

## **Tätigkeitsbericht 2017**

Gemäss Artikel 19 Abs. 2 des Reglements über die Ombudsstelle, die Whistleblowing-Meldestelle und die Datenschutz-Aufsichtsstelle der Stadt Bern (Ombudsreglement; OSR) vom 30. November 2017 berichtet die Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte dem Stadtrat über deren Tätigkeit im Jahr 2017.

Bern, im Mai 2018

Mirjam Graf, Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte der Stadt Bern

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Erneuerung der Ombudsstelle.....	3
2 Ombudstätigkeit .....	4
3 Datenschutz .....	7
3.1 Datenschutzaufsichtsstelle – Zustandsanalyse .....	7
3.2 Datenschutz – Fragestellungen in Bezug auf das EU-Recht.....	9
4 Vernetzung und Aktivitäten .....	11
4.1 Fachtagungen.....	11
4.2 Kontakte.....	12
4.3 Öffentlichkeitsarbeit.....	12
4.4 Vernehmlassungen.....	13
5 Statistik .....	14
5.1 Erläuterungen.....	14
5.2 Übersicht.....	16
5.3 Ombudstätigkeit.....	17
5.4 Datenschutz .....	19
6 Einblick in die Praxis .....	21
6.1 Kurzbeschreibung exemplarischer Fälle – Ombudstätigkeit .....	21
6.2 Kurzbeschreibung exemplarischer Fälle – Datenschutz .....	30
7 Dank.....	33

## 1 Erneuerung der Ombudsstelle

Das Berichtsjahr war geprägt von Modernisierungsschritten auf der Ombudsstelle. Die Büroräume wurden im März und April einer Sanierung unterzogen und in einer zweiten Phase erfolgte ab Juli bis Ende September die Sanierung der sanitären Anlagen und des Treppenhauses. Für das Publikum und für die Mitarbeitenden der Ombudsstelle war die Sanierungszeit mit erheblichen Einschränkungen verbunden, da in der zweiten Sanierungsetappe nur die sanitären Anlagen des gegen die Gerechtigkeitsgasse erschlossenen Gebäudeteils zur Verfügung standen. Im gleichen Zug wurde das veraltete Mobiliar teilweise ersetzt und es konnten zwei zusätzliche Arbeitsplätze eingerichtet werden. Die aufgefrischten Räume unterstreichen die Repräsentationsaufgabe der Ombudsstelle und drei farbenfrohe Kunstplakate von Claude Kuhn, die uns der Tierpark freundlicherweise zur Verfügung gestellt hat, runden das neue, freundliche und einladende Erscheinungsbild positiv ab.

Die Administration war für 1,5 Monate unbesetzt und bis zur regulären Wiederbesetzung ab August wurde die Ombudsstelle tatkräftig durch den Lernenden im Abschlussjahr Cyrill Tanner unterstützt, der im Juli seinen Lehrabschluss mit Auszeichnung bestanden hat. Zur Einarbeitung der kaufmännischen Mitarbeiterin Luana Gfeller konnte Cyrill Tanner zu 40 % befristet weiterbeschäftigt werden. Die Ombudsstelle beteiligt sich am Lehrstellen-Pool der Präsidialdirektion und beschäftigt und betreut für jeweils sechs Monate Lernende, die sich im zweiten Lehrjahr befinden. Im Berichtsjahr konnte zudem das Personalgewinnungsverfahren zur Besetzung einer 60 % Stelle für eine juristische Mitarbeiterin / einen juristischen Mitarbeiter erfolgreich durchgeführt werden. Aus einer beträchtlichen Anzahl von Bewerberinnen und Bewerbern konnte Claudia Bieder, MLaw,

für die Neubesetzung dieser Stelle engagiert werden, mit Stellenantritt im Folgejahr per 15. Januar 2018. Mehr Informationen zu den Ressourcen der Datenschutzaufsichtsstelle ist in Ziffer 3, Datenschutz, Seite 7 ff. zu finden.

In den meisten Fällen erleben wir den Publikumsverkehr als äusserst wertschätzend und konstruktiv. Im Zusammenhang mit vereinzelt eher forsch auftretenden Ratsuchenden haben wir uns von der Fachstelle Sicherheit der Kantonspolizei beraten lassen und mit Unterstützung des Immobilienmanagements Verwaltungsvormögen der Immobilien Stadt Bern (ISB) ein Personenschutz-System eingerichtet.

