



Stadt Bern



# Ombudsstelle und Datenschutzaufsichtsstelle Stadt Bern Tätigkeitsbericht 2016



---

## **Stadt Bern**

Ombudsstelle

Gemeindeaufsichtsstelle Datenschutz

Ombudsfrau      Mirjam Graf, Rechtsanwältin / Mediatorin (ab 01.10.2016)  
Ombudsmann     Mario Flückiger, Fürsprecher (bis 30.09.2016)  
Mitarbeiterin    Doris von Niederhäusern

Adresse            Ombudsstelle  
                      Junkerngasse 56  
                      Postfach 537  
                      3000 Bern 8

Telefon            031 312 09 09

Öffnungszeiten   Montag – Donnerstag  
                          08:30 – 11:30  
                          13:30 – 16:30

E-Mail             [ombudsstelle@bern.ch](mailto:ombudsstelle@bern.ch)  
Internet            [www.bern.ch](http://www.bern.ch)

## **Tätigkeitsbericht 2016**

Gemäss Artikel 11 des Reglements vom 23. Juni 1994 über die Ombudsstelle der Stadt Bern berichtet die Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte dem Stadtrat über die Tätigkeit im Jahr 2016.

Bern, im Mai 2017

Mirjam Graf, Rechtsanwältin / Mediatorin  
Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte  
der Stadt Bern

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Aufnahme der Tätigkeit.....	3
1.1 Amtsübernahme der neuen Ombudsfrau.....	3
1.2 Austausch mit anderen Ombudsstellen.....	3
1.3 Kontakt mit der Verwaltung.....	4
1.4 Local Ombudsman International Congress Girona (LOIC 2016).....	5
1.5 Die Aufgabenstellungen im Bereich des Datenschutzes.....	5
1.6 Meldestelle für Missstände.....	7
2 Grund- und Menschenrechte in der Ombudstätigkeit.....	7
3 Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit.....	10
4 Statistik.....	11
4.1 Erläuterungen.....	11
4.2 Übersicht.....	12
5 Einblick in die Praxis.....	16
5.1 Kurzbeschreibung exemplarischer Fälle.....	16
5.2 Fallbeispiel Menschenrechte: Achtung des Familienlebens.....	18
6 Dank.....	20

# 1 Aufnahme der Tätigkeit

## 1.1 Amtsübernahme der neuen Ombudsfrau

In der Sitzung vom 23. Juni 2016 wählte der Stadtrat von Bern Mirjam Graf zur neuen Ombudsperson, die gleichzeitig nebst der Ombudstätigkeit auch die Aufgabe des Datenschutzes in kommunalen Angelegenheiten wahrnimmt. Am 1. Oktober 2016 erfolgte die Schlüsselübergabe durch den bisherigen Amtsinhaber Mario Flückiger, der auf diesen Zeitpunkt in den Ruhestand trat. Die Ombudsstelle der Stadt Bern wurde 1996 geschaffen, womit die Amtsübergabe just auf ihren 20. Geburtstag fiel. Die Ombudsstelle hat sich in diesen zwei Jahrzehnten zu einem festen Bestandteil des Dienstleistungsangebotes für Bürgerinnen und Bürger wie auch für ratsuchende Mitarbeitende der städtischen Verwaltung sowie der stadtnahen Betriebe in personalrechtlichen Angelegenheiten entwickelt. So konnte die neue Amtsinhaberin bald feststellen, dass die Ombudsstelle sowohl in der Aufsichtskommission wie auch im Stadtrat einen ausgezeichneten Rückhalt geniesst und einen hohen Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung aufweist. Gleich von Beginn weg konnte denn auch eine rege Nachfrage nach den Dienstleistungen der Ombudsstelle sowie auch im Bereich des Datenschutzes verzeichnet werden. Gleichzeitig stand die Fortführung der Öffentlichkeitsarbeit, die Vernetzung und die Kontaktaufnahme der neuen Ombudsfrau mit der Verwaltung im Vordergrund.

## 1.2 Austausch mit anderen Ombudsstellen

Die parlamentarischen Ombudspersonen der Städte und Kantone sind in der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zusammengeschlossen. Der Verein verfolgt das Ziel, die Ombudsstellen zu fördern, Öffentlichkeitsarbeit durch Tagungen, Vorträge und Veranstaltungen zu leisten und zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch auf nationaler und internationaler Ebene beizutragen. Im November wurde die Ombudsfrau zur Sitzung nach St. Gallen eingeladen, wo sie ihre Kolleginnen und Kollegen begrüessen und kennenlernen durfte. Dem langjährigen Usus entsprechend wurden zum zweiten Teil

der Tagung auch die ehemaligen Ombudspersonen eingeladen. Im Rahmen der Sitzung und in persönlichen Kontakten bot sich die Gelegenheit, die Erfahrungen sowie Fragen zur Organisation und zur Tätigkeit der Ombudspersonen auszutauschen. Im Dezember erfolgte ein Besuch bei der Ombudsstelle der Stadt Zürich. Insgesamt erhielt die Ombudsfrau viele hilfreiche und wertvolle Anregungen und sie wurde sehr offen im Kreis der Schweizerischen parlamentarischen Ombudspersonen empfangen.

