



**Stadt Bern**  
Ombudsstelle

## **Tätigkeitsbericht 2015 an den Stadtrat**



---

## **Stadt Bern**

Ombudsstelle

Gemeindeaufsichtsstelle Datenschutz

Ombudsman Mario Flückiger, Fürsprecher  
Mitarbeiterin Beatrice Bühler (bis 29. Februar 2016)  
Doris von Niederhäusern (ab 1. März 2016).

Adresse Ombudsstelle  
Junkergasse 56  
Postfach 537  
3000 Bern 8

Telefon 031 312 09 09

Sprechstunde nach Vereinbarung  
Montag – Donnerstag

E-Mail ombudsstelle@bern.ch  
Internet www.bern.ch



**Stadt Bern**  
Ombudsstelle

## **Tätigkeitsbericht 2015 an den Stadtrat**

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

Bern, im Mai 2016

Mario Flückiger, Ombudsmann und  
Datenschutzbeauftragter der Stadt Bern

## **Inhalt**

### **Erster Teil**

Unabhängigkeit	3
20 Jahre Ombudsstelle	5
Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit	8
Fallvolumen, Statistik	9
Datenschutz	12

### **Zweiter Teil – Einblick in die Praxis**

Fallbeispiele	15
Leitbild vs. „Leidbild“	16
Datenerhebung zur Vergabe von Betreuungsgutscheinen	20
Vom Zweck der Beistandschaft	23
Dienstleistungsperspektive	26
Schulzahnärztliche Behandlung missraten	29
Entschädigung für Haushaltführung	30

### **Anhang**

Verzeichnis der Fallbeispiele in den Tätigkeitsberichten 1996 – 2015	33
--	----

## Erster Teil

### Unabhängigkeit

Die Ombudsperson handelt nicht auf Weisung. Sie ist verwaltungsunabhängig. Mit dieser einfachen Formel drückt das städtische Reglement über die Ombudsstelle aus, dass die Unabhängigkeit der Institution eine Grundvoraussetzung für ihre Tätigkeit bildet. Um namentlich in der Wahrnehmung der Rat suchenden Bürgerinnen und Bürger, aber auch gegenüber Behörden und Verwaltung, glaubwürdig zu sein und Vertrauen zu genießen, muss die Ombudsperson konsequent auf ihre Unabhängigkeit achten und sie in ihrem Rollenverständnis immer wieder reflektieren. Auch bei den Erörterungen parlamentarischer Ombudsleute anlässlich ihrer Treffen auf nationaler und internationaler Ebene ist sie ein wiederkehrendes, zentrales Thema. Es lassen sich drei Teilaspekte unterscheiden: Die institutionelle, die funktionale und die persönliche Unabhängigkeit.

Zur *institutionellen Unabhängigkeit* gehört insbesondere, dass die Ombudsstelle nicht gegenüber Exekutive und Verwaltung rechenschaftspflichtig ist, sondern – vor allem in Form der Pflicht zur jährlichen Berichterstattung – ausschliesslich gegenüber dem Parlament, welches auch als alleinige Wahl- und Entlassungsbehörde der Ombudsperson fungiert.

Dass die Ombudsstelle eine unabhängige Institution ist, muss in erster Linie im täglichen Umgang mit den Anliegen der Ratsuchenden zum Ausdruck kommen. Damit dies aber auch in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird, hat der städtische Ombudsmann die Aufgabe, in seiner jährlichen Berichterstattung zu dokumentieren, auf welche Weise er gegenüber der Verwaltung Hinweise, Anregungen, Korrektur- und Verbesserungsvorschläge vorbringt. In frei gewählten Fallbeispielen aus der Praxis zeigt er auf, dass er sich für legitime Rechte und Interessen Rat suchender Personen gegenüber der Verwaltung einsetzt, nicht aber für Anliegen, die sich nicht vernünftig begründen oder vertreten lassen oder gar zur Privilegierung einer Einzelperson führen würden. Er zeigt auf, dass er bei festgestellten Unzulänglichkeiten im Verwaltungshandeln nicht davor zurückschreckt, diese zu benennen und auf Abhilfe hinzuwirken, sich aber ebenso bei ungerechtfertigten Vorwürfen schützend vor die Verwaltung stellt. Damit stellt er seine Allparteilichkeit, gleichzeitig aber auch seine Unabhängigkeit nach allen Seiten laufend unter Beweis.

Von einiger Bedeutung ist ferner, dass die Institution auf einer gesetzlichen Grundlage beruht, die nicht auf allzu einfachem Weg verändert oder gar aufgehoben werden kann. Eine Ombudsperson, die jederzeit damit rechnen müsste, dass die Grundlage ihrer Tätigkeit ohne weiteres entzogen werden kann, hätte sicherlich Mühe, ihre Aufgabe in voller Unabhängigkeit auszuüben. Die Verankerung der städtischen Ombudsstelle in der Gemeindeordnung, die den Rang eines kommunalen Grundgesetzes hat und deren Revision der Volksabstimmung unterliegt, ist daher auch unter dem Gesichtspunkt der Unabhängigkeit der Institution sachgerecht.

Die *funktionale Unabhängigkeit* betrifft insbesondere die Weisungsfreiheit der Ombudsperson. Bei der Behandlung der ihr unterbreiteten Anliegen ist sie an keinerlei Instruktionen Dritter gebunden, sondern prüft und beurteilt die Sachverhalte frei nach Recht und Billigkeit und nach eigenem besten Wissen und Gewissen. Selbst das Parlament hat ihr gegenüber kein Weisungsrecht.

Das funktionale Merkmal umfasst insbesondere auch die selbständige Verwaltung des vom Parlament beschlossenen Budgets und die eigenständige Auswahl und Anstellung der Mitarbeitenden der Ombudsstelle. Entscheide über Ressourcenfragen gehören allein in die Hände des Parlamentes bzw. der vorgelagerten Kommission und müssen jeder einschränkenden Einflussnahme durch die Exekutive entzogen sein. Wäre diese Garantie nicht gegeben, könnten Exekutive und Verwaltung ihnen nicht genehme Aktivitäten der Institution jederzeit durchkreuzen oder gar verhindern. Im Fall der stadtbernischen Ombudsstelle kommt hinzu, dass sie die ihr übertragenen Aufgaben auch als Gemeindeaufsichtsstelle Datenschutz von Gesetzes wegen in vollständiger Unabhängigkeit von der kontrollierten Verwaltung wahrnehmen können muss. Artikel 33 Absatz 5 des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) verlangt unter dem Randtitel „Unabhängigkeit“ explizit, dass die Aufsichtsstelle über hinreichende eigene Ausgabenbefugnisse verfügen muss, die nicht durch Anordnungen anderer Behörden eingeschränkt werden dürfen.

Mit *persönlicher Unabhängigkeit* ist schliesslich gemeint, dass die Ombudsperson frei von politischen, wirtschaftlichen oder weltanschaulichen Bindungen und Verpflichtungen bleibt, welche sie an einer neutralen und unvoreingenommenen Ausübung ihrer Funktionen hindern könnten. Sie soll kein anderes öffentliches Amt bekleiden, keine leitende Stellung in

einer politischen Partei oder einem Berufsverband einnehmen und auch keine anderen privaten oder öffentlichen Tätigkeiten ausüben, die mit ihrer Funktion unvereinbar wären. Eine vollständige parteipolitische Unabhängigkeit darf zwar nicht verlangt werden, wirkt sich auf die Amtsausübung jedoch sicher eher positiv aus.

Die Unabhängigkeit ist ein unabdingbares Wesensmerkmal jeder parlamentarischen Ombudsstelle. Sie ist nicht allein als Prinzip hochzuhalten, sondern muss im Berufsalltag gelebt werden. In den vielen Jahren meiner Tätigkeit bedeutete dies für mich, einerseits gegenüber der Exekutive und Verwaltung stets ein angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz anzustreben, und mich andererseits bei aller unverzichtbaren Empathie auch von den Rat suchenden Personen nicht vereinnahmen zu lassen.

## **20 Jahre Ombudsstelle**

Am 1. März 1996 nahm die Ombudsstelle der Stadt Bern ihre Tätigkeit auf und besteht demnach seit 20 Jahren. Da ich per Ende September 2016 mit 63 Jahren von meinem Amt zurücktreten werde, ist dies mein letzter Jahresbericht. Es erfüllt mich mit grosser Dankbarkeit, dass ich das Privileg hatte, die für Bern neue Institution aufzubauen und zu einem festen Bestandteil des Dienstleistungsangebots der Stadt für die Bürgerinnen und Bürger gedeihen zu lassen. Dies wäre mir ohne permanente Unterstützung zahlreicher Personen, Institutionen und Behörden nicht geglückt. Ich möchte daher herzlich danken:

- dem Stadtrat, namentlich auch der Aufsichtskommission und dem Ratssekretariat, die meine Arbeit mit Interesse und Wohlwollen begleiteten und mich in meinen Bestrebungen, die Unabhängigkeit der Ombudsstelle zu wahren, stets unterstützten;
- den Rat suchenden Personen aus allen Bevölkerungsschichten für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle entgegengebracht haben;
- dem Gemeinderat, den Mitarbeitenden und Kadern aller Stufen in den Direktionen der Stadtverwaltung und in den Betrieben für ihr Verständnis für meine Aufgaben und ihre aktive Mithilfe beim Suchen und Finden tragfähiger Lösungen;
- den zentralen Diensten der Präsidialdirektion für die langjährige Betreuung unserer personellen, finanziellen und administrativen Belange;

- meinen seit 1996 aufeinander folgenden Mitarbeiterinnen Christine Holenweger, Iris Frey, Maria Luisa Gerber, Beatrice Bühler und Doris von Niederhäusern für ihre Tatkraft, ihr Engagement, ihre Loyalität und die ausgezeichnete Zusammenarbeit. Sie alle haben wesentlichen Anteil am guten Image der Ombudsstelle;
- dem kantonalen Datenschutzbeauftragten Fürsprecher Markus Siegenthaler mit seinem Team für die unermüdliche Bereitschaft, mir bei Datenschutzanliegen mit Rat und Tat beizustehen. Ohne seine Unterstützung hätte die Datenschutzaufsichtsstelle der Stadt Bern nie den Stellenwert und die Effektivität erreicht, die sie heute besitzt;
- meinen Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) und des Europäischen Ombudsman Instituts (E.O.I.) für die stets freundschaftlichen und bereichernden Kontakte;
- den Kolleginnen und Kollegen der schweizerischen Vereinigung der Datenschutzbeauftragten „privatim“ für die angenehmen, meinen Datenschutzhorizont regelmässig erweiternden Treffen zum Erfahrungsaustausch;
- nicht zuletzt allen Menschen in meinem privaten Umfeld, meiner Familie, Freundinnen, Freunden und Bekannten, die mich immer wieder ihren Zuspruch und ihren moralischen Support spüren liessen.

