Tätigkeitsbericht 2018

—

für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018

ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Médiation cantonale administrative Med
Kantonale Ombudsstelle Omb

Kantonale Ombudsstelle
Kantonaler Mediator: Philippe Vallat
Chorherrengasse 17, CH-1701 Freiburg
T. +41 79 419 08 27
http://www.fr.ch/med

Inhaltsverzeichnis

1 Aufgaben und Organisation 4

1.1 Im Allgemeinen 4

1.2 Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation 4

2 Tätigkeit des kantonalen Mediators 4

2.1 Die Dienstleistungen des kantonalen Mediators 4

2.2 Einige Zahlen 5

2.2.1 Anzahl Kontaktaufnahmen im laufenden Jahr 5

2.2.2 Geografische Herkunft 5

2.2.3 Sprache der Anfragen 5

2.2.4 Mittel der Anfrage 5

2.2.5 Betroffene Direktionen 6

2.2.6 Arten der Leistung (inklusive der offenen Fälle vom Vorjahr) 6

2.2.7 Ergebnisse gemäss Art. 20 OmbG (inklusive der offenen Fälle vom Vorjahr) 6

2.3 Besondere Fälle 7

2.3.1 Unzuständig 7

2.3.2 Ausstand 7

2.4 Die Ergebnisse einer Mediation für Verwaltungsangelegenheiten 7

2.5 Einige konkrete Beispiele 7

2.5.1 Fall 1: Strassenverkehrslärm 7

2.5.2 Fall 2: Verhalten eines Kaminfegers 8

2.5.3 Fall 3: Finanzielle Unterstützung für die Unterbringung in einer Einrichtung ausserhalb des Kantons 9

2.5.4 Fall 4: Sprache einer Stellungnahme der kantonalen Ämter 9

2.5.5 Fall 5: Konflikt zwischen einer Stiftung und einer Direktion des Staats 11

3 Beobachtungen und Kommentare 12

3.1 Schwierigkeiten beim Verständnis von Verwaltungsverfahren 12

3.2 Die Konsequenzen und Folgen einer Mediation für Verwaltungsangelegenheiten für die Behörden 12

3.3 Versuche, die kantonale Ombudsstelle zu instrumentalisieren 13

3.4 Kantonaler Mediator: eine «nebenamtliche Tätigkeit»? 14

3.5 Perspektiven 16

4 Schlussbemerkungen und Dank 17

1 Aufgaben und Organisation

1.1 Im Allgemeinen

Das zweite Tätigkeitsjahr der kantonalen Ombudsstelle war nicht nur sehr reich an Anfragen, sondern auch sehr lehrreich. Im berücksichtigten Zeitraum wurde der Mediator 62 Mal in Anspruch genommen. Drei Fälle sind am 1. Januar 2019 noch offen und drei Fälle waren 2017 noch offen gewesen. Somit hat der Mediator 65 Anfragen für eine Mediation für Verwaltungsangelegenheiten behandelt, also 1,5 Mal so viel wie im Vorjahr (43).

Wie bereits letztes Jahr war der Mediator gemäss OmbG für etwas mehr als die Hälfte der Fälle nicht zuständig. 2018 waren dies, neben den Anfragen, welche die Gemeindebehörden betreffen, Anfragen zu Konflikten zwischen Privatpersonen oder Konflikten mit der Justiz, der Kantonspolizei, der Arbeitslosen- oder Invalidenversicherung, den Krankenkassen oder dem freiburger Spital.

1.2 Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation

Die kantonale Ombudsstelle ist der breiten Öffentlichkeit noch weitgehend unbekannt. Für gewisse berufliche Bereiche und Bildungskreise ist sie hingegen interessant. Die wichtigsten Kommunikationstätigkeiten waren 2018:

> Aktualisierung der Website (http://www.fr.ch/mediation)
> Interview in *La Liberté* vom 23. Januar 2018 (https://www.laliberte.ch/news/regions/canton/allo-j-ai-un-probleme-avec-l-etat-424745)
> Interview für eine Masterarbeit im Studiengang *Politiques et management publics* (PMP) des IDHEAP der Universität Lausanne, über die Institution des Ombudsmanns
> Beitrag am Dialog Santé-Justice zum Thema Querulanz, organisiert vom Amt für Justiz, am 19. April 2018.

2 Tätigkeit des kantonalen Mediators

2.1 Die Dienstleistungen des kantonalen Mediators

Der Mediator kann von jeder Bürgerin oder jedem Bürger, jeder natürlichen oder juristischen Person, oder jeder kantonalen Behörde angerufen werden. In letzterem Fall hat sich die Praxis eingebürgert, dass die Behörde der Bürgerin oder dem Bürger vorschlägt, den Mediator einzuschalten, falls diese/r es wünscht.

Der kantonale Mediator bietet folgende Leistungen:

> Beratung und Information (ohne Treffen zwischen den Parteien): Kurzes Gespräch, kurzer Briefwechsel oder gar Treffen zwischen der Antragstellerin und dem Mediator, bei dem dieser Erklärungen und Vorschläge präsentiert, die zu einem besseren Verhältnis der Antragstellerin zu den Behörden führen und es dieser erlauben, die Angelegenheit ohne weiteres Eingreifen des Mediators weiterzuführen.[1]
> Vermittlung / Pendelmediation (ohne Treffen zwischen den Parteien): Erstes Gespräch zwischen der Antragstellerin und dem Mediator, das erlaubt, die Anfrage zu klären und ihre Zulässigkeit zu ermitteln. Wenn der Mediator beschliesst, die Angelegenheit zu prüfen, informiert er die anderen Parteien und gibt ihnen die Möglichkeit, sich zu äussern; daraufhin stellt er den Sachverhalt fest, erkennt die Ursachen der Anfrage und dient anschliessend als Vermittler, um eine einvernehmliche Lösung zu finden[2]. Dafür unterhält er sich abwechselnd mit den Parteien, die sich nicht treffen.
> Mediation (mit Treffen zwischen den Parteien): Falls nötig schlägt der Mediator den Parteien ein Treffen unter seiner Leitung vor, das ihnen erlauben soll, zu verhandeln und eine einvernehmliche Lösung zu finden. Diese Leistung ist die seltenste, was sich auch bei den anderen Mediationsdiensten oder Ombudsmännern in Schweizer Städten und Kantonen beobachten lässt.

[1] Gemäss Artikel 12 Abs. 1 Bst. a) OmbG.
[2] Gemäss Artikel 12 Abs. 1 Bst. b) OmbG.

Je nach Angelegenheit können eine oder mehrere der Dienstleistungen dargebracht werden.

