

# Tätigkeitsbericht 2020

—  
Für die Periode vom 1. Januar  
bis 31. Dezember 2020



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

**Médiation cantonale administrative Med**  
**Kantonale Ombudsstelle Omb**





---

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Aufgaben und Organisation</b>	<b>4</b>
1.1	Allgemeines	4
1.2	Revision des Ombudsgesetzes	4
1.3	Überkantonale und kantonale Zusammenarbeit	5
1.4	Kommunikation	5
<b>2</b>	<b>Tätigkeit der kantonalen Mediatorin</b>	<b>5</b>
2.1	Allgemeines	5
2.2	Einige Zahlen	6
2.2.1	Anzahl Kontaktaufnahmen während des jeweiligen Jahres	6
2.2.2	Sprache der Anfragen	6
2.2.3	Form der Anfragen	6
2.2.4	Betroffene Direktionen	7
2.2.5	Arten von Leistungen (einschliesslich offene Fälle des Vorjahres)	7
2.2.6	Ergebnisse gemäss Art. 20 OmbG	7
2.3	Spezielle Fälle	8
2.3.1	Unzuständig	8
2.3.2	Ausstand	8
2.3.3	Interkantonale Zusammenarbeit	8
2.4	Einige konkrete Beispiele	8
2.4.1	Ergänzungsleistungen für Zahnbehandlung	8
2.4.2	Betreibung wegen Steuerschulden	9
2.4.3	Anforderungen im Rahmen einer Gebäudesanierung	9
<b>3</b>	<b>Dank</b>	<b>10</b>

---

---

# 1 Aufgaben und Organisation

## 1.1 Allgemeines

Die kantonale Ombudsstelle (Omb) ist eine unabhängige Behörde, die administrativ der Staatskanzlei zugeordnet ist. Im Januar 2020 trat die derzeitige Stelleninhaberin ihr Amt in einem 40%-Pensum an, von 2017 bis 2019 war die Stelle mit einem 20%-Pensum versehen.

Gemäss Artikel 1 des Ombudsgesetzes (OmbG) ist die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten ein Prozess, bei dem eine qualifizierte und unabhängige Person als Gesprächspartnerin zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und den kantonalen Verwaltungsbehörden dient, um Konflikten vorzubeugen oder einvernehmliche Lösungen zu finden. Sie hat zum Ziel:

- > die Bürgerinnen und Bürger im Verkehr mit den Behörden zu unterstützen und in Streitfällen als Vermittlerin zu dienen;
- > Konflikten zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern vorzubeugen und darauf hinzuwirken, dass sie einvernehmlich gelöst werden;
- > die Behörden zu ermuntern, gute Beziehungen zu den Bürgerinnen und Bürgern zu pflegen;
- > zur Verbesserung der Arbeit der Behörden beizutragen;
- > den Behörden unbegründete Vorwürfe zu ersparen.

In den Geltungsbereich des Ombudsgesetzes fallen Gesuche im Zusammenhang mit der Freiburger Kantonsverwaltung, den Oberamtspersonen – ausser wenn diese als Strafjustizbehörde oder als besondere Verwaltungsjustizbehörde handeln - den öffentlich-rechtlichen Anstalten des Kantons sowie Privatpersonen und Organen privater Institutionen, soweit sie von den Kantonsbehörden übertragene hoheitliche öffentlich-rechtliche Aufgaben erfüllen. Die kantonale Mediatorin kann auf Antrag ausserhalb jeglichen Verfahrens, in jedem hängigen Verfahren oder nach dem Abschluss eines verwaltungsrechtlichen Verfahrens intervenieren.

Nicht in den Tätigkeitsbereich der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten fallen Konflikte zwischen Bürger/innen und dem Grossen Rat, dem Staatsrat, Gerichtsbehörden, Strafverfolgungsbehörden, den anerkannten Kirchen und konfessionellen Gemeinschaften. Auch Gesuche betreffend Gemeindebehörden, andere Kantone sowie Bereiche mit spezifischem Mediationsverfahren oder eidgenössischem Verfahrensrecht kann die kantonale Mediatorin nicht behandeln.