Im Zug der Erneuerung wurde in Zusammenarbeit mit Romy Freiburghaus, CD-Beauftragte des Informationsdiensts und mit Jacqueline Studer, Logistik Bern, ein CD-Projekt für die Ombudsstelle lanciert. Ende Berichtsjahr lagen Varianten vor, die zu evaluieren sind. Das Projektergebnis wird im Verlauf des Folgejahrs umgesetzt werden.

## **2 Ombudstätigkeit**

Die Beweggründe, sich an die Ombudsstelle zu wenden, können recht unterschiedlich sein. So gibt es Ratsuchende, die das Handeln der Verwaltung nicht verstehen, weil sie weder die Verwaltungsabläufe noch die gesetzlichen Grundlagen kennen. Die Hilfe besteht darin, die teilweise komplexen Abläufe und die anwendbaren Vorschriften in einfacher, verständlicher Weise zu erklären. Die Ombudsstelle ist aber auch da für Personen, die sich von Mitarbeitenden der Verwaltung schlecht oder ungerecht behandelt fühlen und ein offenes Ohr für ihre Unzufriedenheit benötigen. Oftmals sind Ratsuchende durch Auskünfte der Verwaltung verunsichert oder die Auskunftserteilung hat sie nicht zufriedengestellt. Sie möchten sich bei der Ombudsstelle versichern, ob die erteilte Auskunft

korrekt war. Andere Ratsuchende beschwerten sich darüber, dass die Verwaltung ihr Anliegen nicht ernst nehmen und nicht ihren Erwartungen gemäss handeln würde. Hier ist es wichtig, durch Klärungs- und Vermittlungsschritte das Vertrauen in die Verwaltung wiederherzustellen.

Oftmals sind die Erwartungen an die Ombudsstelle gross und können aufgrund des gesetzlichen Auftrages der Ombudsperson nicht erfüllt werden. Immer wieder muss Ratsuchenden dargelegt werden, dass die Ombudsstelle keine Entscheidungsbefugnis hat und Verwaltungsentscheide weder aufheben noch ändern kann. Ebenso nimmt die Ombudsperson keine parteiliche bzw. anwaltliche Stellung für Ratsuchende ein, sondern richtet ihr Wirken nach Allparteilichkeit und Neutralität aus. Die Mittel, welche der parlamentarischen Ombudsperson zustehen, sind bewusst so ausgestaltet, wie sie es sind. Der Grundauftrag in der Ombudstätigkeit besteht darin, das Handeln der Verwaltung auf seine Rechtmässigkeit hin zu kontrollieren und zu überprüfen. Wenn sich Fehler ergeben, sind diese zu benennen und es ist Aufgabe der Ombudsperson, sich für Lösungen einzusetzen, welche die berechtigten Anliegen aller Parteien berücksichtigen.

Im Berichtsjahr waren 29 Personalrechtsfälle zu behandeln, im Vorjahr waren es demgegenüber 19 und im Durchschnitt der letzten 10 Jahre 18 Fälle pro Jahr. Der Grund der Zunahme liegt möglicherweise im Zusammenhang mit Digitalisierungs- und Reorganisationsbestrebungen, welche generell und auch in der öffentlichen Verwaltung zu Veränderungen und Verlagerungen von Arbeitsplätzen führen.

Im Arbeitsbereich entstehen Konflikte oft, weil unangenehmen Gesprächen und Situationen mit einer Vermeidungshaltung begegnet wird, anstatt Dinge offen anzusprechen und nachzufragen. Es können dadurch Missverständnisse entstehen, die das Vertrauensverhältnis belasten. Leistung und Verhalten von Mitar-

beitenden werden jedoch allem voran durch das Vorhandensein einer Vertrauensbasis beeinflusst. Es lässt sich feststellen, dass nicht überall die Bereitschaft besteht, Verantwortung zu übernehmen, Entscheide zu fällen und Probleme offen anzugehen. Oft wird versucht, sich hinter Gegebenheiten, Rahmenbedingungen und Vorschriften zu verstecken und die Verantwortung anderen zuzuschieben. Wer Probleme aussitzt anstatt anpackt, Argumente vorschiebt anstatt offen zu kommunizieren, sich durchschlängelt anstatt mutig und gradlinig vorwärtszuschreiten, führt mit seiner Haltung oft zu langwierigen und zähen Auseinandersetzungen, bei welchen jede Seite darauf wartet, dass die andere einen Fehler begeht.

