



Vorlage an den Landrat des Kantons Basel-Landschaft

Titel: **Jahresbericht 2009 des Ombudsmann Baselland**

Datum: Juni 2010

Nummer: 2010-040_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](#)

Jahresbericht 2009 des Ombudsmann Baselland

Inhaltsverzeichnis

Allgemeiner Teil

1. Personelles	1
2. Räumliches	1
3. Politisches	1
4. Historisches	1
5. Diverses	2

Besonderer Teil

1. Neu eingegangene Geschäfte im 2009	3
2. Bearbeitung der Geschäfte im 2009	6
3. Revidiertes Ombudsmannengesetz OMG (in Kraft seit 1. Juli 2009)	9

Dank	12
-------------	-----------

Allgemeiner Teil

1. Personelles

Der Sollstellen-Etat der Ombudsstelle Baselland blieb auch im Berichtsjahr mit 200 Stellenprozenten derselbe.

2. Räumliches

„Ceterum censeo“: Die problematische räumliche Situation besteht weiterhin. Ich verweise auf meine Ausführungen in den Jahresberichten 2005-2008.

3. Politisches

In den letzten Jahresberichten habe ich an dieser Stelle ausführlich über die erfolgte Evaluation der Institution Ombudsman durch den Landrat berichtet. Die daraus resultierende Revision des aus dem Jahre 1988 stammenden Ombudsmangegesetzes wurde vom Landrat an seiner Sitzung vom 29. Januar 2009 beschlossen. Der Regierungsrat hat das revidierte Ombudsmangesez daraufhin auf den 1. Juli 2009 in Kraft gesetzt. Dem revidierten Ombudsman-gesetz ist ein Abschnitt im Besonderen Teil auf den Seiten 9 bis 11 gewidmet.

4. Historisches

Am 1. September 1989 öffneten sich die Türen des Büros des Ombudsman Baselland erstmals für die ratsuchende Bevölkerung. In den vergangenen 20 Jahren wurden insgesamt 5'367 Geschäfte bearbeitet und in schätzungsweise ähnlicher Anzahl telefonische Anfragen entgegengenommen, bei denen sich der Ombudsman als nicht zuständig erklären musste, die Ratsuchenden aber wenn immer möglich an die allenfalls zuständigen Stellen weiterleitete.

5. Diverses

5.1. Teilnahme an Fachtagungen und Weiterbildungsveranstaltungen

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

- Seminar des kantonalen Personalamtes „Umgang mit gefährlicher Kundenschaft“ vom 23. und 30. März in Muttenz
- Fachtagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz VPO⁺ vom 29. April in Zug mit dem Schwerpunktthema „Befragungen/Evaluationen zur Ombudsarbeit am Beispiel Basel-Stadt“
- Seminar der Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB zum Thema „Mit Recht gegen rassistische Diskriminierung“ vom 18. August in Pratteln
- Weiterbildungsseminar für die Ombudsleute aus Deutschland, Österreich Italien (Südtirol) und der Schweiz vom 3. bis 5. September in Goldrain (Südtirol) zum Thema „Supervision und Ombudsarbeit“
- Fachtagung der VPO⁺ vom 11. November in Liestal

Die Arbeitstreffen mit den Amtskolleginnen und -kollegen der VPO⁺ dienen dem Erfahrungsaustausch und helfen mir, die im eigenen Wirkungskreis doch recht „einsame“ Tätigkeit immer wieder neu zu hinterfragen und zu verbessern. Für diese Unterstützung möchte ich mich an dieser Stelle ganz herzlich bedanken. Näheres zur Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz findet sich im Internet unter www.ombudsman.ch.ch

5.2. Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Im Oktober des Berichtsjahres fanden die fünf kantonalen Ombudsstellen der Schweiz Aufnahme ins „Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten“. Das Online-Verbindungsnetz soll den freien Informationsfluss zwischen den Ombudsleuten auf europäischer Ebene fördern. Die „Ombudsman-Daily

News“ vermitteln aktuelle Nachrichten aus der Arbeitswelt der Bürgerbeauftragten und Ombudsleute.