## 1.2 Revision des Ombudsgesetzes

Gut drei Jahre nach dem Inkrafttreten des kantonalen Ombudsgesetzes wurde im Berichtsjahr ein Gesetzesvorentwurf zur Änderung der Organisation der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten in die Vernehmlassung geschickt. Dabei geht es vor allem darum, die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten administrativ in die Kantonale Behörde für Öffentlichkeit und Datenschutz (ÖDSB) zu integrieren. Auf diese Weise könnte die kantonale Mediatorin bei Bedarf die Unterstützung von deren Kommission anfordern, Zugang zu gewissen Ressourcen der Behörde erlangen und gleichzeitig bei der Ausübung ihrer Mediationsaufgaben unabhängig bleiben.

Zudem schlägt der Staatsrat in dem Gesetzesvorentwurf die Bestimmung vor, dass eine administrative Mediation nur stattfinden oder weitergeführt werden kann, wenn beide Parteien damit einverstanden sind. Die kantonale Mediatorin wies im Rahmen ihrer Vernehmlassungsantwort darauf hin, dass eine derartige Bestimmung, die der staatlichen Stelle die Wahl lässt, ob sie ein Mediationsverfahren will oder nicht, die Gefahr berge, bei den Bürgerinnen und Bürgern ein Gefühl der Ohnmacht zu hinterlassen.

Das Vertrauen der Bevölkerung in die Kantonsbehörden sei eng mit der Möglichkeit verbunden, sie anfechten zu können, was im aussergerichtlichen Rahmen nicht mehr gewährleistet sei, wenn ein staatliches Organ ohne weitere Begründung entscheiden könne, sich nicht an einem Mediationsverfahren und der allfälligen Prüfung seines Handelns beteiligen zu wollen. In solchen Fällen könne es sich für die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten als

---

schwierig, ja unmöglich erweisen, ihre Rolle wahrzunehmen, mit Hilfe des Mediationsverfahrens das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die kantonalen Verwaltungsbehörden zu stärken und unbegründete Vorwürfe an die Behörden zu verhindern.

Dies sei umso bedauerlicher, als der für die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten vorgegebene Rahmen ja genau zum Zweck habe, solche Anfechtungen auf eine für alle Parteien konstruktive Weise zu behandeln. Die kantonale Mediatorin betonte, dass daher die Sensibilisierung und Information zum Mehrwert der Mediation äusserst wichtig seien, um die staatlichen Organe davon zu überzeugen, bei der Lösung von Konflikten mit Bürgerinnen und Bürgern einer Mediation zuzustimmen.

### **1.3 Überkantonale und kantonale Zusammenarbeit**

Die kantonale Mediatorin hat sich im Berichtsjahr um den Austausch und die Zusammenarbeit mit anderen kantonalen Ombudsstellen bemüht. Sie kontaktierte einzelne Amtskolleginnen und -kollegen bereits unmittelbar nach ihrem Stellenantritt zum gegenseitigen Austausch und nahm an zwei Treffen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen in der Schweiz (VPO+) teil, an denen jeweils aktuelle Themen besprochen und vertieft Erfahrungen ausgetauscht wurden.

Auch kantonsintern fanden diverse Treffen statt, um sich mit anderen in der Freiburger Verwaltung tätigen Mediatorinnen und Mediatoren sowie in ähnlichen Bereichen tätigen Personen auszutauschen. Zudem arbeitete die kantonale Mediatorin in manchen Bereichen mit der ÖDSB zusammen.

### **1.4 Kommunikation**

Neben der regelmässigen Aktualisierung der Website und vereinzelt Medienkontakten gab die kantonale Mediatorin im Berichtsjahr einen Flyer heraus, der auf ihre Aktivitäten hinweist und sowohl die Bürgerinnen und Bürger als auch die Behörden dazu ermuntern soll, im Bedarfsfall Kontakt aufzunehmen.

Verschiedene geplante Treffen mit Behördenvertreterinnen und -vertretern mussten aufgrund der sanitären Lage verschoben werden. Die kantonale Mediatorin hofft, dass die Treffen, welche zum Ziel haben den Mehrwert der Mediation aufzuzeigen und die öffentlichen Organe davon zu überzeugen, sich bei der Lösung von Konflikten mit Bürgerinnen und Bürgern begleiten zu lassen, im Jahr 2021 stattfinden können.

