fragen zur Einsprache gegen Strafbefehl
- Fragen zum Strafverfahren (Vergleichsverhandlung)
- STAWA weigere sich, Abklärungen zu treffen
- Problem mit Einbürgerung
- Müsse div. Unterlagen zur Prüfung der Aufenthaltsbewilligungsverlängerung einreichen
- Strafanzeigen gegen Nachbarn würden von der STAWA nicht anhand genommen
- Verlängerung der Aufenthaltsbewilligung für Ehemann dauere ungebührlich lange

- Wolle Strafanzeige wegen Amtsmissbrauch machen
- Fragen zur Bussenwandlung in Haft
- Schreiben an die STAWA werde nicht beantwortet
- Härtefallgesuch werde nicht bewilligt

## **Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion VGD**

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

- Probleme mit RAV und Arbeitgeber
- Wann besteht Anspruch auf Arbeitslosentaggelder?
- Habe als alleinerziehende Mutter Problem mit KIGA
- Problem mit ALK wegen Anrechnung der GR-Entschädigung als Zwischenverdienst
- Habe 12 Einstelltage erhalten
- Fühle sich von RAV-Berater zu sehr gedrängt
- Problem mit RAV-Beraterin
- Einstelltage, weil AG in Kündigung etwas geschrieben habe, das nicht korrekt sei
- KIGA weigere sich, das Kindergeld rückwirkend auszuzahlen
- Moniert Zwangsarbeit und Sklaverei durch Behördenhand in der Schweiz
- Bemängelt Arbeitsweise der öffentlichen ALK
- Müsse während 3 Wochen ein Beschäftigungsprogramm mit einem Pensum von 50 % besuchen

*VGD andere*

- Anzeige gegen Hundehalterin werde nicht entgegen genommen
- Werde im Bewilligungsverfahren durch Hundefachstelle des Veterinäramtes schikaniert
- Problematische Subventionsvergabe?
- Mit Entscheid einer aufsichtsrechtlichen Anzeige nicht einverstanden

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

### **Gemeinderat GR/Gemeindeverwaltung**

- Gemeinde verlange Verzugszinsen auf Steuern 2015 obwohl er nie eine provisorische Rechnung erhalten habe
- Wie weiter nach negativem Einspracheentscheid gegen Strassenlinienplan?
- Was darf die kommunale GPK?
- Unkorrektes Vorgehen des GR anlässlich einer Gemeindeversammlung
- Tochter müsse hohe Feuerwehersatzabgabe leisten, obwohl noch Gymnasiastin
- Sei über den Tod des 58-jährigen Sohnes nicht benachrichtigt worden
- Problem mit Schulzahnpflege
- Gemeinde verweigere Beiträge an Tagesbetreuung für Betagte
- Habe Parkbusse in weisser Zone erhalten
- Werde willkürlich behandelt und gemobbt
- Gemeindeanteil an Zahnarztrechnungen werde nicht mehr bezahlt
- Dürfe ihre Fensterläden nicht so streichen wie sie wolle, obwohl im Zonenplan eine vorgeschriebene Farbgebung noch nicht eingetragen sei
- Quartierplanreglement werde von den Hauseigentümern nicht eingehalten und GR unternehme nichts dagegen
- Einsprache in Baulandumlegungsverfahren sei abgelehnt worden
- Problem mit Wasserrechnung der Gemeinde

- Gemeinde habe ihn ohne sein Wissen abgemeldet
- 13-jährige Tochter dürfe die Schule am bisherigen Ort nur noch bis Ende Juni 2017 besuchen
- Gemeinde schütze die Grabstätten auf dem Friedhof nicht gegen Grabschändung
- Antrag der Schulleitung an den Schulrat für ein Time-out ihres 12-jährigen Sohnes
- Nicht einverstanden mit der anteilmässigen Beteiligung an den Unterhaltskosten der gemeindeeigenen Kanalisation
- Wohin wenn Probleme wegen unverständlichem Umgang des Lehrpersonals?
- Mit Redezeitbeschränkung an Gemeindeversammlung nicht einverstanden
- Ohne Ausschreibung sei ein neuer Gemeindeweg direkt an ihrer Grenze erstellt worden
- Habe Mahnung mit Zahlungsaufforderung für Wasserrechnung 2012 erhalten
- Fragen zur Aufsicht über die Gemeinden
- Lebe auf dem Campingplatz im Dorf und könne sich deshalb nicht ordentlich auf der Gemeinde anmelden
- Gemeinde habe tel. mitgeteilt, dass eine Einsprache per Mail anerkannt werde, sei dann aber vom Kanton nicht anerkannt worden
- Fragen zu Parkverbot auf Gemeindestrasse
- Befürchte, dass ihre Mietzinszuschüsse falsch berechnet würden
- Braucht es ein Baugesuch für Umnutzung Kindergarten in Musikschule?
- Fragen zu Rechtsmittelverfahren betr. Feuerwehersatzabgabe
- Streichung der bis anhin ausgerichteten Mietzinsbeiträge
- Wohnquartierbelastung durch Nachtlärm bei Schulhaus
- Bemängelt das nicht in den Ausstand Treten der Landbesitzer während der Abstimmung an der Gemeindeversammlung
- Moniert inakzeptables übergriffliges Verhalten eines Gemeindepolizisten
- Auflagen für Bewilligung des Kehrausballs seien zu hoch
- Permanente Probleme mit GR wegen Restaurant
- Habe eine Ordnungsbusse erhalten
- Erhalte keine Unterstützung für seinen Sohn durch den logopädischen Dienst

