



Stadt Bern
Ombudsstelle

2025

Ombuds stelle

Tätigkeitsbericht

Ombudsstelle der Stadt Bern

Ombudsfrau: Mirjam Graf, Rechtsanwältin/Mediatorin
Mitarbeitende: Eliane Pillichody, wissenschaftliche Mitarbeiterin Recht (bis 05/2025)
Valérie Andres, wissenschaftliche Mitarbeiterin Recht (ab 06/2025)
Daniela Mäder, administrative Mitarbeiterin

Adresse: Effingerstrasse 4, 3011 Bern
Telefon: +41 31 312 09 09
E-Mail: ombudsstelle@bern.ch
Öffnungszeiten: Montag bis Donnerstag, 8.30–12.00 Uhr und 13.30–16.30 Uhr
Webseite: www.bern.ch/ombudsstelle

Impressum

Herausgeberin: Ombudsstelle der Stadt Bern
Layout: Logistik Stadt Bern, Medienlogistik

Vorwort

Sehr geehrte Mitglieder des Stadtrats

Gestützt auf Art. 19 Abs. 2 des Reglements über die Ombuds- und Whistleblowing-Melde-stelle der Stadt Bern (OSR, SSSB 152.07) erstattet die Ombudsfrau Bericht über ihre Tätigkeit im Jahr 2025.

Auch in diesem Berichtsjahr war die Ombudsstelle mit einer anhaltend hohen Zahl von Beschwerdefällen konfrontiert. Im Rahmen der Berichtserstattung wird aufgezeigt, welchen Beitrag die Ombudsstelle zur Verwirklichung des Zugangs zum Recht leisten kann. Dabei spielt auch die Entgegennahme von Meldefällen eine bedeutende Rolle. Hervorgehoben wird, in welchen Themenbereichen die Ombudsstelle vermehrt aufgesucht wurde. Im Bereich der Polizeifälle wird die Vorgehensweise näher dargelegt.

Die Ombudsstelle erkennt aus den Fallschilderungen der externen und internen Beschwerdefälle, wie wichtig eine wertschätzende und auf Augenhöhe stattfindende Kommunikation ist. Deshalb ist der Schwerpunkt dieses Berichtsjahres diesem Thema gewidmet.

Auch stellte die Ombudsstelle vermehrt Fragen zur Vorgehensweise fest, weshalb der gesetzliche Auftrag und die Aufgabenstellung näher vorgestellt werden.

In der Agenda findet die interessierte Leserschaft eine Auflistung der Kontakte, die die Ombudsfrau und ihr Team gepflegt haben.

Quantitative Informationen sind der Statistik zu entnehmen und wie jedes Jahr werden ausgewählte Fälle aus der Praxis vorgestellt, um die Wirkungsweise im Einzelfall näher darzulegen.

Die Ombudsfrau nimmt sowohl positive wie auch kritische Rückmeldungen dankbar entgegen.

Mirjam Graf
Ombudsfrau der Stadt Bern

Bern, März 2026



Der Gang zur Ombudsstelle; Bild der Stadt Bern

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Auf einen Blick	6
1 Das Berichtsjahr 2025	8
2 Schwerpunkt Störungen in der Kommunikation	14
3 Die Kernaufgaben der Ombudsstelle	16
4 Agenda	18
5 Statistik	20
6 Fälle aus der Praxis	24
Präsidialdirektion (PRD)	24
Stadtkanzlei	25
Direktion für Sicherheit Umwelt und Energie (SUE)	25
Polizeiinspektorat; Bereich Orts- und Gewerbeполиzei	25
Polizeiinspektorat; Bereich Einwohnerdienste, Migration und Fremdenполиzei	26
Amt für Erwachsenen und Kindesschutz (EKS)	27
Schutz und Rettung (SRB)	29
Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün (TVS)	29
Entsorgung + Recycling (ERB)	29
Verkehrsplanung	30
Direktion für Finanzen, Personal und Informatik (FPI)	32
Immobilien Stadt Bern (ISB)	32
Steuerverwaltung	32
Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS)	32
AHV-Zweigstelle	32
Schulamt	33
Sozialdienst	33
Andere, Gemeinde und Behörde, PVK	36
Bernmobil	36
Eigene Untersuchung	37
Verwaltungsinterne Fälle	39
Antrag/Dank	41

Auf einen Blick

977 Kontakte
619 Anfragen
358 bearbeitete Fälle

332 neue Fälle nach Eingangsart
49% mündlich
45% schriftlich
5% Besuch vor Ort
1% Eigene Untersuchungen

358 bearbeitete Fälle
256 verwaltungsextern
80 verwaltungsintern
22 Meldestelle

307 abgeschlossene Fälle
182 Beratungen und rechtliche Prüfungen
112 Vermittlungen
1 Empfehlung
12 Rückzüge

112 Vermittlungen nach Ergebnis
62% erfolgreich
17% teilweise erfolgreich
21% ohne Ergebnis

213 persönliche Gespräche

1

Das Berichtsjahr 2025

Die Ombudsstelle setzt sich für die Durchsetzung von Recht und Billigkeit des staatlichen Handelns ein, für die zugängliche und nachvollziehbare Wahrnehmung von Rechten der Bürgerinnen und Bürger und auch für die Förderung der guten Verwaltungsführung.

Die Ombudsstelle erleichtert den Zugang zum Recht

Recht haben und Recht bekommen sind zwei Paar Schuhe. Es ist alles andere als selbstverständlich, rechtliche Ansprüche auch wirklich durchsetzen zu können, den Zugang zu den Behördenstellen zu finden und, soweit nötig, auch die geeignete Unterstützung für die Durchsetzung eines rechtlichen Anspruchs zu erhalten.

Der Zugang zum Recht kann für die Menschen aus unterschiedlichsten Gründen ungleich anspruchsvoll sein. Neben finanziellen Hürden spielen auch Kenntnisse über das Rechtssystem, persönliche Lebensumstände oder etwa der Umgang mit bisherigen Erfahrungen von erlebtem Unrecht eine Rolle. Auch Scham und Ängste oder Einflüsse aus dem Umfeld können ein Hindernis sein, um Ansprüche in einem Verfahren durchzusetzen.

Deshalb steht die Ombudsstelle als eine niederschwellige Anlaufstelle sämtlichen Kreisen der Bevölkerung zur Verfügung und unterstützt bei Problemen, Unklarheiten und Missverständnissen im Umgang mit der Verwaltung der Stadt Bern und ihren Betrieben Bernmobil und EWB.

Die Ombudsstelle steht auch den städtischen Angestellten (inkl. Bernmobil und EWB) zur Verfügung, falls sie Probleme und/oder rechtliche Fragen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz haben und ist auch als Meldestelle für Whistleblowing tätig.

Nebst der Vermeidung von gerichtlichen Verfahren kann eine Vermittlung oder Beschwerdepfeprüfung auch zu wirksamen und rasch erzielbaren Lösungswegen führen. In einem Rechtsstaat braucht es beides, sowohl das Ombudsverfahren als auch das formalisierte, gerichtliche Verfahren. So kann es für eine betroffene Person auch wichtig sein, den Rechtsweg zu beschreiten und eine gerichtliche Klärung ihres Anliegens zu erwirken.



Bauphase Sanierung Effingerstrasse Sommer 2025, Situationsbild beim Hauseingang zur städtischen Ombudsstelle, sinnbildlich für die Frage «Wie finde ich den Zugang zum Recht?» Bild Mirjam Graf

Die [parlamentarischen Ombudsstellen](#) bieten ein ergänzendes Verfahren zu den anderen bestehenden Beschwerde- und Einsprachemöglichkeiten, was in der Beratung jeweils mitbedacht und mit den betroffenen Personen besprochen wird.

«Wenn ich eine richtige Antwort erhalte, gebe ich Ruhe ...»

Die im Beratungsalltag gewonnenen Erfahrungen und daraus gewonnenen Erkenntnisse können den betroffenen Behörden im Rahmen des Ombudsverfahrens zur Kenntnis gebracht werden. Mit diesen Rückmeldungen können Denk- und Reflexionsprozesse angestoßen werden, die ein verändertes Verwaltungshandeln oder sogar gesetzliche Anpassungen nach sich ziehen. Damit leisten Ombudsstellen einen Beitrag bei der umfassenden Verwirklichung des Rechts auf Zugang zum Rechtsschutz.

Meldestelle Whistleblowing

Im Berichtsjahr sind 19 Meldungen bei der Ombudsstelle eingetroffen ([s. dazu Kapitel 5, Statistik](#)). Personen, die auf Missstände innerhalb der städtischen Verwaltung oder ihren Mitarbeitenden hinweisen möchten, können über die Plattform für Whistleblowing eine anonyme Meldung einreichen oder sich im Rahmen eines vertraulichen Gesprächs an die Ombudsstelle wenden.

Bei Verdacht auf Verstösse gegen rechtliche Bestimmungen oder anderen Unregelmässigkeiten wird mit der meldenden Person ein geeignetes Vorgehen besprochen, wobei sichergestellt wird, dass Rückschlüsse auf die meldenden Personen ausgeschlossen sind, falls diese anonym bleiben wollen.

Personen, die sich in guten Treuen an die Ombudsstelle wenden, sollen vor nachteiligen Konsequenzen geschützt werden und darauf vertrauen können, dass ihrem Anliegen Gehör geschenkt wird und bei erhärtetem Sachverhalt auch angemessene Massnahmen getroffen werden.

Verantwortungsvolle und pflichtbewusste Mitarbeitende und Vorgesetzte sowie eine etablierte Speak-up-Kultur dienen als Basis bei der Benennung und Aufarbeitung von Missständen.

Im Grundsatz ist es immer wünschenswert, dass die Mitarbeitenden zuerst an die vorgesetzten Stellen gelangen. In bestimmten Situationen funktionieren diese Kanäle allerdings weniger oder gar nicht.

«Es kommt mir vor wie eine Zermürbungstaktik, bis man aufgibt und gar nichts mehr sagt.»

Eine Meldung muss dabei nicht zwangsläufig korrekt sein. Es ist durchaus möglich, dass Meldende den Gesamtkontext selbst gar nicht kennen, in den eine Beobachtung schlussendlich einzuordnen ist. Auch wenn die Ombudsstelle regelmässig eine Wertung für das Absetzen eines Hinweises vornimmt, steht die Beurteilung deren Gehalts nicht weniger im Vordergrund. Entscheidend ist ein rascher Faktencheck, der durch die Ombudsstelle initiiert wird. Im Vordergrund steht dabei die Klärung folgender Frage:

Wie fundiert sind die Behauptungen und wie lassen sie sich erhärten?

Wesentlich ist auch, wie die Ombudsstelle die Whistleblower*innen begleitet, damit,



Die Ombudsstelle sorgt für Orientierung in schwierigen Situationen; Bild der Stadt Bern

soweit die Fakten erhärtet sind, eine möglichst zielführende Vorgehensweise gewählt werden kann, die für sie den nötigen Schutz bietet.

Anhaltend hohe Fallzahlen

Im Berichtsjahr sind insgesamt 977 Ratsuchende an die Ombudsstelle herangetreten. Davon wurden 332 neue Fälle eröffnet, was gegenüber dem Vorjahr einen Anstieg um 4% und damit erneut einen Höchststand ergibt ([s. dazu Kapitel 5, Statistik](#)).

Themen der im Berichtsjahr vermehrt erhobenen verwaltungsexternen Beschwerden

Die Analyse über das ganze Berichtsjahr lässt Themen erkennen, die wiederholt als Beschwerden oder Meldungen an die Ombudsstelle herangetragen worden sind.