## **2 Tätigkeit der kantonalen Mediatorin**

---

### **2.1 Allgemeines**

Wie in der Zielsetzung der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten vorgesehen agiert die kantonale Mediatorin als neutrale Person zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie den kantonalen Behörden, informiert über das Vorgehen in Verwaltungsangelegenheiten und dient als Vermittlerin, um einem Konflikt vorzubeugen oder bei der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung zu helfen.

Sie erklärt Verwaltungsabläufe, übersetzt Entscheide oder Korrespondenz von der Amtssprache in leicht verständliche Sprache, informiert über die Rechtslage und gibt Empfehlungen zur Selbsthilfe. Ist der Sachverhalt oder die Rechtslage nicht eindeutig oder fühlt sich die ratsuchende Person missverstanden oder ungerecht behandelt, so klärt sie die Sachlage ab und überprüft sie. Allenfalls vermittelt die kantonale Mediatorin zwischen den Parteien und hilft bei der Suche nach fairen und gütlichen Lösungen oder bei der Verbesserung der Kommunikation zwischen den Parteien.

Die Anliegen der ratsuchenden Personen weisen jeweils eine grosse Themenvielfalt auf. So wenden sich die einen an die kantonale Mediatorin, weil sie einen Entscheid der Kantonsverwaltung als ungerecht empfinden, anderen dauert die Wartezeit auf einen Bescheid zu lange oder sie haben bereits mehrere Male erfolglos versucht, eine Behörde

telefonisch zu erreichen. Wieder andere verstehen nicht, was ihnen in einem Antwortschreiben genau gesagt werden will oder sie wünschen sich eine stärkere Zusammenarbeit von Behörden bei Querschnittsthemen.

So berechtigt viele Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sind, so kommt es auch immer wieder zu Gesuchen, auf welche die kantonale Mediatorin aus verschiedenen Gründen nicht eingehen kann oder deren Bearbeitung sie zu einem bestimmten Zeitpunkt abschliessen muss, ohne dass eine Lösung gefunden werden konnte. So geht es bei der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten auch immer wieder darum, Bürgerinnen und Bürgern die Grenzen des Rechts und ihre Verantwortung im Problemfeld aufzuzeigen. Ist es manchmal möglich, auf neue Perspektiven ausserhalb der administrativen Mediation hinzuweisen, so geht es manchmal auch darum, den ratsuchenden Personen zu helfen, Situationen zu akzeptieren, die sich nicht mehr ändern lassen.

Generell rät die kantonale Mediatorin den betroffenen Personen und öffentlichen Organen an, sich möglichst früh im abzeichnenden Konflikt mit ihr in Verbindung zu setzen. Im Ombudsgesetz wird richtigerweise vermerkt, dass die betroffene Person die üblichen Schritte zur einvernehmlichen Beilegung des Streitfalls bei den für das Dossier zuständigen Kantonsbehörden unternommen haben muss, bevor sie ein Mediationsgesuch einreicht (Art. 14 Abs. 1 OmbG). Schliesslich gibt es ja auch in einer nicht zu unterschätzenden Anzahl von Fällen die Möglichkeit, eine Meinungsverschiedenheit bilateral zu lösen. Kommen die betroffenen Parteien allerdings zu keiner Lösung, ist es sinnvoll, zügig mit der kantonalen Mediatorin Kontakt aufzunehmen. Wie in vielen anderen Lebensbereichen hat auch im Rahmen der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten ein Konflikt in einem frühen Stadium weit bessere Chancen auf eine gütliche Einigung, als wenn bereits eine lange Vorgeschichte besteht oder der Konflikt allenfalls bereits eskaliert ist.

