



Stadt Bern

ombuds  
stelle

daten  
schutz

Tätigkeitsbericht 2021

om-  
buds

stelle

daten

schutz

---

## **Stadt Bern**

Ombudsstelle

Datenschutz-Aufsichtsstelle

Ombudsfrau/  
Datenschutz-  
beauftragte      Mirjam Graf, Rechtsanwältin / Mediatorin

Adresse              Ombudsstelle  
                            Effingerstrasse 4  
                            3011 Bern

Telefon                031 312 09 09

Öffnungszeiten    Montag – Donnerstag  
                            08:30 – 12:00  
                            13:30 – 16:30

E-Mail                 ombudsstelle@bern.ch  
                            datenschutz@bern.ch

Internet                [www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/  
ombudsstelle](http://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/ombudsstelle)  
  
[www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/  
datenschutzaufsichtsstelle](http://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/datenschutzaufsichtsstelle)

Sehr geehrte Stadträt\*innen

Gestützt auf Artikel 19 Abs. 2 des Reglements über die Ombudsstelle, die Whistleblowing-Meldestelle und die Datenschutz-Aufsichtsstelle der Stadt Bern vom 30. November 2017 (Ombudsreglement; OSR BSSS 152.07) darf ich Ihnen mit Unterstützung meines Teams über die Tätigkeit im Jahr 2021 berichten.

Ein weiteres aussergewöhnliches Jahr, in dem viele Selbstverständlichkeiten wegbrachen und das bisher Gewohnte den pandemiebedingten Veränderungen weichen musste. Die ganze Gesellschaft war gefordert und musste sich darauf einstellen, mit der Pandemie und all ihren Auswirkungen und einschneidenden Massnahmen für eine längere Zeit umzugehen. Einigen gelang das gut, andere waren mit erheblichen Schwierigkeiten konfrontiert oder waren gar in ihrer Existenz betroffen.

Die Ombudsstelle war auch im zweiten Pandemiejahr da für die Bevölkerung und setzte sich dafür ein, Beschwerden zu prüfen und den Dialog und das Einvernehmen zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung zu fördern.

In Zusammenarbeit mit den involvierten Verantwortlichen war die Datenschutz-Aufsichtsstelle bestrebt, dienstleistungs- und lösungsorientiert zu erreichen, dass die Stadtverwaltung den Schutz der Grundrechte von Personen, über die Daten bearbeitet werden, auch im Druck der fortschreitenden Digitalisierung gewährleisten konnte.

Wir bedanken uns für Ihre Kenntnisnahme.

Bern, April 2022

Mirjam Graf

Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte der Stadt Bern

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Organisation / Personelles .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Tätigkeitsbericht 2021 - Ombudsstelle.....</b>	<b>7</b>
1 Rückblick auf das Berichtsjahr .....	7
2 Revision Ombudsreglement .....	8
3 Schwerpunktthema Personalrechtliche Konflikte.....	9
3.1 Ursache von Konflikten .....	9
3.2 Konfliktpotential vermindern .....	10
3.3 Fürsorgepflicht der Arbeitgeberin .....	11
3.4 Rolle der Ombudsstelle .....	12
4 Vernetzung und Aktivitäten .....	13
5 Statistik .....	14
6 Einblick in die Praxis .....	19
6.1 Stadtkanzlei.....	19
6.2 Immobilien Stadt Bern.....	19
6.3 Steuerverwaltung.....	20
6.4 Sozialamt.....	21
6.5 Kompetenzzentrum Arbeit .....	24
6.6 Alters- und Versicherungsamt .....	25
6.7 Sportamt .....	26
6.8 Erwachsenen und Kinderschutz.....	26
6.9 Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei.....	28
6.10 Tierpark Bern.....	28
6.11 Stadtgrün Bern .....	29
6.12 Verwaltungsinterne Konflikte; Personalrecht .....	30
6.13 Bernmobil .....	32

6.14	Energie Wasser Bern.....	32
<b>III.</b>	<b>Tätigkeitsbericht 2021 - Datenschutz-Aufsichtsstelle .....</b>	<b>34</b>
1	Leitbild und Strategie der DSA.....	34
1.1	Beratung.....	34
1.2	Anleitung.....	35
1.3	Sensibilisierung.....	35
2	Überarbeitung Register Datensammlungen .....	36
3	Vernetzung und Aktivitäten .....	37
4	Statistik .....	38
5	Einblick in die Praxis .....	41
5.1	Beratung Privatpersonen / Prüfung Datenschutzverletzungen.....	41
5.2	Beratung der Verwaltung .....	44
5.3	Voranalyse / Reviews .....	47
5.4	Projekte / Vorabkontrollen.....	50
5.5	Stellungnahme zu Erlassen.....	51
6	Datenschutz in der städtischen Verwaltung .....	52
<b>IV.</b>	<b>Antrag .....</b>	<b>56</b>
<b>V.</b>	<b>Dank.....</b>	<b>56</b>

## I. Organisation / Personelles

### Organisation: Überblick Berichtsjahr, Trennung der Stellen, Beschaffung CMI

#### Allgemeines

Die Ombudsstelle (OS) und die Datenschutz-Aufsichtsstelle (DSA) stehen unter der Leitung der Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragten. Mit dem gesamten Team wurden die beiden Bereiche im Berichtsjahr weiterentwickelt. Wir haben die bisherigen Flyer für die Ombudsstelle, die Whistleblowing-Meldestelle und ebenso für die Datenschutz-Aufsichtsstelle überarbeitet. Das Informationsmaterial haben wir den interessierten Kreisen und Beratungsstellen zukommen lassen. Einzelnen städtischen Bereichen und den stadtnahen Betrieben haben wir unsere Aufgabengebiete und unsere Organisation vorgestellt (s. S. 13 und 37). Im Berichtsjahr haben wir ferner Prozesse definiert und Prozessbeschriebe für die Geschäftseingänge bei der Ombudsstelle (Anfragen und Meldungen über Missstände) sowie bei der Datenschutz-Aufsichtsstelle erstellt. Im Weiteren konnte sich die Ombudsfrau hinsichtlich der Evaluation des Ombudsreglements (OSR; SSSB 152.07) zu Änderungsvorschlägen und als Datenschutzbeauftragte hinsichtlich der Schaffung eines städtischen Datenschutzreglements äussern, welches zusammen mit dem revidierten OSR die Grundlage bildet, dass die Rollen der Ombudsperson und der / des Datenschutzbeauftragten entflochten werden.

Die Amtsinhaberin ist überzeugt, dass die Entflechtung der beiden Rollen für die Entwicklung der Bereiche Ombudsstelle / Meldestelle Whistleblowing einerseits und Datenschutz-Aufsichtsstelle andererseits ein positiver, gewinnbringender Schritt ist zur Stärkung und Weiterentwicklung der jeweiligen Aufgabengebiete. In einem modernen, leistenden und sozialgestaltenden Gemeinwesen wie der Stadt Bern sowie im Umfeld des Wachstums öffentlicher Aufgaben in quantitativer Hinsicht und ebenso bezüglich deren Komplexität, kommt der Ombudsstelle im Rahmen der effizienten Schlichtung von Konflikten eine zentrale Bedeutung

zu. Die Aufgaben der Datenschutz-Aufsichtsstelle sind durch das kantonale Datenschutzgesetz festgelegt. Beim Datenschutz handelt es sich um ein Grundrecht, wobei jede Bearbeitung von Personendaten ein Eingriff in dieses Grundrecht ist. Grundrechte können eingeschränkt werden, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Im Zusammenhang mit der Bearbeitung von personenbezogenen Daten der städtischen Behörden hat die Datenschutz-Aufsichtsstelle den Schutz dieser Daten vor missbräuchlicher Datenbearbeitung zu überwachen. Voraussichtlich wird die Trennung der Bereiche im Verlauf 2023 erfolgen.

### **Digitale Fallführung**

Die OS / DSA arbeiten seit 2020 mit einer digitalen Fallführung, basierend auf Word-Dokumenten. Sitzungsprotokolle, Fallunterlagen und Fallrecherchen werden auf einem städtischen Fileserver gespeichert, für die Jahresberichterstattung werden fallbezogene Kenndaten aufgelistet. Dadurch entstehen verschiedene Schnittstellen. Aus diesem Grund erfolgte im Sommer die Bedürfnisanmeldung für eine elektronische Geschäftsverwaltung beim Digitalportfolioservice der Fachstelle Digitale Entwicklung der Präsidialdirektion. Die Fachstelle unterstützte die in der Stadt Bern bereits betriebene Lösung CMI und nach mehreren Besprechungen, einer Vorführung sowie der Konsultation des Records Management Stadtarchiv wurde ein Testmandant installiert. Nach Einholen der Offerte nahm die Konferenz Digital Stadt Bern (Digitalkonferenz; KDSB) positive Kenntnisnahme des Projekts CMI OS / DSA. Zur Wahrung der strukturellen Unabhängigkeit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen wurde mit dem Digitalportfolioservice die Möglichkeiten der Admin-Zugriffe durch CMI und der Verschlüsselung der Datenbank besprochen. Ende Berichtsjahr standen zwei Optionen offen: Nutzung der Infrastruktur im Rechenzentrum Bern oder direkt bei CMI, jeweils mit Support CMI. Die neue Offerte wird im Folgejahr eingeholt.

## Personelles

Zum Team der Ombudsstelle und der Datenschutz-Aufsichtsstelle gehörten im Berichtsjahr:

- Mirjam Graf, Rechtsanwältin und Mediatorin, Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte
- Eliane Pillichody, MLaw, wissenschaftliche Mitarbeiterin Recht, Ombudsstelle
- Markus Hochuli, MA Governance, Techniker HF Elektrotechnik, wissenschaftlicher Mitarbeiter Informatik, Datenschutz-Aufsichtsstelle
- Patrick Rohrbach, Fürsprecher, wissenschaftlicher Mitarbeiter Recht, Datenschutz-Aufsichtsstelle
- Elias Kruppenacher, MLaw, wissenschaftlicher Mitarbeiter Recht, Datenschutz-Aufsichtsstelle (befristet)
- Elina Sütterlin, administrative Mitarbeiterin
- Metkel Yosief, MLaw / MPLEP, juristischer Praktikant (befristet), Ombudsstelle
- Monika Huber, MLaw, juristische Mitarbeiterin, befristeter Projekteinsatz im Rahmen des nationalen Qualifizierungsprogramms an der Universität Bern, Datenschutz-Aufsichtsstelle



## II. Tätigkeitsbericht 2021 - Ombudsstelle

### 1 Rückblick auf das Berichtsjahr

Die Ombudsstelle zeichnet sich dadurch aus, dass jede ratsuchende Person im Kontext der städtischen Verwaltung und der stadtnahen Betriebe an sie gelangen und sich beraten lassen kann. Sie kann ihren Auftrag umsetzen, indem sie Nähe und Vertrauen zu den Ratsuchenden schaffen kann. Durch die Corona-Massnahmen wurde das Prinzip der offenen Tür in Frage gestellt und es galt, trotz Abstandsregeln und Maskenpflicht und auch im Rahmen von telefonischem Austausch eine vertrauliche und geschützte Atmosphäre zu schaffen. Videokonferenzen waren aus diesem Grund weniger geeignet und auch weniger bis gar nicht nachgefragt.

Die Ombudsstelle richtete ihren Fokus auftragsgemäss auf die Rechtmässigkeit des Arbeitens der städtischen Verwaltung und auch auf die Umsetzung des Grundsatzes von Recht und Billigkeit des Verwaltungshandeln, womit Fairness, Verhältnismässigkeit und Bürgerfreundlichkeit gemeint sind. Gleichzeitig konnte die Ombudsstelle feststellen, dass das Fachwissen der städtischen Mitarbeitenden hoch ist und sich auch davon überzeugen, dass die städtischen Angebote und Dienstleistungen grundsätzlich gut auf die Bedürfnisse der Bevölkerung ausgerichtet sind. Die Ombudsstelle ist für verschiedenste Problemstellungen aus den Verwaltungsbereichen zuständig, weshalb der Kontakt zu einer Dienststelle oftmals damit beginnt, dass viele Fragen gestellt werden. Diese wurden durch die Mitarbeitenden der städtischen Verwaltung fast ausnahmslos ausgesprochen hilfsbereit und rasch beantwortet. So konnten wir auch in diesem Berichtsjahr den Ratsuchenden die ihnen zustehenden Rechte darlegen, Inhalte von Verwaltungsschreiben erklären, sowie Missverständnisse und Probleme im Umgang mit den Verwaltungsmitarbeitenden klären. Dabei zeigt es sich immer wieder,

dass eine klare, verständlich und widerspruchsfreie Kommunikation eine Grundvoraussetzung dafür ist, um Verständigung und auch gemeinsame Lösungen zu erreichen.

## 2 Revision Ombudsreglement

Die Aufsichtskommission des Stadtrates hat der Ombudsfrau die Möglichkeit eingeräumt, das am 1. März 2018 in Kraft getretene Reglement über die Ombudsstelle, die Whistleblowing-Meldestelle und die Datenschutz-Aufsichtsstelle der Stadt Bern (Ombudsreglement; OSR; SSSB 152.07) zwei Jahre nach Inkraftsetzung einer ersten Evaluation zu unterziehen (s. Tätigkeitsbericht 2020, Seite 4 f.).

Die Ombudsfrau hat sich nebst der Thematik der Aufhebung der Rollenfusion Ombudsperson / Datenschutzbeauftragte(r) zu weiteren Punkten geäussert mit dem Ziel, die Ombudsstelle als Institution zu stärken. Insbesondere hat sie auf die Regelung in Art. 4a und 6 Abs. 1 lit. a OSR hingewiesen, wonach die Ombudsstelle das Recht erhalten soll, von den Angestellten der Dienststellen jeder Hierarchiestufe schriftliche und mündlich Auskünfte zu erhalten. Aus bisheriger Erfahrung hat sich gezeigt, dass eine klare Legitimation des von der Ombudsperson gewählten stufenweisen Vorgehens besonders wichtig ist, um effizient und unbürokratisch zu Ergebnissen zu gelangen. Auch wurde der bereits mehrfach in früheren Jahresberichten erwähnte Punkt, dass die Ombudsfrau keine Stellvertretung hat, aufgenommen und ein Antrag zur Schaffung einer ständigen Stellvertretung gestellt. Im Weiteren soll aus Sicht der Ombudsstelle die bisher in Absatz 4 von Artikel 3 OSR festgehaltene Mitwirkungspflicht der Verwaltung in detaillierter Form ausgeführt werden, um mehr Klarheit für alle Beteiligten und damit mehr Rechtssicherheit zu schaffen. Gemäss Vorschlag sollen die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung verpflichtet werden, das Prüfungsergebnis jedes Einzelfalles nicht nur zur Kenntnis zu nehmen, sondern zu prüfen und mitzuteilen, welche Massnahmen sie darauf bezogen zu treffen gedenken.

Am 1. Januar 2020 ist das neue Polizeigesetz in Kraft getreten, in welchem u.a. Artikel 47 Abs. 2 Polizeigesetz (PolG; BSG 551.1) über das Anhörungsrecht angepasst worden ist. Das kantonale Gesetz sieht vor, dass die Gemeinden eine Rechtsgrundlage schaffen müssen, sofern sie ihrer Ombudsstelle ein Anhörungsrecht erteilen wollen für die Untersuchung von Abläufen bei Polizeieinsätzen im Rahmen sensibler Ereignisse und Veranstaltungen wie Demonstrationen, Grossveranstaltungen und Einsätzen, die öffentliche kommunale Einrichtungen betreffen oder mit Einschränkungen für grössere Bevölkerungskreise verbunden sein können. Im Rahmen der Teilrevision des Reglements soll die rechtliche Grundlage geschaffen werden, indem das Anhörungsrecht gegenüber der Kantonspolizei Bern aufgenommen wird.

Die Revision des Ombudsreglements wird voraussichtlich 2022 im Stadtrat behandelt.

## **3 Schwerpunktthema Personalrechtliche Konflikte**

### **3.1 Ursache von Konflikten**

Die Ombudsstelle ist nicht nur für die Anliegen der Bürger\*innen zuständig, sondern auch für Mitarbeiter\*innen der Stadtverwaltung. Im Berichtsjahr wurde erneut eine grosse Zahl von Personalrechtsfällen behandelt (46 Fälle Berichtsjahr, Vorjahr 42 Fälle).

Der Grund der Zunahme in den letzten zwei Jahren kann mutmasslich mit den Sparmassnahmen und Reorganisationsbestrebungen einerseits und der Pandemiesituation andererseits erklärt werden.

Im Umfeld des Arbeitsplatzes können Konflikte entstehen, da auch im Arbeitsalltag die zwischenmenschlichen Beziehungen durch die Persönlichkeit, die Wünsche und Ängste, die Vorlieben und Abneigungen sowie durch unterschiedliche Blickwinkel der Beteiligten beeinflusst, im besten Fall gepflegt und eben oftmals

beeinträchtigt werden. Wenn unangenehme Gespräche und Situationen vermieden, wenn Probleme nicht offen angesprochen werden, können Missverständnisse entstehen, welche das Vertrauensverhältnis der Mitarbeiter\*innen untereinander und auch zwischen den Mitarbeitenden und den vorgesetzten Personen erheblich belasten. Es besteht nicht immer die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen bzw. mitzutragen und Probleme aktiv und offen anzugehen. Vorgesetzte stehen besonders in der Verantwortung, um ein positives Arbeitsklima zu pflegen und zu erhalten. Sowohl Vorgesetzte wie auch Mitarbeitende können nur gemeinsam zu einer offenen und konstruktiven Gesprächs- und Diskussionskultur beitragen.

