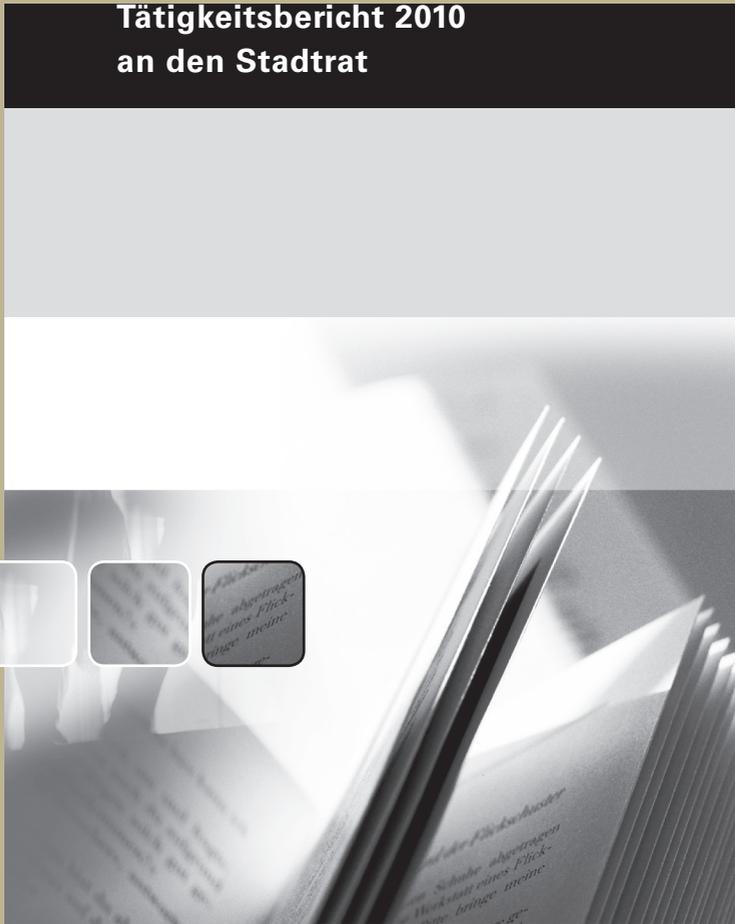




**Stadt Bern**  
Ombudsstelle

## **Tätigkeitsbericht 2010 an den Stadtrat**



---

## **Stadt Bern**

Ombudsstelle

Gemeindeaufsichtsstelle Datenschutz

Ombudsman Mario Flückiger, Fürsprecher  
Mitarbeiterin Beatrice Bühler

Adresse Ombudsstelle  
Junkerngasse 56  
Postfach 537  
3000 Bern 8

Telefon 031 312 09 09  
Fax 031 312 09 70

Sprechstunde nach Vereinbarung  
Montag – Donnerstag

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



**Stadt Bern**  
Ombudsstelle

## **Tätigkeitsbericht 2010 an den Stadtrat**

Gemäss Artikel 11 des Reglements vom 23. Juni 1994 über die Ombudsstelle der Stadt Bern übergebe ich Ihnen den fünfzehnten Bericht über meine Tätigkeit zur Kenntnisnahme.

Bern, im Juni 2011

Mario Flückiger, Ombudsmann und Datenschutz-  
beauftragter der Stadt Bern

## **Inhalt**

<b>Erster Teil</b>	<b>3</b>
Gründe für die Schaffung von Ombudsstellen	3
DANK	6
Geschäftsvolumen stabil auf hohem Niveau	7
Datenschutz	10
Ab 2011 mehr Datenschutz dank erhöhter Ressourcen	10
Auswahl behandelter Datenschutzfragen	11
Weitere Datenschutz-Dossiers und -Anfragen	14
Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit	15
<b>Zweiter Teil – Einblick in die Praxis</b>	<b>16</b>
Fallbeispiele	16
Personalkonflikt beigelegt	17
Anspruch auf Ersatz der Anwaltskosten?	19
Zwischen Stuhl und Bank	21
Unklare Budgetsituation behoben	22
Vom denkmalpflegerischen Sündenfall	24
Kinder sind nicht kleine Erwachsene	25
Überschiessende Datenerhebung?	29
Einsichtnahme in Akten verstorbener Personen	31
Anhang	33

## Erster Teil

### Gründe für die Schaffung von Ombudsstellen

Nach dem skandinavischen Vorbild soll der Ombudsmann eine unabhängige, vom Parlament gewählte Vertrauensperson sein, die Beschwerden aus der Bevölkerung gegen die öffentliche Verwaltung untersucht. Er soll tatsächlich unabhängig, erfahren, transparent und offen, leicht erreichbar und fähig sein, mit jedermann zu kommunizieren. Durch seine Tätigkeit soll er das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung stärken. Diese wird trotz allen Modernisierungsbestrebungen oft noch als eher undurchsichtiges, kompliziertes und abstraktes Gebilde wahrgenommen. Die parlamentarische Ombudsstelle soll durch Information und Beratung klärend wirken und in Konfliktsituationen zwischen betroffenen Personen und den Behörden vermitteln. Mit ihrem raschen, formlosen und unkomplizierten Handeln kann sie dazu beitragen, kostspielige Beschwerdeverfahren zu vermeiden. Ihre Vorschläge und Empfehlungen, aber auch ihre regelmässige Berichterstattung kann die Verwaltung zu bürgerfreundlichem Verhalten und zur Korrektur bestimmter Vorgehensweisen anregen. Sie kann insbesondere auch helfen, problematische Fälle frühzeitig zu erkennen und Konflikte in einem Moment zu entschärfen, wo dies noch möglich ist.

Im Abstand von neun Jahren ist es nun zweimal vorgekommen, dass aufgrund tragischer Gewaltereignisse die Frage aktuell wurde, inwieweit Ombudsstellen dazu beitragen könnten, dem Umschlagen des Aggressionspotenzials administrativ gestresster und psychisch belasteter Menschen in folgenschwere Gewaltakte vorzubeugen. Was die Vereinigung der parlamentarischen Ombudsleute der Schweiz bereits nach dem Anschlag auf das Zuger Kantonsparlament im September 2001 zu dieser komplexen Fragestellung äusserte, hat auch nach der Bieler Affäre vom Spätsommer 2010 Gültigkeit: Die Möglichkeiten einer Ombudsstelle dürfen weder über- noch unterschätzt werden. Gewaltneigungen sind ein sehr vielschichtiges, gesamtgesellschaftliches Phänomen, dem allein mit der Schaffung von Anlaufstellen nicht abgeholfen werden kann. Nicht alle betroffenen Menschen finden den Weg zu Ombudsstellen im richtigen Zeitpunkt, und letztlich sind diese auch nicht in der Lage, auf seelische

Vorgänge und daraus resultierende Handlungen beim Einzelnen entscheidend Einfluss zu nehmen. Immerhin können Ombudsstellen durch ihre beratende und vermittelnde Tätigkeit da und dort einen Beitrag zum Abbau von Frustration und Aggression leisten und einer aufkommenden Staatsverdrossenheit entgegenwirken. Dank einem offenen Ohr und dank ihrer unabhängigen Stellung gelingt es ihnen nicht selten, verloren gegangenes Vertrauen wieder aufzubauen. Inwieweit dadurch mögliche Gewaltakte verhindert werden, lässt sich allerdings kaum ermessen.

Einerseits ist nachvollziehbar, dass der Ruf nach Ombudsstellen jeweils nach Extremereignissen laut wird. Auf der anderen Seite löst die Fokussierung der Diskussion auf solche Momente bei den schweizerischen Ombudsleuten eher gemischte Gefühle aus. Denn immer noch ist die Meinung verbreitet, die Ombudsstellen befassten sich vorwiegend mit Problemen von schwierigen Zeitgenossen, oft abschätzig als «Querulanten» bezeichnet. Dem ist zunächst entgegenzuhalten, dass Qualifikationen dieser Art oft vorschnell benutzt werden und zu einer unnötigen Stigmatisierung von Personen mit besonders ausgeprägtem Gerechtigkeitsempfinden führen, die ihre Beschwerden oft mit Ungeduld und Vehemenz vortragen und den Behörden damit «zur Last fallen». Meist handelt es sich um Menschen, denen im Verlauf ihrer oft schwer vorbelasteten individuellen Geschichte tatsächlich, nicht selten auch durch staatliche Behörden und Organe, Unrecht zugefügt wurde, mit dem sie nie wirklich fertig geworden sind. Ein Patentrezept für entsprechende Problemlagen existiert nicht. Der Ombudsmann kann versuchen, durch geduldiges Zuhören, empathisches Verständnis und den einen oder anderen Rat zur Problemverarbeitung beizutragen oder etwas «Druck wegzunehmen». Besteht ein aktuelles Problem mit der Verwaltung, kann durch eine vermittelnde Intervention oft die eine oder andere Korrektur bewirkt werden. Allerdings stösst auch der Ombudsmann manchmal an Grenzen, wo er keine Lösung mehr weiss, weil ein Anliegen auf einem seelischen Leiden oder auf einem ausweglos festgefahrenen Konflikt beruht. Mitunter hat man es auch mit Menschen zu tun, die mit der Zeit «beratungsresistent» geworden sind. Auch ihnen kann indessen die Tür nicht einfach vor der Nase zugeschlagen werden.