Meiner Nachfolgerin oder meinem Nachfolger übergebe ich die Geschäfte einer Institution, die in der Stadt Bern sehr gut etabliert und verankert ist. In der Aufsichtskommission und im Stadtrat geniesst sie einen ausgezeichneten Rückhalt, in der Bevölkerung einen hohen Bekanntheitsgrad, bei der Verwaltung und den Betrieben breite Akzeptanz. Ich wünsche der neu zu wählenden Ombudsperson bei der Wahrnehmung ihrer neuen Aufgaben bereits an dieser Stelle eine glückliche Hand und viel Erfolg!

Ein Wermutstropfen ist, dass auf kantonaler Ebene trotz bestehender verfassungsrechtlicher Grundlage nach wie vor keine analoge Einrichtung vorhanden ist. Während 20 Jahren haben unzählige Rat suchende Bürgerinnen und Bürger mit Anliegen, welche die kantonale Verwaltung betrafen, keinen Zweifel daran gelassen, dass es einer kantonalen parlamentarischen Ombudsstelle an Arbeit nicht fehlen würde. Leider ist bisher auch keine andere Gemeinde im Kanton Bern dem Beispiel der Hauptstadt mit



der Schaffung einer Ombudsstelle auf kommunaler Ebene gefolgt. Zu Unrecht wird eine solche Beratungs-, Vermittlungs- und Prüf stelle oft als „nice to have“, als letztlich zu teuer oder gar unnötiger Wunschbedarf, abgetan.

Insgesamt hat das Ombudsteam der Stadt Bern in den 20 Jahren 3'245 Dossiers angelegt und dazu über viereinhalb Tausend einfache Anfragen beantwortet. Selbst der Wegfall des zuvor relativ bedeutenden Anteils an Polizeifällen durch die Schaffung der kantonalen Einheitspolizei im Jahre 2008 führte zu keinem spürbaren Rückgang bei den Dossiers und Anfragen. Die Gesamtzahl der Konsultationen einschliesslich der Weiterverweisungen wegen Unzuständigkeit erreichte insgesamt die Zahl von gegen sechzehn Tausend Rat suchenden Personen. Die detaillierten Zahlenangaben zu allen Jahren sind im statistischen Teil ersichtlich.

## **Kontakte, Fachtagungen, Öffentlichkeitsarbeit**

*15. April 2015, Bern:* Treffen der Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), Schwerpunktthema „Wieviel Kritik ist erlaubt?“

*18. Mai 2015, Bern:* Gedankenaustausch mit der Arbeitsgruppe Sozialpolitik der SP Stadt Bern.

*12. - 14. Juni 2015, Viktorsberg:* Weiterbildungsveranstaltung der alpenländischen Ombudspersonen (Vorarlberg, Tirol, Südtirol, Schweiz) zum Thema „Schwierige Situationen in der Beratung“.

*30. Oktober 2015, Bern:* Fachtagung Kundgebungen und Demonstrationen des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte (SKMR).

*5. November 2015, Luzern:* Herbstplenium von Privatim, Schweizerische Vereinigung der Datenschutzbeauftragten, Schwerpunktthema „Kontrolle der Staatsschutzfähigkeit durch kantonale Datenschutzbehörden“.

*9. November 2015, Bern:* Tagung „5 Jahre SKMR – Bilanz und Perspektiven für eine Nationale Menschenrechtsinstitution in der Schweiz“.

*25. November 2015, Luzern:* Herbsttagung der Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), Treffen mit den ehemaligen Ombudskollegen.

## Fallvolumen, Statistik

Im Berichtsjahr wurden 167 *Falldossiers* neu eröffnet (Vorjahr 177). Dabei ist zu beachten, dass der Zeitaufwand für die Behandlung eines Dossiers sehr variabel ist und wenige Stunden bis mehrere Tage betragen kann. Daher lässt sich die effektive Geschäftslast nicht unmittelbar aus den statistischen Angaben ablesen. Die Zahl der *Anfragen* blieb mit 217 Anliegen im Rahmen des Vorjahres (211), so auch die *Weiterverweisungen* mit 447 Kontakten (442). Der Auslastungsgrad der Institution blieb insgesamt sehr gut und weist mit auf ein konstantes Bedürfnis nach einer neutralen und unabhängigen Anlaufstelle in Belangen der öffentlichen Verwaltung hin.

Nach der NSB-Jahresrechnung 2015 der Ombudsstelle entfielen rund 81 Prozent der Bruttokosten (353'364 Franken) auf das Produkt „Ombudstätigkeit“ (285'619 Franken) und rund 19 Prozent (67'744 Franken) auf das Produkt „Datenschutz“. Erstmals fiel der Anteil Datenschutz im Berichtsjahr gesamthaft um fast 1 Prozent unter den Minimalwert von 20 Prozent. Der individuell erfasste Arbeitsaufwand des Berichterstatters für den Datenschutz lag dagegen bei 21 Prozent. Es handelt sich somit um eine vorübergehende Schwankung, die nach meinem Dafürhalten keine Veränderung der Steuerungsvorgaben erheischt. Die detaillierten Zahlen können dem Jahresbericht zur Produktgruppen-Rechnung entnommen werden (Produktgruppe PG020000 Ombudstätigkeit und Datenschutz). Als Kennzahlen dienen die Angaben über die Gesamtzahl der Anliegen sowie die Zahl der Dossier-Fälle und der Anfragen.

### *Definition der einzelnen Geschäftskategorien*

„*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, mit Bundesbehörden, anderen Gemeinden, Krankenversicherungen, Ärzten oder Zahnärzten, ferner Schuldenprobleme, Konsumentenfragen, privatrechtliche Konflikte, Probleme mit Banken und Post, Privatversicherungen, Telekommunikations-Firmen).

Tabella 1

Gesamtzahl der Personen, die im Berichtsjahr an die Ombudsstelle gelangt sind	2014 830	2015 831
<b>Dossiers Ombudstätigkeit</b>	<b>146</b>	<b>143</b>
davon verwaltungsinterne Fälle (Personalkonflikte)	24	19
Frauen	80	74
Männer	66	69
Schweizerinnen/Schweizer	88	100
Ausländerinnen/Ausländer	58	43
<b>Dossiers Datenschutz</b>	<b>31</b>	<b>24</b>
Datenschutz-Anliegen der Verwaltung und der Betriebe	21	20
Datenschutz-Anliegen Privater	10	4
<b>Total Dossiers</b>	<b>177</b>	<b>167</b>
<b>Anfragen Ombudstätigkeit</b>	<b>163</b>	<b>182</b>
<b>Anfragen Datenschutz</b>	<b>48</b>	<b>35</b>
Frauen	113	106
Männer	98	111
<b>Total Anfragen</b>	<b>211</b>	<b>217</b>
<b>Direkte Weiterverweisungen</b>	<b>442</b>	<b>447</b>

**Anteile der Dossiers pro Bereich**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Direktion für Bildung, Soziales und Sport BSS	<b>32.1 %</b>	<b>40.1 %</b>	<b>47.30 %</b>
Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie SUE	<b>23.0 %</b>	<b>20.4 %</b>	<b>14.37 %</b>
Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün TVS	<b>6.7 %</b>	<b>6.8 %</b>	<b>8.99 %</b>
Direktion für Finanzen, Personal und Informatik FPI	<b>4.9 %</b>	<b>3.4 %</b>	<b>4.80 %</b>
Betriebe (Bernmobil, ewb, Stabe)	<b>10.3 %</b>	<b>7.9 %</b>	<b>5.99 %</b>
Präsidialdirektion PRD	<b>3.6 %</b>	<b>2.8 %</b>	<b>0.59 %</b>
Stadtkanzlei	—	—	—
Direktionsübergreifend	<b>1.2 %</b>	<b>1.1 %</b>	<b>3.59 %</b>
Datenschutz	<b>18.2 %</b>	<b>17.5 %</b>	<b>14.37 %</b>

Tabelle 2 Gesamtzahl der Geschäfte 1996 - 2015

	1996*	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Konsultationen gesamt	422	647	679	751	854	823	817	822	812	802	789
<b>Anfragen</b>	<b>128</b>	<b>208</b>	<b>214</b>	<b>226</b>	<b>275</b>	<b>282</b>	<b>264</b>	<b>259</b>	<b>265</b>	<b>236</b>	<b>243</b>
<b>Dossiers</b>	<b>114</b>	<b>152</b>	<b>148</b>	<b>149</b>	<b>162</b>	<b>158</b>	<b>162</b>	<b>157</b>	<b>153</b>	<b>181</b>	<b>157</b>
Weiterverweisungen	180	287	317	376	417	383	391	406	394	385	389

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Konsultationen gesamt	757	820	868	841	886	831	882	830	831	<b>15764</b>
<b>Anfragen</b>	<b>205</b>	<b>238</b>	<b>234</b>	<b>254</b>	<b>230</b>	<b>215</b>	<b>239</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>4643</b>
<b>Dossiers</b>	<b>155</b>	<b>174</b>	<b>188</b>	<b>181</b>	<b>183</b>	<b>162</b>	<b>165</b>	<b>177</b>	<b>167</b>	<b>3245</b>
Weiterverweisungen	397	408	446	406	473	454	478	442	447	<b>7876</b>

Tabelle 3 Anteile Datenschutz seit 1996

	1996*	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Anfragen</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>61</b>
<b>Dossiers</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>20</b>

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
<b>Anfragen</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>918</b>
<b>Dossiers</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>521</b>

\* Aufnahme der operationellen Tätigkeit am 1. April 1996

## Datenschutz

### *BernBox*

Die Informatikdienste der Stadt Bern (ID) führten unter diesem Namen einen eigenständigen Cloud-Dienst ein, der allen Mitarbeitenden der Stadt Bern zur Übermittlung und Speicherung von Daten aller Art zur Verfügung gestellt wird. Daten können sehr einfach in die „Wolke“ hochgeladen und an andere, auch externe Personen weitergegeben werden. Der Dienst ist auf der Basis des Open Source Produkts „ownCloud“ aufgebaut und eignet sich insbesondere auch für einen Datenaustausch über mobile Geräte wie Notebooks, Smartphones und Tablets.