### **1.3 Kontakt mit der Verwaltung**

Als neues Gesicht der Ombudsstelle war es der Ombudsfrau wichtig, den Gemeinderat und die Leitungen der Verwaltungsbereiche persönlich zu begrüßen und aus ihrer Sicht über die Organisation und die Arbeitsweise der Ombudsstelle zu orientieren. So wurde die Ombudsfrau zu den Geschäftsleitungssitzungen der einzelnen Direktionen und der stadtnahen Betrieben eingeladen, wobei sie anlässlich dieser Begegnungen viel Offenheit und Wohlwollen gegenüber der parlamentarischen Institution erfahren durfte. Darüber hinaus boten die zu behandelnden Fälle die Gelegenheit, mit einzelnen Abteilungen direkt in Kontakt zu treten. Dabei erlebte sie die meisten Mitarbeitenden gegenüber der Ombudsstelle offen und engagiert und es bestand viel Bereitschaft, die Ombudsstelle kooperativ bei der Erfüllung ihrer Tätigkeit zu unterstützen. Eine gute und von gegenseitigem Vertrauen geprägte Zusammenarbeit mit der Verwaltung ist zentral, damit die Ombudsstelle ihre Aufgabe erfüllen und sich als Brückenbauerin und Schlichterin zwischen der Bürgerin, dem Bürger und der Verwaltung einsetzen, und auch bei Streitigkeiten aus dem Arbeitsverhältnis der städtischen Angestellten vermitteln kann.

Auch die Kontaktaufnahme zu den Informatikdiensten sowie zum Projektleiter E-Government konnte rasch und unkompliziert erfolgen, was im Bereich des Datenschutzes von Beginn weg zu einer konstruktiven Zusammenarbeit mit sehr guter Unterstützung und Einführung in die pendenten IT-Projekte führte.

## 1.4 Local Ombudsman International Congress Girona (LOIC 2016)

Vom 23. bis am 25. November 2016 konnte die Ombudsfrau nach Absprache mit der Aufsichtskommission am Local Ombudsman International Congress in Girona, Spanien, zum Thema «Human Rights: think globally, defend locally» teilnehmen. Es nahmen 141 Ombudspersonen aus Europa, Nordafrika, Mittel- und Südamerika teil. Die Kongress-Sprachen waren Englisch, Französisch, Spanisch und Katalanisch. Innerhalb von Europa waren nebst Spanien die Länder Frankreich, Belgien, die Niederlanden, Island, Bulgarien, Ukraine, Serbien und die Schweiz vertreten. Im Rahmen eines Workshops erarbeiteten die Teilnehmenden eine Deklaration, die in Berücksichtigung der europäischen Charta zum Schutz der Menschenrechte in der Stadt (St. Denis, 2000; in der Schweiz bisher nur von der Stadt Genf ratifiziert), die Kernaufgaben der städtischen und regionalen Ombudspersonen, die gesetzliche Rahmenbedingungen der Ombudsstellen und die Öffentlichkeitsarbeit und -wirkung als gemeinsames Fundament festhält. Im Ergebnis bekräftigten die versammelten Ombudsfrauen und -männer, die Vernetzungsarbeit fortzusetzen, bei der IOI (International Ombudsman Institution) und der FIO (Federacion Iberoamericana de l'Ombudsman) die Einberufung von Arbeitsgruppen zur Stärkung der lokalen Beschwerdeanlaufstellen zu initiieren und die zentralen Aspekte der europäischen Charta aus dem Jahr 2000 entsprechend den heutigen Bedürfnissen der Städte weiterzuentwickeln. Aufgrund der Teilnahme der Ombudsfrau an diesem Anlass hat sie sich entschieden, im Jahresbericht das Thema «Grund- und Menschenrechte in der Ombudstätigkeit» zu behandeln (siehe Kapitel 2, Seite 7).