Die Erfahrung zeigt jedoch, dass solche Fälle sehr selten vorkommen. Der weitaus überwiegende Teil der Personen, die eine Ombudsstelle aufsuchen, sind ganz normale Bürgerinnen und Bürger «wie du und

ich», die einer neutralen und unabhängigen Instanz irgend ein Anliegen im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung unterbreiten möchten. Die zahlreichen in den Tätigkeitsberichten publizierten Fallbeispiele zeigen exemplarisch auf, wie vielfältig die Anliegen der Ratsuchenden sind und auf welche Art und Weise die Ombudsinstitutionen damit umgehen. Gleichzeitig geht daraus auch hervor, wie die einzelnen Ombudspersonen ihre Funktion selber wahrnehmen und der Öffentlichkeit verständlich machen möchten. Sie verstehen sich nicht als eine Art Bollwerk oder Schutzschild des Staates gegenüber unliebsamen, lästigen oder gar zur Gewalt neigenden Zeitgenossen, sondern als niederschwellige Anlaufstellen, die unterschiedslos jeder Person aus der Bevölkerung bei Fragen, Problemen oder Konflikten mit den Behörden offen stehen, wie sie sich aus dem ganz gewöhnlichen Verwaltungsalltag ergeben können. Daran soll sich das Bedürfnis nach Ombudsstellen primär orientieren.

Im Kanton Zug wurde nach dem Attentat auf das Parlament der «Vermittler in Konfliktsituationen» zunächst auf der Basis eines Pilotprojektes ins Leben gerufen. Nach achtjähriger, erfolgreicher Versuchsphase sind die Zuger Kantonsbehörden zur Erkenntnis gelangt, dass die Institution auch unabhängig von ihrem ursprünglichen Entstehungsgrund einem echten Bedürfnis entspricht. Mit dem neuen Ombudsgesetz (in Kraft seit 1.1.2011) wurde der Rahmen für die Tätigkeit der neuen, nun vom Parlament gewählten Ombudsperson geschaffen. Im Übrigen hat auch der Kanton Waadt seine während Jahren auf experimenteller Basis operierende Vermittlungsstelle (Bureau cantonal de médiation administrative et judiciaire) bereits ab September 2009 in eine parlamentarische und unabhängige Ombudsinstitution umgewandelt.

Weitere Kantone (FR, JU, LU, SZ, AG) sehen die Einrichtung von Ombudsstellen in ihren Verfassungen vor, und es scheint nur noch eine Frage der Zeit zu sein, bis die nach wie vor kleine schweizerische «Ombudsfamilie» (Kantone ZH, BS, BL, VD, ZG, Städte Zürich, Winterthur, St. Gallen, Rapperswil-Jona und Bern) neue Kolleginnen oder Kollegen willkommen heissen darf. Gute Gründe für die Schaffung neuer Ombudsstellen gibt es genug, die weniger guten brauchen gar nicht erst bemüht zu werden.

Siehe auch «*Gute Gründe für die Schaffung parlamentarischer Ombudsstellen*» am Ende dieses Berichts (Anhang).

## **DANK**

- Mein Dank gilt vorab meiner Mitarbeiterin Beatrice Bühler für die stets ausgezeichnete, fachlich hoch qualifizierte und kollegiale Zusammenarbeit. Sie trägt massgeblich zum guten Funktionieren der Ombudsstelle bei.
- Ich danke den zahlreichen Rat suchenden Menschen, die uns im Berichtsjahr ihr Vertrauen entgegengebracht haben,
- den Mitgliedern des Stadtrats, insbesondere den Mitgliedern der Aufsichtskommission (AK), die der Ombudsstelle und Datenschutzaufsichtsstelle namentlich auch in Bezug auf die Datenschutz-Ressourcen den nötigen Rückhalt geboten haben und die Institution stets aktiv und interessiert mittragen,
- den Mitarbeitenden in der Verwaltung für ihre Unterstützung bei der Suche nach Lösungen,
- dem Team der Datenschutzaufsichtsstelle des Kantons Bern, Markus Siegenthaler, Rahel Gazso und Daniel Schweri für ihren kollegialen Rat,
- den Zentralen Diensten der Präsidialdirektion für die administrative Unterstützung und Begleitung,
- den Medien und allen Interessierten, welche uns auf die eine oder andere Weise ihre Unterstützung haben spüren lassen.

## **Geschäftsvolumen stabil auf hohem Niveau**

Die Ombudsstelle ist weiterhin auf Kurs. Die Zahl der im Berichtsjahr eröffneten Falldossiers betrug 181. Dies entspricht nach dem Rekordhoch des Vorjahres (188) der zweithöchsten bisher erreichten Anzahl Dossiers, gleich viele wie 2005. Die Vergleichszahlen der Jahre 2006 bis 2009 sind aus Tabelle 1 ersichtlich. Einmal mehr ist darauf hinzuweisen, dass die Fallzahlen nur bedingt etwas über die Geschäftslast aussagen, da der Zeitaufwand für die Behandlung der einzelnen Fälle je nach Ausgangslage und Komplexität sehr unterschiedlich sein kann. Zudem gilt, dass Qualität stets vor Quantität steht. Nicht die Menge der Beanspruchungen, sondern eine qualitativ hochstehende, sorgfältige Bearbeitung der einzelnen Anliegen, zu der auch wohl abgewogene Stellungnahmen gehören, verleiht der Ombudsstelle letztlich die nötige Überzeugungskraft.

Gegenüber den Vorjahren hat die Zahl der Anfragen wiederum deutlich zugenommen. Waren es 2009 noch 234 Anfragen, gelangten im Berichtsjahr 254 Personen mit Anliegen an uns, die keine Dossiereröffnung erforderten (Näheres zu den unterschiedlichen Geschäftskategorien siehe weiter unten). Spezifische Gründe für Schwankungen bei diesen Werten lassen sich nicht benennen. Die Zahl der Anfragenden, welche an eine andere Beratungsinstitution oder Anlaufstelle weiterverwiesen wurden, betrug im Berichtsjahr 406 gegenüber 446 im Vorjahr. Besonders häufig sind Anliegen in kantonaler Zuständigkeit, und es fällt oft schwer, den betroffenen Ratsuchenden das Fehlen einer Ombudsstelle auf kantonal-berner Ebene zu erklären. Auch in den grossen Nachbargemeinden wird das Bestehen einer Anlaufstelle dieser Art nicht selten schmerzlich vermisst.

Weitere Kennzahlen sind den Tabellen 2 und 3 zu entnehmen. Die Zahlen liegen insgesamt in der Bandbreite der Vorjahre, markante Abweichungen sind nicht festzustellen.

Nach der NSB-Jahresrechnung 2010 der Ombudsstelle entfielen 84 Prozent der gesamten Bruttokosten (328'040 Franken) auf das Produkt «Ombudstätigkeit» (276'077 Franken) und 16 Prozent (51'962 Franken) auf das Produkt «Datenschutz». Ziel- und Steuerungsvorgaben wurden eingehalten. Die detaillierten Zahlen können dem Jahresbericht zur Produktgruppen-Rechnung entnommen werden (Produktgruppe PG020000 Ombudstätigkeit und Datenschutz). Kennzahlen sind nach wie vor die

Angaben über die Gesamtzahl der Anliegen sowie die Zahl der Dossier-Fälle und der Anfragen.

«Dossiers» im eigentlichen Sinn werden eröffnet bei Anliegen mit erhöhtem bis grossem Bearbeitungsaufwand (längere Gesprächsführung zur Erfassung des Anliegens, Beratung, Einholen von mündlichen oder schriftlichen Stellungnahmen, Akteneinsichtnahme, Besichtigungen, vertiefte rechtliche Abklärungen, Aussprachen, Verhandlungen, Abfassen von Vereinbarungen, Schlussberichte). Die Behandlung der Dossiers bildet naturgemäss von den einzusetzenden Ressourcen her den Hauptteil der Ombudsstellen-Tätigkeit.

«Anfragen» sind Anliegen, bei denen sich im Vergleich mit den Dossiers ein weniger grosser Bearbeitungsaufwand ergibt (Telefongespräch zur Aufnahme des Anliegens, rechtliche Abklärungen, Erteilen von Informationen und einfachen Rechtsauskünften, kurze Rückfragen bei der Verwaltung und telefonischer Rückruf oder Antwort per E-Mail, Abklären der Zuständigkeiten usw.). Pro Anfrage wird ein Erfassungsblatt erstellt und mit den dazugehörigen Unterlagen abgelegt.

«Direkte Weiterverweisungen» betreffen Kurzauskünfte zu Fragen von Bürgerinnen und Bürgern, die wegen Unzuständigkeit der Ombudsstelle für das betreffende Anliegen an eine andere Institution oder Organisation weiterverwiesen werden (Häufigste Bereiche: Konflikte mit der Kantonsverwaltung, Bundesbehörden, anderen Gemeinden, Krankenversicherungen, Ärzten oder Zahnärzten, ferner Schuldenprobleme, Konsumentenfragen, Probleme mit Banken, Privatversicherungen, Telekommunikations-Firmen).

*Tabelle 1 Gesamtzahl der Geschäfte über mehrere Jahre*

	2006	2007	2008	2009	2010
Gesamtzahl Konsultationen	789	757	820	868	841
Anfragen	<b>243</b>	<b>205</b>	<b>238</b>	<b>234</b>	<b>254</b>
Dossiers	<b>157</b>	<b>155</b>	<b>174</b>	<b>188</b>	<b>181</b>
Weiterverweisungen	389	397	408	446	406

Tabelle 2 Anteil Datenschutz über mehrere Jahre

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Anfragen</b>	<b>61</b> (25%)	<b>55</b> (26.8%)	<b>75</b> (31.5 %)	<b>58</b> (24.8 %)	<b>64</b> (25.2 %)
<b>Dossiers</b>	<b>20</b> (12.7%)	<b>24</b> (15.5%)	<b>30</b> (17.2 %)	<b>28</b> (14.9 %)	<b>30</b> (16.6 %)

Tabelle 3

	2009	2010
Gesamtzahl der Personen, die im Berichtsjahr an die Ombudsstelle gelangt sind	<b>869</b>	<b>841</b>
<b>Dossiers Ombudstätigkeit</b>	<b>160</b>	<b>151</b>
davon verwaltungsinterne Fälle (Personalkonflikte)	13	13
Frauen	70	69
Männer	90	82
Schweizerinnen/Schweizer	120	110
Ausländerinnen/Ausländer	40	41
<b>Dossiers Datenschutz</b>	<b>28</b>	<b>30</b>
Datenschutz-Anliegen der Verwaltung und der Betriebe	18	14
Datenschutz-Anliegen Privater	10	16
<b>Total Dossiers</b>	<b>188</b>	<b>181</b>
<b>Anfragen Ombudstätigkeit</b>	<b>176</b>	<b>190</b>
<b>Anfragen Datenschutz</b>	<b>58</b>	<b>64</b>
Frauen	108	108
Männer	126	146
<b>Total Anfragen</b>	<b>234</b>	<b>254</b>
<b>Direkte Weiterverweisungen</b>	<b>446</b>	<b>406</b>

