

Vorlage an den Landrat

Titel: Ombudsman BL – Jahresbericht 2015

Datum: 28. Juni 2016

Nummer: 2016-040_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](#)
-

2016/40-8

Jahresbericht 2015

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	<i>vorname.name@omb.bl.ch</i>

Jahresbericht 2015

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 2015 vor.

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

Franz Bloch
Ombudsman Baselland

Liestal, im Juni 2016

Inhaltsverzeichnis

Geschäftsgang im 2015

1. Neu eingegangene Geschäfte	1
2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden	5
3. Bearbeitung der Geschäfte	13
4. Beurteilung der Beschwerden	16

Diverses zur Ombudsstelle

1. Personelles	17
2. Betriebsrechnung	17
3. Weiterbildung	17
4. Dank	18

Geschäftsgang im 2015

1. Neu eingegangene Geschäfte

1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Anfragen*
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
2015	296	293	10	226

* 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
2010	301	294	7
2011	306	301	5
2012	317	312	5
2013	336	330	6
2014	298	294	4
2015	296	291	5

1.3. Herkunft der Geschäfte verwaltungsextern/verwaltungsintern

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2010	301	252	49
2011	306	260	46
2012	317	267	50
2013	336	309	27
2014	298	254	44
2015	296	256	40

1.4. Herkunft der Geschäfte nach Bezirk (Wohnort)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	A'heim	Laufen	Liestal	Sissach	W'burg	Andere
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
2015	296	82	19	92	44	14	45

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

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
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
2015	296	156	8	102	38

1.6. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 156 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	20	(23)	10	(12)	10	(11)
Bau- & Umweltschutzdirektion	14	(14)	10	(8)	4	(6)
Finanz- & Kirchendirektion	32	(30)	28	(27)	4	(3)
Sicherheitsdirektion	59	(47)	56	(45)	3	(2)
Volkswirtschafts- & Gesundheitsdirektion	30	(24)	27	(24)	3	(0)

1.7. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Dienststellen

Bildungs-, Kultur- & Sportdirektion (20)

- Amt für Berufsbildung 5
- Amt für Kind, Jugend und Behindertenangebote 1
- Amt für Kultur 2
- Amt für Volksschulen 5
- Berufsfachschulen 3
- Gymnasien 2
- Sekundarschulen 2

Bau- und Umweltschutzdirektion (14)

- Amt für Denkmalpflege 1
- Amt für Umweltschutz und Energie 1
- Bauinspektorat 4
- Hochbauamt 3
- Lufthygieneamt 1
- Tiefbauamt 4

Finanz- und Kirchendirektion (32)

- Kantonales Personalamt 1
- Kantonales Sozialamt 1
- Steuerverwaltung 29
- Zentrale Informatik 1

Sicherheitsdirektion (59)

• Amt für Migration	7
• Betreibungsamt	7
• Erbschaftsamt	2
• Konkursamt	1
• Motorfahrzeugkontrolle	7
• Motorfahrzeugprüfstation	1
• Pass- und Patentbüro	2
• Polizei	19
• Staatsanwaltschaft	4
• Straf- und Massnahmenvollzug	1
• Zivilrechtsverwaltung	3
• Zivilstandsamt	5

Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion (30)

• Amt für Gesundheit	1
• Amt für Wald beider Basel	1
• Generalsekretariat	1
• Kantonsarzt	1
• Kantonstierarzt	1
• KIGA	24
• Landwirtschaftliches Zentrum Ebenrain	1

1.8. Bezug der Geschäfte zu den Gemeinden

Die 102 Geschäfte aus den Gemeinden betrafen folgende kommunale Behörden (*in Klammern die Zahlen aus dem Vorjahr*):

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	35	(36)	28	(25)	7	(11)
Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde	9	(25)	9	(25)	0	(0)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	48	(49)	48	(48)	0	(1)
Primarschulrat (inkl. Schulleitung)	8	(10)	5	(6)	3	(4)
Bürgergemeinde	1	(1)	1	(0)	0	(1)
Ehemalige Vormundschaftsbehörde	1	(0)	1	(0)	0	(0)