2.2 Einige Zahlen

Angesichts der Anzahl der Gesuche, kann es sich hier natürlich lediglich um Tendenzen und nicht um aussagekräftige Statistiken handeln. Einige Schlüsseldaten sollen die Tätigkeit 2018 im Vergleich zum ersten Jahr veranschaulichen. Die Anfragen der Studentin und des Studenten im Master FH/Universität sind in diesen Zahlen nicht enthalten.

2.2.1 Anzahl Kontaktaufnahmen im laufenden Jahr

	2017	*2018*
Ersuche insgesamt:	*43*	*62*
Von der Kantonsverwaltung	7	4
Von Bürgern (Männern)	24	27
Von Bürgerinnen (Frauen)	7	25
Von Unternehmen, Organisationen und Personengruppen	4	3
Von Paaren / Familien	0	3
Von Gemeinden	0	0
Andere	1 (Journalist)	1 (interner Konflikt)

2.2.2 Geografische Herkunft

	2017	*2018*
Saanebezirk	19	12
Sensebezirk	7	12
Seebezirk	4	5
Greyerzbezirk	4	7
Broyebezirk	3	7
Glanebezirk	1	2
Vivisbachbezirk	1	0
Ausserhalb des Kantons	1	8
Weitere / nicht identifiziert	3	10

2.2.3 Sprache der Anfragen

	2017	*2018*
F	21 (50 %)	37 (60 %)
D	21 (50 %)	24 (39 %)
Weitere (Englisch)	1	1

2.2.4 Mittel der Anfrage

	2017	*2018*
Telefon	25 (58 %)	35 (56 %)
E-Mail	11 (26 %)	8 (12 %)
Website	3 (7 %)	11 (18 %)
Direkter Kontakt	3	0
Post	1	6
Weitere	0	2

2.2.5 Betroffene Direktionen[3]

	2017	2018
FIND	5	12
ILFD	5	3
EKSD	2	1
RUBD	2	7
GSD	1	5
VWD	0	0
SJD	0	0
Weitere (KGV, ASS…)	3	2
Oberämter	1	0

2.2.6 Arten der Leistung (inklusive der offenen Fälle vom Vorjahr[4])

	2017	2018
Für die Anfragen, für die der kantonale Mediator zuständig ist:	21 (49 %)	28 (43 %)
> Beratung und Information (ohne Treffen zwischen den Parteien)	6	5
> Vermittlung / Pendelmediation (ohne Treffen zwischen den Parteien)	5	15
> Mediation (mit Treffen zwischen den Parteien)	1	2
> Anfrage gegenstandslos oder gescheitert	6	3
> Offen am 31.12.	3	3
Nicht zuständig[5]:	22 (51 %)	37 (57 %)
> Gemeindeangelegenheiten	8	17 [6]
> Bundesverwaltung, Behörden, die eine Bundesgesetzgebung ausführen	2	6 [7]
> Richterliche Angelegenheiten, Polizei	5	5
> Behörden, die einen eigenen Mediationsdienst haben (ÖDSB, Arbeitslosenkasse, HFR, EGS, …)	5	5
> Weitere	2	8 [8]

2.2.7 Ergebnisse gemäss Art. 20 OmbG (inklusive der offenen Fälle vom Vorjahr)

	2017	2018
Notwendige Auskünfte (Art. 20.1a)	3	9
Einigung zwischen den Parteien (Art. 20.1b)	2	8
Scheitern oder Unmöglichkeit (Art. 20.2)	3	5

Der Mediator macht weder eine statistische Erfassung noch eine Auslegung der Dauer oder der Stundenzahl, die er für seine Fälle investiert; die Zahlen können stark variieren.

[3] In einigen Fällen können mehrere Direktionen betroffen sein. Nur für die Fälle, für die der kantonale Mediator zuständig ist.
[4] Für das Jahr 2017 handelt es sich um 3 Fälle.
[5] Laut OmbG.
[6] Namentlich Düdingen: 6; Freiburg: 3; Murten: 3; Givisiez: 2 (Zahlen beinhalten gemischte Anfragen Kanton-Gemeinde). Die Angelegenheiten betrafen den Sozialdienst, die Beistandschaften, die Steuern oder auch Bauten.
[7] 6 Anfragen zur Invalidenversicherung IV.
[8] Davon Konflikte zwischen Privatpersonen: 5 ; Krankenkassen: 2.

2.3 Besondere Fälle

2.3.1 Unzuständig

Für mehr als die Hälfte der Fälle, die ihm unterbreitet wurden, war der kantonale Mediator nicht zuständig. In 17 Fällen waren die Gemeindeverwaltungen zuständig.

2.3.2 Ausstand

2018 ist der Mediator nicht in den Ausstand getreten.

2.4 Die Ergebnisse einer Mediation für Verwaltungsangelegenheiten

Unabhängig von der Art der Leistung oder der Kombination der Leistungen, die dargebracht werden, muss die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten mindestens zur Vermittlung von nützlichen Auskünften an die betroffene Person führen (Art. 20.1 Bst. a) OmbG). Für den Fall, dass der Mediator nicht zuständig ist, versucht er die antragstellende Partei zu den Instanzen und Dienststellen, die ihr die notwendige Hilfe bieten können, hinzuführen: das können andere Mediationsdienste (z. B. Mediatorin der Arbeitslosenversicherung, Ombudsmann der Krankenversicherungen), Ämter des Staates (z. B. Kantonspolizei, Justiz, „Freiburg für alle“, Kommission für die Aufsicht über die Berufe des Gesundheitswesens und die Wahrung der Patientenrechte) oder private oder halbstaatliche Dienste (z. B. der Rechtsdienst des Freiburgischen Anwaltsverbandes, Caritas, Pro Senectute) sein.

Wenn die antragstellende Partei nicht in der Lage ist den Konflikt selbstständig zu lösen, unterstützt der Mediator die Parteien in ihrer Suche nach einer einvernehmlichen Lösung; anschliessend hält er entweder die erzielte Einigung schriftlich fest (Art. 20.1 Bst. b) OmbG) oder er stellt das Scheitern oder die Unmöglichkeit, eine Einigung zu erreichen, fest (Art. 20.2 OmbG).

Beim Abschluss der Mediation darf der Mediator Empfehlungen aussprechen (Art. 21 OmbG), was er 2018 fünf Mal getan hat.

