



## Vorlage an den Landrat des Kantons Basel-Landschaft

---

**Titel:** Ombudsman BL – Jahresbericht 2014

Datum: Juni 2015

Nummer: 2015-040\_08

Bemerkungen: [Verlauf dieses Geschäfts](#)

---

Links:

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

---

2015/40-8

Jahresbericht 2014

Ombudsman des Kantons Basel-Landschaft

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

## Jahresbericht 2014

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 2014 vor.

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

Franz Bloch  
Ombudsman Baselland

Liestal, im Juni 2015

## Inhaltsverzeichnis

### Geschäftsgang im 2014

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

### Diverses zur Ombudsstelle

1. Personelles	16
2. Betriebsrechnung	17
3. Weiterbildung	17
4. 25 Jahre Ombudsman Baselland	18
5. Wozu parlamentarische Ombudsstellen?	20
6. Dank	22

## Geschäftsgang im 2014

### 1. Neu eingegangene Geschäfte

#### 1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Anfragen*
2009	295	294	25	319
2010	301	317	9	296
2011	306	296	19	322
2012	317	323	13	262
2013	336	333	16	246
2014	298	307	7	231

\* 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
2009	295	291	4
2010	301	294	7
2011	306	301	5
2012	317	312	5
2013	336	330	6
2014	298	294	4

### 1.3. Herkunft der Geschäfte verwaltungsextern/verwaltungsintern

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2009	295	254	41
2010	301	252	49
2011	306	260	46
2012	317	267	50
2013	336	309	27
2014	298	254	44

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

Jahr	Eingegangene Geschäfte	A'heim	Laufen	Liestal	Sissach	W'burg	Andere
2009	295	102	27	70	30	22	44
2010	301	98	25	78	33	22	45
2011	306	110	28	77	39	18	34
2012	317	116	15	89	34	17	46
2013	336	113	18	108	33	22	42
2014	298	127	18	69	26	22	36

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

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
2009	295	143	12	120	30
2010	301	170	8	111	29
2011	306	146	6	123	41
2012	317	147	4	128	50
2013	336	139	7	156	50
2014	298	138	5	120	40

## 1.6. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 138 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	23 (13)	12 (9)	11 (4)
Bau- & Umweltschutzdirektion	14 (18)	8 (15)	6 (3)
Finanz- & Kirchendirektion	30 (28)	27 (27)	3 (1)
Sicherheitsdirektion	47 (45)	45 (43)	2 (2)
Volkswirtschafts- & Gesundheitsdirektion	24 (37)	24 (35)	0 (2)

## 1.7. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Dienststellen

### Bildungs-, Kultur- & Sportdirektion (23)

- Amt für Berufsbildung 3
- Amt für Kultur 2
- Amt für Volksschulen 3
- Berufsfachschulen 3
- Direktionsvorsteher 1
- Generalsekretariat (Personaldienst) 4
- Gymnasien 2
- Schulpsychologischer Dienst 1
- Schul- und Büromaterialverwaltung 1
- Sekundarschulen 3

### Bau- und Umweltschutzdirektion (14)

- Amt für Industrielle Betriebe 1
- Amt für Raumplanung 2
- Amt für Umweltschutz und Energie 1
- Bauinspektorat 4
- Direktionsvorsteherin 1
- Hochbauamt 3
- Tiefbauamt 2

### Finanz- und Kirchendirektion (30)

- Generalsekretariat 1
- Kantonales Sozialamt 5
- Steuerverwaltung 24



**Sicherheitsdirektion (47)**

• Amt für Migration	2
• Betreibungsamt	11
• Erbschaftsamt	1
• Generalsekretariat (Personaldienst)	1
• Jugendanwaltschaft	1
• Motorfahrzeugkontrolle	7
• Motorfahrzeugprüfstation	1
• Polizei	17
• Rechtsdienst des Regierungsrates	1
• Staatsanwaltschaft	3
• Zivilstandsamt	2

**Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (24)**

• Kantonstierarzt; Jagdwesen	1
• KIGA	23

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

Die 120 Geschäfte aus den Gemeinden betrafen folgende kommunale Behörden (*in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr*):

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	36	(41)	25	(35)	11	(6)
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	25	(16)	25	(16)	0	(0)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	49	(81)	48	(79)	1	(2)
Primarschulrat (inkl. Schulleitung)	10	(15)	6	(9)	4	(5)
Bürgergemeinde	1	(3)	0	(3)	1	(0)

**1.9. Bezug der Geschäfte zu anderen Einrichtungen (40)**

• Sozialversicherungsanstalt	21
• Kantonsspital Baselland	4
• Psychiatrie Baselland	1
• Pensionskasse BLPK	3
• Weitere	11

## 2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden im 2014

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

### 2.1. Verwaltungsexterne Geschäfte – Staat

#### Bau- und Umweltschutzdirektion BUD

- Unklarheiten bezüglich einer Baueinsprache
- Nicht einverstanden mit Abbruchverfügung des BIT
- Bundesgerichtsurteil werde vom BIT nicht vollstreckt
- Moniert hohe Gebühren für die Baubewilligung eines Vordaches
- Lärmklage werde nicht bearbeitet
- Anfrage werde seit Monaten nicht beantwortet
- Unzumutbare Lärmsituation für Anwohner einer Hauptstrasse
- Drohende Landenteignung wegen Bachrenaturalisierung