Wie bereits in den Vorjahren (d.h. ab 2023) hängen die den Sozialdienst betreffenden Themenfelder in grosser Anzahl mit den Schwierigkeiten der IT-Infrastruktur zusammen oder sind Nebenfolgen davon:

- Häufige Wechsel der fallzuständigen Personen wegen Erkrankungen oder Personalmutationen
- Widersprüchliche Informationen von bisherigen und neuen Fallverantwortlichen
- Zeitmangel der fallzuständigen Personen im Sozialdienst, um Fragen und Anliegen besprechen zu können
- Mahnungen mit Mahnkosten zulasten der betroffenen Personen, weil der Sozialdienst die Rechnungen nicht termingerecht bezahlt
- Fehlende Nachvollziehbarkeit der Sozialhilfebudgets
- Falschzahlungen oder fehlgeleitete Zahlungen des Sozialdienstes führen zu Rückerstattungsforderungen
- Fehlerhafte Berechnungen bei Rückerstattungsvereinbarungen

- Durch betroffene Personen eingereichte Unterlagen, die beim Sozialdienst nicht auffindbar sind
- Unverhältnismässig lange Bearbeitungsdauer beim Erstellen der Schlussabrechnungen nach der Ablösung vom Sozialdienst (keine Besserung gegenüber Vorjahr, vgl. Jahresbericht 2024)
- Fehlerhafte Schlussabrechnungen nach der Ablösung vom Sozialdienst

Ein weiterer Schwerpunkt der Ombudstätigkeit betraf die lange Wartezeit bei der Rückerstattung der Krankheitskosten durch die Ausgleichskasse im Zusammenhang mit dem Bezug von Ergänzungsleistungen. Für die effektive Auszahlung ist die kantonale Ausgleichskasse zuständig, wobei die Unterlagen bei der AHV-Zweigstelle am Wohnort einzureichen sind. Falls die Unterlagen bereits an die kantonale Ausgleichskasse weitergereicht worden sind, kann nach Aussagen der städtischen Ausgleichskasse wenig bis keinen Einfluss mehr auf die Bearbeitungsdauer beim Kanton genommen werden. Dies stellt für Betroffene ein Problem dar, sind sie doch darauf angewiesen, ihre Zahlungsverpflichtungen gegenüber Leistungserbringern einzuhalten.

Eine weitere Schwierigkeit besteht bei der langen Bearbeitungsdauer für Gesuche um Ergänzungsleistungen. Auch hier wäre es aus Sicht Ombudsstelle dringend angezeigt, dass die vollständigen Gesuche beim Kanton schneller abgearbeitet werden können.

Positiv zu erwähnen ist, dass die städtische Ausgleichskasse Bern-Ostermundigen die Anfragen der Ombudsstelle jeweils speditiv beantwortet.

Die Verletzung der Anlagevorschriften durch das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz wurde von der Ombudsstelle bereits im [Tätigkeitsbericht 2024, S. 10](#), aufgegriffen. Im Berichtsjahr wurde die Ombudsfrau über

die Weiterentwicklung informiert. So war am Ende des Berichtsjahres noch nicht klar, bei welchem Finanzinstitut die Individualkonti errichtet werden. Systemtechnisch wurde die Umsetzung im Herbst 2026 in Aussicht gestellt. Im Zusammenhang mit den vielen neu besetzten Stellen bis hin zur Stufe der Amtsleitung ist nachvollziehbar, dass sich die Anpassungsschritte zur Einhaltung der Anlagevorschriften erneut in die Länge gezogen haben und die Umsetzung noch nicht erfolgt ist.

Beschwerdefälle im Polizeibereich

Auch im Berichtsjahr wurden Beschwerden betreffend Art. 8a Ombudsreglement (OSR; SSSB 152.07) in Verbindung mit Art. 45 Abs. 1 des kantonalen Polizeigesetzes (PolG; BSG 551.1) an die Ombudsstelle herangetragen. Dabei gilt generell die Feststellung einer gewissen Oberflächlichkeit und Pauschalkritik im Rahmen der Beschwerdeformulierungen und damit verbunden auch eine spürbare Erwartungshaltung, die ein Risiko zur Verpolitisierung der Rolle der Ombudsperson in sich tragen könnte. Oberflächlich verübte Kritik an polizeilicher Arbeit ist sowohl ressourcenbedingt als auch vom zur Verfügung stehenden Instrumentarium (reines Anhörungsrecht) her gesehen eine Aufgabe, die die Ombudsstelle in klarer Einbindung von beschwerdeführenden Personen mit Fokus auf ihre Vermittlungsrolle gegenüber Betroffenen und Polizei umzusetzen versucht.

Verwaltungsinterne Beschwerdefälle

Hinsichtlich der verwaltungsinternen Beschwerdefälle stelle die Ombudsstelle immer wieder fest, dass Mitarbeitende durch die Verhältnisse am Arbeitsplatz sehr belastet sein können. Oftmals wird von Druck und Kontrolle gesprochen und von fehlender oder dysfunktionaler Kommunikation ([s. Kapitel 2, Schwerpunkt](#)) mit vorgesetzten Personen. Die Ombudsstelle hört in Gesprächen mit Ratsuchenden immer wieder,

dass fundierte kritische Rückmeldungen an Vorgesetzte nicht sorgfältig und (angemessen) wertschätzend entgegengenommen werden und die Unterstützung durch die zuständigen Personalabteilungen bei herausforderndem Führungsverhalten teilweise als begrenzt wahrgenommen wird. Ein Narrativ, das sich offenbar vermehrt etabliert zu haben scheint, ist folgender Satz:

«Sie/er ist halt einfach so. An deiner Stelle würde ich mir überlegen, ob ich hier noch am richtigen Platz bin».

Die Ombudsstelle würde sich an dieser Stelle vermehrt mediative Schlichtungen und allparteiliche Interventionen seitens der Personaldienste wünschen, mit einer verstärkten Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle und gegenseitiger Unterstützung in den jeweiligen Rollen. Dies könnte sich aus Sicht Ombudsstelle positiv auswirken auf eine verantwortungsbewusste Führungsarbeit, auf eine beherrzte Fehlerkultur und generell auf gesundheitsfördernde Verhältnisse am Arbeitsplatz. Hinzu kommt, dass auf diese Weise korrigierende Massnahmen pragmatisch, rasch und unkompliziert zum Durchbruch verholfen werden könnte. Lang anhaltende und verhärtete Konflikte können so vermieden werden, was personelle Ressourcen und Nerven schont.

Themenfelder, die den Arbeitsplatz betreffen, werden im [Kapitel 6, S. 39](#) vorgestellt.

2

Schwerpunkt Störungen in der Kommunikation

Die Erfahrungen aus dem Beratungsalltag zeigen, dass Konflikte nicht immer nur auf den sachlichen Inhalt zurückzuführen sind, sondern wesentlich auch in der Art und Weise, wie miteinander kommuniziert wird, geprägt werden. Mit dem Schwerpunkt sollen mögliche kommunikative Stolpersteine beleuchtet und aufgezeigt werden, wie mit einer aufbauenden Kommunikation deeskalierend auf die Situation eingewirkt und damit zu einer nachhaltigen Konfliktlösung beigetragen werden kann.

Für die Ombudsstelle ist die Qualität der Kommunikation von zentraler Bedeutung. In vielen Gesprächen mit Ratsuchenden wird deutlich, dass nicht allein die Inhalte zu Störungen führen können, sondern häufig auch die Art und Weise, wie miteinander kommuniziert wird.

In diesem Jahr richtet die Ombudsstelle ihren Fokus deshalb darauf, wie ein konstruktives Gespräch entstehen kann. Dies aus einem generellen Blickwinkel, also unabhängig von der Konstellation Bürger*innen und Verwaltung, Vorgesetzte und Mitarbeitende oder zwischen Arbeitskollg*innen. Die Haltung jeder beteiligten Person spielt eine wesentliche Rolle. Jede Konfliktsituation ist für Beteiligte eine Gelegenheit, etwas über sich selbst zu lernen und zu einem gelungenen Miteinander beizutragen. Monologe und Schuldzuweisungen belasten Gesprächssituationen, währenddem echtes Interesse, gegenseitiges Verständnis und der Fokus auf Lösung und Entwicklung zu Klarheit, motivierender Stimmung und einer Vision des Wandels, persönlich oder auch hinsichtlich eines verbesserten Arbeitsklimas, führen kann.

«Die heimliche Dauer-Überfrachtung der Sachseite mit unbearbeiteten Anteilen aus dem Bereich der Selbstoffenbarung und Beziehung kostet langfristig nicht nur mehr Zeit, sondern auch mehr seelisches Energie; die investierte Zeit zur Entfrachtung gibt es mit Zins und Zinseszins zurück.»

Schulz von Thun, Friedemann (2014a): Miteinander Reden
1. Sonderausgabe. Rowohlt Taschenbuch Verlag: Hamburg.

Auf der Ombudsstelle wird immer wieder deutlich, wie anspruchsvoll der kommunikative Umgang mit Menschen tatsächlich ist und zu welchen Problemen eine misslungene Kommunikation führen kann. Die Ombudsstelle selbst klammert sich dabei nicht aus. In der täglichen Arbeit wird vor allem eins klar: Menschen wollen ernst genommen und geachtet werden.

Ein hohes Mass an Selbstdisziplin und die Bereitschaft zur persönlichen Weiterentwicklung lohnen sich in vielerlei Hinsicht, sowohl auf der Ebene jeder einzelnen Person als auch auf der Ebene der Organisation als Ganzes.

Eine aufbauende Kommunikation schafft ein Klima des Respekts und der Perspektivenvielfalt, fördert die Zusammenarbeit und das Vertrauen, löst Missverständnisse, baut Spannungen ab, führt zu gemeinsamen Erkenntnissen und neuen Blickwinkeln und stärkt die Fähigkeit, mit unterschiedlichen Ansichten umzugehen. Sie richtet sich grundsätzlich nach diesen nicht abschliessend genannten Punkten:

- Gegenseitigkeit: Echter Austausch und Zugewandtheit
- Aktives Zuhören: Spricht die Haltung an, wirklich verstehen zu wollen, was der andere sagt und nicht, nur auf die eigene Rede zu warten
- Respekt und Wertschätzung: Dem Gegenüber in Wertschätzung zu begegnen und auch bei unterschiedlichen Meinungen Verständnis zu zeigen für die Sichtweise des Gegenübers

- Auf Fakten abstellen: Das Gespräch auf konkrete Beobachtungen, Zahlen und Fakten stützen und nicht auf Verallgemeinerungen zurückzugreifen
- Zukunftsorientierung und Lösungssuche: Nicht in der Problembeschreibung verharren, sondern gemeinsam nach Lösungen und nächsten Schritten suchen («Was jetzt?»), auch wenn es erstmal nur kleine Schritte sind
- Klarheit: Klare Formulierungen und Ich-Botschaften
- Kritik konstruktiv äussern: indem auf das Verhalten der Person abgestellt wird und nicht auf die Person direkt gezielt wird

Störungen in der Kommunikation können weitreichende Folgen haben. Sie wirken sich auf das seelische und körperliche Wohlbefinden aus, belasten das zwischenmenschliche Miteinander sowie das Arbeitsumfeld und beeinflussen nicht zuletzt auch das Verhältnis zwischen Bürger*innen und Staat. Deshalb lohnt sich in jeder Hinsicht ein hohes Mass an Selbstdisziplin und die Bereitschaft zur persönlichen Weiterentwicklung, sowohl auf der Ebene jeder einzelnen Person als auch auf der Ebene der Organisation als Ganzes.