2.5 Einige konkrete Beispiele

2.5.1 Fall 1: Strassenverkehrslärm

Ausgangslage, Anfrage

Herr A ist Eigentümer und wohnt in seinem Haus, das sich in unmittelbarer Nähe einer stark befahrenen Kantonsstrasse befindet. Weil er seit Jahren unter dem Strassenverkehrslärm leidet, wendet er sich seit 2002 regelmässig mit Anfragen an das Tiefbauamt (TBA). Seine Schritte haben jedoch nicht dazu geführt, dass letzteres Sanierungsmassnahmen ergreift, obwohl diese als notwendig erkannt werden. Herr A fühlt sich weder verstanden noch respektiert, verspürt ein starkes Gefühl von Willkür und hat das Vertrauen in den Staat, „der Versprechungen macht und sie nicht hält“, verloren. Er ruft im Februar 2018 den kantonalen Mediator an, in der Hoffnung, dass so die Angelegenheit voranschreitet und schnell Lärmreduzierungsmassnahmen ergriffen werden, da seine Gesundheit von dieser Situation beeinflusst wird.

Mediationsverfahren

Nachdem er Herrn A angehört hat, nimmt der kantonale Mediator Kontakt zum TBA auf und erhält die notwendigen Informationen. Er stellt fest, dass laut Berechnungen des Lärmbeurteilungspegels durch das TBA, die Herrn A 2002 mitgeteilt wurden, die Immissionsgrenzwerte überschritten werden. Damals gab das TBA an, dass Lärmschutzmassnahmen vor Ende 2012 getroffen werden mussten. Später wurde diese Frist verändert: Die Kantone erhielten Zeit bis zum 31. März 2018, um das Kantonsstrassennetz gegen Lärm zu sanieren. 2016 schlug das TBA die Verlegung eines lärmarmen Belags auf Ende 2018 vor. 2017 teilte es mit, dass die Ausführung der Bauarbeiten warten müsse, weil sie mit anderen Arbeiten in diesem Sektor, welche die Gemeinde vorgesehen hatte, koordiniert werden müsse.

Der Mediator schlägt dem TBA vor, persönlich mit Herrn A in Kontakt zu treten oder ihn an seinem Wohnort zu

treffen. Der Vertreter des TBA hat schliesslich mit viel Gewandtheit die Beschwerden von Herrn A angehört, die Entschuldigungen des TBA präsentiert und die Situation aus technischen und juristischen Blickwinkeln erklären können.

Ergebnisse und Empfehlungen

Der Vertreter des TBA unterbreitete Herrn A Lärmreduzierungsmassnahmen und einen Zeitplan. In Anbetracht der Geschichte des Dossiers hat das TBA seine Prioritäten neu gesetzt und sich gegenüber Herrn A verpflichtet, noch vor dem Sommer einen lärmarmen Belag auf der betroffenen Strecke zu verlegen. Die Bauarbeiten wurden gemäss dem versprochenen Zeitplan ausgeführt und führten zu einer sofortigen und beträchtlichen Lärmminderung, wodurch sich die Lebensqualität von Herrn A und seiner Nachbarn, die ebenfalls von dieser Massnahme profitiert haben, markant gebessert hat.

Bei Abschluss der Mediation beurteilte der Mediator die Gesetzmässigkeit und die Angemessenheit des staatlichen Handelns, gemäss Art. 19.4 OmbG. Die Situation sei insofern rechtswidrig, da die Frist vom 31. März 2018 für die Sanierung des kantonalen Strassennetzes nicht eingehalten wurde. Er findet auch, dass die Kommunikation des TBA zum Thema Strassenverkehrslärm lückenhaft war und es den Bürgerinnen und Bürgern nicht einfach machte, die Instanzen zu identifizieren, an die sie sich wenden mussten, und zu wissen, wie vorzugehen war. Der Mediator hat konkrete Empfehlungen zu diesen Themen formuliert, die teilweise vom TBA umgesetzt wurden.

2.5.2 Fall 2: Verhalten eines Kaminfegers

Ausgangslage, Anfrage

Frau B beklagt sich über das Verhalten ihres Kaminfegers: er gebe ihr falsche Informationen über seine Verpflichtungen, insbesondere über die Häufigkeit der Installationskontrolle, und verhalte sich unangemessen. Sie will verhindern, dass der Kaminfeger durch seine Verspätungen bei den Arbeiten an der Heizungsanlage Schäden entstehen lässt, für die sie anschliessend vielleicht selber aufkommen muss. Sie will die Frage der Haftung klären und möchte mit diesem Kaminfeger, dem sie nicht mehr vertraut und den sie „nicht mehr in ihrem Haus sehen will“, nichts mehr zu tun haben. Sehr wütend wendet sie sich mit einer Beschwerde an die Kantonale Gebäudeversicherung und verlangt, dass die KVG den Kaminfeger wechselt. Unzufrieden mit der Antwort der KGV ruft sie den kantonalen Mediator an. Gleichzeitig wendet sie sich an die Presse und an den Dachverband Kaminfeger Schweiz.

Mediationsverfahren

Der Mediator nimmt Kontakt auf mit der KGV, um den Sachverhalt festzustellen. Die KGV teilt mit, dass obwohl es ein Monopol gibt, die Eigentümer die Möglichkeit haben, selbst einen Kaminfeger auszuwählen; ein Recht, das auch Frau B geltend machen kann. Bei den Fristen für die Kontrollen hat der Kaminfeger, der die Heizungsanlagen, die er kontrolliert, kennt, tatsächlich einen gewissen Handlungsspielraum. Die Unzufriedenheit der Antragstellerin entstand also, weil die sich Parteien uneinig über die Häufigkeit der Kontrollen waren. Erschwerend kam hinzu, dass in der Firma des Kaminfegers organisatorische Schwierigkeiten herrschten, was zu noch längeren Wartezeiten führte.

Der Mediationsprozess wurde etwas erschwert weil es einerseits schwierig war, Frau B zu erreichen und andererseits Verzögerungen bei der KGV auftraten (Feiertage, Krankheit, Übersetzungsfristen). Das Treffen vor Ort, das ursprünglich vorgesehen war, um die Angelegenheit ungezwungen und einfach zu lösen, konnte deswegen nicht organisiert werden. Wie mit dem Mediator besprochen, hat die KGV anschliessend der Antragstellerin einen formellen Entscheid mit Rechtsmittelbelehrung und ohne Gebühren zugeschickt, in dem der Name des neuen Kaminfegers mitgeteilt wurde. Frau B hat sich nach Absprache mit dem Mediator dazu entschieden, keinen Rekurs gegen diesen Entscheid einzulegen.