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

- Keine Unterstützung durch Schulleitung für ihr Kind
- Kein Kantonsbeitrag für eine Ausstellung
- Kind brauche spezielle Förderung im Kindergarten
- Beschwerde gegen Schulausschluss des Sohnes
- Mit Sekundarschulorteinteilung des Kindes nicht einverstanden
- Kind werde vom Klassenlehrer und von Konrektorin massiv gemobbt
- Keine Ausbildungsbeiträge, da Anmeldefrist verpasst
- Parteinahme der Verwaltung in laufendem Konflikt
- Mit Disziplinarstrafe gegen Kind am Gymnasium nicht einverstanden
- Grosse Probleme mit der schulischen Situation des Kindes
- Gesuch um Ausbildungsbeiträge für Kind dauere ungebührlich lange

#### Finanz- und Kirchendirektion FKD

##### *Steuerverwaltung STVW*

- Steuerliche Abzugsfähigkeit von Zuwendungen an gemeinnützige Institutionen
- Probleme mit der STVW
- Müsse wegen Fehlinformation der STVW Verzugszinse bezahlen
- Habe negativen Einspracheentscheid erhalten
- Habe Aufforderung zum Rückkauf seines Verlustscheines erhalten

- Problem mit STVW wegen Verlustscheinrückkauf
- Möchte Erlass der Verzugszinsen und Strafgebühren
- 2. Mahnung mit Mahngebühren, obwohl weder Rechnung noch Mahnung erhalten
- Erhalte seit Jahren keine definitive Steuerrechnung
- Bemängelt schleppendes Veranlagungsverfahren
- Problem mit STVW wegen angeblich nicht zugestellter Steuerveranlagung
- Moniert Verstoss der STVW gegen Art. 59 der VStV
- Steuerabzug der Fortbildungskosten für Quellenbesteuerten
- Mit Eigenmietwertberechnung in Steuerrechnung nicht einverstanden
- Mit Gesetzesbestimmung nicht einverstanden
- Mit Erbschaftssteuerrechnung nicht einverstanden
- Moniert Praxis der STVW beim Abzug für Mehrkosten bei auswärtiger Verpflegung
- Problem mit Steuern nach Ehescheidung
- Frage zu Einsprache gegen Steuerveranlagung/Was heisst Rektifikat?
- Habe von STVW Aufforderung zur Begleichung von Verlustschein erhalten
- Nicht einverstanden mit Quellensteuer wegen Kapitalleistung
- Steuererlassgesuch wurde abgelehnt

#### *Kantonales Sozialamt KSA*

- KSA prüfe Rückerstattung von Sozialhilfegeldern
- Werde vom kantonalen Sozialamt nicht korrekt behandelt
- Probleme mit Alimentenbevorschussung
- KSA verlange schriftliche Stellungnahme wegen Alimentenbevorschussung

#### **Sicherheitsdirektion SID**

##### *Polizei*

- Moniert strafbare Handlungen der Polizei
- Beklagt sich über unverhältnismässige Administrativmassnahme
- Moniert zu hohe Kosten nach Autounfall
- Kind sei auf extreme Art verhört worden
- Polizei nehme Anzeige wegen Einbruch nicht entgegen
- Moniert unerfreuliches Erlebnis mit 2 Polizisten
- Moniert schikanöse Kontrolle durch die Polizei
- Schriftliche Anfrage werde von der Polizei nicht beantwortet
- Problem mit Aufforderung zur Führereignungsprüfung
- Anzeige wegen einer Hanfanlage werde nicht bearbeitet
- Nicht einverstanden mit drohendem Strafregistereintrag
- Geschwindigkeitsübertretung / Moniert unsinnige Radarfallen
- Moniert Gebühren für Fehlalarm der privaten Alarmanlage
- Will Einsicht in Polizeiakten eines Klienten
- Mit Rechnung der Polizei nicht einverstanden

##### *Motorfahrzeugkontrolle MFK*

- Mit Verkehrssteuerrechnung nicht einverstanden
- MFK verweigere Garagennummer
- Einladung zur Vorführung des Autos trotz deponierten Kontrollschildern
- Mit MFK-Rechnung nicht einverstanden

- Schleppende Behandlung einer Beschwerde
- Moniert schlechte Erfahrung mit MFK-Mitarbeiter

#### *Zivilrechtsverwaltung*

- Betreibungsamt reagiere nicht auf ihre Anfrage
- Betreuungsauskunft werde irrtümlicherweise zweimal verrechnet
- Finde wegen Betreibungsregisterauszug für Jahre 1999 bis 2014 keine Wohnung
- Unzufrieden mit Arbeit des Betreibungsamtes (lange Verfahrensdauer)
- Ist Betreibungsregisterauszug mit 12 Jahre altem Konkurs korrekt?
- Habe zu Unrecht Erbschaftssteuerrechnung erhalten
- Betreibungsbegehren würden immer komplizierter
- Moniert komplette Lohnsperrung durch Betreibungsamt
- Problem mit an falsche Person ausgestellte Betreuung
- Finde für Eheschliessung benötigtes Formular nicht
- Schleppende Anhandnahme einer Betreuung
- Unfreundliche Behandlung im Betreibungsamt
- Schleppendes Verfahren bei Registrierung einer gleichgeschlechtlichen Partnerschaft