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

- Mit Verhalten des Beistandes der Mutter nicht einverstanden
- Mit KESB-Rechnung nicht einverstanden
- Erhalte keine Akteneinsicht bei der KESB
- Erhalte zu viele Auflagen von der KESB bei Ausübung des Besuchsrechts
- Moniert Unverhältnismässigkeit bei Kostenauflegung gemäss Gebührenverordnung
- KESB wolle Fremdplatzierung der 9jährigen Tochter
- Antrag auf Aufhebung der Beistandschaft
- Grosse finanzielle Probleme, weil KESB ohne Infos Chaos hinterlasse
- KESB wolle Fall nicht zum Abschluss bringen und der KESB Basel übergeben
- Problematisches Weiterleiten von Gesundheitsdaten durch KESB-Beistand
- Mit Heimplatzierung nicht einverstanden
- Mit Fremdplatzierung der Kinder durch KESB nicht einverstanden
- Möchte sich beim OM über seine Rechte gegenüber des KESB informieren
- KESB brauche ungebührlich lange für neuen Besuchsrechtsvertrag

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

- Möchte diverse Auskünfte über ihre Rechte in der Sozialhilfe
- Mit Verfügung betr. Verpflichtung zur Aufstockung des 50%-Arbeitspensums nicht einverstanden
- Diverse Fragen zu Sozialhilferecht
- Probleme, weil er neu nicht mehr bei seiner nicht SH-beziehenden Partnerin lebe
- Erhalte das Schulgeld für ihre Tochter nicht zurückerstattet
- SHB wolle KK-Selbstbehalt nicht übernehmen
- Erhalte zu wenig SH-Gelder
- SHB übernehme Betreuungskosten für die Kindertagesstätte nicht mehr
- Habe dauernd Probleme mit SHB/SD
- Diverse Fragen betr. Mitwirkungspflicht
- SHB wolle nicht mehr, dass sie sich um Asylsuchende kümmere
- Bekomme zu wenig Geld von der SH
- Sie habe im Jahre 2016 zu wenig Unterstützung ausbezahlt bekommen
- SHB habe beschlossen, Miete nicht mehr vollumfänglich zu bezahlen
- Fragen zum Entgelt für Haushaltsarbeit in nicht-gefestigtem Konkubinat
- Habe Verfügung der SHB erhalten mit dem Inhalt, dass er weniger Geld erhalte
- Antrag von betagter Mutter im Altersheim auf Sozialhilfe sei mündlich abgelehnt worden
- Mit SHB-Verfügung betr. Teilnahme an einem Förderprogramm nicht einverstanden
- Nicht einverstanden mit verfügter Androhung, Unterstützung auf Nothilfe zu kürzen
- Erhalte trotz Bedürftigkeit keine Sozialhilfe
- Probleme mit der SHB wegen zu teurer Wohnung
- SHB habe ihm zu wenig EL zurückerstattet
- Erhalte keine Informationen, was ihm als SH-Bezüger mit Kind in Ausbildung zustehe
- Kostenübernahme für dringend notwendige Zahnbehandlung sei abgelehnt worden
- SHB habe vor 3 Monaten den Grundbedarf um 10 % gekürzt und drohe nun weitere Kürzungen an
- Diverse Fragen zur Sozialhilfe
- Warte immer noch auf den Unterstützungsentscheid der SHB
- Bekomme auf Rückfragen zur SH-Abrechnung keine Antwort
- Mit Schlussabrechnung der SHB nicht einverstanden
- Moniert unregelmässige Zahlungen und Kürzungen
- Habe neue Berechnungsverfügung erhalten, weil er mit Freundin, die keine SH beziehe, zusammenlebe
- Fragen zur Anrechnung des Lehrlingslohns an SH-Unterstützung
- Verstehe Berechnungsweise der SHB nicht
- Verstehe nicht, warum das Kindergeld auch in die SH-Leistungen eingerechnet werde
- Lebe auf dem Campingplatz im Dorf, könne sich deshalb nicht ordentlich auf der Gemeinde anmelden, weshalb auch SH-Unterstützung verweigert werde
- Problem mit SHB wegen vieler Arztrechnungen
- Grundbedarf werde aufgrund zu hoher Mietkosten reduziert
- Problem mit SHB wegen Anrechnung eines Entgelts für Haushaltsarbeiten
- Erhalte ständig ungerechtfertigte Kürzungen und seit Monaten keine Besprechungstermine
- Problem mit Inkassobüro wg. Rückerstattung bezogener SH-Gelder

