

2008/40-8

Jahresbericht 2007

Ombudsman des Kantons Basel-Landschaft

Ombudsman	Franz Bloch
Mitarbeiter/in	Cyrill Baumgartner Evelina Cereghetti
Büro	Rheinstrasse 28, 4410 Liestal
Postadresse	Postfach 214, 4410 Liestal
Telefon	061 925 62 90
Telefax	061 921 99 19
E-Mail	vorname.name@omb.bl.ch

Jahresbericht 2007

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 2007 vor.

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

Franz Bloch
Ombudsman Baselland

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines zur Ombudsstelle

- | | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Personelles | 1 |
| 2. | Räumliches | 1 |
| 3. | Politisches | 1 |
| 4. | Diverses | 2 |

Geschäftsgang im 2007

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Neu eingegangene Geschäfte | 3 |
| 2. | Bearbeitung der Geschäfte im 2007 | 5 |
| 3. | Problemschwerpunkt: Interne Beschwerdefälle (Personalprobleme) | 9 |

- | | | |
|--|-------------|----|
| | Dank | 11 |
|--|-------------|----|

Allgemeines zur Ombudsstelle

1. Personelles

Der Sollstellen-Etat der Ombudsstelle Baselland blieb auch im Berichtsjahr derselbe. Neben der Vollzeitstelle des Ombudsmann beinhaltet dieser noch zwei 50%-Stellen, die von Evelina Cereghetti (seit 1994) und Cyrill Baumgartner (seit 2003) bekleidet werden.

2. Räumliches

Der bereits in den letzten Jahresberichten angesprochene Makel der Unterbringung der Ombudsstelle in einem Verwaltungsgebäude mitten im Liestaler „Verwaltungsbezirk“ konnte auch im Berichtsjahr nicht beseitigt werden. Der Landrat lehnte im Dezember 2007 meinen entsprechenden Budgetantrag für die Einmietung in einem verwaltungsexternen Gebäude mit 50 zu 25 Stimmen bei 2 Enthaltungen ab. So bleibt denn mein Wunsch, eine auch nach aussen hin sichtbare Unabhängigkeit und Neutralität der Ombudsstelle gegenüber der Verwaltung zu realisieren, weiterhin bestehen. Gut Ding will eben auch im Baselbiet Weile haben!

3. Politisches

Revision des Ombudsmangengesetzes

In den letzten Jahresberichten habe ich an dieser Stelle ausführlich über die erfolgte Evaluation der Institution Ombudsmann durch den Landrat berichtet. Die daraus resultierende Revision des aus dem Jahre 1988 stammenden Ombudsmangengesetzes ist zum Zeitpunkt der Drucklegung dieses Jahresberichtes noch nicht abgeschlossen. Ich werde in einem der nächsten Jahresberichte über das dannzumal vom Landrat und allenfalls vom Volk beschlossene revidierte Ombudsmangengesetz ausführlich berichten.

4. Diverses

4.1. Teilnahme an Fachtagungen und Weiterbildungsveranstaltungen

Im Berichtsjahr konnte ich an den folgenden Fachtagungen und Weiterbildungsveranstaltungen teilnehmen:

- Fachtagung der Schweizerischen Vereinigung der Parlamentarischen Ombudsleute (SVPO) vom 18. April in Zug
- Tagung der Basellandschaftlichen Richtervereinigung vom 15. Juni auf dem Leuenberg
- Weiterbildungsseminar für die Ombudsleute der Alpenländer Schweiz, Deutschland, Österreich und Italien (Südtirol) vom 6. – 8. September auf Schloss Hofen bei Bregenz zum Thema „Schwierigkeiten bei der Ombudsarbeit“
- Seminar des kantonalen Personalamtes vom 23. November in Riedholz zum Thema „Uncodierte Arbeitszeugnisse“
- Fachtagung der SVPO vom 5. Dezember in Winterthur

Die Arbeitstreffen mit den Amtskolleginnen und -kollegen der SVPO und der Nachbarländer dienen dem Erfahrungsaustausch und helfen mir, die im eigenen Wirkungskreis doch recht „einsame“ Tätigkeit immer wieder neu zu hinterfragen und – hoffentlich stetig – zu verbessern. Für diese Unterstützung möchte ich mich an dieser Stelle ganz herzlich bedanken.