Der Datenschutzbeauftragte wies die ID darauf hin, dass BernBox der Vorabkontrolle nach Artikel 17a des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) unterliegt. Aufgrund der relativ komplexen informatiktechnischen Aspekte beauftragte er den Fachexperten Herrn Christian Heim, ehemaliger Leiter der Abteilung Informatikdienste der Universität Bern, mit der Vorabkontrolle einschliesslich einer kritischen Prüfung der bestehenden Anwendungsdokumentation und des Sicherheitskonzepts von BernBox.

In seinem abschliessenden Bericht formulierte der beigezogene Experte die folgenden Empfehlungen mit *hoher* Relevanz:

- Die Weisung „IT-Sicherheit für Benutzerinnen und Benutzer“ vom 1. Oktober 2012 sollte baldmöglichst dahingehend angepasst werden, dass vertrauliche (Personen)Daten über BernBox nur verschlüsselt ausgetauscht werden dürfen.
- Integration der Konten Dritter in die Verwaltung durch die ID auf Antrag der PoweruserInnen (diese sollten nicht die Möglichkeit haben, eigenständig Benutzerkonten für Externe anlegen zu können, die Benutzeradministration soll vollumfänglich bei den ID stattfinden).
- Risiken und Massnahmen im BernBox-Sicherheitskonzept müssen detaillierter beschrieben und zur Checkliste ICT-Architektur in Bezug gesetzt werden.
- Die App von ownCloud sollte ein Passwort bzw. PIN bei jedem Start zwingend erfordern. Ein Time-Out (automatisches Logout) für BernBox muss forciert werden. Beim Einsatz mit Smartphones und Tablets ist den besonderen Risiken Rechnung zu tragen.

Unter den Empfehlungen mit *mittlerer* Relevanz wies der Experte darauf hin, dass das Verfahren bei Feststellung sicherheitsrelevanter Vorfälle geregelt und dokumentiert werden sollte, dass BernBox für den Fall des Datenverlusts nicht als alleinige Ablage benutzt werden sollte, und dass eine Schulung der Mitarbeitenden der Stadt Bern für den Einsatz und die Konfiguration von mobilen Geräten dringend zu empfehlen sei.

Die ID erklärten sich bereit, sämtliche Empfehlungen des Experten umzusetzen. Die Realisierung der konkreten Massnahmen ist im Zeitpunkt der Drucklegung dieses Berichts teilweise noch im Gange.

#### *ICT-Architektur-Richtlinie (IAR)*

Das Datenschutzgesetz verpflichtet die öffentlichen Organe, die personenbezogenen Informationen in ihren Datenbearbeitungssystemen durch organisatorische und technische Massnahmen angemessen zu schützen. Die Informatikdienste der Stadt Bern (ID) erarbeiteten dazu eine Richtlinie, welche eine einheitliche, sichere und wirtschaftliche Umsetzung der Anforderungen und Vorgaben unter Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) gewährleisten soll. Die ID ersuchten den Datenschutzbeauftragten, die IAR und weitere damit verbundene Dokumente unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten zu sichten und zu beurteilen. Der teils hohe Abstraktionsgrad dieser Unterlagen veranlasste den Datenschutzbeauftragten, auch mit dieser Aufgabe den externen Fachexperten Herrn Christian Heim (s. oben „BernBox“) zu betrauen.

Seine Schlussfolgerungen fasste der Fachexperte im Bericht „*Prüfung der von den Informatikdiensten der Stadt Bern erarbeiteten Dokumenten für die IT-Sicherheit*“ zusammen. Der Bericht wurde den ID zur Kenntnisnahme unterbreitet. Der Experte stellte fest, dass die von der kantonalen Datenschutzverordnung geforderten Massnahmen (Zugangs-, Personen-datenträger-, Transport-, Bekanntgabe-, Speicher-, Benutzer-, Zugriffs- und Eingabekontrolle) korrekt adressiert seien. Die Massnahmen und deren Ziele müssten indessen noch detaillierter ausgeführt und die Nachvollziehbarkeit sichergestellt werden. Die grosse Herausforderung in der Zukunft werde darin liegen, aufzuzeigen, dass diese Massnahmen auch korrekt umgesetzt würden und ihre Umsetzung kontinuierlich überprüft werde. In Bezug auf allgemein anerkannte Standards (ISO/IEC 27001 und 27002) attestierte der Experte den ID ein hohes Niveau. Aus den Dokumenten sei ersichtlich, dass die ID besonders in den letzten zwei Jahren

grosse Anstrengungen zum Aufbau der IT-sicherheitsspezifischen Dokumentation unternommen hätten. Es sei jedoch anzunehmen, dass sich die Umsetzung der Richtlinien und Massnahmen noch über einen längeren Zeitraum erstrecken werde.

## **Weitere Datenschutzdossiers**

Neben anderen im Bericht erwähnten Geschäften befasste sich der Datenschutzbeauftragte mit weiteren Fragestellungen (Auswahl):

- Fragen der Aufbewahrung von elektronischen Akten eingebürgerter Personen bei den Einwohnerdiensten bzw. im Stadtarchiv
- Datenschutzfragen bei der Erarbeitung einer neuen Software für die Verwaltung von Betreuungsgutscheinen im Jugendamt (Projekt E-BEGU)
- Vorabkontrolle der Applikation SU-Net zur on-line-Abwicklung von Unfallmeldungen
- Bekanntgabe von Daten des Bauinspektorates mittels Login-Account an das Bundesamt für Statistik
- Listenweise Datenbekanntgabe der Einwohnerdienste an die Billag
- Keine Listenauskünfte aus dem Einwohnerregister an eine ausländische Vertretung
- Datenschutz-Hinweise auf der Webseite bern.ch, Verwendung des Webanalysedienstes „Piwik“
- Vernehmlassung zum kantonsweiten GERES-Zugriff der Einwohnerkontrollen
- Wer darf in der Stadtverwaltung Einsicht in die MitarbeiterInnenbeurteilungen nehmen?
- Führen der Rubrik „Arbeitgeber“ im Einwohnerregister



## Zweiter Teil – Einblick in die Praxis

### Fallbeispiele

Ohne regelmässige Berichte an das Parlament und zuhanden einer breiteren Öffentlichkeit wäre die Ombudsmann-Institution weit weniger wirkungsvoll. Das Parlament erhält durch den Bericht Informationen über die Befindlichkeit der Verwaltung und die Art und Weise, wie sie ihre Aufgaben gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern erfüllt. Die öffentliche Berichterstattung unterstützt das Parlament in seiner Aufsichts- und Steuerungsfunktion gegenüber Exekutive und Verwaltung.

Damit der Ombudsmann seine Aufgabe wahrnehmen kann, muss die Bevölkerung wissen, dass die Einrichtung existiert. Über ihre Wirkungsmöglichkeiten und ihre Zuständigkeiten muss sie informiert sein. Die Veröffentlichung des jährlichen Tätigkeitsberichts und seine Verbreitung über die zur Verfügung stehenden Informationskanäle, namentlich die Medien, tragen dazu in wesentlichem Mass bei. Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass vor allem die Fallbeispiele aus der Praxis auf besonderes Interesse stossen. Nicht weil sie "Sensationscharakter" haben, sondern weil sich die spezifischen Merkmale der Ombudstätigkeit darin viel besser erkennen lassen als in mehr oder weniger abstrakten Ausführungen zu Ziel und Zweck der Institution. Auf Grund der Fallschilderungen können Bürgerinnen und Bürger vor allem auch Rückschlüsse darauf ziehen, in welchen Problemsituationen die Ombudsstelle für sie und ihre Anliegen die richtige Adresse sein könnte.

Die Berichterstattung generell und die Schilderung von Fallbeispielen im Besonderen sind nie darauf ausgerichtet, die Verwaltung anzuprangern oder blosszustellen. Dem Ruf der Ombudsstelle als seriöse und professionelle Institution wäre mit populistischen und spektakulären Aktivitäten nicht gedient. Aufgrund ihrer Diskretionspflicht berichtet die Ombudsstelle ausserhalb des jährlichen Rechenschaftsberichts zuhanden des Parlaments grundsätzlich nicht öffentlich über ihre beratende und vermittelnde Tätigkeit im Einzelfall.

Durch die Berichterstattung soll zum Ausdruck kommen, dass der Ombudsmann sorgfältig darauf achtet, gegenüber Rat suchenden Bürgerin-

nen und Bürgern und der Verwaltung gleichermaßen fair und unvoreingenommen zu bleiben. Er sucht nicht nach Fehlern bei der Verwaltung, um seine Daseinsberechtigung zu untermauern. Im Gegenteil, gern weist er auf die Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung, ihr Verständnis für seine spezifischen Aufgaben und ihre Bereitschaft zur partnerschaftlichen Mitwirkung bei Konfliktlösungen hin. Auf der anderen Seite gehört es im Rahmen der ihm zugedachten Aufgabe zum "Job" des Ombudsmannes, festgestellte Mängel zu benennen und mit überzeugenden Argumenten auf deren Korrektur hinzuwirken. Es entspricht den typischen Merkmalen der Ombudsfunktion, dass sie über keine formalen Durchsetzungsmittel verfügt. Die Berichterstattung mit der Möglichkeit, konkrete Fälle zu veröffentlichen, entfaltet aber ohne Zweifel eine gewisse präventive Wirkung auf die Praxis der Verwaltung.