3

Die Kernaufgaben der Ombudsstelle

Auch im letzten Geschäftsjahr sind die Fallzahlen der Ombudsstelle erneut deutlich angestiegen.

Angesichts der zunehmenden Inanspruchnahme des Angebots der Ombudsstelle wird die Gelegenheit genutzt, das Aufgabengebiet und Verfahren der Ombudsstelle näher darzulegen. Die Kernaufgabe der Ombudsstelle besteht in der Beratung, der Prüfung und der Vermittlung (Ombudsreglement, SSSB 152.07, Art. 5), wobei das Verfahren gegenüber einem gerichtlichen Verfahren an keinen fixen formalen Ablauf gebunden ist.

Beratung

Der Erstkontakt mit den ratsuchenden Personen erfolgt überwiegend im Rahmen eines persönlichen oder telefonischen Beratungsgesprächs. Die Ombudsstelle nimmt das Anliegen der betroffenen Person auf, ordnet den Sachverhalt ein, erklärt Abläufe innerhalb der städtischen Verwaltung, überprüft die Rechtslage und berät hinsichtlich des weiteren Vorgehen.

Bei verwaltungsexternen Anfragen nimmt sie dabei eine Übersetzungsfunktion zwischen Bürger*innen und der Verwaltung wahr, indem sie dazu beiträgt, komplexe Verwaltungsprozesse verständlich zu machen und allfällige Missverständnisse zu klären.

Prüfung

Erweist sich eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Anliegen als erforderlich, prüft die Ombudsstelle das beanstandete Verwaltungshandeln. Dabei beurteilt sie dieses auf Rechtmässigkeit, Angemessenheit und Zweckmässigkeit (Ombudsreglement, SSSB 152.07, Art. 8 Abs. 3) sowie darauf, ob Vorgehen und Entscheide der Verwaltung nach Recht und Billigkeit erfolgt sind (vgl. Tätigkeitsbericht 2024, S. 12; Schwerpunkt «Behördliches Ermessen»).

Ist der von der ratsuchenden Person geschilderte Sachverhalt abklärungsbedürftig, leitet die Ombudsstelle die notwendigen Schritte ein. Sie holt eine Stellungnahme bei der zuständigen Verwaltungsstelle ein, nimmt bei Bedarf weiterführende Abklärungen vor und würdigt die Ergebnisse.

Vermittlung

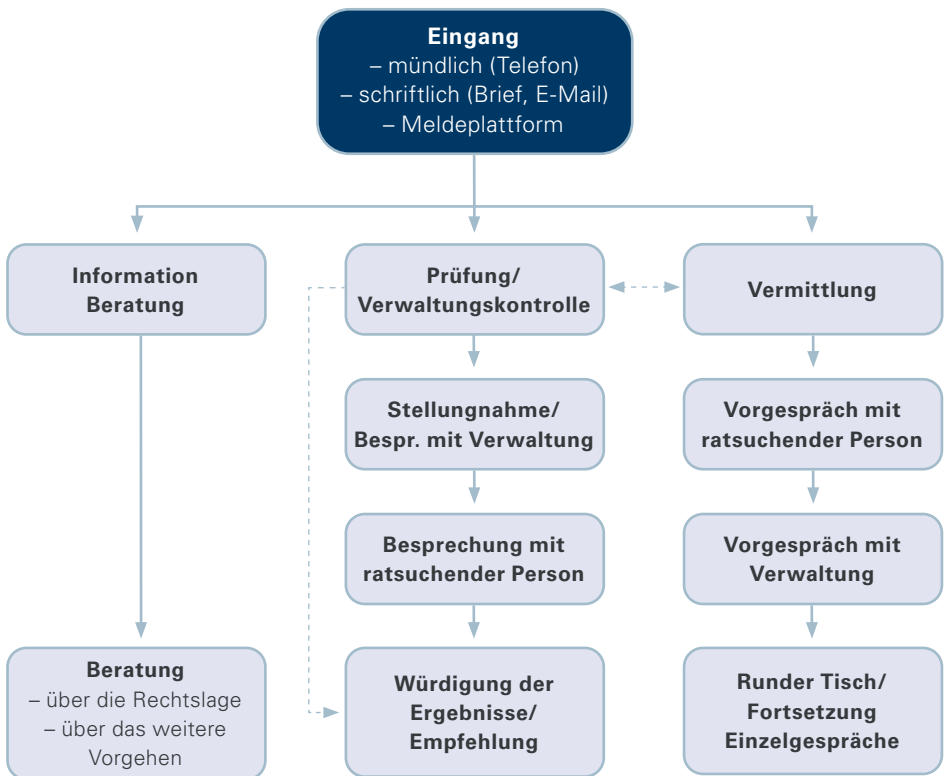
Ein wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit der Ombudsstelle ist sodann die Vermittlung zwischen Bürger*innen und Verwaltung. Dazu wird im Rahmen eines Vorgesprächs das Anliegen der ratsuchenden Person erfasst und dieses in der Folge mit der Bitte um Stellungnahme an die zustän-

dige Verwaltungsstelle herangetragen. Die Rückmeldung der Verwaltung wird wiederum mit der ratsuchenden Person erörtert; im besten Fall kann das Anliegen damit bereits geklärt werden.

Gelangt die Ombudsstelle zur Einschätzung, dass zur weiteren Klärung des Anliegens und Beilegung des Konflikts ein persönliches Gespräch zwischen Bürger*in und Verwaltung zielführend ist, so organisiert sie einen «runden Tisch» und moderiert das Gespräch mit

dem Ziel, die Angelegenheit zu klären und den Konflikt beizulegen. Dabei wahrt die Ombudsstelle ihre Allparteilichkeit und Neutralität und nimmt damit eine vermittelnde Rolle zwischen Bürger*innen und Staat ein ([vgl. Tätigkeitsbericht 2023, S. 8; «Die Ombudsstelle als Brückenbauerin»](#)).

Mit Abschluss des Verfahrens kann die Ombudsstelle zudem einen Schlussbericht verfassen und damit Empfehlungen an die betroffenen Verwaltungsstellen abgeben.



4

Agenda

Die Ombudsstelle arbeitet vertraulich und verwaltungsunabhängig. Dies ist für das Vertrauen, das ihr die Ratsuchenden entgegenbringen, entscheidend. Gleichwohl kann die Ombudsstelle das Gespräch mit den verantwortlichen Stellen in der Verwaltung suchen und ihre Erfahrungen in einer generalisierten Analyse der Problemstellung weitergeben. Auf diese Weise kann sie ihre Zielsetzungen über die Behandlung der Einzelfälle hinaus aktiv verfolgen. Ebenso pflegt die Ombudsstelle Kontakte zu Anlauf- und Beratungsstellen und NGOs.

Januar

21.01.25 Austausch mit Team Personal Organisation Entwicklung, Personalamt, Direktion FPI

Februar

03.02.25 SRMI im Politforum, Die Schweiz und der Europäische Gerichtshof für Menschenrechte

17.02.25 Austausch mit Leiter Personalamt

20.02.25 Austausch SUE EKS Sicherheitskonzept der Ombudsstelle

20.02.25 Austausch mit Direktorin BSS

26.02.25 Optimales Daten-Management in der neuen digitalen Zusammenarbeit mit M365, online

27.02.25 Austausch, SUE AFU; RAN 2030, online

28.02.25 Austausch, Stadtpräsidentin, Präsidialdirektion (PRD), Bern

März

04.03.25 Austausch, Direktor SUE

05.03.25 Austausch Gemeinderat

18.03.25 Digital Leadership #19 – KI-Chatbot-Test: Was lernen wir?

19.03.25 Austausch Ombudsman Barcelona, Sindic de Greuges de Catalunya, online

21.03.25 Austausch, Direktor für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün (TVS)

April

02.04.25 Austauschgespräch Fachstelle BGM, FPI PA

09.04.25 Erfahrungsaustausch mit Leitung Sozialamt

10.04.25 Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen Schweiz (VPO+), Freiburg

28.04.25 Austausch Direktorin FPI

Mai

08.05.25 Anfrage Amnesty International, Kampagne «Protect the Protest» – Rolle der Ombudsstellen bei Polizeibeswerden

13.05.25 Austausch gggfon

15.05.25 Politforum Vernissage: «KI und Demokratie: welche Zukunft wollen wir?»

23.05.25 Digital Snack «Digitale Innovation mit Verantwortung. Risiken erkennen, Chancen nutzen», Berner Fachhochschule, Institut Digital Technology Management IDTM, online

Juni

04.06.–06.06.25 Seminar Schloss Hofen, Teil 1 Thema «KI-Tool und ChatGPT», Teil 2 «Verwendung und Umgang mit sozialen Medien», Teil 3 «Concours de l'Intervision»

12.06.25 Workshop Staatslabor «So werden Teams & Prozesse fit für künstliche Intelligenz – KI-Management in der öffentlichen Verwaltung», Bern

16.06.25 Veranstaltung, Public Sector Perspectives 2025, eGov Lunch zu EMF Chatbot

20.06.25 Jahrestagung der SMRI und Workshops zu den Themenschwerpunkten, Olten

24.06.25 Digital Leadership #20: Digitalportfolio – Von der Idee zur Umsetzung

Juli

31.07.25 Austausch Koordinationsstelle (Wohnen/Obdach)

August

19.08.25 Austausch Bereichsleistung Sozialdienst

27.08.25 HR4you Dialogforum – Employer Branding

September

09.09.25 Digital Leadership #21: KI-Update – Schulterblick ins Labor

15.09.25 eGov Lunch «Datenräume»

16.09.25 Online-Information zu allen Neuerungen innerhalb HR Stadt Bern

18.09.25 Austausch mit Leiter Personalamt

Oktober

22.10.25 Fünfter Fachanlass «Digitale Entwicklung», Bern

23.10.25 Interner Workshop Konfliktarbeit, Bern

27.10.25 Fokusgruppe «Rassismus und Diskriminierung», BSS FMR

29.10.25 Austausch GGGFON, Bern

November

03.11.25 Austausch mit Finanzkontrolle und Fach- und Aufsichtsstelle Datenschutz, Bern

11.11.25 Radikalisierung und Extremismus unter jungen Menschen in der Schweiz, Schulthess, online

13.11.25 Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen Schweiz (VPO+), Winterthur

13.11.25 Netzwerkanlass Juristinnen, Bern

19.11.25 Austausch mit Kantonspolizei, Bern

26.11.25 Systemdemo FFS Citysoftnet im Sozialamt

27.11.25 Austausch Amtsleitung und Amtsjuristin EKS

Dezember

04.12.25 Tagung zum öffentlichen Personalrecht, online

16.12.25 Digital Leadership #22: Wo stehen wir Ende 2025? Was wird 2026 wichtig?, online

5

Statistik

Der ansteigende Trend der Anzahl verwaltungsexterner Beschwerdefälle hält auch im Berichtsjahr an und es wird ein Höchststand bei der Zahl der bearbeiteten Fälle und Anfragen erreicht. Sowohl die hohe Geschäftslast wie auch die Komplexität der Fälle haben im Berichtsjahr dazu geführt, dass die Bearbeitungsdauer der Fälle gegenüber dem Vorjahr in der Gesamttendenz leicht zugenommen hat. Die Anzahl der verwaltungs-internen Fälle hat gegenüber dem Vorjahr leicht abgenommen und die Meldefälle bewegen sich unterhalb des Spitzenwerts von 2024 auf dem gleichen Niveau wie 2023.