Besonderer Teil

1. Neu eingegangene Geschäfte im 2009

1.1. Allgemeine Geschäftsstatistik

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Abgeschlossene Geschäfte	Pendente Geschäfte	Telefonische Anfragen*
2004	285	290	32	24
2005	278	276	28	217
2006	256	266	21	214
2007	250	248	23	210
2008	288	287	24	248
2009	295	294	25	319

*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
2004	285	276	9
2005	278	275	3
2006	256	251	5
2007	250	245	5
2008	288	277	11

2009	295	291	4
------	-----	-----	---

1.3. Herkunft der Geschäfte nach verwaltungsexternem und verwaltungsinternem (personalrechtlichem) Bereich

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Extern	Intern
2004	285	246	39
2005	278	234	44
2006	256	220	36
2007	250	205	45
2008	288	248	40
2009	295	254	41

1.4. Herkunft der Geschäfte nach Bezirk (Wohnort)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Arlesheim	Laufen	Liestal	Sissach	Waldenburg	Andere
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
2008	288	102	18	68	28	20	52
2009	295	102	27	70	30	22	44

1.5. Bezug der Geschäfte zu (Mehrfachnennungen möglich)

Jahr	Eingegangene Geschäfte	Staat	Gerichte	Gemeinden	Andere
2004	285	160	16	84	49
2005	278	159	17	89	27
2006	256	130	7	96	30
2007	250	135	11	86	27

2008	288	157	10	86	39
2009	295	143	12	120	30

1.6. Bezug der Geschäfte zu den Kantonalen Direktionen

(Mehrfachnennungen möglich)

Die 143 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	10	(25)	6	(10)	4	(15)
Bau- & Umweltschuttdirektion	11	(11)	9	(6)	2	(5)
Finanz- & Kirchendirektion	35	(32)	32	(30)	3	(2)
Sicherheitsdirektion	58	(56)	52	(53)	6	(3)
Volkswirtschafts- & Gesundheitsdirektion	31	(36)	20	(24)	11	(12)

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

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

Behörde	Geschäfte		Extern		Intern	
Gemeinderat (inkl. Gemeindeverwaltung)	58	(34)	46	(31)	12	(3)
Vormundschaftsbehörde	12	(6)	12	(6)	0	(0)
Sozialhilfebehörde (inkl. Sozialdienst)	41	(41)	41	(41)	0	(0)
Primarschulrat (inkl. Schulleitung)	9	(4)	3	(3)	6	(1)
Bürgergemeinde	1	(2)	1	(2)	0	(0)

Während in sämtlichen Bereichen die Zahl der im Berichtsjahr eingegangenen Geschäfte (Beschwerden) im Vergleich zum Vorjahr plusminus konstant geblieben sind oder gar klar rückläufig waren (z.B. Rückgang der Beschwerden gegen die Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion von 25 im Jahre 2008 auf 10 im Berichtsjahr), haben die Beschwerden gegen Gemeindebehörden im Berichtsjahr markant zugenommen und zwar von 86 im 2008 auf 120 im 2009. Das entspricht einer Zunahme von rund 40%. Auffallend dabei ist die

Verdoppelung der Geschäfte, die die Primarschule (von 4 auf 9) und die Vormundschaftsbehörde (von 6 auf 12) betreffen. Die Zahl der Beschwerden gegen den Gemeinderat bzw. die Gemeindeverwaltung erhöhte sich von 34 im Vorjahr auf 58 im Berichtsjahr. Die Zahl der Beschwerdefälle im Sozialhilfebereich blieb mit 41 im Vergleich zum Vorjahr exakt die gleiche.

2. Bearbeitung der Geschäfte im 2009

2.1. Reaktionszeit bei den im 2009 neu eingegangenen 295 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 295 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften wurden 150 persönliche Erstbesprechungen vereinbart und zwar:

Persönliche Erstbesprechung	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	8	5.3
Innert 1 Arbeitstag	25	16.6
Innert 2 Arbeitstagen	23	15.3
Innert 3 Arbeitstagen	10	6.6
Innert 4 Arbeitstagen	30	20.0
Innert 5 Arbeitstagen	20	13.3
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	34	22.6

Insgesamt war also in 116 von 150 Fällen eine Erstbesprechung innerhalb von 5 Arbeitstagen seit Eingang des Geschäftes möglich. Das entspricht einem Prozentsatz von 77.3% (Vorjahr 75.2%).

In insgesamt 88 im Berichtsjahr eingegangenen Geschäften war prima vista keine persönliche Besprechung angezeigt. Eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsmann (schriftlich oder telefonisch) erfolgte:

Reaktion/Rückmeldung (schriftlich/telefonisch)	Fälle	in %
Sofort, am gleichen Tag	23	26.1
Innert 1 Arbeitstag	24	27.3
Innert 2 Arbeitstagen	10	11.3
Innert 3 Arbeitstagen	6	6.8
Innert 4 Arbeitstagen	7	8.0
Innert 5 Arbeitstagen	10	11.3
Innert mehr als 5 Arbeitstagen	8	9.1

In insgesamt 80 von 88 Fällen erfolgte also eine Reaktion/Rückmeldung durch den Ombudsman innert 5 Arbeitstagen, was einem Prozentsatz von rund 90 % entspricht (Vorjahr 70%).