1.9. Bezug der Geschäfte zu anderen Einrichtungen (38)

- | | |
|--|----|
| • Basellandschaftliche Gebäudeversicherung | 2 |
| • Basellandschaftliche Pensionskasse | 3 |
| • Kantonsspital Baselland | 1 |
| • Psychiatrie Baselland | 2 |
| • Sozialversicherungsanstalt SVA | 13 |
| • Weitere | 17 |

2. Probleme und Anliegen der Ratsuchenden im 2015

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

- Habe negativen Einspracheentscheid erhalten
- Moniert schikanöses Verhalten der Baubewilligungsbehörden und des Nachbarn
- Unstimmigkeiten in einem Bau- und Einspracheverfahren
- Wegen Lärm von Kühlaggregaten auf Nachbargrundstück werde nichts unternommen
- Böschung werde nicht korrekt gepflegt
- Habe ein Schreiben des BIT erhalten, und wisse nun nicht weiter
- Angeblich fehlende Notfall-Beschilderung beim KS Liestal
- Hochbauamt schikaniere die Leute wegen Falschparkierens auf einer kantonseigenen Parzelle mit Abbruchliegenschaft
- Schleppendes Verfahren betreffend Geruchsbelästigung
- Mit Vorgehen der Denkmal- und Heimatschutzkommission sowie dem Rechtsdienst des RR nicht zufrieden

Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion BKSD

- Tochter erhalte keine Stipendium mehr für Herbstsemester 14/15
- Stipendienantrag abgelehnt weil Anmeldefrist verpasst
- Sohn erhalte keine Ausbildungsbeiträge mehr
- Habe ablehnenden Schulzuteilungsentscheid erhalten
- Keine Zuteilung in Immersionsunterricht am Gymnasium
- Kanton garantiere Kostenübernahme für die Betreuung der Tochter nicht mehr

- Ablehnung für Stipendium, weil Ehemann nur B-Bewilligung habe
- Problem mit Sonderbeschulung des Sohnes
- Erhalte keine Ausbildungsbeiträge
- Keine Kostenübernahme für Privatschulbesuch
- Wegen unterschiedlicher Stichtagregelung könne Kind im Gegensatz zu BS in BL den Kindergarten noch nicht besuchen

Finanz- und Kirchendirektion FKD

Steuerverwaltung STVW

- Fühle sich von der STVW wegen Steuerausständen genötigt
- Schleppendes Veranlagungsverfahren
- Steuererlass abgelehnt, Abzahlungsplan immer noch hängig
- Zu hoher Bodenwert in einem Erbschaftsinventar
- Habe Zahlungsbefehl betr. Verlustschein aus den Jahren 1986/87 erhalten
- Steuererlassgesuch sei abgelehnt worden
- STVW lehne Stundungsgesuch ab
- STVW verlange im Rahmen einer Abzahlungsvereinbarung zu hohe Raten
- Wegen Aktiensplitting müsse sie evtl. zu viel Steuern bezahlen, weil STVW evtl. falsch berechnet
- Problem mit Erlassgesuch
- Steuerguthaben aus dem Jahre 2013 sei mit vorehelicher Verlustscheinforderung gegenüber Ehemann verrechnet worden
- Persönlichkeitsrechtsverletzung durch STVW?
- Fühlt sich von STVW ungerecht behandelt
- Werde von der STVW ersucht, den Rechtsvorschlag zurückzuziehen
- Problem bei Umbuchung bereits geleisteter Zahlungen
- Problem mit Abzug von Fortbildungskosten bei Quellenbesteuerung
- Grosse Probleme mit der Zahlung der Steuern 2013 und folgende
- Erlassgesuch wurde abgelehnt
- Könne Steuern nicht mehr bezahlen
- Fehler bei Steuererklärung gemacht. Hat Frist für Einsprache verpasst. Was tun?
- Zahlungserleichterung werde ihr nicht gewährt
- Könne Steuern nicht bezahlen
- Steuererlassgesuch sei abgelehnt worden
- Staat behalte Gelder aus Verlustscheinbewirtschaftung zurück, die ihm gar nicht zustünden
- Mit Steuerveranlagung nicht einverstanden
- Mit negativem Einspracheentscheid nicht einverstanden

