Stadt Bern
Ombudsstelle

2024

Ombudsstelle

Tätigkeitsbericht

Ombusstelle der Stadt Bern
Ombudsfrau: Mirjam Graf, Rechtsanwältin/Mediatorin
Mitarbeitende: Eliane Pillichody, MLaw, wissenschaftliche Mitarbeiterin Recht
Daniela Mäder, administrative Mitarbeiterin

Adresse: Effingerstrasse 4, 3011 Bern
Telefon: +41 31 312 09 09
E-Mail: ombudsstelle@bern.ch
Öffnungszeiten: Montag bis Donnerstag, 8.30–12.00 Uhr und 13.30–16.30 Uhr
www.bern.ch/ombudsstelle

Impressum
Herausgeberin: Ombudsstelle der Stadt Bern
Layout: Logistik Stadt Bern, Medienlogistik

Vorwort

Sehr geehrte Mitglieder des Stadtrats

Gestützt auf Art. 19 Abs. 2 des Reglements über die Ombuds- und Whistleblowing-Meldestelle der Stadt Bern (OSR, SSSB 152.07) erstattet die Ombudsfrau Bericht über ihre Tätigkeit im Jahr 2024.

In der **Einführung, O-Ton, News** wird dargelegt, wie wichtig das Zuhören ist, welche exemplarischen Rückmeldungen entgegengenommen wurden, in welchen Bereichen ein Schwerpunkt zu erkennen war, welchen Beitrag die Ombudsstelle an die Sustainable Development Goals (SDG) leisten kann und welche Fortschritte hinsichtlich Digitalisierung unternommen werden konnten.

In der **Agenda** findet sich ein Überblick über die wichtigsten Austausche, Auftritte und Termine.

Als **Schwerpunkt** wird die Thematik der Ermessensausübung durch die Verwaltungsbehörden behandelt. Die Ombudsstelle stellt immer wieder fest, dass Ermessensspielräume eher zurückhaltend wahrgenommen werden, nicht zuletzt wegen Bedenken der rechtsgleichen Behandlung. Die Ombudsstelle hat sich insbesondere mit der Anwendung der Härtefallregelung in der Gesetzgebung der Sozialhilfe beschäftigt, was auch in den Praxisfällen näher ausgeführt wird.

Die Wirkungsweise der Ombudsstelle wird der Leserschaft im Kapitel **Fälle aus der Praxis** nähergebracht und im Kapitel Statistik werden quantitative Informationen dargestellt.

Ich wünsche eine spannende Lektüre und nehme Hinweise, kritische Rückmeldungen und auch positive Äusserungen gerne entgegen.

Mirjam Graf
Ombudsfrau der Stadt Bern

Bern, März 2025

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	**3**
	Auf einen Blick	**6**
1	**Einführung, O-Ton, News**	**8**
2	**Schwerpunkt Behördliches Ermessen – eine Einordung**	**12**
3	**Agenda**	**16**
4	**Statistik**	**18**
5	**Fälle aus der Praxis**	**22**
	Stadtkanzlei	22
	Orts- und Gewerbepolizei	23
	Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei	24
	Bauinspektorat	24
	Erwachsenen und Kindesschutz	25
	AHV-Zweigstelle	29
	Schulamt	29
	Gesundheitsdienst	31
	Sportamt	32
	Familien & Quartier	33
	Sozialdienst	34
	Kompetenzzentrum Arbeit	39
	Entsorgung + Recycling	39
	Verkehrsplanung	40
	Immobilien Stadt Bern	41
	Steuerverwaltung	41
	Bernmobil	42
	Energie Wasser Bern	45
	Kantonspolizei Bern	45
	Eigene Untersuchungen	46
	Verwaltungsinterne Fälle in Stichworten	48
Antrag / Dank		**49**

Auf einen Blick

319 neue Fälle
51% mündlich
37% schriftlich
9% Besuch vor Ort
3% Eigene Untersuchungen

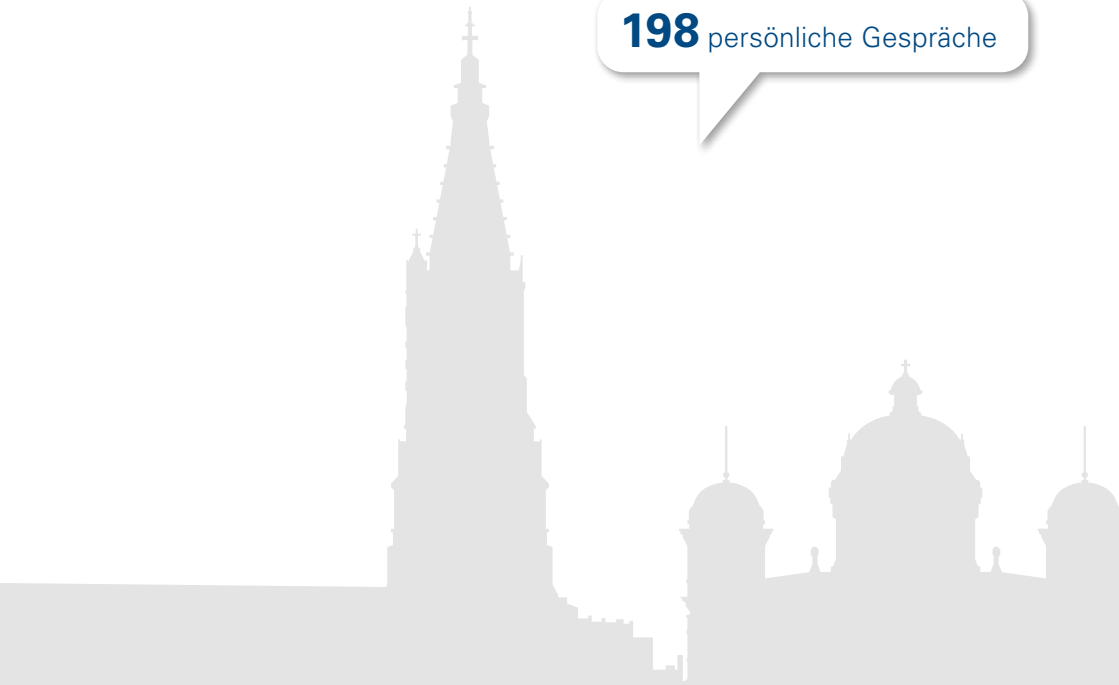
862 Kontakte
531 Anfragen
331 bearbeitete Fälle

319 neue Fälle
212 verwaltungsextern
82 verwaltungsintern
25 Meldestelle



80% innert 60 Tagen erledigt
72% Beratungen und rechtliche Prüfungen
27% Vermittlungen
1% Empfehlung

198 persönliche Gespräche



1

Einführung, O-Ton, News

Das Zuhören ist ein Schlüsselwert, der die Tätigkeit der Ombudsstelle prägt. Wie bereits im Vorjahr hat die Anzahl der Beschwerdefälle nochmals zugenommen. Die Ombudsstelle stösst dabei auf einen gravierenden Mangel, weil ein städtisches Amt die kantonalen Vorgaben seit Jahren nicht umsetzt. Die News beinhalten den Beitrag der Ombudsstelle an die Berner Nachhaltigkeitsziele und die internen Digitalisierungsschritte.

Zuhören – ein Schlüsselbegriff auf der Ombudsstelle

Im Zentrum der Tätigkeit der Ombudsstelle steht das Zuhören. Gehörtwerden und erhört werden sind aber nicht dasselbe. Oftmals können die Anliegen der ratsuchenden Personen nicht erfüllt werden. Dennoch ist es der Anspruch der Ombudsstelle, ihnen einen Mehrwert zu ermöglichen, sei es durch bessere Nachvollziehbarkeit der gesetzlichen Vorgaben, durch Sichtbarmachen der Behördenabläufe und durch das Aufzeigen der nächsten empfohlenen Schritte. Das Team der Ombudsstelle reflektiert regelmässig die eigene Haltung, welche sich genau im Schlusssatz des Buchs «Zuhören, Die Kunst, sich der Welt zu öffnen» von Bernhard Pörksen, widerspiegelt: «Wirkliches Zuhören ist (…) gelebte Demokratie im Kleinen, Anerkennung und Akzeptanz von Verschiedenheit, Suche nach dem Verbindenden, Klärung des Trennenden, gemeinschaftliche Erfindung einer Welt, die überhaupt erst im Miteinander-Reden und Einander-Zuhören entsteht.»

Im Zentrum der Tätigkeit der Ombudsstelle steht das Zuhören.

Zitate aus dem Berichtsjahr

Nachfolgend exemplarische Äusserungen und Rückmeldungen im O-Ton, die von ratsuchenden Personen an die Ombudsstelle herangetragen wurden:

- «Ich wollte sie nicht verärgern oder so, aber sie sind nun einmal die gewählte Person, die für die Rechte der Bürger*innen einsteht»
- «Ich hätte nie gedacht, dass ich nicht weiterkomme und die Ombudsstelle aufsuchen muss»

– «So viele wie mich gibt es da draussen, und nicht jeder hat meinen Mut, nicht jeder traut sich!»
– «Ich habe die verlangten Dokumente sofort eingereicht und die gleichen Dokumente wurden in einem Mahnschreiben wieder verlangt. Mir wurde gesagt, die Behördenstelle habe die Unterlagen nicht erhalten. Es ist zum Verzweifeln.»
– «Ich bitte sie einfach hiermit noch einmal von Herzen, schauen sie hin, lassen sie nicht locker und seien sie wachsam, wir brauchen eine Stimme»
– «Ich kooperiere zu hundert Prozent und die Behörde praktiziert trotzdem einen Belegwahnsinn. Mehr Vertrauen würde moralisch sehr helfen»
– «Ich bedanke mich von Herzen für ihre Dienste und ihre Bemühungen»

Hohe Fallzahlen, Problembereiche und Positives

Die Fallzahlen sind im Berichtsjahr nochmals angestiegen (s. dazu Seite 18 ff). Wie schon im Vorjahr stand eine Vielzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit technischen und personellen Problemen beim Sozialamt und beim Erwachsenen- und Kindesschutz (s. dazu auch die Berichtserstattung 2023). Die Ombudsfrau erachtet dies auch in diesem Berichtsjahr als besorgniserregend, zumal es sich ja ausgerechnet um betroffene Menschen handelt, die auf Hilfe und staatliche Unterstützung angewiesen sind und ein Recht darauf haben, dass sich die Behörden für ihre Anliegen korrekt und auch in bürgerfreundlicher Weise einsetzen. Sie konnte sich im Rahmen von Austauschgesprächen mit den betroffenen Verwaltungsstellen vergewissern, dass die Probleme erkannt sind. Es ist und bleibt eine riesige Herausforderung für beide Bereiche, die Bearbeitungsprozesse weiter zu optimieren, die Pendenzen abzubauen und entstandene Fehler zu korrigieren. Die Ombudsstelle setzt sich in jedem einzelnen Fall dafür ein, dass die berechtigten Anliegen der betroffenen Personen erfüllt werden. Im Rückblick ist auch ein positives Zeichen zu setzen: Aus Einzelfällen wurde bei der Ombudsstelle erkennbar, dass die bereits in den Vorjahren eingeforderte Kulanz der städtischen Verkehrsbetriebe Bernmobil in der Praxis umgesetzt wird.

Die Ombudsstelle setzt sich in jedem einzelnen Fall dafür ein, dass die berechtigten Anliegen der betroffenen Personen erfüllt werden.

Themen der im Berichtsjahr vermehrt erhobenen verwaltungsexternen Beschwerden

Die Analyse über das ganze Berichtsjahr lässt Themen erkennen, die wiederholt als Beschwerden oder Meldungen an die Ombudsstelle herangetragen worden sind. Vier Themenkreise treten besonders hervor:

– Fehlender Überblick über die finanzielle Lage in der Einkommens- und Vermögensverwaltung im Erwachsenenschutz (siehe Ausführungen dazu im nächsten Abschnitt).
– Häufige Wechsel der fallzuständigen Personen beim Sozialdienst und beim Erwachsenen- und Kindesschutz
– Klagen über strengen Umgangston und Ungeduld von fallzuständigen Sozialarbeitenden sowie Hinweise auf Zeitmangel, um Fragen und Anliegen der Personen in der Sozialhilfe zu besprechen
– Sehr langes Warten auf die Schlussabrechnungen bei Ablösung vom Sozialdienst

– Fehlerhafte Schlussabrechnungen bei der Ablösung vom Sozialdienst
– Überlanges Warten auf Kostengutsprachen beim Sozialdienst

Städtisches Amt setzt Vorgaben des Bundesrechts seit Jahren nicht um

Die Ombudsstelle wurde im Berichtsjahr vermehrt von Ratsuchenden aufgesucht, mit deren Einkommens- und Vermögensverwaltung eine Beistandsperson des Kindes- und Erwachsenenschutzes (EKS) betraut ist. Sie bemängelten, keinen Überblick über ihre finanzielle Situation zu bekommen oder von der Beistandsperson damit konfrontiert zu werden, dass ihr Vermögensstatus ein Defizit ausweise und Ausgabenbeschränkungen auf sie zu kämen, um das Minus wieder zu kompensieren. Im Rahmen der Abklärungen hat sich wiederholt gezeigt, dass die Krux bei einer seit Jahren nicht umgesetzten Vorgabe aus dem Bundesrecht liegt. So hat die Ombudsstelle den Eindruck erhalten, dass sich die Beistandspersonen oftmals im Blindflug bewegen, weil die Finanzen über allgemeine Betriebskonten (sog. Sammelkonto) abgewickelt werden.

Die Anlage von Vermögenswerten ist in der Verordnung über die Vermögensverwaltung im Rahmen einer Beistandschaft oder Vormundschaft (VBVV; SR 211.223.11) geregelt. Gemeinschaftlich geführte Betriebskonten widersprechen den darin festgehaltenen Anlagevorschriften. Die Erstfassung dieser bundesrätlichen Verordnung ist am 1. Januar 2013 in Kraft getreten. In den Übergangsbestimmungen war eine Anpassungsfrist von zwei Jahren vorgesehen. Aus welchen Gründen das EKS bis heute und auch nicht bei neuen Beistandschaftsmandaten auf einzelne Konten pro betreute Person umgestellt hat, konnte bis zum Ende des Berichtsjahres nicht schlüssig eruiert werden. Für die Betroffenen und auch für die Mitarbeitenden ist diese Situation nicht haltbar. Die Ombudsstelle wird die Thematik im neuen Jahr weiterverfolgen.

Beitrag der Ombudsstelle zu den Sustainable Development Goals (SDG)

Die Stadt Bern will ihren Beitrag zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele der UNO leisten. Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen ist eines der insgesamt 17 Nachhaltigkeitsziele, sog. Sustainable Development Goals (SDG). Die Ombudsstelle kann zur Rechtsstaatlichkeit und zur Funktionsfähigkeit des politischen Systems ihren Beitrag leisten, in dem sie als niederschwellige und kostenlose Anlaufstelle Beanstandungen und Beschwerden im Zusammenhang mit der städtischen Verwaltung entgegennimmt, Auskünfte einholt, Einsicht in Verwaltungsakten nimmt, zwischen den Beteiligten vermittelt und wo angezeigt Empfehlungen absetzt. Sie nimmt auch Meldungen über Missstände entgegen und steht dafür ein, dass in guten Treuen gemeldete Sachverhalte nicht zu einer Diskriminierung im beruflichen Fortkommen führen.

Digitalisierungsschritte der Ombudsstelle

Im Frühjahr 2024 nahm die Ombudsstelle nach der erfolgreichen Vorabkontrolle die Whistleblowing Meldeplattform in Betrieb. Hinweisgeber*innen können in einfacher Form und auch anonym Bedenken über Fehlverhalten melden.

Das zusammen mit der Fach- und Aufsichtsstelle Datenschutz geführte Projekt der digitalen Geschäftsverwaltung konnte im Berichtsjahr in die Testphase treten und es fanden Schulungen für die Anwender*innen statt. Die auf die Bedürfnisse der Ombudsstelle ausgerichtete Anpassungen konnten allesamt vorgenommen werden. Der ISDS-Prozess wurde durchlaufen und die entsprechenden Dokumente konnten dem kantonalen Datenschutz zur Prüfung unterbreitet werden, um mit der Inbetriebnahme

die Gewissheit zu haben, dass die Applikation die Anforderungen an den Datenschutz erfüllt. Nach Klärung von vertieften Fragen beim Anbieter konnten die berechtigten Fragen des kantonalen Datenschützers allesamt behandelt und beantwortet und damit schliesslich das positive Prüfergebnis entgegengenommen werden. Die Einführung der Fallführungssoftware erfolgt per Anfang 2025.