## 1.5 Die Aufgabenstellungen im Bereich des Datenschutzes

Die kommunale Datenschutzaufsichtsstelle steht den Bürgerinnen und Bürgern im Zusammenhang mit datenschutzrechtlichen Fragen aus dem Wirkungsbereich der Stadtverwaltung und den stadtnahen Betrieben sowie den Mitarbeitenden der Verwaltung offen. Der fachliche Austausch wird gefördert und koordiniert durch die Vereinigung der schweizerischen Datenschutzbeauftragten (privatim), welche auch Ansprechpartner für die Behörden und die Öffentlichkeit

in Datenschutzfragen ist. Der Informationsaustausch ermöglicht eine optimale Nutzung der Ressourcen, unterstützt die Mitglieder darin, in kommunalen und kantonalen Fragen à jour zu bleiben und fördert den Wissenstransfer über die neusten Entwicklungen auf Bundes- und internationaler Ebene.

Die Datenschutzreform der EU hat einerseits die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und andererseits die Datenschutzrichtlinie (RL) hervorgebracht. Die DSGVO will das Datenschutzrecht in den Mitgliedstaaten vereinheitlichen und die RL den Rahmenbeschluss im Polizei- und Justizbereich ablösen. Für die Schweiz ist die DSGVO nicht direkt anwendbar, aber unter Umständen von einem Datenbearbeiter dennoch zu beachten. Die RL ist hingegen sogenannt «Schengen-relevant», weshalb sie im schweizerischen Recht umzusetzen ist. Diese beiden Erlasse werden am 25. Mai 2018 in Kraft treten.

In Abstimmung mit der EU-Gesetzgebung wird auch die Konvention 108, der die Schweiz 1998 beigetreten ist, revidiert. Entsprechend ist auch die Totalrevision des DSG in Bearbeitung, wobei auch hier im Vordergrund steht, das Datenschutzrecht den Bedürfnissen der Informationsgesellschaft anzupassen. Zentral ist dabei einerseits die Stärkung des Schutzes der betroffenen Person bzw. der Schutz der Persönlichkeits- und Grundrechte der Bürgerinnen und Bürger, andererseits aber auch die Erleichterung des Datenaustausches und damit die Normierung dessen, was durch die technologischen Entwicklungen zur digitalen Gesellschaft bereits Realität geworden ist. Wie effektiv der Schutz der Daten wahrgenommen wird, ist dafür ausschlaggebend, ob die Bürgerinnen und Bürger der Digitalisierung des Staates (und auch der Wirtschaft) mit Vertrauen begegnen.

Die modernisierte ER-Konv 108 wird für die Kantone verbindlich sein, wenn die Schweiz sie ratifiziert. Da die Schweiz nicht unter ein allgemein anerkanntes europäisches Datenschutzniveau sinken und gegenüber den EU-Mitgliedstaaten die Anerkennung eines gleichwertigen Datenschutzstandards verlieren will, empfiehlt der Bundesrat die Unterzeichnung der Konvention.

Aufgrund der vorgenannten Entwicklungen sind die Kantone verpflichtet, ihre Datenschutzgesetzgebung anzupassen. Anhand eines Leitfadens «EU-Datenschutzreform/Modernisierung der Europarats-konvention 108: Anpassungsbedarf bei den kantonalen (Informations- und) Datenschutzgesetzen» der Konferenz der Kantonsregierungen werden die Kantone ihre Gesetzgebungen anpassen können.

## 1.6 Meldestelle für Misstände

Der Stadtrat erklärte an seiner Sitzung vom 1. September 2016 die dringliche Motion der Aufsichts-kommission zur Schaffung von Schutzbestimmungen für Whistleblowing erheblich. Dabei ist es vorgesehen, die Meldestelle der Ombudsstelle der Stadt Bern anzugliedern. Dies hat den Vorteil, dass die Ombudsstelle als parlamentarische und damit unabhängige Stelle die gemeldeten Hinweise entgegennehmen, prüfen und in geeigneter Weise weiterbearbeiten kann. Missstände und Verstösse gegen rechtliche Bestimmungen oder gegen ethische Grundsätze können zu einem Reputationsschaden und eventuell ebenso zu finanziellem Schaden führen. Die Aufdeckung im Frühstadium kann helfen, Schlimmeres zu vermeiden. Nach Kenntnisstand bei Jahresabschluss ist die Aufnahme der Tätigkeit im Folgejahr geplant.

## 2 Grund- und Menschenrechte in der Ombudstätigkeit

Aus der Präambel der europäischen Charta zum Schutz der Menschenrechte in der Stadt stammt die Beschreibung der Stadt als Ort der Verwirklichung der Menschenrechte:

*« Die Stadt ist Raum der Begegnung und vor allem Raum für persönliche Entfaltung. Hier werden gleichzeitig aber auch Widersprüche und Gegensätze und somit Gefahren sichtbar: Im städtischen Raum mit seiner Anonymität treten alle Formen von Diskriminierung auf, die in Arbeitslosigkeit, Armut und fehlender Wertschätzung für kulturelle*

*Unterschiede wurzeln, während gleichzeitig zivile und soziale Praktiken der Solidarität entstehen. »*

Die Stadt bzw. eine Gemeinde ist der Ort, in welchem die Menschen den unmittelbarsten Bezug zum Staat haben. Die Geburt der Kinder und der Tod von Angehörigen wird registriert, Kinder werden gebildet und gefördert und die Eltern in der Betreuung ergänzt, hilfsbedürftige Menschen unterstützt, Baugesuche behandelt, ausländerrechtliche Bewilligungen erteilt und Vieles mehr. Das staatliche Handeln ist insbesondere in den Bereichen Schule, Erwachsenen- und Kinderschutz, Sozialhilfe und Einbürgerung in erhöhtem Ausmass menschenrechtssensibel.