In den nunmehr 20 Tätigkeitsberichten sind über 150 Fallbeispiele enthalten, die einen umfassenden Einblick in die Art und Weise ergeben, wie die Ombudsstelle konkret arbeitet und welche Wirkung sie entfalten kann. Ein Titelverzeichnis aller Fälle der Jahre 1996 bis 2015 ist im Anhang zu finden. Die Tätigkeitsberichte ab 2001 sind auf der Homepage der Ombudsstelle unter [bern.ch](http://bern.ch) abrufbar.

Eine allgemeine Wertung der Arbeit betroffener Amtsstellen oder Betriebe darf wie immer weder aus der Auswahl noch aus dem Inhalt der dargestellten Beispiele abgeleitet werden. Die einzelnen Sachverhalte werden im Interesse einer leichteren Lesbarkeit teilweise verkürzt wiedergegeben.

## **Leitbild vs. „Leidbild“**

Der bildende Künstler Herr M hat im Januar 2013 beim Gemeinderat ein Gesuch für die Realisierung eines Kunstprojekts eingereicht. Da er ohne Antwort verblieben sei, habe er das Projekt im Mai und im Oktober 2014 erneut eingesandt. Der Stadtpräsident habe ihm im Juni 2014 mitgeteilt, sein Gesuch sei an die Abteilung Kulturelles weitergeleitet worden. Von dort habe er allerdings nie eine Antwort erhalten. Auch sein eingeschriebener Brief an die Kommission für Kunst im öffentlichen Raum (KiöR), mit dem er um Auskunft zur Aufschlüsselung eines Betrages von 475'000 Franken im Vortrag zur Sanierung Theater Bern unter der Rubrik „Kunst und Bau/Diverses“ gebeten habe, sei unbeantwortet geblieben.

Mit diesem Gebaren, so Herr M gegenüber dem Ombudsmann, sei ein Missstand fortgeschrieben worden, der nach einem früheren Vermittlungsverfahren behoben schien. Herr M ersucht um erneute Intervention und Klärung.

In der Tat hatte Herr M bereits drei Jahre zuvor beanstandet, eine Projekt eingabe sei lange Zeit unbeantwortet geblieben. Um sich Gehör zu verschaffen, sandte Herr M einige Dutzend farbiger Couverts an verschiedene Dienststellen und verstand diese wiederum als eine Art „Bild“. Die Dienststellen leiteten die Sendungen aufgrund ihres Bezugs zur Kunst umgehend an die Abteilung Kulturelles weiter. Schliesslich sei das Gesuch abschlägig beantwortet worden und die Abteilung Kulturelles habe ihm vorgeworfen, die Häufigkeit, mit der er bei der Verwaltung vorstellig werde, verursache sehr viel Verwaltungsaufwand. Man sehe sich daher ausserstande, seine Eingaben einzeln zu beantworten.

In jener Situation führte der Ombudsmann mit Herrn M und den Verantwortlichen der Präsidialdirektion eine Aussprache durch mit dem Ziel, den beiderseitigen Ärger zu thematisieren und die Kommunikation zwischen den Beteiligten in geregelte Bahnen zu lenken. Durch das Gespräch liessen sich einige Punkte klären, jedoch nicht alle. Der Ombudsmann ging in seinem abschliessenden Bericht davon aus, dass Eingaben Herrn Ms mit Gesuchseigenschaft, Auskunftersuchen im Sinne der Informationsgesetzgebung und insbesondere kreative Vorschläge für die Realisierung von Kunstprojekten auch inskünftig von der Verwaltung ordnungsgemäss zu beantworten seien. Als Richtlinie solle das städtische *Leitbild für eine dienstleistungsorientierte Verwaltungsführung* dienen, welches u.a. vorsieht, dass Fragen und Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern so rasch wie möglich zu beantworten und zu erledigen sind. Eine Antwort darf nur dann unterbleiben, wenn Fragen und Anliegen „aufgrund ihrer übermässigen Zahl, wegen ständiger Wiederholung oder ihres sinnlosen Charakters missbräuchlich erscheinen“.

Der Ombudsmann unterbreitete die erneuten Beanstandungen Herrn Ms der Abteilung Kulturelles zur Stellungnahme. Die Abteilungsleiterin führte in ihrer Antwort aus, Herr M sei mehrmals darauf hingewiesen worden, unter anderem auch anlässlich der Aussprache beim Ombudsmann, dass es die Stadt sei, welche Kunstschaffende zur Teilnahme an Kunstprojekten einlade, und dass es den Weg der direkten Bewerbung bzw. Gesuchstel-

lung in diesem Bereich nicht gebe. Diese Regelung werde von der Berner Künstlerschaft wenn vielleicht auch nicht durchwegs gutgeheissen, so doch respektiert. Einzig Herr M beanspruche immer wieder eine Sonderbehandlung für sich, in dem er bei verschiedenen Verwaltungsstellen und beim Gemeinderat Gesuche und Offerten betreffend die Realisation seiner künstlerischen Ideen im öffentlichen und halböffentlichen Raum einreiche. Die Abteilung Kulturelles verzichte darauf, Herrn M auf jeden Brief eine Standardantwort zu schreiben. Herrn M sei zudem ein Gespräch zur Bereinigung offener Fragen im Zusammenhang mit seinen Eingaben angeboten worden, das er jedoch ausgeschlagen habe.

In seinem abschliessenden Bericht nahm der Ombudsmann mit Blick auf die Vorgeschichte zu den einzelnen Punkten Stellung.

#### *Keine Bewerbungen oder Gesuche für Kunstprojekte möglich?*

Die Ausschliesslichkeit des Verfahrens, das die Abteilung Kulturelles anspricht, lässt sich keiner gesetzlichen Grundlage entnehmen, auch nicht dem KiÖR-Reglement über die Spezialfinanzierung für Kunst im öffentlichen Raum. Es existiert jedenfalls kein Verbot für Kunstschaffende, der Stadtverwaltung spontan Ideen für bestimmte Kunstprojekte im öffentlichen oder halböffentlichen Raum zu unterbreiten. Die Stadtverwaltung, auf welcher Stufe auch immer, darf sich nach Auffassung des Ombudsmannes gegenüber neuen Ideen von Kunstschaffenden durchaus offen zeigen und tut dies im Prinzip auch meist. Künstlerische Initiative und künstlerischer Impetus lassen sich kaum auf Dauer in ein allzu enges Verfahrens-Korsett zwängen.

In einem früheren Schreiben an Herrn M hatte die Abteilung Kulturelles ihrerseits ausgeführt, wenn ein Interventionsort definiert sei, werde die KiÖR-Kommission jeweils vor der Ausschreibung „einen Blick auf die in der Zwischenzeit bei der Abteilung Kulturelles eingegangenen Projektideen werfen“ und es sei „nicht ausgeschlossen, dass ein entsprechender Künstler, eine entsprechende Künstlerin eingeladen wird, das Projekt an die gegebene Situation anzupassen und nochmals einzugeben.“

Diese Aussage implizierte gerade nicht, dass es ausserhalb der jeweiligen Einladungs- bzw. Ausschreibungsverfahren keine Möglichkeit geben soll, der Verwaltung Vorschläge für Projektideen einzugeben. Die im seinerzeitigen Schreiben zum Ausdruck kommende Betrachtungs- und Vorgehensweise scheint dem Ombudsmann zudem vernünftig, konstruktiv und praktikabel.

### *Keine Missbräuchlichkeit*

Bei den Eingaben, deren Nichtbeantwortung Herr M vorliegend beklagt, kann keine Missbräuchlichkeit im Sinne der zitierten Regeln des *Leitbildes* festgestellt werden. Es bestand daher kein Grund, sie unbeantwortet zu lassen. Ihre kurze, schriftliche Beantwortung hätte auch keinen überdurchschnittlichen Verwaltungsaufwand verursacht. Zudem schliesst die gebotene Beantwortung keine Verpflichtung ein, auch materiell näher auf eine Idee oder einen Vorschlag für ein bestimmtes Kunstprojekt einzugehen.

### *Auskunftersuchen*

Laut Herrn M ist unter anderen das genannte Auskunftersuchen an die Ki-öR-Kommission betreffend Aufschlüsselung des Betrages von 475'000 Franken unbeantwortet geblieben. Nach dem in der kantonalen Informationsgesetzgebung (IG und IV, BSG 107.11 und 107.111) stipulierten, auch für die Gemeinden gültigen Öffentlichkeitsprinzip können bei den Behörden formlos Auskünfte aus den Tätigkeitsgebieten der Verwaltung verlangt werden. Die Anfragen sind durch die fachlich zuständige Dienststelle so rasch als möglich zu beantworten und sind gebührenfrei (Art. 31 IG). Mündliche Anfragen sind in der Regel mündlich, schriftliche Anfragen in der Regel schriftlich zu beantworten (Art. 1 und 2 IV). Für formlose Anfragen gelten die Einschränkungen gemäss Artikel 27 bis 29 IG (entgegenstehende, überwiegende öffentliche oder private Interessen).

Die Behörden dürfen erwarten, dass ihnen Auskunftsbegehren klar und unmissverständlich unterbreitet werden. Die von Herrn M gewählte, recht unklare Formulierung und die „Verpackung“ des Auskunftersuchens in eine Projekteingabe erfüllten diese Voraussetzung nicht, weshalb der angeschriebenen Behörde kein Verstoß gegen das Auskunftsrecht vorzuwerfen ist. Der Fehler lag allein darin, dass die Eingabe als solche unbeantwortet blieb.

Der Ombudsmann verbindet seine Ausführungen mit der Empfehlung, die Abteilung Kulturelles möge die Eingaben Herrn Ms inskünftig wiederum angemessen beantworten und ausgebliebene Antworten soweit tunlich noch nachliefern.

Herr M erhält in der Folge von der Abteilung Kulturelles zwei Schreiben. Im einen wird mit Bezug auf die Empfehlung des Ombudsmannes zu den bis dato unbeantworteten Gesuchseingaben Stellung genommen, im anderen die Auskunft zur aufgeworfenen Frage des Geldbetrages erteilt.