### **3.2 Konfliktpotential vermindern**

Für die Ombudsstelle haben sich im Zusammenhang mit den bearbeiteten Fällen folgende Punkte herauskristallisiert, mit denen Konflikte vermindert oder gar vermieden werden können:

- Förderung einer offenen und wertschätzenden Kommunikationskultur
- Konstruktive Bearbeitung vorhandener Konflikte (frühzeitige direkte Ansprache der Probleme und Konflikte; Anhörung und Möglichkeit zur Stellungnahme aller beteiligter Personen zu Vorwürfen, Beschwerden und Anliegen)
- Verfassen von Gesprächsnotizen mit Angabe des Datums und der verfassenden Person, Unterzeichnung durch die teilnehmende / betroffene Person
- Klare Festlegung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten
- Regelmässiger Austausch / Standortbestimmungen in Bezug auf die Zusammenarbeit eines Teams

Für einen offenen und konstruktiven Umgang mit personalrechtlichen Konflikten sind folglich die Kommunikation sowie die Transparenz in der Vorgehensweise zentral. Alle involvierten Personen sollen in geeigneter Weise abgeholt und ge-

hört werden, Besprochenes ist zu verschriftlichen, damit die Transparenz hergestellt ist und sich Betroffene adäquat zu Beschwerden und Vorwürfen äussern können.

Ein bestehender Konflikt blockiert oftmals das Denken und Handeln der involvierten Personen und kann zu einer Dynamik führen, welche das gesamte Arbeitsumfeld belastet. Ein frühzeitiges und sorgfältiges Konfliktmanagement löst bestenfalls den Konflikt oder verhindert, dass sich dieser nicht weiter zuspitzt. Ein rasches, entschlossenes und sorgfältiges Hinschauen sowie der frühzeitige Einbezug der zuständigen Direktionspersonaldienste und des gesamtstädtischen Personalamts verhindern, dass Probleme unter den Teppich gekehrt werden oder ungeeignete Massnahmen zu einer Verschärfung der Konfliktlage führen.

### **3.3 Fürsorgepflicht der Arbeitgeberin**

Im Personalleitbild, den Führungsgrundsätzen der Stadt Bern sowie in Art. 3a des Personalreglements (PRB; SSSB Nr. 153.01) wird ausdrücklich auf die Pflicht der Arbeitgeberin verwiesen, im Arbeitsverhältnis auf die Gesundheit der Arbeitnehmenden gebührend Rücksicht zu nehmen. Schutz der Gesundheit bedeutet gleichermassen Schutz der physischen und psychischen Gesundheit. Die Arbeitgeberin darf demnach bspw. nicht ein Arbeitsklima schaffen oder dulden, welches die psychische Gesundheit seiner Arbeitnehmenden gefährdet oder schädigt.<sup>1</sup>

Die Rolle der vorgesetzten Personen ist entsprechend zentral bei der Konfliktbewältigung. Es gehört zu ihren Aufgaben, Mitarbeitende bei der Konfliktlösung zu unterstützen. Entsprechend haben sie eine Vorbildfunktion inne und damit eine besondere Verantwortung, eine Haltung einzunehmen, welche den Mitarbeitenden ermöglicht, Probleme anzusprechen und darauf vertrauen zu können, dass mit Fingerspitzengefühl darauf reagiert wird. Nötigenfalls sollte möglichst früh-

---

<sup>1</sup> BSK OR I, PORTMANN WOLFGANG / RUDOLPH ROGER, Art. 328 N 11a.

zeitig eine externe Stelle wie die Ombudsstelle beigezogen werden. Alle Mitarbeitenden können sich an die Ombudsstelle wenden, um sich bei Unsicherheiten im Umgang mit Konflikten und Problemsituationen beraten zu lassen oder auch eine Vermittlung in Anspruch zu nehmen.

### **3.4 Rolle der Ombudsstelle**

Die Ombudsstelle schlichtet und vermittelt in Konfliktfällen. Im Einzelfall prüft sie, ob die Behörde nach Recht und Billigkeit handelt, ob getroffene Lösungen oder vorgenommene Beurteilungen richtig sind. Die Erfolgsaussichten für eine erfolgreiche Konfliktbearbeitung und -lösung sind wesentlich grösser, wenn die beteiligten Parteien sich auf das Vermittlungsverfahren einlassen und es aktiv unterstützen.

Bei Nachfragen und Abklärungen der Ombudsstelle werden jedoch teilweise Abwehrhaltungen eingenommen, da durch die Abklärungen betroffene Personen unter Umständen mit Fehlverhalten und rechtlichen Problemstellungen konfrontiert werden. Wenn vorgesetzte Personen ihren Mitarbeiter\*innen gegenüber signalisieren, dass der Gang zur Ombudsstelle unterstützt wird und Kritik und Anregungen geprüft und gegebenenfalls aufgenommen werden, entsteht eine konstruktive Fehlerkultur.

Eine offene und positive Haltung zu Fehlern und transparenter, fairer Aufarbeitung schafft Vertrauen, verbessert das Arbeitsklima und damit auch die Gesundheit und Arbeitsleistung der Mitarbeiter\*innen.

Die Ombudsstelle kann dabei helfen, eigene Sichtweisen und das eigene Verhalten zu reflektieren, Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens zu entwickeln oder sie kann mit Zustimmung der ratsuchenden Person eine mediationsanaloge Vermittlung aufnehmen. Die Ombudsstelle fördert ein Bekenntnis zu einer konstruktiven Fehlerkultur, die präventiv und deeskalativ wirken kann. Die Ombudsstelle kann mithelfen, ausserhalb des Rechts liegende Aspekte eines Konfliktes miteinzubeziehen und dadurch langwierige und teure gerichtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden.

## 4 Vernetzung und Aktivitäten

- Schulthess Forum öffentliches Personalrecht, Online-Teilnahme, 20.01.2021
- Partizipationsanlass der Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen für die Erarbeitung des Schwerpunkteplans 2022-2025, Online-Teilnahme, 27.01.2021
- Austauschgespräch mit dem Personalamt der Stadt Bern, Online-Teilnahme, 03.06.2021
- Austauschgespräch mit der Whistleblowingstelle der kantonalen Finanzkontrolle, Online-Teilnahme, 07.06.2021
- Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), Basel, 10.06.2021
- Austauschgespräch mit der Abteilung Erwachsenen- und Kindeschutz der Stadt Bern, Bern, 28.06.2021
- Austauschgespräch mit der Steuerverwaltung der Stadt Bern, Bern, 13.09.2021
- Austauschgespräch mit der Stadtkanzlei der Stadt Bern, Bern, 02.11.2021
- Austauschgespräch mit dem Sozialamt der Stadt Bern, Bern, 10.11.2021
- Austauschgespräch mit dem kantonalen Bedrohungsmanagement, Bern, 18.11.2021
- Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), Bern, 25.11.2021
- Austauschgespräch mit der Sozialhilfekommission, Bern, 15.12.2021

## 5 Statistik

Die Ombudsstelle unterscheidet zwischen Fällen und Anfragen. Fälle benötigen eine vertiefte Abklärung und Beratung und bringen somit einen grösseren Zeitaufwand mit sich. Als Anfragen werden jene Anliegen erfasst, welche mit geringem Aufwand beantwortet werden können oder keine Zuständigkeit besteht.

Im Berichtsjahr wurde die Ombudsstelle von 627 Ratsuchenden konsultiert (Vorjahr 582 Ratsuchende). Es wurden 211 (Vorjahr 172) neue Fälle eröffnet und zusammen mit den pendenten Fällen aus dem Vorjahr deren 231 (Vorjahr 200) bearbeitet, wovon 219 (Vorjahr 180) im Berichtsjahr abgeschlossen werden konnten.

Neu werden bei den Fällen die Anzahl der Bearbeitungstage von Eröffnung bis Abschluss ausgewiesen. 10% der Fälle konnten innerhalb von 10 Tagen und ein Viertel der Fälle innerhalb von 20 Tagen abgeschlossen werden. Für die Hälfte der Fälle wurden für die Bearbeitung zwischen 20 und 60 Tage benötigt. Selten, d.h. gerade mal in 3% der Fälle, dauerte die Bearbeitung mehr als 6 Monate. Daraus ist erkennbar, dass die Ombudsstelle das Ziel erreicht hat, in Beschwerde- und Konfliktfällen rasch und unkompliziert für Abhilfe zu sorgen. Die Dauer der Bearbeitung ist einerseits abhängig von den Ressourcen und andererseits auch von der Dauer, innerhalb welcher die schriftlichen oder mündlich Rückmeldungen aus der Verwaltung erfolgen. Oftmals ergeben sich auch aus Gründen der Terminfindung mit allen Beteiligten gewisse Verzögerungen. Im Grossen und Ganzen werden jedoch die Anliegen der Ombudsstelle durch die Verwaltung speeditiv aufgenommen und behandelt.

Die Ombudsstelle bearbeitete im Berichtsjahr 416 Anfragen. Bei Anliegen ohne städtische Zuständigkeit werden die ratsuchenden Personen an geeignete parlamentarische und unternehmerische Ombudsstellen und an Beratungsstellen weiterverwiesen. Dabei fällt immer wieder auf, dass viele Anliegen, die kantonale Behördenstellen betreffen, an uns herangetragen werden, wodurch einmal



mehr bestätigt ist, dass die Schaffung einer Ombudsstelle des Kantons einen wichtigen Beitrag zur niederschweligen Schlichtung leisten könnte.

Die Meldungen von Missständen haben sich im Vergleich zum Vorjahr beinahe verdoppelt. Bei der Whistleblowing Meldestelle sind 11 Fälle eingegangen (Vorjahr: 6).

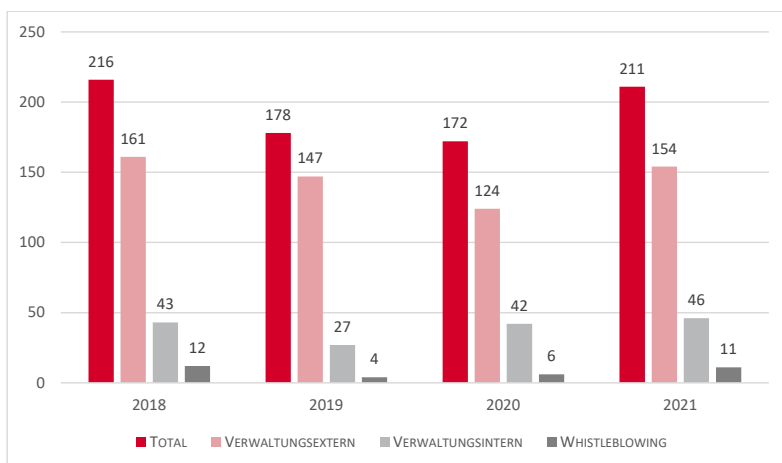
Die verwaltungsinternen Fälle befinden sich weiterhin auf einem hohen Stand (46 im Berichtsjahr, 42 im Vorjahr). Der vertrauliche Rahmen der Ombudsstelle ermöglicht es den Ratsuchenden, sich frei und ohne Bedenken um allfällige Folgen am Arbeitsplatz eine Einschätzung von aussen holen und Optionen für das weitere Vorgehen besprechen zu können. Aus Rückmeldungen erfahren wir regelmässig, dass dieser Aspekt von Betroffenen sehr geschätzt wird.

Von den insgesamt im Berichtsjahr bearbeiteten 231 Fällen (im Vorjahr 200) konnten 219 (Vorjahr 180) abgeschlossen werden, 12 Fälle (Vorjahr 20) waren Ende Jahr pendent und wurden auf das neue Geschäftsjahr 2022 übertragen.

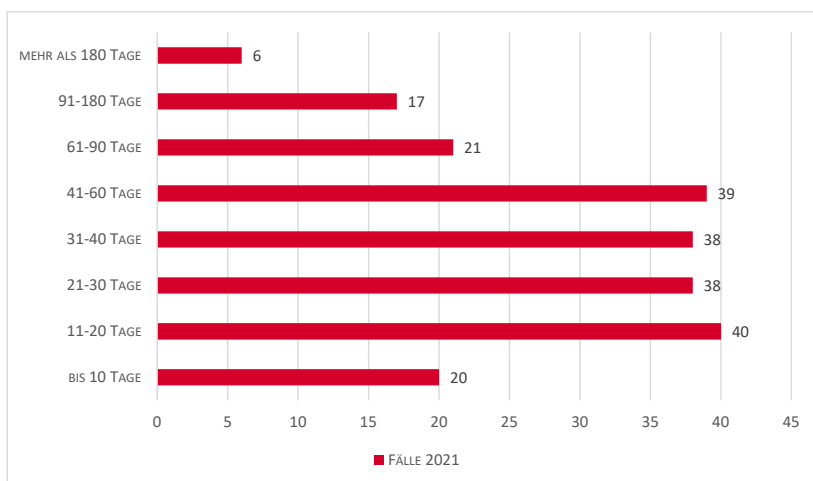
<b>Kennzahlen Gesamtübersicht</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Bearbeitete Fälle</b>	<b>231</b>	<b>200</b>
<i>Fälle aus dem Vorjahr</i>	20	28
<i>Neu eröffnete Fälle</i>	211	172
<b>Anfragen</b>	<b>416</b>	<b>410</b>
<b>Total Fälle und Anfragen</b>	<b>647</b>	<b>610</b>

<b>Kennzahlen Fälle</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Eröffnete Fälle</b>	<b>211</b>	<b>172</b>
<i>Fälle der Meldestelle Whistleblowing</i>	11	6
<i>Verwaltungsinterne Fälle (Personalkonflikte)</i>	46	42
<i>Verwaltungsexterne Fälle</i>	154	124
<b>Eingangsart der Fälle</b>	<b>211</b>	<b>172</b>
<i>Telefon</i>	132	115
<i>Mail</i>	51	35
<i>Besuch/Besprechung</i>	10	9
<i>Brief</i>	4	7
<i>Kontaktformular</i>	9	2
<i>Eigene Untersuchung</i>	5	4
<b>Abgeschlossene Fälle; Art der Erledigung</b>	<b>219</b>	<b>180</b>
<i>Vermittlungen</i>	77	38
<i>Beratung/rechtliche Prüfung</i>	139	136
<i>Empfehlung</i>	3	6
<b>Bearbeitete Fälle</b>	<b>231</b>	<b>200</b>
<i>Abgeschlossene Fälle</i>	219	180
<i>Pendent per Ende Jahr</i>	12	20

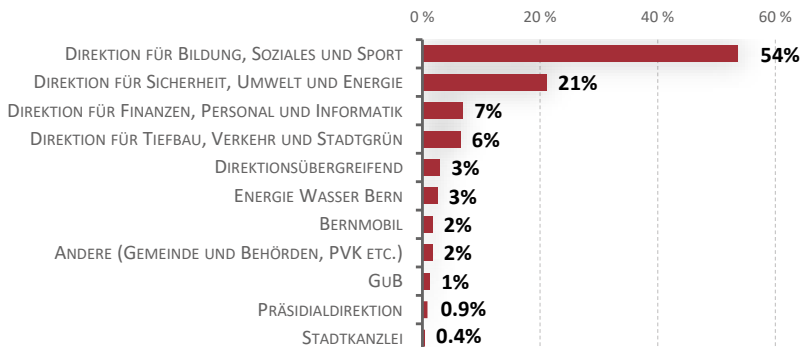
## Zusammensetzung der eröffneten Fälle



## Bearbeitungsdauer der bearbeiteten Fälle



## Anteile der bearbeiteten Fälle pro Verwaltungsbereich



<b>Bearbeitete Fälle im 2021</b>	<b>231</b>
<i>Direktion für Bildung, Soziales und Sport</i>	124
<i>Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie</i>	49
<i>Direktion für Finanzen, Personal und Informatik</i>	16
<i>Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün</i>	15
<i>Direktionsübergreifend</i>	7
<i>Energie Wasser Bern</i>	6
<i>Bernmobil</i>	4
<i>Andere (Gemeinde und Behörden, PVK etc.)</i>	4
<i>Gemeinden und Behörden</i>	3
<i>Präsidialdirektion</i>	2
<i>Stadtkanzlei</i>	1

## 6 Einblick in die Praxis

Aus Gründen der Vertraulichkeit werden Sachverhalte zur Vermeidung von Rückschlüssen auf Personen teilweise leicht abgeändert.

### 6.1 Stadtkanzlei

Dispensationsgesuch Stimmausschuss

Die Ratsuchende wurde als Bürgerin der Stadt Bern aufgeboten, an einem Wahlwochenende beim Stimmausschuss teilzunehmen. Daraufhin reicht sie ein Dispensationsgesuch ein mit der Begründung, sie möchte aufgrund der pandemischen Lage zurzeit nicht an Anlässen vor Ort mit anderen Personen teilnehmen und zudem würden ihre Eltern zur Corona-Risikogruppe gehören. Die Stadtkanzlei verfügte anschliessend die Ablehnung der Dispensation. Die Ratsuchende wendet sich an die Ombudsstelle und möchte sich beraten lassen.