Gerade wohl deshalb haben sich in vielen Ländern die Ombudsstellen oft zuerst auf der lokalen bzw. der Gemeindeebene entwickelt und erst danach regional oder gar national. Die Einhaltung rechtsstaatlicher Prinzipien ist ein wichtiger Aspekt des «Good Governance», wobei die Stadt Bern mit ihrer parlamentarischen Ombudsstelle sichtbar macht, dass sich betroffene Personen nicht nur für ihre Rechte und Interessen wehren können, sondern auch wehren sollen, und dass die Verwaltung gegenüber Kritik nicht immun, sondern offen und konstruktiv ist. Nebst der Vermittlung und Problemlösung im Einzelfall kann die Ombudsstelle Mängel und Probleme in der Verwaltungstätigkeit aufdecken, womit ihr eine Kontroll- und Präventivfunktion zukommt.

Die Gemeinde ist die kleinste Einheit im Staat und hat sich somit an vier Stufen der Rechtsordnung auszurichten: Gemeindeordnung, Kantonsverfassung, Bundesverfassung und Menschenrechtsabkommen. Grund- und Menschenrechte sind in all diesen Regelwerken enthalten und legen die Rechtsansprüche des Einzelnen gegenüber dem Staat fest. Sie dienen dem Schutz grundlegender Aspekte der Person und ihrer Würde. Diese individuellen Rechtsansprüche werden gemäss verbreiteter Terminologie Grundrechte genannt, sofern sie in der Verfassung verankert sind, und Menschenrechte, wenn es sich um völkerrechtliche Garantien handelt (EMRK und UNO-Konventionen).

Gemäss ihrem Schutzzweck lassen sich die Grund- und Menschenrechte in Freiheits-, Gleichheits- und Sozialrechte sowie in politische Rechte und Verfahrensrechte einteilen (Kiener/Kälin, Grundrechte, 2. Auflage 2013, S.28):

#### Freiheitsrechte

- Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit
- Glaubens- und Gewissensfreiheit
- Versammlungsfreiheit
- Wirtschaftsfreiheit
- Eigentumsgarantie

#### Gleichheitsrecht

- Rechtsgleichheit
- Diskriminierungsverbot
- Willkürverbot
- Anspruch auf Schutz von Treu und Glauben

#### Verfahrensrecht

- Anspruch auf rechtliches Gehör
- Garantie eines unabhängigen und unparteiischen Richters
- Anspruch auf gerichtliche Überprüfung eines Freiheitsentzugs
- Anspruch auf Zugang zu einem Gericht

#### Sozialrecht

- Garantie der Nothilfe
- Anspruch auf unentgeltlichen Grundschulunterricht
- Anspruch auf unentgeltliche Rechtspflege

#### Politische Rechte

- Stimm- und Wahlrecht, Initiativ- und Referendumsrecht
- Mitwirkung an der staatlichen Willensbildung, z. B. freie politische Willensbildung, unverfälschte Stimmabgabe

Anhand eines konkreten Fallbeispiels soll die Relevanz der Grund- und Menschenrechte in der Ombudstätigkeit aufgezeigt werden (vgl. Seite 18).

### 3 Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit

Ombudsmann:

- Tagung der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz in Zug vom 25. Mai 2016
- Frühjahrs-Plenum Privatum (Vereinigung der schweizerischen Datenschutzbeauftragten) vom 1./2. Juni 2016 in Appenzell

Ombudsfrau:

- Treffen und Austausch mit Riita-Leena Karlsson, Funktionshindersombudsmann in Stockholm (Ombudsfrau für Behindertenfragen), während Privatreise im August 2016
- Jubiläumsveranstaltung «Zugang zum Recht», 45 Jahre Ombudsstelle der Stadt Zürich vom 3. November 2016
- Weiterbildung Datenschutzrecht Universität Freiburg vom 18. November 2016
- Local Ombudsman International Congress Girona, 23. bis 25. November 2016
- Teilnahme am Netzwerkapéro der Frauenberatungsstelle infra Bern vom 29. November 2016
- Tagung Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz in St. Gallen vom 30. November 2016
- Antrittsbesuche/Einladungen: Gemeinderätinnen und Gemeinderäte, Geschäftsleitungen der Direktionen, Stabsstellen, Amtsleiterinnen und Amtsleiter, EWB