#### *SID Weitere*

- Moniert Verhalten des Rechtsdienstes in einem Beschwerdeverfahren
- Diskrepanz beim Mofa-Prüfungsergebnis
- Probleme wegen STAWA-Gebührenrechnung
- Sei von der STAWA schlecht behandelt worden
- Mit Ablauf des Strafverfahrens bei der Jugendanwaltschaft nicht einverstanden
- Probleme im Verfahren um Erlangung der Niederlassungsbewilligung
- Erhalte keine Niederlassung C trotz 10 Jahren in der Schweiz
- Fühle sich vom Amt für Migration und der SID nicht ernst genommen

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

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

- Probleme mit Auszahlung von Arbeitslosentaggelder
- Wohnbauförderung verlange plötzlich Lohnausweis von Ex-Mann
- Möchte eine Zweitmeinung bezüglich einer Verfügung des KIGA
- Erneute Ablehnung des Anspruches auf Arbeitslosentaggelder
- KIGA zweifle an Arbeitslosentaggeldanspruch; schleppendes Verfahren
- Moniert fehlende Arbeitslosenentschädigung für einen Monat
- Arbeitslosenkasse habe Anspruch auf Taggelder abgelehnt
- Ehemann erhalte nur 70 % anstelle der ihm zustehenden 80% Arbeitslosengeld
- Moniert schleppendes Einspracheverfahren
- KIGA unterstelle ihm, er hätte keinen festen Wohnsitz in der Schweiz
- Werde schikanös behandelt, frage sich, ob rechtlich alles korrekt sei
- KIGA brauche 3 Monate, um eine Einsprache zu bearbeiten
- Möchte Tipp, wie Beschwerde zu formulieren sei
- Probleme wegen Sistierung der Arbeitslosenentschädigung
- Erhalte noch kein Arbeitslosengeld wegen langer Abklärungsdauer
- Moniert Arbeitsweise des KIGA

- Moniert angeblich respektlose Behandlung durch RAV und KIGA
- Müsse in ein sinn- und nutzloses Beschäftigungsprogramm
- Einspracheentscheid lasse ungebührlich lange auf sich warten
- Frage zu bezahlten Krankheitstagen
- Mit RAV-Betreuer nicht zufrieden
- Arbeitslosentaggelder würden verweigert

*VGD andere*

- Schleppendes Verfahren Schadenmeldung

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

### **Gemeinderat GR/Gemeindeverwaltung**

- Moniert ungerechtfertigte Parkbusse durch Gemeindepolizei
- Strafanzeigen gegen GR/Gemeindeangestellte
- Einwohnerdienste verweigern Anmeldung
- Angeblich falsche Auskunft betr. KK-Anmeldung der ausländischen Schwiegertochter
- Müsse für versickertes Wasser Schwemmgebühren zahlen
- Fragen zur Meldepflicht des Vermieters bei Auszug des Mieters
- Habe zu hohe Wasserrechnung erhalten
- GR mache nichts gegen Nachtruhestörung - Polizeireglement fehle
- Sei nicht bereit, die geforderten Anwänderbeiträge zu bezahlen
- Übermässiger Nachtlärm durch bewilligtes Openair-Konzert
- Hundeferienpension werde lediglich geduldet
- GR verweigere Gespräch
- Akzeptiere Kleinbaute des Nachbarn nicht
- Frage zum Zeitpunkt der Bezahlung von Anwänderbeiträgen
- Problem mit GR wegen Abwasserleitungssanierung
- Habe Einladung zu einem Gespräch mit dem GR wegen Steuerrückständen erhalten
- Weitere Fristerstreckung für Einreichung der Steuererklärung werde nicht gewährt
- Problem mit GR wegen Grabaufhebung
- Unhaltbarer Zustand in Gemeindestrasse wegen Gewerbebetrieb
- Wohnsitznahme auf dem Campingplatz werde verweigert
- Mit Finanzpolitik des GR nicht einverstanden
- GR wolle Antrag an Gemeindeversammlung für nicht erheblich erklären lassen
- GR mische sich in ihren privaten Nachbarstreit ein
- Keine Entschädigung für Baulandabtretung an Gemeinde für Strassenbau

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

- Beistand wolle ihre 2. Säule wegen Schulden auflösen
- Moniert Intervention durch KESB wg. ungerechtfertigter Gefährdungsmeldung
- Rechnung für Abklärung der Handlungsfähigkeit ihrer betagten Mutter
- Problem mit gerichtlich vereinbarter Besuchsrechtsregelung
- Moniert fehlendes Vertrauensverhältnis zur Beiständin
- Fragen zu KESB-Gebührenrechnung
- Moniert nicht tragbare Ratenzahlungen für hohe KESB-Rechnung