Die Ombudsstelle hat im Berichtsjahr 977 Kundenkontakte zu verzeichnen. Es wurden 619 Anfragen behandelt und 358 Fälle bearbeitet.

Als Anfragen werden Kundenkontakte erfasst, die entweder mit einem geringen Aufwand beantwortet werden können oder eine Weiterverweisung erfolgt, weil sich herausstellt, dass die Ombudsstelle unzuständig ist und die Ratsuchenden an andere geeignete Stellen vermittelt wurden. Im Berichtsjahr lag bei 37 Anfragen die Zuständigkeit vor, die restlichen 582 Anfragen betrafen Weiterverweisungen.

Als Fälle zählen jene Geschäfte, die einer vertieften Abklärung bedürfen, eine Beratung erfordern, Rückfragen und / oder auch Akteneinsichtsgesuche bei der Verwaltung notwendig machen und / oder Vermittlungsgespräche zur Folge haben.

Sowohl bei den eröffneten Fällen als auch bei den Anfragen ist eine erneute Zunahme zu verzeichnen, d.h. rund 4% bei den Fällen und 17% bei den Anfragen.

Im Weiteren wird zwischen externen und internen Fällen unterschieden. Externe Fälle betreffen Beschwerden aus der Bevölkerung. Interne Fälle sind Personalfälle, in welchen sich städtische Angestellte wegen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz an die Ombudsstelle wenden. Der Anteil der internen Fälle war im Berichtsjahr auf hohem Niveau leicht rückgängig und betrug rund 22%.

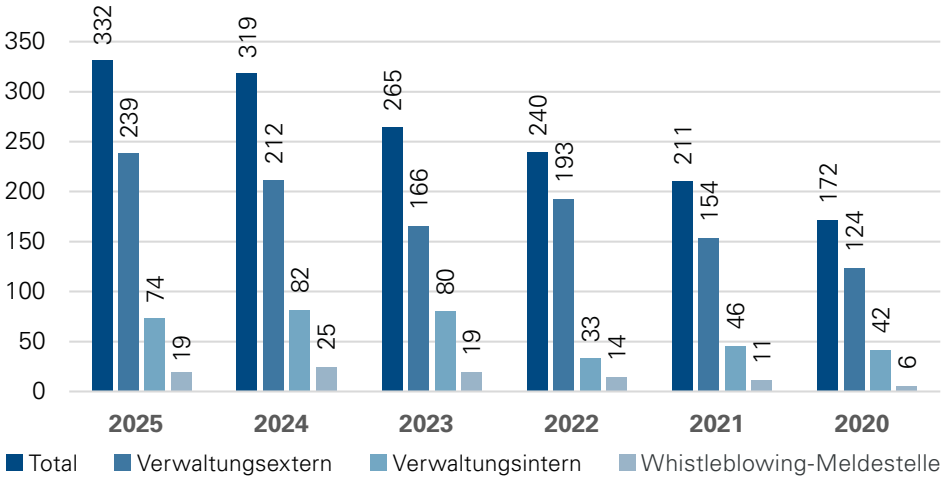
Die Ombudsstelle wirkt für die städtischen Mitarbeitenden auch als Meldestelle für Whistleblowing. Im Berichtsjahr sind 19 Whistleblowing-Meldungen eingegangen.



Die Ombudsstelle sorgt für Orientierung in schwierigen Situationen; Bild der Stadt Bern

Gesamtübersicht	2025	2024	2023
Bearbeitete Fälle	358	331	282
Aus dem Vorjahr	26	12	17
Im Berichtsjahr neu eröffnet	332	319	265
Im Berichtsjahr abgeschlossene	307	305	270
Pendent per Ende Jahr	51	26	12
Anfragen	619	531	558
Total	977	862	840

Zusammensetzung der eröffneten Fälle



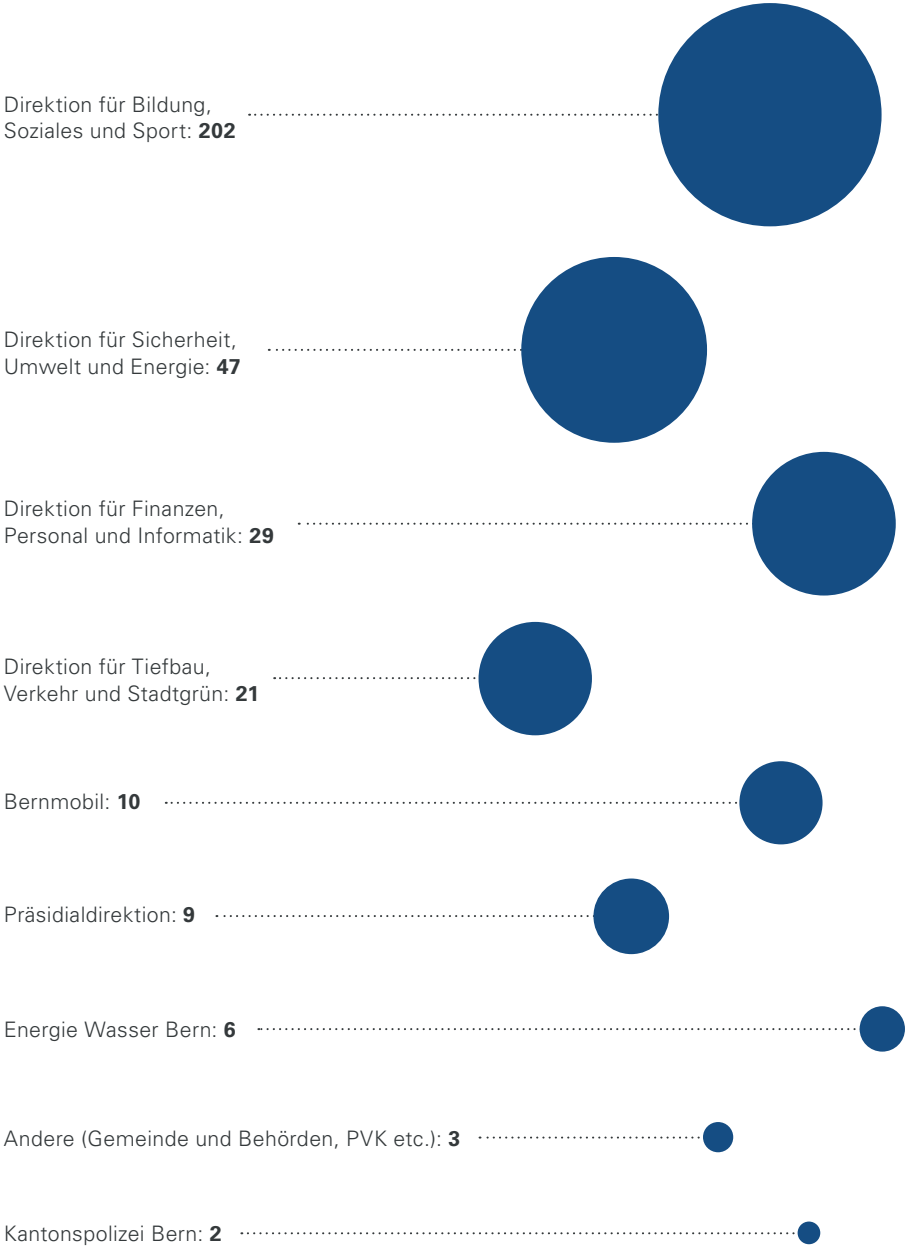
Eingangsart



Bearbeitungsdauer



Anteile der bearbeiteten Fälle pro Verwaltungsbereich



6

Fälle aus der Praxis

Anhand ausgewählter Fälle aus der Praxis gibt die Ombudsstelle in diesem Berichtsjahr wiederum Einblick in ihren Arbeitsalltag. Die Fallschilderungen verdeutlichen die Bandbreite der durch die Mitarbeitenden der Ombudsstelle behandelten Themen und zeigen auf, wie die Ombudsstelle ihren Kernauftrag der Beratung, Prüfung und Vermittlung umsetzt. Sämtliche Fallschilderungen wurden aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes anonymisiert; der Sachverhalt vereinfacht und, wo nötig, leicht modifiziert.

Präsidialdirektion (PRD)

Hohe Beschwerdeaktivität einer ratsuchenden Person

Seit mehreren Jahren gelangte die ratsuchende Person regelmässig mit ausführlichen Beschwerdebriefen an die städtische Verwaltung, bis sie sich schliesslich bei der Ombudsstelle meldet und moniert, dass sie auf die eingereichte Korrespondenz bisher keine adäquate Antwort erhalten habe und ihre Anliegen nicht ernst genommen würden.

Die Ombudsstelle prüft die zur Verfügung gestellte Korrespondenz zwischen beiden Seiten. Mit der ratsuchenden Person wird in einem ersten Schritt vereinbart, dass sie während der Zeit der Vermittlung auf das Einreichen weiterer Korrespondenz an die bisherigen Adressaten verzichtet. Abklärungen mit den Behördenstellen zeigen, dass mehrfach substantielle Antwortschreiben erfolgten. Der ratsuchenden Person werden das Öffentlichkeitsprinzip und auch die Grenzen der individuellen Bürgeransprache dargelegt. Es werden mögliche Handlungsstrategien besprochen und die Möglichkeiten der politischen Partizipation aufgezeigt. Die ratsuchende Person lässt sich dazu einladen, ihr eigenes Handeln zu reflektieren. Es wird mit ihr vereinbart, dass sie sich auch bei zukünftigen Anliegen jederzeit an die Ombudsstelle wenden kann. Sie bedankt sich für die von der Ombudsstelle investierte Zeit und die geführten Gespräche.

Der ratsuchenden Person werden das Öffentlichkeitsprinzip und auch die Grenzen der individuellen Bürgeransprache dargelegt.

Stadtkanzlei

Nichterscheinen als Mitglied des nichtständigen Stimmausschusses

Die ratsuchende Person informiert, dass sie als Mitglied des nichtständigen Stimmausschusses für ein Abstimmungswochenende aufgeboden worden sei. Vorgängig habe sie zwei Aufgebote wegen Abwesenheit verschieben müssen. Beim dritten Aufgebot habe sie sich in den Ferien befunden und den eingeschriebenen Brief der Stadtkanzlei nicht erhalten; weshalb ihr eine Busse von bis zu CHF 1'000.00 wegen Nichterscheins drohe. Sie bittet die Ombudsstelle um Beratung und Vermittlung.

Alle Stimmberechtigten der Gemeinde sind verpflichtet, nach Bedarf periodisch als nichtständige Mitglieder eines Stimmausschusses zu amten.

Die Ombudsstelle prüft die erhaltenen Unterlagen sowie die rechtlichen Grundlagen. Gemäss Art. 37 PRG (Gesetz über die politischen Rechte; BSG 141.1) sind alle Stimmberechtigten der Gemeinde verpflichtet, nach Bedarf periodisch als nichtständige Mitglieder eines Stimmausschusses zu amten. Von der Möglichkeit, ein Dispensationsgesuch zu stellen, hatte die ratsuchende Person bereits Gebrauch gemacht. Die Stadtkanzlei argumentiert, dass die ratsuchende Person aufgrund der vorgängigen Verschiebungen damit habe rechnen müssen, dass ein erneutes Aufgebot folgen wird. Ebenso müsse sie bei Abwesenheiten die Entgegennahme eingeschriebener Postsendungen sicherstellen. Nach Gesetz gilt eine Mitteilung, die nur gegen Unterschrift überbracht wird, spätestens am siebten Tag nach dem ersten erfolglosen Zustellversuch

als erfolgt (vgl. Art. 44 Abs. 3 VRPG; BSG 155.21). Die Ombudsstelle erachtet die Vorgehensweise der Stadtkanzlei als korrekt, womit kein Spielraum für eine Vermittlung besteht. Die ratsuchende Person wird auf die laufende Beschwerdefrist hingewiesen und bedankt sich für die Beratung.