**Anteile der Dossiers pro Bereich**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Direktion für Bildung, Soziales und Sport BSS	<b>42.0 %</b>	<b>37.6 %</b>
Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie SUE	<b>12.8 %</b>	<b>22.7 %</b>
Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün TVS	<b>10.6 %</b>	<b>7.7 %</b>
Direktion für Finanzen, Personal und Informatik FPI	<b>6.4 %</b>	<b>3.9 %</b>
Betriebe (Bernmobil, ewb, Stabe)	<b>6.9 %</b>	<b>5.5 %</b>
Präsidialdirektion PRD	<b>3.2 %</b>	<b>4.4 %</b>
Stadtkanzlei	<b>1.1 %</b>	–
Direktionsübergreifend	<b>2.1 %</b>	<b>1.6 %</b>
Datenschutz	<b>14.9 %</b>	<b>16.6 %</b>

**Datenschutz****Ab 2011 mehr Datenschutz dank erhöhter Ressourcen**

Der Stadtrat hat im Rahmen der Behandlung des Budgets 2011 in seiner Sitzung vom 16. September 2010 auf Antrag der Aufsichtskommission (AK) beschlossen, der Institution für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben als Gemeindeaufsichtsstelle für den Datenschutz mehr Mittel zur Verfügung zu stellen. Die zusätzlichen 50'000 Franken pro Jahr, die ausschliesslich für das Produkt Datenschutz bereitgestellt werden, sind inzwischen auch für die Folgejahre in den Integrierten Aufgaben- und Finanzplan (IAFP) aufgenommen worden. Einerseits dienen die zusätzlichen Mittel einer Pensenerhöhung des Ombudsmannes und Datenschutzbeauftragten von 80 auf 90 Prozent, andererseits soll damit die Möglichkeit geschaffen werden, bei Bedarf namentlich für die Prüfung von Informatikprojekten externe Fachexperten beizuziehen. Es wurde in Anbetracht der allgemeinen Mittelrestriktionen bewusst eine relativ bescheidene Budgeterhöhung beantragt. Diese wird dennoch zu spürbaren Verbesserungen des Datenschutzes in der Stadt Bern führen. Ich werte den Beschluss insbesondere auch als Vertrauensbeweis und Bekenntnis meiner vorgesetzten Behörde zu einer unabhängigen und wirksameren Wahrnehmung des Datenschutz-Auftrages (vgl. dazu die Ausführungen im Tätigkeitsbericht 2009, Seiten 14-16).

## **Auswahl behandelter Datenschutzfragen**

### *Keine Listenauskünfte in der Stadt Bern – oder doch?*

Die Einwohnerkontrolle gibt privaten Personen auf Gesuch die in Artikel 12 des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) genannten Daten einer Einzelperson bekannt, wenn der Gesuchsteller ein schützenswertes Interesse glaubhaft macht. Das Gemeindereglement kann die systematisch geordnete Bekanntgabe dieser Daten in allgemeiner Weise oder zu näher umschriebenen Zwecken gestatten (sogenannte Listenauskünfte). Verzichtet eine Gemeinde – wie die Stadt Bern – auf den Erlass eines solchen Reglements, sind Listenauskünfte nicht gestattet. Es ist daher nicht möglich, für kommerzielle, politische oder anderweitige Zwecke bei den Einwohnerdiensten der Stadt Bern Listen von Adressen der im Einwohnerregister verzeichneten Personen zu erhalten.

Das Verbot der Listenauskünfte ist jedoch nicht anwendbar, wenn eine Organisation, die Ausbildungskurse zu vordienstlichen Zwecken durchführt, Adressen von Angehörigen bestimmter Alterskategorien verlangt, die für die jeweiligen Ausbildungen in Frage kommen. Die betreffenden Organisationen (meist Vereine) führen die entsprechenden Kurse gestützt auf das eidgenössische Militärgesetz im Auftrag des VBS durch, weshalb ihnen Behördencharakter im Sinne von Artikel 2 Absatz 6 Buchstabe b des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) zukommt. Für Behörden im Sinn des KDSG gilt das Verbot der Listenauskünfte nicht. Daher ist Gesuchen um Listenauskünfte von Pontonierfahrvereinen, Jungschützenkursen, Morsekursen u.a. (vgl. [www.vbs.admin.ch](http://www.vbs.admin.ch), Suchbegriff «vordienstliche Ausbildung») stattzugeben.

Ebenfalls zu Listenauskünften führt die Möglichkeit, Personendaten gestützt auf Artikel 15 KDSG für Forschung, Praxisbildung, Statistik oder Planung bekannt zu geben. Wer die Daten erhält, ist gesetzlich verpflichtet, die Personendaten zu anonymisieren, sobald es der Bearbeitungszweck erlaubt und die Ergebnisse der Bearbeitung so bekannt zu geben, dass die betroffenen Personen nicht bestimmbar sind. Er darf die Personendaten nicht an Dritte weitergeben und muss für die Datensicherung sorgen. Es kommt in der Praxis relativ oft vor, dass Daten aus dem Einwohnerregister für Forschungszwecke oder statistische Zwecke verlangt werden, so im Berichtsjahr etwa für die Durchführung eines Forschungsprojekts des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) im Bereich Biomonitoring.

Wichtig ist der Hinweis, dass auch bei Listenauskünften keine Daten von Personen bekannt gegeben werden dürfen, welche vom Recht auf Sperrung ihrer Daten nach Artikel 13 KDSG Gebrauch gemacht haben.

### *Zugriff auf ANIS-Datenbank zur Erhebung der Hundesteuer*

Verschiedene Hundehalter zeigten sich erstaunt, dass der Direktionsfinanzdienst der Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) sie darauf aufmerksam machte, sie hätten die Hundesteuer für das vergangene Jahr oder gar mehrere Jahre nicht bezahlt. Sie hatten ihre Vierbeiner zwar durch den Tierarzt mit einem «Chip» versehen lassen, sie aber bei der Gemeinde nicht gemäss den Vorschriften über die Hundetaxe angemeldet. Sie fragten sich, woher die Behörde trotzdem wissen könne, dass sie einen Hund hielten, und wie es denn hier mit dem Datenschutz stehe. Des Rätsels Lösung liegt in der kantonalen Tierseuchenverordnung (KTSV, BSG 916.51), die in Artikel 13 Absatz 2 vorsieht, dass die Gemeinden für die Erhebung der Hundetaxe bei der Datenbankbetreiberin anhand der Gemeindenummer Listen der Daten nach Artikel 16 Absatz 3 der eidgenössischen Tierseuchenverordnung abrufen dürfen. Aufgrund entsprechender Leistungsvereinbarungen fungiert die Firma ANIS in der ganzen Schweiz als Datenbankbetreiberin, bei der alle mit einem Mikrochip versehenen Hunde samt allen damit verbundenen Personendaten registriert werden müssen (vgl. auch Bernische Systematische Information Gemeinden, BSIG Nr.: 9/916.51/1.1, abrufbar unter [www.be.ch/bsig](http://www.be.ch/bsig)).

### *«Loggen» von Druckerdaten bei schuleigenen PCs*

Auf dem Drucker einer Schule hatten Schülerinnen oder Schüler Bilder eines bekannten internationalen Fussballstars unerlaubterweise in rund 200 Exemplaren farbig ausgedruckt und so hohe Kosten verursacht. In einem anderen Fall war eine grössere Auflage von Dokumenten mit völlig sinnlosen Inhalten ausgedruckt worden. Zwischenfälle dieser Art veranlassten die Schulorgane, bei den Informatikdiensten (ID) der Stadt Bern nachzufragen, ob die Zugangsdaten der betreffenden Druckgeräte «geloggt» werden könnten, um ausfindig zu machen, wer im Zeitpunkt des jeweiligen Vorfalls den Drucker benutzt hatte. Da jede Benutzerin und jeder Benutzer über einen Zugangscode verfügen muss und alle peripheren Geräte mit der Informatikzentrale der Stadt verbunden sind,

wäre es den ID theoretisch möglich gewesen, entsprechende Nachforschungen anzustellen. Es entstanden jedoch Bedenken hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit. Von Seiten der Schule wurde geltend gemacht, es müsse der Tatsache Rechnung getragen werden, dass Funktionalitäten, Einsatz, Ziele und Anforderungen an den Datenschutz der Schulinformatik nicht die gleichen seien wie in der Verwaltung. Die Geräte dienen der Ausbildung von Schülerinnen und Schülern, weshalb pädagogische Überlegungen mit einbezogen werden müssten. Eine gewisse Aufsicht und Kontrolle sei nötig, um dem Missbrauch der Infrastruktur vorzubeugen oder zu begegnen.

Die Abklärungen des Datenschutzbeauftragten ergaben, dass auch pädagogische Überlegungen nicht dazu führen können, das Auswerten von Log-Dateien bei Drucker-Zugriffsdaten durch die Informatikdienste der Stadt Bern zu anderen als technischen Zwecken zu gestatten. Das Überprüfen des Verhaltens von Benützenden fällt nicht unter die rein sicherungsbezogene Zweckdefinition der Auswertung von Log-Dateien. Das Loggen der Zugriffsdaten zur Überprüfung eines Fehlverhaltens würde auf eine Zweckänderung der erfassten Log-Daten hinauslaufen, für die keine gesetzliche Grundlage vorhanden ist. Es ist daher nach alternativen Möglichkeiten zur Vermeidung unliebsamer Vorfälle bei der Druckerbenützung zu suchen. So könnte allenfalls durch technische Massnahmen das Ausdrucken von Dokumenten auf eine bestimmte Anzahl von Exemplaren limitiert werden. Ein bestimmtes Mass übersteigende Auflagen wären nur nach Freigabe durch eine Lehrkraft zu gestatten etc. Auch andere, organisatorische Restriktionen sind denkbar und einem datenschutzrechtlich bedenklichen Eingriff vorzuziehen.