Weiterentwicklung der parlamentarischen Ombudsstellen in der Schweiz

In der Zusammenarbeit mit der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen in der Schweiz (VPO+) wurden die schweizerischen Entwicklungen zur Schaffung von weiteren Ombudsstellen beobachtet und wo es Anfragen gab, begleitet. So wurden im Berichtsjahr im Kanton Wallis eine Ombudsstelle errichtet und zwei Ombudspersonen gewählt. VPO+ verfolgt das Ziel, die Ombudsstellen zu fördern und zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch auf nationaler und internationaler Ebene beizutragen. Die Vereinigung hat ein Argumentarium für staatlichen Ombudsstellen erarbeitet. Darin sind zusammengefasst folgende Punkte enthalten:

- Steigerung von finanzieller und inhaltlicher Effizienz bei der Verwaltung
- Stärkung und Entlastung des Parlaments
- Wiederherstellung des Vertrauens in den Staat
- Eine effektive Stelle statt ineffektives Meldestellenflickwerk
- Niederschwellige Stärkung der Menschenrechte und Verwirklichung der Grundrechte

2

Schwerpunkt Behördliches Ermessen – eine Einordung

Die Ausübung behördlichen Ermessens stellt eine zentrale Herausforderung für die Verwaltung dar. Sie muss nicht nur gesetzliche Vorgaben beachten, sondern auch den Einzelfall sachgerecht und im Sinne von Recht und Billigkeit entscheiden. Die Ombudsstelle fordert eine mutige und bürgerfreundliche Ausübung des Ermessens, die der individuellen Situation der Bürger*in gerecht wird und gleichzeitig die Rechtmässigkeit sowie die Gleichbehandlung gewährleistet.

Die Ombudsperson prüft das Verwaltungshandeln auf Rechtmässigkeit, Angemessenheit und Zweckmässigkeit. Dabei wird auch geprüft, ob das Vorgehen und die Entscheide der Verwaltung nach Recht und Billigkeit erfolgen (Ombudsreglement, SSSB 152.07, Art. 8 Abs. 3). Die Grundlage und Schranke staatlichen Handelns ist das Recht (Bundesverfassung, BV; SR 101, Art. 5). Auch muss das staatliche Handeln im öffentlichen Interesse liegen und verhältnismässig sein. Damit wird umschrieben, dass sich jedes Verwaltungshandeln auf eine gesetzliche Grundlage stützt (Gesetzmässigkeitsprinzip).

Der Gesetzgeber erlässt Vorschriften, welche auf den Normalfall zugeschnitten sind. Es ist nicht möglich und auch nicht sinnvoll, sämtliche zukünftige konkrete Einzelfälle bereits vorauszusehen und legislatorisch festzuhalten. In den Gesetzen finden sich aus diesem Grund unbestimmte Rechtsbegriffe und offen gehaltene Rechtsfolgen, die von der rechtsanwendenden Behörde im Einzelfall zu präzisieren sind. Die Behörde erhalten damit vom Gesetzgeber ausdrücklich einen Ermessenspielraum, den diese im Einzelfall nutzen müssen. Die Regulierung des Ermessens mittels Verordnungen, Weisungen und Merkblättern kann im Interesse der Rechtssicherheit und Rechtsgleichheit sein, jedoch besteht auch die Gefahr einer Ermessensunterschreitung, dort wo den Umständen eines Einzelfalls Rechnung getragen werden sollte. «Ermessen ist insofern ein soziales Phänomen, als die Verwaltung weder durch den Gesetzgeber flächendeckend gesteuert noch vom Gericht durchgängig kontrolliert werden kann …» Prof. Dr. iur. René Rhinow, Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht, 8/2011, S. 447 ff.

Genau in diesem Bereich kommt das Wirkungsfeld der Ombudsstelle zum Tragen

und sie stellt fest, dass die Verwaltungsbehörden oftmals aus Befürchtung vor Ungleichbehandlung oder vor der Schaffung von Präzedenzfällen auf die Ausübung des Ermessensspielraums verzichten. Sie sind jedoch dazu verpflichtet, die gesetzlichen Spielräume nach dem Grundsatz von Recht und Billigkeit zu gewähren und wo angebracht auszuschöpfen.

Wann hat die Behörde ein Ermessen?

Die Behörde hat sich bei der Aufgabenerfüllung an die gesetzlichen Grundlagen zu halten. Ein Ermessen kann nur dort gewährt werden, wo Gesetze die Behörden ausdrücklich zum Handeln nach Ermessen ermächtigen, sei es durch ausdrückliches Einräumen von «Ermessen» oder durch offene Formulierungen wie «in der Regel», «ist berechtigt», «kann», «darf», «ist befugt», «nach Möglichkeit», «soweit zumutbar» etc. Wo kein Ermessen besteht, sind Formulierungen gewählt wie «ist», «hat», «muss».

Beispiele:
Ein Härtefall im Sinne des Sozialhilfegesetzes liegt unter anderem vor, wenn die Rückerstattung **aufgrund der gesamten Umstände unbillig** erscheint (Art. 11c Verordnung über die öffentliche Sozialhilfe, SHV; BSG 860.111).

Haben Mitarbeitende eine herausragende Leistung erbracht, die nicht durch eine Leistungsanerkennung belohnt wurde, **kann** ihnen die zuständige Instanz eine Leistungsprämie gewähren (Art. 39 Personalreglement, PRB; SSSB 153.01).

Kundgebungen auf öffentlichem Grund sind mit Ausnahme von Spontankundgebungen nur mit vorgängiger Bewilligung der Stadt zulässig. Liegen mehrere Gesuche vor, die sich gegenseitig ausschliessen, hat grundsätzlich das zuerst eingereichte Gesuch Vorrang vor später eingereichten Gesuchen. Gesuchen für Kundgebungen zu aktuellen und einen Grossteil der Bevölkerung bewegenden Themen **kann** jedoch der Vorrang vor früher eingereichten Gesuchen eingeräumt werden (Art. 7 Kundgebungsverordnung, KgV; SSSB 143.11).

In Rechnung gestellte Gebühren können ganz oder teilweise erlassen werden, wenn die Gebührenschuldnerin oder der Gebührenschuldner schriftlich darum ersucht und glaubhaft macht, dass die Entrichtung der Gebühr für sie oder ihn eine **unverhältnismässige Härte** darstellen würde (Art. 22 Reglement über die Gebührenerhebung durch die Stadtverwaltung Bern, GebR; SSSB 154.11).

In Kapitel 6 «Fälle aus der Praxis» werden dazu Fälle vorgestellt:

Kündigungsfrist bei gescheiterter Eingewöhnung in der Kita, S. 33

Fehlerhafte Aufgabenerfüllung durch zwei Behördenstellen, S. 28

Rückerstattung Kehrrichtgrundgebühr, S. 39f.

Wie ist bei der Ermessensausübung vorzugehen?

Auch bei Entscheiden nach Ermessen sind die Behörden an die Verfassungsgrundsätze wie Rechtsgleichheit, der Verhältnismässigkeit und der Wahrung der öffentlichen Interessen gebunden.

Bei der Ermessensausübung muss die Be hörde den Einzelfall prüfen und nach sachlichen und objektiven Kriterien den Ermessensspielraum ausschöpfen. Nicht zulässig sind rein subjektive Kriterien.

Beispiel:
Mitarbeitende wie auch die Stadt können das Arbeitsverhältnis aus **wichtigen Gründen** fristlos kündigen. Als wichtiger Grund

gilt namentlich jeder Umstand, bei dessen Vorhandensein der Seite, welche die fristlose Kündigung herbeiführt, nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden darf (Art. 17d des Personalreglements der Stadt Bern, PRB; SSSB 153.01).

Zulässige Kriterien: Schwere der Verfehlungen, Leistung und Verhalten, Dienstjahre, persönliche Situation

Unzulässige Kriterien: Sympathie, finanzielle Folgen

Für wiederkehrende Ermessensentscheide macht es Sinn, wenn die Behörde in einer Verordnung oder in einer internen Richtlinie Kriterienkataloge oder Beispiele erstellt, welche den anwendenden Mitarbeitenden als Orientierung bei einer einheitlichen Ausübung des Ermessens dienen. Auch vereinfachen sie der Verwaltung, Ermessensentscheide so zu begründen, dass diese für die Betroffenen bzw. die Bürger*innen nachvollziehbar sind.

Welche Ermessensfehler gilt es zu vermeiden?

Der häufigste Ermessensfehler ist aus Sicht der Ombudsstelle, dass die Verwaltung das vorhandene Ermessen nicht ausübt mit der Begründung, alle Bürger*innen gleich behandeln zu wollen. Dabei handelt es sich um eine Ermessensunterschreitung.

Nicht zulässig ist auch das Gegenteil, die sog. Ermessensüberschreitung. Diese liegt vor, wenn eine Behörde einen Ermessensentscheid trifft, auch wenn das Gesetz gar kein Ermessen einräumt, was jedoch selten vorkommt.

Ein Ermessenmissbrauch ist gegeben, wenn die Behörde innerhalb ihres Ermessenspielraums bleibt, jedoch der Entscheid auf unsachlichen Kriterien basiert.

Ist das Vorgehen der Behörde verhältnismässig?

Bei Ermessensentscheiden, welche einen Grundrechtseingriff für Bürger*innen bedeuten, ist immer auch das Verhältnismässigkeitsprinzip zu beachten. Es ist zu prüfen, ob der Eingriff zur Verwirklichung eines Interesses geeignet und erforderlich ist und in einem vernünftigen Verhältnis zum Eingriff steht.

Was bedeutet das Gleichbehandlungsgebot?

Das Gleichbehandlungsgebot ist in Artikel 8 BV verankert. Es besagt, dass alle Menschen vor dem Gesetz gleich sind und gleichbehandelt werden müssen.

Bei wiederkehrenden Ermessensentscheiden ist die Verwaltung an das Gleichbehandlungsgebot gehalten. Dies bedeutet nicht, jeden Fall gleich zu entscheiden, denn die Besonderheiten jedes Einzelfalls sind mitzuberücksichtigen.

Das Bundesgericht hat in seiner Rechtsprechung das Gleichbehandlungsgebot mehrfach konkretisiert. In einem Urteil (BGE 115 Ia 81 S. 85) stellte es fest, dass das Gleichbehandlungsgebot verlangt, dass vergleichbare Sachverhalte gleich zu behandeln sind und unterschiedliche Sachverhalte unterschiedlich behandelt werden müssen, wenn dafür sachliche Gründe vorliegen.

Beispiel:
Asylsuchende und vorläufig Aufgenommene unterscheiden sich in Bezug auf die Stellung im Asylverfahren und dem Zweck ihres Aufenthalts. Weil beide Kategorien jedoch nur auf Zusehen in der Schweiz bleiben dürfen und ihr Aufenthalt nicht auf Integration ausgerichtet ist, dürfen sie in der Sozialhilfe gleichgestellt werden und sie haben keinen Anspruch auf die anderen Sozialhilfeempfänger*innen zustehenden höheren Ansätze (BGE 130 I 1 E. 5).

Zusammenfassung und Fazit

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Ausübung von Ermessen für die Behörden herausfordernd sein kann, denn es erfordert ein genaues Hinschauen, um einem Einzelfall gerecht werden zu können. Dies bedeutet häufig einen grösseren Aufwand für die Behörde bei der Beurteilung und der Begründung des Entscheides. Das Vorgehen der Behörde sollte nachvollziehbar und auch bürgerfreundlich sein. Das heisst, wenn die Verwaltung zwischen mehreren Varianten wählen kann, sollte die Variante gewählt werden, welche die Anliegen der Bürger*innen ins Zentrum stellt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Ausübung von Ermessen für die Behörden herausfordernd sein kann, denn es erfordert ein genaues Hinschauen, um einem Einzelfall gerecht werden zu können.

Die Möglichkeit, in einem Einzelfall für die konkrete Situation eine passende Lösung zu finden, führt auf beiden Seiten zu einem Mehrwert. Die betroffenen Personen fühlen sich gesehen und gehört und ihr Vertrauen in den Staat wird gestärkt. Der Ermessenspielraum ermöglicht aber auch der Behörde, einen gerechten und auf den Einzelfall zugeschnittenen Entscheid treffen zu können. Die Mitarbeitenden werden herausgefordert, sich mit den Einzelfallumständen auseinanderzusetzen und im gegebenen Rahmen dazu beizutragen, dass die Verwaltung transparente und bürgerfreundliche Einzelfallentscheide trifft. Die Ombudsstelle lädt die Verwaltung gerne dazu ein, ihren Mut zur Ausschöpfung des Ermessensspielraums zu entwickeln und wo er bereits da ist, auch weiterzupflegen.

3 Agenda

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt in der Pflege institutioneller Austausche mit Direktor*innen, Verwaltungsstellen, Fachstellen, Stadträt*innen und externen Organisationen. Im Rahmen von Weiterbildungen stellt die Ombudsstelle den Wissenstransfer in die tägliche Arbeit sicher.

Januar

16.01.24 Fachanlass Digitale Entwicklung

18.01.24 Austausch isa – Fachstelle Migration

23.01.24 Austausch ewb

Februar

28.02.24 Austausch Fachstelle Sozialarbeit der römisch-katholischen Kirchgemeinde Bern

29.02.24 IBE Kundenevent Beerhaus

März

14.03.24 Sitzung Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)

21.03.24 Referat im Modul 2 für neue Führungskräfte

April

23.04.24 Erfahrungsaustausch Ombudsstelle für Spitalwesen des Kantons Bern

Mai

06.05.24 Austausch mit VPOD (Schweizerische Verband des Personals öffentlicher Dienste)

14.05.24 Austausch GGGFON

16.05.24 Austausch Fachstelle PriMa Beratung

16.05.24 Austausch mit Fachstelle für Gleichstellung FFG

Juni

10.06.24 Fachanlass Digitale Entwicklung

11.06.24 Schulthess Forum Medien, Politik und Strafrecht

13.06.24 Sitzung Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)

25.06.24 Fokusgruppe Diskriminierung und Rassismus»

Juli

23.07.24 Workshop der Mitarbeitenden zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle

August

27.08.24 Austausch SOA SD

28.08.24 Austausch DPD SUE

29.08.24 Sommerevent Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)

September

02.09.24 Thematischer Austausch Haftung Beistandspersonen

03.09.24 Digital Leadership #17 –Data Excellence

04.09.24 Austausch Gemeinderat

18.09.24 Erfahrungsaustausch Finanzinspektorat

19.09.24 Einführungsmodul 2 für neue Führungskräfte

Oktober

23.10.24 Austausch GPK

29.10.24 Austausch Fachstelle Gewalt Bern

31.10.24 Austausch ISA Beratungsstelle

24.10.24 Austausch verwaltungsinterne Personalkommission

November

04.11.24 Fachaustausch Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)

14.11.24 9. Forum für Verwaltungsrecht

19.11.24 Austausch GGGFON

21.11.24 Sitzung Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)

27.11.24 Berner Mediationstag 2024

Dezember

02.12.24 Austausch mit FADS

05.12.24 Einladung zum Abschlussessen Stadtrat

11.12.24 Fachanlass Digitale Entwicklung

4

Statistik

Die Ombudsstelle unterscheidet zwischen Fällen und Anfragen. Fälle benötigen eine vertiefte Abklärung und intensivere Beratung. Als Anfragen werden Anliegen erfasst, welche mit geringem Aufwand rasch beantwortet werden können.

Die Ombudsstelle wurde im Berichtsjahr von 862 Ratsuchenden konsultiert (Vorjahr 840 Ratsuchende), es wurden 319 neue Fälle eröffnet. Zusammen mit den pendenten Fällen aus dem Vorjahr wurden 331 bearbeitet, davon wurden 305 im Berichtsjahr abgeschlossen.

Die Anzahl der bearbeitenden Dossiers hat gegenüber dem Vorjahr um 17% zugenommen. Die verwaltungsinternen Fälle befinden sich auf dem gleichen Stand wie im Vorjahr (82 im Berichtsjahr, 80 im Vorjahr).

Bei der Meldestelle für Missstände sind 25 Fälle eingegangen (Vorjahr 19).

Bei der Bearbeitungsdauer zeigt sich, dass 80% der Fälle innerhalb von 60 Tagen erledigt werden konnten. 12% der Fälle nahmen eine Bearbeitungsdauer von über 90 Tage in Anspruch. Die Bearbeitungsdauer ist einerseits von den eigenen Ressourcen abhängig, andererseits auch vom Zeitraum, welcher die jeweiligen Verwaltungsstellen für die Rückmeldungen beanspruchen. Ebenso ist die Terminfindung für Vermittlungsgespräche oder Schlussbesprechungen mit Ratsuchenden von Relevanz.

Im Berichtsjahr bearbeitete die Ombudsstelle 531 Anfragen. Bei Anfragen ohne städtische Zuständigkeit werden die ratsuchenden Personen an geeignete parlamentarische oder unternehmerische Ombudsstellen und/oder an Beratungsstellen weiterverweisen. Die Administration der Ombudsstelle nimmt die Anliegen entgegen. Dies erfordert nebst Präsenz und Empathie auch die Kompetenz, wo nötig nachzufragen, um den Sachverhalt rasch einzuordnen, einen Besprechungstermin vor Ort oder telefonisch zu vereinbaren oder an die richtige Stelle zu verweisen.

Ende Jahr waren gesamthaft 26 Fälle noch nicht abgeschlossen und wurden aufs neue Jahr übertragen.