Direktion für Sicherheit Umwelt und Energie (SUE)

Polizeiinspektorat; Bereich Orts- und Gewerbeполиzei

Happige Vorwürfe, gegen Umweltschutzgesetz und Vollzugsordnung zu verstossen

Die ratsuchende Person meldet der Ombudsstelle, dass die Orts- und Gewerbeполиzei gegen rechtliche Vorgaben verstosse und ersucht um ein persönliches Gespräch. Sie habe bereits eine Verwaltungsbeschwerde eingereicht und auch Strafanzeige erhoben.

Anlässlich des Gesprächs auf der Ombudsstelle zeigt die ratsuchende Person Verständnis dafür, ihre Vorgehensweise in Erwägung zu ziehen. Ausserdem wird sie auf ihre teilweise doch recht ungehaltene Ausdrucksweise angesprochen. Es kann vereinbart werden, dass die Ombudsstelle eine Vermittlung aufnimmt, sobald sie sowohl die Verwaltungsbeschwerde als auch die Strafanzeige zurückgezogen hat, was der Ombudsstelle entsprechend anzuzeigen ist. Nachdem die Behörde ebenfalls separat angehört worden ist, wird ein runder Tisch mit beiden Seiten organisiert. Die Spannungen können rasch abgebaut werden, sämtliche Fragen werden besprochen und die Behörde legt die rechtlichen Vorgaben und die Vorgehensweise detailliert dar. Der ratsuchenden Partei wird eine schriftliche Zusammenfassung der rechtlichen Ausgangslage in Aussicht gestellt. Mit Eintreffen

dieses Schreibens kann das Vermittlungsverfahren abgeschlossen werden.

Polizeiinspektorat; Bereich Einwohner- dienste, Migration und Fremdenpolizei (EMF)

Lange Verfahrensdauer und abwerten- des Verhalten der Schalterperson

Die ratsuchende Person beklagt sich über diskriminierendes Verhalten bei der Vorsprache am Schalter EMF. Weiter beschwert sie sich über die lange Bearbeitungszeit ihres Gesuchs um Erteilung der Niederlassungsbewilligung. Sie weist auf einen angeblichen Vergleichsfall hin, in welchem die Bewilligung innerhalb weniger Arbeitstage erfolgt sei. Sie habe bei EMF auf entsprechende Aufforderung Dokumente vorgelegt, wobei die diensthabende Schalterperson bemängelt habe, dass ein Dokument fehle. Sie habe dies laut und in herabsetzender Weise formuliert sowie die übergebenen Unterlagen mit der Aufforderung zur Rücknahme regelrecht auf die Schalterfläche geschmissen. Sämtliche sich im Wartebereich befindenden Personen seien Zeugen dieses Vorfalls geworden, was sie sehr befremdet habe und in ihr ausserordentlich unangenehme Gefühle ausgelöst habe.

Aus Angst vor möglichen Nachteilen im laufenden Gesuchsverfahren wünscht sie keine Vermittlung durch die Ombudsstelle. So bleibt es der Ombudsstelle verwehrt, die Sichtweise von EMF einzuholen.

Verlängerung B-Ausweis – Jährliches Nachfordern von Unterlagen, die bei EMF bereits eingereicht wurden

Die ratsuchende Person wendet sich an die Ombudsstelle und beklagt sich darüber, dass sie seit Jahren immer wieder die

gleichen Unterlagen einreichen müsse. Sie habe deshalb nur die ergänzenden Unterlagen eingereicht und habe nun eine Nachforderungsschreiben vonseiten EMF erhalten. Sie empfinde dies als Verwaltungsleerlauf, der wie bereits zuvor zu mehrmonatigen Verzögerungen bei der Ausweisverlängerung führe. Eines der Kinder betätige sich in einem Nachwuchskader, wobei es ohne gültigen Ausweis nicht an Wettkämpfen teilnehmen könne. Auch seien Auslandreisen während dem Verfahren nicht bzw. nur erschwert möglich.

EMF wird zielführende Korrekturen im Bearbeitungsprozess einleiten.

EMF meldet der Ombudsstelle nach entsprechender Anfrage umgehend zurück, dass die Familie die gültigen Ausweisdokumente in den nächsten Tagen erhalten wird. Sodann wird die Ombudsstelle informiert, dass zielführende Korrekturen im Bearbeitungsprozess eingeleitet, die Prozesse bei EMF intern besprochen und die nötigen Anpassungen initiiert werden. Die ratsuchende Person bestätigt, vonseiten EMF bereits über die Ausweisverlängerung informiert worden zu sein und bedankt sich für die Vermittlung.

Ombudsstelle soll Behörde umstimmen

Ein Ehepaar gelangt an die Ombudsstelle und informiert, dass sie gemeinsam ein Gesuch um Einbürgerung gestellt hätten. Sie seien beide gesundheitlich angeschlagen und könnten aus medizinischen Gründen keine Amtssprache erlernen, was sie mit entsprechenden Arztzeugnissen bereits belegt hätten. Sie seien nun mündlich vorinformiert worden, dass das Gesuch voraussichtlich abgelehnt werde. Sie hätten hohe

Kosten auf sich genommen für die Übersetzung und Beglaubigung der Dokumente und fühlten sich von den Behörden diskriminiert.

Die Ombudsstelle weist auf den Beschwerdeweg hin und informiert, dass sie nicht anwaltschaftlich tätig werden kann.

Die Ombudsstelle prüft die Unterlagen und sieht keinen Spielraum für eine Vermittlung. Sie informiert die Ratsuchenden, dass der Einbürgerungsentscheid mit der Rechtsmittelfrist abzuwarten sei und weist auf den Beschwerdeweg hin. Sodann wird den Ratsuchenden mitgeteilt, dass eine anwaltschaftliche Vorgehensweise durch die Ombudsstelle nicht möglich ist.

Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS)

Prämienausstände bei der Krankenkasse trotz Zahlungsabtretung

Eine ratsuchende Person teilt mit, dass zu ihrer Unterstützung seit mehreren Jahren eine Beistandschaft durch das EKS geführt werde. Es sei vereinbart worden, dass die Krankenkassenprämie direkt durch die beim EKS zuständige Beistandsperson beglichen werde, hierfür habe sie eine Zahlungsabtretung unterzeichnet. Nun habe sie festgestellt, dass die Krankenkassenprämien durch das EKS offenbar nicht lückenlos bezahlt worden seien, was zu Betreibungen geführt habe. Sie könne nicht nachvollziehen, wie es trotz Beistandschaft zu diesen Zahlungsausständen kommen konnte und ersucht die Ombudsstelle um Vermittlung.

Die Abklärungen der Ombudsstelle ergeben, dass es im Rahmen des laufenden Beistandschaftsmandats zu Prämienausständen bei der Krankenkasse gekommen ist und die entsprechenden Forderungen bereits seit mehreren Jahren Bestand haben. Während einer längeren Abwesenheit der Beistandsperson veranlasste deren Stellvertretung einen Wechsel in eine kostengünstigere Krankenkasse. Da ein Krankenkassenwechsel bei bestehenden Prämienausständen ausgeschlossen ist, wird die ratsuchende Person nicht aus dem bestehenden Versicherungsvertrag entlassen. Erst rund fünf Monate später stellt das EKS fest, dass der Wechsel nicht vollzogen werden kann. Bis zu diesem Zeitpunkt werden die Prämien der neuen Krankenkasse bezahlt. Folglich kommt es bei der bisherigen Kasse zu weiteren Zahlungsausständen, was schliesslich eine Betreibung zur Folge hat. Der ratsuchenden Person entsteht nun zum einen ein Schaden, da sie angesichts der bereits seit Jahren bestehenden Prämienausstände nicht von einer tieferen Krankenkassenprämie profitieren kann und zum anderen resultierten aufgrund der Prämienausstände bei der alten Krankenkasse Mahn- und Betreibungskosten, die ebenfalls zu Lasten der ratsuchenden Person gehen.

Im Zuge der Abklärungen und dem beharrlichen Nachfragen der Ombudsstelle erklärt sich das EKS bereit, den der ratsuchenden Person entstandenen Schaden des wegen der Prämienausstände verunmöglichten Versicherungswechsels zu übernehmen und die in der Zwischenzeit resultierenden Verlustscheine zu begleichen. Die Verlustscheine wiederum werden durch das EKS erst nach nochmaligem Insistieren getilgt.

Schlussbericht Beistandschaft bei volljährigem Kind

Die ratsuchende Person informiert, dass für ihr Kind eine Kinderschutzmassnahme bestanden habe und das Kind nun die Voll-

jährigkeit erreicht habe. Sie habe die Zusammenarbeit mit der Beistandsperson als anspruchsvoll erlebt. Im Schlussbericht, der seitens KESB bereits genehmigt worden sei, seien Aussagen über sie als Elternteil enthalten, welche sie sehr getroffen und verletzt hätten. Sie wünsche sich einen Austausch mit der Beistandsperson, damit sie ihr eine persönliche Rückmeldung geben könne.

Die Ombudsstelle prüft den eingereichten Schlussbericht, welcher nach ihrer Erstsichtung und Einschätzung sorgfältig verfasst worden ist. Anlässlich von persönlichen Gesprächen mit dem betroffenen Elternteil lässt sie sich einige Passagen aus dem Schlussbericht darlegen und erhält Informationen über die weiterführenden Verhältnisse betreffend des mittlerweile volljährigen Kindes. Auch nach den weiteren Ausführungen des beschwerdeführenden Elternteils kommt die Ombudsstelle nicht zu einem anderen Ergebnis. Ein persönlicher Austausch mit der Beistandsperson wird vonseiten der Ombudsstelle nicht organisiert, da die ratsuchende Person keine Bereitschaft zeigt, in konstruktiver Weise am Gespräch mitzuwirken.

Abwicklung Schadenfall durch das EKS – Fortsetzung aus dem Jahr 2024

Der Schadenfall betreffend das Versäumnis der Beistandsperson ein Steuererlassgesuch zu stellen und die daraus resultierenden Pfändungsverlustscheine wurde bereits im Vorjahr ([s. Tätigkeitsbericht 2024, S. 27](#)) aufgegriffen. Das EKS meldete den Fall seiner Haftpflichtversicherung an und sicherte zu, den Schaden zu übernehmen und die Pfändungsverlustscheine zu bezahlen.

Im Jahr 2025 wandte sich die ratsuchende Person erneut an die Ombudsstelle und rügt, dass die Pfändungsverlustscheine der Steuerverwaltung trotz Zusicherung der Schadensübernahme durch das EKS nach

wie vor auf dem Betreibungsregisterauszug verzeichnet seien. Vor diesem Hintergrund besteht bei der ratsuchenden Person Unsicherheit darüber, ob die Forderungen durch das EKS tatsächlich beglichen worden seien. Sie ersucht die Ombudsstelle erneut um Vermittlung.

Die ratsuchende Person benötigt einen langen Atem, bis der Schadenfall endlich abgeschlossen werden kann.