- Möchte sich an vorgesetzter Stelle über die KESB beschweren
- Fragen zur Zulässigkeit eines allfälligen Erbvorbezuges seiner Schwester
- Möchte keine freiwillige Beistandschaft mehr
- Antrag auf freiwillige Beistandschaft werde verweigert
- Möchte freiwillige Beistandschaft für ihre Tochter aufheben
- Möchte Beistandschaft auflösen
- Mit Obhutsentzug & Heimplatzierung des Kindes nicht einverstanden
- Moniert hohe Gebührenrechnung für Rechnungsgenehmigung
- Wolle detaillierte Aufwandrechnung der KESB
- Neuer Beistand werde nicht mit der gebotenen Dringlichkeit bestellt
- Nicht einverstanden mit Beistand für ihren Sohn in Erbangelegenheit
- Problem mit Kostentragung für Heimplatzierung ihres Kindes
- Problem mit KESB
- Moniert Freiheitsberaubung durch Beistand
- Frage zu Gebührenhöhe
- Moniert chaotische Amtsführung der Beiständin
- Tochter habe Problem mit Beistand

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

- Probleme würden vom Sozialdienst falsch oder gar nicht behandelt
- Erhalte seit Monaten keine SH-Unterstützung
- Probleme wegen zugesagter aber nicht erfolgter Mietzinszahlung
- Sie erhalte von der SHB immer nur Akontozahlungen
- SHB verlange für Neuberechnung Kontoauszüge; darf sie Text abdecken?
- Möchte Informationen über Rechte und Pflichten gegenüber der SHB
- Probleme bei der Auszahlung der SH-Unterstützung
- Problem mit Mietzinszahlung, da SH-Gelder zu spät eintreffen
- SHB wolle rückwirkend erhaltene EL-Gelder für geleistete Sozialhilfe behalten
- Es gebe keine zuständige SHB in der Wohngemeinde
- Werde von SHB/SD aufs Gröbste schikaniert
- Fragt, ob er die Verfügung der SHB akzeptieren solle
- Problem mit SHB - Erhalte zuwenig finanzielle Unterstützung
- Erhalte zu wenig Sozialhilfegelder
- Problem mit seinem von der SHB unterstützten Untermieter
- SH-Abrechnungen seien verwirrtlich und falsch
- Probleme mit SHB wegen Teilzeit-Arbeit und Verlust der Wohnung
- Mit Unterbringung zweier asylsuchenden Ehepaare nicht einverstanden
- Probleme mit Sozialhilfebehörde wegen zu teurer Wohnung
- Mit Schlussverfügung der SHB nicht einverstanden
- Probleme mit SHB/SD wegen fehlender Verfügungen und Abrechnungsblätter
- SH-Empfängerin bezahle ihre Untermiete nicht
- KK-Kosten würden nicht übernommen
- Fühle sich von der SHB bevormundet
- Müsse an Unterhalt der SH abhängigen Lebenspartnerin auch etwas beitragen
- Ungerechtfertigte Kürzung des Grundbedarfs
- SHB lehne Unterstützung ab

- Ungerechtfertigte Verweigerung der Unterstützung durch die SHB
- Grosses Chaos bei den SH-Abrechnungen
- SHB wolle Kinderrente, die sie von der IV des Vaters erhalten habe, nicht auszahlen
- Müsse ihr altes wertloses Haus verkaufen, bevor sie Sozialhilfe erhalte
- Werde von der SHB hingehalten, weil sie Teilzeit arbeite
- IV und EL würden der SHB ausbezahlt ohne formelle Endabrechnung
- Probleme mit der SHB wegen schleppendem Einspracheverfahren
- Erhalte zu wenig SH-Unterstützung
- Erhalte keine Sozialberatung, weil sie nicht von der SHB finanziell unterstützt werde
- SHB lehne Bezahlung einer Zahnarztrechnung ab
- Wegen Zwischenverdienst werde Wohnungsmiete nicht bezahlt
- Befürchte eine Kürzung des Grundbedarfes durch die SHB
- SHB wolle Mietzinsdepot nicht bezahlen
- Werde von der SH zum Vertrauensarzt geschickt und erhalte zu wenig Sozialhilfegeld
- Erhalte zu wenig finanzielle Unterstützung
- Werde seit ca. 3 Monaten von der SHB nicht mehr unterstützt
- Erhalte keine Mietzinszahlungen, da sie bei Tochter wohne
- SHB wolle neues Sofa nicht bezahlen
- Fragen zu den sozialhilferechtlichen Grundlagen
- Habe Frist zur Einsprache gegen negativen SHB-Entscheid verpasst
- SHB rate zum Einspracherückzug, da Arbeitsaufwand für negativen Einspracheentscheid zu gross sei

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

- Mit Kindergarteneinteilung nicht einverstanden
- Ihr 9-jähriges Kind besuche wegen eines Traumas zur Zeit keine Schule
- Fragen zur Teilnahmepflicht an Konventen bei 50%-Anstellung
- Mit Kindergarteneinteilung nicht einverstanden
- Mobbing ihres Kindes und Datenschutzverletzung durch Lehrperson
- Nicht einverstanden mit Schul-Einteilung des Sohnes
- Schulrat lehne Therapie für Sohn ab