- Werde durch SHB zur Rückerstattung der SH-Unterstützung mittels Inkassofirma trotz hängigem Verfahren gedrängt
- Müsse neuerdings jeden Monat detaillierte Bankauszüge vorlegen
- Grosse Probleme mit der SHB
- Überweisungen der vorausbezahlten Franchisen durch die SH seien chaotisch
- SHB bezahle KK-Rechnung nicht
- Fragen zu Konkubinat/WG und Sozialhilfe
- Probleme mit SHB wg. unerklärlicher Abzüge
- Mit Herabsetzung auf Nothilfe nicht einverstanden
- Eingeschriebener Brief an die SH sei von der Post mit dem Vermerk „nicht abgeholt“ an den Absender retourniert worden
- Bekomme ohne Verfügung keinen Grundbedarf mehr ausbezahlt
- Habe Ende Monat immer noch keine SH-Geld für den kommenden Monat erhalten

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

- Mit Einteilung des Kindes in einen „falschen“ Kindergarten nicht einverstanden
- Möchte Parallelversetzung des Sohnes in einen anderen Kindergarten
- Fragen zum schulpsychologischen Dienst

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

- Möchte Auskunft zu Gerichtsurteil
- Frage zur Dauer bis schriftliches Urteil vorliegt
- Frage zu Rückforderung aus unentgeltlicher Rechtspflege

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

### **Sozialversicherungsanstalt SVA**

- IV habe ihre Mutter zu 80 % arbeitsfähig eingestuft, obwohl sie psychisch krank sei
- Volljährige Tochter erhalte keine KK-Prämienverbilligung mehr
- Rentenabrechnung für AHV stimme nicht
- Schleppendes IV-Verfahren
- Da ihr für das Jahr 2016 kein Formular für die Prämienverbilligung zugestellt worden sei, habe sie keine Verbilligung erhalten
- Müsse erhaltene Prämienverbilligung zurückbezahlen
- EL lehne eine Zahnreparatur ab
- Fragen zum Familienzulage-System
- Diverse Fragen betr. EL-Antrag
- Prämienverbilligungsgesuch sei abgelehnt worden
- IV wolle die Wartung resp. Ersatz von Hilfsmaterial nicht bezahlen
- Werde von SVA schikaniert wegen angeblich zu viel ausbezahlten Leistungen
- Schleppende Anhandnahme eines IV-Antrages
- Mannigfaltige Probleme mit EL und IV-Anmeldung
- Habe eine Verfügung der SVA betr. Rückforderung von EL-Leistungen erhalten
- Im Rahmen einer Umschulung weigere sich die IV-Stelle den Besuch der Zürcher Sehhilfe finanziell zu unterstützen
- Formelle Beratung in IV-Beschwerdeverfahren

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

- Problem mit Gebäudeversicherung wegen fehlerhafter Gebäudeschätzung
- Erhalte Dokumente der Genfer Justiz nur auf Französisch
- Bei einer Betreuungsfirma seien Originaldokumente eines Asylbewerbers verschwunden
- Problem mit Inkassobüro wegen Rückerstattung von SH-Geldern
- Moniert Fehlbehandlung durch eine private Ärztin im Kanton Aargau
- Dieb rücke gestohlene Aluleiter nicht heraus
- Mit Notariatsrechnung nicht einverstanden