#### *Namen von Eingebürgerten im Internet-Protokollarchiv gelöscht*

Bis ins Jahr 2004 war der Stadtrat zuständig für den Einbürgerungsentcheid. Daher figurierten die Daten eingebürgerter Personen auch in den Stadtratsprotokollen, welche im «Protokollarchiv» auf der Webseite des Rats unter [bern.ch](http://bern.ch) publiziert wurden. Die Publikation von Personendaten im Internet kommt einer weltweiten Datenbekanntgabe gleich, welche in Bezug auf die Einbürgerungsdaten mangels gesetzlicher Grundlage nicht zulässig ist. Die betreffenden Daten müssen daher entfernt werden. Der Kanton hat die in früheren Grossratsproto-

kollen enthaltenen Einbürgerungsdaten, soweit sie im Internet abgerufen werden konnten, bereits durch den Hinweis «Aus Datenschutzgründen gelöscht» ersetzt. Der städtische Datenschutzbeauftragte ersuchte das Ratssekretariat des Stadtrates, in gleicher Weise vorzugehen. Das Ratssekretariat hat diesem Ersuchen entsprochen.

## **Weitere Datenschutz-Dossiers und -Anfragen**

Dossiers:

- Vernehmlassung zur Vorlage für ein städtisches Videoreglement
- Vernehmlassung zu einer Änderung der städtischen Abfallverordnung
- Notwendige Justierung einer Webcam im Bärenpark sowie einer auf das Bärenparkgelände gerichteten Webcam eines Privaten
- Prüfung der Frage, ob das Polizeiinspektorat zu einer Anfrage bei den eidgenössischen Zollbehörden betreffend ausländischem Kontrollschild befugt war
- Beurteilung eines Amtshilfeersuchens aus dem Fürstentum Liechtenstein bei den Einwohnerdiensten, Migration und Fremdenpolizei (EMF)
- Zulässigkeit eines an die frühere Ehefrau eines Gesuchstellers gerichteten Fragenkatalogs der Fremdenpolizei

Beispiele von Anfragen:

- Einsatz der Analysesoftware «Google Analytics» für die Untersuchung des Nutzungsverhaltens der Internetbenützendenden auf [www.bern.ch](http://www.bern.ch)
- Verschiedene Anliegen betreffend Recht auf Sperrung von Personendaten
- Darf die Stadtgärtnerei einer IV-Stelle Auskunft darüber erteilen, ob und allenfalls wo eine versicherte Person einen Familiengarten gepachtet hat?
- Frage der Aufbewahrungsdauer von Unterlagen verschiedener Art bei der Sanitätspolizei
- Welche Angaben darf die Steuerverwaltung zur Ermittlung des steuerrechtlichen Wohnsitzes von Wochenaufenthaltern verlangen?

## **Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit**

22. Januar 2010, Fribourg: Dritter Schweizerischer Datenschutzrechtstag (Thema: Datenverknüpfungen – Problematik und rechtlicher Rahmen).

3. Februar 2010, Zürich: Fortbildungsveranstaltung der Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zum Thema «Umgang mit Rassismus und Mehrfachdiskriminierung».

5./6. Mai 2010, Riehen: Frühjahrstagung von Privatim, Vereinigung der schweizerischen Datenschutzbeauftragten (Planung Themenschwerpunkte und Prioritäten 2010-2014).

23. Juni 2010, Ort: Treffen der VPO+ (Strategien zur Bewältigung hoher Arbeitsbelastung).

11. November 2010, Bern: Herbstplenium von Privatim («Best practices» in der Vorabkontrolle).

23. November 2010, Zürich: Jahresversammlung der VPO+. Verabschiedung des Kollegen Beat Gsell (Vermittler in Konfliktsituationen des Kantons Zug) und Begrüssung der neuen Kollegin Katharina Landolf (Ombudsfrau des Kantons Zug).

*Laufend:* Interviews und andere Medienkontakte.

## Zweiter Teil – Einblick in die Praxis

### Fallbeispiele

Die Wiedergabe von Fallbeispielen soll die Arbeits- und Wirkungsweise der Ombudsstelle veranschaulichen. Der Ombudsman hat laut Reglement die Aufgabe, das Verwaltungshandeln auf seine Rechtmässigkeit und Angemessenheit zu überprüfen. Bei Konflikten soll er schlichten und vermitteln. Gibt das Vorgehen der Verwaltung zu berechtigter Kritik Anlass, soll er Verbesserungen vorschlagen, die zu Korrekturen im Einzelfall oder einer generellen Änderung der künftigen Verwaltungspraxis führen. Die Art und Weise, wie der Ombudsman die ihm gestellten Aufgaben konkret wahrnimmt, soll bei der Fallschilderung zum Ausdruck kommen. Insbesondere sollen auch Beispiele nicht fehlen, bei denen er der Verwaltung Recht gegeben und den Rat-suchenden die Gründe dafür erläutert hat.

Kriterium der Fallauswahl ist nicht, spektakuläre «Stories» wiederzugeben, sondern im Verlauf der Berichtsjahre möglichst repräsentativ die reale Palette der Sachverhalte aufzuzeigen, welche die Rat-suchenden Personen beschäftigen und durch die vermittelnde Intervention der Ombudsstelle geklärt werden können. Das gute Einvernehmen zwischen den Konfliktparteien nach Möglichkeit wiederherzustellen ist die zentrale Aufgabe der Institution.

Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes werden die Namen der betroffenen Personen durch geänderte Anfangsbuchstaben ersetzt. Die Sachverhalte werden für eine gute Lesbarkeit summarisch und teilweise vereinfacht wiedergegeben.

Eine allgemeine Wertung der Arbeit betroffener Amtsstellen oder Betriebe darf weder aus der Auswahl noch aus dem Inhalt der dargestellten Beispiele abgeleitet werden.

## Personalkonflikt beigelegt

Frau H arbeitet seit vielen Jahren bei der Stadtverwaltung. Nach einem chirurgischen Eingriff muss sie der Arbeit während längerer Zeit fernbleiben und ist vorerst nur teilweise arbeitsfähig. Obwohl der Arzt ihr eine längere Rekonvaleszenz empfohlen hatte, habe sie die Arbeit relativ rasch mit reduziertem Pensum wieder aufgenommen, berichtet sie dem Ombudsmann. Sie habe sich darauf gefreut, wieder arbeiten zu können. Weil kein Rückkehrgespräch stattfand, habe sie die Vorgesetzte schriftlich über ihre momentane gesundheitliche Situation informiert. Die recht harsche Reaktion der Vorgesetzten habe sie sehr getroffen. Per E-Mail habe diese ihr in Bezug auf ihre Arbeitshaltung und ihre Gesundheit als «gutgemeinte Empfehlungen» verbrämte Vorhaltungen gemacht und sie sinngemäss als «Jammeri» bezeichnet. Die Äusserungen der Vorgesetzten seien in Inhalt und Ton nicht angemessen gewesen und hätten sie in ihrer Persönlichkeit verletzt. Es sei nicht Sache der Vorgesetzten, sondern der behandelnden Ärzte, ihren Gesundheitszustand zu beurteilen und ihr medizinische Ratschläge zu geben. Besonders getroffen habe sie, dass ihr die krankheitsbedingten Abwesenheiten, für die sie nichts könne, zum Vorwurf gemacht würden. Zudem würden nun auch ihre Arbeitsleistungen in Frage gestellt und es werde nach Fehlern geradezu gesucht. Dabei sei ihre Arbeit in den Mitarbeiterinnengesprächen zuvor stets positiv beurteilt worden. Unter dem grossen Druck, der auf sie ausgeübt werde, unterliefen ihr verständlicherweise nun tatsächlich mehr Fehler als üblich. Im Weiteren sei plötzlich auch ihre tägliche Präsenzzeit kritisiert worden, obwohl der entsprechende Einsatzplan mit der ehemaligen Chefin so vereinbart worden sei. Insgesamt habe sie den Eindruck, man wolle sie loswerden.

Der Ombudsmann holt bei der zuständigen Direktion eine Stellungnahme ein und nimmt in die Personalakten von Frau H Einsicht. Um eine für alle Beteiligten tragbare Lösung und eine positive Ausgangsbasis für die weitere Zusammenarbeit zu finden, schlägt er eine Aussprache in seinem Büro vor.

Von Seiten des Arbeitgebers wird betont, dass man mit der Erledigung der Arbeiten, welche das Hauptaufgabengebiet von Frau H bildeten, sehr zufrieden sei. Hier arbeite Frau H perfekt. Es sei keineswegs so, dass man sie loswerden wolle. Ganz allgemein habe aber die Arbeits-

belastung in der Abteilung stark zugenommen, weshalb der längere Ausfall einer Mitarbeiterin nicht ohne Auswirkungen auf das Team bleiben könne, zumal wenn dort bereits anderweitig ein gewisses Konfliktpotenzial bestehe. Die verbleibende Belegschaft müsse die resultierende Mehrarbeit auf sich nehmen, was effektiv Unstimmigkeiten im Team bewirkt habe. Die Mitarbeitenden hätten teilweise den Eindruck gewonnen, Frau H geniesse wegen ihrer Krankheit eine Vorzugsbehandlung.

Frau H schildert, dass es sie sehr belaste, wenn die Mitarbeiterinnen hinter ihrem Rücken über sie lästerten. Teilweise werde dies sogar so offensichtlich getan, dass sie die Bemerkungen zwangsläufig mitbekomme. Das Entgegenkommen der Vorgesetzten betreffend Präsenzzeiten sei gerechtfertigt, weil sie regelmässig zur Therapie müsse. Im jetzigen Zeitpunkt sei ihre vollständige Genesung noch nicht gesichert und es sei nicht auszuschliessen, dass sich sogar eine bleibende Arbeitsunfähigkeit ergebe.