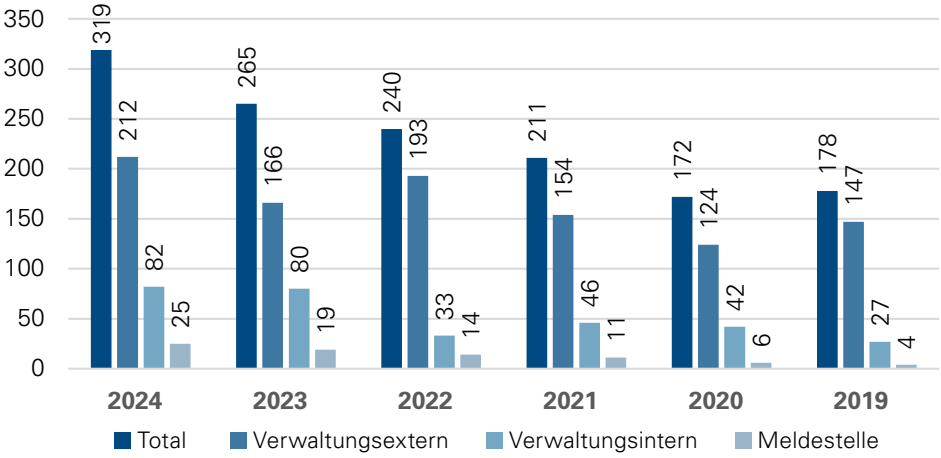
Wie auch in den Vorjahren betreffen die Fälle zu einem grossen Teil die Direktion Bildung, Soziales und Sport (51%). Die Direktion BSS ist die mit Abstand grösste Direktion in der städtischen Verwaltung (Gesamtpersonalbestand rund 4900 Mitarbeitende, davon in der Direktion BSS rund 45%, d. h. 2235 Mitarbeitende). Die Direktion umfasst einen breit gefächerten Bereich mit dem Sozialamt, dem Schulamt, dem Bereich Familien und Quartiere, dem Gesundheitsdienst, dem Sportamt und dem Schulzahnmedizinischen Dienst.

21% der Fälle betreffen die Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) mit dem Amt für Umweltschutz, dem Polizeiinspektorat, Schutz und Rettung Bern, dem Tierpark, dem Bauinspektorat und dem Amt für Erwachsenen- und Kindesschutz.

Die restlichen Fälle verteilen sich namentlich auf die drei anderen Direktionen und die Stadtbetriebe.

Gesamtübersicht	2024	2023	2022
Bearbeitete Fälle	**331**	**282**	**252**
Aus dem Vorjahr	12	17	12
Im Berichtsjahr neu eröffnet	319	265	240
Im Berichtsjahr abgeschlossene	305	270	235
Pendent per Ende Jahr	26	12	17
Anfragen	**531**	**558**	**489**
Total	**862**	**840**	**741**

Zusammensetzung der eröffneten Fälle



Eingangsart



163 **108** **28** **9** **11***

Bearbeitungsdauer

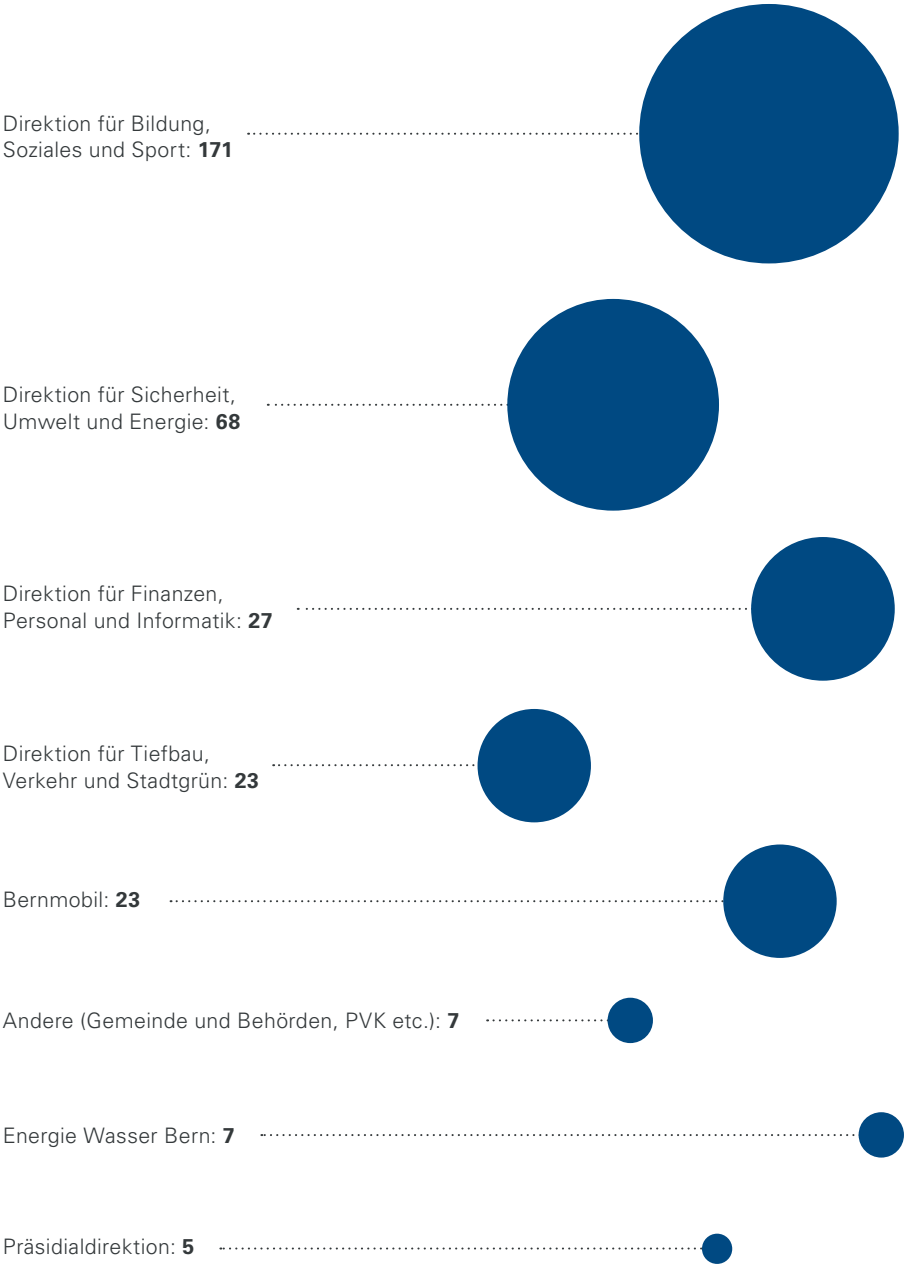


Erledigungsart



* Eigene Untersuchung

Anteile der bearbeiteten Fälle pro Verwaltungsbereich



5

Fälle aus der Praxis

Die Fallbeispiele sollen einen Einblick in die Alltagstätigkeit der Ombudsstelle geben. Aus der thematischen Vielfalt wurden Fälle ausgewählt, die die Arbeitsweise im Sinne eines niederschwelligen und formlosen Klärungs- und Vermittlungsverfahrens illustrieren. Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes werden keine Namen genannt und Einzelheiten vereinfacht oder wo nötig leicht modifiziert.

Stadtkanzlei

Wahrung des Stimmgeheimnisses bei der Urnenabstimmung

Die ratsuchende Person beschwert sich darüber, im Stimmlokal nicht korrekt behandeln worden zu sein. So habe man sie nach der Kontrolle des Stimmrechtsausweises aufgefordert, den von ihr zusammengefaltet vorgelegten Stimmzettel zwecks Anbringens des Stempels auf der Rückseite aufzufalten, da dieser mittig anzubringen sei. Da sie der Meinung sei, dass ihr Abstimmungswille niemanden etwas angehe, habe sie diese Anordnung verweigert. Sie habe danach bei der Stadtkanzlei nachgefragt, warum sie ihren Abstimmungswillen für alle ersichtlich offenlegen müsse und habe eine schriftliche Antwort erhalten. Diese legt sie der Ombudsstelle vor.

Die Stadtkanzlei legt differenziert dar, warum die Stempelung auf den aufgefalteten Stimmzetteln erfolgen sollte. Die Auszählung der Stimmzettel erfolgt elektronisch, wobei diese zum Transfer in die Ausmittlungssoftware gescannt werden. Je nach Positionierung des Stempels könne der Erfassungsprozess gestört werden, da der Stempel auf die Vorderseite durchdrücken könne. Dies habe jeweils eine manuelle Nachbearbeitung zur Folge. Deshalb seien die Mitarbeitenden der Stimmlokale angewiesen worden, die Stempel in der Mitte der Stimmzettel anzubringen. Mit entsprechender Sorgfalt könne das Stimmgeheimnis an der Urne auch bei ungefalteten Stimmzetteln gewahrt werden. Mit Nachdruck wird von der Stadtkanzlei darauf verwiesen, dass vom Personal des Urnenlokals nicht darauf bestanden werden dürfe, dass ein gefalteter Zettel gegen den Willen der Stimmberechtigten aufgefaltet werde. Die Stadtkanzlei legt dar, dass sie die Anweisungen noch einmal präzisieren und das Personal sensibilisieren werde. Sie entschuldigt sich für die Unannehmlichkeit.

Die Ombudsstelle zeigt der ratsuchenden Person auf, dass bei diesem Vorgehen das Stimmgeheimnis gewahrt werden kann.

Gestützt auf Art. 6 des Reglements über die politischen Rechte (RPR; SSSB 141.1) sind die Stimm- und Wahlzettel vom Ausschuss auf der Rückseite abzustempeln und unter Aufsicht einzuwerfen. Das Stimmgeheimnis ist zu wahren. Die Ombudsstelle zeigt der ratsuchenden Person auf, dass bei diesem Vorgehen das Stimmgeheimnis gewahrt werden kann. Die ratsuchende Person bedankt sich für die Einschätzung.

Orts- und Gewerbepolizei

Sind Fursuitwalks bewilligungspflichtig?

Die Vertretung einer Personengruppe habe bei der Orts- und Gewerbepolizei gemeldet, dass, wie bereits in den Vorjahren, ein Fursuitwalk durch die Altstadt geplant sei. Es gehe dabei um gemeinsam veranstaltete Spaziergänge in spielerischer Verkleidung als Tiere, ohne politischen Inhalt und ohne kommerziellen Zweck. Das sog. Furry Fandom sei eine Subkultur; Menschen verkleiden sich in Tiere, behalten jedoch ihre menschenähnliche Gestalt und gehen freundlich und aufrechten Ganges auf andere Menschen zu. Es können bekannte Trickfilmfiguren dazugehören wie bspw. Mickey Mouse, Roger Rabbit etc. In den Vorjahren hätten die Spaziergänge jeweils bewilligungsfrei stattfinden können, nun werde plötzlich eine Bewilligung verlangt.

Die Bewilligungs- und Meldepflicht für Kundgebungen auf öffentlichem Grund der Stadt Bern ist im Reglement über Kundgebungen auf öffentlichem Grund (Kundgebungsreglement; KgR, SSSB 143.1) geregelt. Im Grundsatz sind Kundgebungen auf öffentlichem Grund nur mit vorgängiger Bewilligung der Stadt zulässig. Gemäss Art. 3 sind Spontankundgebungen davon ausgenommen. Die Meldepflicht und das Vorgehen der Ansprechpersonen gegenüber dem Polizeiinspektorat oder der Kantonspolizei sind in der Verordnung über Kundgebungen auf öffentlichem Grund (Kundgebungsverordnung; KgV, SSSB 143.11, Art. 10) festgelegt.

Die Ombudsstelle tritt mit dem Polizeiinspektorat in Kontakt, welches zum Schluss kommt, dass für den geplanten Anlass wie bereits in den Vorjahren keine Bewilligung beantragt werden muss.

Aussichtslose Bewerbung um Standbewilligung am Weihnachtsmarkt

*Seit mehreren Jahren verfügt die ratsuchende Person über eine Standbewilligung für den Warenmarkt, wobei sie sich darüber beklagt, dass ihre bisherigen Bewerbungen auf einen Platz am Weihnachtsmarkt Waisenhausplatz stets erfolglos gewesen seien. Sie könne dies nicht nachvollziehen und möchte verstehen, wie die Plätze vergeben werden. Aus ihrer Sicht sei ihr Warenangebot attraktiv und es gebe kein vergleichbares Angebot. Sie habe sich fristgerecht erneut auf einen Platz beworben und befürchte eine erneute Absage. Auch benötige sie dringend einen grösseren Stand auf dem Warenmarkt und habe darauf schon mehrfach hingewiesen. Sie fühle sich als ausländische Person gegenüber anderen Standplatzbetreiber*innen schlechter gestellt.*

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Orts- und Gewerbepolizei vor.

Gemäss Art. 25 des Marktreglements (MR; SSSB 940.2) ist ein Standplatz mit Priorität an Bewerber*innen zu vergeben, deren Warensortiment am besten geeignet ist, die Vielfalt des Warenangebots am Markt zu fördern.

Die Marktpolizei legt in einer detaillierten Stellungnahme dar, dass die ratsuchende Person bereits mehrmals an ein Gespräch eingeladen worden sei und dies jeweils nicht wahrgenommen habe. Auch habe man eine Alternative angeboten, die die ratsuchende Person verworfen habe. Nachdem bereits einmal eine Standvergrösserung gewährt werden konnte, sei eine weitere aus Platzgründen und zur Einhaltung von Sicherheitsabständen nicht möglich. Sollten sich Änderungen bei anderen Standplatzbetreibern ergeben, könne der ratsuchenden Person ein grösserer Marktstand angeboten werden.

Kurz darauf teilt die ratsuchende Person der Ombudsstelle mit, dass sie einen Platz auf dem Weihnachtsmarkt erhalten habe. Bezüglich Standvergrösserung werde sie mit den Behörden im Kontakt bleiben.

Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei

Nachforderung von Unterlagen im Einbürgerungsverfahren

Die ratsuchende Person habe ein Einbürgerungsgesuch gestellt und sämtliche geforderten Unterlagen persönlich abgegeben. Nun sei ein Schreiben der Behörde eingetroffen, wonach noch detailliertere Unterlagen einzureichen seien, was sie als ausgesprochen weitgehend erachte. Sie möchte wissen, ob dieses Vorgehen der Behörde korrekt sei und legt der Ombudsstelle das Schreiben vor.

Ihr wird aufgezeigt, dass sie gemäss Art. 12 KBÜG (Gesetz über das Kantons- und Gemeindebürgerrecht, BSG 121.1) verpflichtet ist, die zur Prüfung des Gesuchs erforderlichen Unterlagen einzureichen und vollständig und wahrheitsgemäss Auskunft über die Verhältnisse zu erteilen. Die verlangten Unterlagen sind geeignet und notwendig, um die Erfüllung der Integrationskriterien zu beurteilen, weshalb das Vorgehen der Behörde aus Sicht Ombudsstelle nachvollziehbar und korrekt ist.

Bauinspektorat

Bauchgesuch für Photovoltaikanlage

Die ratsuchende Person schildert, sie habe an ihrem Haus ausserhalb vom Balkongeländer eine Photovoltaikanlage installiert, was in der Nachbarschaft auch bei anderen Häusern auf diese Weise erfolgt sei. Sie habe ein Schreiben des Bauinspektorats erhalten und sei darauf hingewiesen worden, dass die PV-Anlage bewilligungspflichtig sei und deshalb ein Baugesuch einzureichen gewesen wäre. Sie sei aufgefordert worden, die Anlage zu demontieren oder diese nachträglich bewilligen zu lassen und habe fristgerecht ein Baugesuch eingereicht.

Daraufhin sei sie von der Behörde informiert worden, dass sich aufgrund des Denkmalschutzes eine Verkleidung des Balkongeländers mittels Solarmodulen nicht in die bestehende Architektur einfüge und das schützenswerte Baudenkmal beeinträchtigt werde. Die städtische Denkmalpflege empfehle der ratsuchenden Person, die PV-Module auf der Dachfläche anzuordnen. Die ratsuchende Person bittet die Ombudsstelle um Beratung und Vermittlung.

Die Ombudsstelle kommt nach Vornahme der Abklärungen zum Schluss, dass das Verfahren der Behörde gestützt auf die gesetzlichen Grundlagen korrekt ist. Die ratsuchende Person wird über die Abklärungen informiert. Seitens der Ombudsstelle ist keine Willkür festzustellen. Die ratsuchende Person sieht das weiterhin anders. Die ratsuchende Person wird darauf hingewiesen, das Gespräch mit der Denkmalpflege zu suchen, sofern sie nicht weiterkomme, bleibt es ihr unbenommen, sich wiederum auf der Ombudsstelle zu melden.