## Datenerhebung zur Vergabe von Betreuungsgutscheinen

Herr L findet, dass im Bereich der Datenerhebung zur Ermittlung der individuellen KITA-Tarife bezüglich Datenschutz Verbesserungen zu erzielen wären. Er weist darauf hin, dass die Eltern unter anderem ihre kompletten Steuererklärungen einreichen müssten, die auch besonders schützenswerte Personendaten enthielten. Daraus seien Rückschlüsse auf religiöse, weltanschauliche, politische oder gewerkschaftliche Ansichten sowie Gesundheitsdaten möglich. Dem Register der städtischen Datensammlungen sei demgegenüber zu entnehmen, dass die betreffende Sammlung keine besonders schützenswerten Daten enthalte.

Es stelle sich auch die Frage, was mit den Steuerunterlagen, die bei der Verwaltung eingingen, nach der Ermittlung der Elternbeiträge geschehe: Wie lange und wo diese aufbewahrt würden, wer darauf Zugriff habe, wie die Vernichtung erfolge und ob darüber ein Vernichtungsprotokoll geführt werde. Herr L ersucht den Datenschutzbeauftragten, die rechtmässige Anwendung der Datenschutzvorschriften zu prüfen und wenn nötig bei der Verwaltung zu intervenieren.

Der Datenschutzbeauftragte hält nach Einholen einer Stellungnahme des Jugendamtes fest, dass die kantonale Verordnung über die Angebote zur sozialen Integration (ASIV), das städtische Reglement über die familienergänzende Betreuung von Kindern und Jugendlichen (FEBR) und die dazugehörige Verordnung (FEBVO) die gesetzliche Grundlage für die Datenerhebungen im vorliegenden Bereich darstellen. Die Verwaltung benötigt indessen nicht alle in der Steuererklärung enthaltenen Angaben für die Erhebung der erforderlichen Daten. In der Steuererklärung sind auch anderweitige Informationen enthalten, die den besonders schützenswerten Personendaten im Sinne von Artikel 3 des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) zuzurechnen sind, wie Herr L zu Recht monierte.

Es stellt sich die Frage, ob bei einer an sich zulässigen Datenerhebung Dokumente oder Belege verlangt werden dürfen, die neben den erforderlichen Personendaten untrennbar auch anderweitige, für den definierten Zweck nicht notwendige Daten enthalten. Dies ist eine Frage der Verhältnismässigkeit. Lässt sich das Problem durch Unkenntlichmachen (z.B. Einschwärzen) bestimmter Inhalte lösen, kann die Konsequenz nach Auffassung des Datenschutzbeauftragten nicht sein, dass das ganze Dokument nicht verlangt werden darf (vgl. Art. 5 Abs. 3 KDSG, Verhältnismässigkeitsprinzip).

### *Hinweis auf Datenschutz-Informationen*

Um den Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden, hat das Jugendamt auf der entsprechenden Homepage eigens eine „Information Datenschutz“ aufgeschaltet. Danach dürfen bestimmte Angaben in der Steuererklärung eingeschwärzt oder abgedeckt werden. Dasselbe gilt im Übrigen auch für den Bereich der Tagesschulen, der bezüglich Elternbeiträge nicht vom Jugendamt, sondern vom Schulamt verwaltet wird. Dieses Amt weist inzwischen auf Anregung des Datenschutzbeauftragten in seiner Homepage durch einen Link ebenfalls auf die erwähnte Datenschutz-Information hin. Personen, die über keinen Internet-Zugang verfügen oder etwa mit Computern nicht ohne Weiteres umgehen können, müssen zu diesen Informationen ebenso leicht Zugang haben wie die Internetbenützenden – selbst wenn es sich inzwischen um eine Minderheit handeln dürfte. Ihnen sind die betreffenden Informationen auf dem Postweg zu übermitteln.

### *Aufbewahrungsdauer der Unterlagen*

Artikel 6 Absatz 2 der kantonalen Direktionsverordnung über die Verwaltung und Archivierung der Unterlagen von öffentlich-rechtlichen Körperschaften nach Gemeindegesetz und deren Anstalten (ArchDV Gemeinden, BSG 170.711) verweist betreffend Mindestaufbewahrungsfristen für einzelne Unterkategorien auf den Anhang der Verordnung. Für den hier interessierenden Bereich bestimmt Ziffer 8.6 des Anhangs eine Mindestaufbewahrungsfrist von 10 Jahren mit Beginn ab Austritt aus der betreffenden Institution. Diese Frist deckt sich mit der vom Jugendamt genannten Frist gemäss Artikel 20 FEBVO.

### *Aufbewahrungsort*

Nach Artikel 17 des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) sorgt für die Sicherung der Personendaten, wer sie bearbeitet. Vgl. auch Artikel 15 Absatz 3 ArchDV Gemeinden.

### *Zugriffsberechtigte*

Zugriffsberechtigt sind die Mitarbeitenden der Verwaltung, welche die Unterlagen bzw. Daten zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgabe benötigen.

### *Vernichtung und Vernichtungsprotokoll*

In Bezug auf die Vernichtung nicht (langzeit)archivwürdiger Unterlagen enthält die ArchDV Gemeinden die folgenden Bestimmungen:

## Art. 21

### Vernichtung

1 Nicht archivwürdige Unterlagen können vernichtet werden.

2 Nicht archivwürdige Unterlagen mit Personendaten sind zu vernichten, wenn sie nicht mehr benötigt werden (Artikel 19 KDSG). Dies gilt auch bei Beständen mit einem hohen Anteil an Personendaten, wenn nur einzelne davon archivwürdig sind. Die Pflicht, diese Unterlagen zu vernichten, ist im Anhang ausdrücklich aufgeführt.

3 Die für die Verwaltung von Unterlagen zuständigen Stellen erstellen ein Protokoll über alle vernichteten Unterlagen.

4 Dieses enthält Angaben über

a den Zeitpunkt der Vernichtung (Datum),

b den Umfang der vernichteten Unterlagen (Mengenangabe Seiten, Schachteln oder Gewicht etc.) und

c den Inhalt der vernichteten Unterlagen (Bezeichnung Sachgebiet, bearbeitende Stellen der Gemeinde und Zeitraum der Bearbeitung der Unterlagen).

5 Das Protokoll darf keinen Rückschluss auf Personendaten erlauben.



## Vom Zweck der Beistandschaft

Frau H liess sich vor etwas über einem Jahr freiwillig verbeiständen. Als Folge gesundheitlicher Probleme sei sie nicht mehr in der Lage gewesen, ihre finanziellen Belange selbständig zu erledigen. Das Ganze sei ihr über den Kopf gewachsen. So habe sie etwa irrtümlicherweise in der Steuererklärung Sozialhilfegelder als Einkommen deklariert. Zu Beginn der Beistandschaft sei ihr versichert worden, man werde insbesondere auch in Bezug auf die Steuern das Nötige vorkehren. Indessen nehme die eingesetzte Beiständin ihren Auftrag nicht erwartungsgemäss wahr, berichtet Frau H dem Ombudsmann. Die Mandatsträgerin habe keine Steuern bezahlt, auch nicht nach Erhalt von Mahnungen. Auf solche habe sie gar nicht reagiert, wie der zuständige Sachbearbeiter der Steuerverwaltung Frau H auf Nachfrage mitgeteilt habe. Darauf angesprochen habe die Beiständin Frau H gesagt, sie werde nun erst mal die definitive Steuerveranlagung abwarten. Der Fehler in der Steuererklärung hätte nach Eintreffen der definitiven Veranlagung noch per Einsprache korrigiert werden können. Frau H sagt, sie wisse nicht, weshalb dies nicht geschehen sei. Sie ersucht den Ombudsmann um Klärung und Vermittlung.

Um sich von der Angelegenheit ein Bild machen zu können, bittet der Ombudsmann das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) um eine Stellungnahme und Übermittlung des Beistandschaftsdossiers. Das EKS bestätigt sinngemäss, dass Frau H ihre Steuererklärung für das Jahr 2013 vor Errichtung der Beistandschaft eingereicht und irrtümlicherweise die wirtschaftliche Sozialhilfe als steuerbares Einkommen deklariert hat. Die Beiständin habe auf Rechnungen und Mahnungen der Steuerbehörde nicht reagiert, da sie die Absicht hatte, das Problem mittels Einsprache gegen die definitive Veranlagung anzugehen. Die Einsprache sei leider aufgrund von Abwesenheiten der Beiständin versäumt worden. Dafür entschuldige sich das EKS bei Frau H. Erst als ein Zahlungsbefehl bei Frau H einging, habe die Beiständin die Angelegenheit wieder aufgenommen. Frau H habe gegen den Zahlungsbefehl Rechtsvorschlag erhoben. Die Steuerverwaltung habe eine Lösung in Aussicht gestellt, dies jedoch vom Rückzug des Rechtsvorschlages innert Frist abhängig gemacht. Frau H sei telefonisch nicht erreichbar gewesen und habe sich zunächst geweigert, den Rückzug zu erklären. Erst nach einem Gespräch mit dem Ombudsmann habe sie diesen Schritt getan. Eine erneute Kontaktnahme der Beiständin mit der Steuerbehörde habe indessen ergeben, dass nun kei-

ne Korrektur mehr möglich war, zumal bereits das Pfändungsverfahren lief.