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

- Moniert ungültige Verfügung des Bezirksgerichtes
- Scheidungsverfahren komme nur schleppend voran
- Moniert mangelhaften Schutz durch die Gerichte

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

#### **Sozialversicherungsanstalt**

- Wolle als 100 % IV-Bezügerin auch IV-Mitunterstützung für ihren Mann
- Moniert unklare IV-Abrechnungen
- Habe Probleme mit der SVA wegen KK-Prämien
- Moniert Streichung von 23 IV-Taggeldern ohne schriftlichen Bescheid
- Moniert falsches hypothetisches Einkommen für EL-Berechnung

- Habe ablehnenden IV-Entscheid erhalten
- Probleme mit EL-Stelle wegen Zahnbehandlung ihrer Mutter
- Erhalte keine KK-Prämienverbilligung
- Moniert Pfändungsandrohung wegen unbezahlter Mahngebühren
- Zahnarztkosten würden nicht übernommen
- IV-Verfahren dauere ungebührlich lange
- Habe Zahlungsbefehl für ausstehende AHV-Beiträge erhalten
- Berücksichtigt EL zusätzliche Nebenkosten für Liegenschaftsverwaltung?
- Mit vollumfänglicher IV-Auszahlung an die SHB nicht einverstanden
- IV mache Probleme bei Umschulung
- Fragen zur AHV bei neuer Selbstständigkeit
- Frau erhalte keine IV, weil Verfahren so lange dauere
- Schleppendes IV-Verfahren / Rechtsverzögerung?
- Moniert angeblich unhaltbare Zustände bei der SVA Binningen
- Moniert ungebührliches Verhalten einer Mitarbeiterin der SVA
- Habe negativen IV-Vorbescheid erhalten
- Wolle seine Krankenakte persönlich erhalten, die IV wolle sie jedoch nur seinem Arzt schicken

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

- Habe zuviel Kostenvorschuss an Anwalt bezahlt
- Moniert hohe Kosten für polizeilichen Vertrauensarzt nach Autounfall
- Moniert unerklärliche, massive Verluste mit Zertifikaten der BLKB
- Ungerechte Bestimmungen betr. Rabattkarten in einer Apotheke
- Problem mit Krankenkasse
- BLPK gehe auf Fragen zur Austrittsabrechnung nicht ein
- Gemeinde zahle keine Überbrückungsrente mehr
- Vermieter habe Wohnung gekündigt
- Wolle Schadenersatz vom KSBL wegen misslungener Operation
- Problem mit richterlichem Verbot
- Fragen zur rechtlichen Bedeutung eines Marksteines (Grenzsteines)
- Erhalte ihre vollständige Krankenakte bei privater Ärztin nicht
- Erhalte keinen Einsatzplan nach dem Mutterschaftsurlaub
- Leute von der Stiftung ÖKO-Job behaupten, er sei alkoholkrank
- Mit Spitexrechnungen nicht einverstanden
- Habe während Schwangerschaft schlechteren Arbeitsvertrag erhalten
- Fragen betreffend Lohnstufeneinreihung
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden

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

- Mobbingartige Probleme im Team; Vorgesetzte unternehmen nichts
- Probleme am Arbeitsplatz mit dem Vorgesetzten
- Funktionszulage soll ersatzlos aufgehoben werden
- Bei Anstellungsgespräch versprochene Lohnklassenerhöhung sei bisher nicht erfolgt
- Kündigung in Probezeit



- Problem am Arbeitsplatz
- Drohende Kündigung während der Probezeit wegen Krankheit
- Lohnrückstufung wegen fehlendem Diplom
- Problem am Arbeitsplatz wegen ungerechtfertigter Anschuldigung
- Fragen zur Weiterbeschäftigung nach Frühpensionierung
- Habe keinen Durchblick mehr betreffend Taggelder nach Unfall
- Obwohl unbefristeter Arbeitsvertrag zugesichert, erhalte sie nur befristeten
- Habe seit 10 Jahren befristeten Vertrag, was nicht rechtens sei
- Mitarbeitergespräch sei nicht befriedigend abgelaufen
- Keine Auszahlung des Gleitzeitsaldos nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Werde am Arbeitsplatz gemobbt
- Habe Änderungskündigung wegen Harmos erhalten
- Habe in der Probezeit Kündigung erhalten
- Probleme mit Arbeitsverhältnis
- Frage zur Richtlinie für Weiterbeschäftigung nach Frühpensionierung
- Möchte aus gesundheitlichen Gründen betriebsinternen Stellenwechsel
- Schleppendes Beschwerdeverfahren nach ungerechtfertigter Kündigung mit inakzeptablem Arbeitszeugnis

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

- Mobbingähnliche Konflikte mit dem Abteilungsleiter
- Kürzung des Mutterschaftsurlaubes wegen Praxisänderung
- Probleme mit Vorgesetztem
- Kein bezahlter Kurzurlaub für Pflege des kranken Kindes
- Habe trotz Arzteugnis fristlose Entlassung erhalten
- Krankheitsbedingte Abwesenheit werde nur noch kurze Zeit toleriert
- Werde von einer ihm unterstellten Mitarbeiterin gemobbt
- Problem mit Anstellungsverhältnis
- Mit Arbeitszeugnis nicht einverstanden
- Werde durch ihr Team gemobbt
- Probleme mit neuem Schulleiter, der bereits wieder gekündigt hat
- Erhalte zuviel Lohn wegen falscher Lohnabrechnung
- Arbeitspensum werde rückwirkend von 50 auf 40 % reduziert

