



Stadt Bern

ombuds
stelle

«Die Ombudsstelle soll das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat stärken oder darauf hinwirken, dass dieses durch eine gelebte Fehlerkultur wieder aufgebaut werden kann.»

Mirjam Graf,
Ombudsfrau der Stadt Bern

Tätigkeitsbericht 2023

Ombudsstelle der Stadt Bern

Ombudsfrau: Mirjam Graf, Rechtsanwältin/Mediatorin

Mitarbeitende: Eliane Pillichody, MLaw, wissenschaftliche Mitarbeiterin Recht
Daniela Mäder, administrative Mitarbeiterin

Adresse: Effingerstrasse 4, 3011 Bern

Telefon: +41 31 312 09 09

E-Mail: ombudsstelle@bern.ch

Öffnungszeiten: Mo bis Do, 8.00–12 Uhr und 13.30–16.30 Uhr

www.bern.ch/ombudsstelle

Impressum

Herausgeberin: Ombudsstelle der Stadt Bern

Layout: Büro Z, Bern

Inhaltsverzeichnis

| | |
|----------------|----------|
| Vorwort | 4 |
|----------------|----------|

| | |
|--------------------|----------|
| 1 Rückblick | 5 |
|--------------------|----------|

| | |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| 2 Schwerpunktthema: Die Ombudsstelle als Brückenbauerin | 8 |
|----------------------------------------------------------------|----------|

| | |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 3 Schwerpunktthema: Zuschlagspraxis Bernmobil | 11 |
|------------------------------------------------------|-----------|

| | |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 4 Aktivitäten, Vernetzung, Weiterbildung | 13 |
|-------------------------------------------------|-----------|

| | |
|--------------------|-----------|
| 5 Statistik | 15 |
|--------------------|-----------|

| | |
|---------------------------------------------|-----------|
| 6 Einblick in die Praxis | 18 |
| Sozialdienst | 18 |
| Familie & Quartier Stadt Bern | 19 |
| Schulamt | 20 |
| Schulzahnmedizinischer Dienst | 21 |
| Polizeiinspektorat | 21 |
| Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz | 23 |
| Verkehrsplanung | 24 |
| Tiefbauamt | 25 |
| Stadtgrün Bern | 25 |
| Immobilien Stadt Bern (ISB) | 26 |
| Steuerverwaltung | 27 |
| Kultur Stadt Bern | 27 |
| Verwaltungsinterne Konflikte; Personalrecht | 28 |
| Bernmobil | 30 |
| Energie Wasser Bern | 33 |

| | |
|----------------------|-----------|
| Antrag / Dank | 34 |
|----------------------|-----------|

Vorwort

Geschätzte Mitglieder des Stadtrats
Geschätzte Mitglieder des Gemeinderats
Geschätzte Mitarbeitende der Verwaltung, der Stadtbetriebe ewb und Bernmobil
Geschätzte Bevölkerung der Stadt Bern
Geschätzte Leser*innen

Gestützt auf Art. 19 Abs. 2 des Reglements über die Ombuds- und Whistleblowing-Meldestelle der Stadt Bern (OSR, SSSB 152.07) darf ich Ihnen mit Unterstützung meines Teams über die Tätigkeit im Jahr 2023 berichten.

Wie bereits im Vorjahr angekündigt hat das städtische Parlament im Gesetzgebungsverfahren die Grundlagen gelegt, um die städtische parlamentarische Ombuds- und Meldestelle für Whistleblowing einerseits und die Aufgabe hinsichtlich fachlicher Beratung im Datenschutz sowie die Datenschutzaufsicht andererseits personell und organisatorisch zu entflechten. Diese für die Stadt Bern bedeutende Entwicklung war Anlass, das Layout des Tätigkeitsberichts weiterzuentwickeln. Zusammen mit der neuen Leitung der Fach- und Aufsichtsstelle Datenschutz (FADS) haben wir entschieden, mit der Gestaltung des Layouts den visuellen Bezug zu den beiden Legislativstellen beizubehalten.

Ich freue mich, Ihnen den Bericht vorzustellen.

Mirjam Graf

Ombudsfrau der Stadt Bern

Bern, März 2024

1

Rückblick

Im Berichtsjahr hatte die Ombudsstelle so viele Beschwerdefälle zu bearbeiten wie noch nie, wobei per Ende Januar die bisher durch die Ombudsfrau gleichzeitig ausgeübte Aufgabe als Datenschützerin an die neu gewählte Leiterin der Fach- und Aufsichtsstelle Datenschutz übergang. Das revidierte Ombudsreglement ist per 01.01.2023 in Kraft getreten und sieht neu eine eingeschränkte Zuständigkeit im Polizeibereich gestützt auf das kantonale Polizeigesetz vor, verbunden mit etlichen Einschränkungen in der kernhaften Arbeits- und Wirkungsweise der städtischen Ombudsstelle.

So viele Fälle wie noch nie

Die Fallzahlen der Ombudsstelle haben in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen und erreichen im Berichtsjahr einen Höchstwert. Die Personalbeschwerden sind sprunghaft angestiegen und stehen im Zusammenhang mit Herausforderungen bei Digitalisierungsprojekten, einer generell hohen Geschäftslast und auch mit problematischem Führungsverhalten. In der Summe stellte die Ombudsstelle dabei teilweise fehlenden wertschätzenden und respektvollen Umgang am Arbeitsplatz fest.

In der Summe stellte
die Ombudsstelle dabei
teilweise fehlenden
wertschätzenden und
respektvollen Umgang am
Arbeitsplatz fest.

An die Ombudsstelle wurden im Berichtsjahr und bereits im Vorjahr (s. Tätigkeitsbericht 2022, Seite 25 f.) verschiedene Fälle herangetragen, in welchen die fehlende Sorgfalt in der Einkommens- und Vermögensverwaltung zur Verschuldung der betroffenen Personen führte. Mit Gewissheit kann gesagt werden, dass die beachtliche Dossierlast gepaart mit Unzulänglichkeiten im technischen Bearbeitungsprozess mitursächlich sind für die Fehler, die sich in den Einzelfällen ergeben hatten. Das Unverständnis für Verzögerungen und mangelnde Ansprechmöglichkeiten der betroffenen Personen sowohl im Sozialdienst und auch beim Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz durch die Implementierung des neuen Fallführungssystems Citysoftnet waren auf der Ombudsstelle deutlich hörbar.

Im Berichtsjahr beschäftigte auch das Ärgernis mit den «Sekunden-Bussen». Wird der Ticketkauf auf dem Smartphone erst kurz nach dem

Einstieg abgeschlossen oder erfolgt die Aktivierung der Easy-Ride-Funktion erst im Bus oder Tram, muss bei einer Kontrolle mit einem haptischen Zuschlag gerechnet werden und auch mit der Registrierung im Schwarzfahrerregister für zwei Jahre. Das löst bei Kund*innen regelmässig grosses Unverständnis aus.

Übergabe an die neue Leitung FADS

Die Ombudsfrau war ad interim noch bis Ende Januar 2023 als Datenschutzbeauftragte tätig; die Stabsübergabe an die frisch gewählte, neue Datenschutzbeauftragte erfolgte per 01.02.2023. In dieser Berichtsphase wurde von den Medien die Thematik der illegalen Videoüberwachung in städtischen Velostationen aufgegriffen. Im Interview von Telebärn, ausgestrahlt am 02.02.2024, nahm die Ombudsfrau ein letztes Mal zu dieser Frage, welche auch die Bevölkerung stark umtreibt, Stellung. Die Forderung der Datenschutzaufsicht lag dabei klar auf dem Tisch: Wenn die Verwaltung weiterhin mittels Videoüberwachung

Das Unverständnis für Verzögerungen und mangelnde Ansprachemöglichkeiten der betroffenen Personen sowohl im Sozialdienst und auch beim Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz durch die Implementierung des neuen Fallführungssystems Citysoftnet waren auf der Ombudsstelle deutlich hörbar.

für einen geordneten Betrieb sorgen will, muss diese den gesetzlich vorgesehenen Bewilligungsprozess durchlaufen und bis dahin ist der Betrieb dieser datenschutzrechtlich heiklen technischen Anwendung auszusetzen.

Das revidierte Ombudsstellenreglement und die neue Aufgabe gegenüber der Kantonspolizei

Die Änderungen betreffend die Aufgaben und die Organisation der Ombudsstelle; wobei die wichtigsten sind:

- Ernennung einer ständigen Stellvertretung für die Ombudsperson durch den Stadtrat (noch zu realisieren).
- Mitwirkungspflicht der Verwaltung: Im Fall von Beanstandungen, welche die Ombudsstelle an die Verwaltung richtet, soll diese der Ombudsstelle zurückmelden, welche Massnahmen von ihr ergriffen worden sind.
- Auskunftserteilung durch die Mitarbeitenden der Verwaltung und Befreiung von der Schweigepflicht derselben; die bisherige Formulierung wurde präzisiert.
- Anhörungsrecht gegenüber der Kantonspolizei: Das Anhörungsrecht fusst auf den Vorgaben des kantonalen Polizeigesetzes (Art. 47 PolG; BSG 551.1), wonach die Ombudsstelle den Ablauf eines konkreten Polizeieinsatzes gemäss Art. 45 Abs. 1 PolG untersuchen und hierzu die verantwortlichen Personen der Kantonspolizei anhören kann.

Die Zuständigkeit ist nur gegeben bei polizeilichen Einsätzen in der Stadt Bern bei sensiblen Ereignissen und Veranstaltungen wie Demonstrationen, Grossveranstaltungen und bei Einsätzen, die öffentliche städtische Einrichtungen betreffen oder mit Einschränkungen für grössere Bevölkerungskreise verbunden sein können.

Gemäss Absatz 2 erteilen die verantwortlichen Personen der Kantonspolizei der Ombudsstelle mündlich oder schriftlich die notwendigen Auskünfte. Absatz 2 legt somit den Umfang des Anhörungsrechts nach Massgabe von Art. 47 PolG fest. Es ist somit gegenüber den anderen, die städtische Verwaltung betreffenden Fällen nicht vorgesehen, dass Aussprachen unter den Beteiligten oder Besichtigungen durchgeführt werden.

Im Berichtsjahr sind bei der Ombudsstelle etliche Anfragen im Zusammenhang mit Polizeieinsätzen eingegangen, jedoch keine im Zusammenhang mit polizeilichen Einsätzen gemäss Art. 45 PolG, weshalb die Ombudsstelle infolge Unzuständigkeit nicht tätig wurde.

Mit gggfon hat dazu ein Austausch stattgefunden und ein erster Austausch mit der Kantonspolizei fand bereits Ende 2022 statt (s. Tätigkeitsbericht 2022, Seite 17).

Über ein Webintake
können Personen Hinweise,
Vorfälle und Bedenken
an die Ombudsstelle
übermitteln und sofern sie
wollen, über ein vertrau-
liches und anonymes,
sogenanntes «Sicheres Post-
fach» mit der Ombudsstelle
kommunizieren.

Projekt Digitale Fallführung

Das Projekt wurde im Berichtsjahr zusammen mit der FADS weiterentwickelt; die Fallführung soll basierend auf zwei getrennten Mandanten bei einem Drittanbieter betrieben werden (s. Tätigkeitsbericht 2022, Seite 4). Es wurde ein Grobkonzept erstellt und in Absprache mit dem Anbieter konnte der Einführungstermin aufgrund hoher terminlicher Auslastung erst auf das erste Quartal 2024 festgelegt werden.

Projekt digitale Fachanwendung für die Whistleblowing-Meldestelle

Das Thema Whistleblowing sowie die Arbeitsweise wurde im Tätigkeitsbericht 2022 näher vorgestellt (Seite 12 ff.). Nach den getroffenen Vorabklärungen fiel die Wahl auf das Meldesystem Integrityline EQS, welches aus zwei Teilen besteht: Über ein Webintake können Personen Hinweise, Vorfälle und Bedenken an die Ombudsstelle übermitteln und sofern sie wollen, über ein vertrauliches und anonymes, sogenanntes «Sicheres Postfach» mit der Ombudsstelle kommunizieren. Der zweite Teil besteht aus einer integrierten Fallbearbeitung, bei welcher die Ombudsstelle mit den Hinweisgebenden kommunizieren, das System konfigurieren und die Benutzerverwaltung vornehmen kann. Mit Vorprüfung der städtischen FADS wurde die Meldeplattform als vorabkontrollpflichtig gemäss Art. 17 lit. a KDSG beurteilt. Nach der Klärung technischer Detailfragen, die bis Ende Jahr noch nicht abgeschlossen werden konnte, kann im neuen Jahr die zur Vorabkontrolle benötigte ISDS-Dokumentation erstellt und bei der FADS zur Beurteilung eingereicht werden.