Die Ombudsstelle prüft die Verfügung und berät die Ratsuchende über das weitere Vorgehen. Gemäss den gesetzlichen Grundlagen (Art. 37 Abs. 3 PRG) kann eine Dispensation von der Pflicht zur Mitwirkung nur gewährt werden, wenn die Mitwirkung der betroffenen Person aus wichtigen Gründen nicht möglich oder nicht zumutbar ist. Als wichtige Gründe anerkannt sind namentlich Krankheit oder dienstliche Verpflichtungen (Militärdienst, Zivildienst) sowie schulische und berufliche Gründe, einschliesslich Weiterbildung (vgl. Art. 25 Abs. 2 VPR). In der Verfügung wird das detaillierte Schutzkonzept erläutert und aufgezeigt, dass damit die geltenden Hygiene- und Abstandsmassnahmen bei der Teilnahme am Stimmausschuss eingehalten werden können. Die Ablehnung des Gesuches kann aus Sicht der Ombudsstelle nachvollzogen werden. Im Weiteren wird der Ratsuchenden das Vorgehen beim Einreichen einer Beschwerde an den Regierungsstatthalter aufgezeigt und sie wird über die Kosten aufgeklärt. Sie bedankt sich für die Beratung und teilt mit, dass sie sich noch überlegen werde, ob sie Beschwerde einreiche oder nicht.

### 6.2 Immobilien Stadt Bern

Beteiligung an Raucherschäden

Die Ratsuchende schildert, sie sei schon auf der Ombudsstelle gewesen, weil es in ihrer von Immobilien Stadt Bern (ISB) gemieteten Wohnung massiven Schimmelbefall gegeben habe; nach der ersten Vermittlung der Ombudsstelle sei eine Schimmelsanierung vorgenommen worden. Anschliessend seien nur die nötigsten Stellen nachgestrichen worden und die Vermieterin habe einen Neuanstrich nach der über 10-jährigen Nutzungsdauer abgelehnt. Nun habe die Schimmelproblematik wieder zugenommen, weshalb sich die Familie dazu entschlossen habe, die Wohnung zu kündigen. Immobilien Stadt Bern

stellt sich auf den Standpunkt, dass sich die Mieterschaft hinsichtlich Malerarbeiten infolge Raucher-schäden an den Kosten beteiligen müsse. Die Ratsuchende finde das nicht in Ordnung und bittet um Beratung.

Die Ombudsfrau hilft, die Angelegenheit rechtlich einzuordnen. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, bei übermässiger Abnutzung auf die Mieterschaft zurückzugreifen. Es müsse in jedem Einzelfall geprüft werden, ob die vom Vermieter verlangte Kostenbeteiligung gerechtfertigt bzw. angemessen sei. Da die Rechnung von ISB noch nicht vorliegt, wird der Ratsuchenden angeboten, sich wieder zu melden, wenn sie diese erhalten habe und sich Fragen dazu ergeben würden.

### 6.3 Steuerverwaltung

#### Fehlende Übersicht über Steuerausstände

Die Ratsuchende berichtet, sie habe mehrere Steuerrechnungen, die sie nicht habe begleichen können und sie habe von den letzten fünf Jahren Verlustscheine erhalten. Für ein Jahr habe sie ein Erlassgesuch gestellt, welches aufgrund fehlender Unterlagen zur Dokumentation der finanziellen Lage abgewiesen worden sei. Sie legt dar, dass sie als alleinerziehende Person in ihrem wirtschaftlichen Fortkommen (Wohnungssuche etc.) behindert sei. Aufgrund der hohen Lebenskosten und auch der Betreuungskosten für die Kita habe sie nicht genug Rückstellungen für die Steuerrechnungen machen können. Diese Situation würde sie sehr belasten und sie möchte wissen, wie sie weiter vorgehen könne.

Die Ratsuchende wird beraten wobei sich zeigt, dass sie den Überblick über die Steuersituation nicht mehr hat. Um einen Überblick zu erhalten, wird mit der Steuerverwaltung Kontakt aufgenommen. Betreffend Erlassgesuch zeigt sich, dass der Ratsuchenden verschiedene Nachfristen für das Einreichen von Unterlagen gewährt wurden, die sie ungenutzt hat verstreichen lassen. Da die Rechtsmittelfrist bereits abgelaufen war, bestand lediglich die Möglichkeit, ein Wiedererwägungsgesuch bei der Steuerrekurskommission einzureichen, unter Beibringung der erforderlichen Beweismittel. Der Ratsuchenden werden die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Wiedererwägung aufgezeigt. Im Rahmen der Abklärungen zeigt sich darüber hinaus, dass die Ratsuchende die Steuererklärung des aktuellen Steuerjahres noch nicht eingereicht und auch keine Fristverlängerung verlangt hat. Sie wird darauf aufmerksam gemacht, dass das Nichteinreichen innert Frist ohne zeitige Fristverlängerung Mahnkosten zur Folge haben wird.

Es zeigt sich, dass die ratsuchende Person aufgrund ihrer gesamten Situation und infolge erheblicher gesundheitlicher Probleme, Unterstützung in administrativen Belangen benötigt und es wird ihr aufgezeigt, wo sie sich in Steuerangelegenheiten Hilfe holen kann. Ebenso wird ihr dargelegt, dass sie sich betreffend ihrer Schuldsituation bei der Berner Schuldenberatung beraten lassen kann. Ebenso wird darauf hingewiesen, dass eine freiwillige Beistandschaft für administrative Belange beantragt werden kann. Sie bedankt sich für die Abklärungen, die erhaltene Übersicht sowie für die Kontaktadressen und teilt mit, dass sie ihre Situation angehen wolle. Sie müsse sich wohl eingestehen, dass sie zurzeit nicht in der Lage sei, sich allein um ihre Verpflichtungen zu kümmern.

## Ablehnung Ratenzahlung

Der Ratsuchende schildert, aufgrund von Corona sei es eng geworden mit dem Steuerzahlen. Aus dem Steuerjahr 2018 sei noch ein Betrag von Fr. 15'000.- offen. Das Abzahlungsgesuch zur Begleichung in drei Raten sei abgelehnt worden, die angedrohte Betreibung sei bisher noch nicht eingelangt. Er bittet die OS um Abklärung und Beratung.

Die Ombudsstelle ersucht die städtische Steuerverwaltung um Stellungnahme und Gewährung einer Teilzahlung in zwei Raten. Diese prüft das Dossier und teilt mit, dass im vorliegenden Fall die objektiven Voraussetzungen für die Gewährung von Zahlungserleichterungen fehlen würden, weshalb auf den Teilzahlungsvorschlag nicht eingetreten werde. Die Betreibung werde Mitte Monat ausgelöst und bis dahin müsse die Zahlung erfolgen. Der Ratsuchende wird entsprechend informiert. Die Ombudsstelle weist ihn darauf hin, dass die Betreibung nur durch eine umgehende Begleichung der Steuerschuld vermieden werden könne. In der Folge leistet er die Zahlungen und sendet der Ombudsstelle die Zahlungsbestätigungen zu, welche umgehend an die Steuerverwaltung weitergeleitet werden. Die Steuerverwaltung bestätigt ihrerseits den Eingang der Zahlung und den Stopp des Vorlaufs zur Auslösung der Betreibung und weist darauf hin, dass damit vom Steuerjahr 2018 noch die Verzugszinsen ausstehend sind. Der Ratsuchende wird entsprechend informiert und bedankt sich für die Abklärungen.

## 6.4 Sozialamt

### Erstanmeldung nach nicht bestandener Lehrabschlussprüfung

Die Mutter des Ratsuchenden wendet sich an die Ombudsstelle und schildert, dass sie vom Sozialdienst unterstützt werde. Ihr Sohn sei bei ihr wohnhaft und in der Ausbildung, nun habe er die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden. Sie hat verschiedene Fragen zum Budget, insbesondere mache ihr jedoch die prekäre Situation ihres Sohnes zu schaffen. Dieser arbeite nun im Lehrbetrieb weiter, ohne Verlängerung des Lehrvertrags und werde bei voller Arbeit entlöhnt wie im dritten Lehrjahr. Das Geld würde in keiner Weise reichen, um den Bedarf der beiden zu decken. Nach Rücksprache mit dem Sozialdienst wird die Mutter zu einem zweiten Gespräch in Begleitung ihres Sohnes auf die Ombudsstelle eingeladen. Dem Sohn kann aufgezeigt werden, wie wichtig es für ihn ist, sich selbst beim Sozialdienst zu melden, um seinen Existenzbedarf decken zu können und um hinsichtlich seines beruflichen Fortkommens und bezüglich einer fairen Entlohnung Unterstützung zu erhalten. Zentral sei jedoch, dass er die Lehrabschlussprüfung wiederholen könne. Die Anmeldung beim Sozialdienst hat über das Intake zu erfolgen, weil er bereits volljährig ist und nicht über das Budget der Mutter Unterstützung erhalten kann. Es kann ihm dargelegt werden, welche Unterlagen bereitzustellen sind und auch die Fragen der Mutter zum Budget können beantwortet werden.

### Verpflichtung zur Frühpensionierung

Die Ratsuchende wendet sich an die Ombudsstelle, weil sie von der für sie zuständigen Person des Sozialdiensts darüber informiert worden sei, dass sie sich frühpensionieren lassen soll. Damit sei sie nicht einverstanden und sie frage sich, ob sie dies verweigern könne. Sie bittet die Ombudsstelle um

Abklärung. In den Unterstützungsrichtlinien der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) ist festgehalten, dass AHV-Leistungen der Sozialhilfe vorgehen, weshalb unterstützte Personen grundsätzlich zum frühestmöglichen Vorbezug verpflichtet sind (entsprechend dem Grundsatz der Subsidiarität der Sozialhilfe). Der Vorbezug führt zu einer lebenslänglichen Kürzung der Rente, d.h. pro vorgezogenes Jahr 6,8%, bei zwei Jahren somit insgesamt 13,6%. Die Renteneinbusse kann - im Rahmen der Maximalleistungen - vollumfänglich mit Ergänzungsleistungen aufgefangen werden. Die Ratsuchende wird vom Sozialdienst frühzeitig angewiesen, sich für den AHV-Vorbezug anzumelden. Sofern eine unterstützte Person dieser Weisung nicht nachkommt, wird die Sozialhilfe nach erfolgloser Mahnung und Gewährung des rechtlichen Gehörs wegen selbstverschuldeter Notlage gekürzt.

Die Ratsuchende wird von der Ombudsstelle über die rechtliche Lage informiert. Sie bedankt sich für die Abklärungen und teilt mit, dass sie dies nun nachvollziehen könne und die AHV-Anmeldung entsprechend vornehmen werde.

## Chaos bei Zahlung der Krankenkassenprämie

Der Ratsuchende berichtet aufgeregt, er sei von August bis Dezember 2020 beim Sozialdienst der Stadt Bern angemeldet gewesen. Von der Krankenkasse habe er nun Mahnungen zu Rechnungen der Krankenkassenprämie während der Unterstützungsdauer erhalten. Die Rechnungen seien jeweils direkt vom Sozialdienst bezahlt worden. Auf seine Nachfrage habe die Sozialarbeiterin mitgeteilt, dass alle Rechnungen vom Sozialdienst bezahlt worden seien und somit keine Ausstände bestehen würden. Seine Abklärungen bei der Krankenkasse hätten allerdings ergeben, dass tatsächlich noch offene Beträge vorhanden sind. Aus diesem Grund habe er zwischenzeitlich selbst Beträge direkt an die Krankenkasse überwiesen. Er habe nun aber die Übersicht verloren und verstehe nicht, weshalb er mit Mahnungen konfrontiert werde; bei seinem Klärungsversuch komme er weder beim Sozialdienst noch bei der Krankenkasse weiter und ist damit einverstanden, dass die Ombudsstelle Abklärungen vornimmt.

Es zeigt sich, dass sich bei der Krankenkasse verschiedene Fehler eingeschlichen hatten, da der Ratsuchende mehrmals umgezogen war und somit die Prämienregion gewechselt hatte. Dies führte zu diversen Korrekturen der Rechnungen, was wiederum zu Unklarheiten beim Sozialdienst führte. Nachdem der Sozialdienst die offenen Rechnungen mit den direkt ausgelösten Zahlungen abgeglichen hatte, resultierte ein Zahlungsausstand, welcher umgehend bereinigt wurde, indem die Zahlung der offenen Rechnung an die Krankenkasse sowie eine Erstattung an den Ratsuchenden ausgelöst wurde, womit dieser seinen vorgeschossenen Betrag abdecken konnte. Schliesslich waren alle Beteiligten mit der Lösung zufriedengestellt und der Ratsuchende bedankte sich für die Abklärung und die Vermittlung.



## Abzug Haushaltsentschädigung

Die Ratsuchenden sind an die Ombudsstelle gelangt, da sie nicht damit einverstanden sind, dass der Sozialdienst eine Entschädigung für die Haushaltsführung als Einnahme im Budget des Sohnes berücksichtigt. Der erwachsene Sohn, welcher vom Sozialdienst unterstützt wird, lebt zusammen mit seiner Mutter, welche ihren Bedarf mittels AHV und Ergänzungsleistungen (EL) bestreitet. Sie möchten von der Ombudsstelle wissen, ob dies rechtens sei und gegebenenfalls, wie sie dagegen vorgehen können.

Die Abklärungen ergeben, dass gemäss der Richtlinie der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) von bedürftigen Personen in familienähnlichen Wohn- oder Lebensgemeinschaften erwartet wird, dass sie die verfügbare Zeit für den gemeinsamen Haushalt und andere Dienstleistungen zugunsten der nicht unterstützten, erwerbstätigen Wohnpartner\*innen aufwenden. Dabei handelt es sich für die nicht unterstützten, erwerbstätigen Personen um einen wirtschaftlich messbaren Vorteil, der nach den Vorschriften über die einfache Gesellschaft grundsätzlich entgeltlich und daher im Unterstützungsbudget der unterstützten Personen anzurechnen ist. Nebst erzielten Einkommen werden dabei auch Ersatzeinkommen wie Ergänzungsleistungen berücksichtigt.

Die Ombudsstelle stellt bei Prüfung fest, dass sich diese Regelung nicht mit den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) deckt. Gemäss der per 01.01.2021 angepassten SKOS-Richtlinie ist die Haushaltsentschädigung nur noch anrechenbar, wenn die Person erwerbstätig, d.h. ein Einkommen erzielt ist. Die Ombudsfrau gelangt an die Leiterin des Sozialamtes und ersucht um Stellungnahme bezüglich der Diskrepanz zwischen der Richtlinie BKSE und der SKOS. Die Ombudsfrau vertritt die Auffassung, dass in Fällen wie dem vorliegenden keine Haushaltsführungsentschädigung berücksichtigt werden darf, weil die vorhandenen Mittel der nicht unterstützten Person aus AHV und EL zur Existenzsicherung ausgerichtet werden und gar kein wirtschaftlich messbarer Vorteil resultiere. Nach verschiedentlichen telefonischen Gesprächen und schriftlichem Austausch teilt der Sozialdienst schliesslich mit, dass die BKSE-Richtlinie per 01.01.2022 an die SKOS-Richtlinien angeglichen werde, d.h. eine Haushaltsentschädigung nur geprüft wird, wenn eine Erwerbstätigkeit der nicht unterstützten Person vorliegt. Die Ombudsstelle informiert die Ratsuchenden, welche sich für die Vermittlung bedanken.

## Ablehnung der Kostengutsprache für Zahnbehandlung

Die Ratsuchende führt aus, sie sei beim Sozialdienst der Stadt Bern angemeldet und habe wegen Zahnbeschwerden den Zahnarzt aufgesucht, der befunden habe, dass die Weisheitszähne zu entfernen seien. Der Zahnarzt habe entsprechend einen Behandlungsgesuch und Kostenvoranschlag beim Sozialdienst eingereicht, welcher eine Überprüfung durch den Vertrauenszahnarzt habe vornehmen lassen. Der Sozialdienst habe schliesslich die Behandlung bzw. Kostengutsprache abgelehnt. Die Ratsuchende könne nicht nachvollziehen, warum eine Ablehnung erfolgt und wie sie nun vorgehen soll.

Die Ombudsstelle klärt den Sachverhalt beim Sozialdienst ab und verlangt Einsicht in den Prüfbericht des Vertrauenszahnarztes. Es zeigt sich, dass der behandelnde Zahnarzt im Kostenvoranschlag lediglich

angibt, dass die Patientin Schmerzen habe, ohne detaillierte Begründung und nähere Angaben zum Behandlungsvorschlag. Zur Übernahme einer Behandlung sind folgende Kriterien nachzuweisen. Notwendigkeit, Einfachheit, Wirtschaftlichkeit, Zweckmässigkeit und Verhältnismässigkeit. Die Ratsuchende wird nach Information durch die Ombudsstelle Kontakt mit ihrem Zahnarzt aufnehmen und ihn darüber informieren, dass der Kostenvoranschlag detaillierter zu erfolgen hat. Der Sozialdienst wird anschliessend nochmals eine Prüfung vornehmen. Der Fall wird abgeschlossen und der Ratsuchenden mitgeteilt, dass sie sich bei weiteren Fragen wieder an die Ombudsstelle wenden könne.

### Fehlenden Unterlagen des anderen Elternteils

Die ratsuchende Person führt aus, dass sie beim Sozialdienst der Stadt Bern angemeldet sei. Für das Stipendium ihres Kindes müsse sie dem Sozialdienst verschiedene Dokumente zukommen lassen, auch solche, über die lediglich der andere Elternteil verfüge. Es sei nicht möglich, mit diesem in Kontakt zu treten und die erforderlichen Unterlagen zu erhalten. Nun habe sie eine Weisung und Mahnung mit Androhung der Kürzung oder Einstellung der Sozialhilfe erhalten. Dies beschäftige und belaste sie sehr, da der andere Elternteil überhaupt nicht kooperiere und sie nicht mehr wisse, was nun zu tun sei.