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

- Probleme am Arbeitsplatz
- Frage zu unterschiedlicher Entlohnung

### 3. Bearbeitung der Geschäfte

#### 3.1. Reaktionszeit bei den im 2014 neu eingegangenen Geschäften

In den 298 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 83 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	5	6.1
Innert 1 Arbeitstag	9	10.8
Innert 2 Arbeitstagen	5	6.1
Innert 3 Arbeitstagen	7	8.4
Innert 4 Arbeitstagen	9	10.8
Innert 5 Arbeitstagen	13	15.7
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	35	42.1

Insgesamt war also in 48 von 83 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 57.8% (Vorjahr 53.4%).

In insgesamt 75 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	42	56
Innert 1 Arbeitstag	16	21.3
Innert 2 Arbeitstagen	3	4
Innert 3 Arbeitstagen	2	2.6
Innert 4 Arbeitstagen	3	4
Innert 5 Arbeitstagen	3	4
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	6	8

In insgesamt 69 dieser 75 Fälle erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von 92% entspricht (Vorjahr 90.4%). Bei den restlichen 140 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften waren weder eine persönliche Erstbesprechung beim Ombudsman noch dessen Reaktion/Rückmeldung nötig bzw. angezeigt. Diese Geschäfte erledigten sich zumeist im Rahmen des ersten ausführlichen telefonischen Kontaktes der Ratsuchenden mit dem Ombudsman.

### 3.2. Verfahrensdauer bei den im 2014 abgeschlossenen 307 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	117	19	68	61	16	21	5
In %	38.1	6.1	22.1	19.8	5.2	6.8	1.6

Rund 86 aller 307 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr rund 91.9%).

### 3.3. Art der Erledigung

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

Der Ombudsman kann

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

In 266 oder knapp 87% der im Berichtsjahr erledigten 307 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 201 Geschäften (75%) zu kei-

nem 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 41 erledigten Geschäften (rund 13 %) fand keine persönliche Besprechung/Beratung durch den Ombudsman statt. 36 wurden schriftlich erledigt, ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung; 5 wurden nach vorgängigem Kontakt mit der Verwaltung auch schriftlich erledigt.

Insgesamt kam es in 65 Geschäften (21.1%) zum schriftlichen und/oder telefonischen Kontakt zwischen dem Ombudsman und der Verwaltung. In 2 Fällen fand eine gemeinsame Besprechung zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung unter der neutralen Leitung des Ombudsman statt. In beiden Fällen konnte eine Lösung des Problems gefunden werden. Schriftliche Empfehlungen wurden im Berichtsjahr keine abgegeben.

#### **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 12 Beschwerden offensichtlich berechtigt, 27 unberechtigt, sowie 9 teilweise berechtigt. Bei den von mir als be-

rechtigt eingestuften Beschwerden fand in einem Fall eine gemeinsame klärende Besprechung zwischen der ratsuchenden Person und der Verwaltungsstelle unter meiner Leitung statt, die auch zu einer einvernehmlichen Problemlösung führte.

Die restlichen 259 Fälle wurden durch mündliche oder schriftliche Beratung ohne abschliessende "Beurteilung" durch mich abgeschlossen. Davon sind 24 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 17 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 7 Mal der Fall.

## **Diverses zur Ombudsstelle**

### **1. Personelles**

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

Der Sollstellen-Etat der Ombudsstelle Baselland blieb mit 200 Stellenprozenten auch im Berichtsjahr und somit seit deren Schaffung im Jahre 1989 derselbe.

#### **1.2. Neue Ombudsman-Stellvertreterin**

Nachdem sich Frau Birgitta Rebsamen nicht mehr zur Wiederwahl zur Verfügung gestellt hatte, wählte der Landrat am 13. Februar 2014 Frau Simone Gremmelspacher-Rutz zur neuen Stellvertreterin des Ombudsman für die Amtsperiode vom 1. April 2014 bis 31. März 2018. Frau Gremmelspacher-

Rutz ist Juristin, verfügt über ein Anwaltspatent und hat eine Zusatzausbildung im Bereich Mediation. Die Stellvertreterin des Ombudsmann wird bei längerer Abwesenheit und in Fällen von Befangenheit des Ombudsmann tätig und hat die gleichen Aufgaben und Befugnisse.