Erwachsenen und Kindesschutz

Kostenübernahme einer Massnahme durch die Eltern

Die ratsuchende Person schildert, für die herausfordernde Situation mit ihrem Kind im Jugendalter sei eine Beistandschaft errichtet und eine Familienbegleitung aufgenommen worden. Eine Coachingperson habe den Auftrag erhalten und Gespräche mit ihr und der jugendlichen Person geführt. Es sei aber nicht gut gelaufen zwischen den beiden und der Auftrag sei beendet worden. Den Eltern seien Kostenbeteiligungen an diesem Coaching in Rechnung gestellt worden und nachdem sie zu Inhalt und Umfang dieser Rechnungen Fragen stellten, seien sie zwischen dem Amt für Erwachsenen- und Kindesschutz (EKS) und dem Kantonalen Jugendamt (KJA) hin und her geschickt worden, die Fragen seien jedoch nicht restlos geklärt gewesen. Sie bitten die Ombudsstelle um Rat und Unterstützung und übergeben ihr die vorhandenen Unterlagen.

Es wird folgendes Vorgehen vereinbart:

- Die Ombudsstelle verlangt Akteneinsicht beim EKS (Klärung der Begleitung und Überprüfung des Coachingauftrags)
- Die Ombudsstelle ist besorgt für eine Sistierung der Rechnungen beim kantonalen Jugendamt für die Dauer der Abklärungen und wird die ratsuchenden Personen umgehend informieren
- Die Eltern informieren die Ombudsstelle, wenn sie weitere Zuschriften von Behördenseite erhalten
- Sie verzichten für die Dauer der Vermittlung bei der Ombudsstelle auf weitere, eigene Schreiben an die Behörden in dieser Sache

Die Ombudsstelle hat die rechtlichen Grundlagen geprüft (Gesetz über die Leistungen für Kinder mit besonderem Förder- und Schutzbedarf; KFSG; BSG 213.319) und Abklärungen beim EKS und beim KJA vorgenommen sowie Einsicht in die amtlichen Akten genommen.

Es zeigt sich in der Folge, dass vom verrechneten Aufwand der Coachingperson nur gerade ein Viertel direkte Coachingarbeit mit der jugendlichen Person und seinen Eltern erbracht worden sind. In Vermittlungsgesprächen kann dahingehend eine Lösung gefunden werden, dass von den insgesamt drei erstellten Rechnungen an die Eltern eine vom kantonalen Jugendamt storniert wird und die beiden anderen Rechnungen von den Eltern bezahlt werden. Die ratsuchende Person stimmt dieser Lösung zu.

Es zeigt sich in der Folge, dass vom verrechneten Aufwand der Coachingperson nur gerade ein Viertel direkte Coachingarbeit mit der jugendlichen Person und seinen Eltern erbracht worden sind.

Für die Ombudsstelle ergeben sich im ganzen Rechnungsstellungsprozess generell Fragen an die Behörden, weshalb die Thematik im Rahmen einer eigenen Untersuchung aufgegriffen wird (s. S.46).

Belastete Zusammenarbeit mit der Beistandsperson

Die ratsuchende Person schildert, sie habe den Eindruck, dass die Behörden ihre Sicht der Dinge überhaupt nicht aufnehmen und verstehen würden. Es habe einen Wechsel der zuständigen Beistandsperson gegeben und deren Sichtweise sei von Anfang an einseitig gewesen. Wenn sie das Gespräch zu dieser suche, werde ihr damit gedroht, die KESB wegen Kindswohlgefährdung einzuschalten. Sie bittet die Ombudsstelle um Rat und Vermittlung.

Die Ombudsstelle holt die Sichtweise der Beistandsperson ein, welche zur Aufgabe hat, die Eltern in der Umsetzung der Besuchsrechte zu unterstützen. Die Beistandsperson legt überzeugend dar, dass sie bei der Wahrnehmung ihres Auftrags den Fokus auf das Kind legt und es deshalb nicht im Vordergrund steht, das Verhalten der Eltern zu massregeln. Vielmehr geht es ihr darum, die Eltern an ihre elterliche Kooperation zu Gunsten des gemeinsamen Kindes zu erinnern und sie darin anzuleiten und zu stärken.

Im anschliessenden Gespräch … wird auch nachdrücklich auf die Wichtigkeit verwiesen, dass Kinder zu beiden Elternteilen einen freien und unbeschwerten Kontakt pflegen können, weil dies nachweislich für deren psychische Entwicklung von erheblicher Bedeutung ist.

Aus den Abklärungen entsteht insgesamt nicht der Eindruck, dass die Beistandsperson ihre Aufgabe einseitig und voreingenommen gegen die ratsuchende Person wahrnimmt. Im anschliessenden Gespräch mit dieser wird ihr dieser Befund mitgeteilt und es wird auch nachdrücklich auf die Wichtigkeit verwiesen, dass Kinder zu beiden Elternteilen einen freien und unbeschwerten Kontakt pflegen können, weil dies nachweislich für deren psychische Entwicklung von erheblicher Bedeutung ist. Im weiteren Verlauf und wenn sich wieder Fragen ergeben würden, wird die ratsuchende Person eingeladen, sich auf der Ombudsstelle melden zu können.

Haftung für Behördenfehler; Betreibungsandrohung für Rückzahlung Stipendium

In einem Fall betreffend unsorgfältiger Ausübung der Beistandschaft hat sich die ratsuchende Person erneut auf der Ombudsstelle gemeldet (siehe Tätigkeitsbericht 2022, Seite 25 und 2023, Seite 23). Sie habe eine Betreibungsandrohung für die Rückzahlung des Stipendiums der kantonalen Erziehungsdirektion erhalten.

Nach Rücksprache mit der Amtsleitung Erwachsenen- und Kindesschutz (EKS) kann erreicht werden, dass die Hälfte des zurückzubezahlenden Betrags durch das EKS finanziert wird. Die Ombudsstelle vermittelt der ratsuchenden Person, deren Selbsthilfe mangels Kenntnisse vor Ort aufgrund ihres migrationsrechtlichen Hintergrunds erschwert ist, eine Stiftung, die unbürokratisch die Übernahme der Restschuld zusichert und ausbezahlt. Damit, so könnte man meinen, ist die Angelegenheit für die Ratsuchende, die unverschuldet und durch Fehler der städtischen Behörden in diese missliche Lage geraten ist, erledigt. Doch weit gefehlt. Wie dem bereits zitierten Vorjahresbericht 2023 zu entnehmen ist, hatte das EKS eine

Kostengutsprache für eine anwaltliche Vertretung erteilt, um in Sachen Staatshaftung ein Präjudiz (notabene auf den Schultern einer vulnerablen Person) zu erwirken. Die ratsuchende Person richtet sich erneut an die Ombudsstelle, weil sie nach Mandatsbeendigung mit Honorarforderungen konfrontiert wurde.

Aus Sicht Ombudsstelle ist klar, dass die Thematik der Behandlung von Fehlern der Beistandspersonen und deren Folgen für die verbeiständeten Personen mit dem EKS weiter vertieft werden muss.

Die Thematik der Anwaltskosten liegt gewiss nicht in der Zuständigkeit der Ombudsstelle. Nur lag in der Tatsache, dass das EKS sich beharrlich weigerte, wenigstens gestützt auf die Grundsätze der Billigkeitshaftung für seine Fehler geradezustehen, aus Sicht Ombudsstelle eine besondere Tragik.

Aus Sicht Ombudsstelle ist klar, dass die Thematik der Behandlung von Fehlern der Beistandspersonen und deren Folgen für die verbeiständeten Personen mit dem EKS weiter vertieft werden muss.

Fehlende Unterstützung durch die Beistandsperson

Die ratsuchende Person beschwert sich über die Betreuungsinstitution, die für sie zuständige Betreuungsperson und die Beistandsperson. Auch äussert sie verzweifelt ihren Sterbewunsch. Sie ist damit einverstanden, dass die Ombudsstelle mit der Behörde in Kontakt tritt.

Aus den Abklärungen und aus den Akten zeigt sich eine komplexe Situation. Die Beistandsperson legt dar, dass alle beteiligten Personen auf die Anliegen der ratsuchenden Person so gut wie möglich eingehen würden. Sie habe das Vorgehen zum Beitritt zu einer Sterbehilfeorganisation mit der Betreuungsperson in der Institution besprochen und es sei so, dass die ratsuchende Person ein ambivalentes Verhalten hinsichtlich Sterbewunsch zeige. Bei der Rückmeldung an die ratsuchende Person wird ihr angeboten, dass sie sich wieder melden könne, wenn sie weiterhin der Ansicht sei, von den Bezugspersonen nicht die nötige Unterstützung zu erfahren.

Verpasste Frist führt zu Pfändungsandrohung

Die Beistandsperson sei mit der Einkommens- und Vermögensverwaltung betraut und habe es versäumt, Einsprache gegen die Steuerveranlagung zu erheben und es sei auch kein Steuererlassgesuch bei der Steuerverwaltung erfolgt. Da die Steuerrechnungen nicht zeitnah bezahlt worden seien, sei die ratsuchende Person betrieben worden und sie habe die Pfändungsandrohung erhalten. Diese Situation belaste sie sehr und führe zu Existenzängsten.

Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass Probleme im Bearbeitungsprozess dazu geführt haben, dass die Steuerveranlagung erst nach Ablauf der Rechtsmittelfrist zur Beistandsperson gelangt ist. Die Beistandsperson nimmt eine Anmeldung beim Haftpflichtversicherer vor, welche den Schaden übernimmt. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert. Im Verlauf meldet sie sich wieder und beschwert sich darüber, dass die Steuerrechnung immer noch offen sei. Erneute Abklärungen der Ombudsstelle zeigen, dass die Versicherung die Schadensumme an das Amt für Erwachsenen- und Kindsschutz (EKS) überwiesen hat. Die Beistandsperson

wird den offenen Steuerbetrag zur Zahlung anweisen und wird prüfen, ob der Gläubiger die Löschung im Betreibungsregister vorgenommen hat. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und sie bedankt sich für diese Informationen.

Fehlerhafte Aufgabenerfüllung durch zwei Behördenstellen

Was im Jahr 2022 seinen Anfang bei der Ombudsstelle nahm, wird im Berichtsjahr endlich gelöst. Es entspricht Rolle und Aufgabe der Ombudsstelle, wo nötig hartnäckig zu bleiben und darauf zu pochen, dass die relevanten Fragen geklärt werden.

Der dem Fall zugrunde liegende Sachverhalt wurde bereits als Fallbeispiel in den Tätigkeitsberichten 2022 und 2023 aufgenommen. Nochmals kurz dargelegt kommt es infolge fehlendem Austausch und fehlender Kontrolle zwischen dem Erwachsenen- und Kindesschutz (EKS, Direktion SUE) und dem Sozialdienst (Direktion BSS) zu einem Schuldenberg für eine von der Sozialhilfe unterstützte Person, für welche eine Beistandschaft zur Einkommens- und Vermögensverwaltung errichtet worden war.

Der Rückblick: Im vorliegenden Fall fand (2023) eine Aussprache mit der damaligen Direktorin BSS und der Amtsleitung statt. Das Ergebnis war ernüchternd: Es bestand keine Bereitschaft, die Situation mit dem EKS zu klären und es wurde betont, dass der Lead beim EKS sei. Die Ombudsstelle musste sich mit dem mageren Ergebnis begnügen, dass die (erneute) Überprüfung eines Härtefalls nach Sozialhilfegesetz in einem Jahr in Aussicht gestellt wurde.

Nun, ein Jahr später, wurde der Ombudsstelle mitgeteilt, dass keine Bereitschaft bestehe, den Fall nochmals einer Härtefallprüfung zu unterziehen. Die Ombudsstelle intervenierte abermals, denn aus ihrer Sicht war es zwingend, die Härtefallprüfung vorzunehmen. Schliesslich teilt das Sozialamt der Ombudsstelle mit, dass vorliegend keine Härtefallprüfung von Amtes wegen erfolgen könne und die ratsuchende Person selbst ein schriftliches Härtefallgesuch einreichen müsse.

Bereits im Vorjahr hat die Ombudsstelle grundsätzliche Fragen zur Härtefallpraxis nach Sozialhilfegesetz an das Sozialamt gerichtet. Damals wurde schriftlich ausgeführt, dass die Feststellung eines Härtefalls in der Praxis des Sozialamts von Amtes wegen erfolge.

Es entspricht Rolle und Aufgabe der Ombudsstelle, wo nötig hartnäckig zu bleiben und darauf zu pochen, dass die relevanten Fragen geklärt werden.

So unterbreitet die ratsuchende Person, mit redaktioneller Mithilfe der Ombudsstelle das verlangte schriftliche Härtefallgesuch. Es vergehen mehrere Wochen und der Entscheid des Sozialamts steht noch immer aus. Die Ombudsstelle fragt nach. Schliesslich erreicht sie die Information, dass das Gesuch gutgeheissen wird.

Die Ombudsstelle bleibt mit dem Sozialamt im Austausch, um die bisher widersprüchlichen Informationen zum Umgang mit Härtefällen nach SHG zu klären. Für die Ombudsstelle ist dabei ein Punkt zentral: Transparenz und Information an die Klient*innen, damit sie ihre Rechte wahrnehmen können.

AHV-Zweigstelle

Deklaration Vermögenswerte für Ergänzungsleistungen

Die ratsuchende Person berichtet, dass sie keine Ergänzungsleistungen (EL) mehr erhalte und deshalb die Mietzinse während mehreren Monaten nicht mehr zahlen konnte. Folglich habe sie eine Kündigungsandrohung von der Verwaltung (Immobilien Stadt Bern) erhalten. Sie möchte sich beraten lassen.

Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass die ratsuchende Person von der kantonalen Ausgleichskasse AKB mehrmals angewiesen wurde, ihre Kontoauszüge und andere Vermögenswerte zu deklarieren. Da sie diesem Anliegen nicht nachgekommen ist, wurde die Einstellung der Ergänzungsleistungen (EL) verfügt. Der Anspruch auf EL kann erneut geprüft werden, wenn die ratsuchende Person die erforderlichen Dokumente einreicht. Inzwischen ist für die ratsuchende Person eine Beistandschaft errichtet worden. Die fallzuständige Person legt dar, dass ihr Mündel nicht kooperiere und zwischenzeitlich nun schon die Exmission drohe. Die ratsuchende Person kann nicht davon überzeugt werden, mit den Behörden zu kooperieren.

Schulamt

Zuteilung zu Schulhäusern

Die ratsuchende Person habe eine neue Wohnung, die knapp ausserhalb des Strassenperimeters für die Schulstandorteinteilung liege. Sie habe mit der Schulleitung ein Gespräch geführt bezüglich der Möglichkeiten, ihr Kind in der bisherigen Schule zu belassen und habe die Rückmeldung erhalten, dass die definitive Zuteilung erst noch erfolgen werde. Deshalb sei sie verunsichert und sie möchte wissen, welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen.

Die Verantwortung für die jeweilige Einteilung zu den Schulstandorten obliegt den Kreisschulleitungen und werde von diesen gestützt auf Art. 6 Schulreglement (SR, SSSB 430.01) vorgenommen. Zu berücksichtigen sind die soziale Durchmischung in den Schulen, Sicherheit und Altersgerechtigkeit der Schulwege sowie die Ausgewogenheit der Klassenbestände. Der Schulbehörde kommt somit ein grosses Ermessen zu, die definitive Einteilung muss im Rahmen der genannten Kriterien objektiv nachvollziehbar sein. Die ratsuchende Person ist mit dieser Antwort nicht zufrieden.

Kritik zum Vorgehen des Gemeinderats betreffend Wandbild im Schulhaus Wylergut

Die ratsuchende Person beschwert sich über den Gemeinderat, weil dieser das Wandalphabet der Schule Wylergut in das historische Museum verlagert habe, obwohl die Schule selbst vorgeschlagen hatte, wie die drei im Fokus stehenden Tafeln mit den Buchstaben A, C und I und den entsprechend in der heutigen Zeit als kritisch betrachteten Symbolbilder ersetzt werden könnten. Im Wettbewerb zum Umgang mit dem umstrittenen Wandbild sei als Auflage festgelegt worden, dass dieses im Schulhaus bleiben solle. Der Gemeinderat habe sich in unzulässiger Weise in die Angelegenheit der Schule eingemischt. Der Vandalenakt, zu dem es noch vor dem Transfer ins Museum gekommen sei (Anm. die drei Wandbilder wurden schwarz eingefärbt und damit komplett unkenntlich gemacht), sei mangels Anzeige nicht strafrechtlich verfolgt worden und der Gemeinderat habe öffentlich mitgeteilt, dass er Sachbeschädigungen nicht ahnde, die seinen Zielsetzungen entsprechen würden. Das Vorgehen des Gemeinderats sei auch hinsichtlich der finanziellen Folgen mehr als fragwürdig.