## 2.2 Einige Zahlen

Im Folgenden werden einige Schlüsselzahlen präsentiert, welche die Tätigkeit im Jahr 2020 im Vergleich mit den Vorjahren illustrieren. Allerdings sind die Zahlen mit grosser Vorsicht zu interpretieren. So sagt beispielsweise die Anzahl der Fälle nichts über deren Intensität aus. Auch ist es nicht erstaunlich, dass Direktionen mit viel Kundenkontakt und einschneidenden Massnahmen für die Bürgerinnen und Bürger häufiger von Mediationsgesuchen betroffen sind als andere.

### 2.2.1 Anzahl Kontaktaufnahmen während des jeweiligen Jahres

	2017	2018	2019	2020	Total
<i>Neue Ersuchen insgesamt:</i>	43	62	45	51	201
Von der Kantonsverwaltung	7	4	1	0	12
Von Bürgern	24	27	27	23	101
Von Bürgerinnen	7	25	11	20	63
Von Unternehmen, Organisationen und Personengruppen	5	3	2	3	13
Von Paaren / Familien	0	3	3	5	11
Von Gemeinden	0	0	1	0	1

### 2.2.2 Sprache der Anfragen

	2017	2018	2019	2020	Total
F	21 (50%)	37 (60%)	25 (56%)	26 (51%)	109 (54%)
D	21 (50%)	24 (39%)	18 (40%)	24 (47%)	87 (43%)
Weitere	1	1	2	1	5

### 2.2.3 Form der Anfragen

	2017	2018	2019	2020	Total
Telefon	25 (58%)	35 (56%)	19 (42%)	28 (55%)	107 (53%)
E-Mail	11 (26%)	8 (12%)	10 (22%)	11 (21%)	40 (20%)
Website	3 (7%)	11 (18%)	11 (24%)	5 (10%)	30 (15%)
Post	1	6	5	7 (14%)	19 (9%)

	2017	2018	2019	2020	Total
Direkter Kontakt	3	0	0	0	3
Weitere	0	2	0	0	2

#### 2.2.4 Betroffene Direktionen<sup>1</sup>

	2017	2018	2019	2020	Total
FIND	5	12	5	5	27
ILFD	5	3	1	0	9
EKSD	2	1	3	2	8
RUBD	2	7	5	2	16
GSD	1	5	3	9	18
VWD	0	0	0	0	0
SJD	0	0	2	0	2
Weitere (KGV, ASS ...)	3	2	3	3	11
Oberämter	1	0	1	3	5

#### 2.2.5 Arten von Leistungen (einschliesslich offene Fälle des Vorjahres)

	2017	2018	2019	2020	Total
Zuständig:	21 (49 %)	28 (43 %)	19 (42 %)	24 (47 %)	92 (45 %)
> Beratung und Information	6	5	4	9	24
> «Pendel»-Mediation (ohne Begegnung zwischen den Parteien)	5	15	7	12	39
> Mediation (mit Begegnung zwischen den Parteien)	1	2	2	1	6
> Anfrage gegenstandslos oder nicht weiterverfolgt	6	3	6	1	16
> Offen am 31.12.	3	3	0	1	7
Nicht zuständig <sup>2</sup> :	22 (51 %)	37 (57 %)	26 (58 %)	27 (53 %)	112 (55 %)
> Gemeindeangelegenheiten	8	17	9	6	40
> Bundesverwaltung, Behörden, die eine Bundesgesetzgebung ausführen	2	6	3	2	13
> Richterliche Angelegenheiten, Polizei	5	5	1	2	13
> Behörden, die einen eigenen Mediationsdienst haben (ÖDSB, Arbeitslosenkasse, HFR, EGS, ...)	5	5	4	0	14
> Andere	2	4	9	17	32

#### 2.2.6 Ergebnisse gemäss Art. 20 OmbG

	2017	2018	2019	2020	Total
Notwendige Auskünfte (Art. 20.1a)	3	9	4	17	33
Einigung zwischen den Parteien (Art. 20.1b)	2	8	5	2	17
Scheitern oder Unmöglichkeit (Art. 20.2)	3	5	4	2	14

Die kantonale Mediatorin erfasst die Stundenzahl, die sie für die einzelnen Fälle investiert, nicht und macht auch keine statistische Auswertung; die Zahlen können stark variieren. Auch die Fallzahlen können von einem Jahr zum anderen stark schwanken, ohne dass dies in irgendeiner plausiblen Art und Weise erklärt werden kann. Dies zeigen auch die Erfahrungen anderer ähnlicher Stellen von Kantonen und Städten.