2

Schwerpunktthema: Die Ombudsstelle als Brückenbauerin

Die Ombudsstelle soll das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat stärken oder darauf hinwirken, dass dieses durch eine gelebte Fehlerkultur wieder aufgebaut werden kann. Die Ombudsstelle war im Berichtsjahr mit Fällen aus dem Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz beschäftigt, durch welche ersichtlich wird, was schief laufen kann, wenn Behörden am Anschlag sind und welchen Beitrag die Ombudsstelle leisten kann, indem sie eine Brückenfunktion zwischen Bürger*innen und Staat einnimmt. Sie kann helfen, Mängel aufzudecken, wobei der Lösungsfindung auch Grenzen gesetzt sind.

Nicht immer kann der Dialog zur Lösung führen

Die Ombudsstelle hat als Kernaufgabe die Beratung, Prüfung und Vermittlung. Sie prüft, ob die Ratsuchenden von der Verwaltung korrekt, das heisst rechtmässig und verhältnismässig behandelt wurden.

Die Ombudsstelle hat keine Verfügungskompetenzen, umso wichtiger ist es deshalb, im Dialog mit der Stadt an rechtskonformen, korrekten und bürgerfreundlichen Lösungen zu arbeiten. Wenn eine einheitliche Sichtweise nicht erarbeitet werden kann, setzt die Ombudsstelle eine schriftliche Empfehlung an die Verwaltung ab. Sie unterbreitet dem Stadtrat und der Öffentlichkeit jährlich ihren Tätigkeitsbericht. Darin kann sie auf allfällige Mängel in der Verwaltungsführung hinweisen und Änderungsvorschläge bzw. Anpassungen von rechtlichen Vorgaben einbringen.

Die Ombudsstelle kann
der städtischen Ver-
waltung und auch den
stadtnahen Betrieben
im Allgemeinen ein gutes
Zeugnis ausstellen, was
Dialogbereitschaft und
Fehlerkultur anbelangt.

Die Ombudsstelle kann der städtischen Verwaltung und auch den stadtnahen Betrieben im Allgemeinen ein gutes Zeugnis ausstellen, was Dialogbereitschaft und Fehlerkultur anbelangt. Und doch kann es auch vorkommen, dass es nicht möglich ist, eine einvernehmliche Sichtweise zu erwirken, unbürokratische Lösungen zu finden und paternalistische Haltungen aufzuweichen.

Im Berichtsjahr hat sich dies exemplarisch bei Fällen gezeigt, die das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) betreffen. Die Mitarbeiter*innen tragen in ihrem Berufsalltag enorm viel Verantwortung in einem besonders sensitiven Aufgabengebiet. Werden diese Aufgaben nicht mit hoher Sorgfalt ausgeübt, kann dies für die Klient*innen äusserst unangenehme oder gar unhaltbare Auswirkungen nach sich ziehen. In mehreren Fällen, die im Berichtsjahr (siehe Seite 22) und auch bereits im Vorjahr (s. Tätigkeitsbericht 2022, Seite 25 f.) an die Ombudsstelle herangetragen wurden, führte fehlende Sorgfalt in der Einkommens- und Vermögensverwaltung zur Verschuldung der betroffenen Personen. Hervorzuheben ist, dass die in den Einzelfällen involvierten Beiständ*innen im Rahmen der Abklärungen durch die Ombudsstelle stets kooperativ und lösungsorientiert waren. Dennoch war es nicht möglich, mit dem EKS eine deckungsgleiche rechtliche Sichtweise zu erarbeiten und die betroffenen Personen als Konsequenz daraus schadlos zu halten.

Die Einzelfälle haben gezeigt, dass es sich um tiefgreifende Probleme handelt. Aufgrund der Höhe der Fallzahlen und Dossierbelastung der Beiständ*innen kann der Überblick verloren gehen. Auch aufgrund der Komplexität der Dossiers sind die Beiständ*innen äusserst gefordert.

Die Ombudsstelle stellt fest, dass es verbeiständeten Personen ausgesprochen schwer haben, bei Fehlern und Unsorgfältigkeiten durch Beistandspersonen in der Vermögensverwaltung zu ihren Rechten zu kommen. Doch gerade hier wäre ein konstruktives aufeinander Zugehen aus Sicht der Ombudsstelle ganz besonders angezeigt.

Wenn Beiständ*innen am Anschlag sind

Ist eine Person nicht in der Lage, sich um ihre finanziellen Angelegenheiten zu kümmern, kann die kantonale Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) eine sogenannte Vertretungsbeistandschaft für die Vermögensverwaltung anordnen und eine professionelle Beistandsperson des EKS einsetzen. Dieser Beistandsperson kommt die Aufgabe zu, das Einkommen und Vermögen der betroffenen Person sorgfältig zu verwalten und die jeweils im Einzelfall ange-

Die Aufgabenlast der Beiständ*innen ist riesig und dazu kommen die grossen Probleme mit dem neuen Softwaresystem.

ordneten Aufgaben auszuführen (sog. «Beistandschaften nach Mass»). Es gibt dabei einige Grundsätze, die unabhängig vom angeordneten Einzelfall zu beachten sind. So hat die Beistandsperson danach zu streben, ein Vertrauensverhältnis mit der betroffenen Person aufzubauen und ihren Schwächezustand zu lindern oder auf jeden Fall eine Verschlimmerung zu verhüten. Die Beistandsperson hat bei der Erfüllung der Aufgaben die gleiche Sorgfaltspflicht wie eine beauftragte Person nach den Bestimmungen des Obligationenrechts.

Das bedeutet, dass die betroffene Person grundsätzlich darauf vertrauen darf, dass sich die Beistandsperson sorgfältig und in ihrem Interesse um die Vermögensverwaltung kümmert. Sie darf davon ausgehen, dass die Beistandsperson die finanzielle Lage jederzeit überschauen kann und nur jene Ausgaben getätigt werden, die gemessen an den bestehenden Verhältnissen zu vertreten sind. Geht auch der Beistandsperson der Überblick verloren, dürfen die entstandenen Nachteile daraus aus Sicht der Ombudsstelle keinesfalls auf die betroffene Person abgewälzt werden.

Der schwierige Weg, zu seinem Recht zu kommen

Gemäss Art. 454 Schweizerisches Zivilgesetzbuch (ZGB; SR 201) i. V. m. Art. 73 des Gesetzes über den Kindes- und Erwachsenenschutz (KESG; BSG 213.316) hat eine Person Anspruch auf Schadenersatz, wenn sie im Rahmen der behördlichen Massnahmen des Erwachsenenschutzes durch widerrechtliches Handeln oder Unterlassen verletzt wird. Der Kanton haftet für

den Schaden. Ist der Schaden durch widerrechtliches Handeln oder Unterlassen einer von der Gemeinde angestellten oder beauftragten Person verursacht worden, so kann der Kanton Rückgriff auf die Gemeinde nehmen. Die Ansprüche gegen den Kanton sind mittels Klage beim Regionalgericht geltend zu machen. In den vorliegenden Fällen hat sich die städtische Erwachsenenschutzbehörde anstelle des eigenen Interesses, die entstandenen Probleme aufzuarbeiten und angemessene Lösungen vorzuschlagen, rasch auf den Standpunkt gestellt, dass die betroffenen Personen Klage gegen den Kanton

Wer schon ohnehin unter-
stützungsbedürftig ist,
dem fällt der Gang vor
Gericht auch viel schwerer
als anderen Betroffenen,
die mit dem Vorgehen
des Staates nicht ein-
verstanden sind und ihre
Rechte in einem gericht-
lichen Prozess einfordern.

erheben können. Diese rigide Haltung des Staates ist gerade gegenüber Personen, welche Unterstützung benötigen, nicht nachzuvollziehen. Da jedoch aufgrund des Gesetzes nicht gegen die Gemeinde, sondern gegen den Kanton zu klagen ist, ist es für die Gemeinde einfacher, betroffene Personen auf den Klageweg zu verweisen. Es war eigentlich die Absicht des Gesetzgebers, die Stellung der Betroffenen zu vereinfachen. In Wirklichkeit wird damit aus Sicht der Ombudsstelle genau das Gegenteil erreicht. Wer schon ohnehin unterstützungsbedürftig ist, dem

fällt der Gang vor Gericht auch viel schwerer als anderen Betroffenen, die mit dem Vorgehen des Staates nicht einverstanden sind und ihre Rechte in einem gerichtlichen Prozess einfordern. Nicht zuletzt ist nebst der Hürde der Prozessfinanzierung auch das zur Beistandsperson aufgebaute Vertrauensverhältnis eine Hemmschwelle, gegen den Staat vor Gericht zu ziehen.

... und zum Ganzen kommt ein schief laufendes Informatikprojekt hinzu

Grosse Probleme standen im Berichtsjahr auch im Zusammenhang mit der durch die Städte Bern, Zürich und Kanton Basel-Stadt entwickelte neue Fallführungssoftware im Sozialbereich, Citysoftnet, welche zuerst von der Stadt Bern in Betrieb genommen wurde. Von Anfang an entstanden u.a. durch fehlende Leistungsfähigkeit massive Probleme in der Anwendung, was sowohl im EKS wie auch im Sozialamt zu Pendenzenbergen und zu grosser Unzufriedenheit bei den betroffenen Klient*innen und ebenso bei den städtischen Mitarbeitenden führte. Die Folge waren Erkrankungen von Mitarbeitenden und auch zahlreiche Demissionen aus dem öffentlichen Dienst. Am Ende des Berichtsjahres waren die grossen Herausforderungen für das Sozialamt und für das EKS noch bei Weitem nicht gelöst.

3

Schwerpunktthema: Zuschlagspraxis Bernmobil

Die Ombudsstelle ist neben den Anliegen im Zusammenhang mit der Stadtverwaltung auch für Anliegen bezüglich Bernmobil und Energie Wasser Bern zuständig. Im Berichtsjahr sind etliche Beschwerden gegen Bernmobil eingelangt. Oft ging es dabei um Probleme mit elektronischen Billetten bzw. E-Tickets. Diese sind zwar schnell und unkompliziert gelöst, haben aber auch ihre Tücken.

E-Tickets sind praktisch. Sie können jederzeit mit wenigen Klicks auf dem Smartphone gelöst werden. Darum lösen viele Fahrgäste ihre E-Tickets auf dem Weg zur Haltestelle oder sogar erst dann, wenn sie bereits in das Verkehrsmittel eingestiegen sind. Wer auf dem Streckennetz von Bernmobil unterwegs ist und bei einer Ticketkontrolle ein E-Ticket vorweist, bei dem der Abschluss des Kaufvorgangs erst nach dem Einsteigen in das Verkehrsmittel abgeschlossen worden ist, muss einen Zuschlag bezahlen.

Im Berichtsjahr haben die Meldungen von Fahrgästen zugenommen, die von Bernmobil gebüsst wurden, obwohl sie ein E-Ticket gelöst hatten.

Dieser beträgt gestützt auf Ziffer 13.7.1 des Tarifs 600 der ÖV-Branchenorganisation Alliance Swiss beim erstmaligen Vorfall CHF 90, im Wiederholungsfall innerhalb einer Frist von zwei Jahren CHF 130 und bei einem dritten Vorfall innert gleicher Frist CHF 170.

Bei der Ombudsstelle haben sich im Berichtsjahr Meldungen von Fahrgästen gehäuft, die von Bernmobil zur Zahlung eines Zuschlags aufgefordert wurden, obwohl sie ein E-Ticket gelöst hatten. Die ratsuchenden Personen konnten meist nicht verstehen, warum sie einen Zuschlag bezahlen müssen, obwohl sie zum Zeitpunkt der Kontrolle über einen Fahrausweis in der Form des E-Tickets verfügten. Manche berichteten auch, dass sie ihren Fahrausweis via App schon vor dem Einsteigen in das Verkehrsmittel gelöst hätten, dieser aber aufgrund von technischen Problemen erst nach dem Einsteigen auf ihrem Smartphone generiert worden sei.