Die Art und Weise, wie eine Organisation mit ihren Fehlern umgeht, wirkt sich direkt auf deren Leistungsfähigkeit aus. Als Ombudsfrau prüfe ich, ob die Behörden nach Recht und Billigkeit handeln, ob getroffene Lösungen, an den Tag gelegte Verhaltensweisen oder vorgenommene Beurteilungen richtig sind. Nachfragen bewirkt oftmals Abwehr, denn damit werden Betroffene mit dem Gedanken konfrontiert, möglicherweise einen Fehler begangen zu haben. Damit können nicht alle gleich gut umgehen. Die Bereitschaft, aus Fehlern zu lernen, schafft Vertrauen, verbessert das Arbeitsklima und steigert die Arbeitsleistung.

Wenn Vorgesetzte ihren Angestellten signalisieren, dass die Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle erwünscht ist und Kritik genau geprüft sowie aufgenommen wird, entsteht eine in die Zukunft gerichtete Fehlerkultur.

## 3 Datenschutz

### 3.1 Datenschutzaufsichtsstelle – Zustandsanalyse

Die wachsende Bedeutung des Datenschutzes lässt sich unter anderem an der Statistik der Datenschutzaufsichtsstelle ablesen. Gegenüber dem Vorjahr verzeichneten wir eine Zunahme von 35 behandelten Geschäften (Dossiers und Anfragen). Nicht nur im Bereich E-Government will die Verwaltung den Bürgerinnen und Bürgern digitale Dienstleistungen anbieten; auch verwaltungsintern sollen Prozesse digitalisiert werden, um diese effizienter zu gestalten. Durch die Verschärfung der Gesetzgebung (s. unter Ziffer 3.2) wird es zunehmend wichtiger, die rechtlichen Abklärungen bezüglich Informationssicherheit und Datenschutz bereits in frühen Stadien von ICT-Beschaffungen und -Projekten vorzunehmen, um zukünftig durchgängig konform zu sein, finanzielle Schäden zu vermeiden und Reputationsrisiken zu minimieren.

Im Verlauf des Berichtsjahres musste festgestellt werden, dass die geltenden gesetzlichen Grundlagen und Vorgaben des Datenschutzes, bzw. die gesetzlich vorgeschriebenen Vorabkontrollen nicht oder nur teilweise eingehalten werden und bisher Prozesse für ein einheitliches Vorgehen im ICT-Umfeld fehlten.

Die Abteilung ICT-Sicherheit der Informatikdienste leistete wertvolle Arbeit in der Vorbereitung und Durchführung von Informatikprojekten. Sie erstellte den im Intranet veröffentlichten Projektleitfaden für IT-Projekte, welcher die Vorgehensweise in den folgenden Prozessschritten vorgibt: Projektanmeldung, Initialisierung, Konzepterarbeitung, Realisierung und Einführung. Im Bereich der Informationssicherheit und des Datenschutzes (ISDS) nimmt die Datenschutzaufsichtsstelle die Vorabkontrolle vor. Diese muss gemäss Art. 17 lit. a des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG; BSG 152.04) durchgeführt werden, wenn zwei-

felhaft ist, ob eine genügende Rechtsgrundlage besteht, besonders schützenswerte Personendaten bearbeitet werden, eine besondere Geheimhaltungspflicht besteht oder technische Mittel mit besonderen Risiken für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen eingesetzt werden.

Der ICT-Sicherheitsbeauftragte hat der Datenschutzbeauftragten eine Übersicht über die laufenden Aktivitäten der gesamten städtischen Verwaltung vermittelt. Bei der Datenschutzaufsichtsstelle wurden 25 Geschäfte angemeldet, die als formelle Anfragen oder Vorabkontrollen nach Art. 17a KDSG zu behandeln waren. Zudem standen weitere 29 per Ende Jahr unmittelbar in Vorbereitung auf Anmeldung. Durch mangelnde Ressourcen konnten die bereits angemeldeten Geschäfte grösstenteils bis zum Jahresende nicht bearbeitet werden. Die Durchlaufzeiten von einzelnen Phasen in Projekten werden stetig kürzer und bedingen eine zeitnahe Antwort der Datenschutzbeauftragten, damit die Terminvorgaben in den Projekten eingehalten werden können. Informatikvorhaben sind in der Regel mit beträchtlichen Kosten verbunden; um unnötige Kosten zu vermeiden, ist die Anlaufstelle frühzeitig einzubeziehen. Überdies sieht die Revision des Schweizerischen Datenschutzgesetzes (z. Zt. noch in Bearbeitung im Parlament) eine Bearbeitungsfrist von 2 Monaten vor.