Ergebnisse und Empfehlungen

Bei Abschluss der Mediation teilte der Mediator der KGV gewisse Verbesserungsvorschläge mit: Wie Bürgerinnen und Bürger ihre Ansprechperson bei der KGV besser finden können, wie sie den Bürgerinnen und Bürgern ihre

Rechte vermitteln soll und den Hinweis, dass Verwaltungsfristen, wenn sie sich in die Länge ziehen, einen Konflikt verschärfen können.

2.5.3 Fall 3: Finanzielle Unterstützung für die Unterbringung in einer Einrichtung ausserhalb des Kantons

Ausgangslage, Anfrage

Herr C wohnt im deutschsprachigen Teil des Kantons Freiburg. Seine Schwester, Invalidin, wohnt seit 1950 in einem Heim in Lausanne und als ihr Beistand erhält er eine Rechnung über mehrere Tausend Franken vom Sozialvorsorgeamt (SVA) des Kantons Freiburg, zusammen mit den Kosten für die Unterbringung seiner Schwester. Er versteht die Rechnung nicht: Die Berechnungen sind kompliziert, weil mehrere Finanzierungsquellen existieren (IV-Stelle und Kanton), die Tarife zwischen den Kantonen unterschiedlich sind und die Rechtsgrundlagen vor kurzem geändert wurden. Zudem wird die Situation für Herrn C dadurch erschwert, dass einerseits die ersten telefonischen Kontaktaufnahmen mit dem SVA unfruchtbar blieben und andererseits das ursprüngliche Schreiben des SVA auf Französisch verfasst war. Schliesslich erhält er einen Zahlungsbefehl, weil er die Rechnung nicht bezahlt hatte, da er zunächst die Situation klären wollte. Als erstes wendet er sich an den kantonalen Mediator des Kantons Waadt, da er während all der Jahre in erster Linie mit der waadtländischen IV-Kasse und dem Heim im Lausanne zu tun hatte.

Mediationsverfahren

Der kantonale Mediator des Kantons Waadt nimmt mit dem Mediator Kontakt auf, um zunächst zu klären, wer für diesen komplexen Fall zuständig ist. Sobald dies geklärt ist, kontaktierte der Mediator das SVA, um den Sachverhalt festzustellen, und bittet es gleichzeitig darum, das Verfahren einzustellen, gemäss Art. 14.3 OmbG.

Die Unterredung mit dem SVA erlaubt es dem Mediator, die Situation, die Rechtsgrundlagen, das Verwaltungsverfahren und die Rechte und Möglichkeiten von Herrn C zu erkennen. Er fasst den Stand der Dinge und die Möglichkeiten, die sich Herrn C für das weitere Verfahren bieten, in einfachen Worten zusammen.

Ergebnisse und Empfehlungen

Nachdem Herr C die Antworten auf seine Fragen vom SVA und die Erläuterungen des Mediators erhalten hat, bezahlt er die Rechnung, was die Mediation beendet.

In seiner Bewertung hebt der Mediator einige kleine «administrativen Fehler» hervor, wie die Kommunikationsprobleme und das Fehlen einer Zahlungsfrist auf der Rechnung. Das SVA hat diese kleinen Fehler selbst erkannt, hat sie korrigiert und sich bei Herrn C dafür entschuldigt. Deshalb hat der Mediator keine Empfehlung abgegeben.

Dieser Fall zeigt die verschiedenen Rollen des Mediators gut auf, die er ausgeübt hat, namentlich die Beziehungen zwischen Bürger/in und Verwaltung zu erleichtern und die Entscheide der Behörde verständlich zu machen.

2.5.4 Fall 4: Sprache einer Stellungnahme der kantonalen Ämter

Ausgangslage, Anfrage

Herr D, deutschsprachiger Bewohner von Gurwolf, reicht ein deutschsprachiges Baubewilligungsgesuch in seiner Gemeinde ein. Das Verfahren wird auf Deutsch geführt, er erhält die Stellungnahmen der kantonalen Ämter auf Deutsch, ausser denjenigen des Amts für Kulturgüter (KGA) und des Amts für Mobilität (MobA). Mit der Argumentation, dass die Gemeinde Gurwolf mehrheitlich deutschsprachig sei, verlangt er von diesen Ämtern eine deutsche Übersetzung der Stellungnahmen. Da das nicht geschieht, wendet er sich an den kantonalen Mediator.

Mediationsverfahren

Nachdem er die Anfrage geprüft hat, wendet sich der Mediator an die betreffenden Ämter, um ihre Meinung zu hören. Als erstes studiert er die anwendbaren Rechtsgrundlagen. Die Verfassung des Kantons Freiburg vom 16. Mai

2004 besagt in Art. 17.2: «Wer sich an eine für den ganzen Kanton zuständige Behörde wendet, kann dies in der Amtssprache seiner Wahl tun». Auf administrativer Ebene hat Herr D sein Baubewilligungsgesuch also rechtmässig auf Deutsch eingereicht.

Was die Sprache eines Verwaltungsverfahrens betrifft, also der Sprache, in der ein Amt seine Stellungnahmen und Entscheide verfasst, so gelten die Regeln der Artikel 36-40 des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege (VRG), die besagen: „Hat das Verfahren eine territoriale Anknüpfung, so wird es in der oder den Amtssprachen der Gemeinde durchgeführt, in der sich der Gegenstand des Verfahrens befindet".

Gurwolf ist eine zweisprachige Gemeinde. Sie wird jedoch auf administrativer Ebene als französischsprachige Gemeinde des Seebezirks erachtet, wie es in der Datenbank der Gemeinden des Amts für Gemeinden veröffentlicht wird.

Somit ergibt sich, dass in diesem Fall das KGA und das MobA ihre Stellungnahmen rechtmässig auf Französisch verfasst haben und auf die Anfrage des Antragsstellers nicht eingehen müssen.

In diesem Fall haben Verspätungen, die durch andere Prioritäten oder durch krankheitsbedingte Absenzen verursacht wurden, zu Nachlässigkeit und weiteren Verzögerungen geführt, was Herrn D verständlicherweise noch mehr irritiert hat.

Ergebnisse und Empfehlungen

In der Praxis liefert das MobA auf Anfrage der Antragstellerin oder des Antragsstellers gerne eine deutsche Übersetzung seiner Stellungnahme, was es in diesem Fall auch getan hat.

Nach einer anfänglichen Verweigerung hat das KGA, das über weniger Mittel verfügt, im Rahmen der Mediation akzeptiert, die Zusammenfassung seiner Stellungnahme auf Deutsch zu übersetzen.

Die beiden Ämter sind somit auf die Anfrage von Herrn D eingegangen und haben die Situation zur Zufriedenheit des Antragsstellers rasch gelöst.