Bei den restlichen 57 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 2009

(in Klammern Zahlen im 2008 und 2007)

Persönl. Besprechungen mit ratsuchenden Personen	205	(192)	(189)
Telefon. Besprechungen mit ratsuchenden Personen	430	(415)	(450)
Persönliche Besprechungen mit Verwaltungsstellen	15	(13)	(17)
Telefon. Anfragen/Besprechungen mit Verwaltungsstellen	135	(126)	(132)
Schriftlich eingeholte Auskünfte/Stellungnahmen von Verwaltungsstellen	102	(115)	(88)
Augenscheine vor Ort mit beiden Parteien gemeinsam	2	(0)	(4)
Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien gemeinsam	7	(2)	(9)

Rein schriftliche Beantwortung schriftlicher Anfragen	30	(22)	(12)
Telefonische Anfragen (Ombudsman nicht zuständig)	319	(248)	(210)

2.3. Verfahrensdauer bei den im 2009 abgeschlossenen 294 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	91	35	42	60	39	17	12
In %	30.9	11.9	14.2	20.4	13.2	5.7	4.0

Rund 77.5% aller 294 im Berichtsjahr abgeschlossenen Geschäfte konnten innerhalb von zwei Monaten erledigt werden (im Vorjahr rund 80%).

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 239 oder rund 81% der im Berichtsjahr erledigten 294 Geschäfte fanden eine oder mehrere persönliche oder telefonische Besprechungen/Beratungen mit den Ratsuchenden statt. Dabei kam es in 178 Geschäften (60.5%) zu keinem Kontakt zwischen dem Ombudsman und der Verwaltung; der Ombudsman konnte es jeweils bei einer Beratung in formeller und/oder materielle Hinsicht belassen bzw. die Ratsuchenden wünschten explizit keine Kontaktaufnahme des Ombudsman mit der Verwaltung.

In 104 Geschäften (35.3%) verlangte der Ombudsman auf Wunsch der Ratsuchenden in schriftlicher und/oder mündlicher/telefonischer Form Auskunft

von der Verwaltung. In 7 Fällen fand eine gemeinsame, klärende Besprechung zwischen den Ratsuchenden und der Verwaltung unter der Leitung des Ombudsmann statt. In 6 Fällen führten die Abklärungen zu mündlichen Empfehlungen an die Verwaltung. Schriftliche Empfehlungen wurden im Berichtsjahr keine abgegeben.

In 57 erledigten Geschäften (19.4%) fand keine persönliche Besprechung/Beratung durch den Ombudsmann statt. 20 davon wurden schriftlich erledigt, ohne Kontaktaufnahme mit der Verwaltung; 13 wurden nach vorgängigem Kontakt mit der Verwaltung auch schriftlich erledigt; weitere 24 erledigten sich durch Rückzug durch die Ratsuchenden bevor es zu einer persönlichen Besprechung/Beratung kommen konnte.

3. Revidiertes Ombudsmannengesetz OMG (in Kraft seit 1. Juli 2009)

3.1. Neue Stellvertretungsregelung (§§ 3 und 7 OMG)

Bis anhin sah das Ombudsmannengesetz aus dem Jahre 1988 eine Stellvertretung des Ombudsmann nur vor, wenn sich der Ombudsmann in einem konkreten Fall in den Ausstand begab. Der Landrat musste daraufhin auf Antrag seines Büros einen Stellvertreter einzig für diesen einen Fall wählen. Eine in der Praxis sehr schwerfällige Regelung.

Neu wählt der Landrat neben dem Ombudsmann nun auch einen ständigen Stellvertreter oder eine ständige Stellvertreterin des Ombudsmann für die gleiche Amtsperiode und ebenfalls mit dem absoluten Mehr seiner Mitglieder. Wahlvorbereitung und Wahlantrag obliegen einer 13köpfigen landrätlichen Spezialkommission. Die Stellvertreterin oder der Stellvertreter wird bei längerer Abwesenheit und in Fällen von Befangenheit des Ombudsmann tätig und hat die gleichen Aufgaben und Befugnisse. Die Entschädigung erfolgt aber nur nach effektivem Aufwand. Treten sowohl der Ombudsmann als auch dessen Stellvertretung in Ausstand, wählt der Landrat auf Antrag des Büros für diesen einen Fall eine zusätzliche Stellvertretung.