Kantonales Sozialamt KSA

- Problem mit Inkassohilfe

Sicherheitsdirektion SID

Polizei

- Will Akteneinsicht als Betroffener eines Polizeieinsatzes vor ca. 10 Jahren
- Ungerechtfertigte Busse bei Parkieren mit Parkschein

- Führerausweisentzug wegen Drogenkonsum
- Habe von der Polizei einen Rapport verlangt, der ihm jedoch nicht ausgehändigt werde
- Fragen zu drohender Führerausweisannullierung
- Mit Ordnungsbusse nicht einverstanden
- Unangemessenes Verhalten zweier Polizeibeamter
- Inkompetente Behandlung ihres Anrufes auf den Polizei-Notruf
- Schleppende Behandlung einer Strafanzeige
- Polizeirapport werde nicht termingerecht erstellt
- Findet Strafverfahren gegen ihn unfair
- Polizei weigere sich, wegen Lärmproblem auszurücken
- Erachtet Bussenaussprechung und Art und Weise der Behandlung als nicht i.O.
- Fühle sich von der Polizei schikaniert
- Mit angeblich willkürlicher Administrativmassnahme nicht einverstanden
- Schleppendes Administrativverfahren
- Fragen zur Dienstaufsicht
- Habe Busse zurückgeschickt, da er sie als unkorrekt erachtet
- Polizei nehme Anzeige nicht entgegen und verweise stattdessen an den Ombudsman

Motorfahrzeugkontrolle MFK

- Veteraneneintrag von BS werde von BL nicht übernommen
- Bemängelt kompliziertes und kostentreibendes Verfahren durch die MFK bei Versicherungswechsel für sein Fahrzeug
- Mit MFK-Rechnung nicht einverstanden
- Bei der Wunschnummernauktion gehe es nicht mit rechten Dingen zu
- Problem mit MFK bei Roller-Vorführung
- MFK verweigere grünes Nummernschild für alten einachsigen Traktor
- Moniert Willkür seitens der Behörde

Zivilrechtsverwaltung

- Könne sich mit der Berechnungsweise in einer Verfügung des Betreibungsamtes nicht einverstanden erklären
- Moniert hohe Gebühr für einen Zivilstandsauszug
- Problem bei Vaterschaftsanerkennung eines in BL wohnhaften Asylbewerbers
- Schleppendes Betreibungsverfahren
- Habe neben Rechnung für Familienausweis auch noch eine Mahnrechnung erhalten
- Furcht vor Behördenwillkür wegen Heirat mit einem Ausländer
- Bemängelt lange Verfahrensdauer für Verlängerung der Niederlassungsbewilligung
- Niemand helfe bei Problemen mit ihrem Nachbarn
- Probleme wegen Terminierung der Ziviltrauung
- Habe extrem hohe Gebühr für Hinterlegung des Testamentes bezahlt
- Ungerechtfertigte Einladung zur Einvernahme
- Amtliche Meldung der Scheidung an Heimatort werde nicht vorgenommen
- Probleme mit Betreibungsamt wegen Existenzminimberechnung
- Betreibungsrechtliches Existenzminimum werde bei Lohnpfändung nicht beachtet
- Wie vorgehen bei ungerechtfertigter Betreibung?
- Trotz abgeschlossenem Konkurs erneute Betreibung bzw. Pfändung
- Ist mit der Erbescheinigung nicht einverstanden