Nach seinen Abklärungen nimmt der Ombudsmann in einem Schreiben an das EKS wie folgt Stellung (Auszüge):

*„Eine Vertretungsbeistandschaft mit Einkommens- und Vermögensverwaltung wird eingerichtet, wenn die hilfsbedürftige Person bestimmte Angelegenheiten nicht selber erledigen kann und deshalb vertreten werden muss (Art. 394 Abs. 1 ZGB). Die Erwachsenenschutzbehörde kann die Handlungsfähigkeit der betroffenen Person entsprechend einschränken (Abs. 2). Auch wenn die Handlungsfähigkeit nicht eingeschränkt ist, muss die betroffene Person sich die Handlungen des Beistands oder der Beiständin anrechnen oder gefallen lassen (Abs. 3). Im Entscheid der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) wurde der Beiständin ausdrücklich die Aufgabe übertragen, Frau H beim Erledigen administrativer und finanzieller Angelegenheiten, insbesondere auch im Verkehr mit Behörden, Ämtern, Banken, Post, Sozial- und anderen Versicherungen, sonstigen Institutionen und Privatpersonen zu vertreten und ihr Einkommen sorgfältig zu verwalten.*

*Frau H wurde verbeiständet, weil sie bestimmte administrative und finanzielle Angelegenheiten nicht oder nicht zweckmässig erledigen konnte und dadurch ihr Wohl in relevanter Weise gefährdet war. In dieses Bild passt auch, dass sie in der Steuererklärung für das Jahr 2013 aus Unkenntnis den Bezug von Sozialhilfeleistungen als Einkommen einsetzte.*

*Bei der Erfüllung der Aufgaben im Rahmen der übertragenen Aufgabenbereiche handelt der Beistand für die verbeiständete Person und mit Wirkung für diese. Er ist in diesem Umfang ihr gesetzlicher Vertreter. Der Beistand vertritt die verbeiständete Person im Rahmen der ihm übertragenen Aufgabenbereiche selbständig und direkt. Er ist nicht auf das Einverständnis des Verbeiständeten angewiesen, kann auch ohne dieses und gar gegen den Willen des Betroffenen handeln, denn er hat den behördlichen Auftrag zu erfüllen (vgl. dazu und zu den vorstehenden Ausführungen Basler Kommentar BSK Erwachsenenschutz, Henkel, NN 6-22 zu Artikel 394 ZGB).*

*Im vorliegenden Fall hat die beauftragte Beiständin ihre Aufgaben in Bezug auf die Frage der Steuerpflicht 2013 von Frau H nicht korrekt wahrgenommen. Es mochte noch angehen, dass sie auf die von der Steuerbehörde eintreffenden Rechnungen und Mahnungen für das Steuerjahr 2013 im Hinblick auf die erwartete definitive Veranlagung und Schlussabrechnung nicht reagierte. Man darf sich dennoch fragen, ob mit einer frühzeitigen Intervention bei der Steuerbehörde nicht bereits vor der definitiven Veranlagung ein Korrektiv zu erzielen gewesen wäre, zumal durch die Verbeiständung offensichtlich geworden war, dass bei Frau H in Bezug auf die adäquate Erledigung administrativer Angelegenheiten – also auch beim Ausfüllen der Steuererklärung – beträchtliche Defizite vorhanden waren. Diese waren ja der Hauptgrund dafür, dass Frau H die Errichtung einer Beistandschaft beantragte.*

*Nachdem die Beiständin bewusst darauf verzichtet hatte, auf Rechnungen und Mahnungen zu reagieren, wäre zu erwarten gewesen, dass sie zumindest auf den Moment des Eintreffens der definitiven Veranlagung ein besonderes Augenmerk gerichtet hätte. (...) Sie räumen ein, dass die Einsprache aufgrund von Abwesenheiten der Beiständin versäumt wurde. Bei einer 30-tägigen Einsprachefrist und einer relativ klaren Ausgangslage wäre dieses Versäumnis ohne grossen Aufwand zu vermeiden gewesen, bei Abwesenheiten der Beiständin etwa durch interne Stellvertretung. Da die Steuerbehörde, wie sich erwies, sogar bereit war, nach Ablauf der gesetzlichen Einsprachefrist eine zweimonatige Nachfrist einzuräumen, ist davon auszugehen, dass die Korrektur der Veranlagung in dieser Phase keine besonderen Probleme verursacht hätte.*

*Da das Einspracheverfahren nicht durchgeführt wurde und Zahlungsbefehle folgten, wusste sich Frau H wiederum aufgrund ihrer mangelnden Kenntnisse nicht anders zu helfen als mit einem Rechtsvorschlag in beiden Fällen. Frau H war offensichtlich nicht bekannt, dass eine definitive Veranlagung im Betreibungsverfahren einen definitiven Rechtsöffnungstitel darstellt, wodurch der Rechtsvorschlag durch die Steuerbehörde problemlos – mit weiteren Kostenfolgen für die betriebene Person – beseitigt werden kann. Erst ihre Konsultation bei der Ombudsstelle brachte ihr die entsprechende Erkenntnis. Bei Mandatstragenden muss vorausgesetzt werden dürfen, dass sie die Risiken eines Rechtsvorschlages gegen definitiv veranlagte Steuerforderungen richtig einschätzen können. Die Beiständin, welcher die Zahlungsbefehle ebenfalls zugestellt wurden, wäre*

*nach meiner Auffassung als Vertreterin und behördlich Beauftragte nicht nur befugt, sondern verpflichtet gewesen, ihrerseits den Rückzug des Rechtsvorschlags zu erklären. Frau H hätte dies akzeptieren müssen (vgl. Art. 394 Abs. 3 ZGB). Für das Vorgehen zur Bereinigung der Steuerangelegenheit standen der Beiständin, wie aus den Akten hervorgeht, weitere zwei Monate zur Verfügung, die sie mit dem gewählten, zu wenig dezierten Vorgehen m.E. unnötig verstreichen liess.*

*Nach Artikel 454 ZGB hat Anspruch auf Schadenersatz, wer im Rahmen der behördlichen Massnahmen des Erwachsenenschutzes durch widerrechtliches Handeln oder Unterlassen verletzt wird. Haftbar ist der Kanton. Gegen die Person, die den Schaden verursacht hat, steht der geschädigten Person kein Ersatzanspruch zu. Ein allfälliger Rückgriff des Kantons richtet sich nach kantonalem Recht.*

*Das Vorgehen bei Schadensereignissen während der Mandatsführung durch professionelle Mandatsträger ist in einer Information des Rechtsamtes der Aufsichtsbehörde JGK (BSIG Nr. 2/213.316/3.1) ausführlich umschrieben.“*

Gestützt auf diese Erwägungen empfiehlt der Ombudsmann dem EKS, den vorliegenden Fall der zuständigen KESB als Anlaufstelle für Schadensmeldungen nach der Anleitung im erwähnten BSIG-Informationsblatt zur Beurteilung zu unterbreiten. Das EKS teilt mit, es werde seiner Empfehlung folgen und den Frau H entstandenen Schaden anmelden.

## **Dienstleistungsperspektive**

Herr W berichtet dem Ombudsmann, er habe im September ein Beseitigungsgesuch für einen Baum in seinem Vorgarten eingereicht. Darin habe er die Rubrik „Der Gesuchstellende wünscht einen Ortstermin“ mit Angabe der Telefonnummer angekreuzt. Auf der Rückseite habe er unter der Rubrik «Neue Bäume (Ersatzbäume)“ nochmals die Bemerkung „Bitte um Beratung!“ eingefügt. Nebst der verlangten Situations-skizze habe er ein Situationsfoto beigelegt.

Die Beseitigung des Ahorns sei ihm per Verfügung bewilligt worden. Darin sei vermerkt worden, dass eine Ersatzpflanzung wegen der örtlichen Platzverhältnisse nicht zu leisten bzw. freigestellt sei.

Gegen die Verfügung wolle er selbstverständlich nicht opponieren. Dagegen vermisse er beim Vorgehen von Stadtgrün Bern eine gewisse Bürgernähe und Bürgerfreundlichkeit. Bei der Behandlung seines Gesuchs sei weder auf seinen Wunsch nach einem Ortstermin noch auf seine Bitte um Beratung eingegangen worden. Obwohl keine Ersatzpflanzung verlangt werde, hätte er sich als Laie in botanischen Belangen gern etwa zu den Möglichkeiten beraten lassen, eine andere Baumart bzw. anstelle eines Baumes eine bestimmte Busch- oder Strauchart anzubringen. Es gehe ihm vor allem auch darum, zu verhindern, dass mit der Wahl einer ungeeigneten Bepflanzung die gleichen Probleme entstehen würden wie mit dem bisherigen Baum (rasches Wachstum, zu viel Schattenwurf, Feuchtigkeit, Wurzeldruck etc.). Von einer fachmännischen Beratung habe er sich nach seiner Hausrenovation auch Hinweise darauf erhofft, welche Art von Ersatzbepflanzung am besten ins (neue) Gesamtbild passen würde. Herr W ersucht den Ombudsmann um Prüfung seines Anliegens.

Der Ombudsmann unterbreitet das Anliegen Herrn Ws dem Leiter von Stadtgrün Bern zur Stellungnahme. In seiner Antwort weist dieser darauf hin, im Formular Beseitigungsgesuch könne ausgewählt werden, ob ein Ortstermin gewünscht werde oder ob der Garten ohne Voranmeldung betreten werden dürfe. Herr W habe in seinem Gesuch beide Optionen ausgewählt. In seinem Fall sei die Situation gut zu beurteilen gewesen, ohne den Garten überhaupt betreten zu müssen. Die Besichtigung habe klar ergeben, dass hier kein Ersatzbaum verfügt werde. Entsprechend sei die Beratung bezüglich Ersatzpflanzung als hinfällig betrachtet worden. Herr W dürfe sich gern beim zuständigen Mitarbeiter von Stadtgrün Bern, Herrn O., für eine Beratung melden.