Die Ombudsstelle ersucht den Sozialdienst um Stellungnahme. Im Verlauf der Abklärungen stellt sich heraus, dass die zuständige Person auf dem Sozialdienst den anderen Elternteil zwischenzeitlich kontaktieren konnte und das Weisungsverfahren seitens Sozialdienst abgeschlossen worden ist. Die ratsuchende Person wird darauf hingewiesen, dass sie unbedingt genau dokumentieren soll, welche Schritte und Bemühungen sie unternommen habe, um mit dem anderen Elternteil in Kontakt zu treten und dies dem Sozialdienst zur Kenntnis zu bringen, damit sich dieser davon überzeugen könne, dass sie nicht weiterkomme.

## 6.5 Kompetenzzentrum Arbeit

### Ruhestörung durch Velotransport in der Nacht

Der Ratsuchende wendet sich an die Ombudsstelle und schildert, dass sich vor seiner Wohnung eine PubliBike-Station befinde, durch dessen Betrieb jeweils in der Nacht viel Lärm entstehe. Er könne nicht nachvollziehen, wieso Arbeiten in der Nacht ausgeführt werden müssten.

Die Ombudsstelle nimmt mit der Einwilligung des Ratsuchenden Abklärungen beim Kompetenzzentrum Arbeit vor, welches für die Bewirtschaftung der PubliBike Standorte zuständig ist. Die Abklärungen ergeben, dass der Dienst 24 Stunden dauert, damit alle Velos zeitkonform umgeräumt bzw. verteilt werden können. Die Kund\*innen sind darauf angewiesen, am frühen Morgen genug Velos an allen Standorten zur Verfügung zu haben. Aufgrund der Lärmbeschwerde wird im System versuchsweise hinterlegt, dass der erwähnte Standort nur bis um 23 Uhr zu bewirtschaften sei. Danach wolle man prüfen, wie sich die Massnahme bei dieser Station auf die Verfügbarkeit der Velos auswirke. Der Ratsuchende wird entsprechend informiert und darauf hingewiesen, dass er sich bei Bedarf direkt bei der Verwaltungsstelle melden könne. Er bedankt sich für die Abklärung sowie das Entgegenkommen. Im

Nachgang teilt er der Ombudsstelle mit, dass sich die Situation durch diese Massnahme entschärft habe; die Bewirtschaftung erfolge nun regelmässig am späteren Abend.

## 6.6 Alters- und Versicherungsamt

### Übernahme selbstgetragener Gesundheitskosten

Die Ratsuchende schildert, sie erledige die administrativen Belange im Zusammenhang mit dem Anspruch auf Ergänzungsleistungen für ihre kranke Tochter. Sie habe bei der Zweigstelle der AHV bereits mehrmals den Steuerauszug der selbstgetragenen Krankheitskosten zur Prüfung und Übernahme des Selbstbehalts und der Franchise eingereicht. Sie habe zuerst die Antwort erhalten, dass die Unterlagen nicht eingegangen seien. Nach erneutem Einreichen sei ihr schliesslich mitgeteilt worden, dass diese Ausgaben nicht übernommen werden könnten, da die 15-monatige Frist abgelaufen sei. Sie bittet die Ombudsstelle um Abklärung.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor und ersucht die AHV-Zweigstelle um Stellungnahme. Die Ausgleichskasse übernimmt die Kostenbeteiligung der Versicherten (Franchise und 10% Selbstbehalt) bis zum Betrag von jährlich CHF 1'000.-. Gestützt auf Art. 15 Bundesgesetz über Ergänzungsleistungen zur Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung (ELG; SR 831.30) können die Krankheitskosten nur innerhalb von 15 Monaten seit Rechnungsstellung geltend gemacht werden. Die AHV-Zweigstelle erklärt sich im vorliegenden Fall aus Kulanzgründen bereit, den Selbstbehalt und die Franchise in der Höhe von CHF 1'000.- noch nachträglich auszubezahlen. Die Ratsuchende wird über das Resultat der Abklärungen informiert und darauf hingewiesen, dass der Steuerausweis der Krankenkasse jeweils nur bis März des Folgejahres berücksichtigt werden könne. Nach Ablauf der Frist kann die Detailabrechnung eingereicht werden, damit ersichtlich wird, zu welchem Zeitpunkt der Selbstbehalt bzw. der Franchisebetrag angefallen ist. Die Ratsuchende zeigt sich sehr zufrieden und bedankt sich für die Vermittlung.

### Prüfung EL-Antrag schreitet nicht voran

Der Ratsuchende gelangt an die Ombudsstelle, da sein Gesuch um Ergänzungsleistungen nicht voranschreite und stellt darüber hinaus verschiedene Fragen. Der Ratsuchende kommuniziert lediglich per Mail und tritt gegenüber allen Behörden teilweise mit suizidalen Äusserungen auf. Er fragt laufend nach dem Stand seines Gesuches bei allen involvierten Stellen nach.

Die Ombudsstelle nimmt umfassende Abklärungen bei allen involvierten Stellen vor. Es zeigt sich, dass der von der Ausgleichskasse des Kantons Bern verlangte Entscheid des Versicherungsunternehmens über eine allfällige Rente aus der beruflichen Vorsorge für die Prüfung zur Ausrichtung von Ergänzungsleistungen fehlt. Die Bearbeitung beim Versicherungsunternehmen ist pendent und könne erst in den nächsten zwei Monaten erfolgen. Die Ombudsstelle zeigt dies dem Ratsuchenden auf und versucht darauf hinzuwirken, dass sich der Ratsuchende nicht fortlaufend bei allen Behörden nach dem Stand

seines Anliegens erkundigt. Dies gelingt nur zum Teil, da der Ratsuchende die Tatsache nicht anerkennen will, dass der Entscheid des Versicherungsunternehmens über eine allfällige Rente aus der beruflichen Vorsorge abgewartet werden muss.

## 6.7 Sportamt

### Covid-Massnahmen Hallenbad

Der Ratsuchende beschwert sich über das Vorgehen und Verhalten eines Mitarbeitenden eines Hallenbads, welcher ohne Maske und ohne den Abstand einzuhalten forsch auf ihn zugegangen sei, um ihm mitzuteilen, dass er seine Kontaktdaten angeben müsse. Er habe ein Eintrittsabonnement für das Hallenbad und sei davon ausgegangen, dass er das Drehkreuz passieren könne. Seines Erachtens sollte auf der Homepage und / oder an der Eingangstür darauf hingewiesen werden, dass die Besucher\*innen für den Eintritt Kontaktdaten anzugeben haben.

Die Ombudsstelle nimmt Kontakt mit dem Sportamt auf, welches das Anliegen aufnimmt und das Vorgehen des Mitarbeiters intern behandelt und klärt. Die rasche Überarbeitung des Schutzkonzepts wird in Aussicht gestellt und die Kommunikationsprozesse werden ebenso angegangen. In Absprache mit dem Sportamt erteilt die Ombudsstelle dem Ratsuchenden eine Rückmeldung und gibt ihm die Entschuldigung der Verwaltung weiter. Dieser teilt mit, dass sich dies für ihn damit erledigt habe und er bedankt sich für die Abklärungen.

## 6.8 Erwachsenen und Kinderschutz

### Kostenbeteiligung für Massnahme

Der Ratsuchende schildert, dass nach einer Gefährdungsmeldung betreffend seines jüngsten Sohnes eine Beistandschaft sowie eine Familienbegleitung der Kindsmutter eingerichtet worden seien. Anschliessend habe er vom Sozialamt eine Rechnung für die Begleitmassnahme erhalten. Er störe sich daran, dass er als Kindsvater nicht vorgängig über die hohe Kostenfolge informiert worden sei.

Die Ombudsstelle nimmt Einsicht in die Akten sowie Abklärungen vor. Die Abklärungen beim EKS ergeben, dass die Mutter im Rahmen des Erstgespräches von der Beiständin über die Kostenprüfung informiert worden sei. Das EKS sei davon ausgegangen, dass die Mutter den Kindsvater informieren werde. Die Angelegenheit kann anschliessend mit dem Ratsuchenden besprochen werden und damit erledigt werden. Im Sinne einer allgemeinen Anregung weist die Ombudsstelle das EKS dennoch darauf hin, dass bei Fällen mit Eltern in getrennten Verhältnissen und diese dem EKS bekannt seien, sorgsam darauf geachtet werden sollte, beide Elternteile separat über die Kostenfolge zu informieren. Allenfalls könne diese Information auch auf dem schriftlichen Weg an beide Eltern separat erfolgen. Damit könnten inskünftig solche bösen Überraschungen für ein Elternteil vermieden werden.

## Erbeilung gemäss letztwilliger Verfügung

Die Ratsuchende berichtet, dass ihr Vater in seiner letztwilligen Verfügung bestimmt hatte, dass sie eine Entschädigung für die Betreuung und Hilfeleistung erhalten soll. Ihr Vater sei verstorben und sie bilde zusammen mit ihrem Neffen, welcher eine Beistandsvertretung habe, eine Erbgemeinschaft. In der Zwischenzeit seien verschiedene Gespräche sowie Korrespondenzen zwischen ihr und dem EKS erfolgt, da unterschiedliche Sichtweisen über den Umfang der ihr zustehenden Entschädigung bestehen würden. Entsprechend habe die Erbeilung bis heute nicht vollzogen werden können. Der Umgang mit dem Beistand sei kompliziert und obwohl sie eine detaillierte Aufstellung über die Aufwendungen beim EKS vorgelegt habe, sei eine Einigung nicht möglich. Vielmehr sei sie auf den Rechtsweg verwiesen worden, um ihre Ansprüche durchzusetzen. Sie bittet die Ombudsstelle um Vermittlung.

Die Ombudsstelle hat Einsicht in die Akten genommen und mit dem Beistand ein Gespräch geführt, um beide Seiten anzuhören. Anschliessend wurden die Parteien zu einem Vermittlungsgespräch eingeladen, in welchem beide Seiten ihre Sichtweisen einbringen konnten und die Entschädigung der Ratsuchenden für ihre Aufwendungen gemäss der letztwilligen Verfügung behandelt wurde. Dabei zeigte sich, dass die familiären Umstände anspruchsvoll waren und es für beide Erbenden schwierig war, sich gegenüber zu sitzen. Im Verlauf des Vermittlungsgesprächs konnten sich beide Seiten auf die Höhe der Entschädigung einigen, woraufhin der Weg frei war, um die Erbeilung vorzunehmen. Die Ombudsstelle hat eine Gesamtabrechnung erstellt, welche von den beiden Parteien unterzeichnet wurde.

## Rückerstattung EL-Leistungen

Der Ratsuchende schildert, die Beiständin habe ihn darüber informiert, dass es der frühere Beistand versäumt habe, den Heimwechsel und die damit verbundenen finanziellen Auswirkungen (tiefer Kosten) frühzeitig genug bei der Ausgleichskasse des Kantons Bern zu melden. Entsprechend sei dem EKS über Monate ein zu hoher EL-Betrag für den Ratsuchenden ausbezahlt worden. Der Ratsuchende legt der Ombudsstelle das Schreiben der Ausgleichskasse des Kantons Bern vor. Diesem ist zu entnehmen, dass die Ausgleichskasse eine Rückforderung geltend macht, wobei aufgrund der aktuellen finanziellen Verhältnisse des Ratsuchenden die (bedingte) Abschreibung des Betrages wegen Uneinbringlichkeit erfolgt. Die Ausgleichskasse behält sich vor, die Forderung zu einem späteren Zeitpunkt nachzufordern, falls sich die Vermögensverhältnisse des Ratsuchenden verändern sollten.

Nach Abklärungen der Ombudsstelle zeigt sich, dass die geltend gemachte Rückerstattungsforderung, während 5 Jahren nachgefordert werden kann. Aus Sicht der Ombudsstelle liegt somit eine mögliche Vermögensverminderung des Ratsuchenden (bei Erbschaft oder Aufnahme einer Erwerbstätigkeit) vor und eine allfällige Rückforderung sollte im Rahmen der Staatshaftung für das sorgfaltspflichtwidrige Verhalten des Beistandes durch das EKS übernommen werden. Der Ratsuchende hat darauf vertraut, dass ihm der vom Beistand ausbezahlte Betrag zur Verfügung steht, dies insbesondere, da die Beistandschaft die gesamte Einkommens- und Vermögensverwaltung umfasst. Die Ombudsstelle hat gestützt auf die vorgenannten Ausführungen das EKS um Stellungnahme ersucht. Das EKS führt in seiner Stellungnahme aus, es könne nicht von einer möglichen Vermögensverminderung des Ratsuchenden

gesprochen werden, wenn der Ratsuchende im Vorfeld diesen Betrag für persönliche Bedürfnisse bereits ausgegeben habe. Ferner habe durch das Tätigwerden der Beiständin die Einleitung einer Betreuung der Ausgleichkasse und damit die voraussichtliche Ausstellung eines Verlustscheines verhindert werden können. Zusammenfassend sei für den Ratsuchenden noch kein finanzieller Schaden entstanden. Im Anschluss fand ein Vermittlungsgespräch zwischen EKS und Ombudsstelle statt. Gestützt auf das Vermittlungsgespräch wurde vereinbart, dass zurzeit keine schriftliche Erklärung zur Übernahme des Betrages bei Realisierung des Rückerstattungsanspruchs erfolgt. Das EKS erklärt sich jedoch bereit, den Sachverhalt erneut zu prüfen, sollte der Ratsuchende rückforderungshalber belangt werden. Für diesen Fall steht es ihm offen, sich umgehend wieder bei der Ombudsstelle zu melden. Den Parteien wird ein Abschlussbericht zugestellt, in welchem dieses Vermittlungsergebnis festgehalten ist. Der Ratsuchende wird anlässlich eines Gespräches über die Abklärungen sowie das Ergebnis informiert.

## 6.9 Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei

### Nichterhalt des C-Ausweises

Die Ratsuchende berichtet, dass sie jeweils im Dezember die Verfallsanzeige für ihren Aufenthaltstitel (B-Bewilligung) erhalte; sie habe bereits nach der Ablösung vom Sozialdienst ein Umwandelungsgesuch der Aufenthaltsbewilligung in eine Niederlassungsbewilligung (C-Bewilligung) beantragt. Damals sei ihr mitgeteilt worden, dass sie mindestens ein Jahr vom Sozialdienst abgelöst sein müsse. Folglich habe sie ein Jahr später zusammen mit der Verfallsanzeige erneut ein Umwandelungsgesuch gestellt. Seitens EMF sei ihr mitgeteilt worden, dass eine Umwandlung nicht möglich sei, weil die Ratsuchende infolge der erhaltenen Sozialhilfe noch Schulden habe. Die Ratsuchende ist verärgert, dass ihr dies nicht bereits vor einem Jahr mitgeteilt worden sei.

Die Ombudsstelle klärt das Anliegen der Ratsuchenden ab. Der Ratsuchenden wird anschliessend der Vorgang für die Erteilung einer Niederlassungsbewilligung gestützt auf Art. 34 des Ausländer- und Integrationsgesetzes (AIG; SR 142.20) erläutert: Es gebe verschiedene Integrationskriterien, deren Vorliegen unter Berücksichtigung des Einzelfalls in ihrer Gesamtheit geprüft werden. Im Rahmen der Verhältnismässigkeitsprüfung zur Erteilung einer Niederlassungsbewilligung werden unter der wirtschaftlichen Unabhängigkeit u.a. die Abhängigkeit/Ablösung vom Sozialdienst und finanzielle Lage der antragsstellenden Person untersucht. Die Ratsuchende ist dankbar für die Erläuterungen und verstehe nun auch, weshalb sich ihr jedes Jahr eine neue Herausforderung in den Weg stelle.

## 6.10 Tierpark Bern

### Haftung Stadt für Fischotterbiss

Der Ratsuchende schildert, dass er seinen Hund im Tierpark Dählhölzli spazieren geführt habe. Auf der hölzernen Plattform zwischen dem Pelikangehege und den Fischottern sei sein Hund, noch im Welpenalter, mit einer Pfote zwischen den Holzplatten stecken geblieben und von einem Fischotter gebissen worden. Der Hund habe operiert werden müssen und er habe sich beim Tierpark gemeldet mit der

Anfrage der Übernahme der Kosten, weil die Plattform nicht besser gesichert sei. Er habe eine abschlägige Antwort erhalten und möchte wissen, ob das Vorgehen des Tierparkes korrekt sei und die Stadt keine Haftung übernehmen müsse.

Die Ombudsstelle ersucht den Tierpark um Stellungnahme zu den baulichen Vorgaben von Gehegen/Anlagen im eintrittsfreien Bereich bzw. zur Frage, ob eine mögliche Sicherheitslücke erkennbar sei. Zu den Fragestellungen wird keine Stellung bezogen, sondern es wird auf die Ersteinschätzung verwiesen, wonach eine Haftung abgelehnt werde. Auch das Vermittlungsgespräch der Ombudsfrau mit dem Tierpark führt zu keiner einvernehmlichen Lösung. In Absprache mit der Versicherungsfachstelle der Stadt Bern wird der Ratsuchende darüber informiert, dass die Vermittlung nicht zustande gekommen sei und die Möglichkeit bestehe, ein komplettes Dossier mit Fotos, Arztbericht, Zeugenbericht und Schilderung des Sachverhaltes bei der Versicherungsfachstelle der Stadt Bern einzureichen, so dass eine Anmeldung bei der Versicherung zur Überprüfung des Schadenfalls erfolgen könne. Der Ratsuchende bedankt sich für die Abklärungen und teilt mit, dass er so vorgehen werde.