## 4 Statistik

### 4.1 Erläuterungen

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 151 Dossiers eröffnet. Davon fielen 120 auf den Bereich Ombudstätigkeit und 31 auf den Bereich Datenschutz. 19 Dossiers des Bereichs Ombudstätigkeit betrafen personalrechtliche Angelegenheiten. Ende Jahr waren 57 Fälle noch nicht abgeschlossen und wurden als pendente Dossiers im Folgejahr weiterbearbeitet. Diese relativ hohe Anzahl an pendenten Geschäften ist darauf zurückzuführen, dass rund ein Drittel der Fälle im letzten Quartal des Jahres zu eröffnen waren und Kapazitäten durch die Geschäftsübergabe, die Einarbeitungsphase sowie die Antrittsbesuche gebunden wurden.

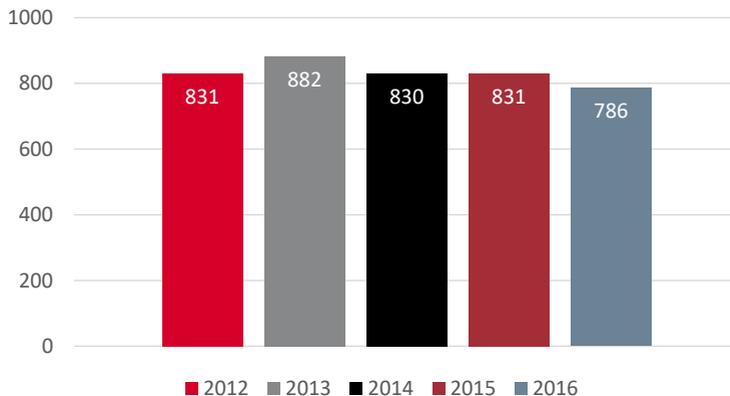
Als Dossier werden Anliegen von Ratsuchenden erfasst, deren Bearbeitung mit einem erhöhten Aufwand verbunden sind. Dabei geht es um persönliche Kontakte, Information und Beratung, Studium von übergebenen Unterlagen, Abklärungen bei der Verwaltung, Einsichtnahme in Verwaltungsakten, Rechtsabklärungen, Besichtigungen, Vermittlungsgespräche und Korrespondenz. Je nach Ausgangslage fällt der zeitliche Aufwand für die Erledigung des Geschäfts sehr unterschiedlich aus.

Unter «Anfragen» werden Anliegen erfasst, welche mit wenig Aufwand in einem telefonischen oder persönlichen Kurzgespräch oder mit geringfügigen Abklärungen erledigt werden können. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 173 Anfragen behandelt. Davon betrafen 130 die Ombudsaufgabe und 43 den Datenschutz.

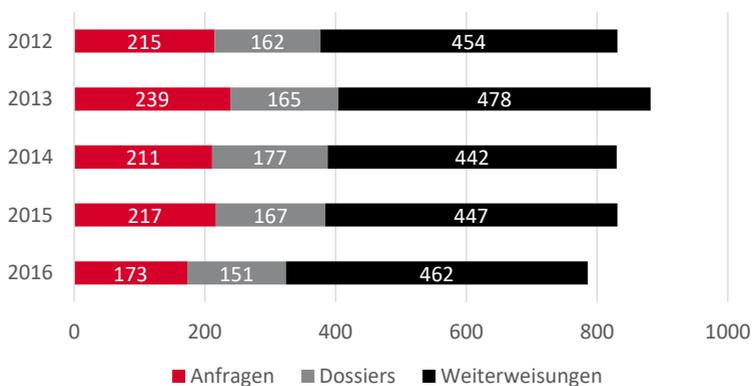
Insgesamt suchten 462 Personen die Ombudsstelle telefonisch, per Mail oder brieflich sowie durch Vorsprechen auf, welche infolge Unzuständigkeit an eine andere Stelle verwiesen wurden. Dieser wichtige Teil der Tätigkeit liegt insbesondere in den Händen des Sekretariats. Es ist die Aufgabe der Mitarbeitenden, herauszufinden, ob wir für die Angelegenheit überhaupt zuständig sind. Diese Tätigkeit erfordert Zeit und Fingerspitzengefühl, denn die Zuständigkeit ist unter Umständen nicht offensichtlich und jede Person soll erfahren können, welche andere Stelle für ihr Anliegen zuständig sein könnte.