SID andere

- B-Bewilligung werde nicht in eine C-Bewilligung umgewandelt
- Fragen zu Gesuch um Erteilung der Niederlassungsbewilligung
- Fühlt sich von Behörden nicht ernst genommen
- Negative Antwort auf Terminänderungsanfrage für Pass-Bestellung
- STAWA mache ihm gegenüber ungebührliche Auflagen
- Mit Auflagen des Pass- und Patenbüros nicht einverstanden
- Keine C-Bewilligung trotz Aufenthalt in der Schweiz seit 2004
- Schleppendes Verfahren für C-Bewilligung
- Erhalte keine Reaktion der STAWA auf seine Strafanzeige
- Problem mit Migrationsamt wegen einer Strafanzeige
- Mit Vollzugsbefehl des Amtes für Straf- und Massnahmenvollzug nicht einverstanden

Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion VGD*Amt für Industrie, Gewerbe und Arbeit KIGA*

- Arbeitslosen-Anmeldung im Oktober 2014 und noch immer kein Geld erhalten
- Schleppendes Verfahren bei Berechnung des Anspruchs auf Arbeitslosentaggelder
- Problem wegen Ablehnung der Anspruchsberechtigung
- Fühle sich durch KIGA/RAV diskriminiert, weil er kein Geld erhalte
- Habe vom KIGA eine Verfügung mit 11 Einstelltagen erhalten
- Verfügte Einstelltage vom letzten Jahr bei erneuter Arbeitslosigkeit im 2015 verrechnet.
- Frage zu Kürzung/Streichung der Arbeitslosentaggelder
- Drohende Einstelltage
- Fühlt sich vom Kantonsarzt ungerecht behandelt
- Habe acht Einstelltage verfügt bekommen
- Einspracheentscheid brauche ungebührlich lange
- Wegen Konkurs seines Arbeitgebers stehe er plötzlich auf der Strasse und müsse trotzdem 10 Tage auf Arbeitslosengeld warten
- Erhalte keine Ausbildungszuschüsse vom KIGA
- Erhalte kein AL-Geld wegen Nichterfüllung der Beitragszeit um 28 Tage
- Habe mit mehreren Verfügungen insgesamt 90 Einstelltage erhalten
- Respektlose, demütigende Behandlung
- 5 Einstelltage bekommen, weil Besprechungstermin wegen Krankheit vergessen
- Arbeitslosenkasse habe einen Zahlungsstopp veranlasst
- IV-Verfahren dauere ungebührlich lange und das KIGA mache auch nicht vorwärts.
- Grosse Probleme mit KIGA

VGD andere

- Amt verlange, dass Formular zwingend mit PC auszufüllen sei, er hab aber keinen
- Mit Rechnung nicht einverstanden
- Fragen zur Pflegekostenrückerstattung
- Nachzahlung von Pflegebeiträgen
- Der Kauf eines Waldes werde nicht bewilligt