Die Sprachenfrage ist ein heikles Thema im Kanton Freiburg. Es ist natürlich wichtig, dass die Verwaltungspraxis sich im gegebenen rechtlichen Rahmen bewegt. Dieser besagt, dass Bürgerinnen und Bürger kein Recht darauf haben, ein amtliches Dokument in der offiziellen Sprache ihrer Wahl zu erhalten. Für ein kantonales Amt ist es ein rechtmässiger Grund, ein Dokument in der entsprechenden Amtssprache zu verfassen; nur diese ist in einem Verfahren massgebend.

Nichtsdestotrotz bedeutet dies kein Verbot für die Verwaltung, eine Übersetzung zuzustellen. Tatsächlich erachtet der Staatsrat die Zweisprachigkeit als einen gewichtigen Vorteil für den Kanton, der ausgebaut werden muss; diesen politischen Willen dürfen die Ämter in ihrer Verwaltungstätigkeit nicht ignorieren.

Die Empfehlungen des Mediators in diesem Fall lauteten, dass sobald eine Übersetzungsanfrage für die Partnersprache eingegangen ist, die Ämter, im Rahmen eines kundenorientierten öffentlichen Dienstes, auf die Anfrage der Bürgerin oder des Bürgers folgendermassen eingehen können:

> über die anwendbare gesetzliche Grundlage informieren und erklären, dass die Bürgerin oder der Bürger kein Recht auf eine Übersetzung hat;
> präzisieren, dass nur die Stellungnahmen und Entscheide in der offiziellen Sprache massgebend sind;
> auf die Anfrage eingehen und verhandeln, welche Texte oder Textfragmente (z. B. eine Zusammenfassung) übersetzt werden sollen, und welche Frist für die Übersetzung zugestanden wird.

2.5.5 Fall 5: Konflikt zwischen einer Stiftung und einer Direktion des Staats

Dieser Fall, der Ende 2018 noch nicht abgeschlossen ist, wird hier als Beispiel für eine Mediation für Verwaltungsangelegenheiten und die Prinzipien, die sie leiten, genommen.

Ausgangslage, Anfrage

Eine private Stiftung, die von einer Direktion des Staats finanziert wird, befindet sich seit 2017 im Konflikt mit einem Teil des Personals und den Gewerkschaften. Es handelt sich also um einen Konflikt, der in Verbindung mit dem Arbeitsverhältnis steht.

Im Dezember 2017 beschliesst die Direktion, die für die Überwachung dieser Stiftung zuständig ist, ein Audit in Auftrag zu geben. Es folgt eine Zufriedenheitsumfrage bei den Angestellten durch eine externe Firma, die verschiedene Empfehlungen ausspricht. Für die Umsetzung dieser Empfehlungen einigen sich die Direktion und die Stiftung darauf, eine externe Begleitung zu beauftragen.

Im Herbst 2017 wendet sich der Stiftungsrat an den kantonalen Mediator, da er Schwierigkeiten hat, sich mit der Direktion auf eine externe Begleitung zu einigen. Er versteht die Rolle der Direktion nicht und bittet den Mediator, diese Rolle zu klären und insbesondere dabei zu helfen, dass sich beide Parteien auf die externe Begleitung einigen können, um endlich mit den organisatorischen Massnahmen vorwärts machen zu können.

Mediationsverfahren

Wie üblich klärt der Mediator zunächst, ob diese Anfrage in den durch das OmbG definierten Zuständigkeitsbereich fällt. Dafür wendet er sich nach der Anrufung durch den Stiftungsrat an die betroffene Direktion und bittet diese aufzuzeigen, auf welche gesetzliche Grundlage sie sich stützt und in welcher Rolle sie agiert. Die Direktion äussert daraufhin Zweifel an der Zuständigkeit des kantonalen Mediators in dieser Angelegenheit, beantwortet aber trotzdem seine Informationsanfragen.

Die Analyse der gesetzlichen Grundlagen führt den Mediator zum Schluss, dass die Direktion als Aufsichtsbehörde agiert und dass die Stiftung, eine juristische Person, als Bürgerin gesehen werden kann, da sie in der Beziehung zur Behörde keine Wahl hat. Entsprechend erachtet er sich als zuständig und beschliesst, fortzufahren. Er legt einen Rahmen fest, definiert die Vorgehensweise und informiert die Parteien. Insbesondere legt er den Umfang der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten einzig auf die Problematik der Festlegung der externen Begleitung durch die Direktion und die Stiftung fest und schliesst den Konflikt zwischen Stiftung und den Gewerkschaften explizit aus.

Durch die Vermittlung des Mediators, der sich mit den beiden Parteien separat trifft, einigen sich diese auf die Vorgehensweise für die Wahl. Gleichzeitig argumentiert die Direktion und teilt der Stiftung mit, dass der Mediator in einer solchen Angelegenheit nicht zuständig sei. Entsprechend gibt sie an, mit dem Vergleich mit der Stiftung fortfahren zu wollen, ohne die Anwesenheit des Mediators. Da die Direktion nicht an der Mediation teilnehmen will, schiebt der Mediator diese vorübergehend auf.

Die Frage nach der Zuständigkeit des Mediators ist nicht uninteressant: tatsächlich befindet sich die Stiftung in einer Doppelrolle, einerseits als kantonale Behörde, die von den Behörden delegierte öffentlich-rechtliche Aufgaben ausführt, und andererseits als Bürgerin. Zudem hat sich die Direktion als „Vermittlerin“ im Konflikt zwischen der Stiftung und den Gewerkschaften positioniert.

Der Mediator gibt ein Rechtsgutachten in Auftrag, um folgende Hauptfragen zu klären:

> Fällt die Mediationsanfrage der Stiftung an den kantonalen Mediator unter das OmbG?
> Ist die Direktion eine betroffene Behörde im Sinne von Art. 2 OmbG?
> Ist die Stiftung eine Bürgerin im Sinne von Art. 1 OmbG?
> Zusammenfassend, ist der Mediator für diesen konkreten Fall zuständig?

Ergebnisse und weiteres Vorgehen

Das Rechtsgutachten vom 14.2.2019, verfasst von Professorin Anne-Christine Favre, Direktorin des Zentrums für Öffentliches Recht der Universität Lausanne, kommt zu den folgenden Schlüssen:

Es scheint, dass der kantonale Mediator für Konflikte zwischen einer privaten Institution, an die öffentliche Aufgaben delegiert wurden, und deren Aufsichtsbehörde zuständig ist, sofern die anderen formellen Bedingungen des OmbG erfüllt werden und die Institution in ihren Rechten und Pflichten betroffen ist.