Bernmobil stützt seine Praxis auf die Tarifbestimmungen von Alliance Swisspass

Gemäss der Praxis von Bernmobil müssen sämtliche Fahrgäste bereits vor dem Einsteigen oder allerspätstens beim Schliessen der Türen und auf jeden Fall vor der Abfahrt über einen gültigen Fahrausweis verfügen. Dies bedeutet, dass der Kaufvorgang des E-Tickets abgeschlossen sein muss, bevor die Fahrgäste das Verkehrsmittel betreten bzw. wenn das Transportmittel zur Abfahrt bereit ist. Weisen die Fahrgäste bei einer Ticketkontrolle ein E-Ticket vor, das erst nach dem Einsteigen in das Verkehrsmittel gelöst oder dessen Kaufvorgang erst danach abgeschlossen worden ist, ist dieses nach den Tarifbestimmungen T600 der ÖV-Branchenorganisation Alliance Swiss Pass ungültig. Die betroffene

Die Ombudsstelle empfiehlt Bernmobil, die bestehende Kulanzpraxis weiterzuentwickeln und auf Fälle von knapp zu spät gelösten E-Tickets auszuweiten.

Person muss demnach einen Zuschlag bezahlen und wird während zwei Jahren in das nationale Schwarzfahrerregister aufgenommen. Kann der Kaufvorgang aufgrund von technischen Problemen auf dem Smartphone nicht beendet werden, muss der Kunde über einen anderen Vertriebsweg eine Fahrkarte beziehen. Bernmobil stützt die Praxis auf diese Tarifbestimmungen ab.

An diesen Tarifbestimmungen wurde während des Berichtsjahrs nicht nur Kritik von Reisenden und der Ombudsstelle sondern auch von Seiten des Bundesamts für Verkehrs (BAV) laut. Gemäss dem Medienbericht «Der Bund» vom

18. Dezember 2023 hat das BAV, welches eine Aufsichtsfunktion gegenüber den Transportorganisationen ausübt, der Alliance Swiss Pass mitgeteilt, dass diese Zuschlagspraxis nicht mit dem Personenbeförderungsgesetz vereinbar sei.¹ In der Stellungnahme teilt Alliance Swiss Pass mit, dass diese Regelung von der zuständigen Kommission Vertrieb überarbeitet werde.

Die Ombudsstelle fordert ein kundenfreundliches und kulantes Vorgehen bei Fahrausweiskontrollen

Auch die Ombudsstelle hat im Berichtsjahr diese rigorose Zuschlagspraxis wiederholt kritisiert, siehe dazu auch «Einblick in die Praxis», Seite 28 f.

Bernmobil vertritt gegenüber der Ombudsstelle jeweils den Standpunkt, dass es heikel sei, mit ausreichender Eindeutigkeit festzustellen, ob die betroffene Person ihre Fahrkarte versehentlich oder absichtlich zu spät gelöst habe. Bernmobil wolle alle Fahrgäste gleichbehandeln und erhebe daher grundsätzlich immer einen Zuschlag, wenn ein E-Ticket zu spät gelöst worden sei, selbst wenn es nur um ein paar Sekunden gehe. Kulanz sei nur in besonderen Fällen vorgesehen, etwa bei allein reisenden Kindern unter 9 Jahren.

Die Ombudsstelle empfiehlt Bernmobil, die bestehende Kulanzpraxis weiterzuentwickeln und auf Fälle von knapp zu spät gelösten E-Tickets auszuweiten. Die Gewährung von Kulanz tangiert das Gleichheitsgebot nicht, solange die Kulanz keine willkürliche Bevorzugung bzw. Benachteiligung von Fahrgästen zur Folge hat. Dem Kontrollpersonal ist es zuzutrauen, die Kontrollaufgabe mit gesundem Menschenverstand auszuführen. Mit der Entwicklung einer einheitlichen und kundenfreundlichen Kulanzpraxis könnte Bernmobil zudem eine schweizweite Vorreiterrolle einnehmen und die kundenorientierte Zusammenarbeit stärken.

¹ <https://www.derbund.ch/sbb-und-der-ticket-aerger-oev-soll-praxis-aendern-394600689346>

4

Aktivitäten, Vernetzung, Weiterbildung

Ohne Bekanntheit kann die Ombudsstelle der Stadt Bern niemandem nützen. Deshalb nimmt die Ombudsfrau auch Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit wahr und pflegt institutionelle Austausche mit Verwaltungsstellen und externen Organisationen. Und schliesslich ist auch die Weiterbildung ein wichtiger Faktor, damit die Prüfungsergebnisse der Ombudsstelle sowohl auf Seiten der Bevölkerung als auch der Verwaltung weiterhin hohe Akzeptanz geniessen können.

Mitwirkung an Studie zu Meldestellen in der öffentlichen Verwaltung

Im Auftrag der Eidgenössischen Finanzkommission EFK hat die Fachhochschule Graubünden (FHGR) 2023 bei grösseren Schweizer Städten und den Kantonen eine Umfrage zu Whistleblowing-Meldestellen durchgeführt. Die Ombudsstelle der Stadt Bern hat an der Umfrage teilgenommen, deren Ziel es war herauszufinden, ob Meldestellen in grösseren Schweizer Städten und Kantonen existieren, wie diese ausgestaltet sind und wie und in welchem Umfang sie genutzt werden.

Referate, Podiumsdiskussionen

- Referat am Informations-Nachmittag 2023 der Mitarbeitenden der städtischen Steuerverwaltung, Bern, 13.01.2023
- Referat anlässlich Kaderworkshop Entsorgung + Recycling Bern, Bern, 05.09.2023
- Podium Netzwerkeranlass Schwerpunkteplan Migration und Rassismus, Fachstelle Migration und Rassismus, Bern, 05.09.2023

Weiterbildungen

- Schulthess Forum Datenschutz in Städten und Gemeinden «Mit KI und Cloud in die Transformation», online, 02.11.2023
- Berner Fachhochschule, Departement Soziale Arbeit, «Deeskalative Gesprächsführung», Bern, 09.11.2023

Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz, VPO+

- Tagung VPO+, Fribourg, 23.03.2023
- Seminar Schloss Hofen, Hofen bei Lochau (D), 31.05.–02.06.2023
- VPO+ Fachaustausch über Mittag für Mitglieder und ihre Mitarbeitenden zum Thema «Was tun, wenn Anwäl*innen mandatiert wurden?», online, 19.06.2023
- VPO+ Fachaustausch über Mittag für Mitglieder und ihre Mitarbeitenden zum Thema «Dossierführung, Archivierung, Gesuche um Akteneinsicht», online, 13.11.2023

Austausch Verwaltung, Stadtbetriebe

- Austausch Fachstelle Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, Bern, 22.02.2023
- Austauschgespräch Fachstelle für Migrations- und Rassismusfragen, Bern, 18.04.2023
- Austauschgespräch mit Stadtpräsident, Bern, 05.06.2023
- Austauschgespräch mit Informationsdienst, Bern, 27.06.2023
- Austauschgespräch mit Fachstelle für Gleichstellung, Bern, 28.06.2023
- Austauschgespräch Leitung Tierpark, Bern, 25.10.2023
- Austauschgespräch mit Sozialamt/ Sozialdienst, Bern, 14.11.2023

Austausch Dritte

- Austauschgespräch mit Demokratische Juristinnen und Juristen Bern djB, Bern, 24.01.2023
- Austauschgespräch mit augenauf Bern, Bern, 26.01.2023
- Einladung des Interdisziplinären Zentrums für Geschlechterforschung (IZFG) der Universität Bern, in Kollaboration mit der Berner Fachhochschule (BFH), im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG); Workshop Stakeholder Arbeitswelt Gesundheitswesen mit den Schwerpunkten Gleichstellung und Diskriminierung, online, 15.02.2023
- Austausch pluto – Notschlafstelle für junge Menschen in Bern, Bern, 14.03.2023
- Gründerversammlung im Kursaal Bern: Die Schweizerische Menschenrechtsinstitution (SMRI); Einladung der Sektion Menschenrechtsdiplomatie, EDA, 23.05.2023
- Öffentlichkeitstag Kantonspolizei Bern, Bern, 02.09.2023
- Tag der offenen Türe der «Notschlafstelle für junge Menschen in Bern», Bern 19.09.2023

Halbjährlicher Austausch mit dem Ausschuss der Geschäftsprüfungskommission (GPK)

Nachdem sich die frühere Aufsichtskommission zur Weiterentwicklung der beiden Bereiche Ombudsstelle und Datenschutz zur Bildung eines Kommissionsausschusses entschieden hatte, wurden im Berichtsjahr zwei halbjährlich organisierte Treffen mit dem Ausschuss durchgeführt, um personelle und fachliche Themen zu besprechen.

Ohne Bekanntheit kann
die Ombudsstelle
der Stadt Bern niemandem
nützen. Deshalb
nimmt die Ombudsfrau
auch Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit wahr
und pflegt institutionelle
Austausche mit
Verwaltungsstellen und
externen Organisationen.

5

Statistik

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

Die Ombudsstelle wurde im Berichtsjahr von 823 Ratsuchenden konsultiert (Vorjahr 729 Ratsuchende), 265 neue Fälle wurden eröffnet. Zusammen mit den pendenten Fällen aus dem Vorjahr wurden 282 Fälle bearbeitet, wovon 270 Fälle im Berichtsjahr abgeschlossen werden konnten.

Die Anzahl der bearbeiteten Dossiers hat gegenüber dem Vorjahr um 13% zugenommen und befindet sich auf einem Höchststand. Insbesondere die verwaltungsinternen Fälle (Personalrecht) haben sich gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt (80 im Berichtsjahr, 33 im Vorjahr).

Bei der Bearbeitungsdauer zeigt sich Folgendes: 31% der Fälle konnten innerhalb von 20 Tagen abgeschlossen werden. Bei 43% der Fälle dau-

erte die Bearbeitungsdauer 21 bis 60 Tage. Nur 13% der Fälle dauerten über 90 Tage. Die Bearbeitungsdauer ist einerseits abhängig von der Dauer, innerhalb welcher die schriftlichen und mündlichen Rückmeldungen aus der Verwaltung erfolgen bzw. wann die involvierten Personen für Vermittlungsgespräche eingeladen werden können. Daneben spielen auch die vorhandenen Ressourcen bei der Ombudsstelle eine Rolle.

Im Berichtsjahr bearbeitete die Ombudsstelle 558 Anfragen (Vorjahr 489). Bei Anfragen ohne städtische Zuständigkeit werden die ratsuchenden Personen an geeignete parlamentarische und unternehmerische Ombudsstellen und/oder an Beratungsstellen weiterverwiesen. Dabei fällt immer wieder auf, dass viele Anliegen die kantonalen Verwaltungsbehörden betreffen und eine kantonale bernische Ombudsstelle dringend erforderlich ist.

Die Administration der Ombudsstelle nimmt die Anliegen entgegen. Dies erfordert nebst Präsenz und Empathie auch die Kompetenz, wo nötig nachzufragen, um den Sachverhalt rasch einzuordnen, einen Besprechungstermin vor Ort oder telefonisch zu vereinbaren oder an die richtige Stelle zu verweisen.

Bei der Meldestelle für Missstände sind 19 Fälle eingegangen (Vorjahr: 14).

Ende Jahr waren gesamthaft 12 Fälle noch nicht abgeschlossen und wurden im neuen Geschäftsjahr weiterbearbeitet.

Wie auch in den Vorjahren betreffen die Fälle zu einem grossen Teil die Direktion Bildung, Soziales und Sport (42%). Die Direktion BSS ist die grösste Direktion in der städtischen Verwaltung und umfasst einen breit gefächerten Bereich für die Stadtbevölkerung mit Kinderbetreuung, Volksschule (inklusive Kindergarten), Alters- und Versicherungsamt, Sozial- und Sportamt. 21% der Fälle betreffen die Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) mit dem Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz und dem Polizeiinspektorat. Die restlichen Fälle verteilen sich namentlich auf die drei anderen Direktionen und auf die Stadtbetriebe.