2.2. Verwaltungsexterne Geschäfte – Gemeinden

Gemeinderat GR/Gemeindeverwaltung

- Gesuch um Erlass der Hundesteuer wurde abgelehnt
- Problem mit Anmeldung in Wohngemeinde
- Feuerwehersatzabgabepflicht, obwohl er kein Verdienst
- Gemeinde fordert Steuer-Verlustscheine über Inkassobüro ein
- Probleme bei Wohnsitzwechsel der betagten Mutter
- Wohngemeinde will die Abmeldung nicht rückgängig machen; unfaire Behandlung
- Mit GR-Entscheid für Beiträge an Kinderbetreuung nicht einverstanden
- Gemeinde betreibe ihren Mann für etwas, das nur sie und gar nicht ihn betreffe
- Gemeinde verhalte sich unkooperativ und unsachlich betr. Kostengutsprache eines Bewohners eines ausserkantonalen Heimes
- Moniert unnötiges und übertriebenes Bewässern eines gemeindeeigenen Sportplatzes
- Problem mit Gemeindeverwalter und Gemeindepräsidentin
- Strafverfahren wegen Verstosses gegen Abfallreglement
- Moniert unkorrektes Vorgehen des GR
- Niemand helfe bei Problemen mit Nachbarn
- Gemeinde habe offene Steuerrechnung 2012 mit kommunaler Beihilfe verrechnet
- Mit Hundesteuerrechnung nicht einverstanden
- Habe Parkbusse von Gemeindepolizei auf nicht ausgeschildertem Parkverbot erhalten
- Gemeinde unternehme nicht gegen Behinderung durch Falschparkierer bei Zu- und Wegfahrt zu eigener Liegenschaft
- Gemeindepräsidentin habe ihm gegenüber ungebührliche Aussagen gemacht.
- Gemeinde verweigere die Löschung im Betreibungsregister, obwohl Steuerschuld nach Betreibung beglichen wurde
- Erhalte von der Gemeinde die definitive Steuerrechnung für das Jahr 2014 nicht, da aufgrund einer Beschwerde die Veranlagung 2013 noch nicht rechtskräftig sei
- Veloweg sei ohne Vorankündigung aufgehoben worden
- Gemeinde schliesse Tagesstätte der SPITEX.
- Einsprache gegen neue Strassenbeleuchtung auf Gemeindestrasse
- GR weigere sich, gefährliche Situation auf Gemeindestrasse zu entschärfen
- Gemeinde verlange Abmeldung seiner Frau und Kinder, weil sie wegen der Schule vorwiegend im Libanon wohnen; alle seien eingebürgerte Schweizer
- Fragen zu Richtlinien des Gemeinderates für Wahlpropaganda der Parteien im amtlichen Anzeiger
- Problem mit Wasserversorgung

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB

- KESB gewähre ihm lediglich ein begleitetes Besuchsrecht.
- KESB nehme Gefährdungsmeldung nicht entgegen
- Mit KESB-Entscheid nicht einverstanden
- Nicht einverstanden mit Einsetzung eines Vormundes für schwerstbehinderten Sohn
- Sucht Akten über leiblichen Vater
- Problem mit KESB wegen Spitalentlassung der betagten Mutter
- Probleme bei der Umsetzung des Besuchsrechtes

- Verfahrenskosten seien finanziell nicht tragbar
- Angeblicher Beistandsterror durch KESB
- Möchte Beistandschaft aufheben

Sozialhilfebehörde SHB (inkl. Soziale Dienste SD)

- Diverse Probleme mit der SHB
- SHB übernehme nur CHF 250 an die Zügelkosten innerhalb der Wohngemeinde
- Probleme mit Übernahme der Heizkostenabrechnung
- Moniert Arbeitsweise der SHB
- Erhalte trotz Anmeldung anfangs Dezember 2014 erst ab Februar 2015 finanzielle Unterstützung
- Fragen zu Sozialhilfe und Nothilfe
- Beschwerde gegen Sozialdienstleistungen der Gemeinde
- Bekomme zu wenig SH-Gelder
- Fragen zur Sozialhilfe
- SHB fordere SH-Unterstützung bei Auszahlung der IV-Rente zurück
- Habe einige Fragen bezüglich ihrer Rechte und Pflichten gegenüber der SHB
- SHB fordere rückwirkende Auszahlung der Kinderzulagen zurück
- Mit angekündigter Höhe der SH-Unterstützung nicht einverstanden
- SHB wolle ihn in ein Integrationsprogramm schicken
- Problem mit SHB wegen verlangter Vollmacht für die KK
- Zahlt die SHB etwas an Ferien?
- Drohende Kürzung des Grundbedarfes um 20%
- SHB habe Grundbedarf um 20% gekürzt
- Mit SHB-Verfügung nicht einverstanden
- Möchte Berechnungsblatt der SHB überprüft haben
- Fragen zur Sozialhilfe
- Diverse Fragen im Zusammenhang mit Sozialhilfeunterstützung.
- Habe Kürzungsverfügung wegen mangelnder Arbeitsbemühungen erhalten
- Fühle sich durch SHB diskriminiert, weil er kein Geld erhalte
- Moniert zu viele Abzüge bei der Auszahlung der Sozialhilfe
- Erhalte zu wenig Sozialhilfe
- Bei der SHB laufe alles falsch
- Erhalte zu wenig SH-Gelder ausbezahlt
- Problem mit SHB wegen zu hoher Rückzahlungsraten
- Kann es sein, dass eine junge Mutter nur 300 Franken SH erhält?
- Diverse Fragen zu Sozialhilfeunterstützung
- Diverse Probleme mit SHB und SD, v.a. mit der persönlichen Betreuerin
- Problem wegen Verpflichtung zur Teilnahme an Beschäftigungsprogramm
- Rückforderung der SH wegen IV- und Pensionskassenrente
- Habe kein Geld mehr zum Überleben; was tun?
- Probleme wegen unregelmässiger Auszahlung der Sozialhilfe u.a.
- Fragen betr. Höhe der SH-Unterstützung
- Müsse in ein Hotelzimmer ziehen und SHB zahle nichts an die Umzugskosten
- SHB verlange per Verfügung intensive Bemühungen um eine Arbeitsstelle
- Erhalte trotz mündlicher Zusage keinen Beitrag an notwendige Kindertagesstätte