—

<sup>1</sup> In gewissen Fällen können mehrere Direktionen betroffen sein. Es werden nur die Fälle aufgeführt, in denen die kantonale Mediatorin zuständig war.

<sup>2</sup> Gemäss OmbG.

---

## 2.3 Spezielle Fälle

### 2.3.1 Unzuständig

Etwas mehr als die Hälfte der Fälle, die bei der kantonalen Mediatorin eingingen, befanden sich nicht im Geltungsbereich des OmbG. Dies bedeutet allerdings nicht, dass die kantonale Mediatorin sich dieser Fälle nicht annimmt. Vielmehr versucht sie stets, die ratsuchenden Personen in diesen Fällen an die richtige Stelle weiter zu verweisen.

### 2.3.2 Ausstand

Im Jahr 2020 war kein Ausstand der kantonalen Mediatorin zu verzeichnen.

### 2.3.3 Interkantonale Zusammenarbeit

Die kantonale Mediatorin wurde einmal von der Ombudsstelle des Kantons Waadt um Unterstützung gebeten.

## 2.4 Einige konkrete Beispiele

Wie bereits erwähnt wiesen die Anliegen der Ratsuchenden auch im Jahr 2020 eine grosse Themenvielfalt auf. Gemeinsam war mehreren Gesuchen, dass sie zu einem Zeitpunkt gestellt wurden, an dem bereits wichtige Etappen im Verfahren durchlaufen waren und die Situation auch mit Hilfe der kantonalen Mediatorin nicht mehr geändert werden konnte. Die ersten zwei Beispiele zeigen exemplarisch diese im letzten Jahr festgestellte Tendenz auf. Das dritte Beispiel zeigt einen Fall, der schlussendlich ausserhalb des Gültigkeitsbereichs der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten lag, bei dem die kantonale Mediatorin aber vermittelnd agierte.

### 2.4.1 Ergänzungsleistungen für Zahnbehandlung

Herr A wendet sich voller Hoffnung an die kantonale Mediatorin: Bei dem Rentner war aufgrund eines herausgebrochenen Zahns eine umfassende Zahnbehandlung notwendig geworden und er kann nicht akzeptieren, dass sich die Ausgleichskasse des Kantons Freiburg weigert, den in seinen Augen für die Behandlung zugesprochenen Betrag zu zahlen. Im Wissen, dass er Ergänzungsleistungen erhalte und sich die Behandlung nicht hätte leisten können, habe sein Zahnarzt den entsprechenden Kostenvoranschlag an die Ausgleichskasse gesandt und der zuständige Vertrauensarzt habe den akzeptierten Unterstützungsbetrag festgelegt. Aus persönlichen Gründen habe er sich für eine Alternative der ursprünglich vorgesehenen Behandlung entschieden und bei der Ausgleichskasse angefragt, ob der zugesprochene Beitrag auch gezahlt werde, wenn eine Lösung in seinem Sinne getroffen werde. Der entsprechende Bescheid sei für ihn eindeutig gewesen und die sogar etwas kostengünstigere Behandlung sei somit durchgeführt worden. Gross sei da die Bestürzung gewesen, als in der Folge die Kostenbeteiligung grösstenteils abgelehnt wurde.

Herr A übergibt der kantonalen Mediatorin mehrere Dokumente, darunter auch ein in Rechtskraft erwachsenes Urteil des Kantonsgerichts, in dem die diesbezügliche Beschwerde von Herrn A gegen den Einspracheentscheid der Ausgleichskasse abgelehnt worden war. Dem Beschwerdeführer sei zweifellos bewusst gewesen, dass sich der genehmigte Kostenvoranschlag allein auf die vom Vertrauenszahnarzt akzeptierte Behandlung bezogen habe, heisst es darin. Aus dem Umstand, dass die Gesamtkosten gegenüber dem Kostenvoranschlag etwas tiefer ausgefallen seien, könne der Beschwerdeführer nichts zu seinen Gunsten ableiten, zumal mit der nunmehr durchgeführten Behandlung nur ein kleiner Teil der bestehenden Probleme behoben worden sei.