## 6.11 Stadtgrün Bern

### Missbräuchliche Kündigung Familiengarten

Die Ratsuchende wendet sich als langjährige Pächterin eines Familiengartens an die Ombudsstelle, weil die Stadt mehrfach beanstandet habe, dass sie den Garten nicht genügend pflege und der Aussenbereich des Gartenhauses unordentlich sei. Sie würde nach biologischen Grundsätzen gärtnerisch, weshalb der Garten etwas wilder aussehe als bei traditionellen Gärten. Nun habe die Stadt den Pachtvertrag gekündigt, was sie als Affront empfinde. Sie habe die Frist für das Aufräumen nicht wahrnehmen können, da sie aufgrund der Pandemie im Ausland festgesessen sei. Das habe sie der Stadt zwar etwas spät, aber dennoch mitgeteilt.

Die Ombudsstelle lädt eine Vertretung des Fachbereichs zu einem Gespräch auf die Ombudsstelle ein. Aufgrund einer Fotodokumentation lässt sich feststellen, dass die Gartenparzelle wenig gepflegt und auch der offene Bereich des Gartenhauses in unordentlichem Zustand ist. Die Stadt hat die Parzelle zwar gekündigt, hat aber gleichzeitig angeboten, das Mietverhältnis zu verlängern, wenn die Pächterin den Garten innert gesetzter Frist gemäss den Vorschriften der Gartenordnung instand stellt. Die Ombudsstelle weist darauf hin, dass eine Kündigung grundsätzlich bedingungsfeindlich und unwiderruflich ist. Infolge der nicht eindeutigen Willensäußerung zur Kündigung nimmt die Stadt dieselbe zurück und führt das Vertragsverhältnis mit der Pächterin weiter. Diese wird nochmals auf ihre Pflichten zur Bewirtschaftung hingewiesen.

## 6.12 Verwaltungsinterne Konflikte; Personalrecht

### Arbeitszeugnis

Der Ratsuchende schildert, dass er mit der Mitarbeiterbeurteilung sowie dem Zwischenzeugnis nicht einverstanden sei. Das Zwischenzeugnis enthalte grammatikalische Fehler und die Leistungsbeurteilung sei unzutreffend. Der Ratsuchende wird betreffend seine Handlungsmöglichkeiten beraten. Er kann eine Stellungnahme zur Mitarbeiterbeurteilung einreichen und es wird ihm empfohlen, nochmals auf die vorgesetzte Person zuzugehen wegen dem Zwischenzeugnis. Da die Vorgesetzte die vorgeschlagenen Formulierungen nicht übernimmt und das Abschlusszeugnis mit den gleichen Formulierungen ausgestellt wird, nimmt die Ombudsstelle mit Einwilligung des Ratsuchenden Kontakt mit der Vorgesetzten auf. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens kann eine Einigung bezüglich den in Frage stehenden Formulierungen gefunden werden.

### Kürzung Stellenprozent

Der Ratsuchende schildert, bereits im vergangenen Jahr seien ihm die Stellenprozente von 100% auf 80% reduziert worden. Nun habe er einen neuen Vorgesetzten erhalten und von diesem vernommen, dass das Pensum wegen der Umsetzung der Sparmassnahmen gar auf 40 % reduziert werden soll. Der Ratsuchende wird über die rechtlichen Grundlagen sowie seine verschiedenen Möglichkeiten beraten. Es stellt sich heraus, dass im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis noch etliche Unklarheiten bestehen. Der Ratsuchende wird ermuntert, das Gespräch zur Klärung dieser Punkte mit der vorgesetzten Person zu suchen. Der Ratsuchende bedankt sich für die Beratung.

### Reduktion Arbeitspensum ohne Vorankündigung

Die Ratsuchende hat sich an die Ombudsstelle gerichtet und um Abklärung und Vermittlung ersucht. Sie schildert, sie arbeite seit 3 Jahren mit einem Pensum von 50%. Sie absolviere nebenbei eine Ausbildung, die sie bald abschliessen werde. Anlässlich eines Gespräches mit der Vorgesetzten sei sie ohne Vorankündigung darüber informiert worden, dass sie nur noch zu 25% angestellt sein werde. Dies bringe sie und ihre Familie in eine schwierige finanzielle Situation. Die Ratsuchende berichtet ferner, dass sie kurzfristig zu einer ausserordentlichen Personalbeurteilung durch ihre Vorgesetzte eingeladen worden sei. Die Ombudsfrau hat daraufhin mit den Vorgesetzten der Ratsuchenden sowie dem Direktionspersonaldienst telefonische Einzelgespräche geführt sowie Einsicht in die Unterlagen genommen, um sich ein Gesamtbild der Situation machen zu können. Anschliessend haben Vermittlungsgespräche mit allen Beteiligten stattgefunden, an welchen beide Seiten ihre Sichtweisen darlegen konnten und die Themen Arbeitspensum und ausserordentliche Personalbeurteilung behandelt wurden. Im Rahmen der Vermittlung wird die Pensenkürzung zurückgenommen und es wird ebenso auf die ausserordentliche Personalbeurteilung verzichtet. Es wird festgehalten, dass die Personalbeurteilung gleich wie bei den anderen vom Team im Rahmen der ordentlichen Personalbeurteilung stattfinden wird. Bezüglich der im Laufe des Vermittlungsgesprächs zur Sprache gekommenen Konflikte im Team und mit der



Leitung wird ein Team-Entwicklungsprozess in Aussicht gestellt. Es liegt in der Verantwortung aller beteiligten Personen, ihren Beitrag zu leisten, damit das gegenseitige Vertrauen wiederhergestellt werden kann und die konstruktive Zusammenarbeit gelingt. Die Vermittlung wird seitens der Ombudsstelle mit einem Abschlussbericht abgeschlossen.

## Schwierige Situation mit dem Team

Der Ratsuchende beklagt sich über die Situation am Arbeitsplatz. Er habe als Vorgesetzter bemerkt, dass sich hinter seinem Rücken etwas abspiele und sich das Team von ihm zurückziehe. Er habe erst viel später und nicht einmal von seinem Vorgesetzten erfahren, dass sich das Team wegen ihm beschwert habe. Das finde er nicht in Ordnung und es belaste ihn sehr. Er wolle die Möglichkeit erhalten, sich zu Vorwürfen zu äussern und mit dem Team den Konflikt aufzuarbeiten.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor, wobei die ratsuchende Person im Verlauf der Vermittlung die Stelle kündigt. In einer Schlussbesprechung werden die Vorkommnisse gemeinsam besprochen und die Details des Arbeitsabschlusses werden geklärt. Die Ombudsfrau führt nachträglich mit dem Direktionspersonaldienst eine Schlussbesprechung durch. Sie weist auf die Bedeutung hin, von Personalgesprächen Aktennotizen zu verfassen, die dann auch von den Betroffenen eingesehen werden können.

## Kürzung Zulage

Die Ratsuchenden legen der Ombudsstelle ein Schreiben vor, wonach die bisher gewährten Pauschalzulagen nicht mehr gewährt würden, sondern nur noch einzelne kleinere Zulagen, was eine bedeutende Lohneinbusse mit sich bringen würde und eine Ungleichbehandlung mit Berufskolleg\*innen bedeute. Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor und der Personaldienst nimmt Rücksprache mit dem Personalamt. Dieses setzt sich dafür ein, von der Einführung der neuen Regelung abzusehen und die Revision der Zulagengewährung nochmals zu überarbeiten. Die Ratsuchenden werden entsprechend informiert.

## Mobbing am Arbeitsplatz

Die ratsuchende Person schildert, von ihrer Vorgesetzten aus heiterem Himmel mit pauschalen Vorwürfen konfrontiert worden zu sein. Mitarbeitende aus ihrem Team hätten sich an den Linienvorgesetzten gerichtet. Sie sei kurzfristig zu einem Gespräch eingeladen worden und habe nur kurz Zeit erhalten, um sich über ihre berufliche Zukunft zu äussern. Es habe kein direktes Gespräch mit den Mitarbeitenden aus dem Team stattgefunden und sie sei sich keinerlei gravierender Fehler bewusst. Die Ombudsfrau nimmt Abklärungen vor und vermittelt. Sie führt verschiedene Einzelgespräche mit den vorgesetzten Personen mit dem Ziel, ein Vermittlungsgespräch zwischen der ratsuchenden Person und den Vorgesetzten in Gang zu bringen. In der Zwischenzeit wird die ratsuchende Person freigestellt und aufgefordert, ihre Eckwerte für den Abschluss einer Vereinbarung darzulegen. Das lehnt sie ab und führt aus, dass sie ihre Arbeit wiederaufnehmen möchte. Die Linie ist mit Verweis auf ein zerrüttetes Vertrauensverhältnis nicht bereit, nur ansatzweise über die Wiederaufnahme der Tätigkeit zu sprechen. Die ratsuchende Person erhält jedoch durch die Vermittlung der Ombudsstelle die Möglichkeit,

ihre Sicht der Dinge der Leitung zu schildern. Die Vermittlung der Ombudsstelle wird damit abgeschlossen.

## 6.13 Bernmobil

### Busse für Mitführen von Velo

Der Ratsuchende macht geltend, er sei auf der Tramlinie 6 in einer Fahrausweiskontrolle darauf hingewiesen worden, dass sein nationaler Velopass auf der befahrenen Strecke nicht gültig sei und er sei mit einer Busse von CHF 100.00.- belegt worden. Der Ratsuchende stört sich daran, denn als Kunde sei es nicht möglich zu wissen, dass der Velopass auf der besagten RBS Linie nicht gültig sei. Er habe bei den SBB einen nationalen Velopass erworben und zur Information über die Gültigkeit des Velopasses einen Plan im PDF-Format miterhalten. Dieser Plan sei unpräzise und die SBB verweise auf die Website der regionalen Transportunternehmen, welche auch keine konkreten Antworten liefern würde. Er habe sich folglich an den Kundendienst von Bernmobil gerichtet, mit dem Ersuchen, aus den vorgeannten Gründen von der Busse abzusehen. Die Antwort sei abschlägig gewesen mit dem formalen Hinweis auf die Tarifbestimmungen. Mit seiner Beschwerde bei der Ombudsstelle wolle er neben einer kundenfreundlichen Behandlung auch eine Verbesserung erwirken, damit die Fahrgäste einheitlich und klar zu den Tarifbestimmungen informiert seien. Die Ombudsstelle ersucht bei Bernmobil um Stellungnahme, welche die bei verschiedenen Transportunternehmen (inkl. BERNMOBIL) vorhandenen Velo-Pass Informationen prüfen. Es wird festgehalten, dass es im vorliegenden Fall aufgrund der aktuell vorhandenen Informationen tatsächlich Widersprüche bzw. einen Interpretationsspielraum gebe, was nicht kundenfreundlich sei. Die Tramlinie 6 sei Teil des BERNMOBIL-Netztes und der Velo-Pass sei somit nicht gültig. Dem Ratsuchenden wird für die wertvollen Hinweise betreffend Widersprüche in der Kommunikation gedankt. Bernmobil stellt in Aussicht, auf die verschiedenen Stellen zuzugehen und auch bei der Kommunikation Anpassungen vorzunehmen. Zudem ist Bernmobil bereit, den erhobenen Zuschlag angesichts der Umstände zu stornieren. Die Ombudsstelle informiert den Ratsuchenden entsprechend und dankt ihm für seine wertvollen Hinweise, welche zu einer Verbesserung für alle Benutzer\*innen führen.

## 6.14 Energie Wasser Bern

### Beschädigung Gartenmauer bei Austausch Kandelaber

Die Ratsuchende berichtet, dass ewb einen Kandelaber vor ihrer Gartenmauer ersetzt habe, weil der alte defekt gewesen sei, was zu Lichtausfällen geführt habe. Beim Ersetzen des Kandelabers sei die Gartenmauer beschädigt worden. Diese sei schon vorher leicht beschädigt gewesen und nun sei jedoch eine Reparatur unausweichlich. Sie habe Kontakt zu ewb aufgenommen, auf ihr Anliegen zur Übernahme des Schadens sei ewb jedoch nicht eingetreten, da die Mauer bereits einen leichten Schaden aufwies. Auf den Vorschlag, den Schaden vor Ort zu begutachten, habe ewb ebenfalls abschlägig reagiert. Sie bittet die Ombudsstelle um Abklärung und Vermittlung. Im Austausch mit ewb erklärt sich das Unternehmen ohne Anerkennung einer Rechtspflicht dazu bereit, den Betrag von CHF 250.00.- an

die Schadenbehebung zu bezahlen. Die Ratsuchende wird entsprechend über das Vermittlungsergebnis informiert.

### **III. Tätigkeitsbericht 2021 - Datenschutz-Aufsichtsstelle**

#### **1 Leitbild und Strategie der DSA**

Die städtischen Behörden und ihre Mitarbeitenden sind verpflichtet, die durch das kantonale Datenschutzgesetz (KDSG; BSG 152.04) gesetzten Rahmenbedingungen zur Bearbeitung von personenbezogenen Daten einzuhalten. Ebenso in der Pflicht stehen Private, soweit ihnen öffentliche Aufgaben übertragen worden sind (Art. 2 Abs. 6 lit. b KDSG). Die Datenschutzbeauftragte und ihr Team der Datenschutz-Aufsichtsstelle (DSA) hat gestützt auf Art. 33 i.V. mit Art. 13 Ombudsreglement (OSR; SSSB 152.07) die in Art. 34 KDSG aufgeführten Aufgaben wahrzunehmen, zu welchen insbesondere folgende Tätigkeiten gehören: Prüfung, Vermittlung, Beratung und Überwachung im Kontext der datenschutzkonformen Bearbeitung von Personendaten. Daraus hat sie folgende Leitziele definiert:

##### **1.1 Beratung**

Beraten werden einerseits betroffene Bürger\*innen, andererseits auch die datenbearbeitenden städtischen Behörden. Von der behördlichen Personendatenbearbeitung betroffene Personen können sich über ihre Rechte informieren lassen und anfragen, ob die Datenbearbeitung bezüglich des Zwecks, der Eignung und der Notwendigkeit rechtlich korrekt erfolgt. Die städtischen Behörden ihrerseits erhalten Beratung hinsichtlich einer datenschutzkonformen Aufgabenerfüllung. Bei Datenbearbeitungssystemen fokussiert die DSA auf die lösungsorientierte Beratung und Zusammenarbeit mit den Behördenstellen, unter Wahrung der fachlichen und organisatorischen Unabhängigkeit.

## 1.2 Anleitung

Wir setzen uns zum Ziel, bei den verantwortlichen Behörden das Bewusstsein und die Kenntnisse im Zusammenhang mit der Einhaltung der ISDS-Vorschriften (Angaben zur Wahrnehmung der Informationssicherheit und Einhaltung des Datenschutzes) zu fördern. Die ISDS-Unterlagen dienen den Projektverantwortlichen als internes Arbeitsinstrument; es resultieren aussagekräftige Analysen anhand welcher sichergestellt werden kann, dass bei Projekten die Datenschutzrisiken rechtzeitig und korrekt adressiert werden. Die DSA steht bei der Erstellung der Dokumente für einen Austausch zur Verfügung. Es hat sich im Berichtsjahr vermehrt die Praxis eingestellt, dass zu diesem Zweck zusammen mit den Projektverantwortlichen und in Zusammenarbeit mit dem ICT-Sicherheitsbeauftragten Projekte-Workshops durchgeführt werden (s. dazu Seite 49 ff.).

## 1.3 Sensibilisierung

Gemeinsam mit den städtischen Behörden streben wir ein optimales Datenschutzniveau in der Verwaltungstätigkeit an. Je intensiver digitale Prozesse in der Verwaltung Einzug halten, desto relevanter werden rechtliche und sicherheitsmässige Aspekte auf verschiedensten Ebenen. So gilt es u.a. bei Clouddiensten den Daten- und Persönlichkeitsschutz angemessen zu wahren, missbräuchliche Aktivitäten zu verhindern und die Risikokultur immer wieder zu überprüfen.

Projektverantwortliche nehmen den Datenschutz manchmal nur als Hürde oder noch vielmehr als Hindernis wahr. Hier will die DSA Überzeugungsarbeit leisten, damit die Berücksichtigung der Datenschutzaspekte die Prozesse und Arbeitsergebnisse verbessern können. Erst durch wirksamen Datenschutz wird eine Digitalisierung ermöglicht, die bei Bürger\*innen auf Akzeptanz und Vertrauen stösst. Unabdingbar ist, dass die Anforderungen des Datenschutzes rechtzeitig in die Projektentwicklung einbezogen werden. So kann gemeinsam ein Mehrwert für ein Projekt geschaffen werden.

Die DSA hat im Berichtsjahr vermehrt festgestellt, dass die Rollen und Verantwortlichkeiten im Rahmen von geplanten Datenbearbeitungen nicht oder nur ungenügend definiert werden. Die IT-Projekte der städtischen Verwaltung sind teilweise sehr aufwändig, binden finanzielle und zeitliche Ressourcen und sind so komplex, dass die Gefahr der Unübersichtlichkeit besteht. Wenn die einzelnen Rollen schon zu Beginn eines Projekts eindeutig bestimmt und die Verantwortlichkeiten bezüglich ISDS-Prozess klar geregelt sind, kann die Zusammenarbeit kontinuierlich und effizient erfolgen.

## 2 Überarbeitung Register Datensammlungen

Gestützt auf Art. 34 des Kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG; BSG 152.04) hat die DSA u.a. die Aufgabe, ein Register der Datensammlungen gemäss Art. 18 KDSG zu führen und die Angaben über die angelegten Datensammlungen zu veröffentlichen.