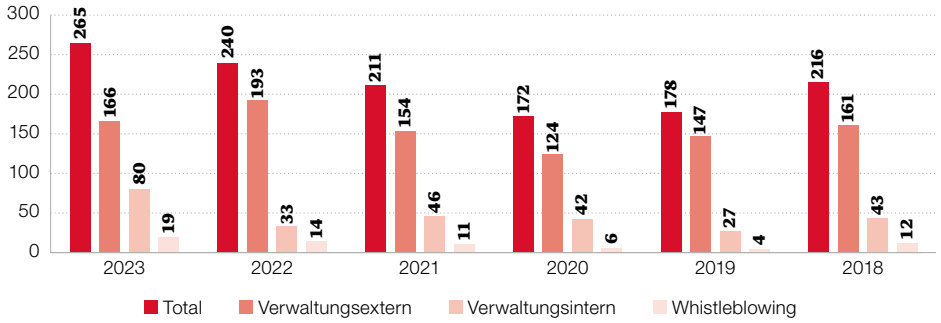
Kennzahlen Gesamtübersicht

| | <u>2023</u> | <u>2022</u> | <u>2021</u> |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Bearbeitete Fälle | 282 | 252 | 231 |
| Fälle aus dem Vorjahr | 17 | 12 | 20 |
| Neu eröffnete Fälle | 265 | 240 | 211 |
| Anfragen | 558 | 489 | 416 |
| Total Fälle und Anfragen | 840 | 741 | 647 |

Kennzahlen Fälle

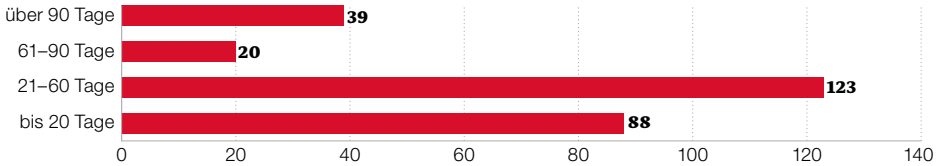
| | <u>2023</u> | <u>2022</u> | <u>2021</u> |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Eröffnete Fälle | 265 | 240 | 211 |
| Fälle der Meldestelle Whistleblowing | 19 | 14 | 11 |
| Verwaltungsinterne Fälle (Personalkonflikte) | 80 | 33 | 46 |
| Verwaltungsexterne Fälle | 166 | 193 | 154 |
| Eingangsart der eröffneten Fälle | 265 | 240 | 211 |
| Telefon | 139 | 137 | 132 |
| Mail/Kontaktformular | 101 | 79 | 51 |
| Besuch/Besprechung | 15 | 14 | 10 |
| Korrespondenz | 2 | 5 | 4 |
| Eigene Untersuchung | 8 | 5 | 9 |
| Abgeschlossene Fälle; Art der Erledigung | 253 | 235 | 235 |
| Vermittlungen | 65 | 15 | 77 |
| Beratung/rechtliche Prüfung | 185 | 219 | 139 |
| Empfehlung | 3 | 1 | 3 |
| Bearbeitete Fälle | 282 | 252 | 252 |
| Abgeschlossene Fälle | 270 | 235 | 219 |
| Pendent per Ende Jahr | 12 | 17 | 12 |

Zusammensetzung der eröffneten Fälle



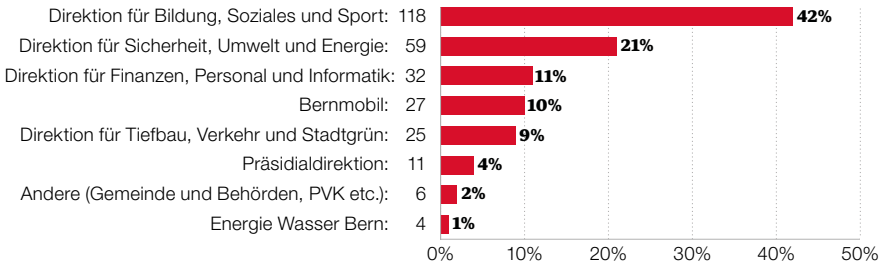
Bearbeitungsdauer der bearbeiteten Fälle 2023

Abgeschlossene Fälle 2023: 270



Anteile der bearbeiteten Fälle pro Verwaltungsbereich

Bearbeitete Fälle 2023: 282



6

Einblick in die Praxis

Die Fallbeispiele sollen einen Einblick in die Alltags-tätigkeit der Ombudsstelle geben. Aus der thematischen Vielfalt wurden Fälle aus-gewählt, die die Arbeitsweise im Sinne eines nieder-schweligen und formlosen Klärungs- und Vermittlungs-verfahrens illustrieren. Aus Gründen des Persönlich-keitsschutzes werden keine Namen genannt und Einzel-heiten vereinfacht oder wo nötig leicht modifiziert.

Sozialdienst

Abrechnung über Sozialhilfeleistungen

Die ratsuchende Person wendet sich an die Ombudsstelle, weil sie im Zuge ihrer Ablösung von der Sozialhilfe eine Abrechnung über die ausgerichteten Sozialhilfeleistungen erhalten habe, mit der sie nicht einverstanden sei. Sie ist der Ansicht, dass die Abrechnung Leistungen enthält, die der Sozialdienst nicht zurück-fordern könne.

Das vorgelegte Dokument ist ein Auszug aus der Klientenbuchhaltung des Sozialdiensts und gibt Auskunft über sämtliche erbrachte Fürsorge-leistungen. Eine Rückerstattungsverfügung liegt noch nicht vor und die Zusammenstellung der Rückforderung steht noch aus. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und darauf hingewiesen, dass sie sich nach Erhalt der Rückerstattungsverfügung wieder an die Om-budsstelle wenden könne, wenn sie Fragen in diesem Zusammenhang mit der Behörde nicht klären könne.

Berechnung Kostenbeteiligung bei Schulausschluss

Die ratsuchende Person schildert, dass ihr Kind während eines Schulausschlusses für mehrere Monate stationär in einer sozialpädagogischen Einrichtung untergebracht war. Der Sozial-dienst habe errechnet, in welchem Umfang sie sich an den Kosten dieser Massnahme betei-ligen müsse und habe ihr den Entwurf einer Ver-einbarung zur Regelung dieser Kostenbetei-ligung zukommen lassen. Da sie die Berechnung nicht nachvollziehen konnte, habe sie nachge-fragt und eine neue Berechnung erhalten. Da auch diese Fragen nach sich zog, habe sie gar eine dritte Berechnung erhalten. Irritierend sei auch, dass die Vereinbarung keine Befristung enthalte, obwohl die Massnahme zwischenzeit-lich bereits abgeschlossen worden war. Sie bit-tet die Ombudsstelle um Rat und Vermittlung.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Abteilung Unterhaltsbeiträge des Sozialdienstes vor und prüft die rechtlichen Grundlagen. Die Berechnungen werden nachgeprüft, wobei die letzte Berechnung als korrekt beurteilt wird. Sie wird mit der ratsuchenden Person besprochen, worauf sie sich mit der Vereinbarung einverstanden erklärt. Dies wird der Behörde zurückgemeldet, worauf diese die Vereinbarung mit der Angabe der Dauer der Massnahme ergänzt und sie anschliessend direkt der ratsuchenden Person zur Unterzeichnung zukommen lässt.

Gestützt auf Art. 5 lit. c des Ombudsreglements (OSR; SSSB Nr. 152.07) empfiehlt die Ombudsfrau der Behörde, die Berechnung den Eltern jeweils nachvollziehbar darzulegen, datiert und mit Angabe der Behördenstelle. Die Behörde meldet zurück, dass sie die Verbesserungsvorschläge umsetzen werde.

Dauer der Inkassohilfe für Unterhaltsbeiträge

Die ratsuchende Person beschwert sich darüber, dass der Sozialdienst die Inkassohilfe für die Unterhaltsbeiträge an die Familie weiterführe, obwohl sie die Unterhaltsbeiträge rechtzeitig und vollständig bezahle. Sie sei bereits mit der Anordnung der Inkassohilfe nicht einverstanden gewesen und habe nie die Gelegenheit erhalten, sich dazu zu äussern. Die Prozesse rund um die Inkassohilfe würden zahlungsverpflichtete Elternteile benachteiligen.

Da die ratsuchende Person mit ihrem Anliegen auch an den Gemeinderat gelangt ist, wird das Vorgehen im Vermittlungsverfahren mit der Stadt koordiniert. Nach Abklärungen mit dem Sozialdienst und nach Prüfung der Rechtslage zeigt sich, dass die zur Zahlung von Unterhaltsbeiträgen verpflichtete Person im Verfahren auf Anordnung der Inkassohilfe keine Parteistellung hat und demzufolge auch kein rechtliches Gehör gewährt werden muss. Die zuständige Stelle kann die Inkassohilfe gemäss Art. 16 Abs. 2 der Verordnung über die Inkassohilfe bei familienrechtlichen Unterhaltsansprüchen (InkHV, SR 211.214.32) einstellen, wenn die verpflichtete Person der Unterhaltspflicht seit einem Jahr regelmässig und vollständig nachkommt. Auf-

Die zuständige Stelle kann die Inkassohilfe einstellen, wenn die verpflichtete Person der Unterhaltspflicht seit einem Jahr regelmässig und vollständig nachkommt.

grund der Fristerreichung noch während dem Vermittlungsverfahren wird die Inkassohilfe eingestellt, womit die verpflichtete Person die Alimente direkt an die berechtigten Personen auszubehalten hat. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert.

Familie & Quartier Stadt Bern

Doppelte Kosten bei Kitawechsel

Die Ratsuchenden sind innerhalb der Stadt Bern umgezogen und lassen ihre Kinder deshalb neu in einer anderen städtischen Kita betreuen. Vor dem Umzug haben sie die Mitarbeitenden der bisherigen Kita mündlich über den Umzug informiert und den Umzug auch über das kantonale Betreuungsgutscheinssystem KiBon gemeldet. Nach dem Umzug teilt ihnen das Kita-Büro der Stadt Bern mit, dass eine schriftliche Kündigung des Betreuungsverhältnisses erfolgen müsse, weshalb vorliegend die Kündigungsfrist noch gar nicht zu laufen begonnen habe. Deshalb waren die Eltern damit konfrontiert, für die Dauer der Kündigungsfrist unerwarteterweise für die bisherigen Kita und auch für die neue Kita bezahlen zu müssen.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Abteilung Familie Quartier Stadt Bern (FQSB) vor und prüft die rechtlichen Grundlagen. FQSB ist bereit, die Betreuungskosten für einen Monat zu erlassen und die Mahlzeitenpauschale nicht zu verrechnen. Die Ratsuchenden werden über das Ergebnis informiert und auf die Möglichkeit hingewiesen, gestützt auf Art. 22 Abs. 1 des Reglements über die Gebührenerhebung durch die Stadtverwaltung Bern (Gebührenreglement; GebR, SSSB 154.11) ein schriftliches, mit einer Begründung versehenes Härtefallgesuch einzureichen.

Im Nachgang zum Vermittlungsverfahren gibt die Ombudsstelle gestützt auf Art. 5 lit. c des Ombudsreglements (OSR; SSSR 152.07) eine schriftliche Empfehlung an FQSB ab, wonach die Eltern bei Umzug und Kitawechsel von allen beteiligten Stellen gleich informiert werden sollten. Falls die Eltern widersprüchliche Informationen erhalten, sollte nach dem Grundsatz von Recht und Billigkeit nicht an formaljuristischen Begründungen festgehalten werden.

Die Eltern sollten bei
Umzug und Kitawechsel
von allen beteiligten
Stellen gleich informiert
werden.

Schulamt

Kostenbeteiligung an Förder- und Schutzleistung bei Schulausschluss

Die Ratsuchenden haben gemeinsam mit der Schulleitung entschieden, dass ihr Kind im Sinne eines «Timeouts» vorübergehend freiwillig vom Schulbesuch ausgeschlossen wird. Während dieses Schulausschlusses wird das Kind zuhause durch die Eltern und eine private Lernbegleitung unterrichtet. Die Schulleitung habe noch vor Schulausschluss mündlich versichert, dass den Eltern keine Kosten für die Schulassistenz auferlegt werden, was nun aber so nicht zutreffe.

Die Ombudsstelle prüft die rechtlichen Grundlagen und nimmt Abklärungen bei der Schulleitung vor.

Gemäss Art. 35 Abs. 1 des Gesetzes über die Leistungen für Kinder mit besonderem Förder- und Schutzbedarf (KFSG; BSG 213.319) müssen sich unterhaltspflichtige Personen nach Massgabe ihrer wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit an den Kosten einer Förder- und Schutzleistung beteiligen. Zuständig ist nicht mehr die Schulleitung, sondern das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz der Stadt Bern. Die Schulleitung ging fälschlicherweise davon aus, dass diese Kosten vollständig von der Behörde getragen werden.