4.2. Neuer Ombudsmann im Kanton Zürich

Nach über 10jähriger erfolgreicher und über die politischen Parteigrenzen hinaus geschätzten Tätigkeit als Ombudsmann des Kantons Zürich wurde Markus Kägi am 15. April 2007 als Vertreter der SVP in die Kantonsregierung gewählt. Zu seinem Nachfolger wählte der Kantonsrat am 3. September 2007 Dr. Thomas Faesi (SVP), zuvor Vizepräsident des Sozialversicherungsgewichtes in Winterthur. Der Amtsantritt erfolgte am 1. November 2007.

Geschäftsgang im 2007

1. Neu eingegangene Geschäfte

1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Telefonische Anfragen*
2002	311	300	25	
2003	275	272	24	
2004	285	290	32	24
2005	278	276	28	217
2006	256	266	21	214
2007	250	248	23	210

*Seit November 2004 werden auch die telefonischen Anfragen von Ratsuchenden erfasst, bei denen sich der Ombudsman, nach zum Teil recht zeitintensiven telefonischen Anhörungen, für nicht zuständig erklärt und die Ratsuchenden an allenfalls zuständige Stellen weiter verweist.

1.2. Herkunft der Geschäfte nach Privatpersonen und jur. Personen

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Natürliche Personen	Juristische Personen
2002	311	300	11
2003	275	271	4
2004	285	276	9
2005	278	275	3
2006	256	251	5
2007	250	245	5

1.3. Herkunft der Geschäfte nach verwaltungsexternem und verwaltungsinternem Bereich

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2002	311	276	35
2003	275	249	27
2004	285	246	39
2005	278	234	44
2006	256	220	36
2007	250	205	45

1.4. Herkunft der Geschäfte nach Bezirk (Wohnort)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Arlesheim	Laufen	Liestal	Sissach	Waldenburg	Andere
2002	311	106	23	89	27	25	41
2003	275	99	24	91	23	20	19
2004	285	92	19	80	43	22	29
2005	278	99	15	71	41	16	36
2006	256	86	17	71	31	14	37
2007	250	79	21	79	22	16	33

1.5. Bezug der Geschäfte zu (Mehrfachnennungen möglich)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
2002	311	191	11	92	38
2003	275	163	14	94	40
2004	285	160	16	84	49
2005	278	159	17	89	27
2006	256	130	7	96	30
2007	250	135	11	86	27

1.6. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 135 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- und Sportdirektion	10	(9)	4	(6)	6	(3)
Bau- und Umweltschutzdirektion	12	(8)	10	(6)	2	(2)
Finanz- und Kirchendirektion	34	(27)	31	(25)	3	(2)
Justiz-, Polizei- und Militärdirektion	47	(49)	38	(42)	9	(7)
Volkswirtschafts- und Sanitätsdirektion	32	(37)	22	(25)	10	(12)

1.7. Bezug der Geschäfte zu den Gemeinden *(Mehrfachnennungen möglich)*

Die 86 Geschäfte aus den Gemeinden betrafen folgende Behörden *(in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr)*:

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	27	(40)	21	(35)	6	(5)
Vormundschaftsbehörde	9	(6)	9	(6)	0	(0)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	42	(51)	42	(51)	0	(0)
Schulrat (inkl. Schulleitung)	8	(2)	4	(0)	4	(2)
Bürgergemeinde	2	(1)	2	(1)	0	(0)

2. Bearbeitung der Geschäfte im 2007

2.1. Reaktionszeit bei den im 2007 neu eingegangenen 250 Geschäften

Obwohl die Ombudsstelle keine „Blaulicht-Organisation“ ist, ist es in der Regel doch angezeigt, persönliche Erstbesprechungen mit den Ratsuchenden im Büro des Ombudsmann innert nützlicher Frist anzusetzen.

In den 250 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 168 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	21	12.5
Innert 1 Arbeitstag	22	13.1
Innert 2 Arbeitstagen	24	14.3
Innert 3 Arbeitstagen	22	13.1
Innert 4 Arbeitstagen	26	15.5
Innert 5 Arbeitstagen	28	16.7
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	25	14.9

Insgesamt war also in 143 von 168 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 85.1%.