Durch die Digitalisierung ist es für Bürger\*innen immer schwieriger, den Überblick über die eigenen Daten zu behalten. Das Register der Datensammlungen dient den Bürger\*innen als Grundlage für die Wahrnehmung ihrer Einsichts- und Auskunftsrechte, ihres Berichtigungsrechts und weiterer Ansprüche nach kantonalem Datenschutzgesetz. Das Register enthält Angaben über die verantwortliche Behörde, Zweck der Datenbearbeitungen, Rechtsgrundlage, Art und Umfang der Daten und die Aufbewahrungsfrist. Jede Person kann sich anhand des Registers transparent informieren, welche Behörde Daten über sie bearbeitet und bei ihr ein Auskunfts- oder Einsichtsgesuch stellen. Bei Bedarf kann die Berichtigung oder Löschung von Personendaten verlangt werden.

Aus Ressourcengründen konnte das Register der Datensammlungen seit 2014 nicht mehr aktualisiert werden. Aus diesem Grund ist die DSA im Berichtsjahr die Aktualisierung des Registers prioritär angegangen und hat im Frühling 2021 alle Direktionen sowie die städtischen Betriebe angeschrieben und um Meldung der aktuellen Datensammlungen ersucht. Im Verlauf Sommer/Herbst hat die DSA

alle Formulare zurückerhalten und die Angaben konnten in das Register eingepflegt werden. Am 20. Dezember 2021 wurde das aktualisierte Register der Datensammlungen öffentlich aufgeschaltet und die Bevölkerung wurde via Medienmitteilung darüber informiert. Auch die Stadtverwaltung und ihre Betriebe wurden mit einer Intranet-Meldung darüber in Kenntnis gesetzt. Die Unterstützung durch die Verwaltungsstellen sowie die städtischen Betriebe wird an dieser Stelle nochmals bestens verdankt.

Das Datenregister kann unter <https://datenregister-stadt-bern.ideso.ch/> eingesehen werden.

### 3 Vernetzung und Aktivitäten

- Meeting Konferenz Digital Stadt Bern (KDSB), 05.03.2021
- Privatim Arbeitsgruppe ICT, Online-Teilnahme, 28.04.2021
- Austauschgespräch mit kantonaler Datenschutz-Aufsichtsstelle, Online-Teilnahme, 31.05.2021
- Privatim Arbeitsgruppe ICT, Online-Teilnahme, 16.06.2021
- 6. Polizeirechtstagung zum Thema «Filmen während Polizeieinsätzen im öffentlichen Raum», Online-Teilnahme, 24.06.2021
- Austauschgespräch mit IT-Security der Stadt Bern, Online-Teilnahme, 23.08.2021
- Privatim Herbstplenum 2021, Biel, 08.09.2021-09.09.2021
- 14. Datenschutzrechtstagung, Freiburg, 10.09.2021
- Austauschgespräch mit Personalamt FPI, Online-Teilnahme, 20.09.2021
- Privatim Arbeitsgruppe ICT, Online-Teilnahme, 22.09.2021
- Privatim Weiterbildungsveranstaltung 2021, Olten, 20.10.2021

- Austauschgespräch mit Personalamt FPI, Bern, 26.10.2021
- Austauschgespräch mit Energie Wasser Bern, Bern, 08.11.2021
- Gedankenaustausch Digitalportfolio Stadt Bern, Bern, 16.09.2021
- Follow Up Digitalportfolio Stadt Bern, Bern, 28.10.2021
- Privatim Arbeitsgruppe ICT, Online-Teilnahme, 01.12.2021
- Datenschutz in Städten und Gemeinden 2021, Zürich, 01.12.2021
- Austausch mit Michel Berger, Regionalsekretär VPOD, Bern, 09.12.2021

## 4 Statistik

Die DSA unterscheidet zwischen Fällen und Anfragen. Fälle benötigen eine vertiefte Abklärung und Beratung und sind demnach zeitaufwändiger. Als Anfragen werden jene Anliegen erfasst, welche mit geringem Aufwand beantwortet werden können oder wenn keine Zuständigkeit der städtischen Stelle gegeben ist und die anfragenden Personen an die geeignete Stelle weiterverwiesen werden.

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 97 Fälle bearbeitet (Vorjahr: 88). Von 80 neu eröffneten und 17 aus dem Vorjahr übertragenen Fällen konnten 79 abgeschlossen werden (Vorjahr 71). 18 Fälle wurden zur Weiterverarbeitung auf das Folgejahr übertragen (Vorjahr 17).

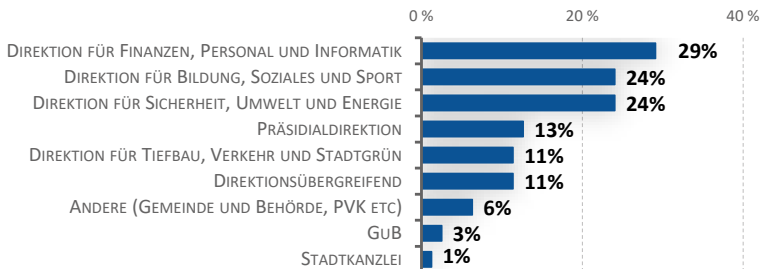
Im Berichtsjahr wurden 17 Fälle betreffend Anliegen von privaten Personen entgegengenommen und 55 Fälle betreffend Anliegen aus der Verwaltung und den Betrieben. Es wurde keine Vorabkontrolle bei der DSA eingereicht, jedoch fanden Beratungen für bevorstehende Vorabkontrollen und auch für nachträgliche Überprüfungen statt. In einem Fall wurden bei der DSA vollständige ISDS-Dokumente eingereicht, die einer nachträglichen Überprüfung unterzogen werden konnten.



<b>Kennzahlen Gesamtübersicht</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Bearbeitete Fälle</b>	<b>97</b>	<b>88</b>
<i>Fälle aus dem Vorjahr</i>	17	36
<i>Neu eröffnete Fälle</i>	80	52
<b>Anfragen</b>	<b>60</b>	<b>45</b>
<b>Total Fälle und Anfragen</b>	<b>157</b>	<b>133</b>

<b>Kennzahlen Fälle</b>	<b>2021</b>
<b>Abgeschlossene Fälle; Art der Erledigung</b>	<b>79</b>
<b><i>Fälle von Privatpersonen</i></b>	<b>17</b>
<i>Beratung</i>	6
<i>Aufsichtsrechtliche Anzeigen</i>	11
<b><i>Fälle Verwaltung und Betriebe</i></b>	<b>55</b>
<i>Beratung</i>	49
<i>Nachträgliche Überprüfung</i>	1
<i>Vorabkontrolle</i>	0
<i>Audit</i>	0
<i>Formelle Stellungnahme</i>	3
<i>Führen Register der Datensammlung</i>	2
<i>Umsetzung Empfehlungen</i>	0
<b><i>Eigene Untersuchung</i></b>	<b>7</b>
<b><i>Bearbeitete Fälle</i></b>	<b>97</b>
<i>Abgeschlossene Fälle</i>	79
<i>Pendent per Ende Jahr</i>	18

## Anteile der bearbeiteten Fälle pro Verwaltungsbereich



<b>Bearbeitete Fälle im 2021</b>	<b>97</b>
<i>Direktion für Finanzen, Personal und Informatik</i>	23
<i>Direktion für Bildung, Soziales und Sport</i>	19
<i>Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie</i>	19
<i>Präsidialdirektion</i>	10
<i>Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün</i>	9
<i>Direktionsübergreifend</i>	9
<i>Andere (Gemeinde und Behörden, PVK etc.)</i>	5
<i>Gemeinden und Behörden</i>	2
<i>Stadtkanzlei</i>	1

## 5 Einblick in die Praxis

### 5.1 Beratung Privatpersonen / Prüfung Datenschutzverletzungen

#### Datenschutzverletzung beim Sozialdienst

Ein Ratsuchender gelangte wegen behaupteter Datenschutzverletzungen des Sozialdienstes an die DSA. Konkret schilderte er, dass die zuständige Sozialarbeiterin in Gesprächen mit ihm mehrfach ihr Büro verlassen habe. In diesen Momenten wäre es dem Ratsuchenden möglich gewesen, Akten, die sich auf dem Pult der Sozialarbeiterin befunden haben sollen, einzusehen. Zudem soll sie während diesen Gesprächen mehrfach Telefonate geführt haben, die nichts mit seinem Fall zu tun gehabt hätten und bei denen er Sachverhalte von anderem Klientel in Erfahrung habe bringen können. Sodann störte er sich daran, dass er sich beim Vorsprechen am Schalter nicht vor mithörenden Personen im Wartebereich geschützt fühlte.

Die DSA ersuchte den Sozialdienst um eine Stellungnahme. In dieser führte er aus, dass der Datenschutz der Klientschaft sehr ernst genommen werde und dass die Sozialarbeitenden hierfür geschützt und sensibilisiert würden. Die «clean-desk policy» werde während Gesprächen mit der Klientschaft vollumfänglich gewährleistet. Auch sei der Empfangsbereich des Sozialdienstes so ausgestaltet, dass die Anonymität so weit als möglich gewahrt werden könne. Hierzu seien Trennwände installiert und ein Ticket-System eingerichtet worden. Die DSA erachtete die beim Sozialdienst umgesetzten Massnahmen als angemessen, um drohende Datenschutzverletzungen möglichst zu verhindern. Der Sozialdienst wurde darum ersucht, die bereits umgesetzten Massnahmen weiterhin strikt einzuhalten und der Ratsuchende wurde entsprechend über das Ergebnis der Abklärungen informiert.

#### Nutzung von WhatsApp für Klassenchats

Die DSA wurde von einem Ratsuchenden angefragt, ob die Klassenlehrkraft des Kindes bzw. die Schulleitung trotz datenschutzrechtlicher Bedenken WhatsApp als Klassenchat verwenden dürfe, um schulrelevante Informationen über den Chat auszutauschen. Der Ratsuchende warf die Frage im Zusammenhang mit den angepassten AGB von WhatsApp auf.

Die DSA gelangte nach Abklärungen zum Schluss, dass WhatsApp für Schulzwecke nicht datenschutzkonform nutzbar ist, da die Adressdaten in die USA übermittelt werden. Auch reicht eine Einwilligung aller Personen einer Chatgruppe nicht aus, da durch die Verwendung der App alle Daten der jeweils im Telefonverzeichnis geführten Personen an den Betreiber übermittelt werden. Vor diesem Hintergrund intervenierte die DSA beim Schulamt. Sämtliche Schulleitungen wurden in der Folge darüber informiert, dass WhatsApp mangels Datenschutzkonformität nicht für Klassenchats und Elternkommunikation verwendet werden soll, sondern die datenschutzfreundlichere App «Mattermost».

## Videoaufnahmen durch Musikschule Konservatorium Bern

Eine Ratsuchende wandte sich an die DSA, da ein Konzert des bernischen Konservatoriums, bei dem ihr Kind mitspielte, aufgezeichnet und das Video auf der Plattform Youtube hochgeladen wurde. Der Ratsuchenden sei vor dem Upload versichert worden, dass nur Personen mit Zugangs-Link das Video einsehen könnten. Sie sei von einer bekannten Person über die allgemeine Zugänglichkeit aufmerksam gemacht worden und möchte sich datenschutzrechtlich beraten lassen.

Weil das Konservatorium Bern eine anerkannte Musikschule gemäss Musikschulgesetz (BSG 432.31) ist und einen ergänzenden Bildungsauftrag im Bereich Musik hat, ist es als stadtnahe Organisationseinheit zu verstehen und untersteht als solche dem KDSG. Gestützt auf ihre gesetzliche Zuständigkeit stellte die DSA fest, dass das Video von besagtem Konzert tatsächlich nur im gesicherten Bereich des Youtube-Kanals verfügbar war, weshalb nur die Eltern der Schülerschaft Zugriff erhalten hatten. Die Drittperson hatte über einen öffentlich zugänglichen Trailer der Konzerte Kenntnis vom Video. Dieser wurde in der Zwischenzeit jedoch bereits verpixelt.

## Datenschutz und Adressauskunft Einwohnerdienste

Eine Ratsuchende meldete sich bei der DSA mit Fragen zum Thema Vaterschaft. Sie habe erst vor kurzem erfahren, wer ihr Vater sei, man habe ihr vorher immer mitgeteilt, dass ihr Vater unbekannt sei. Sie würde gerne mit ihm in Kontakt treten und wandte sich bezüglich Adressauskunft an die Einwohnerdienste der Stadt Bern. Sie habe die Adressauskunft erhalten und einen eingeschriebenen Brief mit Rückschein versendet; den Rückschein habe sie nie zurückerhalten. Bei der Post sei sie nicht weitergekommen. Nun möchte sie, dass die Einwohnerdienste der Stadt Bern mit der adressierten Person in Kontakt treten, was ihr jedoch abgeschlagen wurde. In dieser Sache wollte die Ratsuchende beraten werden, wie sie weiter vorgehen soll.

Die DSA legte dar, dass sich die Adressauskunft der Einwohnerdienste nach Art. 12 KDSG richte und diese nach Massgabe der Schilderungen korrekt erfolgt sei. Hingegen liegt die Kontaktaufnahme mit der adressierten Person nicht im Aufgabenbereich dieser städtischen Behörde. Für das Problem mit Postzustellungen wurde die Ratsuchende an die Ombudsstelle der Post «PostCom» verwiesen. Wie sich im Schlusstelefonat mit der Ratsuchenden herausstellte, lag ihrer Anfrage eine komplexe familien- und erbrechtliche Situation zugrunde. Für eine weitere Familienforschung wurde sie auf den Zivilstands- und Bürgerrechtsdienst der kantonalen Sicherheitsdirektion verwiesen. Dort kann sie ihre Anliegen betreffend einer aus ihrer Sicht nicht korrekten Erfassung der Vaterschaft in den Zivilstandsregistern ebenfalls geltend machen.

## Entscheidungssammlung Sozialamt

Aufgrund eines verwaltungswirtschaftlichen Hinweises wurde der DSA bekannt, dass das Sozialamt eine nicht anonymisierte Entscheidungssammlung auf einer unverschlüsselten Webseite führte, weshalb alle Mitarbeitende des Amtes – und potenziell weitere Personen – darauf Zugriff hatten.

Nach Ansicht der DSA handelte es sich hierbei um einen unverhältnismässigen Zugriff auf besonders schützenswerte Personendaten. Da für eine datenschutzkonforme Publikation von Entscheidungen die Anonymisierung eine Grundvoraussetzung ist, empfahl die DSA als Sofortmassnahme, den auf dem städtischen Intranet aufgeführte Link zu entfernen und die betreffende externe Webseite vom Netz zu nehmen. Diesen beiden Massnahmen kam das Sozialamt umgehend nach. Die DSA empfahl zudem, künftige Entscheidungsmassnahmen immer anonymisiert und lediglich im Intranet zu führen.

## Verletzt eine Wahlanalyse den Datenschutz?

Eine Ratsuchende wandte sich wegen eines Zeitungsberichts an die DSA. Die Schlagzeile lautete «Der Powerwähler: Millionär, verheiratet, reformiert und über 70». Die DSA wurde von der Ratsuchenden angefragt, ob die von der städtischen Abteilung «Aussenbeziehungen und Statistik» (Austa) vorgenommenen Datenverknüpfungen zulässig waren, diente sie doch als Grundlage für den Zeitungsbericht.

Die DSA stellte fest, dass aus den bearbeiteten Daten keine Rückschlüsse auf bestimmbare Personen gemacht werden konnten. In der Folge handelte es sich vorliegend auch nicht um Personendaten, weshalb sich eine Prüfung nach dem KDSG erübrigte. Darüber hinaus befand die DSA, dass eine Datenbearbeitung zu Forschungszwecken gemäss Art. 15 KDSG ohnehin zulässig gewesen wäre, wenn – wie vorliegend gegeben – keine Rückschlüsse auf bestimmbare Personen möglich sind (Art. 15 Abs. 1 Bst. b KDSG). Auch lag die gesetzliche Grundlage für das Erheben der Wahlanalyse-Daten vor (Art. 11 und 12 der Statistikverordnung, STAV, SSSB 422.1; Art. 47 Verordnung über die politischen Rechte, PRV, BSG 141.112).

## Filmaufnahmen auf den Strassen der Berner Altstadt

Eine Ratsuchende kontaktierte die DSA, da sie auf der Berner Kornhausbrücke von einem mit Videokamera ausgestatteten Fahrzeug gefilmt wurde und bat darum, abzuklären, wer die Aufnahmen gemacht hatte. Zudem forderte sie die Löschung der erhobenen Aufnahmen.

Die DSA konnte in Erfahrung bringen, dass die Aufnahmen im Auftrag des Tiefbauamtes durchgeführt wurden, das damit den Zustand des Strassenbelages ermitteln wollte (sogenanntes Laserscanning-Verfahren). Dabei wurden auch umfassende Umgebungsaufnahmen erstellt, in welchen Personen und Autokennzeichen zu erkennen waren. Aus datenschutzrechtlicher Perspektive erschien dieses vom Tiefbauamt in Auftrag gegebene Vorgehen als unverhältnismässig, weshalb mit dem Amt weitere Massnahmen zur datenschutzkonformen Erfassung der Strassenbeläge und der Umgebung besprochen und teils bereits umgesetzt wurden. Die Ratsuchende konnte darüber informiert werden, dass die auch ihre Person erfassenden Aufnahmen nach Intervention der DSA umgehend gelöscht worden sind.