## 4.2 Übersicht

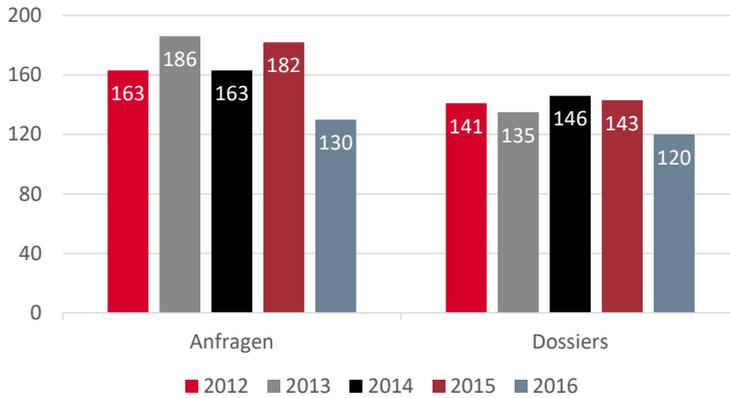
**Diagramm 1: Gesamtzahl der Geschäfte/Konsultationen**



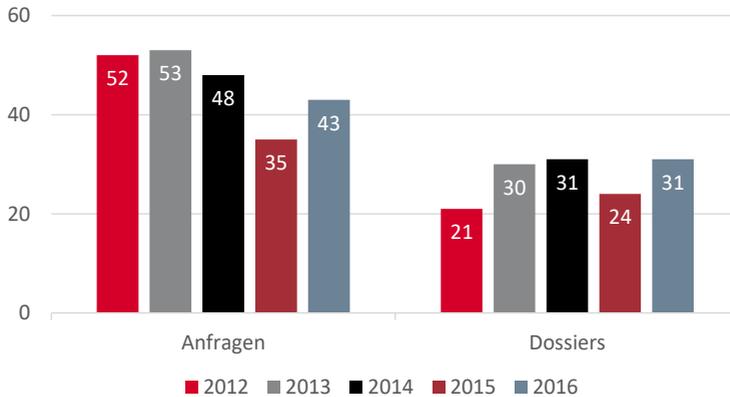
**Diagramm 2: Aktivitäten; Bearbeitungsart**



**Diagramm 3: Ombudstätigkeit; Fälle über mehrere Jahre**



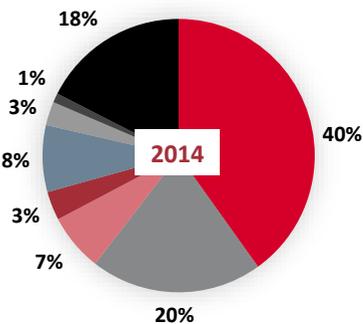
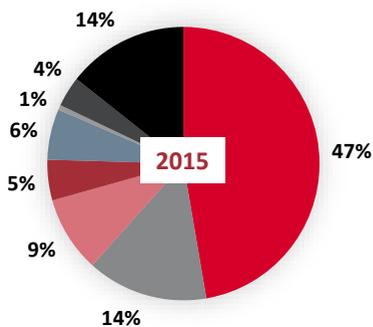
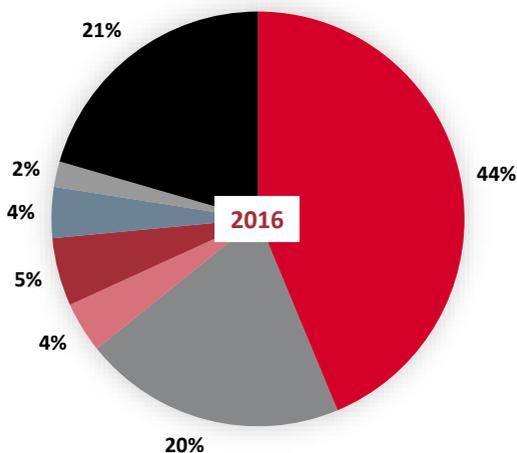
**Diagramm 4: Datenschutz; Fälle über mehrere Jahre**



**Tabelle 1 Gesamtübersicht**

	2015	2016
<b>Personen, welche an die Ombudsstelle gelangt sind</b>	831	786
<b>Dossiers</b>	213	182
<b>Pendent aus Vorjahr</b>	46	31
<b>Eröffnete Dossiers</b>	167	151
<b>Erledigte</b>		125
<b>Pendent per Ende Jahr</b>	31	57
davon Ombudstätigkeit		42
davon Datenschutz		15
<b>Behandlungsart der abgeschlossenen Dossiers</b>		125
Vermittlung		58
Beratung/Information		55
Rechtliche Prüfung		12
<b>Eröffnete Dossiers Ombudstätigkeit</b>	143	120
davon verwaltungsinterne Fälle (Personalkonflikte)	19	19
<b>Geschlecht</b>		
Frauen	74	60
Männer	69	60
<b>Staatsangehörigkeit</b>		
Schweizerinnen/Schweizer	100	79
Ausländerinnen/Ausländer	43	41
<b>Eröffnete Dossier Datenschutz</b>	24	31
Datenschutz-Anliegen der Verwaltung und der Betriebe	20	22
Datenschutz-Anliegen Privater	4	9
<b>Anfragen</b>	217	173
<b>Anfragen Ombudstätigkeit</b>	182	130
<b>Anfragen Datenschutz</b>	35	43
<b>Geschlecht</b>		
Frauen	106	79
Männer	111	94
<b>Direkte Weiterweisungen</b>	447	462