Die Ombudsstelle prüft den eingereichten Betreibungsregisterauszug und nimmt Kontakt mit dem EKS auf. Im Laufe der Abklärungen bestätigt das EKS, dass die Forderungen unterdessen beglichen worden sind. Aus dem durch die Beistandsperson neu angeforderten Betreibungsregisterauszug geht hervor, dass die Pfändungsverlustscheine ebenfalls gelöscht worden sind. Damit kann der Schadenfall endgültig abgeschlossen werden.

Erlass der Hundetaxen beim Bezug von Ergänzungsleistungen

*Die ratsuchende Person ersucht die Ombudsstelle dafür besorgt zu sein, dass ihr die seit Anschaffung eines Hundes bezahlten Hundetaxen zurückerstattet werden, da sie die Information erhalten habe, dass EL-Bezüger*innen von dieser Gebühr befreit seien.*

Aus den Unterlagen wird ersichtlich, dass die zuständige Beistandsperson bereits Abklärungen bei EMF getroffen hat. Im vorliegenden Fall besteht kein Anspruch auf Befreiung von der Hundetaxe nach Art. 13 Hundegesetz (BSG 916.31), da der Hund nicht in die Kategorie «Hilfs- und Begleithund für Menschen mit einer Behinderung» fällt. Es besteht die Möglichkeit, zum Zeitpunkt der Rechnung-

stellung ein Gesuch um Gebührenerlass nach Art. 22 GebR (Reglement über die Gebührenerhebung durch die Stadtverwaltung Bern; SSSB 154.11) zu stellen. Die Beistandsperson stellt entsprechend Antrag, woraufhin ihr dieser Betrag erlassen wird. Ein rückwirkender Gebührenerlass ist allerdings nicht vorgesehen.

Im vorliegenden Fall besteht kein Anspruch auf Befreiung von der Hundetaxe gemäss Art. 13 Hundegesetz.

Schutz und Rettung (SRB)

Nicht zufriedenstellende Behandlung bei Rettungseinsatz

Die ratsuchende Person berichtet, dass sie im öffentlichen Raum einen epileptischen Anfall erlitten habe, anlässlich dessen es weder zu einem vollständigen Bewusstseinsverlust noch zu einem Sturz gekommen sei. Dies komme öfters vor und der Zustand klinge in der Regel von alleine ab. Passanten hätten SRB alarmiert. Da sie für die Kosten der Rettungseinsätze weitestgehend selbst aufkommen müsse, habe sie Vorkehrungen getroffen, um einen Transport durch SRB nach Möglichkeit zu vermeiden. Auf dem Display ihres Mobiltelefons sei für Dritte gut sichtbar der Hinweis «Keine Sanität, abwarten.» hinterlegt. Zudem führe sie einen internationalen Epilepsie-Ausweis sowie eine SOS-Karte mit sich. Leider seien sämtliche Hinweise durch SRB nicht beachtet worden und so sei sie ins Spital transportiert worden. Auch sei ihr während des Einsatzes ein Medikament verabreicht worden sei, welches erhebliche Nebenwirkungen ausgelöst habe. Deshalb habe sie sich nach dem Vorfall bei SRB nach dem Medikament und der Dosierung erkundigt,

jedoch keine konkreten Informationen erhalten. Angesichts der Umstände finde sie es nicht fair, für den Rettungseinsatz bezahlen zu müssen.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei SRB vor und erhält Akteneinsicht. Die Behörde ist damit einverstanden, dass die Stellungnahme und das Einsatzprotokoll durch die Ombudsstelle an die ratsuchende Person weitergeleitet werden. Diese wird die erhaltenen Unterlagen mit ihrer ärztlichen Fachperson besprechen. Bei weiteren Fragen und Anliegen kann sie wiederum auf die Ombudsstelle zukommen.

Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün (TVS)

Entsorgung + Recycling (ERB)

Reklamation zum Verhalten eines Chauffeurs

Die ratsuchende Person meldet, dass sie in der Stadt auf dem Fahrrad unterwegs gewesen sei und durch einen Fahrer von ERB von der Strasse abgedrängt worden sei. Sie habe mit einem eindeutigen Handzeichen darauf reagiert. In der Folge sei sie durch den Lastwagenfahrer verfolgt worden, bis sie ihm schliesslich habe ausweichen können. Der Fahrer habe sich nicht korrekt verhalten und sie wünsche, dass dieser mit dem Vorgefallenen konfrontiert werde.

Die Beschwerde wird durch die Ombudsstelle an ERB weitergeleitet. Die vorgesetzte Person bespricht den Vorfall mit dem Chauffeur sowie dem Belader und verfasst eine schriftliche Rückmeldung an die Ombudsstelle. So habe sich der Entsorgungswagen auf einer Transferfahrt befunden. Der Verkehr sei auf der Quartierstrasse

dicht gewesen und der Chauffeur habe drei Fahrradfahrende mit einem Handzeichen passieren lassen, um anschliessend mittig weiterzufahren. Eine Person habe darauf mit Zeigen des Mittelfingers reagiert. ERB ortet aus den Verkehrsumständen und der Interaktion ein Missverständnis. Es bleibt bei unterschiedlichen Sichtweisen der beiden Parteien.

***Zusammenfassend
kann gesagt werden, dass
die involvierten Personen
eine unterschiedliche
Sichtweise auf die Vor-
kommnisse haben.***

Verkehrsplanung

Nachbarschaft ist mit Verkehrsberuhigung nicht einverstanden

Anwohnende eines Quartiers beschwerten sich über die Aufhebung von Parkplätzen. So habe die Aufhebung von Parkplätzen für die Verbreiterung des Velostreifens weder zu einer Verkehrsberuhigung noch zu mehr Verkehrssicherheit geführt. Im Gegenteil habe sich nach der Umsetzung der Massnahmen gezeigt, dass die Autos seither deutlich schneller fahren würden als zuvor. Kritisiert wurde weiter, dass Geschwindigkeitsmessungen zur Beurteilung der Situation an einer ungeeigneten Stelle durchgeführt worden seien.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor und organisiert ein Rundtischgespräch mit Vertreter*innen der Behörde und den Anwohnenden. Dabei werden die Aufgaben und Zuständigkeiten der Behörde dargelegt und die einzelnen Anliegen ausführlich er-

örtert. Den Anwesenden wird zudem aufgezeigt, dass politische Fragestellung nicht Gegenstand dieses Gesprächs sein können, sondern im Rahmen der politischen Partizipation einzubringen sind. Die Behörde erklärt sich bereit, die von den Anwesenden konkret dargelegten Beschwerdepunkte zu ergänzenden Verkehrsmassnahmen zu prüfen und sich mit den ratsuchenden im Anschluss direkt austauschen. Der runde Tisch wird verdankt.

Schulwegsicherheit

Im Zusammenhang mit der Sanierung des Schulhauses Kirchenfeld wendet sich eine ratsuchende Person an die Ombudsstelle. Sie schildert, dass die Kinder der 1. bis 6. Klasse nach den Sommerferien das Schulhausprovisorium im Gaswerkareal besuchen würden. Der dafür vorgesehene Schulweg führe über die Monbijoubücke und löse erhebliche Sicherheitsbedenken aus. Die ratsuchende Person kritisiert insbesondere, dass es auf der Brücke an einer klaren Trennung zwischen Fuss- und Veloverkehr fehle. Zudem sei unverständlich, weshalb die provisorische Treppe von der Monbijoubücke zum Gaswerkareal bis zum Schulstart nicht fertiggestellt werde. Eine Elterngruppe, bestehend aus rund 80 Mitgliedern, habe sich deshalb bereits an den Gemeinderat gewandt, bislang jedoch keine befriedigende Antwort erhalten. Auch die Medien hätten den Fall bereits aufgegriffen. Da der Schulstart unmittelbar bevorstehe, ersuche man um Vermittlung durch die Ombudsstelle.

Die Ombudsfrau nimmt mit der Verkehrsplanung in Begleitung der Verkehrspolizei einen Augenschein vor. Die Anwesenden sind sich einig, dass die Kennzeichnung der Verkehrsführung verbessert werden und präzisere Instruktionen des Sicherheitsdienstes erfolgen müssen. Auf Wunsch der Eltern wird zudem die Bodenbemalung auf der Brücke ergänzt.



Mit Fokus auf Klärung; Bild Stadt Bern

Die ratsuchende Person wird mit den zuständigen Fachstellen vernetzt und kann sich bei weiteren Anliegen direkt an die entsprechende Stelle wenden. Sie bedankt sich für die Vermittlungstätigkeit der Ombudsstelle.

Direktion für Finanzen, Personal und Informatik (FPI)

Immobilien Stadt Bern (ISB)

Nachbarschaftskonflikt

Die Ombudsstelle wird durch eine ratsuchende Person kontaktiert, die in einer Wohnung von ISB wohnhaft ist. Sie legt dar, dass es Konflikte mit dem Nachbarn gebe, dieser mitten in der Nacht klingeln würde und sich aggressiv verhalte. So habe er auch schon die Polizei einschalten müssen.

ISB teilt gegenüber der Ombudsstelle mit, dass die Konfliktsituation zwischen den beteiligten Personen bekannt sei; die Unverträglichkeit allerdings wohl eher umgekehrter Natur sei. Die Ombudsstelle schlägt die Organisation eines runden Tisches vor, womit die ratsuchende Person allerdings nicht einverstanden ist. Sie wird ermutigt, sich bei Anliegen respektvoll zu Verhalten und sich unter Einhaltung der Nachtruhe entweder an die Nachbarschaft zu wenden oder direkt an ISB zu gelangen. Die Abklärungen der Ombudsstelle werden verdankt.

Steuerverwaltung

Steuererlass bei Pfändungsverlustscheinen

Auf der Ombudsstelle führt die ratsuchende Person aus, dass bei ihr Steuerausstände in erheblichen Umfang bestehen würden. Dabei handle es sich durchwegs um Altlasten,

für welche in der Vergangenheit bereits Verlustscheine ausgestellt worden seien. Zur Tilgung der Forderungen habe sie mit der Steuerverwaltung monatliche Ratenzahlungen vereinbart; eine vollständige Rückzahlung des Gesamtbetrags sei angesichts der Höhe der Forderungen allerdings ausgeschlossen. Sie habe deshalb ein Steuererlassgesuch eingereicht, welches durch die Steuerverwaltung abgelehnt worden sei. Sie verstehe nicht, weshalb ein Erlass nicht möglich sei und ersucht die Ombudsstelle um Vermittlung.

Nach Rücksprache mit der Steuerverwaltung und Prüfung der rechtlichen Grundlagen informiert die Ombudsstelle die ratsuchende Person, dass die Erlassgrundsätze beim Vorliegen von Verlustscheinen gestützt auf Art. 49 BEZV (Bezugsverordnung; BSG 661.733) nicht zur Anwendung kommen und folglich ein Steuererlassgesuch nicht bewilligt werden kann. Das Vorgehen der Steuerverwaltung wird als rechtmässig beurteilt. Die ratsuchende Person bedankt sich für die Beratung und teilt mit, dass sie dies nachvollziehen könne.

Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS)

AHV-Zweigstelle

Langes Warten auf die Rückerstattung der Krankheitskosten an EL-Beziehende

Die ratsuchende Person beschwert sich über die lange Bearbeitungsdauer bei der Rückerstattung von Krankheitskosten durch die AHV-Zweigstelle Bern-Ostermundigen. Zudem kritisiert sie, dass ein persönliches Gespräch mit der fallzuständigen Person nur am Schalter möglich sei und sämtliche wartenden Personen alles mithören könnten. Diese Blossstellung sei äusserst unangenehm und Schaltermitarbeitende würden teilweise in sehr lautem Ton nachfragen.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen vor und erhält die Rückmeldung, dass die Rückerstattungen durch die Behebung von Personalengpässen zwischenzeitlich rascher erfolgt. Die Problematik der Privatsphäre im Schalterbereich ist bekannt; die Mitarbeitenden werden regelmässig sensibilisiert, möglichst diskret vorzugehen. Bei den aktuellen Örtlichkeiten sind die Platzverhältnisse allerdings beschränkt und bauliche Massnahmen aus Spargründen aktuell nicht vorgesehen.

Schulamt

Konfessionell neutrale Volksschulen

Die ratsuchende Person meldet sich, weil sie als Fachmaturitätsschülerin ein Praktikum an einer städtischen Schule absolviere und kurz vor Beginn des Praktikums erfahren habe, dass sie dazu ihr Kopftuch ablegen müsse. Das Praktikum sei integraler Bestandteil der Fachmaturität Pädagogik und die Bestätigung für das absolvierte Praktikum der Schulleitung sei eine Zulassungsbedingung für die Abschlussprüfung.

Zur Wahrung der konfessionellen Neutralität an der öffentlichen Volksschule gilt ein Kopftuchverbot für den gesamten Lehrkörper inklusive Praktikantinnen.

Die Ombudsstelle prüft die Situation. Nach Art. 4 VSG (Volksschulgesetz, BSG 432.210) ist die öffentliche Volksschule konfessionell neutral. Die weiterführenden Abklärungen der Ombudsstelle mit dem Schulamt der Stadt Bern ergeben, dass gemäss Rückmeldung der Bildungs- und Kulturdirektion (BKD) des Kantons Bern für

den ganzen Lehrkörper inklusive der Praktikantinnen ein Kopftuchverbot gilt. Die BKD stellt Lehrpersonen, Schulbehörden und Ausbildungsverantwortlichen ebenfalls einen Leitfaden zum Umgang mit religiösen Symbolen in Schule und Ausbildung zur Verfügung, welcher sich im Zeitpunkt der Fallbearbeitung in Überarbeitung befindet. Für die ratsuchende Person kann schliesslich ein Praktikumsplatz an einer Privatschule organisiert werden. Privatschulen sind nicht an das Volksschulgesetz gebunden, weshalb der Ratsuchenden auch während des Unterrichts das Tragen eines Kopftuches erlaubt werden kann.

Sozialdienst

Zahlungsverzögerungen beim Sozialdienst führt zu Verlust der Zusatzversicherung

Die ratsuchende Person meldet sich stellvertretend für ihren bereits erwachsenen Sohn. Sie teilt mit, dass dieser vom Sozialdienst unterstützt werde. Mit dem Sozialdienst sei vereinbart worden, dass die Rechnungen der Zusatzversicherung durch diesen beglichen würden; der Sohn habe die Rechnungen jeweils fristgerecht weitergeleitet. Während der laufenden Unterstützungsperiode seien jedoch bei der Zusatzversicherung Zahlungsrückstände entstanden, was dazu geführt habe, dass der Versicherungsschutz dahingefallen sei. Der Sozialdienst habe ihm mitgeteilt, dass diese auf Probleme im technischen Bearbeitungsprozess zurückzuführen seien. Der Sohn sei aber auf Leistungen der Zusatzversicherung angewiesen und die Familie nicht bereit, diese durch die Stadt herbeigeführte Verschlechterung im Versicherungsschutz einfach hinzunehmen.

Die Ombudsstelle nimmt Rücksprache mit dem Sozialdienst und fordert diesen auf, bei der Zusatzversicherung eine Wiederaufnahme des Ratsuchenden zu erwirken. Der Sozialdienst prüft die Anfrage der Om-

budsstelle und informiert, dass es mit der Einführung des Fallführungssystems CSN beim Sozialdienst zu einem erheblichen Verzug bei der Begleichung der Prämienrechnungen gekommen sei. Eine Wiederaufnahme in die Versicherung sei bereits abgelehnt worden, angeblich aufgrund einer schlechten Zahlungsmoral noch vor Beginn der sozialdienstlichen Unterstützung.

Der Sozialdienst wiegelt ab und führt aus, dass aufgrund knapper Ressourcen und der zu bewerkstelligen Herausforderungen mit der IT-Infrastruktur keine zusätzlichen Aufwände betrieben werden könnten.

Die Ombudsstelle vertritt die Auffassung, dass der Sozialdienst mit dieser Begründung nicht aus der Pflicht genommen werden kann, ergibt sich doch explizit eine Grundlage im Versicherungsvertragsgesetz (VVG, SR 221.229.1), eine unverschuldeterweise betroffene Person härtefallweise wieder in den Versicherungsschutz aufnehmen zu können. Der Sozialdienst wiegelt ab und führt aus, dass aufgrund knapper Ressourcen und der zu bewerkstelligen Herausforderungen mit der IT-Infrastruktur keine zusätzlichen Aufwände betrieben werden könnten.

Auswirkungen erhöhter Kinderalimente auf die Rückerstattungspflicht

Die ratsuchende Person informiert, dass sie vor Gericht eine Erhöhung der Kinderalimente erwirkt habe. Sie beziehe Sozialhilfe und habe die Erhöhung der Kinderalimente dem Sozialdienst gemeldet. Seitens Sozialdienst

sei die Rückmeldung erfolgt, dass die Erhöhung keine Folge für sie hätte. Sie habe versucht, bei der zuständigen Abteilung weiterführende Informationen zu erhalten, dort habe sie allerdings niemanden erreicht.

Die Abklärungen der Ombudsstelle zeigen, dass der neue Unterhaltstitel nicht an die zuständige Sektion weitergeleitet worden ist. Entsprechend war diese über die neu festgesetzten Alimente nicht informiert. Da die ratsuchende Person Sozialhilfe bezieht und die erhöhten Unterhaltsbeiträge nicht zur Deckung der Kosten ausreichen, wird durch den Sozialdienst weiterhin keine Alimentenbevorschussung ausgerichtet, sondern lediglich Inkassohilfe gewährt. Die erhöhten Kinderalimente bewirken, dass die ratsuchende Person im Falle einer Verbesserung ihrer finanziellen Verhältnisse von der Rückerstattung der bisher erhaltenen Sozialhilfe befreit ist – und zwar in Höhe der tatsächlich geschuldeten Kinderalimente (gemäss Art. 4 Abs. 3 Gesetz über Inkassohilfe und Bevorschussung von Unterhaltsbeiträgen; BSG 213.22).

Fehlende Schlussabrechnung des Sozialdienstes

Die ratsuchende Person informiert, dass ihr im Laufe des Jahres 2024 eine IV- und BVG-Rente sowie EL zugesprochen worden seien und sie dadurch vom Sozialdienst habe abgelöst werden können. Es sei in diesem Zusammenhang zu Nachzahlungen gekommen, die an den Sozialdienst abgetreten worden seien. Seit der Ablösung Anfang 2025 warte sie auf die Schlussabrechnung und die Auszahlung ihres Guthabens durch den Sozialdienst.

Die Ombudsstelle klärt mit dem Sozialdienst die Gründe für die Verzögerung beim Erstellen der Schlussabrechnungen ab. Es ergeht die Rückmeldung, dass die Einführung von CSN zu grossen Verzögerungen in der Buchhaltung geführt hat und intern

zuerst die buchhalterischen Pendenzen abgebaut werden müssen, bevor die Schlussabrechnungen erstellt werden können. Die ratsuchende Person wird durch die Ombudsstelle entsprechend informiert. Das lange Warten auf die Schlussabrechnung wurde im [Tätigkeitsbericht 2024, S. 36](#) bereits aufgegriffen und ist wiederum Thema im Kapitel 1.

Seit der Ablösung vom Sozialdienst Anfang 2025 warte sie auf die Schlussabrechnung und die Auszahlung ihres Guthabens.

Doppelter Mietzins beim Umzug in richtlinienkonforme Wohnung

Die ratsuchende Person schildert, dass sie durch den Sozialdienst unterstützt werde und von diesem angehalten worden sei, in eine günstigere, den Mietzinsrichtlinien des Sozialdienstes entsprechende, Wohnung zu ziehen. Sie habe sich intensiv um eine neue Wohnung bemüht und sei schliesslich fündig geworden. Für ihre jetzige Wohnung habe sie bereits einen Nachmieter gefunden. Nun sei sie aber bisher nicht aus dem bestehenden Mietverhältnis entlassen worden und müsse so die Miete während 1,5 Monate doppelt bezahlen. Die Verwaltung sei nicht bereit, ihr entgegenzukommen und der Sozialdienst übernehme die Mehrkosten nicht. Sie erwarte bald die Auszahlung einer Erbschaft und werde danach vom Sozialdienst abgelöst. Ihr sei wichtig, dass sie für die zusätzlich anfallenden Mietzinse nicht betriebe werden. Der Sozialdienst sei allerdings trotz der bevorstehenden Erbschaft bisher nicht bereit gewesen, mit ihr eine Lösung zu finden. Sie wisse nicht weiter und die finanziellen Schwierigkeiten würden sie sehr belasten.

Die Ombudsstelle nimmt ein Vermittlungsverfahren auf und kann erreichen, dass der Sozialdienst angesichts der anstehenden Erbschaft eine Bevorschussung vornimmt und mit der ratsuchenden Person eine Rückerstattungsvereinbarung abschliesst. Die Mehrkosten, die wegen der sich überschneidenden Mietverträge entstehen, können somit bezahlt werden, womit der ratsuchenden Person kein Betreibungsverfahren droht.

Zwischen Stuhl und Bänken oder wie komme ich zur Anmeldebestätigung

Die ratsuchende Person wird durch den Sozialdienst unterstützt und teilt mit, dass die für sie zuständige sozialarbeitende Person einen EL-Antrag eingereicht habe. Sie habe bei der Ausgleichskasse um Zustellung der Anmeldebestätigung ersucht, sei allerdings zurück an den Sozialdienst verwiesen worden, weil dieser für sie zuständig sei. Nun habe sie auch noch die Wohnung verloren und sei für die Wohnungssuche dringend auf die Anmeldebestätigung angewiesen. Aufgrund früherer negativer Erfahrungen belaste es sie zudem sehr, erneut an die Ausgleichskasse heranzutreten und um Zustellung der Bestätigung zu ersuchen. Beim Sozialdienst erhalte sie jeweils die Rückmeldung, dass keine Kapazitäten für solche Abklärungen bestehen würden.

Nun habe sie auch noch die Wohnung verloren und sei für die Wohnungssuche dringend auf die Anmeldebestätigung angewiesen.

Die Ombudsstelle nimmt beim Sozialdienst die nötigen Abklärungen vor. Es wird in Aussicht gestellt, dass die Anmeldebestätigung umgehend bei der Ausgleichskasse

eingefordert wird. Sollte es vonseiten der Ausgleichskasse weiterhin Verzögerungen geben, so sichert der Sozialdienst zu, der ratsuchenden Person die EL-Anmeldung schriftlich zu bestätigen. Die ratsuchende Person erhält durch die Ombudsstelle eine entsprechende Rückmeldung und wird aufgefordert, sich wieder zu melden, sollte die Bestätigung nicht innerhalb der nächsten Tage eintreffen.