## 2. Betriebsrechnung 2014

<i>Konto</i>	<i>Bezeichnung</i>	<i>CHF</i>
301	Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonals	323'398
304	Zulagen	4'349
305	Arbeitgeberbeiträge	95'752
309	Übriger Personalaufwand	0
310	Material- und Warenaufwand	5'063
311	EDV-Hardware und –Software	1'987
313	Dienstleistungen und Honorare	0
316	Mieten, Leasing, Pachten, Benützungsgebühren	1'401
317	Spesen, Anlässe, Lager, Exkursionen	767
363	Verbandsbeiträge	828
Aufwand Total		433'545
Ertrag Total		0
Gesamt Total		433'545

## 3. Weiterbildung

Im Berichtsjahr konnte ich an folgenden Tagungen und Weiterbildungsveranstaltungen teilnehmen:

- Tagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz VPO<sup>+</sup> vom 14. Mai in St. Gallen mit dem Schwerpunktthema „Whistleblowing“
- Tagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz VPO<sup>+</sup> vom 10. September in Rapperswil-Jona mit dem Schwerpunktthema „Social Media und Ombudstätigkeit“

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

## **4. 25 Jahre Ombudsman Baselland**

### **4.1. Entstehungsgeschichte\***

Am 1. September 1989 nahm Louis Kuhn als erster Baselbieter Ombudsman mit seinen beiden halbtags angestellten Mitarbeiterinnen – damals noch „Sekretärinnen“ genannt – seine Arbeit auf. Die Vorgeschichte zur Schaffung dieser für den Kanton Basel-Landschaft neuen Funktion dauerte rund 16 Jahre. Es war Landrat Roger Blum (FDP), der am 1. Oktober 1973 eine „Motion zur Einführung des Ombudsmanns“ einreichte. Er begründete seinen Vorstoss im Wesentlichen damit, dass die Schaffung dieser Stelle die Verwaltungskontrolle des in seinen Möglichkeiten beschränkten Milizparlamentes unterstützen, die Belastung des Verwaltungsgerichtes mit Bagatellen verhindern und das Einvernehmen zwischen Verwaltung und Bevölkerung fördern werde. Der Motionär lud den Regierungsrat ein, eine Verfassungsänderung zur Einführung des Ombudsman vorzubereiten und dem Landrat eine entsprechende Vorlage zu unterbreiten. Der Regierungsrat erklärte sich in der Folge bereit, den Vorstoss in der unverbindlicheren Form eines Postulates entgegenzunehmen, da ihm die Frage zwar eine Untersuchung wert erschiene, aber die für die Motionen vorgesehene kurze Zeit unmöglich einzuhalten sei und die Verwirklichung im Zuge der allgemeinen Kantonsverfassung als geboten erscheine. In der landrätlichen Debatte wurde der Vorstoss Blum von beinahe allen Fraktionen unterstützt, wenn auch einzelne Votanten Vorbehalte bezüglich der Kosten und der Personalvermehrung anbrachten. Das Postulat wurde mit 41 zu 22 Stimmen überwiesen. Unter dem Titel „Demokratiereform“ erstattete die vom Regierungsrat eingesetzte Perspektivkommission für die Totalrevision der Kantonsverfassung am 30. März 1977 ihren zweiten Bericht, dessen 5. Teil der Frage der Einführung des Ombudsman gewidmet war. Dabei gelangte die Kommission nach einer scharfsinnigen Analyse der damaligen Situation, nach intensiver Auseinanderset-

zung mit der Institution des Ombudsman und nach gründlicher Prüfung anderer Mittel zur Verbesserung der Stellung der Bürgerinnen und Bürger gegenüber der Verwaltung zum Schluss, dass die Einführung des Ombudsman für den Kanton und die Gemeinden notwendig und im Zuge der Totalrevision in der Kantonsverfassung zu verankern sei. Am 5. November 1979 legte der Regierungsrat dem Landrat den „Verfassungsentwurf 1979“ vor, der auch die Einführung des Ombudsman unter dem Titel „Kantonale Behörden und ihre Funktionen“ enthielt. Er entsprach den Vorschlägen der Perspektivkommission. Der Regierungsrat verhehlte dabei aber nicht, dass er der Einführung des Ombudsman ablehnend gegenüberstand. Er schlug vor, jedenfalls über dessen Einführung in einer Grundsatzabstimmung vorweg die Stimmbevölkerung zu befragen. Am 26. Februar 1984 stimmte diese mit 40'444 gegen 31'211 Stimmen der Einführung des Ombudsman grundsätzlich zu. Die neue Kantonsverfassung gelangte am 4. November 1984 zur Volksabstimmung. Sie wurde mit dem äusserst knappen Mehr von 16'522 zu 16'264 Stimmen angenommen. Damit wurde der Ombudsman neben den drei klassischen Gewalten (Legislative, Exekutive und Judikative) gleichauf als vierte Kraft in der neuen Kantonsverfassung verankert. Zwar mit etwas weniger Biss als in der Verfassung wurde schliesslich das Ombudsmangesetz vom 23. Juni 1988 erlassen, in der obligatorischen Volksabstimmung vom 25. September 1988 angenommen und per 1. Januar 1989 in Kraft gesetzt. Am 27. April wurde Louis Kuhn als erster Ombudsman auf Antrag einer 13-köpfigen Spezialkommission für die erste Amtsdauer bis zum 31. März 1990 gewählt. Er bekleidete dieses Amt bis zu seinem Rücktritt per Ende Oktober 2004.