**Diagramm 4 Anteile der Dossier pro Bereich**



	2014	2015	2016
■ Direktion für Bildung, Soziales und Sport BSS	40 %	47 %	44 %
■ Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie SUE	20 %	14 %	20 %
■ Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün TVS	7 %	9 %	4 %
■ Direktion für Finanzen, Personal und Informatik FPI	3 %	5 %	5 %
■ Betriebe (Bernmobil, ewb)	8 %	6 %	4 %
■ Präsidialdirektion PRD	3 %	1 %	2 %
■ Stadtkanzlei	0 %	0 %	0 %
■ Direktionsübergreifend	1 %	4 %	0 %
■ Datenschutz	18 %	14 %	21 %

## 5 Einblick in die Praxis

### 5.1 Kurzbeschreibung exemplarischer Fälle

#### Bürgerrecht, Aufenthalt

- Umwandlung Ausweis F in B
- Nichterteilung einer Aufenthaltsbewilligung
- Entzug B-Ausweis
- Verlängerung B-Ausweis
- Rechtmässigkeit der fremdenpolizeilichen Verwarnung wegen Sozialhilfe

#### Datenschutz

- Akteneinsicht beim Sozialdienst
- Wann dürfen Videokameras installiert werden?
- Die Aufbewahrungsdauer von fremdenpolizeilichen Akten
- Medienanfrage betreffend Person, welche Sozialhilfe bezieht
- Durchführung des Case Managements ausschliesslich durch externe Fachperson
- Berichtigungsrecht betreffend Übertragungsbericht der Sozialdienste
- Citysoftnet-Review
- Revisionsbericht KISS
- Aktenherausgabe an Behörden
- Datenbearbeitung bei Outsourcing
- Einsatz von Helm-Cams zu Schulungszwecken

#### Diverses

- Fehlende Ersatzbepflanzung
- Busse wegen Transport des Hundes ohne gültigen Fahrausweis
- Lichtverschmutzung
- Lärmbelästigung
- Schimmelbefall in der Mietwohnung
- Rauferei auf dem Pausenplatz
- Unangebrachtes Verhalten von Chauffeur?
- Hat die Anwohnerin das Recht auf eine Parkkarte?

### **Kindes- und Erwachsenenschutz**

- Ist die Aufrechterhaltung der Beistandschaft noch nötig?
- Gefährdungsmeldung
- Ist die Behandlung durch die Beiständin korrekt?
- Fehlende Übersicht über die Finanzen nach Aufhebung der Beistandschaft
- Differenzen mit dem Beistand wegen Krankheitsfall und Behandlungsverweigerung

### **Sozialhilfe**

- Ist die Rückerstattungsvereinbarung rechtens?
- Muss der Sozialdienst Betreuungskosten übernehmen?
- Verpflichtung zur Teilnahme am Beschäftigungsprogramm
- Sozialhilfe für ärztliche Leistungen während der Unterstützungszeit, wenn die Rechnungsstellung erst nach Ablösung erfolgt?
- Betreuung für bevorschusste Kinderalimente
- Ablehnung der IV-Rente durch Bezüger
- Ist die Anrechnung einer Haushaltsentschädigung gerechtfertigt?

### **Verwaltungsinterne Konflikte**

- Gesuch um Verlängerung des Dienstverhältnisses
- Verhalten des Vorgesetzten
- Mobbingvorwürfe am Arbeitsplatz sowie Erkrankung von Mitarbeitenden
- Teamentwicklung gewünscht, aber bisher nicht gewährt
- Uneinigkeit über die Art des Arbeitsverhältnisses
- Keine Antwort der Behörde nach schriftlicher Intervention durch Betroffenen
- Recht auf die Wahl des Arbeitszeitmodells