Im Verlauf der Aussprache kann sich die Vorgesetzte der Auffassung des Ombudsmannes anschliessen, dass sie mit verschiedenen Äusserungen gegenüber Frau H zu weit gegangen ist und auf bestimmte Formulierungen besser verzichtet hätte.

Man einigt sich darauf, dass Frau H in Zukunft nur noch ihr Hauptaufgabengebiet versieht, das ihren Stärken entspricht, während sie von anderen Aufgaben, die ihr weniger liegen, entlastet wird. Die Arbeitszeiten werden neu festgelegt. Frau H erklärt sich zu einer Regelung nach den Vorstellungen der Vorgesetzten bereit. Arzt- und Therapiebesuche werden möglichst auf die Freizeit oder auf Randzeiten gelegt. Dem «Gerede» unter den Mitarbeitenden ist in geeigneter Weise entgegenzutreten. Dies erachtet der Ombudsmann als Führungsaufgabe.

Auf Nachfrage des Ombudsmanns nach einigen Monaten erklärt Frau H, es gehe ihr soweit gut. Die Situation am Arbeitsplatz habe sich stark verbessert. Sie fühle sich wieder viel wohler. Im Moment erhalte sie eine Überbrückungsrente, da die IV-Abklärungen noch im Gang seien. Sie findet, es habe sich insgesamt sehr positiv ausgewirkt, dass sie die Ombudsstelle aufgesucht habe.

## **Anspruch auf Ersatz der Anwaltskosten?**

Frau F hatte im Jahr 2009 bei der städtischen Fremdenpolizei (Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei, EMF) ein Gesuch um Erteilung der Niederlassungsbewilligung C gestellt. Sie erhielt abschlägigen Bescheid. Erst nach zehn Jahren Aufenthalt habe sie einen Anspruch auf die C-Bewilligung, wurde ihr von der Behörde mitgeteilt. Da sie 2004 in die Schweiz eingereist sei, könne sie frühestens im Jahr 2014 die Niederlassungsbewilligung beantragen. Frau F zieht einen Anwalt bei, welcher gegenüber den EMF geltend macht, die Auskunft sei unrichtig. Seine Klientin habe im Zeitpunkt ihrer Einreise in die Schweiz die Aufenthaltsbewilligung B mit der Option erhalten, nach einem Aufenthalt von fünf Jahren um Erteilung des C-Ausweises zu ersuchen, eine Frist, die nun erfüllt sei. Nach Artikel 17 Absatz 2 des Bundesgesetzes über den Aufenthalt und Niederlassung der Ausländer (ANAG) hätte Frau F nach Auffassung des Anwalts sogar bereits im Zeitpunkt, als sie noch minderjährig war, als Kind eines Ausländers mit C-Bewilligung Anspruch auf denselben ausländerrechtlichen Status gehabt. Kurz nach der Reklamation des Anwalts habe sie jedenfalls ohne Weiteres die gewünschte Bewilligung erhalten. Frau F verlangt nun eine Entschädigung für die Anwaltskosten, da sie durch die falsche Auskunft dazu veranlasst worden sei, einen Rechtsbeistand zu bestellen. Als die Behörde es ablehnt, die geforderten Anwaltskosten in der Höhe von rund 800 Franken zu übernehmen, wendet sich Frau F mit der Bitte um Klärung und Vermittlung an den Ombudsmann.

Nach seinen Abklärungen und Einsicht in die amtlichen Akten gelangt der Ombudsmann zur folgenden Beurteilung:

Die Eingabe des beigezogenen Rechtsanwalts an die EMF kann weder als Beschwerde noch als Einsprache mit Rechtsmittelfunktion oder Wiedererwägungsgesuch im Sinne des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege (VRPG, BSG 155.21, abrufbar unter [www.sta.be.ch/belex/d/](http://www.sta.be.ch/belex/d/)) qualifiziert werden. Vielmehr handelte es sich lediglich um ein informelles Schreiben, mit welchem der Anwalt der Behörde die Rechtslage aus seiner Sicht darlegte und sie auf die Unrichtigkeit ihrer Auskunft gegenüber Frau F aufmerksam machte.

Das VRPG hat die Grundsätze für die Kostenverlegung im Verwaltungsverfahren in Artikel 107 festgelegt und explizit bestimmt, dass auf die-

ser Verfahrensstufe kein Anspruch auf Parteikostenersatz besteht. Laut Kommentar geht der Gesetzgeber davon aus, dass es den Beteiligten im Verwaltungsverfahren möglich und zumutbar ist, ihre Rechte selber zu wahren. Nicht nur die Anwaltskosten, sondern auch andere Auslagen werden den Parteien in diesem Verfahren nicht ersetzt. Die gleichen Grundsätze wie für das Verwaltungsverfahren gelten auch für das Einspracheverfahren (Art. 53ff VRPG) und für das Verfahren um Wiederaufnahme (Art. 56ff VRPG, vgl. Merkli/Aeschlimann/Herzog, Kommentar zum bernischen VRPG, Bern 1997, NN 11 und 12 zu Artikel 107 Absatz 3 VRPG). Ein Ersatzanspruch lässt sich nach Auffassung des Ombudsmannes auch nicht aus den Bestimmungen über die Haftung des Gemeinwesens ableiten, da die Regelung des VRPG in der Frage der Kostenverlegung als abschliessend zu betrachten ist.

Ein Fragezeichen muss indessen in Bezug auf die Art und Weise der durch die Behörde geübten Kommunikation gesetzt werden. Im Antwortschreiben an den Anwalt hielten die EMF lediglich in recht trockenem Amtsdeutsch fest, dass sie «mit der Erteilung der Niederlassungsbewilligung einverstanden» seien. Der Anwalt wurde gebeten, seine Mandantin «zu veranlassen, zwecks obgenannter Angelegenheit auf unserer Dienststelle unter Vorweisung dieser Einladung mit folgenden Unterlagen vorzusprechen». Weder räumten die EMF einen Irrtum ein, noch nahmen sie auf irgendeine andere Weise Bezug auf den Verlauf der Angelegenheit. Hier wäre in den Augen des Ombudsmannes zumindest ein Ausdruck des Bedauerns über den Fehler, welcher der Verwaltung offensichtlich unterlaufen war, angebracht gewesen. Wo Menschen arbeiten, können erfahrungsgemäss Fehler passieren. Es gehört zu einer offenen Fehlerkultur, zu Irrtümern und Fehlern zu stehen, diese selbstkritisch zu analysieren, sich in angemessener Form zu entschuldigen und für die Zukunft Vorkehrungen zur Vermeidung gleicher oder ähnlicher Fehler zu treffen.

Positiv zu würdigen ist auf der anderen Seite die Tatsache, dass die EMF Frau F die Kosten für die Erteilung der Niederlassungsbewilligung zurückerstattet haben. Dieser Schritt ist als angemessene kompensatorische Geste anzuerkennen.

## Zwischen Stuhl und Bank

Frau D ist mit ihrer sechsköpfigen Familie am 1. November aus einem Berner Vorort in die Stadt Bern umgezogen. Das Unterstützungsdossier ist rechtzeitig auf den städtischen Sozialdienst übertragen worden. Nach Gesetz obliegt die Unterstützung im ersten Monat nach dem Umzug noch der Wegzugsgemeinde, weshalb der Berner Sozialdienst ab 1. Dezember für die Unterstützung zuständig war. Weil der älteste Sohn der Familie wegen Komplikationen nach einer Blinddarms-Operation während mehrerer Wochen im Spital weilen musste, hat sich das Anmeldeverfahren bei der Fremdenpolizei der Stadt Bern verzögert. Der Sozialdienst habe den Sozialhilfanspruch in der Folge erst ab Mitte Dezember anerkennen wollen und die finanzielle Lücke, welche dadurch im Budget der Familie entstanden sei, bleibe deutlich spürbar, berichtet Frau D dem Ombudsmann. Alle Erklärungsversuche beim Sozialarbeiter hätten nichts genützt. Auf der einen Seite habe die Fremdenpolizei verlangt, dass die ganze Familie zur Anmeldung persönlich erscheine. Auf der anderen Seite habe der Sozialdienst den Unterstützungsbeginn von der Anmeldung bei den Einwohnerdiensten abhängig gemacht. Die Familie treffe kein Verschulden an der Verzögerung, findet Frau D. Der Aufschub der Sozialhilfe sei daher nicht korrekt gewesen. Sie bittet um eine vermittelnde Intervention des Ombudsmannes.

Dieser nimmt nach seinen Untersuchungen gegenüber dem Sozialamt Stellung: Der Sohn hat erwiesenermassen am 7. November ins Spital eingeliefert werden und wegen Komplikationen bis zum 11. Dezember dort verbleiben müssen. Dies ist durch Arzteugnis und die Entlassungsbescheinigung des Spitals belegt. Es ist plausibel, wenn geltend gemacht wird, dass der Junge schon in der Woche zwischen dem Umzug und dem Spitaleintritt (1.-7. November) unter starken Bauchschmerzen litt. Wie sich herausstellte, handelte es sich um eine akute Blinddarmentzündung. Zudem dürfte die Familie in der ersten Woche ihres Aufenthalts in Bern mit etwelchen Umtrieben beschäftigt gewesen sein, die sich nach einem Umzug erfahrungsgemäss ergeben. Trotzdem begab sich Frau D, wie sie glaubhaft versichert, in jener Woche zum Sozialdienst, um ihre Familie anzumelden. Dort sei sie jedoch abgewiesen worden, weil die Familie ausländerrechtlich noch nicht gemeldet war. Als der Sohn bereits im Spital war, habe sie erneut vorgesprochen, jedoch den gleichen Bescheid erhalten.