Die Ombudsstelle informiert die Ratsuchenden darüber, dass sie sich gestützt auf die gesetzlichen Grundlagen an den Kosten beteiligen müssen und zeigt ihnen die Berechnungsgrundlagen auf. Zudem regt sie beim Schulamt und beim Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz der Stadt Bern an, dass Eltern künftig früher und transparenter über die Zuständigkeiten, Abläufe und Kostenbeteiligungen bei Förder- und Schutzleistungen nach Schulausschlüssen informiert werden und auch die Schulleitungen über die Regelungen informiert sind.

Schulzahnmedizinischer Dienst

Fehlende Information über Zahnbehandlung

Die ratsuchende Person, die vom Asylsozialdienst unterstützt wird, schildert, dass ihrem Kind bei einem Narkoseeingriff in der schulzahnmedizinischen Klinik mehrere Milchzähne gezogen worden seien, ohne dass dies vorgängig mit ihr abgesprochen worden sei. Sie wisse, dass die Extraktion der Milchzähne die kostengünstigste Behandlungsmöglichkeit bei Kindern sei, doch sei sie schockiert darüber, dass sie vor dem Eingriff nicht darüber informiert worden sei, dass Zähne gezogen werden könnten. Wenn sie dies gewusst hätte, hätte sie ihr Kind an einem anderen Ort und mit einer anderen Methode behandeln lassen.

Die Ombudsstelle holt bei dem Schulzahnmedizinischen Dienst und beim Asylsozialdienst Informationen ein. Der Schulzahnmedizinische Dienst erklärt, dass der Eingriff gemäss den Behandlungsempfehlungen der kantonal-bernerischen Sektion der Schweizerischen Zahnärzte-Gesellschaft SSO vorgenommen worden sei. Diese würden vorsehen, dass Kinder von Asylbewerber*innen, die einer Behandlung nicht zugänglich seien, bei medizinischer Dringlichkeit unter Narkose behandelt werden könnten. Dabei seien alle anstehenden dentalen Probleme zu beheben, um zu vermeiden, dass später weitere Narkosebehandlungen notwendig seien. Die Behandlung müssen mit möglichst einfachen Mitteln erfolgen, weshalb stark geschädigte Milchzähne zu ziehen seien. Im vorliegenden Fall sei die ratsuchende Person vor dem Eingriff darüber informiert worden, dass Zähne extrahiert werden könnten. Da sich das Kind bei der Vorabklärung nicht habe untersuchen lassen, sei erst während dem Narkoseeingriff ersichtlich geworden, dass mehrere Zähne ohne Risiko der weiterfolgenden Schädigung nicht mehr zu retten seien, weshalb diese extrahiert worden seien.

Die Ombudsstelle organisiert ein Vermittlungsgespräch zwischen der ratsuchenden Person und dem Schulzahnmedizinischen Dienst. Der Schulzahnmedizinische Dienst erklärt, in Zu-

kunft darauf zu achten, dass die Patienten bei Eingriffen, die nach den Vorgaben der Sozialzahnmedizin durchgeführt werden, umfassend über die geplante Behandlung und auch über Behandlungsmöglichkeiten ausserhalb der Sozialzahnmedizin informiert werden. Dabei sollen auch die sprachlichen Hürden besser berücksichtigt werden. Falls die ratsuchende Person dies wünsche, sei der Schulzahnmedizinische Dienst bereit, die Folgebehandlung ihres Kindes mit ihr zu besprechen. Die ratsuchende Person möchte dieses Angebot überdenken und sich über alternative Behandlungsmöglichkeiten informieren, bevor sie sich entscheidet. Die Ombudsstelle schliesst das Vermittlungsverfahren mit einem Abschlussbericht ab, den sie den Beteiligten zusendet.

Polizeiinspektorat

Verzögerung bei Erhalt der Aufenthaltsbewilligung

Die ratsuchende Person legt dar, dass sie eine Person mit Schweizer Staatsbürgerschaft geheiratet und die Fremdenpolizei um Erteilung einer Aufenthaltsbewilligung ersucht habe. In der Folge habe die Fremdenpolizei der ihr angehörenden Person verschiedene, sehr persönliche Fragen zur Beantwortung zukommen lassen und von ihnen verlangt, diverse Unterlagen nachzureichen. Sie moniert, sie könne das Vorgehen der Behörde nicht nachvollziehen, da dadurch das gesamte Verfahren verzögert werde.

Die Ombudsstelle ersucht den Bereich Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei der Stadt Bern um Akteneinsicht und Stellungnahme. Sie kann das Vorgehen der Behörde nachvollziehen, ging es doch darum, abzuklären, ob eine Scheinehe vorliegen könnte. Im vorliegenden Fall ergeben sich keine derartigen Hinweise. Die ratsuchende Person wird über die Abklärungen der Ombudsstelle informiert und es zeigt sich, dass die Aufenthaltsbewilligung zwischenzeitlich bereits erteilt worden ist.

Aus den erhaltenen amtlichen Akten ergeben sich für die Ombudsstelle unabhängig dieses Einzelfalles offene Fragen zum Vorgehen der Behörde sowie zum Wortlaut und Inhalt eines Standardschreibens. Diese Fragestellungen werden mit der Behörde anlässlich eines Gesprächs besprochen. Die Behörde nimmt die Anregungen der Ombudsstelle auf und teilt im Anschluss mit, dass die Punkte intern besprochen worden seien. Die Textbausteine des Standardschreibens würden überprüft und das Personal werde an internen Schulungen sensibilisiert. In diesem Sinne werde die Behörde die Anregungen der OS integral umsetzen.

Die Ombudsstelle kann das Vorgehen der Behörde nachvollziehen, ging es doch darum, abzuklären, ob eine Scheinehe vorliegen könnte.

Verlängerung Heimatschein bei Wochenaufenthalt

Die ratsuchende Person schildert, dass sie Wochenaufenthalter*in sei und von den Einwohnerdiensten eine Busse erhalten habe, weil sie es versäumt habe, ihren (jährlich ablaufenden) Heimatschein einzureichen. Einige Monate bevor sie gebüsst worden sei, habe sie der Steuerverwaltung der Stadt Bern im Rahmen der periodisch stattfindenden Überprüfung der Wochenaufenthalter*innen diverse Dokumente einreichen müssen. Sie verstehe nicht, warum sie nicht bereits bei dieser Gelegenheit von der Steuerverwaltung darüber aufgeklärt worden sei, dass kein aktueller Heimatschein bei den Einwohnerdiensten hinterlegt sei.

Die Ombudsstelle ersucht die Einwohnerdienste der Stadt Bern um Stellungnahme. Diese führen aus, dass neuzugezogenen Wochenaufenthalter*innen ein Merkblatt zugesendet werde, aus welchem hervorgehe, dass die Heimatausweise nur für einen befristeten Zeitraum gültig seien und die Wochenaufenthalter*innen gesetzlich verpflichtet seien, Heimatausweise vor deren Ablauf unaufgefordert zu verlängern. Eine verspätete Verlängerung habe eine Busse zur Folge. Die Überprüfung, welche die Steuerverwaltung der Stadt Bern durchführe, beziehe sich nur auf steuerrechtliche Belange. Auch dies sei dem Merkblatt zu entnehmen. Mit Ihrer Stellungnahme lassen die Einwohnerdienste der Ombudsstelle eine Kopie des Merkblatts, welches an die ratsuchende Person geschickt wurde, zukommen.

Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person entsprechend und teilt ihr mit, dass das Vorgehen der Behörden in diesem Fall als korrekt erachtet wird.

Beschwerde über Taxifahrt

Die ratsuchende Person schildert, dass sie am Bahnhof Bern ein Taxi zum Kursaal genommen habe. Der Taxifahrer habe sich an der kurzen Fahrtstrecke gestört und die ratsuchende Person während der Fahrt beschimpft. Es habe sich kein Taxameter im Taxi befunden, und der Taxifahrer habe nach der Fahrt 20 Franken von ihr verlangt.

Das Polizeinspektorat ist gemäss dem Reglement über das Halten und Führen von Taxis in der Stadt Bern (Bernisches Taxireglement; SSB Nr. 935.1) für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Bernischen Taxireglements zuständig.

Die Ombudsstelle leitet die Beschwerde an die zuständige Abteilung des Polizeinspektorats weiter. Diese trifft Abklärungen und teilt mit, dass der betreffende Taxifahrer an dem Tag, an dem er die ratsuchende Person beförderte, mit einem Ersatzfahrzeug unterwegs gewesen sei. Ersatzfahrzeuge müssten keinen Taxameter verbaut haben und der Preis von 20 Franken sei an-

Es wird ein professioneller Umgang mit der Fahr- kundschaft eingefordert.

gesichts der kurzen Strecke zwar eher hoch, aber noch im Rahmen des Vertretbaren. In Bezug auf die unkorrekten Äusserungen wird der Taxiführer seitens Polizeiinspektorat im Rahmen der Prüfung über die Einhaltung der Pflichten der Taxiführer*innen darauf hingewiesen, dass ein derartiges Verhalten nicht geduldet werde und ein professioneller Umgang mit der Fahrkundschaft eingefordert werde.

Die ratsuchende Person wird von der Ombudsstelle entsprechend informiert.

Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz

Haftung für Schulden durch mangelnde Sorgfalt der Beistandsperson

Der vorliegende Fall wurde bereits im Tätigkeitsbericht 2022 vorgestellt (siehe Seite 25 f.) und im Berichtsjahr weiterbehandelt.

Die Ombudsstelle legt dem Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) ihre rechtlichen Abklärungen vor und ersucht um eine Stellungnahme, welche durch die Direktion erfolgt. Das Vorliegen eines Schadens wird verneint und die betroffene Person auf den Klageweg verwiesen. EKS richtet ein Fondsgesuch an eine Stiftung zur Übernahme der Rückerstattungsforderung der Erziehungsdirektion. Das Fondsgesuch wird abgelehnt mit der Begründung, dass die Übernahme von Schulden mit dem Zweck der Stiftung nicht zu vereinbaren ist. Das Amt leistet schliesslich begrenzte Kostengutsprache für eine an-

waltschaftliche Vertretung zur Prozessführung gegen den Kanton bzw. unter Einbezug des Regresses gegen sich selbst. Das Vertrauen der betroffenen Person in den Staat wird nachhaltig erschüttert.

Schulden bei angeordneter Einkommens- und Vermögensverwaltung

Die ratsuchende Person schildert, dass für sie eine Beistandschaft errichtet worden sei und sie aufgrund ihres psychischen Gesundheitszustands jahrelang in einer Klinik gewesen sei. Während dieser Zeit habe ihre Beistandsperson mehrmals gewechselt und sie habe den Überblick über ihre Finanzen verloren. Es hätten sich daher Schulden von mehreren tausend Franken angehäuft. Sie verstehe nicht, wie ihre Beistandspersonen, die u.a. den Auftrag gehabt hätten, ihr Einkommen und Vermögen zu verwalten, dies soweit haben kommen lassen.

Die Ombudsstelle holt die Akten beim Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) ein und führt Gespräche mit der aktuellen Beistandsperson sowie mit der Leitung des Bereichs Erwachsenenschutz. Die Leitung erklärt, dass mit der Einführung der neuen gesetzlichen Grundlagen im Erwachsenenschutzrecht das Selbstbestimmungsrecht der verbeiständeten Personen stärker in den Fokus gerückt sei und die Hürden für Massnahmen, welche die Handlungsfähigkeit beeinträchtigen, höher geworden seien. Es sei den Beistandspersonen daher nicht immer mög-

Während dieser Zeit
habe ihre Beistands-
person mehrmals
gewechselt und sie habe
den Überblick über
ihre Finanzen verloren.

lich, die verbeiständeten Personen davon abzuhalten, sich zu verschulden. Es zeigt sich, dass der Kauf eines Generalabonnements ohne Übernahme der Kosten durch eine Stiftung zu Schulden geführt hat. Dabei ist es zu Missverständnissen in der Absprache zwischen Beistandsperson und ratsuchender Person gekommen. Der aktuellen Beistandsperson ist es gelungen, die Schulden zu reduzieren.

Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert; sie zeigt sich zufrieden mit der Arbeit der aktuellen Beistandsperson und bedankt sich bei der Ombudsstelle für die Abklärungen.