Fehlgeleitete Zahlungen des Sozialdienstes mit Rückerstattungsfolgen für die betroffene Person

Die ratsuchende Person informiert, dass der Sozialdienst aufgrund technischer Probleme mit CSN die Zahlung der KVG-Prämien fälschlicherweise an sie und nicht wie vereinbart direkt an die Krankenkasse bezahlt habe. Im selben Zeitraum habe sie von externen Stellen Nachzahlungen für Forderungen erhalten, die bereits vor der Unterstützungsperiode beim Sozialdienst entstanden seien. Der Sozialdienst rechne ihr diese Nachzahlungen nun als Einnahmen an. Zudem habe der Sozialdienst nicht rechtzeitig eine Zahlungsabtretung an ihren Arbeitgeber eingereicht, so dass die Zahlungen des Sozialdienstes und des Arbeitsgebers auch wieder doppelt an sie geflossen seien. Der Sozialdienst mache nun einen unrechtmässigen Sozialhilfebezug ihr gegenüber geltend und habe ihr mehrere Rückerstattungsvereinbarungen zur Unterzeichnung vorgelegt. Die Verrechnung mit ihrem ohnehin bereits tiefen Grundbedarf sei für sie sehr einschneidend. Überhaupt sei sie mit der Situation überfordert und habe Schwierigkeiten, den Überblick zu behalten. Sie ersucht die Ombudsstelle um Klärung der Situation.

Die Ombudsstelle nimmt umfassende Abklärungen mit dem Sozialdienst vor. Dieser informiert, dass der Betrag zur Begleichung der KVG-Prämie aufgrund technischer Probleme tatsächlich in einem ersten Schritt

an die ratsuchende Person ausbezahlt worden sei. In der Zwischenzeit seien die KVG-Prämien bezahlt worden, die ratsuchende Person werde allerdings rückerstattungspflichtig für den an sie ausbezahlten Betrag. Hinsichtlich der Nachzahlungen kommt die Ombudsstelle zum Schluss, dass diese nach der Zuflusstheorie als Einnahmen zu qualifizieren sind und das Vorgehen des Sozialdienstes somit rechtmässig ist. Die Ombudsstelle prüft weiter die Möglichkeiten eines Härtefallgesuchs. Da bei der ratsuchenden Person Erbanwartschaften bestehen, werden die Erfolgsaussichten als gering eingestuft. Die ratsuchende Person wird über das Ergebnis der Abklärungen informiert und auch im weiteren Verlauf durch die Ombudsstelle beraten.

Andere, Gemeinde und Behörde, PVK

Bernmobil

Bernmobil erhebt Zuschlag bei einem Kind wegen nicht entwerteter Mehrfahrtenkarte aufgrund eines defekten Automaten

Die ratsuchende Person beanstandet, dass ihr 11-jähriges Kind einen Zuschlag bekommen habe, weil es in den Bus eingestiegen sei, ohne die Mehrfahrtenkarte zu entwerten. Der Grund für die Nicht-Stempelung sei ein Defekt am Automaten gewesen. Das Kind habe die Mehrfahrtenkarte dadurch nicht entwerten können. Bei der Fahrausweiskontrolle sei in der Folge ein Zuschlag erhoben worden. Dem Kind sei mitgeteilt worden, dass es den Defekt dem Buschauffeur hätte melden müssen, damit dieser die Mehrfahrtenkarte manuell hätte entwerten können. Die ratsuchende Person reicht der Ombudsstelle zum Beweis ein Foto der Mehrfahrtenkarte ein, auf dem ersichtlich ist, dass das Kind die Mehrfahrtenkarte sowohl die zwei Tage vor der Kontrolle

als auch am Tag danach abgestempelt hat. Die ratsuchende Person informiert, dass sie selbst bereits erfolglos Verhandlungen mit Bernmobil geführt habe und ersucht um Abklärung und Vermittlung durch die Ombudsstelle.

Da das Kind erstmalig ohne gültigen Fahrausweis angehalten worden ist, zeigt sich Bernmobil kulant und verzichtet schliesslich auf die Erhebung des Zuschlags.

In der Folge gelangt die Ombudsstelle an Bernmobil und schildert den von der ratsuchenden Person geschilderten Sachverhalt. Es wird dargelegt, dass das Kind mit der Situation offensichtlich überfordert gewesen ist und nicht in Betracht gezogen hat, dem Busschauffeur den Defekt des Automaten zu melden. Angesichts des Alters des betroffenen Kindes wird bei Bernmobil um Kulanz ersucht. Bernmobil prüft den Vorfall. Da das Kind erstmalig ohne gültigen Fahrausweis angehalten worden ist, zeigt sich Bernmobil kulant und verzichtet schliesslich auf die Erhebung des Zuschlags.

Kauf des E-Tickets 11 Sekunden nach Aufnahme der Fahrt

Die ratsuchende Person beanstandet, dass sie einen Zuschlag bekommen habe, weil sie ihr E-Ticket gemäss Bernmobil wenige Sekunden zu spät gelöst haben soll. Sie schickt die Korrespondenz mit Bernmobil zur Prüfung und bittet um Abklärung und Vermittlung.

Die Ombudsstelle nimmt Abklärungen bei Bernmobil vor. Es wird aufgezeigt, dass der Ticketkauf erst 11 Sekunden nach Aufnah-

me der Fahrt abgeschlossen worden sei. Seitens Bernmobil wird ein Ermessen ausgeschlossen, da es sich um den zweiten Vorfall «Fahren ohne gültigen Fahrausweis» innerhalb der Frist von zwei Jahren gemäss Tarif Alliance SwissPass handelt. Es erfolgt eine entsprechende Rückmeldung, welche von der ratsuchenden Person nachvollzogen werden kann. Sie bedankt sich für die Abklärungen.

«Die effektive Abfahrt erfolgte um 06:37:04. Die Kontrolle wurde um 06:37:13 eröffnet. Die ratsuchende Person hat erst um 06:37:15 (11 Sekunden nach der Abfahrt) über einen gültigen Fahrausweis verfügt.»

Eigene Untersuchung

Eigene Untersuchung: Leistungssperren und Kündigung von Zusatzversicherungen infolge Zahlungsverzug

Teilweise verfügen Sozialhilfebeziehende über eine Zusatzversicherung nach VVG. Die VVG-Prämien werden in der Regel vom Sozialdienst nicht übernommen. Allerdings werden die Prämien unter Umständen durch den Sozialdienst vorfinanziert und vom Budget der sozialhilfebeziehenden Personen in Abzug gebracht. Aufgrund von technischen Schwierigkeiten mit CSN geriet der Sozialdienst mit den Prämienzahlungen in Rückstand, wodurch Versicherte ihren Versicherungsschutz bei der Zusatzversicherung verloren.

Die Ombudsstelle untersucht die Angelegenheit und stellt fest, dass der Sozialdienst mit den Versicherungen zu wenig hartnäckig über die Wiederaufnahme der betrof-

fenen Personen in den Versicherungsschutz verhandelt (Härtefälle nach VVG). Generell können Ausschlüsse aus der Zusatzversicherung empfindliche Nachteile für die betroffenen Personen zur Folge haben. Als Lösungsansatz unterstützt der Sozialdienst abgelöste Personen aktuell darin, die durch die Leistungssperren verursachten Lücken mittels Stiftungsgesuche zu schliessen. Es handelt sich hierbei allerdings nach Einschätzung der Ombudsstelle auch um Fragestellungen der Staatshaftung.

Härtefallprüfungen von Amtes wegen

Im Rahmen der Fallbearbeitung stellt die Ombudsstelle im Einzelfall fest, dass das Sozialamt gegenüber der Ombudsstelle unterschiedliche Auffassungen dazu vertritt, ob bei Rückerstattungen ohne Verschulden der leistungsbeziehenden Person die Prüfung eines Härtefalls auf Antrag der betroffenen Person oder von Amtes wegen erfolgt.

***Nach Art. 43 Abs. 3 SHG
kann auf Antrag hin in
Härtefällen auf eine Rück-
erstattung ganz oder
teilweise verzichtet werden.***

Die Ombudsstelle nimmt hierzu Abklärungen vor. Das Sozialamt teilt mit, dass das Vorgehen betreffend Härtefallgesuche bei Rückerstattungen ohne Verschulden der leistungsbeziehenden Person intern erneut diskutiert worden sei. Nach Art. 43 Abs. 3 SHG (Sozialhilfegesetz; BSG 860.1) kann auf Antrag hin in Härtefällen auf eine Rückerstattung ganz oder teilweise verzichtet werden. Daraus ergibt sich für das Sozialamt, dass sie an einer einfach gehaltenen Antragsstellung festhalten. Diese Antragsstellung soll keine umfangreiche Gestalt annehmen, so dass auch eine mündliche Antragstellung oder ein Antrag per Mail genügt. Zu-

dem werden die Sozialarbeitenden dahingehend angewiesen, dass diese bei einer sich abzeichnenden Härtefallkonstellation bei Rückerstattungen ohne Verschulden der leistungsbeziehenden Person die Klientel darauf hinweisen, dass ein Antrag auf Erlass gestellt werden kann. Sie prüfen zudem die Aufnahmen eines entsprechenden Hinweises auf den Rückerstattungsvorlagen.

Verwaltungsinterne Fälle

Auch in diesem Berichtsjahr stand die Ombudsstelle beratend und vermittelnd zur Seite, wobei sie sich insbesondere mit folgenden Themen zu beschäftigen hatte:

- Abschlussprozess nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Arbeitszeugnis
- Aufgabenzuteilung ausserhalb Stellenbeschreibung
- Diskriminierung im Arbeitsumfeld
- Einführung und Begleitung in der Probezeit
- Freistellung
- Grenzüberschreitungen
- Klima am Arbeitsplatz
- Krankheitsabsenzen
- Kündigung vor Stellenantritt
- Management ohne Leadership, emotionale Aspekte der Führung
- Mobbing
- Nebenbeschäftigung
- Personalbeurteilung
- Stelleneinreihung
- Weiterbildungskosten
- Verstoß gegen Verhaltenskodex
- Verwandtschaftliche Beziehungen am Arbeitsplatz



Der Hochseilakt der Vermittlung wird auch 2026 fortgeführt; Bild Stadt Bern

Antrag

Kenntnisnahme des Tätigkeitsberichts 2025 der Ombudsstelle der Stadt Bern durch den Stadtrat.

Dank

Die Ombudsfrau bedankt sich

- bei der Bevölkerung der Stadt Bern für das Vertrauen, dass sie der Ombudsstelle schenkt;
- beim Stadtrat und insbesondere bei der Geschäftsprüfungskommission für das entgegengebrachte Vertrauen und die Unterstützung;
- bei der Geschäftsleitung der Geschäftsprüfungskommission sowie den Parlamentsdiensten für die unterstützende und angenehme Zusammenarbeit;
- beim Gemeinderat, bei der Stadtverwaltung und bei den stadtnahen Betrieben ewb und Bernmobil für das Wohlwollen und die konstruktive Zusammenarbeit;
- bei den Abteilungen Personal und Finanzen (PRD) für die zuvorkommende administrative Unterstützung;
- beim Team FADS für das nachbarschaftliche Miteinander unter gleichem Dach;
- beim ihrem Team für dessen unermüdlichen Einsatz, die erforderliche Ausdauer, die Wertschätzung gegenüber den Ratsuchenden, die gute Prise Humor und den gewinnbringenden internen Austausch.

Ärger mit den Ämtern?

Verloren im Verwaltungsdschungel?

Blockiert durch die Bürokratie?

Verschlepptes Verfahren?

Stress am Schalter?





www.bern.ch/ombudsstelle

