

---

## Motion M 1/23: Niederschwellige Hilfe, statt lange Gerichtsverfahren: Schaffung einer Ombudsstelle im Kanton Schwyz

---

Am 5. Januar 2023 haben die Kantonsräte Martin Raña, Mathias Bachmann und Roland Müller folgende Motion eingereicht:

«Eine Ombudsstelle vermittelt bei Konflikten zwischen Bevölkerung und Verwaltung. Sie überprüft, ob die Ratsuchenden von der Verwaltung richtig, das heisst rechtmässig und verhältnismässig behandelt wurden. Auf der anderen Seite schützt sie die Verwaltung vor unrechtmässigen Vorwürfen. Die Ombudsstelle ist neutral und völlig unabhängig. Ihre Beratung ist kostenlos und absolut vertraulich. Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle unterstehen dem Amtsgeheimnis und der Schweigepflicht. Sie nehmen nur auf ausdrücklichen Wunsch der ratsuchenden Person Kontakt auf mit der entsprechenden Verwaltungsstelle.

Haben Sie Probleme mit Behörden des Kantons oder Ihrer Gemeinde?

Befinden Sie sich im Konflikt mit der Verwaltung oder haben Sie Streit mit einer Person in der Verwaltung?

Verstehen Sie eine Verfügung/einen Entscheid nicht? Haben Sie das Gefühl, nicht zu Ihrem Recht zu kommen? Fühlen Sie sich missverstanden?

Für solche und andere Fragen ist die Ombudsstelle da.

Die Ombudsstelle erklärt Verwaltungsabläufe, übersetzt Entscheide von der Amtssprache in leicht verständliche Sätze, informiert über die Rechtslage und gibt Empfehlungen zur Selbsthilfe. Falls der Sachverhalt oder die Rechtslage nicht eindeutig ist oder sich die ratsuchende Person missverstanden oder ungerecht behandelt fühlt, klärt die Ombudsstelle ab und überprüft die Sach- und die Rechtslage. Allenfalls vermittelt sie auch zwischen den Parteien. Dabei hilft sie bei der Suche nach fairen und gütlichen Lösungen oder hilft bei der Verbesserung der Kommunikation zwischen den Parteien.

Die Ombudsstelle ist aber keine Gerichtsinstanz. Deshalb hat die Ombudsperson keine Entscheidbefugnis. Das bedeutet, Urteile von Gerichten können von ihr nicht aufgehoben oder korrigiert werden. Dafür steht der Rechtsweg offen. Allfällige Fristen in verwaltungsinternen oder gerichtlichen Verfahren werden durch den Beizug der Ombudsstelle nicht unterbrochen oder ausgesetzt. Da die Ombudsstelle objektiv und neutral ist, kann sie auch keine Parteivertretung machen. Für Konflikte im Privatrecht (z.B. Probleme mit einem Arzt, ihrem Arbeitgeber, einer Firma) ist sie nicht zuständig.

Im Kanton Schwyz existiert bereits eine personalinterne Ombudsstelle für das Personal der kantonalen Verwaltung. Um Konflikte am Arbeitsplatz zu vermeiden, erliess der Regierungsrat am 1. Juli

2019 das Merkblatt «Konflikte am Arbeitsplatz – Merkblatt für das Personal der kantonalen Verwaltung». Es ersetzt die Weisung aus dem Jahr 2004 (RRB Nr. 1432/2004).

Im besagten Merkblatt beschreiben der Regierungsrat bzw. das Personalamt das Vorgehen bei schweren Konflikten (sexuelle Belästigung, Mobbing sowie anderweitige gravierende Konflikte) am Arbeitsplatz. Zur Konfliktlösung wird im Merkblatt auf die Ansprechpersonen (unabhängige Anlaufstelle, Ombudsstelle) hingewiesen und es werden auch die verschiedenen Verfahrensmöglichkeiten erklärt.

Das Zwischenmenschliche wird aber überall komplexer und somit soll bei allen Konflikten zwischen Privaten und Trägern öffentlicher Aufgaben auf Kantons-, Bezirks- und Gemeindeebene im Kanton Schwyz eine externe, dem Amtsgeheimnis und der Schweigepflicht unterstellte, unabhängige und neutrale Ombudsstelle vermitteln können, damit in möglichst vielen von diesen Konfliktfällen eine einvernehmliche Lösung ohne Gerichtsverfahren gefunden werden kann. Die Dienste der Ombudsstelle sollen kostenlos sein.

Schweizweit haben bereits mehrere Kantone und Gemeinden den Sinn und Zweck einer verwaltungsunabhängigen Ombudsstelle erkannt und eine solche eingeführt. Kein Kanton hat bisher die Ombudsstelle wieder abgeschafft. Es bestehen somit verschiedene Lösungsansätze, welche auch im Kanton Schwyz umgesetzt werden können. Die Schwyzer Lösung kann sich dabei an die bewährte, von Verwaltung und Bevölkerung akzeptierte und geschätzte Ombudsstelle des Kantons Zug orientieren. Diese gliedert ihren Zuständigkeitsbereich in externe und verwaltungsinterne Fälle.

Der Regierungsrat wird deshalb aufgefordert, die rechtlichen Grundlagen für eine Ombudsstelle zu schaffen, an die sich private und juristische Personen kostenlos und niederschwellig wenden können, wenn sie einen Konflikt mit einem Träger öffentlicher Aufgaben auf Kantons-, Bezirks- und Gemeindeebene haben.

Wir danken dem Regierungsrat für die Ausarbeitung einer rechtlichen Grundlage für eine Schwyzer Ombudsstelle.»