Bei der Fremdenpolizei hat sich die Familie indessen während der gesamten Zeit des Spitalaufenthalts des Sohnes nicht anmelden können, weil dort, wie vom Leiter der Fremdenpolizei bestätigt wird, das vollzählige, persönliche Erscheinen der ganzen Familie erforderlich ist. Man habe der Familie ausdrücklich geraten, erst nach der Rückkehr des Jungen aus dem Spital wieder an den Schalder zu kommen. Die Anmeldung der ganzen Familie ist schliesslich am 16. Dezember erfolgt.

Es ist demnach davon auszugehen, dass sich Familie D bis zum Spitalaustritt des Sohnes gewissermassen «zwischen Stuhl und Bank» befand und an einer zeitgerechten Anmeldung beim Sozialdienst objektiv und unverschuldet gehindert war.

Der Sozialdienst hat die Miete für den Monat Dezember vorschussweise bezahlt, zieht der Familie jedoch in den folgenden Budgets jeweils monatlich 250 Franken ab. Dies erscheint in Anbetracht der gegebenen Ausgangslage nicht als angemessen. Der Ombudsmann regt daher an, der Familie die bereits vorgenommenen Abzüge zurückzuerstatten. Das Sozialamt schliesst sich der Auffassung des Ombudsmannes an.

### **Unklare Budgetsituation behoben**

Die Familie Z wird seit rund zwei Jahren vom Sozialdienst unterstützt. Frau Z hat vor kurzem eine Halbtagesstelle angetreten. Während ihrer Abwesenheit betreut Herr Z die gemeinsame, acht Monate alte Tochter. Herr und Frau Z klagen über zunehmende Kommunikationsprobleme mit der zuständigen Sozialarbeiterin. Besonders geärgert habe sie deren Vermutung, Herr Z sei nicht in der Lage, richtig zu seinem Kind zu schauen. Zur Konsultation des Ombudsmannes geführt hätten indessen empfindliche Kürzungen in den Monatsbudgets, die sie in grosse finanzielle Nöte brächten. Die Sozialarbeiterin habe geltend gemacht, Herr Z bemühe sich zu wenig um seine Arbeitsintegration. Dass er zuweilen der Arbeit im Integrationsprogramm fernbleiben müsse, liege aber an den massiven Schlafstörungen, unter denen er namentlich seit der Geburt des Kindes zunehmend gelitten habe. Beide Eltern müssten sich eben oft auch in der Nacht um das schreiende

Baby kümmern, wodurch sein Schlafproblem noch verschärft werde. Er sei deswegen auch bereits in ärztlicher Behandlung. Herr und Frau Z können sich eine weitere Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin nicht mehr vorstellen und wünschen sich einen Wechsel zu einer anderen Betreuungsperson.

Der Ombudsmann ersucht das Sozialamt um eine Stellungnahme sowie um Einsichtnahme ins Unterstützungsdossier. Das Amt stellt vorab richtig, dass sich die Sozialarbeiterin durchaus nach dem Wohl des Kindes erkundigt habe, dies jedoch nicht wegen Zweifeln an den Fähigkeiten Herrn Zs, für das Kind zu sorgen, sondern weil sie von seinen Schlafschwierigkeiten erfahren habe und sich vergewissern wollte, ob die Kinderbetreuung dennoch für ihn möglich sei.

Das Hauptaugenmerk der Dossieranalyse liegt indessen auf den Budgets der einzelnen Unterstützungsmonate. Einmal mehr erweist sich, dass die unübersichtliche Gestaltung der Budgets und der Buchhaltungsauszüge die Analyse beträchtlich erschwert. Die effektiv vorgenommenen Auszahlungen sind lediglich für zwei von neun geprüften Monaten nachvollziehbar. In den übrigen sieben Monaten weisen die Berechnungen unerklärliche Differenzen auf. Das Sozialamt wird gebeten, zu den zahlreichen Einzelfragen Stellung zu nehmen.

Auch nach Vorliegen der Antwort des Sozialamtes resultiert nach den Berechnungen des Ombudsmannes immer noch ein Saldo zugunsten von Familie Z im Betrag von rund 1'200 Franken, welcher nachbezahlt werden müsste. Im Sinne einer Kompromisslösung schlägt der Ombudsmann vor, das Sozialamt möge Herrn und Frau Z eine Nachzahlung von pauschal 1'000 Franken per Saldo aller Ansprüche überweisen. Das Sozialamt erklärt sich nach nochmaliger Prüfung der Angelegenheit einverstanden, gegen eine entsprechende schriftliche Saldoerklärung eine einmalige Nachzahlung von 1'000 Franken zu leisten.

Herr und Frau Z sehen ihr Anliegen mit diesem Ergebnis als erfüllt an. Die Frage eines Wechsels zu einer anderen Betreuungsperson rückt damit zumindest vorläufig in den Hintergrund.

### **Vom denkmalpflegerischen Sündenfall**

In der Mietwohnung von Herrn A sind im Zuge von Lärmschutzmassnahmen die Fenster saniert worden. Von der Hausverwaltung habe er erfahren, die Denkmalpflege habe verlangt, dass auf den Fenstern Quersprossen aufgeklebt werden müssten. Weil er kaum glauben konnte, dass dies den Tatsachen entsprach, habe er versucht, mit der städtischen Denkmalpflege Kontakt aufzunehmen, um zu erfahren, was es mit dieser Massnahme auf sich habe. Das Haus sei etwa 75 Jahre alt. Während rund 50 Jahren habe es Fenster mit Sprossen gehabt, danach seit 26 Jahren Fenster ohne Sprossen. Die heutigen Fenster hätten somit nie Quersprossen gehabt. Das Aufkleben solcher «Scheieli-Attrappen» auf moderne Scheiben widerspreche elementaren Grundsätzen der Denkmalpflege, ja komme einem denkmalpflegerischen Sündenfall gleich. Über das Antwortverhalten der städtischen Denkmalpflege habe er sich sehr geärgert. Zunächst habe er gar keine Antwort auf seine E-Mail-Anfrage erhalten. Dann habe man ihn an das Amt für Umweltschutz verwiesen, obwohl er klarerweise eine denkmalpflegerische Frage gestellt habe. Die Antwort, welche er nach einigem Hin und Her doch noch bekommen habe, sei wenig konkret gewesen. Herr A findet, Anfragen sollten prompt, präzise und von vornherein durch die zuständige Stelle beantwortet werden. Das Hin- und Herschieben von Verantwortlichkeiten zwischen Ämtern sei ein Ärgernis. Der Bürger wolle rasch und korrekt informiert und mit seinen Anliegen ernst genommen werden. Er gehöre nicht zum Chor der Denkmalpflegekritiker, sondern verstehe sich als ihr Verteidiger, unterstreicht Herr A gegenüber dem Ombudsmann.

In der Stellungnahme der Denkmalpflege wird umfassend dargelegt, weshalb in der Stadt Bern der Verwendung aufgesetzter Fenstersprossen bei schützenswerten Gebäuden der Vorzug gegeben wird. Der Ombudsmann fühlt sich mangels spezifischer Sachkenntnis nicht dazu berufen, zu denkmalpflegerischen Grundsatzfragen ein Urteil abzugeben. Dafür verfügt die Stadtverwaltung eigens über eine Fachinstanz, deren Auffassungen für die Ausgestaltung der Praxis wegleitend sind. Offensichtlich gibt es in der Denkmalpflege Sachverhalte, bei denen man mit durchaus plausiblen Argumenten der einen oder der anderen Ausrichtung den Vorzug geben kann, oder mitunter auch Prioritäten setzen muss. Dies entbindet die zuständige Behörde selbstverständlich nicht davon, sich mit Hinweisen, Einwänden oder Kritik fachlicher

Natur von Seiten engagierter Bürgerinnen und Bürger auseinander zu setzen, auch wenn sie deren Auffassungen letztlich nicht teilen kann.

Das Antwortverhalten der Denkmalpflege, welches Herr A beanstandet, muss aus der Sicht des Ombudsmannes als recht unglücklich bezeichnet werden. Herr A stellt zu Recht in Frage, ob es grundsätzlich angebracht war, sein Anliegen zur Beantwortung an das Amt für Umweltschutz weiterzuleiten. Seine Eingabe enthielt klar erkennbar eine spezifisch fachbezogene Fragestellung. Zudem hätte auffallen müssen, dass hier ein Kenner der Materie seine Stimme erhob. Dass das Amt für Umweltschutz aufgrund der lärmschutzspezifischen Thematik der Fenstersanierungsmassnahmen die Federführung innehatte, leuchtet ein. Nicht auf der Hand lag dagegen, dass es deshalb auch gleich Fragen beantworten konnte, welche eindeutig dem denkmalpflegerischen Fachbereich zuzuordnen sind. Der Ombudsmann teilt daher die Auffassung Herrn As, wonach die inhaltliche Bearbeitung des Anliegens von Anfang an primär Sache der Denkmalpflege gewesen wäre.

E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern sind von der Verwaltung nach Möglichkeit sofort zu beantworten. Ist dies nicht möglich, sollte der Empfang spätestens innert zwei Arbeitstagen bestätigt und eine Angabe darüber gemacht werden, bis wann mit einer Antwort gerechnet werden darf. Auch Inhalt und Ton der Antwort sind so zu wählen, dass sich der interessierte Bürger mit seinem Anliegen ernst genommen fühlen darf. Diesen Anforderungen ist die Denkmalpflege im vorliegenden Fall leider nicht in allen Teilen gerecht geworden.