- Verstehe die Abrechnung der SHB für den Monat Dezember 2015 nicht.
- Fragen zur Sozialhilfe (Leasingauto, Freie Einkünfte u.a.)
- Diverse Fragen zum Berechnungsblatt der SHB
- Will nicht alleine an Anhörung wegen Einsprache/muss er an die Anhörung?
- Erhalte keine SH-Gelder mehr
- Die Besuchsrechtabmachungen würden durch die sozialen Dienste nicht eingehalten

Primarschule (Schulleitung/Schulrat)

- Wegen schlechter Lehrerin müsse Kind Klasse wiederholen
- Urlaubsgesuch für Kind in Primarschule wurde abgelehnt
- Problem mit Schulhauszuteilung
- Schulwechsel der 12-jährigen Tochter werde durch den Schulrat nicht bewilligt
- Gewalt gegen 9-jährigen Schüler durch andere 12-13-jährige

Bürgergemeinde

- Einbürgerung des 17jährigen Sohnes werde abgelehnt

2.3. Verwaltungsexterne Geschäfte – Gerichte

- Fragen zum Fristenlauf im Beschwerdeverfahren vor Kantonsgericht
- Akteneinsicht in Protokoll einer Gerichtsverhandlung
- Nachbarstreit wegen einem Baum; Friedensrichter habe sich nicht gut verhalten

2.4. Verwaltungsexterne Geschäfte – Andere Institutionen

Sozialversicherungsanstalt

- Erlassgesuch für AHV-Beiträge sei nie beantwortet worden
- Mit Rückforderung der SVA nicht einverstanden
- Fragen zur EL-Berechnung betr. Freizügigkeitsguthaben
- Habe rückwirkende Kinderzulage nur zum Teil erhalten
- Warte seit geraumer Zeit auf die Anpassung der ausländischen Rente durch die SVA
- Zahnarztbehandlung in Deutschland werde durch die SVA nicht übernommen.
- Fragen IV-Rente und EL
- Könne nicht verstehen, weshalb sie keine Ergänzungsleistungen erhalte
- Warte seit 2 Jahren auf IV-Vorbescheid.
- Probleme mit der SVA wegen KK-Prämienverbilligung
- Nicht einverstanden mit Berechnungsverfügung der SVA.
- IV-Verfahren dauere ungebührlich lange

Weitere Institutionen (Ombudsman nur zum Teil zuständig)

- Beklagt sich über Anwaltschaft
- Möchte eine externe Schadenbegutachtung seines abgebrannten Wochenendhauses
- Unverschämt hohe Rechnung für Krankentransport eines Vaters
- Werde von Kantonspolizei Aargau schikaniert bzw. schlecht behandelt
- Mit Arbeit der Fachstelle für Schuldenberatung BL nicht zufrieden
- Problem mit Gericht & Sozialhilfe im Kanton SO