## Datenschutzkonformität Strassenaufnahmen Tiefbauamt

Das Tiefbauamt der Stadt Bern beauftragte ein Unternehmen, den Zustand des Strassenbelages mittels Laserscanning zu ermitteln (siehe auch obigen Fall). Dabei werden – auch künftig – Umgebungsaufnah-

men, bspw. von Passanten, erhoben. Auf Initiative der DSA fand ein Austausch mit Vertretern des Tiefbauamtes statt, um datenschutzkonforme Massnahmen eruieren und künftig umsetzen zu können. Dabei wurde vereinbart, dass fortan im Amtsanzeiger publiziert wird, zu welchem Zeitpunkt und auf welchen städtischen Strassen die Datenerhebung erfolgen wird. Zudem wurde vereinbart, dass die Löschung der bisher erhobenen Daten durch das beauftragte Unternehmen erfolgt, sobald der Erhebungszweck – also die Erfassung des Zustandes des Strassenbelages – erfüllt ist. Künftig sollen dazu entsprechende Löschungsklauseln direkt in den Verträgen, die das Tiefbauamt mit dem Unternehmen für neue Befahrungen schliesst, statuiert werden. Die DSA steht dem Tiefbauamt in dieser Sache auch künftig begleitend und beratend zu Seite.

## 5.2 Beratung der Verwaltung

### Zulässigkeit Bekanntgabe Schulden Ex-Ehepartner aus Sozialhilfe bei Einbürgerung

Nicht zurückbezahlte Sozialhilfeschulden, die während der Ehezeit bzw. vor der gerichtlichen Trennung entstanden sind, gelten gestützt auf Art. 12 Abs. 1 Bst. c KBÜG (BSG 121.1) i.V.m. Art. 13 Abs. 3 KBÜV (BSG 121.111) im Sinne der Solidarschuld als Einbürgerungshindernis, auch wenn diese den Ex-Ehegatten betreffen. In diesem Zusammenhang gelangte der Bürgerrechtsdienst des Polizeinspektorats mit der Frage an die DSA, ob einbürgerungswilligen Personen die Sozialhilfebezugs-Daten ihrer Ex-Ehepartner\*innen bekannt gegeben werden dürfen, auch wenn diese die Einwilligung zur Bekanntgabe verweigert hätten.

Die Abklärung der DSA ergab, dass es sich im Kontext des Einbürgerungsverfahrens bei den Sozialhilfebezugs-Daten der Ex-Ehegatten auch um Personendaten der betroffenen Einbürgerungswilligen handelt. Demnach haben sie, gestützt auf das in Art. 21 KDSG angelegte Auskunftsrecht, grundsätzlich Anspruch auf Auskunft. Die DSA empfahl dem Bürgerrechtsdienst des Polizeinspektorats allerdings, den solidarisch geschuldeten Betrag nicht *tel quel* in einer ablehnenden Verfügung offenzulegen, sondern darauf hinzuweisen, dass die entsprechenden Informationen bei Bedarf erfragt werden können. Für eine systematische und unaufgeforderte Datenbekanntgabe fehlt es an der in Art. 11 KDSG erforderlichen gesetzlichen Grundlage.

### Verwendung der AHV-Nummer als Personenidentifikator im SAP

Die Direktion für Finanzen, Personal und Informatik erfragte die DSA, ob die Stadt Bern AHV-Nummern künftig und gestützt auf das revidierte Bundesgesetz über die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG, SR 831.10) zur eindeutigen Identifikation von natürlichen Personen im Verkehr mit Behörden verwenden dürfe. Die DSA konnte der Direktion für Finanzen, Personal und Informatik nach einer rechtlichen Abklärung mitteilen, dass Art. 153c Abs. 1 Ziff. 3 E-AHVG die Kantons- und Gemeindeverwaltungen künftig dazu ermächtigt, die AHV-Nummern systematisch zur Personenidentifikation zu verwenden. Anpassungen in kantonalen und kommunalen Gesetzen werden somit nicht nötig sein.

## Digitalversand Lohnbelege IncaMail

Anlässlich der Einführung des Digitalversandes von Lohnbelegen kontaktierte das Personalamt die DSA zwecks Beurteilung der Datenschutzkonformität. Die der DSA vorliegenden Unterlagen waren sehr allgemein gehalten und bestanden aus Selbstdeklarationen des Anbieters. Das Personalamt wurde darauf aufmerksam gemacht, dass für eine umfassende Beurteilung der Datenschutzkonformität von IncaMail die Einbindung der Applikation in die städtische ICT-Umgebung relevant ist. Erst dann kann beurteilt werden, welche Datenbearbeitungen vorgenommen werden, wo die Datenhaltung erfolgt, mit welchen Massnahmen die Datenflüsse abgesichert und wie die Benutzerberechtigungen definiert wurden. Die DSA bat daher das Personalamt, eine Projektanmeldung via Digitalportfolio einzuleiten und zusammen mit der ICT-Sicherheit den Compliance Check Prozess zu starten. Dadurch wird auch die Erstellung der für die Beurteilung der Datenschutzkonformität notwendigen ISDS-Unterlagen sichergestellt.

In der Folge fand ein ISDS-Workshop mit dem Personalamt und dem ICT-Sicherheitsbeauftragten Projekte statt. Die danach zu erarbeitenden ISDS-Dokumente wurden der DSA bisher nicht zugestellt. Die Applikation IncaMail wurde im Oktober 2021 ohne ordentliche Vorabkontrolle in Betrieb genommen. Von Seiten DSA wird die Applikation umfassend geprüft werden, sobald die relevanten ISDS-Unterlagen eingereicht werden.

## Nuudel statt Doodle

Für die Terminfindung unter städtischen Mitarbeitenden wird oftmals die webbasierte Onlineplattform Doodle benutzt. Der Einsatz von Doodle durch die Stadtverwaltung ist aus datenschutzrechtlicher Sicht problematisch. Bei einer Terminfindung werden Personendaten in der Doodle-Cloud gespeichert und mit Unternehmen geteilt, die Aufgaben im Auftrag von Doodle anbieten. Hinzu kommt die Werbefinanzierung von Doodle und die daraus resultierende Einbindung von Werbenetzwerken. Dadurch wird die Gefahr der Ausführung von potenziell schädlichem Code im Browser der Benutzenden erhöht. Daher hat sich die DSA dazu entschieden, die städtischen Angestellten zur Nutzung von datenschutzfreundlicheren Tools zur Terminfindung wie beispielsweise Nuudel aufzurufen. Solche Alternativen bieten die gleichen Funktionalitäten wie Doodle, speichern aber keine Personendaten der geplanten Terminfindung und sind nicht werbefinanziert. Ein entsprechendes Schreiben zum Einsatz von datenschutzfreundlichen Tools zur Terminfindung unter städtischen Angestellten wurde den Generalsekretariaten sowie den Informatikkoordinator\*innen zugestellt.

## Publikation von Eintritten, Pensionierungen und Jubiläen in der Online-MAZ

Das Personalamt wollte von der DSA wissen, ob es datenschutzrechtlich zulässig sei, Jubiläen, Eintritte und Pensionierungen von Mitarbeitenden im Intranet und Internet zu publizieren. Die DSA vertrat den Standpunkt, dass es sich bei solchen Publikationen um eine Bekanntgabe von Personendaten nach Art. 11 Datenschutzgesetz (KDSG; BSG 152.04) handelt, die nur zulässig ist, wenn die verantwortliche Behörde zur Erfüllung ihrer Aufgabe entweder gesetzlich dazu verpflichtet oder ermächtigt ist (Art. 11

Abs. 1 Bst. a KDSG) oder wenn die betroffene Person der Bekanntgabe ausdrücklich zugestimmt hat bzw. die Bekanntgabe in ihrem Interesse liegt (Art. 11 Abs. 1 Bst. b KDSG). Eine gesetzliche Verpflichtung oder Ermächtigung zur Datenbekanntgabe lässt sich dem städtischen Personalrecht jedoch nicht entnehmen. Vor diesem Hintergrund forderte die DSA, dass die ausdrückliche Zustimmung der Betroffenen vorgängig eingeholt werden muss. Als alternative Empfehlung schlug die DSA vor, eine gesetzliche Ermächtigung zu schaffen.

### Datenbekanntgabe Wohnungsidentifikator von EMF an ewb

Die ewb strebte einen Wechsel von ihrem internen Wohnungsnummer-System auf den Eidgenössischen Wohnungsidentifikator (EWID) an. Dieser Wechsel soll künftig verlässliche Adressinformationen, auch nach Mutationen, ermöglichen. Um das Vorhaben umzusetzen, bedurfte es vorgängig eines Datenabgleichs mit folgenden Datenfelder, die die EMF der ewb zur Verfügung stellten: Name, Vorname, Strasse, PLZ, Ort, Stockwerk, Zusatz/Lage, EGID und EWID. Nach Abschluss des einmaligen Datenimports sollten die nicht mehr benötigten Daten vollumfänglich und nicht wiederherstellbar gelöscht werden. Lediglich der EWID sollte bei den ewb verbleiben.

Die DSA befand, dass die ewb als öffentlich-rechtliche Anstalt öffentliche Aufgaben erfüllt und eine Behörde i.S. von Art. 2 Abs. 6 Bst. b KDSG ist. Die einmalige Datenlieferung der EMF an die ewb stellt somit eine Datenbekanntgabe unter Behörden gemäss Art. 10 KDSG dar. Sie dient amtlichen Zwecken, weshalb sie unter Art. 10 Abs. 2 KDSG zu subsumieren ist. Da auch die allgemeinen Voraussetzungen einer Datenbearbeitung durch Behörden gemäss Art. 5 KDSG (Vorliegen einer gesetzlichen Aufgabe, Wahrung der Verhältnismässigkeit) gegeben sind, erkannte die DSA die Datenlieferung der EMF an die ewb, gestützt auf Art. 10 Abs. 2 KDSG, als zulässig.

### Fotobeweis von 3-G für Teamevent

Für einen Teamausflug einer städtischen Verwaltungsstelle wurde von allen Mitarbeitenden die Zustellung eines Zertifikatsnachweises per E-Mail gefordert. Die ratsuchende Person bat darum, dieses Vorhaben aus datenschutzrechtlicher Sicht abzuklären.

Die DSA erachtete das Versenden von Gesundheitsdaten via E-Mail aus Sicht Datenschutz als problematisch und nahm daher telefonischen Kontakt mit dem Rechtsdienst der Verwaltungsstelle auf. Die DSA legte dar, dass ein Einlesen der Zertifikate aus datenschutzrechtlicher Sicht die beste Lösung sei, da dabei keine Speicherung von Gesundheitsdaten anfällt. Zusätzlich hätten die Mitarbeitenden die Möglichkeit, durch Aktivierung des Zertifikat Light eine Zertifikatskopie ohne Gesundheitsdaten zu generieren. Der Rechtsdienst klärte das Anliegen mit der Leitung ab, woraufhin die Leitung der Verwaltungsstelle eine Nachricht an alle Mitarbeitenden versandte, in der erklärt wurde, dass der Fotonachweis per E-Mail arbeits- und datenschutzrechtlich heikel sei und beim Eintreten ins Restaurant von allen Mitarbeitenden das Covid-Zertifikat geprüft werde. Die bis zu diesem Zeitpunkt bereits erhobenen Gesundheitsdaten durch Zusendung der Zertifikatsnachweise wurden gelöscht.



## Umfrage zu DeutschBon

Die Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen beabsichtigt mit dem Immigration Policy Lab der ETH Zürich eine Umfrage mit jenen Personen durchzuführen, die im Rahmen des Projekts DeutschBon städtische Gutscheine für die Teilnahme an Deutschkursen erhalten haben. Das Vorhaben würde eine Datenbekanntgabe durch die Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen an die ETH und das Bundesamt für Statistik ermöglichen, wobei dem Forschungsvorhaben folgender Problemschwerpunkt zu Grunde lag: Das Immigration Policy Lab der ETH will den Aufenthaltsstatus und das Einkommen direkt beim Bundesamt für Statistik erheben, um die Richtigkeit dieser Daten sicher zu stellen. Deshalb soll die freiwillige Umfrage nicht anonym erfolgen, jedoch ist angedacht, dass die Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen eine Pseudonymisierung vornimmt, damit das Immigration Policy Lab die Umfrageergebnisse keiner bestimmbarer Personen zuordnen kann. Dem Bundesamt für Statistik würden Name und Vorname der Umfrageteilnehmenden mitgeteilt, damit mittels Datenverknüpfung mit der AHV-Nummer der Aufenthaltsstatus wie auch das Einkommen zuverlässig ermittelt werden kann. Da sich die Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen vergewissern wollte, dass sie mit diesem Vorhaben keine Datenschutzverletzung begehen wird, bat sie die DSA um eine rechtliche Beurteilung. Dabei kam die DSA zum Schluss, dass die gesetzliche Grundlage für die Datenbekanntgabe an das Bundesamt für Statistik gegeben ist. Artikel 15 Abs. 1 KDSG gestattet das Bearbeiten – und somit auch die Datenbekanntgabe und -verknüpfung – zu nicht personenbezogenen Forschungszwecken. Damit der Personenbezug, den das Bundesamt für Statistik herstellen kann, nur kurzfristig ermöglicht wird, forderte die DSA die Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen dazu auf, zusammen mit dem Bundesamt für Statistik und dem Immigration Policy Lab der ETH einen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag auszuformulieren, um u.a. die Datenvernichtung und den ausschliesslichen Datenverknüpfungszweck zu vereinbaren. Die DSA wird das Vorhaben auch künftig beratend begleiten.

### 5.3 Voranalyse / Reviews

Die DSA nimmt während der Voranalysephase einer Vorabkontrolle oder einer nachträglichen Überprüfung ihre Beratungstätigkeit folgendermassen wahr:

- IDSD-Workshop: in Zusammenarbeit mit dem ICT-Sicherheitsbeauftragten Projekte werden mit der verantwortlichen Behörde inhaltliche Fragen zur geplanten Datenbearbeitung erörtert und das weitere Vorgehen bei der Erstellung der ISDS-Unterlagen definiert.
- Voranalyse ISDS-Unterlagen: existieren ISDS-Unterlagen in einem Entwurfsstadium, kann die verantwortliche Behörde diese der DSA für eine Ersteinschätzung zustellen. Dadurch kann in einem frühen Projektstadium auf die aus Sicht Datenschutz relevanten Punkte eingegangen werden.

Im Berichtsjahr haben im Rahmen von Vorabkontrollen in folgenden Projekten ISDS-Workshops stattgefunden:

#### **Scolaris V**

Einführung einer neuen Version der Applikation zur Schüler\*innen- und Klassenverwaltung sowie zur Verwaltung der Ferien- und Tagesbetreuung.

#### **eFREPO SAP Fiori Launchpad**

Einführung einer App zur mobilen Ausführung von Arbeitsprozessen der Mitarbeitende der Fremdenpolizei in der bestehenden SAP-Lösung.

#### **Digitalversand Lohnbelege IncaMail**

Einführung von IncaMail für die elektronische Zustellung von Lohnabrechnungen und Lohnausweisen.

#### **3-Heights Document Converter**

Einführung eines zentralen Konvertierungsservers, der Quelldateien in ein PDF formatiert.

#### **SAP Go2HANA**

Erneuerung des gesamten SAP ERP-Systems der Stadtverwaltung.

Im Berichtsjahr hat die DSA im Rahmen von nachträglichen Überprüfungen für folgende produktiv laufenden Applikationen Voranalysen von ISDS-Dokumenten durchgeführt:

#### **eSuS Rockethealth**

Mit Rockethealth wurde im Rahmen des Projektes eSUS eine Applikation eingeführt, welche es erlaubt, die Untersuchungen der Schulkinder durch den schulärztlichen Dienst in der Stadt Bern digital zu dokumentieren und auszuwerten. Aufgrund der hochsensiblen Gesundheitsdaten hat die DSA entschieden, eine nachträgliche Überprüfung der Applikation durchzuführen. Nach Kontaktaufnahme mit der verantwortlichen Behörde wurde der DSA das von der Herstellerfirma Helmedica AG verfasste ISDS-Konzept zugestellt. Bei dessen Review stellte die DSA offene Punkte fest, deren Behandlung zur Beurteilung der Datenschutzkonformität wesentlich sind. Diese wurden der verantwortlichen Behörde zur Kenntnis gebracht. Bezüglich der vertraglichen Situation machte die DSA darauf aufmerksam, dass aufgrund der externen Datenhaltung zwingend ein Datenverarbeitungsvertrag zwischen dem Host und der Stadt Bern abgeschlossen werden muss. Als der Entwurf eines solchen Vertrages vorlag, bat die verantwortliche Behörde die DSA um eine Besprechung. Der dabei in Aussicht gestellte, finalisierte Auftragsdatenverarbeitungsvertrag sowie die weiteren aktualisierten ISDS-Unterlagen liegen der DSA bis anhin nicht vor. Nach Einreichung dieser Unterlagen wird die DSA mit der ordentlichen nachträglichen Überprüfung beginnen.

### **CMI Axioma**

CMI Axioma ist die GEVER-Lösung der Stadt Bern. Da damit auch Dossiers mit besonders schützenswerten Daten bearbeitet werden, hat die DSA entschieden, die Applikation einer nachträglichen Überprüfung zu unterziehen. Nach Kontaktaufnahme mit der verantwortlichen Behörde wurden der DSA das ISDS-Konzept zugestellt. Die nach einem Review identifizierten offenen Punkte, deren Behandlung zur Beurteilung der Datenschutzkonformität von CMI Axioma wesentlich sind, wurden der verantwortlichen Behörde zur Kenntnis gebracht. Das aktualisierte ISDS-Konzept sowie andere relevante ISDS-Dokumente liegen der DSA bis anhin nicht vor. Nach Einreichung dieser Unterlagen wird die DSA mit der ordentlichen nachträglichen Überprüfung beginnen.