Aufgrund des in Rechtskraft erwachsenen Gerichtsurteils erscheint der kantonalen Mediatorin ein Mediationsverfahren mit der Ausgleichskasse wenig sinnvoll. Sie teilt dies Herrn A mit und rät ihm, mit der Stiftung Pro Senectute Kontakt aufzunehmen, die im Auftrag des Bundes unter anderem im Gesundheitsbereich Individuelle Finanzhilfe an Personen ausrichtet, die das AHV-Alter erreicht haben und sich in einer finanziellen Notlage befinden. In Absprache mit Herrn A informiert die kantonale Mediatorin schliesslich die Ausgleichskasse darüber, damit die betroffenen Mitarbeitenden vor einer allfälligen Kontaktaufnahme von Pro Senectute auf dem Laufenden sind. Auch die kantonale Mediatorin selber stellt sich für allfällige Fragen von Pro Senectute zur Verfügung.



---

#### 2.4.2 Betreuung wegen Steuerschulden

Herr und Frau B. senden der kantonalen Mediatorin die Kopie eines Beschwerdeschreibens an die Kantonale Steuerverwaltung (KSTV) und bitten sie um eine Intervention: Trotz vollständiger Begleichung der Bundessteuern 2016 sei ihnen eine Betreuung über diesen Betrag sowie eine andere Betreuung für die Kantonssteuern 2016 zugestellt worden. Die Betreibungen seien zurückzuziehen und anschliessend für die noch offenen Ausstände eine einvernehmliche Lösung zu treffen, die der momentanen Einkommenssituation Rechnung trage. Der beantragte Teil- oder Kompletterlass der Steuern 2016 sei leider abgelehnt worden, erklärt das Ehepaar, wie auch die darauffolgende Einsprache ihrerseits. Der Weiterzug vor Gericht sei aus finanziellen Gründen gescheitert.

Die kantonale Mediatorin nimmt in der Folge Kontakt mit der KSTV auf und erhält neben telefonischen Auskünften zu diesem Dossier eine Kopie des Antwortschreibens an Herrn und Frau B. Darin bestätigt die Steuerverwaltung den Eingang der Bundessteuern 2016, allerdings sei die Zahlung fast zwei Monate nach dem Termin erfolgt, der im Vorjahr anlässlich einer spezifischen Zahlungsvereinbarung festgelegt worden sei und in deren Folge die Steuerverwaltung darauf hingewiesen habe, dass sie gezwungen sei, ohne weitere Meldung die Betreuung einzuleiten, sofern die Zahlungsfrist nicht respektiert werde. Sie könne diese Betreuung zurückziehen, sofern der Restbetrag, resultierend aus mit der Betreuung verbundenen Kosten und Zinsen, umgehend beglichen werde, betont die Steuerverwaltung. Die Betreuung für die Kantonssteuer 2016 hingegen sei völlig berechtigt, da die Zahlungsfrist bis auf zwei sehr kleine Ratenzahlungen nicht eingehalten worden sei. Die KSTV setzt angesichts der speziellen Situation im Frühjahr 2020 eine weitere Frist, bis zu der sie auf die Fortsetzung des Betreibungsverfahrens verzichtet.

Herr und Frau B. bleiben in der Folge gegenüber der kantonalen Mediatorin bei ihrer Sichtweise, dass die Betreibungen ungerechtfertigt seien und die Steuerverwaltung diese auf eigene Kosten zurückziehen müsse. Die Begleichung der Bundessteuern 2016 habe lediglich dank der Hilfe eines Dritten stattfinden können, bei dem es allerdings aufgrund von internen administrativen Schwierigkeiten zu Zahlungsverzögerungen gekommen sei. Vorschläge der kantonalen Mediatorin in punkto höherer Ratenzahlungen für die Kantonssteuern, die allenfalls der Steuerverwaltung unterbreitet werden könnten, schlagen sie aus.