Fehlerhafte Aufgabenerfüllung von zwei Behördenstellen

Bereits im Jahr 2022 wendet sich die ratsuchende Person an die Ombudsstelle und moniert, dass sie Sozialhilfe zurückerstatten müsse, weil aufgrund fehlender Koordination Leistungen doppelt ausbezahlt worden seien (siehe Tätigkeitsbericht 2022, Seite 26). Die Beistandsperson habe sich aufgrund des positiven Salдостands für Sonderausgaben ausgesprochen und erst nach geraumer Zeit seien die Doppelpurigkeiten auf der Einnahmeseite von dieser bemerkt worden. Sowohl die zuständige Person im städtischen Sozialdienst wie auch sie selbst hätten nicht erkannt, dass ihr die ausgerichteten Mittel gar nicht zustehen würden.

Die Ombudsstelle gelangt sowohl an das EKS wie auch an den Sozialdienst. Beide Ämter sehen das jeweils andere Amt in der Verantwortung und verweisen auf den Klageweg. Auch der Einbezug des Stadtpräsidenten führt zu keiner einvernehmlichen Lösung. Der Sozialdienst stellt in Aussicht, den Erlass der Restforderung im nächsten Jahr im Rahmen eines Härtefalles zu prüfen. Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person und wird sich mit ihrem Einverständnis zu gegebener Zeit beim Sozialdienst über den Stand des Verfahrens erkundigen. Aus Sicht der Ombudsstelle ist es nicht zu vertreten, dass sich die Behörden für den Schuldenberg nicht verantwortlich zeigen, da im vorliegenden Fall gerade zwei städtische Bereiche (EKS und Sozialdienst) unsorgfältig gearbeitet haben.

Aus Sicht der Ombudsstelle ist es nicht zu vertreten, dass sich die Behörden für den Schuldenberg nicht verantwortlich zeigen, da im vorliegenden Fall gerade zwei städtische Bereiche unsorgfältig gearbeitet haben.

Verkehrsplanung

Veloverkehr im Fahrverbot und auf dem Trottoir

Die ratsuchende Person schildert, dass auf einer Fussgängerbrücke ein allgemeines Fahrverbot gelte, welches aber von Velofahrer*innen regelmässig missachtet werde. Da die Fussgängerbrücke direkt auf das Trottoir münde, würden die Velofahrer*innen nach dem Überqueren der Brücke auf dem Trottoir weiterfahren, wobei es oft zu gefährlichen Situationen zwischen Velofahrer*innen und Fussgänger*innen komme. Sie habe sich mehrmals an die Stadt gerichtet und darum gebeten, die Situation durch bauliche Massnahmen zu entschärfen, doch sei bislang noch nichts passiert.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Verkehrsplanung der Stadt Bern vor. Diese erklärt, dass die Problematik bekannt sei. Es sei geplant, eine Schwenkbarriere am Ende der Fussgängerbrücke aufzustellen, um die Situation zu entschärfen. Durch die Barriere müssten die Velofahrenden stark abbremsen, bevor sie auf das Trottoir gelangen. Die Barriere werde vor-

aussichtlich noch in diesem Jahr errichtet und es werde auch geprüft, wie sich diese Massnahme auf den Langsamverkehr auswirke. Dass Velofahrer*innen über die Brücke fahren, könne aber wohl nicht restlos verhindert werden. Die Durchsetzung des Fahrverbotes falle in die Zuständigkeit der Kantonspolizei. Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person, welche sich für die Abklärungen bedankt.

Veloräumung auf Schanzenbrücke

Die ratsuchende Person moniert, dass im Bereich der Schanzenbrücke nicht klar ersichtlich sei, wo Fahrräder abgestellt werden dürfen. Sie habe ihr Fahrrad hinter einer Bodenmarkierung abgestellt und sei davon ausgegangen, dass das Fahrrad korrekt parkiert sei. Die Polizei habe das Fahrrad aber weggeräumt und ihr auf ihre Nachfrage hin mitgeteilt, dass sie das Fahrrad nur gegen Bezahlung einer Gebühr abholen könne. Sie weigere sich, diese Gebühr zu bezahlen.

Die Ombudsstelle ersucht die Fachstelle für Fuss- und Veloverkehr der Stadt Bern um Stellungnahme. Es zeigt sich, dass im Bereich der Schanzenbrücke mehrere Signalisationstafeln darauf hinweisen, dass Fahrräder, welche nicht in Veloständern parkiert sind, abtransportiert werden. Die Veloräumung wurde aber durch das Aufstellen von Schildern angekündigt, auf welchen zu lesen war, dass nur Fahrräder, die ausserhalb der Veloabstellflächen parkiert sind, entfernt werden. Die ratsuchende Person hat ihr Fahrrad hinter einer Bodenmarkierung abgestellt, die zwar abgeschliffen wurde, aber dennoch sichtbar blieb. Aufgrund der unklaren Beschilderung und der nicht vollständig entfernten Bodenmarkierung hat daher der Eindruck entstehen können, dass Fahrräder hinter dieser Bodenmarkierung abgestellt werden dürfen. Die Beschilderung wird deshalb angepasst und es wird geprüft, ob die Bodenmarkierung vollständig abgeschliffen werden kann.

Seitens der Kantonspolizei, bei welcher das beschlagnahmte Velo gegen Gebühr abgeholt werden kann, zeigt man sich nachsichtig. Die ratsuchende Person kann ihr Fahrrad ohne Entgelt in Empfang nehmen.

Tiefbauamt

Neue Wegführung

Die ratsuchende Person beanstandet, dass nach der Sanierung des Aareufers die Wegführung eines Verbindungsweges an das Aareufer deutlich steiler als früher ausgefallen sei. Der Weg könne deshalb nicht mehr mit dem Rollstuhl befahren werden. Sie störe sich daran, dass die Stadt Bern die Interessen von Rollstuhlfahrer*innen zu wenig berücksichtige und bittet die Ombudsstelle um Abklärung.

Die Ombudsstelle wendet sich an die Projektleitung beim Tiefbauamt. Diese erklärt, dass nur Wege mit einer Steigung von bis zu 6% als rollstuhlgängig gelten und der neue Weg eine Steigung von 19% aufweise. Da der Weg bereits vor der Sanierung eine Steigung von 18% aufgewiesen habe, sei er auch vorher nicht den Kriterien entsprechend rollstuhlgängig gewesen. Wenn der Weg neu angelegt bzw. geplant worden wäre, wäre die Wegführung unter 6% geprüft worden, was jedoch bei einer Sanierung nicht der Fall sei. Die Pläne zu der Sanierung seien öffentlich aufgelegt worden und es seien keine Rückmeldungen von Organisationen eingegangen. Die Fachstelle Fuss- und Veloverkehr bestätigt auf Rückfrage, dass es zu wenig rollstuhlgerechte Wege an das Aareufer gebe; ein Umstand, der bei der Schaffung von neuen Wegen berücksichtigt werde. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und sie bedankt sich für die Abklärungen.

Stadtgrün Bern

Rechnung für Instandstellung des Familiengartens

Die ratsuchende Person schildert, dass sie und ein Familienmitglied Pachtverträge für benachbarte Parzellen eines Familiengartens der Stadt Bern abgeschlossen hätten. Nach Mahnungen wegen nicht ordnungsgemässer Bewirtschaftung seien die Kündigungen erfolgt.

Stadtgrün prüft die Einhaltung der Nutzungsordnung und unterstützt bei Problemen zwischen Benutzer*innen und der Genossenschaft.

Nach Abgabe der Gärten hätten die ratsuchende Person und das Familienmitglied beide eine Rechnung für die Räumung und Instandstellung des Gartens erhalten, da die Gärten nicht so hinterlassen worden seien, wie dies gefordert sei. Die Höhe beider Rechnungen sei ihrer Ansicht nach nicht zu rechtfertigen.

Die Ombudsstelle klärt bei Stadtgrün die Zuständigkeit für den Familiengarten ab. Die Stadt Bern ist Eigentümerin des Bodens und verpachtet diesen an die Genossenschaft, die den Stadtgarten führt. Diese wiederum schliesst mit Privatpersonen Pachtverträge über die einzelnen Parzellen des Gartens ab. Stadtgrün prüft die Einhaltung der Nutzungsordnung und unterstützt bei Problemen zwischen Benutzer*innen und der Genossenschaft. Vorliegend seien die nutzenden Parteien wiederholt auf die Einhaltung der Nutzungsordnung hingewiesen worden und auch darauf, dass eine Ersatzvornahme zur Wiederherstellung der Ordnung den Nutzenden in Rechnung gestellt werden könne. Da keine Reaktion erfolgt sei, habe man einen Auftrag zur Räumung an einen Drittanbieter erteilt. Die Höhe der Rechnungsbeträge wird schlüssig dargelegt, ebenso die Aufteilung der Räumungskosten. Aus Sicht der Ombudsstelle ist die Vorgehensweise der Behörde rechtmässig.

Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person über die Abklärungen. Diese teilt mit, dass sie den Betrag weiterhin als zu hoch erachte, die Rechnung jedoch bereits beglichen habe und die Angelegenheit für sie damit abgeschlossen sei. Sie bedankt sich für die Abklärungen.

Immobilien Stadt Bern (ISB)

Exmission aus städtischer Wohnung

Die ratsuchende Person schildert, sie habe lange in einer Liegenschaft von ISB gewohnt und habe viele Aufgaben übernommen, welche eigentlich die Verwaltung hätte übernehmen sollen. So habe sie jeweils geputzt und für die Durchsetzung der Hausordnung gesorgt. Schliesslich habe sie wegen finanziellen Problemen den Mietzins nicht mehr bezahlen können, worauf sie die Kündigung erhalten habe und auch eine behördliche Zwangsräumung (Exmissionsverfahren) durchgeführt worden sei. Nach allem, was sie für die Verwaltung getan habe, erachte sie das Vorgehen von Immobilien Stadt Bern als ungerecht.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Behörde vor und erhält Einsicht in die Unterlagen. Es zeigt sich, dass die ratsuchende Person den Mietzins über längere Zeit nicht bezahlt und auf die Mahnungen sowie die Kündigung nicht reagiert hat. Da sie in der Wohnung verblieb, wurde ein Exmissionsverfahren eingeleitet und durchgeführt.

Die ratsuchende Person wird darüber informiert, dass das Vorgehen der Behörde aus Sicht der Ombudsstelle korrekt gewesen sei. Es wird ihr zudem erklärt, dass sie ihre angebotenen Tätigkeiten in der Liegenschaft aus freien Stücken und nicht im Auftrag der Verwaltung verrichtet habe. Die ratsuchende Person zeigt sich nicht zufrieden mit dieser Rückmeldung. Im Nachgang meldet sie sich erneut und die Ombudsfrau erläutert ihr die Abklärungen im Rahmen eines längeren Gespräches nochmals. Die Ratsuchende bedankt sich für das Gespräch und das offene Ohr.

Kündigungsandrohung

Die ratsuchende Person berichtet, dass sie vom Nachbarn wiederholt bei ISB angeschwärzt worden sei, zu viel Lärm zu verursachen. Sie halte die Hausordnung ein, das Haus sei alt und mit den Kindern sei es schwierig, die hohen

Ansprüche der Nachbarn erfüllen zu können. Bei der Einladung zu einem Gespräch von ISB habe sie sich nicht gehört und verstanden gefühlt. Inzwischen habe sie gar eine Kündigungsandrohung erhalten.

Die Ombudsstelle nimmt Einsicht in die Akten und führt mit beiden Mietparteien Einzelgespräche im Beisein der zuständigen Person von ISB durch. Dabei zeigt sich, dass unterschiedliche Sichtweisen über die Lärmproblematik vorliegen und beide Seiten Vorwürfe zur Verhaltensweise der jeweils anderen Partei erheben. Die Ombudsstelle bietet ein Vermittlungsgespräch mit allen Beteiligten an. Dieses Vorgehen erachtet die ratsuchende Person als obsolet, da sie sich zwischenzeitlich zum Umzug entschieden hat. Das Vermittlungsverfahren wird damit abgeschlossen.

Steuerverwaltung

Konflikt mit der Steuerverwaltung

Die ratsuchende Person schildert, dass sie in einem schon seit Jahren andauernden Konflikt mit der Steuerverwaltung stehe. Sie habe mehrmals überhöhte Ratenrechnungen erhalten, die nicht mit der effektiven finanziellen Situation übereinstimmen würden. Da sie die Rechnungen trotzdem bezahlt habe, bestehe nun ein grösserer Saldo zu ihren Gunsten. Da sie mit dem Staat in einem Konflikt stehe, wolle sie ihr Guthaben nicht zurücknehmen. Jede Überweisung der Steuerverwaltung würde dazu führen, dass sie das Geld umgehend zurückweise.