Die ratsuchende Person wird gebeten, sachdienliche Unterlagen, d. h. Korrespon-

denzen mit der Stadt der Ombudsstelle zukommen zu lassen. Daraus wird ersichtlich, dass den Unterlagen des Wettbewerbs nicht entnommen werden könne, dass das Wandbild im Schulhaus bleiben und den Schüler*innen weiterhin zur Verfügung stehen soll. Nach Einschätzung der Fachjury, der Kommission für Kunst im öffentlichen Raum und auch des Gemeinderats seien die Wettbewerbsbedingungen bezogen auf das ausgeführte Projekt eingehalten worden. Die Ombudsfrau nimmt ebenso zur Kenntnis, dass sich verschiedene Medien ausgiebig mit der Angelegenheit befasst haben. Deshalb kommt sie zum Schluss, dass sich keine Untersuchung durch die Ombudsstelle aufdrängt und auch nach Massgabe der in dieser Legislativstelle vorhandenen Ressourcen eine Triage gestützt auf die in Art. 3 Ombudsreglement (OSR; SSSB 152.07) festgelegten Verfahrensgrundsätze gerechtfertigt ist: Gemäss Abs. 5 entscheidet die Ombudsperson selbstständig und abschliessend, ob und wie eingehend sie sich mit einer Angelegenheit befassen will. Es besteht kein Anspruch auf Abklärung eines gemeldeten Sachverhalts.

Die ratsuchende Person wird zu einem Gespräch auf die Ombudsstelle eingeladen und ihr wird das vorgenannte Ergebnis dargelegt. Sie meint dazu, dass sie nichts anderes erwartet habe und der Auffassung ist, dass diese Thematik im Jahresbericht erwähnt werden sollte. In diesem Punkt ist sich die Ombudsfrau mit der ratsuchenden Person einig.

Chancengleichheit bei der Einteilung in die Oberstufe

Die Eltern eines schulpflichtigen Kindes melden sich auf der Ombudsstelle, weil dieses von der Lehrkraft diskriminiert werde. Das Kind habe einen guten Notendurchschnitt, sei nun aber im Zwischenbericht zur Einstufung in sämtlichen Kernfächern in die Realstufe eingeteilt worden. Diese Schwierigkeit hätte sich bereits mit den älteren Geschwistern ergeben. Sie hätten den Eindruck, dass Kinder aus Familien mit migrantischem Hintergrund zurückgesetzt, weniger gefördert und generell anders behandelt würden als Kinder aus nicht migrantischem Umfeld. Die beiden älteren Geschwister seien in ihren Berufsbildungen sehr erfolgreich unterwegs. Die Einteilung in der Oberstufe könne sich empfindlich auf das weitere Fortkommen der betroffenen Kinder auswirken. Es seien auch andere Kinder von dieser Problematik betroffen. Die Eltern hätten um ein Gespräch mit der Lehrkraft gebeten und sie hätten eine Einladung der Schulleitung erhalten.

Sie hätten den Eindruck, dass Kinder aus Familien mit migrantischem Hintergrund zurückgesetzt, weniger gefördert und generell anders behandelt würden als Kinder aus nicht migrantischem Umfeld.

Die Ombudsstelle nimmt eine Vermittlung auf und das Gespräch findet mit den Eltern, der Lehrkraft, der Schulleitung und der Ombudsfrau statt. Das Wohlergehen und der Lernprozess des Kindes sind zentral. Die Lehrkraft hört sich die Beschwerden der Eltern an, die Schulleitung legt die rechtlichen Bestimmungen bei der Einteilung dar. Ein Schullaufbahnentscheid wird durch die Schulleitung verfügt und muss den Eltern schriftlich und mit einer Begründung versehen eröffnet werden. Wenn die Eltern mit dem Entscheid nicht einverstanden sind, können sie eine Beschwerde beim Schulinspektorat einreichen.

Es wird im Verlauf des Gesprächs von der Lehrkraft signalisiert, dass das Kind in einem Beurteilungsfach auf der Sekstufe erfasst werde und im weiteren Schulverlauf bis zur definitiven Einteilung geprüft wird, ob auch in den anderen beiden Fächern die Sekstufe erteilt werden könne. Sie wird dem Kind auch ein Gespräch bei der Schulsozialarbeit anbieten und möchte gerne, allenfalls im Beisein dieser zuständigen Person, vom Kind selbst erfahren, in welchen Situationen es sich benachteiligt fühlt.

In der Schlussrunde wird es von der Ombudsfrau begrüsst, dass sich die Eltern mit ihren Bedenken direkt an die Schule wenden können und dass sie Gehör finden für ihre Anliegen.

Gesundheitsdienst

Vorgehen Schulsozialarbeit

Ein Elternteil eines Kindes im Jugendalter sei von ihrer Lehrkraft zum Gespräch beim Gesundheitsdienst eingeladen worden. Nach einem Streit in der Familie habe es offenbar in der Schule gesagt, dass es nicht mehr nach Hause gehen wolle. Nun sei es in einer sozialpädagogischen Einrichtung untergebracht und es habe erst im späteren Verlauf ein Gespräch mit den Eltern stattgefunden, bei dem ihr Kind und auch die Schulsozialarbeit dabei gewesen seien. Die ratsuchende Person finde dieses Vorgehen den Eltern gegenüber nicht korrekt und sie möchte sich deshalb von der Ombudsstelle beraten lassen.

Die ratsuchende Person willigt ein, dass die Ombudsstelle Abklärungen bei den Behörden vornimmt. Von der Schulsozialarbeit wird die Ombudsstelle darüber informiert, dass sich die involvierten Behörden am Ansatz des Ambulatoriums für Risikoverhalten und Selbstschädigung bei Jugendlichen der Universitätsklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie orientieren. Dabei stehe die Begleitung und Beratung der jugendlichen Person im Vordergrund und der Einbezug der Angehörigen erfolge erst nach Absprache mit der jugendlichen Person und deshalb oftmals nachgelagert.

Nach diesem Gespräch drängen sich aus Sicht der Ombudsstelle keine weiteren Abklärungen auf. Die ratsuchende Person erhält von der Ombudsstelle eine entsprechende Rückmeldung. Sie wurde zwischenzeitlich auch von der Schulsozialarbeit nochmals direkt kontaktiert.

Die ratsuchende Person kann dieses Vorgehen nach den geführten Gesprächen nachvollziehen und sie hat ein Verständnis dafür gewinnen können, dass es wichtig ist, das Kind und dessen Bedürfnisse in einer Krise ins Zentrum zu rücken. Es ist für das ganze Familiensystem gewinnbringend, sich von Fachpersonen unterstützen zu lassen und Vertrauen in den Prozess zu haben. Die ratsuchende Person ist zwar schwer betroffen und traurig, erklärt jedoch, für sich selbst psychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen. Sie ist sehr dankbar für die Gespräche und bestätigt, dass ihre Fragen nun geklärt seien.

Vorwurf sexuelle Belästigung einer minderjährigen Person

Ein Elternteil wendet sich an die Ombudsstelle da ihr Kind das Verhalten der Fachperson als stossend und höchst unangenehm empfunden habe. Der Elternteil schildert im Weiteren, sich auch bereits an die Schulkommission und an die Schulleitung gewendet zu haben. Sie ist damit einverstanden, dass die Ombudsstelle mit der städtischen Behördenstelle in Kontakt tritt.*

Es findet ein Gespräch mit der adressierten Fachperson, der vorgesetzten Stelle und dem Personalfach statt. Die vorgesetzte Stelle hat umgehend reagiert und die

geeigneten Massnahmen eingeleitet. Es besteht Einigkeit darüber, dass hinsichtlich sexueller Übergriffe stadtweit eine Nulltoleranz gelte und das Vorgehen gemäss städtischem Leitfaden zur Anwendung gelangen soll. Es wird vereinbart, dass der Lead an die Leitung der städtischen Behördenstelle geht und die minderjährige Person die Gelegenheit erhalten soll, von einer fachkompetenten Person einer externen Fachstelle angehört und beraten zu werden. Auch wird über die Möglichkeit einer Strafanzeige informiert. Die ratsuchende Person wird von der Ombudsstelle entsprechend informiert. Es bleibt ihr vorbehalten, bei Bedarf die Ombudsstelle bei weiteren Fragen und Anliegen im weiteren Verlauf erneut zu kontaktieren. Die ratsuchende Person bedankt sich für die Abklärungen und zeigt sich mit dem weiteren Vorgehen einverstanden.

**Aus Diskretionsgründen wird der konkrete Vorwurf nicht genannt, es handelt sich in der generellen Umschreibung um angeblich unangebrachte Gesten und einen ebensolchen Kommentar.*

Sportamt

Konflikt mit Sportamt bei Planung Hockeyspiele

Eine ratsuchende Person meldet sich auf der Ombudsstelle, weil sie mit der Vorgehensweise der Reservierungsplanung für einen Hockeyverein nicht einverstanden ist und bittet sie nach bisher erfolglosen Gesprächen und Mails mit der Behörde um Vermittlung.

Die Ombudsstelle führt mit beiden Seiten telefonische Vorgespräche, lässt sich hinsichtlich E-Mail-Verkehrs von beiden Seiten dokumentieren und lädt zum runden Tisch ein. Das Sportamt legt dar, dass alle Nutzer*innenwünsche möglichst gut aufeinander abgestimmt geplant werden müssen. Wegen Sanierung ist die Eissportanlage KaWeDe nicht zugänglich und es stehe für alle Sporttreibenden (öffentlicher Eislauf und Vereinssport) deshalb nur eine Anlage zur Verfügung. Der Vereinssport werde grundsätzlich priorisiert, es müssten aber auch blockweise frei zu benützende Eisfelder zur Verfügung stehen, sonst käme es von dieser Seite zu Reklamationen.

Nachdem alle Teilnehmenden zu Wort gekommen sind, gelingt es den beiden Seiten, eine Lösung für die Terminplanung zu finden.

Von der Vertretung des Vereins wird dargelegt, dass sie im Rahmen ihrer ehrenamtlichen Arbeit viel Aufwand betreiben müssten, um bereits angesetzte Spiele im Nachhinein zu verschieben. Am runden Tisch wird ersichtlich, dass in der Kommunikation Missverständnisse entstanden sind. Nachdem alle Teilnehmenden zu Wort gekommen sind, gelingt es den beiden Seiten, eine Lösung für die Terminplanung zu finden. Beide Seiten machen Schritte aufeinander zu; das Sportamt legt Optionen dar und der Verein stimmt zu, den Spielplan in einem definierten Rahmen zu überarbeiten. Es werden auch Fragen zur Kommunikation, zur frühzeitigen Einbindung und zur Organisation eines Jour fix diskutiert. Beide Seiten zeigen sich zufrieden mit der getroffenen Lösung.

Schwieriges Fussballtraining wegen mangelndem Platzunterhalt

Eine Person als Vertretung von einem Fussballverein meldet sich auf der Ombudsstelle und beklagt den ungenügenden Unterhalt des städtischen Sportplatzes. Die Rasenfläche werde zu wenig bewässert und würde

im Sommer zu stark austrocknen, dies führe zu Unebenheiten, welche beim Fussballspiel Verletzungsgefahr bergen würden. Sie habe bereits ein Gespräch mit der Behörde geführt, wobei sich nur kurzzeitig Verbesserungen ergeben hätten.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen beim Hausdienst sowie Stadtgrün Bern vor. Es zeigt sich, dass es sich bei der Spielrasenfläche um eine von diversen Vereinen genutzte Rasenfläche handelt. Diese werde nicht wie ein Fussballplatz gepflegt. Der Hausdienst habe bereits ein Gesuch um eine fixe Bewässerung gestellt, welches noch hängig sei. Zudem sei 2027 die Gesamtsanierung der Schulanlage mitsamt Rasenflächen geplant.

Die ratsuchende Person wird über die getätigten Abklärungen informiert. Zudem bietet ihr die Behörde an, im Frühling den Rasenplatz gemeinsam mit Stadtgrün Bern zu besichtigen, um die Anliegen aufzunehmen und bei der jährlich erfolgenden Ausbesserung zu berücksichtigen.

Familien & Quartier

Kündigungsfrist bei gescheiterter Eingewöhnung in der Kita

Die ratsuchende Person erläutert ihre Erfahrung im Rahmen der Eingewöhnung ihres Babys in einer städtischen Kita. Sie sei erst am ersten Tag der Eingewöhnung informiert worden, dass es die Babygruppe nicht mehr gebe. Zudem sei es aufgrund eines Missverständnisses bei der Übergabezeit zu einem Konflikt mit einer Mitarbeitenden gekommen. Sie habe sich bei der Kitaleitung gemeldet und über das Verhalten der Mitarbeitenden beschwert, worauf sie sich entschuldigt und ein Gespräch vorgeschlagen habe. An diesem Gespräch sei ihr angeboten worden, das Kind einer anderen Gruppe zuzuteilen. Damit würde jedoch die Problematik der fehlenden Babygruppe weiterbestehen und in der Morgenschicht werden alle Kinder gemeinsam betreut, weshalb sie dennoch mit der unangenehm aufgetretenen Mitarbeitenden zu tun haben würde. Die Kitaleiterin habe sich am Schluss des Gesprächs nochmals für das Verhalten der Mitarbeitenden entschuldigt. Sie habe das Vertrauen in die Institution auch nach dem Gespräch nicht wiedergefunden und es sei ihr schlicht unmöglich geworden, ihr Kind weiterhin in dieser Kita betreuen zu lassen. Leider sei man ihr bezüglich Vertragsauflösung nicht entgegengekommen. Sie habe eine schriftliche Kündigung beim Kitabüro eingereicht, jedoch müsse sie nun für vier Monate die Kosten tragen, obwohl ihr Kind nur einige Tage dort betreut worden sei. Auch werden nach 30 Tagen Abwesenheit die Betreuungsgutscheine eingestellt. Sie könne diesen hohen Betrag nicht bezahlen, da sie vom Sozialdienst unterstützt werde und alleinerziehend sei.Die Ombudsstelle nimmt ein Vermittlungsverfahren auf.

Gemäss Art. 19 Abs. 6 Betreuungsreglement (FEBR; SSSB 862.31) i.V.m. Art. 22 Gebührenreglement (GebR; SSSB 154.11) können in Rechnung gestellte Gebühren im Härtefall ganz oder teilweise erlassen werden. Aufgrund der finanziellen und persönlichen Situation der Betroffenen wird seitens der Behörde ein Härtefall anerkannt und die Rechnungen werden für den Zeitraum nach Wegfall der Betreuung und der Betreuungsgutscheine erlassen.

Widersprüchliches Vorgehen der Behörde

Die Eingewöhnung der beiden Kinder sei nur beim Älteren der beiden erfolgreich gewesen, beim Jüngeren seien sich alle einig gewesen, dass der Schritt doch zu früh erfolgt sei, schildern die Eltern auf der Ombudsstelle. Seitens Kita sei im Vorfeld betont worden, dass es sich um einen Versuch handle und man schauen könne, wenn sich der Schritt als zu früh erweise sollte. In

Absprache mit der Kitaleitung habe sodann nur noch das ältere Kind die Kita besucht. Nun weigere sich die Stadt, die Betreuungsvereinbarung vorzeitig auflösen und bestehe darauf, dass die Betreuungskosten bis zum Ende der dreimonatigen Kündigungsfrist bezahlt werden. Hinzu komme, dass die Betreuungsgutscheine im Fall des Fernbleibens von der Kita über 30 Tage entfallen. Angesichts dieser Ausgangslage sei es nicht korrekt von der Behörde, auf der Bezahlung der Vollkosten zu beharren, wenn die Betreuungsleistung im Einvernehmen zwischen den Eltern und dem Kitabetrieb nicht mehr bezogen werde.

Die ratsuchenden Eltern sind dennoch enttäuscht, dass sich die Stadt nicht für die ganze Eingewöhnung flexibel zeigt, da ihnen genau diese Flexibilität vor dem Abschluss der Betreuungsvereinbarung in Aussicht gestellt worden sei.

Die Ombudsstelle ersucht die Behörde um eine Stellungnahme und bittet die Beteiligten an einen runden Tisch. Die Behörde zeigt sich bereit, den Fall nochmals zu prüfen und teilt schliesslich mit, dass auf eine Rechnungstellung für zwei Monate verzichtet werde. Die ratsuchenden Eltern sind dennoch enttäuscht, dass sich die Stadt nicht für die ganze Eingewöhnung flexibel zeigt, da ihnen genau diese Flexibilität vor dem Abschluss der Betreuungsvereinbarung in Aussicht gestellt worden sei.

Sozialdienst

Ausbleiben der Sozialhilfeleistungen

Die ratsuchende Person führt aus, dass sie seit einem Monat keine Sozialhilfeleistungen mehr überwiesen erhalten habe und sie dies nicht nachvollziehen könne. Sie sei innerhalb der Stadt Bern umgezogen und wisse nicht, ob dies mit dem Ausbleiben der Sozialhilfeleistungen in einem Zusammenhang stehe.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen beim Sozialdienst vor. Es zeigt sich, dass die ratsuchende Person Taggelder von der Arbeitslosenkasse erhält und entsprechend verpflichtet ist, die Abrechnungen der Arbeitslosenkasse monatlich an den Sozialdienst weiterzuleiten, damit die Unterstützungszahlung ausgelöst werden kann. Da dies nicht der Fall war, erfolgte eine Ermahnung mit Fristansetzung für das Einreichen der fehlenden Abrechnungen. Diese Ermahnung hat jedoch die ratsuchende Person aufgrund ihres Umzugs nicht erhalten.