Die kantonale Mediatorin betont gegenüber Herr und Frau B., dass sie sich ihrer schwierigen finanziellen Situation durchaus bewusst sei, sie aber aufgrund der unveränderten Haltung gegenüber der Betreibungen, die in ihren Augen rechtmässig erfolgt seien sowie den verschiedenen in Rechtskraft erwachsenen Etappen keinen Beitrag zur Vermittlung in dem Konflikt mit der KSTV mehr leisten könne. Sie rät dringend dazu, den von der Steuerverwaltung erwähnten Restbetrag möglichst schnell zu begleichen, damit die diesbezügliche Betreuung zurückgezogen werden kann. Dasselbe gelte für die neue Frist für die Kantonssteuern, zumal der ansonsten erfolgende Antrag auf Pfändung ihre Situation sicherlich noch weiter verschlechtern würde.

#### 2.4.3 Anforderungen im Rahmen einer Gebäudesanierung

Frau und Herr C. kontaktieren die kantonale Mediatorin, da sie der Meinung sind, dass die Gebäudeversicherung (KGV) im Rahmen ihres Gesuchs für die energetische Sanierung ihres Hauses missbräuchliche und unverhältnismässige Anforderungen stelle. Die entsprechende Baubewilligung sei ein halbes Jahr vorher von der Gemeinde erteilt worden und verlange die Erfüllung der von der KGV genannten Auflagen zum Schutz vor Oberflächenwasser. Sie hätten daraufhin keine Einsprache gemacht, sondern zuerst die Gemeinde und anschliessend die KGV in punkto der genannten Auflagen kontaktiert. Daraufhin habe sich der KGV-Experte ein Bild vor Ort gemacht und in der Folge aufgrund zwischenzeitlich erfolgter Arbeiten im Aussenbereich die Auflagen aktualisiert. Die geforderten Schutzmassnahmen seien in ihren Augen unverhältnismässig, da deren Realisierung teurer sei als die an der betroffenen Fassade vorgesehenen Sanierungsmassnahmen und sich die KGV dabei auf eine Gefahrenkarte beziehe, deren Exaktheit angezweifelt werden könne. Zudem sei in den letzten 50 Jahren keinerlei Problem mit Oberflächenwasser aufgetreten.

Die kantonale Mediatorin rät Frau und Herrn C. daraufhin, von der KGV nach der Aktualisierung der Auflagen eine Rechtmittelbelehrung zu verlangen, da unter Umständen Beschwerde dagegen eingereicht werden könne. Parallel nimmt sie ebenfalls Kontakt mit dem KGV-Experten auf und tauscht sich mit ihm über das Dossier aus. Kurze Zeit später informiert das Ehepaar die kantonale Mediatorin, dass die KGV ihnen eine Kopie eines Schreibens an die

---

Gemeinde zugestellt habe. Darin teilt die Gebäudeversicherung der Gemeinde mit, dass der Experte nach einem von den Antragstellern gewünschten Augenschein vor Ort die Auflagen aktualisiert habe und diese von ihnen abgelehnt würden. Um die Rechte der Antragsteller zu wahren, schlage die KGV vor, die ursprüngliche Baubewilligung in einem Entscheid mit den neuen Auflagen zu aktualisieren. Die kantonale Mediatorin rät dem Ehepaar daraufhin, im Bedarfsfall zum gegebenen Zeitpunkt beim Oberamt Rekurs einzureichen. Sie selber könne auf dieser Stufe nicht vermittelnd tätig sein, da Gemeindeangelegenheiten ausserhalb des Geltungsbereiches des Ombudsgesetzes lägen.

### 3 Dank

---

Am Ende meines ersten Tätigkeitsjahrs möchte ich mich bedanken:

- > bei den ratsuchenden Personen für das Vertrauen in die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten;
- > bei den betroffenen öffentlichen Organen für die konstruktive Zusammenarbeit;
- > beim Staatsrat und beim Grossen Rat für das gewährte Vertrauen;
- > bei den Mitarbeitenden der Staatskanzlei und verschiedenen Ämtern des Staates für die vielfältigen Dienstleistungen;
- > bei den Mediatorenkolleginnen und -kollegen sowie den Ombudsfrauen und -männern verschiedener Städte und Kantone für den wertvollen Erfahrungsaustausch.