Nebst den Ende Jahr ausstehenden und den bereits angekündigten Kontrollen oder benötigten Stellungnahmen wird in den folgenden Jahren die Zahl von Projekten im Zuge der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie der Stadt Bern zunehmen. Zudem erweist es sich als notwendig, das Bewusstsein bei den ISDS-Verantwortlichen und Dateneignern der betroffenen Dienststellen zum Thema Datenschutz mit regelmässigen Informationen und Schulungen zu stärken, damit die zu schaffenden Prozesse und geltenden Gesetzesgrundlagen nicht als Schikane, sondern als unverzichtbarer Schutz verstanden werden.

Schliesslich wurde im Berichtsjahr auch erkannt, dass sämtliche sich im Einsatz befindlichen Fach-Applikationen (rund 240) einer Überprüfung unterzogen werden sollten und dabei zu erheben ist, in welchen Applikationen normal oder besonders schützenswerte Personendaten bearbeitet werden und ob diese, wo erforderlich, ordentlich vorabkontrolliert wurden. Sämtliche Applikationen, welche nicht den geltenden gesetzlichen Grundlagen entsprechen, werden danach aufzuarbeiten sein.

Die Anzahl Geschäfte und die Bestandsaufnahme der Arbeitsfelder per Ende des Berichtsjahres zeigen, dass die vorhandenen Ressourcen der Datenschutzaufsichtsstelle trotz Schaffung einer 60 %-Stelle und der damit realisierten Aufstockung auf insgesamt 140 Stellenprozente (80 % Ombudsfrau und 60 % juristische Mitarbeiterin) bei Weitem nicht ausreichend sind, um die nötigen Beratungen und Prüfungen zeitkonform vorzunehmen.

Fazit: Der gesetzliche Auftrag des Datenschutzes und der Datensicherheit ist auf der Datenschutzaufsichtsstelle der Stadt Bern chronisch untererfüllt. Die Datenschutzbeauftragte regt an, umgehend Massnahmen in die Wege zu leiten (beispielsweise Prozessreview für Vorabkontrollen, Ressourcen-Aufstockung der Datenschutzaufsichtsstelle im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie sowie andere mögliche Massnahmen).

### **3.2 Datenschutz – Fragestellungen in Bezug auf das EU-Recht**

Der Datenschutz ist zurzeit weitreichenden rechtlichen Änderungen unterworfen, sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene. Aufgrund der Medienberichterstattung über Datenlecks von Unternehmen tritt das Thema immer mehr in das Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger.

Die EU-Richtlinie 2016/680 für den Bereich der justiziellen und polizeilichen Zusammenarbeit sowie zum freien Datenverkehr ist bis zum 1. August 2018 in den

Kantonen umzusetzen. Des Weiteren wird das Übereinkommen zum Schutz des Menschen bei der automatischen Verarbeitung personenbezogener Daten (Sammlung Europäischer Verträge – Nr. 108) in kantonales Recht überführt. Als erster Schritt wird im Kanton Bern eine Dringlichkeitsverordnung erarbeitet, wobei diese im April 2018 in das Mitberichtsverfahren eintritt. In einem nächsten Schritt soll die Dringlichkeitsverordnung in einem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren in das kantonale Datenschutzgesetz integriert werden.

Im Gegensatz zur erwähnten EU-Richtlinie ist die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) als nicht schengenrelevant<sup>1</sup> qualifiziert worden. Jedoch muss die EU-Kommission wie bisher entscheiden, ob Drittstaaten (wie die Schweiz) ein angemessenes Datenschutzniveau garantieren. Nur dann ist der Datentransfer aus der EU in die Schweiz ohne zusätzliche Massnahmen möglich. Der Angemessenheitsbeschluss setzt jedoch nicht voraus, dass die DSGVO vollumfänglich in das Schweizer Recht übernommen wird. Es genügt, mit anderen Garantien und Sanktionsmöglichkeiten ein angemessenes Datenschutzniveau zu erreichen. Die EU beurteilt das Datenschutzniveau der Schweiz zurzeit als angemessen. Jedoch kann dieser Angemessenheitsbeschluss jederzeit widerrufen werden.