## 5.2 Fallbeispiel Menschenrechte: Achtung des Familienlebens

Frau X, aus einem Drittstaat stammend, reiste 1998 als Minderjährige im Rahmen des Familiennachzugs in die Schweiz ein und ihr wurde eine Aufenthaltsbewilligung mit dem Aufenthaltszweck «Verbleib bei der Familie» erteilt. Seither lebt sie in der Schweiz, gründete eine Familie und hat zwei Kinder. Mit Trennung und Scheidung konfrontiert, fand sie sich wieder als alleinerziehende Mutter und wurde schliesslich fürsorgeabhängig. Frau X arbeitete zu 50 % im Niedriglohnbereich, weshalb sie die Lebenshaltung der 3-köpfigen Familie (unter Einbezug der Alimente) nicht zu decken vermochte. Folglich war sie gezwungen, fortlaufend Unterstützung zu beantragen. Sie berichtete, dass sie seitens der Fremdenpolizei sehr grossen Druck empfinde. So werde sie vom für sie zuständigen Mitarbeiter oft besucht bzw. kontrolliert, was sie als Schikane wahrnehme. Sie berichtet weiter, dass die jeweils recht lange Dauer der Gesuchsbearbeitung für die Ausweisverlängerung Probleme auf der Arbeitsstelle ergeben und schliesslich zur Kündigung geführt hätten. Es erfolgte eine fremdenpolizeiliche Verwarnung und trotz aller Anstrengung sei es ihr in der Folge nicht gelungen, eine Stelle zu finden, die sich mit der Betreuung der Kinder unter einen Hut bringen liess. So wurde schliesslich die Nichtverlängerung der Aufenthaltsbewilligung und Wegweisung verfügt; das rechtliche Gehör wurde Frau X vorangehend korrekt gewährt. Des Rechts nicht kundig focht sie anschliessend in einer Laieneingabe die Verfügung mit unentschuldigter Verspätung an.

Frau X führt aus, dass sie zu ihrem Heimatland keine nahen Verbindungen und keinerlei Bezug mehr habe und ihre Mutter bzw. die Grossmutter der Kinder ebenfalls in der Schweiz lebe. Zudem seien beide Kinder in der Schweiz geboren und seien faktisch staatenlos, da sie keine gültigen Reisedokumente für sie besitze. Gemäss den Vorschriften des Heimatlandes seien die Kinder zuerst einzubürgerern, bevor ihnen Pässe ausgestellt werden könnten. Die Behörde habe ihr mitgeteilt, dass sie somit alleine ausreisen müsse, ohne Kinder. Sehr aufgelöst kam Frau X in der Folge auf die Ombudsstelle und brachte eine Begleitperson mit, welche Frau X darin unterstützte, die doch einigermaßen komplizierten Begebenheiten der Reihe nach zu schildern. Frau X legte dar, dass es für sie absolut undenkbar sei, die Schweiz ohne ihre Kinder zu verlassen.

Die Ombudsstelle unterbreitete den Sachverhalt zur Stellungnahme an das EFM (Polizeiinspektorat der Stadt Bern) und ersuchte um Einsichtnahme in die Akte von Frau X. Das EFM bediente die Ombudsstelle umgehend mit den Akten und anlässlich einer telefonischen Aussprache konnte die Ombudsfrau die Angelegenheit gemeinsam mit dem Polizeiinspektor erörtern. Es stellte sich die Frage, ob das Recht auf Achtung des Familienlebens vorliegend verletzt wurde (Art. 8 EMRK und Art. 13 Abs. 1 BV). Im Rahmen des anschliessenden Vermittlungsverfahrens zeigte sich das EMF bereit, die vorliegende Angelegenheit in Wiedererwägung zu ziehen und Frau X., mit fallspezifisch (auch aus der Sicht der Ombudsfrau) gerechtfertigten und von Frau X. akzeptierten Auflagen die Aufenthaltsbewilligung zu verlängern. Beide Seiten zeigten sich mit dem Ergebnis sehr zufrieden und auch die verhaltensbezogenen Beanstandungen gegenüber der Verwaltung konnten zur Zufriedenheit beider Seiten geklärt werden.

## 6 Dank

Die Ombudsstelle durfte im Berichtsjahr reges Interesse sowie Offenheit und Wohlwollen erfahren.

Die Ombudsfrau bedankt sich

- bei der Bevölkerung der Stadt Bern für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle geschenkt hat
- beim Stadtrat und insbesondere bei der Aufsichtskommission 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
- beim Datenschutzbeauftragten des Kantons Bern und den Mitarbeitenden für die Unterstützung
- bei den zentralen Diensten (PRD) für die administrative Unterstützung und Begleitung
- bei den administrativen Mitarbeitenden für die engagierte Zusammenarbeit
- bei den Medien für ihr Interesse und die Berichterstattung über die Ombudsstelle

---

## **Impressum**

Herausgeberin:  
Ombudsstelle der Stadt Bern

Druck und Realisation:  
Logistik Bern

Auflage: 500 Exemplare

LB 2903