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

- Drohende Kündigung in der Probezeit
- Personalrechtliche Fragen
- Fragwürdige Regelungen bei der Handhabung der Zeiterfassung
- Angeblicher Missbrauch des persönlichen Kürzels auf amtlichem Schriftstück
- Grosse Probleme mit Vorgesetztem
- Möchte personalrechtlich beraten werden
- Schikanöse Behandlung durch Vorgesetzten
- Was tun gegen Einreihung in zu tiefer Lohnklasse?
- Aufschiebende Wirkung bei Beschwerde gegen Kündigung?
- Befürchte Repressionen am Arbeitsplatz
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden - wie vorgehen?
- Es werde ihm nahe gelegt, seine Arbeitsstelle zu kündigen
- Geplante interne Versetzung wegen Problemen mit Vorgesetztem
- Problem mit Lohnauszahlung
- Recht auf Einsicht in einen von externer Beratungsfirma erstellten Mobbingbericht
- Probleme mit Führungsstil der Schulleitung und tatenlosem Schulrat
- Habe unberechtigte und formell fehlerhafte Verwarnung erhalten
- Fragen zur Kündigung im Krankheitsfall
- Moniert Kostenauflegung in negativem Beschwerdeentscheid

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

- Bereits gebuchte Ferien würden nun doch nicht erlaubt
- Werde vom Schulrat eine Verwarnung erhalten
- Allfällige missbräuchliche Kündigung
- Problem mit PK-Beitragszahlungen der Gemeinde
- Krankentaggeld gemäss Personalreglement werde verweigert
- Drohende Kündigung während krankheitsbedingter Arbeitsunfähigkeit
- Mobbing durch Schulleiterin?
- Ungerechte Behandlung am Arbeitsplatz
- Probleme mit Team und Schulleitung
- Bewährungsfrist wegen Differenzen mit der Schulleitung
- Werde von einer Arbeitskollegin gemobbt

- Personalrechtliche Fragen bezüglich Kündigung im Krankheitsfall nach Ablauf der Sperrfrist sowie Krankentaggeld
- Es drohe die Kündigung nach 20 Jahren

## 2.7. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Andere

- Probleme mit Kündigung während langer Krankheit; bekomme wg. Betrugsvorwurf kein Krankentaggeld mehr
- Körperlicher Übergriff durch Patienten in der PBL Liestal; ist Arbeitgeber verpflichtet, sie bei der Anzeige gegen Patienten zu vertreten?
- Habe Probleme mit rückwirkender Forderung von Kinderzulagen gegenüber ihrem ehemaligen Arbeitgeber
- Kündigung nach 21 Dienstjahren und abgeschlossener Reha
- Mobbing am Arbeitsplatz
- Grosse Probleme mit Heimleitung
- Fragen zu Kündigung/Freistellung in Wohn- und Pflegeheim

## 3. Bearbeitung der Geschäfte

### 3.1. Reaktionszeit bei den im 2017 neu eingegangenen Geschäften

In den 268 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 47 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	2	4.2
Innert 1 Arbeitstag	7	14.9
Innert 2 Arbeitstagen	11	23.4
Innert 3 Arbeitstagen	10	21.3
Innert 4 Arbeitstagen	4	8.5
Innert 5 Arbeitstagen	6	12.7
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	7	14.9

Insgesamt war also in 40 von 47 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 85.1% (Vorjahr 68.9%).



In insgesamt 81 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	50	61.7
Innert 1 Arbeitstag	12	14.8
Innert 2 Arbeitstagen	8	9.9
Innert 3 Arbeitstagen	3	3.7
Innert 4 Arbeitstagen	2	2.5
Innert 5 Arbeitstagen	1	1.2
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	5	6.2

In insgesamt 76 dieser 81 Fälle erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von 93.8% entspricht (Vorjahr 92.7%).

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

### 3.2. Verfahrensdauer bei den im 2017 abgeschlossenen 267 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	123	19	60	40	10	11	4
In %	46.1	7.1	22.5	15.0	3.7	4.1	11.5

Rund 90.6% aller 267 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr rund 91%).

### **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 221 oder rund 83% der im Berichtsjahr erledigten 267 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 195 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 46 erledigten Geschäften (rund 17%) fand keine persönliche/telefonische Besprechung/Beratung durch den Ombudsman statt. Diese wurden allesamt schriftlich erledigt.

Insgesamt kam es in 26 Geschäften zum schriftlichen und/oder telefonischen Kontakt zwischen dem Ombudsman und der Verwaltung. Gemeinsame Besprechungen zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung unter der neutralen Leitung des Ombudsman gab es im Berichtsjahr keine. Ebenso waren keine schriftlichen Empfehlungen an die Verwaltung nötig.