---

<sup>1</sup> Am 26. Oktober 2004 hat die Schweiz das Schengener- sowie das Dubliner Assoziierungsabkommen abgeschlossen. Diese traten am 1. März 2008 in Kraft.

## 4 Vernetzung und Aktivitäten

### 4.1 Fachtagungen

- Teilnahme am Kaderworkshop «Gesund Führen» im Erlacherhof, Präsidialdirektion, vom 6. Juni 2017
- Tagung der Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), Schwerpunktthema «Fallbesprechungen zum Thema Rollenfragen und -konflikte», Zürich, vom 14. Juni 2017
- Teilnahme an der Digma-Tagung zum Datenschutz, Metropol Zürich, vom 27. Juni 2017
- Seminar/Retraite der Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) zum Thema Digitalisierung und Migration – Auswirkungen für die Ombudsstellen, Hofen (A), vom 7. bis 9. September 2017
- Teilnahme Weiterbildung «Aspekte der EMRK», Universität Bern, vom 24. Oktober 2017
- Weiterbildung «Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz» der kantonalen Fachstelle für Gleichstellung von Frauen und Männern, vom 2./3. November 2017
- Tagung der Vereinigung Parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), Basel, vom 22. November 2017

## 4.2 Kontakte

- Referat anlässlich der Infoveranstaltung des Amtes für Erwachsenen- und Kinderschutz der Direktion Sicherheit, Umwelt und Energie, Hotel Kreuz, vom 19. Januar 2017
- Einführung Konzept ISDS; Grundsätze und Verfahren zur Umsetzung von Informationssicherheit und Datenschutz beim Einsatz von Informations- und Telekommunikationstechnologie (ICT) beim Amt für Informatik und Organisation des Kantons Bern, vom 20. April 2017
- Sicherheitsberatung des Leiters Sicherheit der Kantonspolizei Bern für die Mitarbeitenden der Ombudsstelle, vom 20. April 2017
- Treffen der Arbeitsgruppe «Digitale Verwaltung» der Schweizerischen Vereinigung der Datenschutzbeauftragten Privatim, Zürich, vom 2. März 2017
- Mitwirkung in der Privatim-Arbeitsgruppe «Digitale Verwaltung», Zürich, vom 28. Juni 2017

## 4.3 Öffentlichkeitsarbeit

- Referat anlässlich der Informationsveranstaltung für Schlüsselpersonen der Migrationsbevölkerung über städtische Angebote des Kompetenzzentrums Integration der Direktion Bildung, Soziales und Sport, Zentrum Bürenpark, vom 27. Februar 2017

## 4.4 Vernehmlassungen

- Vernehmlassung zur Totalrevision zum Reglement über die Ombudsstelle, die Whistleblowing-Meldestelle und die Datenschutz-Aufsichtsstelle der Stadt Bern vom 11. April 2017
- Vernehmlassung zum Verhaltenskodex der Stadt Bern vom 10. November 2017

## 5 Statistik

### 5.1 Erläuterungen

In diesem Berichtsjahr wurden in beiden Tätigkeitsbereichen insgesamt 240 Dossiers eröffnet. Davon fielen 158 (Vorjahr 120) auf den Bereich Ombudstätigkeit und 82 (Vorjahr 31) auf den Bereich Datenschutz. 29 Dossiers des Bereichs Ombudstätigkeit betrafen personalrechtliche Angelegenheiten. Bis Ende Jahr waren aus beiden Bereichen zusammengenommen 77 Dossiers noch in Bearbeitung.

Als Dossier werden Beanstandungen und Beschwerden von Ratsuchenden erfasst, bei welchen persönliche Besprechungen stattfinden. Oftmals sind auch Unterlagen zu studieren und es wird Einsicht in Verwaltungsakten genommen. Nebst Rechtsabklärungen erfolgen jeweils auch Abklärungen bei der Verwaltung sowie Vermittlungsgespräche.

Unter den Anfragen werden Anliegen erfasst, welche mit wenig Aufwand in einem telefonischen Kontakt erledigt werden können. Es finden keine Besprechungen, kein Aktenstudium und keine Abklärungen mit den Verwaltungsbehörden statt. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 120 Anfragen (Vorjahr 173) behandelt. Davon betrafen 93 (Vorjahr 130) die Ombudstätigkeit und 27 (Vorjahr 43) den Datenschutz.