- Problem mit privater Familienausgleichskasse
- Anzeige wegen Häuslicher Gewalt
- Probleme mit dem Verwalter der Stockwerkeigentümergeinschaft
- Die Arbeitslosenkasse UNIA akzeptiere die Kündigung ihres Arbeitgebers nicht und vermute eine Selbstkündigung
- Ausserkantonale SHB weigere sich für Notaufenthalt auf dem Campingplatz zu zahlen
- Problem mit BLPK
- Kostengutsprache Erweiterungsstudium Sek. I, Deutsch an der FHNW
- Finanziell folgenschweren Entscheid betr. Frühpensionierung aufgrund falscher Beratung durch die BLPK
- Kosten für Privatschule werden nicht übernommen, weil KJPD Gutachten verweigere
- Probleme mit BGV wegen Berechnung der Nichtwiederaufbauentschädigung
- Trotz mündlicher Zusage bei Vertragsabschluss werde der befristete Arbeitsvertrag nun doch nicht verlängert bzw. in einen unbefristeten umgewandelt
- Mit neuer KK-Prämienverbilligungsberechnung nicht einverstanden
- APH-Rückzahlungen Pflegekosten 2011

2.5. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Staat

- Probleme mit Vorgesetzten
- Nicht einverstanden mit Kündigungsbegründung
- Moniert Arbeitsvertrag als externer Mitarbeiter
- Keine Änderung der LohnEinstufung obwohl Arbeit mittlerweile höher zu bewerten sei
- Schikanöses Verhalten durch direkten Vorgesetzten; fühle sich „rausgedrängt“
- Beratung in personalrechtlichen Fragen
- Werde von Chefs massiv psychisch unter Druck gesetzt, eine Arbeit zu machen, für welche er nicht angestellt sei
- Strafgebühren (Bearbeitungsgebühren) beim Parkieren
- Drohende Arbeitsvertragsauflösung nach 26 Dienstjahren
- Probleme mit Parkplatzbewirtschaftung durch HBA
- Mit MAG-Beurteilung nicht einverstanden
- Warte seit 2 Jahren auf ein Arbeitszeugnis
- Fragen zu drohender Verwarnung
- Ungerechtfertigte Kündigung des Arbeitsverhältnisses
- Probleme mit der Ausarbeitung eines neuen Arbeitsvertrages nach einer IV-Verfügung.
- Probleme mit Schulleitung/Schulrat
- Diverse Fragen zum Thema Bildungsurlaub.
- Habe mündliche Kündigung erhalten; was tun?
- Moniert Missstände am Arbeitsplatz
- Unzufrieden mit Arbeitszeugnis
- Schulleitung wolle ihn loswerden
- Habe eine nicht nachvollziehbare Lohnabrechnung erhalten
- Mit letzter Lohnabrechnung nicht einverstanden

2.6. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Gemeinden

- Fragen zur Lohnklasseneinreihung in Primarschule
- Werde von Vorgesetzter mit Mobbingvorwürfen konfrontiert
- Fühle sich von neuem Abteilungsleiter gemobbt
- Für Absenzen für Pflege des kranken Kindes werde kein bezahlter Urlaub gewährt
- Fragen zu Lohnklassen- und Erfahrungsstufeneinreihung
- Schikane durch Personalchefin gegenüber Mitarbeiter/innen
- Wer schützt die Mitarbeitenden der Gemeinde, wenn es die Gemeinde nicht macht?
- Möchte unbezahlten Mutterschaftsurlaub kurzfristig verlängern.
- Drohende Verlängerung der Probezeit wegen krankheitsbedingter Abwesenheit
- Probleme als Bibliotheksleiterin mit der für sie zuständigen Kommission

2.7. Verwaltungsinterne Fälle (Personalfälle) – Gerichte

- Frage zu MAG und Verwarnung
- Angeblich menschenverachtender Umgang durch ein Gerichtspräsidium
- Arbeitsrechtliche Probleme am Arbeitsplatz
- Frage zur Umwandlung von Sollzeit in Ferien bei unregelmässigen Arbeitszeiten

3. Bearbeitung der Geschäfte

3.1. Reaktionszeit bei den im 2015 neu eingegangenen Geschäften

In den 296 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 59 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	3	5.1
Innert 1 Arbeitstag	7	11.8
Innert 2 Arbeitstagen	5	8.5
Innert 3 Arbeitstagen	9	15.3
Innert 4 Arbeitstagen	10	17
Innert 5 Arbeitstagen	6	10.1
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	19	32.2

Insgesamt war also in 40 von 59 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 67.8% (Vorjahr 57.8%).