#### **4. Beurteilung der Beschwerden durch den Ombudsman**

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

Im Berichtsjahr waren aus meiner Sicht 11 Beschwerden offensichtlich berechtigt 33 offensichtlich unberechtigt, sowie 7 teilweise berechtigt.

Die restlichen 216 Fälle wurden durch mündliche oder schriftliche Beratung ohne abschliessende "Beurteilung" durch mich abgeschlossen. Davon sind 57 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 35 Fälle.
- Die ratsuchende Person erscheint unabgemeldet 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 22 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 (50% und 20%).

#### **1.2. Hinschied von Evelina Cereghetti**

Am 1. Januar 1994 trat Evelina Cereghetti ihre Stelle als Chefsekretärin des Ombudsman Baselland an. Sie hielt ihm über 23 Jahre die Treue und war in all diesen Jahren die gute Seele der „Ombudsstelle“. Mit ihrer stets offenen, freundlichen Art und ihrer immensen Lebenserfahrung konnte sie den ratsuchenden Menschen oft schon beim telefonischen Erstkontakt weiterhelfen. Sie war immer auch Ansprechperson und Diskussionspartnerin für den Ombudsman. Auf ihren Gerechtigkeitssinn und ihren kritischen Aussenblick als Nichtjuristin war jederzeit Verlass. Ebenso war sie in allen administrativen Belangen absolut sattelfest. Kurzum, auf Evelina Cereghetti konnte man stets zählen. Deshalb war es für den Ombudsman auch eine grosse Freude, ihre guten Dienste auch über ihr ordentliches Pensionsalter hinaus in Anspruch nehmen zu dürfen. Leider war es ihr und uns nicht vergönnt, noch länger zusammenarbeiten zu können. Am 22. Oktober 2017 ist Evelina Cereghetti unerwartet schnell und für alle viel zu früh ihrer schweren Krankheit erlegen. Sie fehlt uns sehr. Wir werden ihr ein ehrendes Andenken bewahren.

#### **1.3. Einsatz der Ombudsman-Stellvertreterin**

Im Berichtsjahr musste meine Stellvertreterin, Simone Gremmelspacher-Rutz, nicht tätig werden.

## 2. Betriebsrechnung 2017 *(In Klammern Zahlen des Vorjahres)*

Konto	Bezeichnung	CHF	
301	Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonals	290'707	(300'190)
304	Zulagen	5'875	(5'487)
305	Arbeitgeberbeiträge	60'068	(63'556)
309	Übriger Personalaufwand		(0)
310	Material- und Warenaufwand	3'001	(3'227)
311	EDV-Hardware und –Software		(0)
313	Dienstleistungen und Honorare		(350)
316	Mieten, Leasing, Pachten, Benützungsgebühren	1'024	(1'333)
317	Spesen, Anlässe, Lager, Exkursionen		(78)
Aufwand		360'675	(374'221)
Ertrag		0	(0)
Total		360'675	(374'221)

## 3. Weiterbildung

Im Berichtsjahr konnte ich leider nur an einer Tagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz VPO<sup>+</sup> teilnehmen und zwar am 22.11. in Basel.

Näheres zur Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz findet sich unter [www.ombudsman-ch.ch](http://www.ombudsman-ch.ch) im Internet.

## 4. Dank

Am 16.11.2017 hat mich der Landrat in stiller Wahl für die nächste Amtsperiode vom 1. April 2018 bis 31. März 2022 als Ombudsman des Kantons Basel-Landschaft wiedergewählt. Dies wird mein letzte Amtsperiode sein, da ich im April 2022 das ordentliche Pensionsalter erreichen werde. Für das Vertrauen, das mir die Landrätinnen und Landräte durch diese Wiederwahl entgegen bringen, danke ich an dieser Stelle nochmals herzlich.

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.

gen und dabei den eigenen Standpunkt und gewohntes Denken auch in Frage zu stellen.

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

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

Wie immer geht zu guter Letzt auch ein grosses Dankeschön an meine beiden Mitarbeiterinnen, Evelina Cereghetti und Josy Lachat, für ihren grossen und kompetenten Einsatz im Berichtsjahr und natürlich auch an meine Stellvertreterin, Simone Gremmelspacher-Rutz, für ihre Bereitschaft, bei Bedarf für mich einzuspringen.

\*\*\*\*\*