Nach seinen Abklärungen nimmt der Ombudsmann in einem Schreiben an Stadtgrün Bern wie folgt Stellung (Auszug):

*„Das verwendete Gesuchsformular ist so angelegt, dass der Gesuchsteller in der entsprechenden Rubrik angeben kann, ob er einen Ortstermin wünsche. Er gibt zu diesem Zweck auch seine Telefonnummer an. In einem weiteren Kästchen soll er sein Einverständnis bekunden, dass sein Grundstück gegebenenfalls auch ohne vorherige Kontaktnahme betreten werden darf.“*

*Nach dem Verständnis von Stadtgrün Bern sind die beiden Rubriken offenbar alternativ gemeint, d.h. der Gesuchsteller soll entweder einen Ortstermin wünschen oder die Erlaubnis erteilen, dass sein Grundstück ohne Voranmeldung durch den Baumexperten betreten werden darf. Da ein entsprechender Hinweis auf dem Formular fehlt, nahm Herr W an, dass beide Rubriken kumulativ angekreuzt werden können. Im Zweifelsfall sollte meines Erachtens ein Ortstermin im Beisein des Gesuchstellers anvisiert werden. Nicht auszuschliessen ist, dass eine kurze telefonische Rücksprache Klarheit schaffen und ein Termin sich danach erübrigen könnte.*

*Herr W ersuchte auf der Rückseite des Gesuchsformulars unter der Rubrik „Neue Bäume (Ersatzbäume)“ ausdrücklich um Beratung. Nach dem Verständnis von Stadtgrün Bern entfällt jedoch eine Beratung automatisch, wenn sich die Ersatzpflanzung als nicht notwendig erweist. Hier ist indessen an die Konstellation zu denken, dass der Gesuchsteller eine Beratung auch dann wünscht, wenn eine Ersatzpflanzung aus der Sicht von Stadtgrün Bern nicht zu leisten bzw. freigestellt ist. Auf den Wunsch Herrn Ws hätte gemäss der Dienstleistungsperspektive (vgl. Leitbild für eine dienstleistungsorientierte Verwaltung) eine Reaktion erfolgen sollen, sei es durch einen Telefonanruf zur Klärung oder einen Hinweis in der Begründung der Verfügung, wonach bei Wegfall einer Ersatzpflanzung angenommen werde, dass auch eine Beratung entfallt, der Gesuchsteller sich jedoch melden könne, wenn er trotzdem Fragen habe.*

Der Ombudsmann wertet es abschliessend als positiv, dass Stadtgrün Bern Herrn W doch noch eine Beratung anbietet.

## Schulzahnärztliche Behandlung missraten

Die sieben Jahre alte Tochter von Frau Y war von der Schulzahnklinik in Bümpliz zu einer regulären Kontrolle eingeladen worden. Das Kind habe bis anhin keine Behandlungserfahrung bei Zahnärzten gehabt, da seine Zähne in Ordnung seien. Die Zahnärztin habe zwei Minuten in ihren Mund geschaut und die Zähne für gut befunden, jedoch festgestellt, dass an einer Stelle leichter Zahnstein vorhanden war. Sie habe Frau Y gefragt, ob sie diesen gleich entfernen solle. Frau Y habe ihr Einverständnis gegeben, sei jedoch davon ausgegangen, dass dies keine Kosten verursachen werde, da bisher jeder Besuch bei der Schulzahnklinik für sie kostenfrei gewesen war. Die Zahnärztin habe auch nichts von Kosten gesagt. Die Zahnsteinentfernung habe maximal zwei Minuten gedauert. Daher sei sie sehr erstaunt gewesen, dass eine Rechnung gekommen sei, und dass zudem darin ein Zeitaufwand verrechnet wurde, der nicht den Tatsachen entsprach.

Weiter beanstandet Frau Y, dass die Zahnsteinentfernung aus pädagogischer Sicht unprofessionell durchgeführt worden sei. Die Zahnärztin habe kein Wort an das ahnungslose Kind gerichtet, um es vor der Behandlung darüber aufzuklären, was nun geschehen werde. Die Tochter sei von den ihr unbekanntem Instrumenten, Tönen und Manipulationen in ihrem Mund völlig überfordert gewesen und habe bereits während der Behandlung geschrien. Schlussendlich habe sie schockiert und weinend die Praxis verlassen und gesagt, sie wolle nie mehr dorthin gehen. Mit einem Schreiben an die Schulzahnklinik habe Frau Y den Sachverhalt dargelegt und um eine Stellungnahme gebeten. Anstelle einer Antwort habe sie nun eine Mahnung erhalten.

Der Ombudsmann unterbreitet den geschilderten Sachverhalt dem Leiter der Schulzahnklinik in Bümpliz mit der Bitte um eine Stellungnahme und Zusendung der betreffenden Unterlagen.

Obwohl es für solche Fälle eine festgelegte Vorgehensweise gebe, sei diese im vorliegenden Fall nicht zur Anwendung gelangt. Dies bedaure er sehr, teilt der Leiter in seiner schriftlichen Antwort mit. Leider sei es versäumt worden, nach Eintreffen des Briefes von Frau Y einen Mahnstopp bis zur Klärung des Ereignisses zu erlassen. Bei der Rechnungsstellung sei die zuständige Zahnärztin davon ausgegangen, es sei Frau Y von früheren Behandlungen her bekannt, dass zahnärztliche Leistungen, die über die jährliche Schulzahnuntersuchung hinausgehen, verrechnet würden.

In der Rechnung sei zudem ein kleinerer Betrag für eine frühere, ebenfalls kostenpflichtige Untersuchung enthalten gewesen. Aus der Sicht von Frau Y sei es verständlich, dass sie reklamiert habe, da sie nicht über die Kostenfolgen informiert war. Die Zahnärztin bedaure zutiefst, dass die Tochter die Behandlung als schlimm erlebt habe. Leider sei das Ultraschallgerät nicht nur für jüngere Patienten in der Anwendung etwas unangenehm. Sie habe das Kind als ängstlich wahrgenommen und versucht, während der Behandlung beruhigend auf es einzuwirken. Die Rechnung werde nun selbstverständlich storniert und der Vorfall werde zum Anlass genommen, das interne Reklamationssystem zu überprüfen und erneut alle Mitarbeitenden zu schulen. Falls Frau Y ihre Tochter weiterhin in der Bümplizer Klinik behandeln lasse, werde man sie einer anderen Zahnärztin zuweisen.

### **Entschädigung für Haushaltführung**

Der rund 30 Jahre alte Herr N wohnt zusammen mit seiner Mutter im gleichen Haushalt und ist auf Sozialhilfe angewiesen. Vom Betrag für seinen Grundbedarf nach den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) werde im Budget Januar 2015 eine sogenannte Entschädigung für Haushaltführung in praktisch gleicher Höhe abgezogen, so dass er faktisch gar kein Geld zur Verfügung habe, berichtet er dem Ombudsmann. Seine Mutter arbeite mit einem Beschäftigungsgrad von 50 Prozent als Reinigungsfachfrau und es sei ihr nicht möglich, ihm eine derart hohe Entschädigung auszurichten. Auch die unterschiedlichen Berechnungen in den Budgets der Vormonate könne er nicht nachvollziehen. Auch die Mutter von Herrn N ruft den Ombudsmann an und erwähnt ihr relativ geringes Einkommen, mit dem sie erst noch beträchtliche Steuerausstände begleichen sollte, da ihre Erlassgesuche abgewiesen worden seien. Der Sohn sollte eigentlich längst eine eigene Wohnung haben, finde aber keine, weil er im Betreibungsregister etliche Einträge habe. Es sei ihr nicht möglich, weiterhin faktisch für seinen Lebensunterhalt aufzukommen.

Nach Kapitel F.5.2 der SKOS-Richtlinien wird von einer unterstützten, in einer Wohn- und Lebensgemeinschaft lebenden Person zur Minderung der Unterstützungsbedürftigkeit erwartet, im Rahmen ihrer zeitlichen und persönlichen Möglichkeiten den Haushalt für nicht unterstützte Kinder,



Eltern usw. zu führen. Für die erwartete Arbeitsleistung hat die unterstützte Person Anspruch auf eine Entschädigung, die ihr als Einnahme anzurechnen ist. Die Höhe der Entschädigung ist unter anderem von der finanziellen Leistungsfähigkeit der pflichtigen Person abhängig. Die Hälfte des aufgrund eines erweiterten SKOS-Budgets errechneten Überschusses wird der unterstützten Person als Einnahme angerechnet.

In seiner Stellungnahme weist der Ombudsmann das Sozialamt darauf hin, dass die Mutter von Herrn N laufend viele Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen habe und über äusserst knappe finanzielle Mittel verfüge. Insbesondere sei sie mit Steuerforderungen in der Höhe von über sieben Tausend Franken konfrontiert. Gegen die Nichtgewährung des Steuererlasses für 2012 habe sie Beschwerde bei der Steuerrekurskommission des Kantons Bern erhoben. Über den Rekurs sei erst im Mai 2015 ablehnend entschieden worden, ebenso über das Erlassgesuch 2013. Während der Hängigkeit der Erlass- bzw. Rekursverfahren habe die Mutter verständlicherweise keine Steuern bezahlt, da dies einer Anerkennung der Steuerschuld entsprochen hätte und damit im Widerspruch zu ihren Erlass- bzw. Rekursbegehren gestanden wäre.

Die steuerliche Situation sei in den erstellten, erweiterten SKOS-Budgets bisher nicht berücksichtigt worden, hält der Ombudsmann fest. Die SKOS-Richtlinien verlangten im Gegensatz zum Formular, das der Sozialdienst dafür benutzt, nicht a priori, dass nur *effektiv* bezahlte *Steuern* einzusetzen seien.

Bei Frau N liegen aus der Sicht des Ombudsmannes finanzielle Voraussetzungen vor, die es im Lichte der Verhältnismässigkeit nicht als angezeigt erscheinen lassen, eine Haushaltentschädigung zu fordern. Er empfiehlt dem Sozialamt daher, in den Budgets von Herrn N rückwirkend und in Zukunft unter Berücksichtigung der finanziellen Leistungsfähigkeit der Mutter und insbesondere ihrer steuerlichen Situation von einer Haushaltentschädigung abzusehen und entsprechende Rückzahlungen ins Auge zu fassen.

Das Sozialamt erklärt sich bereit, bei der Ermittlung der Haushaltentschädigung neu auch die Steuerschulden, nicht nur die effektive Bezahlung von Steuerbeträgen, zu berücksichtigen. Nach einigen Monaten meldet sich Herr N allerdings erneut beim Ombudsmann. Für den laufenden Monat

habe er wiederum fast kein Geld erhalten. Trotz zahlreicher Bemühungen sei es ihm bisher nicht gelungen, eine eigene Wohnmöglichkeit zu finden. Zudem werde das Lohneinkommen seiner Mutter nun bis auf das Existenzminimum gepfändet.

Nach einer weiteren Intervention des Ombudsmannes teilt das Sozialamt mit, es sei nach eingehender Überprüfung der Sozialhilfebudgets seit Unterstützungsbeginn zum Schluss gekommen, dass im erweiterten SKOS-Budget der Mutter durchwegs zu wenig Steuerausgaben berücksichtigt worden seien. Herr N erhält nun gestützt auf die Berechnungen des Sozialrevisorats eine recht hohe Nachzahlung.