3.2. Besoldung (§ 4 OMG und § 32a Personaldekret)

Nach bisher geltendem Recht war die für den Ombudsman geltende Lohnklasse 3 explizit im Ombudsmangesetz festgehalten. Neu legt der Landrat die Besoldung des Ombudsman und der Stellvertretung im Personaldekret fest. Neu wird der Ombudsman nicht mehr in einer Lohnklasse mit 27 Erfahrungsstufen, sondern in einer sogenannten Lohnbandbreite mit vier unterschiedlichen Stufen und 12 Monatslöhnen (ohne 13. Monatslohn) besoldet. Die erstmalige Lohnfestsetzung erfolgt durch die Behörde, welche den Wahlantrag stellt, unter Berücksichtigung des jeweiligen Curriculum und nach Konsultation des Personalamtes. Dabei wird der Maximallohn in drei degressiven Stufen erreicht. Die Differenz zwischen Minimal- und Maximallohn gilt als 100%. Der erste Stufenanstieg beträgt 50 Prozent der Differenz, der zweite 30 Prozent und der dritte 20 Prozent. Der Stufenanstieg wird jeweils auf Beginn einer weiteren Amtsperiode gewährt. Konkret bedeutet dies, dass neu der Minimallohn für die Ombudsfunktion rund 143'000 Franken und der Maximallohn rund 205'000 Franken pro Jahr beträgt. Das entspricht einer Lohnreduktion im Vergleich zur bisherigen Lohnklasse 3 sowohl im Minimum als auch im Maximum von rund 30'000 Franken.

3.3. Koordination zwischen Landrat und Ombudsman (§ 8a OMG)

In einem neuen Paragraphen 8a wird die Koordination zwischen Landrat und Ombudsman wie folgt geregelt: Gelangt eine Person mit einem Anliegen, das auch den Zuständigkeitsbereich des Ombudsman berührt, an den Landrat oder eine Kommission des Landrats, erkundigt sich das Büro des Landrats oder die Kommission beim Ombudsman, ob die Angelegenheit bei ihm hängig ist. Ist die Angelegenheit auch beim Ombudsman hängig, koordinieren

das Büro des Landrats oder die Kommission und der Ombudsman das weitere Vorgehen. Dabei befasst sich mit der Angelegenheit in der Regel zuerst der Ombudsman bei Einzelfallanliegen bzw. der Landrat oder seine Kommission bei Anliegen genereller Art.

3.4. Beizug von Dritten (§ 10 Abs. 1 lit. b OMG)

Neu kann der Ombudsman zu Besprechungen mit Behörden auch Drittpersonen einladen. Dies kann dort sinnvoll sein, wenn ausser der Rechtssphäre der gesuchstellenden Person auch diejenige Dritter von der Sache betroffen ist. Konkret soll der Ombudsman auch Drittpersonen zu einem bei ihm hängigen Verfahren beiladen können, sofern die Angelegenheit nicht allein zwischen einer Privatperson und den Behörden angegangen werden kann.

3.5. Umsetzung der Empfehlungen (§ 10 Abs. 1bis)

Gibt der Ombudsman einer Behörde eine Empfehlung ab, informiert diese neu den Ombudsman und allenfalls die Gesuchsstellenden in der Regel innert vier Wochen, welche Schlüsse sie daraus zieht.

Mit dieser neuen Bestimmung soll sichergestellt werden, dass Empfehlungsadressaten den Ombudsman obligatorisch innert nützlicher Frist informieren, zu welchen Erkenntnissen sie nach Prüfung der Empfehlungen gelangen. Das schliesst auch die Pflicht der Behörden mit ein, dem Ombudsman mitzuteilen, wenn sie zum Ergebnis gelangen, keine Vorkehrungen zu treffen. In jedem Fall ist ausreichend zu begründen, warum welche Schritte unternommen werden sollen, respektive warum auf solche verzichtet wird.

Dank

Am 26.11.2009 wählte mich der Landrat in Stiller Wahl für die nächste Amtsperiode vom 1. April 2010 bis 31. März 2014 als Ombudman des Kantons Basel-Landschaft. Für das Vertrauen, das mir die Landrätinnen und Landräte durch diese Wiederwahl entgegen bringen, danke ich an dieser Stelle nochmals herzlich.

Auch in meinem sechsten 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.

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.

Ein ebenso grosser Dank gebührt wiederum den rat- und hilfesuchenden Personen, die sich auch im Berichtsjahr 2009 an die Ombudsstelle Baselland gewandt 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 wie immer auch ein grosses DANKE an meine beiden Mitarbeiterinnen, Evelina Cereghetti und Josy Lachat, für ihren grossen und kompetenten Einsatz im Berichtsjahr.

„Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören und Blinde lesen können.“

Mark Twain
eig. Samuel Langhorne Clemens
amerikanischer Schriftsteller und Satiriker
1835 - 1910