### **Kinder sind nicht kleine Erwachsene**

Die beiden Töchter von Frau S, 8- und 6-jährig, gehen gewöhnlich zu Fuss zur Schule. Frau S oder ihr Mann begleiten sie jeweils auf dem ersten, gefährlicheren Teil des Schulwegs bis zum Ostring und lassen sie den restlichen Weg alleine gehen. An einem Februarmorgen hätten die Mädchen auf diesem Weg eine Gruppe von Schulkolleginnen getroffen. Im selben Moment sei der Bus vorgefahren und die beiden seien spontan mit den Kameradinnen zum Bus gerannt und mit eingestiegen, statt wie gewohnt zu Fuss zu gehen. Prompt seien sie in eine Fahrausweis-Kontrolle geraten. Erst in diesem Moment sei ihnen be-

wusst geworden, dass sie ja gar keine Billette hatten. Die eine Kontrolldienstmitarbeiterin habe sie nach der Adresse gefragt. Die jüngere Tochter habe im Schock gleich zu weinen begonnen. Die ältere Schwester sei ihr zu Hilfe gekommen, habe jedoch in der Hitze des Gefechts die Adresse nicht sofort nennen können. Die Bernmobil-Mitarbeiterin habe ungehalten reagiert und gespottet, dass sie mit acht Jahre noch nicht einmal die eigene Adresse kenne. Zudem habe sie durchblicken lassen, dass die Eltern die Mädchen wohl jeweils einfach beim Ostring abladen und sie dann sicher immer den Bus nehmen würden. Dies sei aber klar nicht der Fall, macht Frau S bei ihren Schilderungen gegenüber dem Ombudsmann geltend. Die Kontrollierende sei jedoch sehr forsch vorgegangen, was die Mädchen richtiggehend eingeschüchtert habe. Nach diesem Vorfall habe die Kleinere während einer Woche wieder das Bett genässt und die Ältere habe Schlafstörungen gehabt. Diese Umstände zeigten, dass der Umgang mit den Töchtern nicht kindgerecht erfolgt sei, da die Mädchen dermassen traumatisiert worden seien. Die erhobenen Taxzuschläge seien nicht gerechtfertigt.

Bernmobil weist den Vorwurf des unkorrekten Verhaltens gegenüber den Kindern zurück und betont, in der Ausbildung von Bernmobil werde sehr grosser Wert auf die Kundenfreundlichkeit gelegt. Es sei sicher nicht das Ziel, Kinder dermassen einzuschüchtern, dass sie einen nachhaltig schlechten Einruck von der «Erwachsenenwelt» erhielten. Die betreffende Mitarbeiterin sei nochmals unmissverständlich auf diesen Umstand aufmerksam gemacht und entsprechend sensibilisiert worden. Es sei jedoch nicht möglich, auf das Inkasso des Taxzuschlags zu verzichten, da die Mädchen effektiv keine gültigen Billette hatten. Würden die Zuschläge erlassen, wäre die Gleichbehandlung der Fahrgäste nicht mehr gegeben.

Ist es angemessen, gegenüber Kindern im Alter von 6 und 8 Jahren bei der Auferlegung von Taxzuschlägen die gleichen Kriterien anzuwenden wie bei grösseren Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen? Der Ombudsmann nimmt dazu gegenüber Bernmobil wie folgt Stellung (Auszüge):

*«Vor einigen Jahren – kurz bevor der Libero-Tarifverbund eingeführt wurde – existierten sowohl bei bernischen Transportunternehmungen wie etwa auch beim damals bereits bestehenden ZVV (Zürcher Verkehrsverbund) spezielle Regelungen für allein reisende Kinder, die ohne gültigen Fahrausweis angetroffen wurden. Beim Regionalverkehr Bern-Solothurn (RBS) galt beispielsweise die folgende Regelung:*

- *Kinder bis zu 10 Jahren erhalten beim ersten Vorfall eine Mahnung*
- *Kinder zwischen 10 und 12 Jahren bezahlen beim ersten Vorfall einen reduzierten Taxzuschlag*
- *Kinder ab 12 Jahren werden wie Erwachsene behandelt.*

*In der Anfangsphase des Libero-Tarifverbundes bestand eine Arbeitsgruppe, welche unter anderem die Frage der Behandlung von Kindern und Jugendlichen erörterte. Offenbar gelangte man bei den Verantwortlichen des Verbundes letztlich zum Schluss, in Bezug auf die Erhebung von Taxzuschlägen jede Differenzierung zwischen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen fallenzulassen. In den heute geltenden Tarifbestimmungen sind jedenfalls keine speziellen Normen für Taxzuschläge bei verschiedenen Alterskategorien zu finden.*

*Der Verzicht auf solche Bestimmungen ist zu bedauern, denn etliche Argumente sprechen dagegen, jüngeren Kindern a priori die gleiche Behandlung angedeihen zu lassen wie grösseren Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Das Rechtsgleichheitsgebot wird nicht verletzt, wenn für eine differenzierende Behandlung sachgerechte Gründe vorhanden sind. Ich vertrete die Auffassung, dass eine Unterscheidung zumindest in der täglichen Kontrollpraxis vonnöten ist, selbst wenn explizite Bestimmungen fehlen. Wie mir gesagt wurde, sind ad-hoc-Lösungen tatsächlich möglich, indem den Kontrollierenden beim Vorgehen im Einzelfall ein gewisser Ermessensspielraum zugestanden wird. Dies ist einerseits positiv zu werten, garantiert aber andererseits keine einheitliche und «willkürfreie» Handhabung, weshalb eine allgemeingültige Regelung vorzuziehen wäre.*

*Bei jüngeren Kindern wie im vorliegenden Fall fordern Eltern nach meinem Dafürhalten von den Transportunternehmungen zu Recht generell «Verständnis und Nachsicht» (vgl. Jahresbericht 2008 der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr, S. 8). Wie erklärt, hätten die beiden Mädchen (8 bzw. 6 Jahre alt) am betreffenden Tag beim Ostring Schul-*

kameraden getroffen. In diesem Moment sei gerade der Bus vorgefahren und sie seien spontan mit den anderen Schülerinnen und Schülern eingestiegen, statt wie üblich zu Fuss zur Schule zu gehen. Erst anlässlich der Kontrolle sei ihnen bewusst geworden, dass sie ja gar keine Billette hatten. Offenbar waren sie dermassen «verdattert», dass sie gegenüber der Kontrolldienstmitarbeiterin auch nicht die richtigen Worte zur Erklärung ihres Verhaltens fanden.

*Es ist typisch für Kinder in diesem Alter, dass sie sehr spontan reagieren und sich in einer gegebenen Situation von einer Gruppe anderer Kinder mitreissen lassen. Wenn sie bei einem solchen Vorgang völlig vergessen, dass es für die Busbenützung ja ein Ticket brauchen würde, ist dies nachvollziehbar. Das Unrechtsbewusstsein und die Fähigkeit, in jeder Situation bewusst, rational und vorausschauend zu handeln und die Konsequenzen der eigenen Handlungen unter allen Aspekten abzuschätzen, ist bei Kindern im ersten Schulalter weit weniger entwickelt als bei grösseren Schulkindern. Generell sollten daher bei der Anwendung der Tarifbestimmungen öffentlicher Verkehrsmittel nicht a priori die gleichen Massstäbe angelegt werden wie bei anderen Passagieren. Letztlich ist auch zu bedenken, dass die Kinder von heute die Kundinnen und Kunden von morgen sind.*

*Ich schlage Ihnen daher vor, im vorliegenden Fall, selbstverständlich ohne Präjudiz, nochmals auf Ihre Beurteilung zurückzukommen und bei beiden Kindern in Anbetracht ihres Alters, der konkreten Umstände des Vorgangs und der Tatsache, dass es sich nicht um einen Wiederholungsfall handelt, auf die Erhebung von Taxzuschlägen zu verzichten.»*

Nach einem ausführlichen Gespräch mit dem Leiter des Kontrollwesens kann der Ombudsmann Frau S die erfreuliche Mitteilung machen, dass ausnahmsweise und ausdrücklich ohne Präjudiz auf die Erhebung der Taxzuschläge verzichtet wird. Dieses Entgegenkommen in der konkreten Situation verdient aus Sicht des Ombudsmanns Anerkennung und Dank. Auch die Mutter der beiden Töchter freut sich über diese Entwicklung und hat wieder ein sehr positives Bild von Bernmobil.

## Überschiessende Datenerhebung?

Im Zuge der eidgenössischen Registerharmonisierung werden in der ganzen Schweiz alle Wohnungen mit Nummern versehen und bestimmte Angaben zu den Wohnungen erfasst. In Bern führt die Schweizerische Post im Auftrag der Einwohnerdienste die nötige Erhebung durch. Einigen Einwohnerinnen und Einwohnern geht das Mass der Datenerhebung zu weit und sie erkundigen sich beim Datenschutzbeauftragten, ob sie wirklich alle verlangten Angaben liefern müssen. Andere Bürgerinnen und Bürger haben ihm zudem die Frage unterbreitet, ob es rechtens sei, dass die Einwohnerdienste neuerdings bei Neuanmeldungen oder bei Wohnsitzwechseln innerhalb der Stadt Bern eine Kopie des Mietvertrages verlangten. Namentlich störe es sie, wenn die Einwohnerdienste dadurch unter anderem Informationen über die Höhe der Mietkosten erhielten. Einer Person, die darauf aufmerksam machte, dass sie nicht Mieterin, sondern Eigentümerin der Wohnung sei, wurde von den Einwohnerdiensten offenbar beschieden, dann müsse sie eben den Kaufvertrag einreichen. Die Betroffenen möchten gern wissen, auf welche gesetzliche Grundlage sich die Behörde bei ihrem Vorgehen abstützt.