In insgesamt 108 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	54	50
Innert 1 Arbeitstag	25	23.1
Innert 2 Arbeitstagen	5	4.6
Innert 3 Arbeitstagen	6	5.6
Innert 4 Arbeitstagen	2	1.9
Innert 5 Arbeitstagen	3	2.8
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	13	12

In insgesamt 95 dieser 108 Fälle erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von 88% entspricht (Vorjahr 92%). Bei den restlichen 129 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 2015 abgeschlossenen 293 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	137	27	66	43	14	5	1
In %	47	9.2	22.5	14.6	4.7	1.7	0.3

Rund 93% aller 293 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr rund 86%).

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 242 oder rund 83% der im Berichtsjahr erledigten 293 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 216 Geschäften (81%) 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 51 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 (9%) zum schriftlichen und/oder telefonischen Kontakt zwischen dem Ombudsman und der Verwaltung. Lediglich in einem Fall fand eine gemeinsame Besprechung zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung unter der neutralen Leitung des Ombudsman statt. Dabei konnte aber keine 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 5 Beschwerden offensichtlich berechtigt, 15 offensichtlich unberechtigt, sowie 3 teilweise berechtigt.

Die restlichen 270 Fälle wurden durch mündliche oder schriftliche Beratung ohne abschliessende "Beurteilung" durch mich abgeschlossen. Davon sind 22 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 16 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 6 Mal der Fall.

Diverses zur Ombudsstelle

1. Personelles

1.1. Personalbestand der Ombudsstelle

Der Sollstellen-Etat der Ombudsstelle Baselland reduzierte sich im Berichtsjahr um 30% auf neu 170 Stellenprozente. Damit kommt der Ombudsman dem Wunsch bzw. der Einladung der Regierung nach, auch einen Beitrag an den Abbau des strukturellen Defizites des Kantons beizusteuern.

2. Betriebsrechnung 2015 *(In Klammern Zahlen des Vorjahres)*

Konto	Bezeichnung	CHF	
301	Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonals	293'536	(323'398)
304	Zulagen	4'349	(4'349)
305	Arbeitgeberbeiträge	65'590	(95'752)
309	Übriger Personalaufwand	280	(0)
310	Material- und Warenaufwand	4'284	(4'992)
311	EDV-Hardware und –Software	3'503	(1'987)
313	Dienstleistungen und Honorare	361	(0)
316	Mieten, Leasing, Pachten, Benützungsgebühren	1'349	(1'401)
317	Spesen, Anlässe, Lager, Exkursionen	1'888	(767)
Aufwand		375'140	(432'646)
Ertrag		0	(0)
Total		375'140	(432'646)

3. Weiterbildung

Im Berichtsjahr konnte ich an folgenden Tagungen und Weiterbildungsveranstaltungen teilnehmen:

- Tagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz VPO⁺ vom 15. April in Bern
- Weiterbildungsseminar für die Ombudsleute aus der Schweiz, Vorarlberg, Tirol und Südtirol vom 11.-13. Juni im vorarlbergischen Viktorsberg zum Thema „Herausfordernde Situationen mit Klientinnen und Klienten – von schwierigen Situationen in der Beratung“

- Tagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz VPO⁺ vom 25. November in Luzern mit dem Schwerpunktthema „Finanzielle Einengungen – Was bedeutet das für unsere Arbeit?“

Näheres zur Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz findet sich unter www.ombudsman-ch.ch im Internet.

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 zwölften 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 auch im Berichtsjahr 2015 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.