## Anhang

### **Verzeichnis der Fallbeispiele in den Tätigkeitsberichten 1996 – 2015**

Die Tätigkeitsberichte ab 2001 sind auf der Homepage der Ombudsstelle unter [bern.ch](http://www.bern.ch) abrufbar (<http://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/ombudsstelle>). Fallschilderungen aus älteren Berichten können auf Wunsch in Kopie abgegeben werden.

#### **1996/97**

- ***Kostenvorschuss bei der Entgegennahme von Strafanzeigen gegen Polizeibeamtinnen oder -beamte***
- ***Unkorrekte Behandlung durch die Fürsorgebehörde?***
- ***Mitarbeitergespräch***
- ***Benützung eines öffentlichen Verkehrsmittels ohne gültigen Fahrausweis***
- ***Parkieren ausserhalb markierter Parkfelder***
- ***Datenschutz: Frage der Zulässigkeit der Bearbeitung von Personendaten/Handhabung bei Austritt in sozialpädagogischer Mutter-Kind-Wohngemeinschaft***
- ***Datenschutz: Vertrauliche Auskünfte bei Aufnahmeverfahren für Auszubildende an einer Institution der Berufsbildung***
- ***Um Antwort wird gebeten***

#### **1997**

- ***Unfaire Behandlung durch die Fürsorgebehörde?***
- ***Wegzug ins Ausland – Steuern bezahlt? Steuern verjährt?***
- ***Verkehrswertschätzung in jedem Fall nötig?***
- ***Auflösung eines obligationenrechtlichen Dienstverhältnisses***
- ***Lärmintensive Bauarbeiten während der Nacht – Information der Bevölkerung***
- ***Abschleppgebühr***
- ***Datenschutz: Datensammlung „Taxzuschläge“ der Städtischen Verkehrsbetriebe***
- ***Automatisches Erneuern von Parkkarten***

## 1998

- *Anspruch auf Familien- und Kinderzulagen*
- *Mangelhaftes Antwortverhalten der städtischen Liegenschaftsverwaltung*
- *Polizeiliche Übergriffe?*
- *Datenschutz: „Notizbüchlein“ des Nachrichtendienstes der Stadtpolizei*
- *Datenschutz: Zulässige Nachforschungen der Polizei*
- *Beistandschaftsabrechnung – unübersichtliche Grundlagen*
- *Umstrittener Wiederherstellungsentscheid*
- *Ausfall von Waisenrenten bei Ausbildungsunterbruch?*

## 1999

- *Sorgfalt bei der Formulierung von Kostengutsprachen*
- *Alles für die Katz?*
- *Datenschutz: Anspruch auf Berichtigung bzw. Vernichtung unrichtiger Personendaten*
- *Anwendung des Krippentarifs bei Konkubinat mit nicht gemeinsamen Kindern*
- *Transparenz und Fairness gegenüber Mietern*
- *Musik wird oft nicht schön gefunden, weil sie stets mit Geräusch verbunden*
- *Unangemessener Inhalt eines Arbeitszeugnisses*
- *Der falsche Verdacht und seine Folgen*

## 2000

- *Aktive und umfassende Information hilft Konflikte vermeiden*
- *Handlungsbedarf erkannt – Verkehrssituation optimiert*
- *Kritik nicht als Angriff werten*
- *O.K. in drei Runden*
- *Datenschutz: Angaben über die Konfession bei der Einwohnerkontrolle*
- *Datenschutz: Einsatz von Videokameras im öffentlichen Raum*
- *Gütliche Einigung statt Rechtsstreit*
- *Arbeitszeugnis nicht aussagekräftig genug*

**2001**

- **Unbekannte „Härtefall“-Regelung**
- **Wer hat Anrecht auf die Mansarde?**
- **Datenschutz: Verwendung privater Computer im Dienst**
- **Gebühr für die Ausarbeitung eines Unterhaltsvertrages**
- **Gleichbehandlung von Gewerbegegnossen**
- **Datenschutzrechte bei Stellenvermittlung**
- **Gefährlicher Bettenlift**
- **Sozialhilfe-Betrug – eine schwerwiegende Anschuldigung**

**2002**

- **Unkorrekte Verrechnung rückwirkend ausbezahlter IV-Renten mit Sozialhilfegeldern**
- **Handhabung des Öffentlichkeitsprinzips**
- **Kirche wieder im Dorf?**
- **Schlechterstellung von Schweizer BürgerInnen – die Tücken der bilateralen Verträge**
- **Späte aber korrekte Gebührenerhebung**
- **Datenschutz: Keine Herausgabe von Personaladressen für Werbezwecke**
- **Datenschutz in der Ozonkampagne**
- **Sprachgebrauch**

**2003**

- **Wenn Kinder „schwarz“ fahren...**
- **Als Augenzeuge nicht ernst genommen**
- **Neue Norm noch nicht geläufig**
- **Minikamera in der Altstadt-Laube**
- **„Klein-Venedig“**
- **Steuerschulden**
- **Datenschutz-Auskunft zum Sozialhilfegeheimnis**
- **Datenübermittlung unzulässig**

## 2004

- *Exmission in letzter Minute abgewendet*
- *Allzu forsch im Rückwärtsgang?*
- *Wasserknappheit im Hallenbad*
- *Transparenz und Vertraulichkeit bei Bewerbung per Internet*
- *Kumulation von Ordnungsbussen*
- *Güterumschlag – tolerierbares Mass überschritten*
- *Krankheitskosten nicht vergessen*
- *Bekanntgabe von Personendaten der Sozialhilfe an RAV und Fremdenpolizei*

## 2005

- *Kommunikation nicht geglückt*
- *Ungleiche Ellen?*
- *SKOS-Richtlinien sind verbindlich*
- *Eine ausgedehnte Kontrolle*
- *Abrechnung statt Dankeschreiben*
- *Haftung des Vormundes gegenüber Dritten*
- *Persönlichkeitsschutz geht vor*
- *Webcams*

## 2006

- *Mitspracherecht bei Möbellieferung*
- *Rassistische Diskriminierung?*
- *Ungleichbehandlung aufgehoben*
- *Petitionsfreiheit – Sammeln von Unterschriften nur mit Bewilligung?*
- *Die Sonne bringt es an den Tag*
- *Rehabilitation*
- *Datenbekanntgabe bei der Schaffung von Begegnungszonen*
- *Vernichtung polizeilicher Ermittlungsdaten*

**2007**

- *Glückliches Ende einer Odyssee durch die Verwaltung*
- *Darlehen statt Sozialhilfe?*
- *Unter falschem Verdacht*
- *An allem schuld?*
- *Gefährdungsmeldung vertretbar*
- *Von Stereo- und anderen Typen*
- *Inkasso bevorschusster Alimente*
- *Bitte Beträge nicht addieren*

**2008**

- *Wo Licht ist, ist auch Schatten*
- *Wenn Abfallberge sich erheben*
- *Das Arbeitszeugnis – ein wiederkehrendes Thema*
- *Histoire d'Eau*
- *Kein gültiger Verzicht*
- *Zahlungsverkehr Sozialdienst/Krankenkassen nicht datenschutzwidrig*
- *Kompromiss geglückt*
- *Bauinstallationen während der Euro 08*
- *Mahlzeitenentschädigungen zu Unrecht vorenthalten*

**2009**

- *Bild- und Tonaufnahmen bei Hausbesuchen nicht grundrechtskonform*
- *Vom Sozialdienst „bevormundet“?*
- *Wer trägt die Folgen?*
- *Formular und Wirklichkeit*
- *Gebühren trotz Bauabschlag geschuldet*
- *Personalkonflikt*
- *Alles Ding währt seine Zeit*
- *Die Akten sind das Gedächtnis der Verwaltung*

## 2010

- *Personalkonflikt beigelegt*
- *Anspruch auf Ersatz der Anwaltskosten?*
- *Zwischen Stuhl und Bank*
- *Unklare Budgetsituation behoben*
- *Vom denkmalpflegerischen Sündenfall*
- *Kinder sind nicht kleine Erwachsene*
- *Überschiessende Datenerhebung?*
- *Einsichtnahme in die Akten verstorbener Personen*

## 2011

- *Eine echte Win-Win-Situation*
- *Fallgrube im Trottoir*
- *Wasserspiel mit Webcam überwachen?*
- *Sozialhilfebezug kein Verstoss gegen „öffentliche Sicherheit und Ordnung“*
- *Fehler bei der Steuerrückerstattung*
- *Lohn um einen Drittel gekürzt*
- *Ein differenziertes Bild*

## 2012

- *Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg*
- *Recht gesucht, Recht gefunden*
- *Es gilt das Verursacherprinzip*
- *Die Amphibienwanderung findet statt*
- *Wer A sagt, muss auch B sagen*
- *Solarkataster und Datenschutz*
- *Datenschutz im Bibliotheksbereich*



**2013**

- ***Berechtigte Hoffnungen?***
- ***Anspruch auf die Auszahlung von Freizeitguthaben***
- ***Beistand als Erbe***
- ***Datenschutz beim Austausch der städtischen Druckausgabegeräte***
- ***Smart Meter***
- ***Budgetanalyse bringt Klarheit***
- ***Selbstkontrolle geht vor***

**2014**

- ***Busse annulliert***
- ***Kündigung nicht rechtskonform***
- ***Datenschutz: Handhabung von Adress-Sammlungen***
- ***Unliebsame Mahnungen***
- ***Zu nahe getreten***
- ***Gefährdungsmeldung vertretbar***
- ***Vorläufige Aufnahme***

**2015**

- ***Leitbild vs. „Leidbild“***
- ***Datenerhebung zur Vergabe von Betreuungsgutscheinen***
- ***Vom Zweck der Beistandschaft***
- ***Dienstleistungsperspektive***
- ***Schulzahnärztliche Behandlung missraten***
- ***Entschädigung für Haushaltführung***



---

## **Impressum**

Herausgeberin:  
Ombudsstelle der Stadt Bern

Druck und Realisation:  
Logistik Bern

Auflage: 500 Exemplare

LB 2903