In insgesamt 42 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften war prima vista keine persönliche Besprechung angezeigt. Eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman (schriftlich oder telefonisch) erfolgte:

Reaktion/Rückmeldung (schriftlich/telefonisch)	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	19	45.2
Innert 1 Arbeitstag	7	16.7
Innert 2 Arbeitstagen	4	9.5
Innert 3 Arbeitstagen	3	7.1
Innert 4 Arbeitstagen	2	4.8
Innert 5 Arbeitstagen	3	7.1
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	4	9.5

In insgesamt 38 von 42 Fällen erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von rund 90% entspricht.

Bei den restlichen 40 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften waren weder eine persönliche Erstbesprechung beim Ombudsman noch dessen Reaktion/Rückmeldung nötig bzw. angezeigt. Diese Geschäfte erledigten sich zu meist im Rahmen des ersten ausführlichen telefonischen Kontaktes der Ratsuchenden mit dem Ombudsman.

2.2. Beratungs- und Vermittlungstätigkeit im 2007

(in Klammern Zahlen des Vorjahres)

Persönl. Besprechungen mit hilfe- und ratsuchenden Personen	189	(210)
Telefon. Besprechungen mit hilfe- und ratsuchenden Personen	450	(511)
Persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	17	(16)
Telefonische Anfragen/Besprechungen mit Verwaltungsstellen	132	(174)
Schriftlich eingeholte Auskünfte/Stellungnahmen von Verwaltungsstellen	88	(77)
Augenscheine vor Ort mit beiden Parteien gemeinsam	4	(4)
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	9	(9)
Rein schriftliche Beantwortung schriftlicher Anfragen	12	(5)
Telefonische Anfragen (Ombudsman nicht zuständig)	210	(214)

2.3. Verfahrensdauer bei den im 2007 abgeschlossenen 248 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	49	24	43	54	30	35	13
In %	19.8	9.7	17.3	21.8	12.1	14.1	5.2

Rund 69% aller 248 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr rund 63%).

2.4. 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;
- eine schriftliche Empfehlung zuhanden der beteiligten Behörden abgeben.

In 223 oder rund 90% der im Berichtsjahr erledigten 248 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 150 Geschäften (60%) 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 72 Geschäften (29%) verlangte der Ombudsman auf Wunsch der Ratsuchenden in schriftlicher und/oder mündlicher/telefonischer Form Auskunft von der Verwaltung. In 9 Fällen fand eine gemeinsame, meist klärende Besprechung zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung unter der Leitung des Ombudsman statt. In 7 Fällen führten die Abklärungen zu mündlichen Empfehlungen an die Verwaltung. Schriftliche Empfehlungen wurden im Berichtsjahr keine abgegeben.

In 25 erledigten Geschäften (10%) fand keine persönliche Besprechung / Beratung durch den Ombudsman statt. 8 davon wurden schriftlich erledigt, ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung; ebenfalls 8 wurden nach vorgängigem schriftlichen Kontakt mit der Verwaltung auch schriftlich erledigt; weitere 9 erledigten sich durch Rückzug durch die Ratsuchenden bevor es zu einer persönlichen Besprechung/Beratung kommen konnte.

3. Problemschwerpunkt: Interne Beschwerdefälle (Personalprobleme)

3.1. Zunahme der internen Beschwerde-Fälle

Von den im Berichtsjahr eingegangenen 250 Fällen waren insgesamt 45 sogenannte „verwaltungsinterne Beschwerden“ bzw. Beschwerden von Kantons- und Gemeindeangestellten aus dem Arbeitsverhältnis. Dies entspricht einem Anteil von 18% (Vorjahr 36 Fälle bzw. 14.1%). Damit wurde im Berichtsjahr der höchste Prozentanteil seit 2001 (18.3%) erreicht. Seit Bestehen der Ombudsstelle (1989) bewegte sich der prozentuale Anteil der eingegangenen internen Fälle an der Gesamtzahl der eingegangenen Fälle zwischen 6.4% im Jahre 1996 und 18.3% im Jahre 2001, was einem Jahresdurchschnitt von 12.3% entspricht.