373 Personen wendeten sich an die Ombuds- und Datenschutzaufsichtsstelle, welche an eine andere Stelle verwiesen wurden.

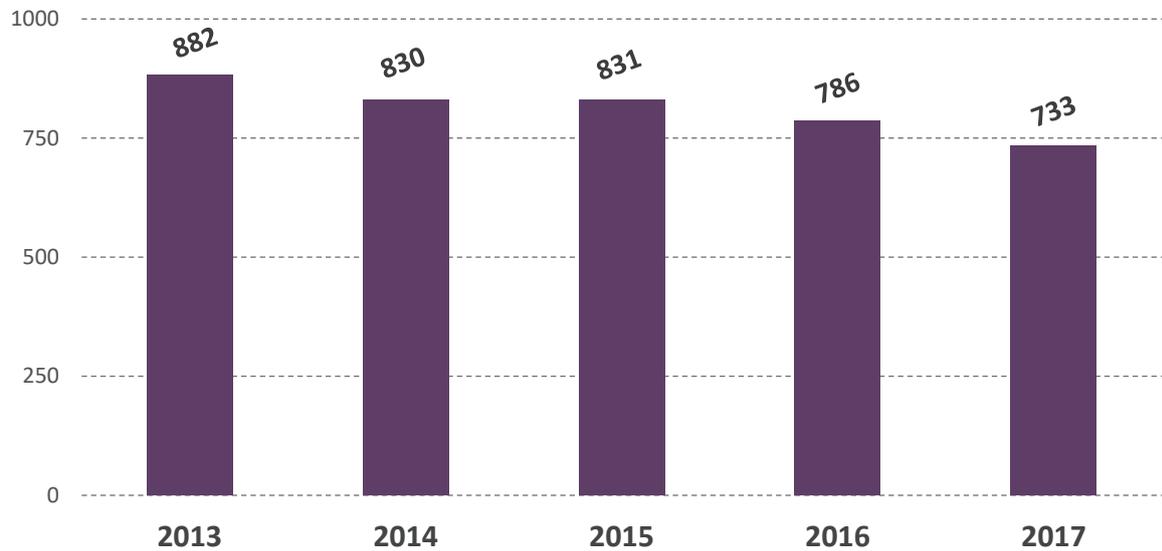
Die statistischen Zahlen geben eine Übersicht über die Anzahl der Geschäfte, sagen jedoch nichts aus über das Ausmass der notwendigen Bemühungen. Die Komplexität eines Falles und die Dauer einer Fallbehandlung können sehr unter-

schiedlich sein. Häufig können Beschwerdefälle innert kurzer Zeit erledigt werden, was auch aufgrund der meistens speditiven Zusammenarbeit mit den Behörden möglich ist.

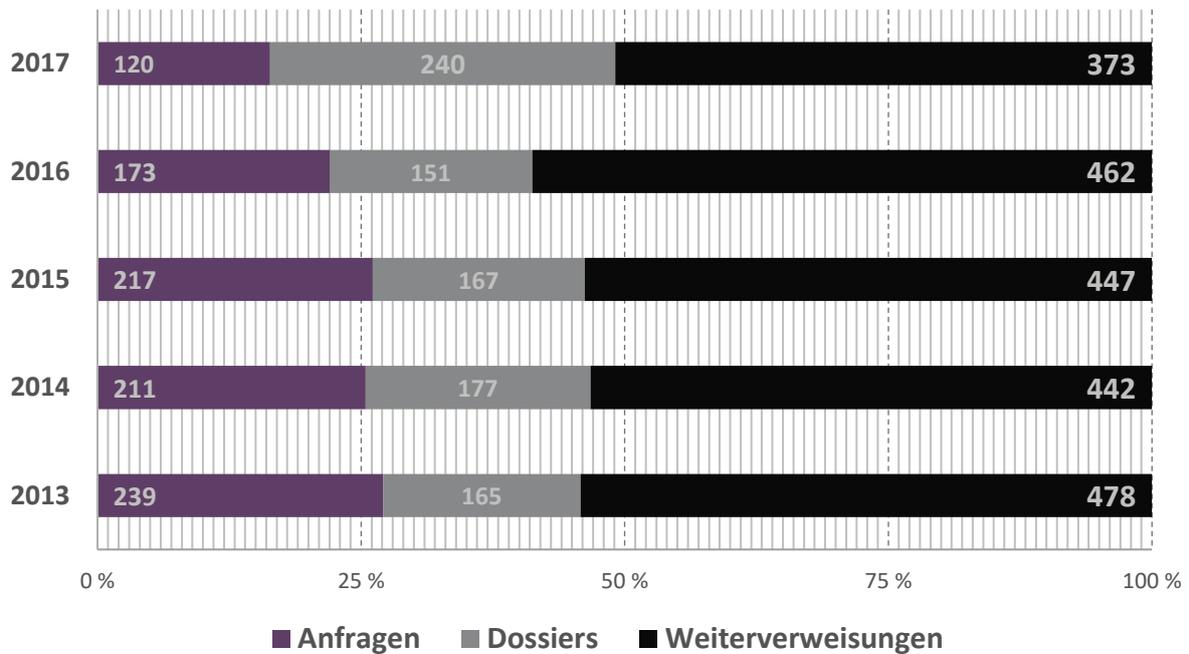
Die Verteilung unserer Fälle der Ombudstätigkeit auf die einzelnen Direktionen sind mit Vorsicht zu interpretieren. Aus der Anzahl der Beschwerdefälle lassen sich keine Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit der entsprechenden Behörde ziehen. Sie ist in erster Linie abhängig von der Intensität des Kontakts der Verwaltungsstelle zur Bevölkerung.