Die Einheit, an welche die öffentliche Aufgabe delegiert wird, befindet sich nicht in einem Unterstellungsverhältnis gegenüber der Aufsichtsbehörde. Sie besitzt somit alle Mittel, die einem Rechtssuchenden zustehen, um seine Rechte geltend zu machen, sei es vor Gericht oder beim kantonalen Mediator, dessen Rolle es gerade ist, bei Fällen einzugreifen, die zu juristischen Konflikten führen könnten.

Da der Fall immer noch offen ist, hat der Mediator seine konkreten Erwägungen noch nicht weiter entwickelt, und er wird sie den Parteien zu gegebener Zeit mitteilen. Allerdings werden im folgenden Kapitel, inspiriert von diesem Fall, einige allgemeine Überlegungen vorgestellt.

3 Beobachtungen und Kommentare

3.1 Schwierigkeiten beim Verständnis von Verwaltungsverfahren

Die oben aufgeführten Fälle zeigen, dass selbst wenn die Fragen, die sich die Bürgerinnen und Bürger stellen, auf den ersten Blick relativ „einfach“ erscheinen, die entsprechenden Verwaltungsverfahren oftmals komplex und schwer verständlich sind, insbesondere wenn die Entscheide in einem Kontext getroffen werden, in den politische Überlegungen miteinfliessen (z. B. Strassenverkehrslärm, Konflikt zwischen Stiftung und GSD). Die Arbeit des Mediators besteht somit zunächst darin, die Situation in rechtlicher und technischer Hinsicht zu klären, den ordentlichen Verlauf der Verfahren zu verstehen, die Rechte und Pflichten der Bürgerinnen und Bürger zu identifizieren, anschliessend diese Informationen letzteren verständlich zu vermitteln und ihnen ihre Handlungsmöglichkeiten inklusive Vor- und Nachteile vorzustellen. Der Mediator, der kein Jurist ist, muss somit die Verfahren selbst verstehen, um sie auf verständliche Art und Weise erklären zu können.

Den Behörden, denen die Verfahren „offensichtlich“ erscheinen, da sie ihr Kerngeschäft sind, kann die Instanz des Mediators manchmal „lästig“ erscheinen, da er nachbohrt, um die Situationen zu verstehen und die Ursachen des Konflikts zu erkennen. Zudem verstehen die Behörden nicht immer, dass sich die Bürgerinnen und Bürger durch ihre Handlungsweisen brüskiert, missverstanden oder nicht respektiert fühlen können, das gilt sowohl bei persönlicher Interaktion als auch im Schriftverkehr.

3.2 Die Konsequenzen und Folgen einer Mediation für Verwaltungsangelegenheiten für die Behörden

Die Funktion des kantonalen Mediators besteht zu gleichen Teilen aus derjenigen eines «klassischen» Mediators, der seine Arbeit neutral und multiparteiisch ausübt, und derjenigen eines Ombudsmanns, der ein Urteil über die Funktionsweisen der Behörden fällen muss.

Ab dem Zeitpunkt, an dem der Mediator sich dafür entscheidet, eine Angelegenheit zu untersuchen, sind die Behörden verpflichtet, bei der Feststellung des Sachverhaltes mitzuwirken (Art. 19 OmbG). Das erlaubt dem Mediator, die Anfragegründe zu erkennen und abzuschätzen, ob eine Mediation zu einer Übereinkunft führen würde. Die Mediation, in ihrer breiteren Auffassung, setzt immer eine freiwillige Teilnahme der Parteien voraus; das gilt auch für die Behörden, die somit die Freiheit haben, nicht an einer Mediation teilzunehmen, und folglich an ihrer Position oder gar am entsprechende Verwaltungsverfahren festhalten können (Art. 15 OmbG).

Unabhängig von der Position der zuständigen Behörde und von der Leistung, die der Mediator erbringt (laut Kap. 2.1), untersucht letzterer in sämtlichen Fällen die Rechtmässigkeit und die Zweckmässigkeit der Tätigkeit der Behörde (Art. 18.4 OmbG) und fällt somit ein Urteil, dem die Behörde sich nicht entziehen kann.

Die Beurteilung wird neuerdings der antragstellenden Partei offen und transparent mitgeteilt, mit einer Kopie für die zuständige Behörde, in Übereinstimmung mit der Praxis, die andere kantonale und kommunale Ämter für Mediation

für Verwaltungsangelegenheiten entwickelt haben, und in Anwendung des Grundsatzes der Transparenz, gemäss Artikel 52 der Verfassung des Kantons Freiburg.

Die Empfehlungen hingegen werden nur an die Behörden weitergeleitet, um so die Verwaltungstätigkeiten zu verbessern: Tatsächlich legt das OmbG fest, dass es eine der Aufgaben der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten ist, *zur Verbesserung der Arbeit der Behörden beizutragen*. Die Behörden sind frei, sich an den Empfehlungen zu orientieren und Massnahmen zu ergreifen oder nicht; das liegt in ihrer Verantwortung.

3.3 Versuche, die kantonale Ombudsstelle zu instrumentalisieren

Es gab mehrere Fälle, die sich durch eine versuchte Instrumentalisierung – absichtliche oder nicht – der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten auszeichneten.

Die Logik des Konflikts geht davon aus, dass es mit genügend Anstrengung und Druck möglich ist, siegreich aus dem Konflikt hervorzugehen, und dies auf Kosten der anderen Partei, die zwangsläufig, zu einem mehr oder weniger grossen Grad, verliert.

Aber in eine Mediation einzutreten bedeutet, die Logik zu ändern, aufzuhören zu kämpfen, die Öffnung eines neuen Raumes zu akzeptieren, seine Vorstellungen und selbst seine Beschwerden zu hinterfragen, ja sogar zu akzeptieren und offen anzuerkennen, dass man sich nicht immer ganz richtig verhalten hat. Die Absicht der Mediation ist es, eine Lösung zu finden, bei der alle Parteien als Sieger hervorgehen.

Unabhängig davon, ob man Bürger/in oder Behörde ist, ob man Antragssteller/in der Mediation ist oder nicht, der Eingriff des Mediators zielt stets darauf ab, einen Strategiewechsel vorzuschlagen, da die vorherigen Strategien offensichtlich von mindestens einer Partei als Fehlschlag wahrgenommen wurden. Also lädt der Mediator dazu ein, die Erwartungen, die Anfragen sowie die Vorgehensweisen und die Art der Kommunikation zu hinterfragen. Die eine oder die andere Partei kann sich dem, bewusst oder unbewusst, widersetzen und kann versuchen, die Unterstützung des Mediators für ihre Sache und den weiteren Kampf zu gewinnen. Sie kann aber auch die Mediation ablehnen, in der Hoffnung, der Konflikt könne sich durch Kraft lösen, entweder weil die andere Partei nachgibt oder weil der Konflikt rechtlich und/oder politisch eskaliert, in die Richtung eines Antrags auf ein Schiedsverfahren vor einer höheren Instanz.