3.2. Kurzbeschreibung der internen Beschwerden (Beschwerdegrund)

Nachfolgend die Probleme und Fragen, mit denen Gemeinde- und Kantonsangestellte 2007 an den Ombudsman gelangt sind:

- Üble Nachrede durch neuen Vorgesetzten
- Kürzung des Ferienguthabens vor der Pensionierung
- Nicht einverstanden mit Arbeitszeugnis (7 Fälle)
- Nicht einverstanden mit der Ansetzung einer Bewährungsfrist
- Aus Beschwerdeverfahren zustehende Lohnnachzahlung erfolgt nicht
- Probleme bei Abgeltung von Überstunden
- Berechnung des Schwangerschaftsurlaubes bei vorgeholter Arbeitszeit
- Fragen betr. Verlängerung eines befristeten Arbeitsvertrages
- Probleme am Arbeitsplatz in befristetem Arbeitsverhältnis, rechtliche Fragen zu Mitarbeitergespräch und Zweitbeurteilung
- Mobbingvorwürfe (10 Fälle)
- Massive Probleme mit vorgesetzter Stelle
- Kündigungsandrohung bei Nichtbefolgung einer Weisung

- Befristetes Arbeitsverhältnis wird nicht verlängert (4 Fälle)
- Kündigungsfrist durch Anstellungsbehörde nicht eingehalten
- Mit Lohnklasseneinreihung nicht einverstanden (2 Fälle)
- Verwarnung/Androhung einer Bewährungsfrist
- Aufforderung an krank geschriebenen Mitarbeitenden, selber zu kündigen
- Probleme am Arbeitsplatz wegen untragbarem Arbeitskollegen
- Probleme am Arbeitsplatz („Degradierung“)
- Organisatorische Probleme verunmöglichen effizientes Arbeiten
- Fragen zu Spesen-Neuregelung
- Kündigung mit sofortiger Freistellung
- Lange Krankheit während Probezeit
- Überzeit- und Gleitzeitguthaben werden nicht ausbezahlt
- Mit Mitarbeitergespräch und Antrag auf Kündigung nach Ablauf der Probezeit nicht einverstanden
- Verlust der Stelle als Stellvertreter wegen Vorgesetztem

3.3. Bearbeitung durch den Ombudsman

In 34 Fällen erfolgten eine oder mehrere persönliche Besprechungen mit der ratsuchenden Person, in 9 Fällen lediglich eine telefonische. Dabei erteilte der Ombudsman in der Regel personalrechtlichen Rat für das weitere Vorgehen. In zwei Fällen erfolgte die Beratung auf schriftlichem Wege.

Auffallend bei den internen Fällen ist die Tatsache, dass die Ratsuchenden in der grossen Mehrheit die Kontaktaufnahme des Ombudsman mit den Vorgesetzten bzw. mit der Anstellungsbehörde ausdrücklich nicht wünschen. Es geht ihnen in der Regel um eine Beratung durch den Ombudsman in seiner Funktion als unabhängige und neutrale Vertrauensperson. So kam es lediglich in 8 Fällen zu einer Kontaktaufnahme des Ombudsman mit den Vorgesetzten bzw. mit der Anstellungsbehörde, davon in 3 Fällen zu einem Vermittlungsgespräch zwischen den Parteien.

Dank

Die Ombudstätigkeit ist nur möglich, wenn sie 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 dritten Amtsjahr habe ich die Verwaltungsstellen und deren Mitarbeitende 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 2007 an die Ombudsstelle Baselland gewandt haben und damit meinen Mitarbeitenden und mir ein Vertrauen entgegen gebracht haben, das uns ehrt und uns immer wieder Verpflichtung ist.

Zu guter Letzt geht natürlich auch ein grosses DANKE an meine beiden Mitarbeitenden, Evelina Cereghetti und Cyrill Baumgartner, für ihren wie immer grossen und kompetenten Einsatz im Berichtsjahr.

Für eine Wahrheit sind zwei Menschen nötig:
Einer, der sie ausspricht und einer, der sie hört.

Autor unbekannt