Mit dem Einverständnis der ratsuchenden Person nimmt die Ombudsstelle Einsicht in die Akten. Es zeigt sich, dass die provisorischen Raten aufgrund zu hoher Angaben in der SelbstdeklARATION in Rechnung gestellt und von der ratsuchenden Person bezahlt worden sind, weshalb, nach Vorliegen der definitiven Veranlagung, jeweils Überschüsse entstanden. Im Vermittlungsgespräch zwischen der Behörde und der ratsuchenden Person kann diese ihre Sichtweise

darlegen. Mit Geduld und Verständnis nehmen die Behördenvertreter die Ausführungen entgegen. Die Ombudsstelle lädt auch die Behörden-seite dazu ein, ihre Aufgaben und ihre Sichtweise auf die bereits über Jahre dauernde Situation darzulegen. Es gelingt, eine gemeinsame Sichtweise zu erarbeiten und auch Missverständnisse aufzulösen. Die ratsuchende Person erklärt sich schliesslich dazu bereit, sich das Guthaben zurückerstatten zu lassen, ohne dieses gleich wieder an die Steuerverwaltung zu retournieren. Beide Seiten zeigen sich danach sichtlich erleichtert und es kommt auch zu einem sehr freundlichen Händeschütteln.

Im Vermittlungsverfahren gelingt es, eine gemeinsame Sichtweise zu erarbeiten und auch Missverständnisse aufzulösen.

Kultur Stadt Bern

Ablehnung des Gesuchs um einen Kulturförderungsbeitrag

Die ratsuchende Person schildert, sie sei im Kunstbereich tätig und zu einem Auftritt im Ausland eingeladen worden. In diesem Zusammenhang habe sie ein Kulturförderungsgesuch bei Kultur Stadt Bern eingereicht, welches ohne Begründung abgelehnt worden sei. Sie möchte wissen, ob das Vorgehen der Stadt korrekt gewesen sei.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei der Abteilung Kultur Stadt Bern vor und prüft die rechtlichen Grundlagen. Es zeigt sich, dass die

zuständige Kommission die gesuchstellende Person aufforderte, das unübersichtliche und zu umfangreiche Gesuch zu überarbeiten. Weil sie sich darauf nicht mehr bei der Kommission gemeldet habe, sei das Gesuch schliesslich abgelehnt worden. Mit dem Ablehnungsschreiben wurde die ratsuchende Person darauf hingewiesen, dass bei Absagen keine schriftliche Begründung verfasst werde, jedoch die Möglichkeit bestehe, sich die Gründe für die Absage telefonisch erklären zu lassen. Gesuche können im Rahmen einer Vorprüfung von Kultur Stadt Bern auf ihre formelle Korrektheit überprüft werden, wobei auch bei einem formell einwandfreien Gesuch kein Anspruch auf Unterstützung besteht.

Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person über die Abklärungen. Diese bedankt sich und verbirgt ihre Enttäuschung, keine Unterstützung von der Stadt zu erhalten, nicht.

Verwaltungsinterne Konflikte; Personalrecht

Keine Rückkehr an den Arbeitsplatz nach Krankheit

Die ratsuchende Person erläutert, dass sie für eine längere Zeit krankgeschrieben gewesen sei. Es hätten Abklärungen der IV stattgefunden mit dem Resultat, dass sie arbeitsfähig sei. Sie wolle ihre Arbeit wieder aufnehmen, doch sei ihr von der Arbeitgeberin mitgeteilt worden, dass sie nicht mehr an ihre Arbeitsstelle zurückkehren könne. Stattdessen habe man ihr eine Abfindung angeboten. Sie sei enttäuscht, dass ihr nach so vielen Jahren keine Rückkehr an den Arbeitsplatz oder eine interne Umplatzierung angeboten werde und möchte sich von der Ombudsstelle beraten lassen.

Die Ombudsstelle prüft die rechtlichen Grundlagen und berät die ratsuchende Person über das weitere Vorgehen. Anlässlich der Beratung teilt die ratsuchende Person mit, dass es für sie

zwischenzeitlich denkbar geworden sei, sich mittels Abfindung zu trennen. Der ratsuchenden Person wird geraten, mit einer Rückmeldung zur Abfindungssumme zuzuwarten, bis die Aufhebungsvereinbarung zur Prüfung vorgelegt wird. Nach Erhalt des Entwurfs kann sie sich bei Fragen wieder bei der Ombudsstelle melden.

Nichtanstellung nach der Probezeit

Die ratsuchende Person schildert, dass ihr mitgeteilt worden sei, dass sie nach Ablauf der Probezeit nicht in das ordentliche Dienstverhältnis übernommen werde. Sie fühle sich durch diesen Bescheid vor den Kopf gestossen und sei sehr enttäuscht.

Im Gespräch mit der ratsuchenden Person erteilt diese die Zustimmung, die Sichtweise der Arbeitgeberin einzuholen. Diese erläutert, dass die ratsuchende Person schon an einem Zwischengespräch darüber informiert worden sei, dass ihre Leistungen nicht ausreichen würden. Es sei ihr klar aufgezeigt worden, in welchen Bereichen sie sich verbessern müsse und es sei ihr die Möglichkeit geboten worden, sich zu bewähren. Insgesamt habe es beim besten Willen nicht gereicht für eine Festanstellung. Seit dem Gespräch sei die ratsuchende Person nicht mehr am Arbeitsplatz erschienen. Wenn sie dies wünsche, könne ein Abschlussgespräch mit ihr geführt werden. Die Ombudsstelle informiert die ratsuchende Person entsprechend und legt ihr ein Abschlussgespräch nahe.

Schwierige Arbeitssituation

Die ratsuchende Person erörtert ihre schwierige personalrechtliche Situation. Es habe einen Wechsel in der Leitung gegeben, wodurch sich ihre Arbeitssituation verschlechtert habe. Ihre Arbeitslast habe sich bedeutend vermehrt und sie verspüre Druck. Auch den Führungsstil erachte sie als belastend. Sie möchte sich beraten lassen.

Die Ombudsfrau bespricht mit der ratsuchenden Person ihre Situation am Arbeitsplatz und ihre Möglichkeiten. Sie bedankt sich für die Beratung.

Unzufriedenstellende Personalbeurteilung

Die ratsuchende Person beschwert sich darüber, dass sie lediglich die Personalbeurteilung «genügend» erhalten habe. Die Beurteilung sei mit Geschehnissen begründet worden, die sich schon vor längerer Zeit ereignet hätten und aus ihrer Sicht nicht in die diesjährige Personalbeurteilung hätten einfließen dürfen. Sie habe deshalb das Personalbeurteilungsformular nicht unterschrieben und möchte sich beraten lassen, wie sie in dieser Situation am besten vorgehen könne.

Der ratsuchenden Person wird erklärt, dass die Unterzeichnung der Personalbeurteilung nur bedeutet, dass die betroffene Person vom Inhalt der Personalbeurteilung Kenntnis hat und nicht etwa, dass sie dem Inhalt auch zustimmt. Sie könne das Gespräch zur vorgesetzten Person suchen. Sollte dies ergebnislos bleiben, könne sie eine Stellungnahme verfassen und diese in ihr Personaldossier hinterlegen lassen. Sie könne bei der Unterzeichnung der Personalbeurteilung dann direkt auf dem Formular vermerken, dass sie mit der Beurteilung nicht einverstanden sei und auf die Stellungnahme verweisen. Die ratsuchende Person bedankt sich für die Beratung.

Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Die ratsuchende Person berichtet, dass ihr ohne Vorwarnung mitgeteilt worden sei, dass das Arbeitsverhältnis beendet werde. Sie habe nun die Wahl, selbst zu kündigen, sich durch den Arbeitgeber kündigen zu lassen, oder das Arbeitsverhältnis mittels Aufhebungsvereinbarung zu beenden. Sie wolle wissen, für welche Variante sie sich entscheiden soll, um Einstelltag seitens des RAV möglichst zu vermeiden. Durch das Vorgehen sei die weitere Zusammenarbeit auch für sie undenkbar geworden, jedoch wolle sie die Ombudsstelle über das aus ihrer Sicht unsägliche Verhalten der Vorgesetzten informieren.

Die gesamte Situation sowie das anstehende Abschlussgespräch werden gemeinsam besprochen und die Aufhebungsvereinbarung wird

geprüft. Die Arbeitslosenversicherung prüft unter anderem das Verschulden der anspruchsberechtigten Person an der Arbeitslosigkeit. So kann die Versicherung auch bei einer Kündigung durch die Arbeitgeberin Einstelltag verfügen. Eine Aufhebungsvereinbarung kommt einvernehmlich zustande und hat den Vorteil, dass die Beteiligten die Aufhebung des Arbeitsverhältnisses etwas freier gestalten können. Die ratsuchende Person meldet später zurück, dass die Vorgesetzten die Inputs der Ombudsstelle zur leichten Anpassung der Vereinbarung aufgenommen hätten und die Vereinbarung gegenseitig unterzeichnet worden sei.

Probleme mit der vorgesetzten Person

Die ratsuchende Person schildert, dass sich das Verhältnis zwischen ihr und ihrer vorgesetzten Person aufgrund eines aus ihrer Sicht überhaupt nicht gravierenden Zwischenfalles stark verschlechtert habe. Die vorgesetzte Person habe sie für Einzelgespräche in ihr Büro zitiert und erhebliche Vorwürfe an sie adressiert, die aus ihrer Sicht gemessen an der Situation nicht angemessen seien. Sie wisse nicht, wie sie mit dieser Situation umgehen könne.

In der Beratung werden im gemeinsamen Gespräch verschiedene Optionen besprochen. Ebenso wird der betroffenen Person nahegelegt, die vorgesetzte Person um ein Gespräch zu bitten, in welchem sie sich von einer Vertrauensperson begleiten lässt.

Auflösung Dienstverhältnis

Die ratsuchende Person beanstandet, dass ihre Vorgesetzten ihr eine Vereinbarung zur gegenseitigen Auflösung des Arbeitsverhältnisses unterbreitet hätten, verbunden mit einer äusserst knappen Frist, um diese zu unterzeichnen. Sie möchte wissen, ob sie sich mit der Unterzeichnung Nachteile einhole für den Fall, dass sie keine neue Stelle finde und arbeitslos werde. Sie könne zudem nicht abschätzen was passiere, wenn sie die Vereinbarung nicht unterzeichne.

Die Ombudsfrau bespricht mit der ratsuchenden Person ihre Situation und ihre Möglichkeiten. Die ratsuchende Person entscheidet sich dafür, die Vereinbarung nicht zu unterschreiben und stattdessen selbst zu kündigen. Die Ombudsfrau unterstützt sie bei der Formulierung des Kündigungsschreibens.

Bernmobil

Falsche Fahrkarte

Die ratsuchende Person habe ein Kurzstreckenticket gelöst und sei davon ausgegangen, dass sie damit für eine halbe Stunde unbeschränkt im Zonennetz fahren könne. Sie sei von Bernmobil kontrolliert worden und habe einen Zuschlag erhalten, da das Ticket nur für eine bestimmte Anzahl Stationen Gültigkeit habe. Sie lebe noch nicht lange in der Schweiz, es bestehe eine sprachliche Barriere und ihre finanziellen Mittel seien ausgesprochen knapp. Sie bittet die Ombudsstelle um Abklärung und Vermittlung.

Anlässlich der Klärung des Falls zeigt sich Bernmobil kulant und hebt den Zuschlag auf. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und zeigt sich erleichtert.

Fehlende Differenzierung bei Zuschlägen

Die ratsuchende Person schildert, sie habe ein Fahrrad mittransportiert und habe weder für sich noch für das Fahrrad einen Fahrausweis gelöst. Dass ein Zuschlag erhoben werde, könne sie nachvollziehen, hingegen finde sie die Höhe des Zuschlages als stossend. Bei der Kontrolle sei ihr ein Beleg betreffend Zuschlag von 200 Franken übergeben worden. Erst später habe Bernmobil ihr eine Rechnung im Betrag von 340 Franken geschickt. Sie fragt die Ombudsstelle, ob dies rechtens sei.