Die Mediation ist eine der Methoden zur Konfliktlösung; sie ist nicht die einzige und sie ist nicht immer passend. Es ist demnach wichtig, dass der Mediator klar kommuniziert, was eine Mediation ist und was nicht. Wenn die Parteien also den Konflikt weiterführen wollen, kann der Mediator sie nur urteilsfrei dazu einladen, sich über die Chancen und Risiken der verschiedenen Strategien Gedanken zu machen und ihnen anschliessend erlauben, sich nach bestem Wissen und Gewissen zu entscheiden. Insbesondere wenn er seine Überlegungen den Behörden mitteilt, ist er sich seiner Aufgabe bewusst, *den Behörden unbegründete Vorwürfe zu ersparen* (Art. 1 OmbG).

Es ist wichtig darauf hinzuweisen, dass der Mediator 2018 mehrmals angegriffen wurde. Ein Bürger hat ihn körperlich bedroht, was zu einer Anzeige bei der Staatsanwaltschaft führte. Ein anderer Bürger hat ihn in einem Artikel in den Medien und in einem Leserbrief in einer Zeitung persönlich angegriffen. In einem weiteren Fall wurde die kantonale Ombudsstelle von gewissen Parteien in der Medienargumentation benutzt, was zu folgender Schlagzeile in einer Zeitung führte: „Eine Mediation, die verärgert“.

Diese Instrumentalisierungsversuche versetzen die kantonale Ombudsstelle in eine sehr schwierige Lage, da jede Mediation einen sicheren Rahmen benötigt, in dem der Mediator den Prozess klar definiert und in dem er auf das Vertrauen der Parteien zählen kann, und das alles mit einer gewissen Vertraulichkeit. Ohne diese unerlässlichen Voraussetzungen, ist der Erfolg der Mediation stark gefährdet.

Die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten ist jedoch nicht nur eine Mediation im engeren Sinn. Die Funktion des kantonalen Mediators besteht auch darin, *die Bürgerinnen und Bürger in ihrer Beziehung zu den Behörden zu beraten*, unabhängig von der Position, welche die Behörde in der Mediation einnimmt.

Es ist wichtig, die folgenden Prinzipien zu erwähnen, die der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten, einem

Werkzeug für das Funktionieren der Demokratie, zugrunde liegen:

- Jede Bürgerin und jeder Bürger, natürliche oder juristische Person, hat grundsätzlich das Recht, beim kantonalen Mediator ein Gesuch einzureichen.
- Der kantonale Mediator, als unabhängige Behörde und gemäss dem OmbG, entscheidet, ob er eine Angelegenheit prüft oder nicht. Er macht dies basierend auf der Beurteilung des Geltungsbereichs des OmbG und somit der Kompetenzen des Mediators und auch indem er abschätzt, ob die antragstellende Partei gutwillig ist, in die Mediation einzutreten.
- Im Rahmen des OmbG ist der Mediator grundsätzlich als zuständig zu betrachten, da die Absicht ist, Lösungen auf kürzeren und weniger kostspieligen Wegen als durch Verwaltungsverfahren oder juristischen Verfahren zu erreichen. Somit sollte der Mediator seine Zuständigkeit eigentlich nicht gegenüber anderen Behörden „rechtfertigen" müssen. Ab dem Zeitpunkt, zu dem der Mediator beschliesst, eine Angelegenheit zu prüfen, muss die Behörde bei der Feststellung des Sachverhaltes mitwirken (Art.19 OmbG).
- Einzig der Mediator kann formell eine Mediation für Verwaltungsangelegenheiten abschliessen. Die Parteien dürfen an einer Mediation nicht teilnehmen wollen; das beendet aber weder das Verfahren der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten noch die Prüfung der Rechtsmässigkeit und der Zweckmässigkeit der Handlungen des Staates durch den Mediator noch die Möglichkeit, Empfehlungen abzugeben.

Die Umsetzung dieser Prinzipien bedeutet für jeden Mediator, die Werte der Multiparteilichkeit, Unabhängigkeit und Neutralität konkret auszuleben.[9]

Die *Neutralität* ist ein Wert, der oft missverstanden wird. Neutralität bedeutet nicht die Abwesenheit von Meinung oder Urteil seitens des Mediators, da er, wie oben gesehen, die Rechts- und Zweckmässigkeit der Handlungen des Staates prüfen muss. Neutralität des Mediators bedeutet die Abwesenheit von vorgefassten Meinungen darüber, was eine «gute Lösung» des Konflikts für die Parteien wäre. Sie bedeutet ebenfalls, dass seine Schlussfolgerungen und Empfehlungen nicht von seinen politischen und persönlichen Überzeugungen beeinflusst werden: sie werden mit Respekt gegenüber den Vollmachten der rechtmässig gewählten Behörden verfasst.

Die *Unabhängigkeit* ist das anerkannte Recht aller Bürgerinnen und Bürger, dass ihre Anfrage von einem Mediator behandelt wird, der keiner Verwaltungs- oder politischen Behörde untergeordnet oder unterstellt ist und nicht von Interessenverbänden beeinflusst wird. Sie zeigt sich darin, dass der Mediator nicht instrumentalisiert werden kann, das heisst, dass jeglicher Versuch einer Einflussname auf die Art und Weise, wie er einen Fall behandelt, sei es durch die Parteien, die Antragsstellenden, die Behörden, die Medien oder die öffentliche Meinung, verhindert wird. Für den Mediator bedeutet das, einen Bescheid auszusprechen, weitere Vorgehensweisen vorzuschlagen und Empfehlungen abzugeben und dabei äussere Einflüsse, Druck und Machtspiele ausser Acht zulassen, ohne Angst zu haben, zu verärgern und ohne gefallen zu wollen.

Die *Multiparteilichkeit* besteht darin, allen Parteien dieselbe Aufmerksamkeit, denselben Respekt und dieselbe Zeit zuzugestehen, ohne Bevorzugung oder Vorurteile. Dafür achtet der Mediator darauf, nicht in zu nahem Verhältnis zur öffentlichen Verwaltung oder jeglicher vom Fall betroffenen Person zu stehen oder so zu erscheinen.