Gestützt auf Art. 28 des Sozialhilfegesetzes (SHG; BSG 860.1) haben Personen, die Sozialhilfe beanspruchen, dem Sozialdienst die erforderlichen Auskünfte über ihre persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse zu geben und Änderungen der Verhältnisse unaufgefordert und unverzüglich mitzuteilen. Die ratsuchende Person wird von der Ombudsstelle umfassend über ihre Dokumentations- und Meldepflichten informiert. Sie muss sicherstellen, dass die neue Adresse beim Sozialdienst bekannt ist und sie die Postsendungen erhält. Ferner ist sie verpflichtet, die Abrechnung der Arbeitslosenkasse dem Sozialdienst einzureichen. Anhand dieser Abrechnung wird die Höhe der Sozialhilfeleistungen monatlich berechnet.

Überlappende Mietzinse bei Wohnungswechsel

Die ratsuchende Person schildert, dass sie aufgrund einer Gesamtsanierung der Lie-

genschaft aus ihrer Wohnung ausziehen müsse. Sie habe nun eine neue Wohnung gefunden und werde per Mitte Monat aus ihrer alten Wohnung ausziehen. Da sich die beiden Mietverträge überlappen würden, schulde sie die doppelte Miete, dies habe sich nicht verhindern lassen. Der Sozialdienst übernehme den doppelten Mietzins jedoch nicht.

Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person über die rechtlichen Grundlagen und das Subsidiaritätsprinzip des Sozialdienstes. Gemäss dem Subsidiaritätsprinzip der Sozialhilfe (Art. 9 Sozialhilfegesetz, SHG; BSG 860.1) wird Hilfe nur gewährt, wenn eine bedürftige Person sich nicht selber helfen kann oder wenn Hilfe von dritter Seite nicht oder nicht rechtzeitig erhältlich ist.

Es besteht einzig die Möglichkeit, die Mietausstände der bisherigen Wohnung durch den Sozialdienst zu bevorschussen. Dazu werde mit ihr eine Rückerstattungsvereinbarung abgeschlossen. Aufgrund der vorliegenden Fallkonstellation wird der ratsuchenden Person auch geraten, sich mit der Immobilienverwaltung in Verbindung zu setzen und so eventuell einen Erlass bzw. wenigstens einen Teilerlass zu bewirken. Die Ombudsstelle hat keine Rückmeldung erhalten, ob der Gang zur Verwaltung erfolgreich war.

Der Sozialdienst verweigert den Weiterbesuch der Schule

Die ratsuchende Person sucht mit einer Begleitperson die Ombudsstelle auf und beschwert sich darüber, dass der Sozialdienst für ihre Ausbildung keine Unterstützung leiste. Sie besuche eine Privatschule, wobei die ganze Familie vom Sozialdienst unterstützt werde. Sie habe eine Weisung vom Sozialdienst erhalten, dass ein Wechsel zu einer öffentlichen, d. h. staatlichen Schule umgehend vorzunehmen sei. Sie erhalte jedoch Stipendien, weshalb diese Forderung nicht nachvollzogen werden könne.

Die Ombudsfrau zeigt Verständnis für den Frust, nach etlichen Umwegen nun erfolgreich in einer Ausbildung zu stehen und nun doch wieder einen Wechsel vollziehen zu müssen.

Die Abklärung zeigt, dass mit Einrechnung der Stipendien eine Unterdeckung im Budget besteht und die Ausbildungsbeiträge der kantonalen Bildungs- und Kulturdirektion die Kosten der Privatschule nicht decken. Die Ratsuchenden nehmen die Rückmeldung der Ombudsfrau mit Verärgerung und Unverständnis auf und verstehen die fehlende Unterstützung durch die Sozialbehörde als Diskriminierung. Die Ombudsfrau zeigt Verständnis für den Frust, nach etlichen Umwegen nun erfolgreich in einer Ausbildung zu stehen und nun doch wieder einen Wechsel vollziehen zu müssen. Der Ausbildungsweg kann nur frei gewählt werden, wenn man finanziell auf eigenen Füssen steht. Sich in dieser Sache mit der Behörde anzulegen, wird mit aller Sicherheit keinen Erfolg zeitigen. So sei es ratsam, die eigenen Kräfte für realistische Schritte einzusetzen. Im Verlauf des Gesprächs gelingt es, den Ratsuchenden aufzuzeigen, dass die Behörde hier keine Ausnahme machen darf und die Sozialhilfebezüger*innen gehalten sind, Weisungen des Sozialdiensts zu befolgen und das zur Vermeidung, Behebung oder Verminderung der Bedürftigkeit Erforderliche selber vorzukehren (Art. 28 Abs. 2 lit. a und b Sozialhilfegesetz; BSG 860.1).

Beteiligung des Sozialdiensts an den Schulwegkosten

Die ratsuchende Person schildert, ihr Kind besuche die 7. Klasse und aufgrund der

grossen Distanz des Schulwegs habe sie ihm ein Libero Abonnement gekauft. Das Kind verbringe die Mittagspausen zuhause und lege den Schulweg damit mehrmals pro Tag zurück. Zwar stehe ihm ein Velo zur Verfügung, es traue sich jedoch nicht zu, den Schulweg per Velo zurückzulegen. Der Sozialdienst habe sie informiert, dass gemäss den Unterstützungsrichtlinien keine Kostenübernahme bzw. -beteiligung durch den Sozialdienst erfolgen könne. Sie möchte von der Ombudsstelle wissen, ob dies korrekt sei.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen beim Sozialdienst vor. Der Grundbedarf für den Lebensunterhalt entspricht gemäss den SKOS-Richtlinien den alltäglichen Verbrauchsaufwendungen in einkommensschwachen Haushaltungen und stellt das Mindestmass einer auf Dauer angelegten menschenwürdigen Existenz dar. Im Grundbedarf sind neben Nahrungsmittel, Kleider, persönliche Pflege etc. auch ein Anteil an die Verkehrsauslagen enthalten.

Im vorliegenden Fall zeigt sich, dass die Kosten für das Monats-Abonnement bereits durch den im Budget enthaltenen Anteil abgedeckt sind und diesen nicht übersteigen. Das Vorgehen des Sozialdienstes ist demnach korrekt und die ratsuchende Person wird von der Ombudsstelle entsprechend darüber informiert.

Langes Warten auf die Schlussabrechnung

Vor fast einem Jahr sei sie von der Sozialhilfe abgelöst worden, schildert die ratsuchende Person. Sie sei damals darüber informiert worden, dass die Ausstellung der Schlussabrechnung systembedingt, d. h. infolge der Probleme mit der neuen digitalen Fallführungssoftware Citysoftnet (CSN), länger dauere, denn es müsse alles manuell errechnet und aus Printscreens zusammengestellt werden. Nun sei fast ein Jahr vorbei und die Abrechnung sei ihr nach wiederholtem Rückfragen noch immer nicht zugestellt bzw. ausgehändigt worden. Es gehe gemäss ihrer eigenen Rechnung um mehrere tausend Franken, welche sie vom Sozialdienst noch erhalten sollte. Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor.

Es zeigt sich, dass aufgrund der Probleme mit der Software CSN noch keine elektronischen Abrechnungen erstellt werden können. Die Ombudsstelle wird darüber informiert, dass die Funktionalität «Erstellen von Abrechnungen bei der Ablösung von der Sozialhilfe» von Anfang an nicht funktionsfähig entwickelt gewesen sei. Diese Problematik war offenbar schon vor der Inbetriebnahme der Softwarelösung in Bern bekannt. Das händische Zusammenstellen der Schlussabrechnungen bindet enorm viele Personalressourcen, die anderswo dringend gebraucht werden. Für die Betroffenen ist dies eine absolut missliche Lage.

Es zeigt sich, dass aufgrund der Probleme mit der Software CSN noch keine elektronischen Abrechnungen erstellt werden können.

Rückwirkend eingehende Leistungen Dritter (bspw. IV-Rente) werden mit bevorschussten Sozialhilfeleistungen verrechnet. Gemäss SKOS-Richtlinie dürfen nur jene Leistungen verrechnet werden, die zeitlich und sachlich übereinstimmen (sog. Kongruenz).

Es wird in Aussicht gestellt, dass die ratsuchende Person innerhalb von vier Wochen eine provisorische Abrechnung erhält. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und bedankt sich für die Rückmeldung.

Nicht selbstgenutztes Auto als Vermögenswert in der Sozialhilfe

Eine ratsuchende Person wendet sich an die Ombudsstelle, weil sie für den laufenden Monat noch keine Sozialhilfe erhalten und kein Geld mehr habe, weshalb sie nicht mehr wisse, wie es nun weitergehen soll. Sie habe eine Rückerstattungsvereinbarung zur Unterschrift erhalten und ihr sei vorhandenes Vermögen aufgerechnet worden. Sie habe jedoch kein Vermögen, denn es gehe um ein Fahrzeug, dass sie vor Eintritt der finanziellen Notlage für ihre Mutter gekauft habe. Sie selber könne gar nicht Auto fahren, sie habe nie eine Fahrprüfung absolviert. Nun rechne ihr der Sozialdienst den Occasionswagen als Vermögen auf und sie müsse eine Rückerstattungsvereinbarung unterzeichnen. Der angegebene angebliche Vermögensbetrag werde ihr danach mit monatlichen Kürzungen des Budgets abgezogen. Sie wisse schon jetzt nicht mehr, wie sie über die Runden komme.

Die Ombudsstelle prüft die übergebenen Unterlagen und nimmt beim Sozialdienst Abklärungen vor. Die Tatsache, dass das im Eigentum der Ratsuchenden stehende Fahrzeug als Vermögen gilt, ist korrekt und in der Rückerstattungsvereinbarung wurde auch der zu gewährende Vermögensfreibetrag mitberücksichtigt. Hingegen ergeben sich bei der Bewertung des Fahrzeugs Fragen. Es zeigt sich, dass die Ratsuchende zwei Bewertungen eingereicht hat und diese zeitlich nicht mehr aktuell sind. Eine Bewertung ist wesentlich höher und gibt den von der Garage geschätzten Wiederverkaufswert wieder, die zweite Bewertung betrifft den Eintauschwert, welcher grundsätzlich sachlich gerechtfertigt und erheblich tiefer als der Wiederverkaufswert ausfällt.

Die Differenz ist nach Auffassung der Ombudsstelle sehr hoch. Der Sozialdienst führt aus, die höhere Bewertung ohne Aktualisierung auf den Zeitwert für die Vermögensberechnung herangezogen zu haben. Nach Rücksprache mit dem Rechtsdienst des Sozialamts ist der Sozialdienst bereit, sich von der Ratsuchenden eine aktualisierte Bewertung vorlegen zu lassen. Die ratsuchende Person kann sich beim Vorliegen der neuen Rückerstattungsvereinbarung, soweit sich dazu Fragen ergeben, wiederum bei der Ombudsstelle melden.

Offene Beitragsrechnungen der kantonalen Ausgleichskasse

Die ratsuchende Person beschwert sich in folgender Sache: Sie habe von der Ausgleichskasse Rechnungen für AHV-Beiträge erhalten für den Zeitraum des Vorjahres und für das erste Quartal des laufenden Jahres. Sie sei nicht in der Lage, diese zu bezahlen und auf Nachfrage beim Sozialdienst sei ihr beschieden worden, sie soll dies mit der kantonalen Ausgleichskasse direkt klären.

Im Einverständnis mit der ratsuchenden Person nimmt die Ombudsstelle direkt Kontakt auf mit der kantonalen Ausgleichskasse, um Fragen zu den Rechnungen klären zu können. Im Nachgang gelangt sie an den städtischen Sozialdienst, um zu prüfen, ob die Beitragserhebung in die Zeit der Unterstützung durch den Sozialdienst fällt und demzufolge auch Teil ist der durch die Stadt zu erbringenden Existenzsicherung. Zudem stellt sich die Frage, ob die Beitragserhebung korrekt erfolgt ist, bzw. in Kenntnis aller Umstände wie beispielsweise allfällig bereits geleisteter AHV-Beiträge. Der Sozialdienst wird von der Ombudsstelle ersucht, sich für einen Mahnstopp bei der kantonalen Ausgleichskasse einzusetzen, bis die Beitragserhebungen geprüft sind und die Kostenübernahme geklärt ist. Zusätzlich ist aus Sicht der Ombudsstelle zu klären, wer für die Mahnkosten und die Betreibungsgebühren aufzukommen hat. Der Sozialdienst legt der kantonalen Ausgleichskasse die Taggeld-Abrechnungen der Arbeitslosenkasse und der IV vor. Im

Ergebnis wird der Mahnstopp von der kantonalen Ausgleichskasse bewilligt, auf entsprechenden Antrag für das Vorjahr ein Erlass gewährt und die Quartalsrechnung für das laufende Jahr storniert. Die kantonale Ausgleichskasse wird im Folgejahr eine Rechnung für das ganze Jahr ausstellen. Die Ratsuchende wird informiert und gebeten, sämtliche weitere Schreiben der kantonalen Ausgleichskasse direkt mit der für sie beim Sozialdienst zuständigen Person zu besprechen. Sollten sich im weiteren Verlauf Schwierigkeiten ergeben oder Fragen stellen, kann sie sich wiederum auf der Ombudsstelle melden.

Die ratsuchende Person ist überaus erleichtert und legt dar, sie wäre nicht in der Lage gewesen, diesen Klärungsprozess zwischen der städtischen und der kantonalen Behördenstelle anzuschieben.

Unzulässige Einstellung der Sozialhilfe

Die ratsuchende Person schildert, dass sie vom Sozialdienst unterstützt werde. In den letzten zwei Monaten seien weder die Mietzinse noch die Krankenkassenrechnungen bezahlt worden. Sie wohne in einer Einzimmerwohnung und es bestehe keine Abtretung für die Miete, diese bezahle sie selbst und reiche beim Sozialdienst den Beleg ein. Sie habe Angst, dass sie die Wohnung verliere. Sie könne dies nicht nachvollziehen. Sie habe alle erforderlichen Belege eingereicht. Sie ersucht um Abklärung und Vermittlung.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen beim Sozialdienst vor und ersucht um Akteneinsicht. Aus der Prüfung der Unterlagen und Informationen verfasst die Ombudsstelle ein Schreiben an den Sozialdienst, um den sich daraus ergebenden Sachverhalt darzulegen. Offenbar hat der Sozialdienst keine Kenntnis, wo sich die ratsuchende Person aufhält, da keine Information über die aktuelle Adresse vorliegen und eine Zustellung an die bisherige Adresse an den Sozialdienst mit dem Vermerk «abgereist» retourniert wurde. Bei der Einwohnerkontrolle der Stadt Bern ist die ratsuchende Person noch an dieser Wohnadresse gemeldet. An der von der ratsuchenden Person neu angegebenen Wohnadresse befinden sich nach Rückfragen des Sozialdiensts keine Wohnungen. In Rücksprache mit dem Rechtsdienst hat sich der Sozialdienst dazu entschlossen, die Sozialhilfeleistungen aufgrund der fehlenden örtlichen Zuständigkeit einzustellen, d. h. ohne formelle Verfügung.

Für die Ombudsstelle ergeben sich folgende Fragestellungen:

- Ist die Einstellung der Sozialhilfe korrekt erfolgt? Wie wird begründet, dass die ratsuchende Person keine Unterstützung mehr erhält?
- Aus welchem Grund wurde die Einstellung nicht formell verfügt?

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor. Gemäss einem Entscheid des Bundesgerichts (Urteil vom 4. September 2023; 8C_307/2022) ist die formlose Streichung der Sozialhilfe nicht zulässig, diese muss mittels eines formellen, anfechtbaren Entscheides erfolgen.

Gemäss Art. 44 Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege (VRPG; BSG 155.21) werden Verfügungen in der Regel per Post zugestellt. Im vorliegenden Fall liegt der Behörde keine aktuelle Zustelladresse vor. In diesen Fällen ist eine Publikation im Amtsblatt vorgesehen. Gemäss der Einschätzung der Ombudsstelle steht einer Publikation das Sozialhilfegeheimnis im Weg. Andererseits haben die Adressat*innen jedoch auch eine Empfangspflicht. Sie müssen die Behörde über Abwesenheiten und Adressänderungen informieren oder dieser eine Benachrichtigungsadresse mitteilen. Die Zustellung ist auch rechtsgültig,

wenn sie die angeschriebene Person nicht annimmt. Hier wird von einer Zustellfiktion ausgegangen.

Der Unterstützungswohnsitz als Anspruchsvoraussetzung ist hier nicht in Frage gestellt (Art. 46 SHG). Gemäss Richtlinie lassen kürzere Abwesenheiten, wie z.B. das befristete Unterkommen bei Bekannten, den Unterstützungswohnsitz nicht untergehen. Ferner sind Personen ohne fixe Unterkunft (Obdachlose), die keinen Unterstützungswohnsitz haben, vom Sozialdienst des Aufenthaltsorts zu unterstützen.

Der Sozialdienst informiert die Ombudsstelle im Anschluss, dass die formlose Einstellung der Sozialhilfe nicht zulässig war und als irrtümlicher Einzelfall zu beurteilen sei.