### **e Dossier**

Die nachträgliche Überprüfung der digitalen Personalakte der Stadt Bern hat die DSA ebenfalls initiiert, da darin besonders schützenswerte Personendaten bearbeitet werden. Nach Kontaktaufnahme mit der verantwortlichen Behörde wurden der DSA die bei der Einführung erarbeiteten ISDS-Unterlagen zugestellt. Die Sichtung der Unterlagen ist bei der DSA noch in Arbeit und eine Rückmeldung an die verantwortliche Behörde hat noch nicht stattgefunden.

### **NEST**

Die Einwohnerkontrolllösung der Stadt Bern beinhaltet zahlreiche Datensätze und Zugriffe darauf sowie über ein Dutzend Schnittstellen in Umsysteme. Daher hat die DSA die verantwortliche Behörde aufgefordert, die ISDS-Dokumente zwecks nachträglicher Überprüfung einzureichen. Für eine umfassende Beurteilung der Datenschutzkonformität fehlten der DSA nach erster Sichtung die Angaben zu den rechtlichen Grundlagen zur Datenbekanntgabe an andere Behörden, ein Schnittstellenkonzept, eine detaillierte Architekturskizze, einige Punkte beim Thema Benutzerverwaltung, der Lebenszyklus pro Datenkategorie (Löschungs-/Archivierungskonzept) sowie die Behandlung der applikationsspezifischen Risiken in der Risikoanalyse.

Nach einer Besprechung der offenen Punkte wurde das ISDS-Konzept überarbeitet sowie ein Schnittstellenkonzept erstellt und der DSA zugestellt. Ausstehend ist jedoch die aktualisierte Risikoanalyse, in der die spezifischen Risiken beim Betrieb von nest aufgelistet und angemessene technische und organisatorische Massnahmen zu deren Minderung definiert werden. Nach Einreichung der aktualisierten Risikoanalyse wird die DSA mit der ordentlichen nachträglichen Überprüfung beginnen.

### **eCase Personal- und Sozialberatung**

Im Rahmen der internen Personal- und Sozialberatung werden besonders schützenswerte Personendaten bearbeitet. Daher hat die DSA entschieden, die beim Personalamt betriebene Applikation eCase einer nachträglichen Überprüfung zu unterziehen. Nach einem Austausch mit dem Anwendungsverantwortlichen wurde klar, dass anlässlich der Einführung der Applikation kein ISDS-Konzept und keine Risikoanalyse erarbeitet wurde. Da sich die Zugriffberechtigungen auf zwei Personen beschränken und keinerlei Schnittstellen zu Umsystemen existieren, hat sich die DSA entschieden, eine vereinfachte nachträgliche Überprüfung durchzuführen. Dabei sollen aufgrund von Interviews und Checklisten Risiken identifiziert und die Datenschutzkonformität der Applikation geprüft werden. Auf eine umfassende Einforderung der ISDS-Dokumente verzichtet die DSA aufgrund der oben genannten Punkte. Das Interview mit dem Anwendungsverantwortlichen wurde durch die DSA noch nicht durchgeführt, dieses ist im Folgejahr geplant.

## **5.4 Projekte / Vorabkontrollen**

### **Projekt citysoftnet (CSN)**

Im Projekt citysoftnet (CSN) entwickeln die Städte Bern und Zürich sowie der Kanton Basel-Stadt gemeinsam eine Kernapplikation für eine neue Fallführungssoftware in der Sozialhilfe. Nebst dem gemeinsamen Projekt für die Entwicklung der Kernapplikation wurden Teilprojekte zur Erweiterung des Kerns mit städtespezifischen Schnittstellen und Funktionalitäten lanciert. Da in Zukunft die Daten der Fallführungssoftware im Rechenzentrum der OIZ (Organisation und Informatik Stadt Zürich) gehalten werden, ist ein weiterer wichtiger Bestandteil des Projektes die Planung der Datenmigration der stadtbernerischen Fallführungsapplikation KISS nach Zürich. Ein Schwerpunkt im Berichtsjahr bildete die enge Zusammenarbeit mit den weiteren zuständigen Datenschutz-Aufsichtsstellen der Stadt Zürich und des Kantons Basel-Stadt. Dabei wurde u.a. gegenüber der Gesamtprojektleitung Empfehlungen zu einer datenschutzkonformen Datenmigration und eines datenschutzkonformen Testings in Form eines Reviewberichtes zu den Migrations- und Testkonzepten Kern abgegeben. Eine weitere zentrale Tätigkeit der DSA im Berichtsjahr bestand in der präventiven Aufsicht in Form der Beratung der städtischen Projektleitung. Durch die Thematisierung von datenschutzrechtlichen Aspekten in einem frühen Projektstadium und durch Reviews von Konzeptentwürfen durch die DSA soll das Risiko von datenschutzrelevanten Befunden bei der ordentlichen Vorabkontrolle nach Art. 17a KDSG vermindert werden. Die weitere Beratung der städtischen Projektleitung sowie die Durchführung der ordentlichen Vorabkontrolle von CSN bildet für die DSA im Jahr 2022 einen der Schwerpunkte.

### **Anonymisierung von PDF-Metadaten**

Die verantwortliche Behörde hat der DSA die ISDS-Dokumente zwecks Vornahme der Vorabkontrolle eingereicht. Beim Prüfgegenstand handelt es sich um die Applikation «3-Heights™ Document Converter» der Firma PDF-Tools die anlässlich des Projektes PDF ZKS (zentrale Konvertierungssoftware) in der

städtischen IT-Landschaft eingeführt wurde. Anhand eines zentralen PDF-Konvertierungsservers können sämtliche Mitarbeitende der Stadt Bern entweder durch die Client-Applikation PDF-Tools GUI oder durch Office-Add-Ins Quelldateien aus unterschiedlichen Formaten in PDF-Dateien konvertieren.

Die Prüfung des selbst deklarierten Soll-Zustandes anhand der eingereichten Dokumente endete in einem Prüfbericht mit insgesamt 15 Empfehlungen. Schwerpunkte darin sind die Besetzung der Rollen für die Anwendungs- sowie die ISDS-Verantwortung, ein umfassendes Zugriffskonzept sowie der geographische Standort der Konvertierungsserver. Nach der Zustellung des Vorabkontrollberichtes bat die verantwortliche Behörde um mündliche Klärungen einiger Empfehlungen. Nach einem Austausch verfasste die verantwortliche Behörde aktualisierte ISDS-Dokumente, in denen die Empfehlungen der DSA berücksichtigt wurden. Einzige, noch nicht berücksichtigte Empfehlung, muss projektübergreifend für die städtische IT-Infrastruktur umgesetzt werden. Deren Implementierung wird anhand einer eigenen Untersuchung durch die DSA weiterverfolgt.

## 5.5 Stellungnahme zu Erlassen

### Totalrevision Berechtigungsverordnung GERES

Nach Art. 3 der nun in Kraft getretenen Verordnung über die Berechtigung für die zentrale Personendatensammlung der Stadt Bern (PDS V) ist die DSA verpflichtet, zum Erlass und zu jeder Änderung der Verordnung Stellung zu nehmen. Die Verordnung bestimmt die städtischen Zugriffsregeln auf die kantonale GERES-Plattform.

Im Rahmen ihrer Stellungnahme stützte sich die DSA auf Art. 19 Verordnung über die Gemeinderegistersysteme-Plattform (GERES V, BSG 152.051), worin das wesentliche Prüfprogramm zu den Berechtigungsregeln normiert ist. Hierbei kam die DSA zum Schluss, dass verschiedene Direktionen bzw. deren Untereinheiten aufgrund fehlender gesetzlicher Grundlagen keine Zugriffsberechtigung auf die GERES-Plattform erhalten sollten. Zudem empfahl die DSA den Zugriff auf Standardprofile und Funktionen dort einzuschränken, wo er nicht vom gesetzlichen Auftrag gedeckt oder unverhältnismässig ist.

## 6 Datenschutz in der städtischen Verwaltung

Die vom Gemeinderat vorangetriebene Digitalisierung der Verwaltung verlangt nach hoher Aufmerksamkeit für den Datenschutz und die Informationssicherheit (ISDS). Aus heutiger Sicht ist die ISDS-Konformität der städtischen IT-Anwendungen jedoch noch nicht umfassend und nachweisbar festgestellt. Die Stadt Bern hat ein systematisches Digitalportfolio-Management eingeführt und die Dienststellen melden ihre Digitalisierungsvorhaben beim Portfolioservice an. Die Konferenz Digital Stadt Bern (DDSB) priorisiert die Bedürfnisanmeldungen und Projekte in Abstimmung mit den weiteren digitalen Vorhaben der Verwaltung und ist verantwortlich für die Umsetzung der städtischen Digitalstrategie. Damit die DSA ihre Aufgaben nicht nur reaktiv, sondern im Sinne einer prioritätsgesteuerten Arbeitsplanung auch proaktiv ressourcengerecht wahrnehmen kann, wurden regelmässige Austauschgespräche initiiert (s. Seite 38). Der Digitalverantwortliche der Präsidialdirektion und Vorsitzende der KDSB, Jonathan Gimmel, hat sich für das Interview zur Verfügung gestellt:

**Bürger\*innen sind zunehmend vorsichtiger im Umgang mit ihren persönlichen Daten. Welchen Stellenwert hat der Datenschutz in Ihrem Alltag?**

*Die Bevölkerung hat im Bereich Datenschutz und Datensicherheit hohes Vertrauen zu den staatlichen Instanzen. Dies hat sie auch mit Abstimmung zur E-ID zum Ausdruck gebracht. Die Stadt Bern bekennt sich zu einer vorbildlichen Digital Governance. Dies schliesst nicht nur höchste Standards in Datenschutz und Datensicherheit mit ein, sondern auch das Streben nach individueller Datenautonomie, Transparenz und Nachvollziehbarkeit unseres Handelns und eine starke demokratische Kontrolle. Für das künftige «BernPortal» als umfassende Serviceplattform für Bevölkerung und Wirtschaft ist ein gelebte Datenstrategie unabdingbar. Hierzu erarbeiten wir gegenwärtig neue Grundlagen, wozu auch ein Klassifizierungssystem und die Einführung eines Datenmanagementsystems gehören. Gleichzeitig ist die Förderung von «Open Government Data» ein wichtiges*

*Anliegen, damit in Zeiten von «Fake News» Öffentlichkeit, Medien und Politik in der unabhängigen Meinungsbildung gestärkt werden können.*

Sie sind seit 2019 Leiter von Digital Stadt Bern und damit zuständig für die digitale Entwicklung der städtischen Verwaltung. Welche Vorhaben brennen Ihnen unter den Fingernägeln?

*Die Lebensrealitäten haben sich im digitalen Zeitalter gewandelt. Entsprechend gilt es, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen und den Service Public noch stärker auf die Bedürfnisse der Bevölkerung auszurichten. Dies gilt besonders für alle Formen der «Behördengänge», welche künftig über das individualisierbare BernPortal rund um die Uhr erledigt werden können. Was simpel klingt, setzt den vielfältigen Dialog mit der Bevölkerung, die Harmonisierung der Prozesse (auch mit dem Kanton Bern), geeignete digitale Lösungen und neue Serviceformen voraus. Dies alles ist in der «Portalstrategie» enthalten, welche 2022 initialisiert werden soll. In den nächsten vier Jahren wird das Personalwesen der Stadt Bern umfassend modernisiert. Mit «HR4you» tragen wir dem Wertewandel und den veränderten Ansprüchen von Führungskräften und Mitarbeitenden Rechnung, sorgen für attraktive Rahmenbedingungen in der täglichen Arbeit und stärken die Stadt Bern auf dem Arbeitsmarkt. Hierzu gehört auch der «digitale Arbeitsplatz 4.0», welcher ab 2023 besonders die Zusammenarbeit innerhalb und mit der Stadtverwaltung fördern wird. In Arbeit ist auch die neue Digitalstrategie, die den digitalen Wandel in der Stadt Bern weiter fördern wird. Das städtische Digitalportfolio umfasst in den nächsten Jahren über 100 weitere Vorhaben.*

Mit welchen Datenschutz-Risiken ist künftig im städtischen Umfeld zu rechnen? Und wie stellen Sie sicher, dass die digitale Entwicklung der Stadt Bern diesen Risiken Rechnung trägt?

*Cyberisiken sind Realität und eine ernste Bedrohung für die öffentliche Infrastruktur auch in der Schweiz. Deshalb gilt es parallel zur Serviceentwicklung auch die digitale Widerstandskraft zu stärken. Dies umfasst beispielsweise eine neue Cyber Security Strategie zur Stärkung der Souveränität oder organisatorische*

*Massnahmen im Risikomanagement und zur Krisenbewältigung. Trotz aller Massnahmen auf Systemebene: Letztlich können nur sensibilisierte und aktuell weitergebildete Mitarbeitende Risiken frühzeitig erkennen und den stetig steigenden Datenfluss sicher gestalten. Dies gilt besonders für die hybride ICT-Infrastruktur, welche auch Cloud-Lösungen vorsieht. Entsprechend hat der Gemeinderat mit seiner Cloud-Strategie hierfür die Rahmenbedingungen klar festgelegt.*

Die städtische Datenschutz-Aufsichtsstelle hat den gesetzlichen Auftrag, städtische Vorhaben zu begleiten und wo nötig den Schuh in die Tür zu halten. Wo erkennen Sie Synergien mit der Datenschutz-Aufsichtsstelle? Und wo könnten künftig Reibungsflächen entstehen?

*Die städtische Datenschutz-Aufsichtsstelle garantiert gegenüber der Legislative und der Bevölkerung die gesetzeskonforme Ausgestaltung des Datenschutzes. Sie trägt so massgeblich zum Vertrauen der Bevölkerung gegenüber der Stadtverwaltung bei. Entsprechend muss sie in ihrem Handeln unabhängig sein und sich auch gegenüber der Verwaltung durchsetzen können. Ich erachte dies als grosses Qualitätskriterium, welches dem Datenschutz in der Geschäftsaufbereitung den nötigen Stellenwert gibt. Gleichzeitig sind die Mitarbeitenden der Datenschutz-Aufsichtsstelle auch wichtige Wissensvermittelnde, welche namentlich bei der Konzeption von komplexen Vorhaben der Verwaltung beratend zur Seite stehen.*

Eine unabhängige Datenschutz-Aufsichtsstelle; Luxus oder Notwendigkeit in einem zunehmend digitalisierten städtischen Umfeld?

*Die städtische Datenschutzstelle soll im Auftrag der Bevölkerung die gesetzeskonforme Ausgestaltung des Datenschutzes in der Verwaltung garantieren. Hierzu muss sie hoheitlich und unabhängig handeln können. Gleichzeitig braucht es zur Bewältigung der grossen digitalen Issues mehr Fachberatung, Projektbegleitung und Sensibilisierung. Vor diesem Hintergrund begrüsse ich die durch die Aufsichtskommission des Stadtrats geplante Stärkung der Datenschutzstelle als «Fach- und Aufsichtsstelle Datenschutz» sehr.*



Welchen Stellenwert räumen Sie dabei der Zusammenarbeit mit der Aufsichts-  
stelle ein?

*Die Zusammenarbeit mit der Aufsichtsstelle Datenschutz ist bereits heute sehr gut. Zur Bewältigung der anstehenden Herausforderungen wünsche ich mir den verstärkten frühzeitigen Einbezug der Datenschutzstelle bei wichtigen Digitalvorhaben. Weiter sehe ich ein grosses Potential bezüglich Sensibilisierung und Information nach innen und aussen. In unseren jeweiligen Rollen können wir gemeinsam den digitalen Wandel im Vertrauen und im Auftrag der Bevölkerung besser gestalten.*

## IV. Antrag

Kenntnisnahme des Tätigkeitsberichts 2021 der Ombudsstelle und der Datenschutz-Aufsichtsstelle der Stadt Bern durch den Stadtrat.

## V. Dank

Die Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte bedankt sich

- bei der Bevölkerung der Stadt Bern für das Vertrauen, dass sie der Ombudsstelle und der Datenschutz-Aufsichtsstelle geschenkt hat;
- beim Stadtrat und insbesondere bei der Aufsichtskommission für das entgegengebrachte Vertrauen und die Unterstützung in der Weiterentwicklung der beiden Stellen;
- beim Gemeinderat, bei der Stadtverwaltung und bei den stadtnahen Betrieben ewb und Bernmobil für die konstruktive Zusammenarbeit;
- bei der ICT-Sicherheit der Informatikdienste Stadt Bern für die wertvolle und unkomplizierte Zusammenarbeit mit der Datenschutz-Aufsichtsstelle;
- beim Datenschutzbeauftragten des Kantons Bern und den Mitarbeitenden für den wertvollen Austausch;
- bei den Abteilungen Personal und Finanzen (PRD) für die administrative Unterstützung;
- beim Team OS / DSA für den engagierten Einsatz und die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

---

## **Impressum**

Herausgeberin:  
Ombudsstelle der Stadt Bern  
Datenschutz-Aufsichtsstelle  
der Stadt Bern

Druck und Realisation:  
Logistik Bern

Auflage: 200 Exemplare

LB 2903