\* Quellen: *Vorlage 87/221 des Regierungsrates des Kantons Basel-Landschaft an den Landrat betr. Erlass eines Gesetzes über den Ombudsman vom 3. Nov. 1987*

*Jahresbericht 1999 des Ombudsman vom Juni 2000*



## 4.2. Geschäftszahlen von 1989 bis 2014

Von September 1989 bis und mit Dezember 2014 befasste sich der Ombudsman mit 6'925 Geschäften, die in seinen Zuständigkeitsbereich fielen, was einem Jahresdurchschnitt von 274 Fällen entspricht. Von den 6'925 Geschäften entfielen 6'742 auf natürliche und 183 auf juristische Personen. 2'802 Ratsuchende waren Frauen und 3'939 Männer. Bei 6'021 handelte es sich um verwaltungsexterne und bei 905 um verwaltungsinterne Fälle. 4'059 Fälle betrafen staatliche (kantonale) Behörden/Verwaltungen, 2'450 kommunale Behörden/Verwaltungen.

## 5. Wozu parlamentarische Ombudsstellen?

Zur Zeit wird in einigen Kantonen und Gemeinden die Einführung einer parlamentarischen Ombudsstelle, wie sie seit 25 Jahren auch unser Kanton kennt, diskutiert. Gute Gründe für die Schaffung solcher Ombudsstellen gibt es mehrere. Nachfolgende Auflistung stammt aus der Publikation „Das Parlament – Mitteilungsblatt der Schweizerischen Gesellschaft für Parlamentsfragen“ vom März 2002.

- *Ombudsstellen sind ein niederschwelliges, für unterschiedslos alle Bürgerinnen und Bürger direkt zugängliches, unentgeltliches Dienstleistungsangebot bei Fragen, Problemen und Konflikten im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung.*
- *Ombudsleute arbeiten unabhängig von Regierung und Verwaltung, sie schulden allein ihrer Wahlbehörde, dem Parlament, Rechenschaft. Dadurch stehen sie gegenüber den Rat suchenden Bürgerinnen und Bürgern in einer Vertrauensposition. Für die Anliegen der betroffenen Personen haben sie ein offenes Ohr, man darf bei ihnen nötigenfalls auch "Dampf ablassen".*

- *Ombudsleute suchen bei Konflikten – in erster Linie mit den Methoden der Mediation – nach einvernehmlichen, für alle Beteiligten vertretbare Lösungen. Sie wahren gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern und gegenüber der Verwaltung gleichermassen die Prinzipien der Fairness und der Unvoreingenommenheit. Mit ihrem dialogischen, konsensorientierten Verfahren verhindern Ombudsstellen in vielen Fällen, dass sich die Verwaltungsjustiz mit unnötigen Beschwerden auseinandersetzen muss. Darin liegt ein beträchtliches Kostensparpotential, welches die Aufwendungen für den Betrieb einer Ombudsstelle mehr als ausgleichen dürfte.*
- *Ombudsstellen bieten gegenüber den herkömmlichen Entscheidungsverfahren der Verwaltungsjustiz eine ergänzende, nicht konkurrierende Alternative. Sie füllen Lücken im bestehenden verwaltungsrechtlichen Rechtsschutzsystem, u.a. indem sie sich auch mit den nicht justiziablen Formen des Verwaltungshandelns (z.B. mit blossen Realakten, etwa dem unangemessenen Verhalten eines Staatsangestellten) befassen können.*
- *Ombudsleute haben Untersuchungsbefugnisse, können aber Behörden und Verwaltung keine verbindlichen Anweisungen erteilen. Ihre Durchsetzungsbehelfe sind Aufklärung, Vermittlung und Überzeugung. Ihre Stellungnahmen und Anregungen haben im Prinzip Empfehlungscharakter. Ihre Mittlerstellung wird dadurch noch unterstrichen.*
- *Ombudsleute handeln rasch, formlos, unkompliziert, unbürokratisch. Bei der Wahrnehmung ihrer Untersuchungsbefugnisse verfügen sie über ein umfassendes Akteneinsichts- und Auskunftsrecht gegenüber der Verwaltung. Sie bewerten einen Sachverhalt nicht ausschliesslich nach rechtlichen Sachverhalten, sondern lassen stets auch Billigkeitsüberlegungen einfließen.*

## 6. 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 elften 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 in der Regel 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 auch im Berichtsjahr 2014 an die Ombudsstelle Baselland gewandt und damit meinen Mitarbeiterinnen und mir ein Vertrauen entgegen gebracht haben, das uns ehrt und uns immer wieder Verpflichtung ist.

Wie immer geht zu guter Letzt auch ein grosses DANKESCHÖN an Evelina Cereghetti und Josy Lachat, meinen beiden Mitarbeiterinnen, für ihren grossen und kompetenten Einsatz im Berichtsjahr.

\*\*\*\*\*

### ***Glauben an den Ombudsmann***

*Gewisse Fragen im Leben muss jeder Mensch mit sich selber ausmachen.*

*Etwa: Halte ich Haustiere? Lebe ich in der Stadt oder auf dem Land?*

*Kann ich mein liederliches Leben vor Gott verantworten?*

*Soll ich heiraten und wenn ja, wen?*

*Glaube ich an den Ombudsmann?*

*Benedict Neff, Basler Zeitung vom 29.1.2015, Seite 6*