Hingegen kann die Sozialhilfe gemäss F3 der SKOS-RL aufgrund der fehlenden Mitwirkung gemäss Art. 28 SHG eingestellt werden. Die Verfahrensschritte Weisung, Mahnung, rechtliches Gehör und anfechtbarer Verfügung sind u.E. in jedem Fall einzuhalten.

Der Sozialdienst informiert die Ombudsstelle im Anschluss, dass die formlose Einstellung der Sozialhilfe nicht zulässig war und als irrtümlicher Einzelfall zu beurteilen sei. Daraus ergibt sich, dass die Sozialhilfe nicht einzustellen sei. Die ratsuchende Person hat somit weiterhin Anspruch auf Sozialhilfeleistungen, bis das ordentliche und rechtmässige Mahn- und Verfügungsprozedere abgewickelt werden konnte. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und auf ihre Mitwirkungspflicht hingewiesen.

Kompetenzzentrum Arbeit

Schwierige Zusammenarbeit der zuständigen Person im Jobcoaching

Die ratsuchende Person schildert, sie sei infolge Erkrankung mehrfach verhindert gewesen bei Arbeitseinsätzen und das Verhältnis zu ihrer Coachingperson sei angespannt. Zwischenzeitlich sei es so, dass sie schlaflose Nächte habe und das Ganze würde sie ausgesprochen belasten. Sie möchte weiterkommen, gesund werden und so rasch als möglich zurück zu einer geregelten Arbeit finden. Sie bittet die Ombudsstelle um Abklärung.

Nach Gesprächen mit dem Sozialdienst und dem Kompetenzzentrum für Arbeit wird ein Wechsel der Coachingperson aufgegleist. Die ratsuchende Person wird von der Ombudsstelle darüber informiert und ihr wird nahegelegt, für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Arbeitseinsätzen eng mit der (neuen) Betreuungsperson zusammenzuarbeiten und diese sofort zu informieren. Die fallzuständige Fachperson des Sozialdiensts ist die Ansprechperson bei allen Themen rund um die Existenzsicherung.

Entsorgung + Recycling

Rückerstattung Kehrrichtgrundgebühr

Die ratsuchende Person habe ein leerstehendes Haus, weshalb ihr in den Vorjahren auf jeweiliges Gesuch jeweils der Erlass der Kehrichtgrundgebühr gewährt worden sei. Nun habe sie jedoch in diesem Jahr einen abschlägigen Entscheid erhalten. Sie könne dies nicht nachvollziehen und bitte die Ombudsstelle um Rat und Vermittlung.

Die Abklärungen der Ombudsstelle zeigen, dass die Stadt gemäss Art. 14 des Abfallreglement (AFR; SSSB Nr. 822.1) für ihre

Leistungen im Bereich der öffentlichen Entsorgung eine jährliche Grundgebühr von den Eigentümerinnen und Eigentümern von Gebäuden erhebt. Der Ertrag aus den Grundgebühren soll die Kosten für das Personal, Infrastruktur und die Logistik decken.

Das Bundesgericht hat es für zulässig erklärt, von Grundeigentümer*innen auch dann Kehrichtgrundgebühren zu erheben, wenn das Gebäude vorübergehend leer steht (z.B. Urteil des Bundesgerichts 2C_415/2009 vom 22. April 2010, E.3). Die Kehrichtgrundgebühr kann gestützt auf das städtische Abfallreglement (AFR) nach Ermessen reduziert werden (Artikel 22 Absatz 1 Buchstabe. c AFR). In konstanter Praxis gewährte die städtische Behörde einen Gebührenerlass, wenn mehr als 50% der Bruttogeschossfläche der Liegenschaft leer stand und dieser länger als 6 Monate dauerte. Die Behörde legt dar, dass sie diese grosszügige Praxis per 1. Januar 2023 angepasst habe und dies im Rahmen der Gebührenerhebung in der Vorperiode an betroffene Eigentümerschaften kommuniziert worden sei.

Vorliegend kommt die Ombudsstelle zum Schluss, dass die Behörde ihr Ermessen im Rahmen dieser Praxisänderung korrekt wahrnimmt.

Auch im vorliegenden Fall ist diese Praxisänderung der ratsuchenden Person bereits im Vorjahr schriftlich angezeigt worden. Der Gebührenerlass hat die Kriterien gemäss Abfallreglement zu erfüllen und liegt im behördlichen Ermessen. Vorliegend kommt die Ombudsstelle zum Schluss, dass die Behörde ihr Ermessen im Rahmen dieser Praxisänderung korrekt wahrnimmt. Der ratsuchenden Person steht der Beschwerdeweg offen, jedoch ist sie selbst der Ansicht, dass dies erfolglos sein könnte. Sie zeigt sich dankbar für die Informationen der Ombudsstelle.

Verkehrsplanung

Parkplatzaufhebung

Die ratsuchende Person habe den Medien entnommen, dass in der Stadt Bern insgesamt 500 Parkplätze in der blauen Zone aufgehoben werden sollen. Nun seien in ihrer Strasse sieben Parkplätze aufgehoben worden. Sie habe eine Parkkarte und verfüge nicht über private Parkierungsmöglichkeiten. Die Verwaltungsstelle habe ihr Vorgehen damit begründet, dass die Strasse mit den grösseren elektronischen Entsorgungsfahrzeugen befahren werden müsse. Die Aufhebung führe jedoch zu schnellerem Fahren von Velo- und Autofahrenden, was zu gefährlichen Situationen führen könne. Durch die Minderung der Anzahl Parkplätze nehme zudem der Suchverkehr zu.

Es zeigt sich, dass sich die ratsuchende Person zusammen mit weiteren Nachbar*innen auch direkt an die Behörde gewendet und diese bereits eine Begehung der Örtlichkeiten vorgeschlagen hat. Deshalb wird mit ihr vereinbart, zuerst am behördlichen Augenschein teilzunehmen und sich erst bei weiterem Bedarf wieder mit der Ombudsstelle in Verbindung zu setzen.

Die ratsuchende Person teilt im Anschluss mit, dass ihre Anliegen aufgenommen worden sind und von der Behörde eine nochmalige Überprüfung in Aussicht gestellt wird. Damit erübrigen sich Abklärungen der Ombudsstelle.

Gefährlicher Veloweg

Eine Person meldet der Ombudsstelle, sie habe auf dem Veloweg an der Neubrückstrasse, vor dem ISC, übersehen, dass

beim Zusammentreffen zweier Velospuren ein Absatz bestehe, der vor dem Fussgängerstreifen auslaufe. Sie sei an dieser Stelle infolge Übersehens des Absatzes mit dem Velo gestürzt und habe sich Frakturen zugezogen. Sie habe im Kollegenkreis erfahren, dass es an dieser gefahrvollen Stelle offenbar weitere Selbstunfälle gegeben habe und sie vertrete die Ansicht, dass dringend eine Entschärfung erfolgen sollte.

Die Ombudsstelle meldet diese Situation der Abteilung Verkehrssicherheit der Verkehrsplanung. Sie wird informiert, dass diese Kreuzung im Rahmen des Projekts Zukunft Bahnhof Bern umgestaltet werde. Ein Zeithorizont könne nicht angegeben werden, jedoch werde die Problematik aufgenommen und geprüft, ob und wie mittels Abtragung als Sofortmassnahme eine Entschärfung erreicht werden könne. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert.

Immobilien Stadt Bern

Beeinflussung des freien Wettbewerbs

Ein gewerblicher Anbieter meldet sich auf der Ombudsstelle und legt dar, dass einem Konkurrenten Gewerberäumlichkeiten gratis zur Verfügung gestellt würden. Er fühle sich dadurch benachteiligt und es wird die Frage gestellt, ob diese Wettbewerbsverzerrung hingenommen werden müsse.

Es zeigt sich, dass der Fall bereits mediales Interesse auf sich gezogen hat und die Exponenten der Stadt sowie Gewerbekonkurrenten dazu öffentlich Stellung genommen haben. Vor diesem Hintergrund schlägt die Ombudsstelle der ratsuchenden Person vor, selber direkt auf Immobilien Stadt Bern zuzugehen. Es wird ihr angeboten, sich bei Bedarf im Anschluss wiederum auf der Ombudsstelle zu melden.

Steuerverwaltung

Höhe der Ratenzahlung bei Steuerausständen

Die ratsuchende Person legt dar, dass die Monatsraten für die Abzahlung der Steuerschulden von der Steuerverwaltung in einer Höhe festgelegt worden sei, welche sie aufgrund erheblich und dauerhaft gestiegener Lebenskosten nicht mehr zu erbringen in der Lage sei.

Aus diesem Grund wird seitens Steuerverwaltung zurecht an der Ratenhöhe festgehalten, was der ratsuchenden Person entsprechend erläutert wird.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor. Gestützt auf Art. 239 Abs. 4 und 5 Steuergesetz (StG; BSG 661.11) sowie Art. 27 – 33 der Bezugsverordnung (BEZV; BSG 661.733) hat die Behörde Zahlungserleichterungen zu gewähren, um Zahlungsschwierigkeiten beheben zu können. Dies unter der Prämisse, das wirtschaftliche Fortkommen des Steuerschuldners/ der Steuerschuldnerin nicht zu gefährden. Somit ist das Existenzminimum zwingend zu berücksichtigen und der betreibungsrechtliche Notbedarf ist festzulegen.

Es zeigt sich vorliegend, dass die Behörde die Berechnung des betreibungsrechtlichen Existenzminimums korrekt vorgenommen hat und die vereinbarte Ratenzahlung für die Begleichung der Steuern im Rahmen der frei verfügbaren Quote liegt (d. h. der Differenzbetrag aus den verfügbaren Mitteln nach Abzug der Existenzausgaben ist nicht überschritten). Aus diesem Grund wird seitens

Steuerverwaltung zurecht an der Ratenhöhe festgehalten, was der ratsuchenden Person entsprechend erläutert wird. Diese kann die Informationen nachvollziehen und sie bedankt sich für die Abklärungen.

Zahlungsvereinbarung mit der Steuerverwaltung

Die Steuerverwaltung habe der ratsuchenden Person die Abzahlung der Kantons- und Gemeindesteuern in drei Raten angeboten, jedoch sei dies für sie finanziell niemals zu stemmen. Es habe sie sehr viel Mut gekostet, die Ombudsstelle anzurufen, denn sie schäme sich dafür, in jahrelanger getreuer Erfüllung der Steuerpflicht nunmehr in diese schwierige Situation geraten zu sein.

Die ratsuchende Person wird über die rechtlichen Grundlagen für die Zahlungserleichterungen sowie das Vorgehen der Steuerverwaltung aufgeklärt. Im Austausch wird klar, dass die ratsuchende Person nochmals selbständig mit der Steuerverwaltung in Kontakt treten möchte und sie wird darin bestärkt. Nach dem Gespräch meldet die ratsuchende Person zurück, dass sie mit der Behörde eine längerdauernde Ratenzahlung habe vereinbaren können. Sie zeigt sich über diesen Erfolg erfreut und bedankt sich für die Beratung.

Veranlagung nach Ermessen

Die ratsuchende Person berichtet, sie habe hohe Steuerausstände, die sich in den letzten 10 Jahren angehäuft hätten. Sie könne diese enorme Summe niemals bezahlen. Sie habe nie eine Steuererklärung ausgefüllt und in der fraglichen Zeit auch kein Erwerbseinkommen erzielt. Sie lebe von der Sozialhilfe, habe keinen Wohnsitz und sei obdachlos.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Steuerverwaltung vor. Im Anschluss wird ein Vermittlungsgespräch mit der ratsuchenden Person im Beisein einer Vertretung der Steuerverwaltung durchgeführt. Wer Sozialhilfe bezieht, ist der Pflicht zur Einreichung der Steuererklärung nicht entbunden. Falls keine zuverlässigen Unterlagen einwandfrei ermittelt werden können, nimmt die kantonale Steuerverwaltung gemäss Art. 174 Steuergesetz (StG; BSG 661.11) die Veranlagung nach pflichtgemässem Ermessen vor. Der ratsuchenden Person wird behördenseitig dargelegt, wie es vorliegend so weit gekommen ist. Die Ombudsperson legt dar, dass es keinen gesetzlichen Spielraum gibt und die Steuerpflichtigen auch im eigenen Interesse gehalten sind, die Steuererklärung jährlich einzureichen.

Der ratsuchenden Person missfällt, was ihr die Ombudsperson mitteilt. Sie wird fortlaufend ungehaltener und unterbricht die Sprechende ständig. Im Verlauf ist es nicht möglich ein konstruktives Gespräch herbeizuführen, weshalb der runde Tisch ergebnislos beendet wird.

Bernmobil

Trotz «Stopp Werbung»-Kleber wird das Kundenmagazin Bernmobil zugestellt

*Folgendes Anliegen gelangt an die Ombudsstelle: «Es ärgert mich, Werbung von Bernmobil zu erhalten, obwohl am Briefkasten der Vermerk «Bitte keine Werbung» angebracht sei.» Liegt ein Rechtsverstoss vor? Bei der zugestellten Sendung handelt es sich um das Kundenmagazin, es enthält Informationen wie beispielsweise einen Fahrplanwechsel und wird sämtlichen Bewohner*innen im Einzugsgebiet des Liniennetzes von Bernmobil zugestellt.*

Die Schweizerischen Lauterkeitskommission (SLK) legt Grundsätze betreffend Lauterkeit in der kommerziellen Kommunikation fest. Gemäss Grundsatz Nr. C 4 wird unter «Aggressive Verkaufs- und Werbemetho-

den im Fernabsatz» festgelegt, dass trotz Kleber «Stopp – keine Werbung» oder einer vergleichbaren Beschriftung von öffentlichen Unternehmen kommerzielle Kommunikation in Form von unadressierten Publikationen zugestellt werden dürfen, soweit die Absender mit ihren Sendungen nicht vorwiegend kommerzielle Zwecke verfolgen. In diesen Fällen gilt eine Sendung nicht als Werbung, sondern als «offizielle Sendung» und darf somit in sämtliche Briefkästen zugestellt werden.

In diesen Fällen gilt eine Sendung nicht als Werbung, sondern als «offizielle Sendung» und darf somit in sämtliche Briefkästen zugestellt werden.

Entsprechend wird die ratsuchende Person informiert, dass Bernmobil ihr Kundenmagazin trotz Kleber auf dem Briefkasten zustellen darf.

Check-in mit EasyRide

Vor dem Einsteigen in den Bus hat die ratsuchende Person EasyRide auf ihrem Mobiltelefon aktiviert und kontrolliert. Der Bus sei jedoch vor der vorgesehenen Abfahrtszeit gemäss Fahrplan losgefahren. Im Rahmen der Kontrolle sei die ratsuchende Person informiert worden, dass ihr Ticket zu spät gelöst worden sei und sie habe einen Zuschlag erhalten. Sie bittet um Abklärung und Vermittlung.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei Bernmobil vor. Daraus ergibt sich, dass Bernmobil nicht nachvollziehen kann, wie es zu dieser Situation gekommen ist. Es wird von einem technischen Problem beim Ticketkauf ausgegangen. Bernmobil teilt mit, dass sie aus diesem Grund auf den Zuschlag verzichten. Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person, welche sich sehr erfreut zeigt.

Rassistische Diskriminierung bei Fahrausweiskontrolle

Eine ratsuchende Person hat sich an die Ombudsstelle gewendet, weil sie die Kontrolle eines Fahrgasts mit migrantischem Hintergrund als diskriminierend erlebt habe. Die Ombudsstelle lässt sich den Fall konkret und detailliert schildern und ersucht Bernmobil um eine Stellungnahme. Zudem ersucht sie um Auskunft ob Beschwerdefälle dieser Art statistisch erfasst würden und wie intern damit umgegangen werde.

Bernmobil bestätigt der Ombudsstelle, dass im vorliegenden Fall eine falsche Information bzw. Instruktion bezüglich den Tarifbestimmungen an die kontrollierende Person erfolgt sei. Die vorgesetzte Stelle sei informiert worden und es erfolge eine Information an die Kontrolldienstmitarbeitenden.

Es wurde bestätigt, dass vorliegend auch ein anderweitiger Fahrgast mit nicht offensichtlich in Erscheinung tretenden Merkmalen eines möglichen Migrationshintergrundes gestützt auf die mangelhaften Tarif-Instruktionen der Kontrollperson ebenfalls einen Zuschlag erhalten hätte. Sodann legt Bernmobil dar, dass die Gleichbehandlung aller Fahrgäste eine grundlegende Voraussetzung der Fahrausweiskontrolle sei und keine Form der Diskriminierung toleriert werde.

Alle beim Kundendienst eintreffenden Kundenreaktionen würden nach einer europaweit gültigen Norm für den Nachweis der Qualitätsfähigkeit von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr erfasst und jede Normabweichung ziehe entsprechende Massnahmen nach sich.

Sodann werde periodisch eine Kundenreaktionsstatistik erstellt und der Geschäftsleitung vorgelegt.

Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und ihr wird für ihre Wachsamkeit und das Einstehen für andere gedankt.

Erwerb Tageskarte mit EasyRide

Die ratsuchende Person sei ins Tram eingestiegen und habe dazu mit EasyRide eingecheckt. Beim Einsteigen habe sich der Aktivierungsbutton der App noch gedreht und sie habe die Aktivierung noch vor dem Platz nehmen vorgenommen. Umgehend danach sei sie kontrolliert und darauf hingewiesen worden, dass sie über kein gültiges Ticket verfüge, da das Check-in zu spät erfolgte. In ihrem Fall sei speziell, dass sie an diesem Tag bereits zwei Fahrten mit EasyRide absolviert und damit theoretisch bereits eine Tageskarte erworben hatte. Bei EasyRide werde jedoch immer das günstigste Ticket am Ende des Tages abgebucht. Sie bittet die Ombudsstelle um Abklärung und Vermittlung.

In ihrem Fall habe Bernmobil entschieden, den Zuschlag zu annullieren, da sie durch die zwei vorgängig absolvierten Fahrten mit EasyRide faktisch bereits eine Tageskarte erworben hatte und damit zum Zeitpunkt der Kontrolle über einen gültigen Fahrausweis verfügte.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei Bernmobil vor. Im Anschluss wird die ratsuchende Person darüber informiert, dass Bernmobil die Thematik aufnehmen und in der Arbeitsgruppe Best-Practice besprechen werde. In ihrem Fall habe Bernmobil entschieden, den Zuschlag zu annullieren, da sie durch die zwei vorgängig absolvierten Fahrten mit EasyRide faktisch bereits eine Tageskarte erworben hatte und damit zum Zeitpunkt der Kontrolle über einen gültigen Fahrausweis verfügte. Es wird noch darauf hingewiesen, dass der Eincheckvorgang immer vor Antritt der Fahrt erfolgen sollte.

Sie bedankt sich für die Rückmeldung und zeigt sich sehr erfreut.

Missverständnis bei Fahrausweiskontrolle

Die ratsuchende Person beanstandet, sie habe einen Zuschlag erhalten, da sie die Juniorkarte ihres Kindes zuhause vergessen habe und diese an der Kontrolle nicht habe vorweisen können. Sie habe die Juniorkarte im Nachgang im Bernmobilshop vorgewiesen, es sei jedoch am Zuschlag für das Fahren ohne gültigen Fahrausweis festgehalten worden.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei Bernmobil vor. Er zeigt sich, dass es sich um ein Missverständnis handelt und der Zuschlag nicht in Zusammenhang mit der Juniorkarte des Kindes auferlegt worden ist. Vielmehr habe die ratsuchende Person in der Kontrolle für sich selbst keine Fahrkarte vorgewiesen. Gegenüber der Ombudsstelle führt sie jedoch aus, für sich sehr wohl eine Fahrkarte gelöst zu haben. Sie legt diese der Ombudsstelle vor, welche sie an Bernmobil weiterleitet. Es konnte im Nachhinein nicht mehr eruiert werden, ob eventuell ein sprachliches Problem zum Missverständnis führte. Bernmobil zeigt sich aufgrund der gesamten Umstände kulant und der Zuschlag wird abzüglich einer Bearbeitungsgebühr an die ratsuchende Person zurückerstattet. Diese zeigt sich sehr zufrieden.

Energie Wasser Bern

Installation Smart Meter

Die ratsuchenden Personen schildern, sie seien mit einem Schreiben von ewb informiert worden, dass bei ihnen ein Smart Meter installiert werde. Daraufhin hätten sie verschiedene Fragen zur Installation gestellt, welche nicht konkret beantwortet worden seien. Vielmehr hätten sie als Antwort einen Link auf die Homepage sowie auf die rechtlichen Grundlagen erhalten, was ihnen nicht weitergeholfen habe. Sie legten dar, Vorbehalte betreffend Daten und Elektrostrahlung zu haben. ewb habe ihnen als Alternative ein Stromablesegerät angeboten, welches nicht alle 15 Minuten elektrischen Impulse sende. Sie möchten vollständig informiert sein, bevor sie sich für eine Variante entscheiden und ersuchen die Ombudsstelle um Abklärung und Vermittlung.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei ewb vor und prüft die gesetzlichen Grundlagen. Energie Wasser Bern ist als Netzbetreiberin verpflichtet, für das Messwesen und die Informationsprozesse bei den Endverbrauchern intelligente Messsysteme einzusetzen (Art. 17a Abs. 2 Stromversorgungsgesetz, StromVG; SR 734.7 und Art. 8a Abs. 1 Stromversorgungsverordnung, StromVV; SR 734.71). Bei dem bisher eingebauten Stromzähler handelt es sich um einen mechanischen Zähler und nicht um ein intelligentes Messsystem, weshalb der Ersatz erforderlich ist.

In zeitlicher Hinsicht ist vorgeschrieben, dass bis 2027 80% aller Messeinrichtungen in einem Netzgebiet den gesetzlichen Anforderungen entsprechen müssen. Die restlichen 20% dürfen bis zum Ende ihrer Funktionstauglichkeit im Einsatz stehen (Art. 31e StromVV). Innerhalb der Übergangsfrist bestimmt der Netzbetreiber, wann er Endverbraucher und Erzeuger mit einem intelligenten Messsystem ausstatten will.

Die Fragen der ratsuchenden Personen werden beantwortet und ihnen wird eine längere Frist gewährt, um den Entscheid über das weitere Vorgehen zu treffen. Die ratsuchenden Personen haben drei Möglichkeiten: 1) Smartmeter installieren 2) Alternatives digitales Messgerät installieren, welches keine Signale sendet, monatlich ausgelesen wird, Kostentragungspflicht bei den ratsuchenden Personen 3) Verweigerung einer Ersatzlösung, Verfügung der Eidgenössischen Elektrizitätskommission (ElCom) und Ergreifung eines Rechtsmittels.

Die ratsuchenden Personen bedanken sich für die Abklärungen der Ombudsstelle und teilen mit, dass sie sich das weitere Vorgehen innerhalb der gewährten Frist überlegen und die Rückmeldung an ewb erteilen werden.

Kantonspolizei Bern

Traumatisierender Polizeieinsatz

Eine Familie meldet sich auf der der Ombudsstelle mit Übersetzungshilfe und schildert einen Vorfall vor dem städtischen Asylsozialdienst der Stadt Bern. Sie wurde begleitet von einer mitarbeitenden Person des Ambulatoriums für Kriegs- und Folteropfer in Wabern.

*Die Familie habe ihr Auto beim Asylsozialdienst parkiert und zwei Familienmitglieder hätten dort Unterlagen überbracht, während dessen zwei weitere Familienangehörige mit zwei Kindern im Auto gewartet hätten. Beim Warten im Auto habe eines der Kinder vorne auf dem Beifahrersitz ein Rüstmesser in der Hand gehalten. Plötzlich sei ihr Auto von Polizist*innen umringt und die Waffen auf sie gerichtet worden. Die Person auf dem Vordersitz sei aus dem Auto geholt und in Handschellen gelegt worden. Schlussendlich sei der Polizeieinsatz ohne weitere Folgen beendet worden. Die gesamte Situation sei für die Familie aufgrund von Erfahrungen im Heimatland traumatisierend gewesen*

*und nach Schilderung der Familie hätten die diensthabenden Polizist*innen einen fragwürdig barschen Umgang mit dem Jungen an den Tag gelegt. Die Familie hat die Ombudsstelle um Abklärung und Vermittlung gebeten.*

Die Ombudsstelle ersucht im Rahmen des Anhörungsrecht der Ombudsstelle der Stadt Bern gemäss Art. 12f Abs. 6 Polizeigesetz (PolG; BSG 551.1) um Beantwortung folgender Fragestellungen:

- Aufgrund welcher Meldung wurde der Polizeieinsatz ausgelöst?
- Wie ist der Polizeieinsatz abgelaufen?
- Wie hat der Polizeieinsatz geendet?
- Welche Einträge sind im Polizeijournal vorhanden?

Die Kantonspolizei Bern informiert die Ombudsstelle und im Anschluss wird ein Vermittlungsgespräch auf der Ombudsstelle durchgeführt in Anwesenheit der psychologischen Fachperson des Ambulatoriums sowie einer seitens Ambulatorium organisierten Simultanübersetzung. Die anwesende Vertretung der Kantonspolizei legt die Grundsätze des polizeilichen Handelns dar und kann weitere Fragen zum Einsatz gegenüber der jugendlichen Person und seinen Angehörigen beantworten. Seitens Polizei wird dargelegt, dass sich die jugendliche Person nichts hat zu Schulden kommen lassen. Die Situation sei von aussen gesteuert gewesen, denn die Polizei müsse mit den ihr vorliegenden Informationen umgehend für Gefahrenbannung sorgen. Dabei seien auch sprachliche Barrieren zu berücksichtigen. Es sei nachvollziehbar, dass die Situation bei der jungen Person und deren Angehörigen einen grossen Schrecken ausgelöst habe. Alle Fragen können geklärt werden.

Die Familie zeigt sich sehr dankbar für das Gespräch und auch für die Arbeit der Polizei.

Eigene Untersuchungen

Eigene Untersuchung: Prozess Kostenbeteiligung der Eltern für die sozialpädagogische Familienbegleitung

Im Rahmen der Vermittlung zwischen Eltern, Amt für Erwachsenen- und Kindesschutz und kantonalem Jugendamt *(s. Fall S. 25)* *zeigt sich, dass die Coachingperson als Leistungserbringerin ihre Honorarrechnung direkt an das Kantonale Jugendamt (KJA) einreicht, welches jedoch nicht Auftraggeber bzw. Leistungsbesteller ist, sondern das EKS. Das KJA pflegt die Rechnung in der digitalen Applikation ein und unterbreitet diese dem EKS zur Freigabe, um nachgelagert und wo gegeben die Kostenbeteiligung der Eltern auszulösen und die Honorarrechnung zur Auszahlung freizugeben.*

Wer prüft, ob die vereinbarte Leistung mengen- und qualitätsmässig erbracht worden ist?

Die sozialpädagogische Familienbegleitung ist eine ambulante Leistung gemäss Art. 3 Abs. 1 lit. d der Verordnung über die Leistungen für Kinder mit besonderem Förder- und Schutzbedarf (KFSV, BSG 213.319.1). Das Gesetz über die Leistungen für Kinder mit besonderem Förder- und Schutzbedarf (KFSG; BSG 213.319) legt fest, dass unterhaltspflichtige Personen sich an den Kosten der erbrachten Leistungen nach Massgabe ihrer wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit zu beteiligen haben. Bei einvernehmlich vermittelten Leistungen erfolgt die Berechnung der Kostenbeteiligung gemäss Art. 42 Abs. 2 KFSV in der Regel durch die kommunalen Dienste und mit den Unterhaltsverpflichteten werden Vereinbarungen über die

Kostenbeteiligung abgeschlossen (s. dazu Fallschilderung im Tätigkeitsbericht 2023, Seite 18.). Demgegenüber erfolgen Rechnungsstellung und Inkasso gemäss Art. 43 Abs. 2 KFSV durch die zuständige Stelle der Direktion für Inneres und Justiz (das kantonale Jugendamt, KJA).

Für die Ombudsstelle stellt sich folgende Fragen: Wer prüft, ob die vereinbarte Leistung mengen- und qualitätsmässig erbracht worden ist?

In der vorangehenden Fallschilderung wurden von der Coachingperson Positionen verrechnet, die nach den Vorgaben gar nicht verrechenbar gewesen sind und welche auch nicht mehr dem zugrundeliegenden Auftrag entsprochen haben. Die leistungserbringende Person musste in der Folge einige Positionen in der Rechnungsstellung anpassen. Die Eltern, die sich an den Kosten beteiligen müssen, wurden von der einen Behördenstelle zur anderen verwiesen und wieder zurück. Das EKS stellte sich auf den Standpunkt, dass das KJA im Lead sei, dieses wiederum verwies auf die Kontrollpflichten des Leistungsbestellers bzw. des zuständigen kommunalen Diensts.

Deshalb setzte die Ombudsstelle gestützt auf Art. 5 lit. c des Ombudsstellenreglements (OSR; SSSR 152.07) eine Empfehlung an das EKS ab, eine Überprüfung der Prozesse EKS/KJA vorzunehmen, damit die Leistungserbringenden korrekt beaufsichtigt und überprüft werden. Ebenso wurde nahegelegt, den Prozess der Rechnungstellung für die Eltern transparent und nachvollziehbar auszugestalten.

Das EKS informiert die Ombudsstelle über regelmässige Kontakte mit dem KJA, um bei Unklarheiten möglichst rasch eine Lösung zu finden. Die Ombudsstelle hält auch mit dem KJA nochmals Rücksprache und unterbreitet eine Kopie des Empfehlungsschreibens an das EKS. Die konstruktive Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle und die Entgegennahme der Empfehlung, die Überwachung und Kontrolle von Leistungserbringern gut abzusprechen und ausreichend wahrzunehmen, wird verdankt.

Eigene Untersuchung; Härtefallpraxis bei Betreuungsvereinbarungen Kita

Aufgrund von Beanstandungen von betroffenen Eltern hat die Ombudsstelle nach Vornahme von Abklärungen festgestellt, dass Klärungsbedarf hinsichtlich Anwendung der Härtefallregelung nach Gebührenreglement (GebR; SSSB Nr. 154.11) sowie hinsichtlich Elterninformation bei Umzug und Kündigung des Kitaplatzes besteht.

Gestützt auf Art. 19 des Reglements über die familienergänzende Betreuung von Kindern (Betreuungsreglement; FEBR; SSSB Nr. 862.31) wird für den Erlass der Gebühren auf das Gebührenreglement der Stadtverwaltung verwiesen. In Art. 22 GebR ist normiert, dass die in Rechnung gestellten Gebühren ganz oder teilweise erlassen werden, wenn die Gebührenschuldner*in schriftlich darum ersucht und glaubhaft macht, dass die Entrichtung der Gebühr für sie oder ihn eine unverhältnismässige Härte darstellen würde. Die Ombudsfrau hatte im Rahmen eines Gespräches gegenüber der Leitung bereits früher angeregt, die interne Richtlinie zur Prüfung von Härtefällen bei krankheits- oder unfallbedingtem Fernbleiben von der Kita zu überarbeiten. Zudem wird von der Ombudsstelle empfohlen, die Informationen an die Eltern auf allen Kanälen bei den Themen Umzug und Kündigung zu intensivieren. Nach mehrmaligem Nachfragen teilt die Behörde der Ombudsstelle schliesslich mit, dass die Anregungen vollständig aufgenommen wurden und das Merkblatt sowie die Information an die Eltern überarbeitet worden seien.

Verwaltungsinterne Fälle in Stichworten

- Grenzüberschreitungen am Arbeitsplatz
- Zeiterfassung bei familiärer Notsituation
- Mangelnde Begleitung und Unterstützung bei der Einführung
- Auslagenersatz für ÖV-Abonnement
- Enorme Arbeitslast über lange Zeitdauer
- Absenzmanagement; Arztzeugnis ab erstem Absenztag
- Schlechte Arbeitsbedingungen
- Stelleneinreihung wird als unfair empfunden
- Probleme mit vorgesetzter Person
- Überhöhte Arbeitsanforderungen
- Ausbleibende Lohnzahlung
- Arbeitsplatzbezogene Erkrankung und Wiederaufnahme der Tätigkeit
- Fragen zum Arbeitsvertrag
- Schlechtes Arbeitszeugnis wegen Differenzen mit der vorgesetzten Person
- Mobbingsituation im Team und Duldung durch vorgesetzte Person
- Nichtübernahme in das definitive Dienstverhältnis
- Unfaire Personalbeurteilung
- Inklusion in der Personalgewinnung
- Umplatzierung nach Erkrankung
- Beschädigtes Vertrauen in die vorgesetzte Person
- Erwähnung der Krankheitsabsenz im Arbeitszeugnis

Antrag

Kenntnisnahme des Tätigkeitsberichts 2024 der Ombudsstelle der Stadt Bern durch den Stadtrat.

Dank

Die Ombudsfrau bedankt sich

- bei der Bevölkerung der Stadt Bern für das Vertrauen, dass sie der Ombudsstelle geschenkt hat;
- beim Stadtrat und insbesondere bei der Geschäftsprüfungskommission für das entgegengebrachte Vertrauen und die Unterstützung;
- bei der Geschäftsleitung der Geschäftsprüfungskommission sowie dem Ratssekretariat für die unterstützende und angenehme Zusammenarbeit;
- beim Gemeinderat, bei der Stadtverwaltung und bei den stadtnahen Betrieben ewb und Bernmobil für das Wohlwollen und die konstruktive Zusammenarbeit;
- bei den Abteilungen Personal und Finanzen (PRD) für die zuvorkommende und hilfsbereite administrative Unterstützung;
- beim Team FADS für das konstruktive, nachbarschaftliche Zusammenwirken unter gleichem Dach;
- beim Team OS für die engagierte und wertschätzende Zusammenarbeit.