3.4 Kantonaler Mediator: eine «nebenamtliche Tätigkeit»?

2018 hat der kantonale Mediator zusätzliche Erfahrungen sammeln können. Nach zwei Jahren im Amt kann klar festgestellt werden, dass die Ausübung einer so wichtigen Aufgabe bei einem Beschäftigungsgrad von 20 % oder gar

[9] Siehe insbesondere, Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs, Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie AOMF, 2018.

30 bis 40 %, wie es in der Ausschreibung der Stelle vorgesehen war, unbefriedigend ist[10].

Tatsächlich erlaubt ein reduzierter Beschäftigungsgrad nur punktuelle, kurze Interventionen, die sich auf kurzfristige Lösungen konzentrieren. Obwohl diese Eingrenzungen Effizienz in der Intervention erzwingt, so war die Funktion nicht als „Feuerwehreinsatz", also als ein punktuelles und kurzes Eingreifen, gedacht gewesen, sondern als wichtiges Werkzeug für die Demokratie und für das Funktionieren der Behörden, wie es im Auftrag der kantonalen Ombudsstelle vorgesehen ist.

Der reduzierte Beschäftigungsgrad erlaubt es dem Mediator namentlich nicht:

- eine grosse Verfügbarkeit und eine gewisse Reaktionsfähigkeit bei der Übernahme von Angelegenheiten zu bieten;
- die besonders komplexen Fälle gründlich zu behandeln und konstant zu überwachen (z. B. der Konflikt 2017 zwischen dem LSVW und dem Imkerverein des Sensebezirks, Konflikte in Zusammenhang mit den flankierende Massnahmen der Poyabrücke, andere komplexe Fälle);
- die Ursachen des Konflikts zu verstehen suchen und systematische und begründete Empfehlungen auszusprechen, was im Grunde eine der zentralen Aufgaben des Mediators ist;
- proaktiv Kommunikationsmassnahmen zu ergreifen, um seine Funktion bekanntzumachen;
- eine Revision des OmbG einzuleiten;
- das nationale und internationale Netzwerk der Ombudspersonen zu pflegen;
- über systematische Supervision, Intervision und Weiterbildung zu verfügen;
- sich mit den grundlegenden Fragen des Menschenrechts und der Ausübung der Demokratie auseinanderzusetzen (Chancengleichheit, Rassismus usw.);
- sich mit der Thematik der Whistleblower zu beschäftigen, wie es andere Mediatorinnen und Mediatoren getan haben;
- sich mit den Auswirkungen der digitalen Strategie auf die Beziehung zwischen kantonaler Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern zu befassen.

Die Erfahrung zeigt immer mehr, dass der Mediator am häufigsten als „Schalter für Soziales" beansprucht wird und somit die Fragenden über die Dienste informieren muss, die sie beanspruchen können. Das verlangt ein tiefes Wissen über das Netzwerk von öffentlichen, halbstaatlichen und privaten Ämtern und Dienstleistern auf kommunaler, kantonaler und sogar nationaler Ebene, um die Personen passend beraten zu können.

Zudem wird ein reduzierter Beschäftigungsgrad für eine solche Funktion von vielen Personen und Ämtern als „unseriös" wahrgenommen. Es sendet widersprüchliche Signale aus an die Bürgerinnen und Bürger über den realen politischen Willen dieser Funktion, über ihre Existenz und ihren Einfluss. Verglichen mit ähnlichen Behörden in anderen Kantonen oder Städten, schwanken die Personalressourcen, bezogen auf jeweils 100 000 Bewohner, zwischen 35 % (Kantone Zürich und Waadt) und 190 % (Kanton Basel-Stadt). In Freiburg entsprechen die 20 % der Stelle, für eine Bevölkerung von 300 000 Bewohnern, einem Beschäftigungsgrad von 6 % auf 100 000 Bewohner, also 6 bis 30 Mal weniger als bei den anderen Dienststellen.

Schliesslich verlangen die Zahl der gleichzeitig offenen Fälle, die Komplexität gewisser Fälle und die gewichtige emotionale Belastung, die mit der Arbeit einhergeht, vom Mediator eine konstante geistige und emotionale Verfügbarkeit, die schwierig ständig aufrecht zu erhalten ist, da seine hauptberufliche Tätigkeit ebenfalls seine Aufmerksamkeit verlangt.

Die Organisation des Büros ist ebenfalls unbefriedigend. Es ist Aufgabe des Staates, ideale Arbeitsbedingungen für diese Funktion zu bieten: ein Büro an einem amtlich bestätigten Ort, unabhängig von der Kantonsverwaltung, das die

[10] Es wird nicht quantitativ mit Überstunden und Anzahl Ferientagen argumentiert, denn der Mediator übt seine Tätigkeit so optimal, wie es die zur Verfügung stehenden Mitteln erlauben, aus.

nötige Vertraulichkeit bietet. Momentan kommt die temporäre Lösung, die darauf basiert, dass der Mediator seine eigene berufliche Infrastruktur, ohne Gegenleistung des Staates, zur Verfügung stellt, um seine Aufgaben erledigen zu können, an ihre Grenzen[11]. Zudem müsste aufgrund der Zahl der Anfragen, die eine kurze Beratung brauchen, ein telefonischer Empfang oder ein Sekretariat in Betracht gezogen werden, damit der Mediator sich auf seine Kerntätigkeit konzentrieren kann.

3.5 Perspektiven

Angesichts der Erkenntnisse, die nach diesen zwei ersten Jahren der Existenz der kantonalen Ombudsstelle gewonnen werden konnten, stellt der Mediator dem Staatsrat den Antrag, den Beschäftigungsgrad der Stelle auf 60-100 % zu erhöhen und eine administrative Unterstützung zu organisieren.

Die möglichen und erwünschten Entwicklungen der Funktion können nur erreicht werden, wenn ein neuer Arbeitsrahmen bei Ressourcen und Organisation festgelegt wird. Bis dahin wird die kantonale Ombudsstelle ihre Tätigkeit unter den aktuellen Voraussetzungen weiterführen.

[11] Siehe Tätigkeitsbericht 2017.

4 Schlussbemerkungen und Dank

Es wäre dem Mediator unmöglich, seine Funktion mit der nötigen Professionalität auszuüben, ohne die Unterstützung und den Ratschlägen seiner Kolleginnen und Kollegen der Kantone und Gemeinden. Ein besonderer Dank geht an Christian Raetz, kantonaler Mediator des Kantons Waadt, für seine Verfügbarkeit und den kollegialen Austausch.