Der Datenschutzbeauftragte orientiert die Anfragenden sowie die Einwohnerdienste über die Rechtslage:

### *Zu den Wohnungsdaten:*

Die Verordnung über das eidgenössische Gebäude- und Wohnungsregister zählt unter Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe h (SR 431.841) die Wohnungsfläche und unter Buchstabe g die Anzahl Zimmer der Wohnung als Merkmale auf, die in dem vom Bund geführten Gebäude- und Wohnungsregister zu registrieren sind. Kantone und Gemeinden sind verpflichtet, den Bund beim Aufbau des Registers zu unterstützen. Das Führen der Wohnungsfläche und der Zimmeranzahl durch den Bund ist damit rechtlich abgestützt. Die Frage ist allerdings, bei wem die Angaben zu erheben sind. Da dies in keinem Gesetz des Bundes oder des Kantons näher geregelt ist, erfolgen die Angaben zur Anzahl der Zimmer und zur Wohnungsfläche durch die Mieterinnen und Mieter grundsätzlich freiwillig. Sie haben demnach keine Sanktionen zu gewärtigen, wenn sie die betreffenden Fragen auf dem Fragebogen offen lassen. Werden freiwillige Angaben mit einem Fragebogen erhoben, muss die staatliche Stelle, die den Fragebogen einsetzt, auf die Freiwilligkeit der

Auskunft hinweisen. Ferner muss auf dem Bogen stets die gesetzliche Grundlage angegeben werden (Art. 9 Absätze 3 und 4 des kantonalen Datenschutzgesetzes). Diesen Voraussetzungen wurde bei der Erhebung nicht Genüge getan.

### *Zur Frage der Einreichung von Miet- bzw. Kaufverträgen:*

Die Einwohnerdienste stützen sich, wie sie dem Datenschutzbeauftragten mitteilen, auf das Gesetz über Niederlassung und Aufenthalt der Schweizer (GNA, BSG 122.11) sowie auf die Bundesgesetzgebung über die Registerharmonisierung.

Artikel 8 Absatz 5 GNA sieht vor, dass zur Auskunft verpflichtete Personen zum Nachweis ihrer Angaben angehalten werden können. Wer sich in einer Gemeinde anmeldet, ist zur Auskunft verpflichtet. Mit dem Mietvertrag kann der Nachweis eines Mietverhältnisses erbracht werden. Allerdings ist hierzu nicht der gesamte Mietvertrag notwendig. Es genügt, wenn der Einwohnerkontrolle eine Vertragskopie zugestellt wird, auf der nicht benötigte Informationen unkenntlich gemacht worden sind. Insbesondere unnötig sind Angaben über die Mietkosten. Ersichtlich sein muss, über welche Wohnung ein Mieter mit welchem Vermieter zu welchem Zeitpunkt einen Mietvertrag abgeschlossen hat. Den kompletten Mietvertrag zu verlangen, verstösst nach Auffassung des Datenschutzbeauftragten gegen den im kantonalen Datenschutzgesetz umschriebenen Verhältnismässigkeitsgrundsatz. Dem ist hinzuzufügen, dass ein Mietvertrag rechtlich nicht unbedingt der Schriftlichkeit bedarf. Speziell Untermietverträge werden nicht selten mündlich abgeschlossen. In diesen Fällen kann nicht auf Abschluss und Einreichung eines schriftlichen Vertrages bestanden werden. Das Miet- oder Untermietverhältnis ist in diesen Fällen bei Bedarf auf anderem Weg nachzuweisen. Auf das Einholen eines Kaufvertrages ist mit Blick auf die Öffentlichkeit des Grundbuches und die im Bereich der Steuern vorgesehenen Meldeflüsse ebenfalls zu verzichten.

## Einsichtnahme in Akten verstorbener Personen

Frau G stellt Nachforschungen über ihre Herkunft und Vergangenheit an. Über ein auf Familiennachforschungen spezialisiertes Büro habe sie bereits Aufschlüsse über ihre längst verstorbene Mutter gewinnen können. Von daher wisse sie unter anderem, dass sie eine Halbschwester gehabt habe, die bis zu ihrer Volljährigkeit unter Vormundschaft gestanden hatte und inzwischen ebenfalls verstorben ist. Sie sei nicht bei der Mutter aufgewachsen, sondern in einem Kinderheim. Frau G möchte gern mehr über das Schicksal ihrer Halbschwester erfahren und hat deshalb beim Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) ein Gesuch um Einsichtnahme in die betreffenden Vormundschaftsakten eingereicht. Das Amt habe ihr jedoch keinerlei Akteneinsicht zugestanden. Sie frage sich, ob dies rechtens sei, zumal die Halbschwester nicht mehr lebe und sie die einzige noch verbleibende Verwandte sei. Mit diesem Anliegen gelangt sie an den Datenschutzbeauftragten.

Das EKS nimmt zum Anliegen Stellung. Es habe das Akteneinsichtsgesuch zwar abgelehnt, aber angeboten, soweit möglich auf konkrete Fragen von Frau G Antworten zu geben. Dieses Angebot habe Frau G jedoch nicht wahrnehmen wollen. Frau G sei zudem im rechtlichen Sinn mit ihrer Halbschwester nicht mehr verwandt, da sie selbst von Dritten adoptiert wurde. Die betreffenden Akten enthielten unter anderem Unterlagen über Versuche, die Vaterschaft zu regeln, inklusive Angaben über die als Präsumptivväter in Frage kommenden Männer. Weiter seien Daten über Pflegefamilien, medizinische Berichte und Berichte über die Schul- und Berufsausbildung sowie viele andere Daten über das Umfeld und die Kontaktpersonen der Halbschwester während der 20 Jahre dauernden Vormundschaft in den Akten enthalten. All diese Daten verdienten nach Auffassung des EKS Schutz und gehörten als Bestandteil der Vormundschaftsakte zur Kategorie der besonders schützenswerten Daten.

Der Datenschutzbeauftragte nimmt in der Folge seinerseits Einsicht ins fragliche Vormundschaftsdossier und klärt die Rechtslage. Nach Artikel 12 der am 1. Januar 2009 in Kraft getretenen Datenschutzverordnung (DSV, BSG 152.040.1, abrufbar unter [www.be.ch/gesetze](http://www.be.ch/gesetze)) ist Auskunft über die Daten verstorbener Personen zu erteilen, wenn die Gesuchstellerin oder der Gesuchsteller ein Interesse an der Auskunft

nachweist und keine überwiegenden Interessen von Angehörigen der verstorbenen Person oder von Dritten entgegenstehen. Bei naher Verwandtschaft, Ehe oder eingetragener Partnerschaft mit der verstorbenen Person gilt dieser Nachweis als erbracht. Vorbehalten bleiben besondere Geheimhaltungspflichten. Eine solche besteht jedoch im vorliegenden Falle nicht und es stehen – mit Ausnahme der Daten über Vaterschaftsabklärungen – keine überwiegenden Interessen von Angehörigen oder Dritten entgegen. Die mögliche Vaterschaften betreffenden Daten sind durch Abdecken oder vorübergehende Entfernung aus dem Dossier zu schützen. Frau G, Halbschwester der Verstorbenen, ist als nahe Verwandte zu betrachten und der Interessennachweis im Sinn der zitierten Bestimmung darf als erbracht gelten. Der Datenschutzbeauftragte empfiehlt dem EKS, Frau G die verlangte Akteneinsicht mit der erwähnten Einschränkung zu gewähren. Das EKS übermittelt Frau G daraufhin Kopien der Vormundschaftsberichte aus den Jahren 1938 bis 1957 sowie wenige persönliche Korrespondenzen ihrer Halbschwester.

## Anhang

### ***Gute Gründe für die Schaffung parlamentarischer Ombudsstellen***

- Ombudsstellen sind ein niederschwelliges, für unterschiedslos alle Bürgerinnen und Bürger direkt zugängliches und unentgeltliches Dienstleistungsangebot bei Fragen, Problemen und Konflikten im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung.
- Ombudsleute arbeiten unabhängig von Regierung und Verwaltung, sie schulden allein ihrer Wahlbehörde, dem Parlament, Rechenschaft. Dadurch stehen sie gegenüber den Rat suchenden Bürgerinnen und Bürgern in einer Vertrauensposition. Für die Anliegen der betroffenen Personen haben sie ein offenes Ohr, man darf bei ihnen nötigenfalls auch «Dampf ablassen».
- Ombudsleute suchen bei Konflikten nach einvernehmlichen, für alle Beteiligten vertretbaren Lösungen. Sie wahren gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern und gegenüber der Verwaltung gleichermaßen die Prinzipien der Fairness und der Unvoreingenommenheit. Mit ihrem dialogischen, konsensorientierten Verfahren verhindern Ombudsstellen in vielen Fällen, dass sich die Verwaltungsjustiz mit unnötigen Beschwerden auseinandersetzen muss. Darin liegt ein beträchtliches Kostensparpotential, welches die Aufwendungen für den Betrieb einer Ombudsstelle mehr als ausgleichen dürfte.
- Ombudsstellen bieten gegenüber den herkömmlichen Entscheidungsverfahren der Verwaltungsjustiz eine ergänzende, nicht konkurrierende Alternative. Sie füllen Lücken im bestehenden verwaltungsrechtlichen Rechtsschutzsystem, u.a. indem sie sich auch mit den nicht justiziablen Formen des Verwaltungshandelns (z.B. mit blossen Realakten, etwa dem unangemessenen Verhalten einer Verwaltungsperson) befassen können.
- Ombudsleute haben Untersuchungsbefugnisse, können aber Behörden und Verwaltung keine verbindlichen Anweisungen erteilen. Ihre Durchsetzungsbehelfe sind Aufklärung, Vermittlung und Überzeugung. Ihre Stellungnahmen und Anregungen haben im Prinzip Empfehlungscharakter. Ihre Mittlerstellung wird dadurch noch unterstrichen.

- Ombudsleute handeln rasch, formlos, unkompliziert, unbürokratisch. Bei der Wahrnehmung ihrer Untersuchungsbefugnisse verfügen sie über ein umfassendes Akteneinsichts- und Auskunftsrecht gegenüber der Verwaltung. Sie bewerten einen Sachverhalt nicht ausschliesslich nach rechtlichen Kriterien, sondern lassen stets auch Billigkeitsüberlegungen einfließen.

(erstmalig publiziert in «Das Parlament – Mitteilungsblatt der Schweizerischen Gesellschaft für Parlamentsfragen, März 2002).





---

## **Impressum**

Herausgeberin:  
Ombudsstelle der Stadt Bern

Druck und Realisation:  
SBZ Schul- und Büromaterialzentrale

Auflage: 600 Exemplare

SBZ 2903