Die Ombudsstelle ersucht Bernmobil um Stellungnahme. Die Grundlage für die Zuschläge findet sich in den gemeinsamen Tarif-Neben-

bestimmungen für den nationalen direkten Verkehr und die Verbünde (Tarif 600). Diese hält fest, dass sowohl für den Fahrgast als auch das Fahrrad ein Zuschlag und eine Pauschale erhoben werden, wenn der Fahrgast weder für sich selbst noch für sein Fahrrad einen gültigen Fahrausweis besitzt. Im Wiederholungsfall innerhalb von zwei Jahren erhöht sich der Zuschlag. Das Kontrollpersonal kann keine Informationen darüber abrufen, ob es sich um einen Wiederholungsfall handelt. Dies kann dazu führen, dass der Zuschlag bei Zustellung der Rechnung höher ausfällt als auf dem unmittelbar im Transportmittel ausgehändigten Beleg. Bei einem Wiederholungsfall wird der ganze Zuschlag kumuliert und es wird nicht differenziert, ob die reisende Person bereits im vorangehenden Vorfall mit oder ohne Fahrrad unterwegs gewesen ist.

Gestützt auf Informationen der Ombudsstelle für den öffentlichen Verkehr zeigt sich, dass die Transportunternehmen diese Regelung offenbar unterschiedlich anwenden. Aus Sicht beider Ombudsstellen muss hier eine einheitliche Lösung gefunden werden, die bei den Fahrgästen Klarheit und Sicherheit schafft. Die Ombudsstelle weist Bernmobil darauf hin, dass die Anwendung des Tarifs nachvollziehbar und fair erfolgen sollte und regt an, dass Bernmobil sich dafür einsetzt, das Regelwerk in diesem Punkt klarer zu formulieren.

Aus Sicht der Ombuds-
stelle muss hier
eine einheitliche Lösung
gefunden werden,
die bei den Fahrgästen
Klarheit und Sicherheit
schafft.

Kulanz bei Kindern

Die ratsuchende Person berichtet, dass ihr 10-jähriges Kind allein Bus gefahren sei und vergessen habe, seine Mehrfahrtenkarte zu entwerten. Der junge Fahrgast habe einen Zuschlag erhalten und sei durch die erlebte Einschüchterung durch das Kontrollpersonal fast nicht mehr zu trösten gewesen. Er habe die Entwertung aufgrund einer vorangehenden, schwierigen Situation komplett vergessen und es sei noch nie vorgekommen, dass er die Mehrfahrtenkarte nicht entwertet habe. Es sei nicht nachvollziehbar, weshalb Bernmobil in diesem Fall keine Ausnahme gemacht habe.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor und vermittelt. Kulanz gegenüber Kindern bestehe bis zum Alter von 9 Jahren. Ältere Kinder werden wie Erwachsene behandelt und der Zuschlag werde konsequent erhoben. Bernmobil hält am Zuschlag fest und die Ombudsstelle kritisiert das schematische Vorgehen. Die unzureichende Kulanzpraxis von Bernmobil wurde von der Ombudsstelle wiederholt beanstandet. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert und sie bedankt sich für die Abklärungen und die Bemühungen der Ombudsstelle.

Zuschlag für das Mitführen des Hundes in ungeeignetem Behältnis

Die ratsuchende Person schildert, dass sie mit ihrem Kind im Bus in eine Ticketkontrolle geraten sei. Das Kind habe den kleinen Familienhund in einer Tasche auf dem Schoß gehalten. Die Fahrkarten seien in Ordnung gewesen, jedoch sei ein Zuschlag erhoben worden mit der Begründung, der Hund sei in einer ungeeigneten Tasche versorgt. Die Kontrolle sei in der Folge regelrecht ausgeartet und das Vorgehen des Kontrollpersonals sei diskriminierend gewesen.

Die Ombudsstelle lässt sich den Ablauf der Kontrolle aus Sicht Fahrgast detailliert schildern und holt ebenso die Sichtweise von Bernmobil ein. Es zeigt sich, dass diametral unterschiedliche Sichtweisen über den Ablauf der Kontrolle bestehen. Gemäss den Schilderungen der ratsu-

Auch an diesem Gespräch halten die Beteiligten an den je unterschiedlichen Sichtweisen fest (Hund in- oder ausserhalb der Tasche sowie unbegründeter oder notwendiger Beizug der Polizei).

chenden Person hat sie bei den Kontrolleur*innen nachgefragt, welche Tasche denn geeignet sei. Die Familie habe sich bereits zuvor beim Libero-Shop erkundigt und ihr sei versichert worden, dass ihr kleiner Hund in genau dieser Tasche gratis mitgeführt werden dürfe. Die Kontrolleure seien darauf nicht eingegangen, ein konstruktives Gespräch mit ihnen sei nicht möglich gewesen und am Zielort angelangt habe der Kontrolldienst gar die Polizei beigezogen. Bernmobil moniert, der Hund habe sich bei der Kontrolle ausserhalb der Tasche befunden und die ratsuchende Person habe sich nicht kooperativ verhalten.

Die Ombudsfrau lädt die Beteiligten zu einem Vermittlungsgespräch ein. Auch an diesem Gespräch halten die Beteiligten an den je unterschiedlichen Sichtweisen fest (Hund in- oder ausserhalb der Tasche sowie unbegründeter oder notwendiger Beizug der Polizei). Die Seite Bernmobil zeigt an der Besprechung ein Informationsblatt zum Transport von Hunden im öV und es kann vor Ort festgestellt werden, dass dieses im Internet nicht abrufbar ist. Zudem kann daraus nicht geschlossen werden, dass die Tasche, in welchem der Hund mitgeführt wurde, nicht verwendet werden darf. Ebenso kann nicht aus tierschützerischen Gründen ar-

gumentiert werden. Die ratsuchende Person legt dar, dass ihr Kind über das im Kontrollvorgang Erlebte zutiefst erschrocken und verängstigt war. Nachdem sich beide Seiten zuhören, ebnet sich der Weg zu einer Lösung. Bernmobil annulliert den Zuschlag und lädt die Familie zu einer Betriebsbesichtigung ein. Bernmobil wird die Informationen über die geeigneten Behältnisse für den Transport von Tieren präzisieren, damit die Rechtssicherheit für Fahrgäste hergestellt ist.

Im Vermittlungsgespräch kann darauf hingewirkt werden, dass sich beide Seiten zuhören und damit ebnet sich der Weg zu einer Lösung.

Verspäteter Check-In mit EasyRide

Die ratsuchende Person legt dar, dass sie die Easy-Ride-Funktion der SBB-App eingeschaltet habe, kurz bevor sie in einen Bus von Bernmobil gestiegen sei. Der Lösungsvorgang in der App sei verzögert gewesen und sie sei direkt nach dem Zustieg in die Kontrolle geraten. Sie habe das Kontrollpersonal darauf aufmerksam gemacht, dass sie gerade dabei sei, sich einzuchecken und habe trotzdem einen Zuschlag erhalten. Der Check-In-Vorgang sei 14 Sekunden nach Abfahrt des Busses abgeschlossen gewesen. Sie störe sich enorm an der fehlenden Kulanz von Bernmobil.

Die Ombudsstelle ersucht Bernmobil um Stellungnahme. Bernmobil verweist auf die AGB zu Easy-Ride. Diese halten fest, dass die Gültigkeitsdauer des Fahrscheins erst mit dem Abschluss des Check-In-Vorgangs beginnt, und Kund*innen diesen Vorgang abschliessen müs-

sen, bevor sie in das Verkehrsmittel steigen. Wird dieser Vorgang zu spät abgeschlossen, gilt die Fahrt als Reise ohne gültigen Fahrschein und wird nach den entsprechenden Tarifbestimmungen gebüsst. Siehe dazu auch den nachfolgenden Fall. Die ratsuchende Person wird entsprechend informiert. Sie bedankt sich für den Einsatz der Ombudsstelle.

E-Ticket zu spät generiert

Die ratsuchende Person schildert, dass sie einen Zuschlag von Bernmobil erhalten habe, weil sie die Fahrkarte via Fairtiq-App zu spät, d. h. erst beim Einsteigen ins Tram gelöst habe. Sie sei sich schon bewusst, dass die Fahrkarte schon vor dem Einsteigen hätte gelöst werden müssen, doch hätte sie den Anschlusszug verpasst, wenn sie nicht eingestiegen wäre. Sie habe den Kundendienst Bernmobil darum gebeten, den Zuschlag zu erlassen, was von diesem jedoch abgelehnt worden sei.

Die Ombudsstelle erklärt der ratsuchenden Person, dass sich das Handeln von Bernmobil auf die AGB zu EasyRide stütze, welche festhalten, dass Fahrausweise schon vor dem Einsteigen in das Verkehrsmittel gelöst werden müssen. Wird die Fahrkarte erst später gelöst, verfügt der Fahrgast über keine gültige Fahrkarte und könne das Transportunternehmen nach den Tarifbestimmungen einen Zuschlag erheben. Bernmobil setzt diese Bestimmung nach Wahrnehmung der Ombudsstelle rigoros um.

Das Vorgehen ist rechtlich zwar korrekt, führt aber bei Benutzer*innen des öffentlichen Verkehrs immer wieder zu Unverständnis. Die Ombudsstelle hat die Thematik wiederholt mit Bernmobil diskutiert. Bernmobil argumentiert, durch das strenge Vorgehen die Gleichbehandlung der Fahrgäste zu gewährleisten und die Kontrolleure vor dem Vorwurf von Willkür zu schützen. Siehe dazu auch das Schwerpunktthema in diesem Tätigkeitsbericht (s. Seite 10 f.).

Die ratsuchende Person zeigt sich erfreut darüber, dass sich die Ombudsstelle für die Anliegen der Fahrgäste einsetzt und äussert auch Verständnis für das Vorgehen von Bernmobil.

Energie Wasser Bern

Abschaltung der Strassenbeleuchtung auf Privatweg

Die ratsuchenden Personen haben ein Schreiben von Energie Wasser Bern (ewb) erhalten, wonach der bisherige Anschluss der Beleuchtung an der Privatstrasse an das öffentliche Beleuchtungsnetz aufgehoben werde. Die Eigentümerschaft könne entscheiden, die bestehenden Strassenleuchten entweder kostenlos zu übernehmen und an das private Stromnetz anschliessen zu lassen oder andernfalls werde der Rückbau durch ewb erfolgen. Sie möchte bei der Ombudsstelle in Erfahrung bringen, ob das Vorgehen von ewb korrekt sei. Ebenso stelle sich die Frage, wie sich bei der Abschaltung der Strassenleuchten die haftungsrechtliche Situation gestalte.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei ewb vor und prüft die gesetzlichen Grundlagen. Gemäss Art. 42 Strassengesetz (SG; BSG 732.11) sind die Grundeigentümer*innen für den Unterhalt von Privatstrassen zuständig. ewb kommt keine Pflicht zu, Privatstrassen zu beleuchten, weshalb eine Bereinigung durch ewb konsequent und korrekt ist. Die Grundeigentümer*innen wurden von ewb frühzeitig angeschrieben und über den Weiterbetrieb und den Unterhalt der Strassenleuchten auf eigene Kosten informiert. ewb gibt der betroffenen Eigentümerschaft die Gelegenheit, sich zu den Varianten Weiterbetrieb oder Rückbau zu äussern und gemäss ewb würden sich die Betroffenen meist auf ein gemeinsames Vorgehen verständigen.

Die ratsuchenden Personen werden von der Ombudsstelle informiert und sie legen dar, dass sie nicht bereit seien, die Kosten für den privaten Anschluss zu übernehmen, weshalb für sie die Abschaltung der Beleuchtung und der Rückbau im Vordergrund stehe.

Die Ombudsstelle legt dar, dass es ihnen anheimgestellt ist, ob sie noch Rücksprache mit den mitbetroffenen Parzellennachbarn nehmen wollen oder ob sie ihre Rückmeldung an ewb ohne Absprache vornehmen wollen.

ewb kommt keine Pflicht zu, Privatstrassen zu beleuchten, weshalb eine Bereinigung stattfindet und die Grundeigentümer*innen über ihre Möglichkeiten betreffend Weiterbetrieb der Strassenbeleuchtung informiert werden.

Die Fragen nach der haftungsrechtlichen Situation bei fehlender Beleuchtung wird von der Ombudsstelle nicht behandelt, da sie dafür nicht zuständig ist. Die Ratsuchenden werden an entsprechende Beratungsangebote für Hauseigentümer*innen verwiesen.

Antrag

Kenntnisnahme des Tätigkeitsberichts 2023 der Ombudsstelle der Stadt Bern durch den Stadtrat.

Dank

Die Ombudsfrau bedankt sich

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