## 5.2 Übersicht

Gesamtzahl der Geschäfte und Konsultationen (Diagramm 1)



Aktivitäten und Bearbeitungsart (Diagramm 2)

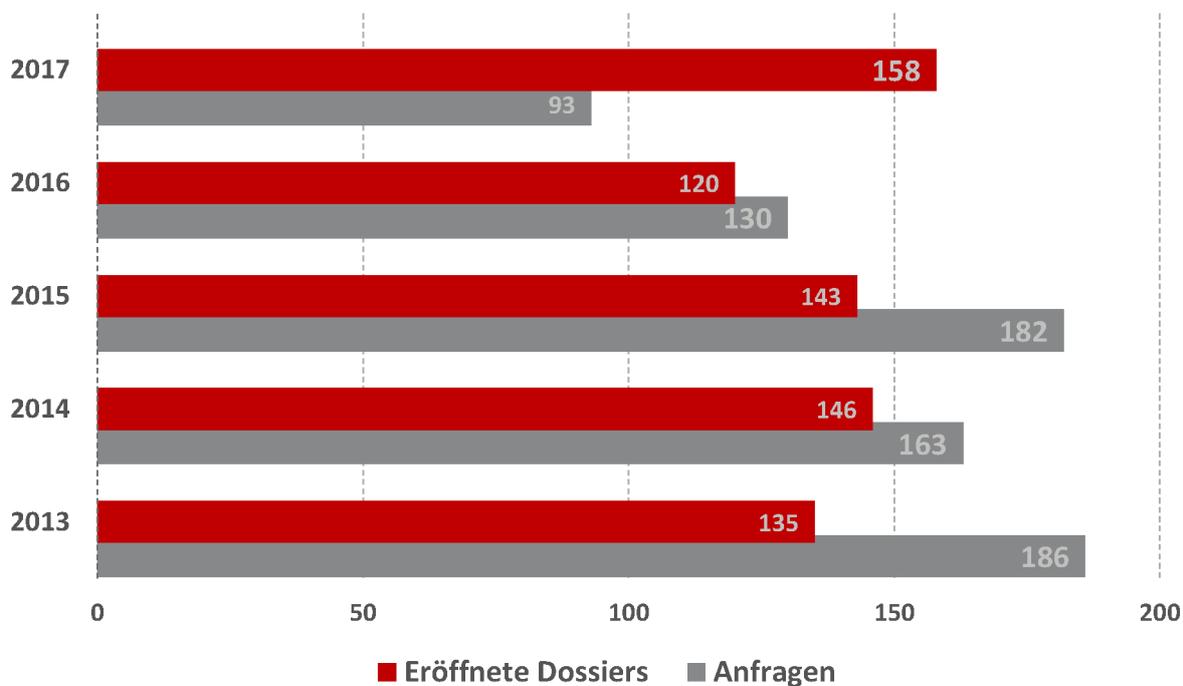


## Kennzahlen (Diagramm 3)

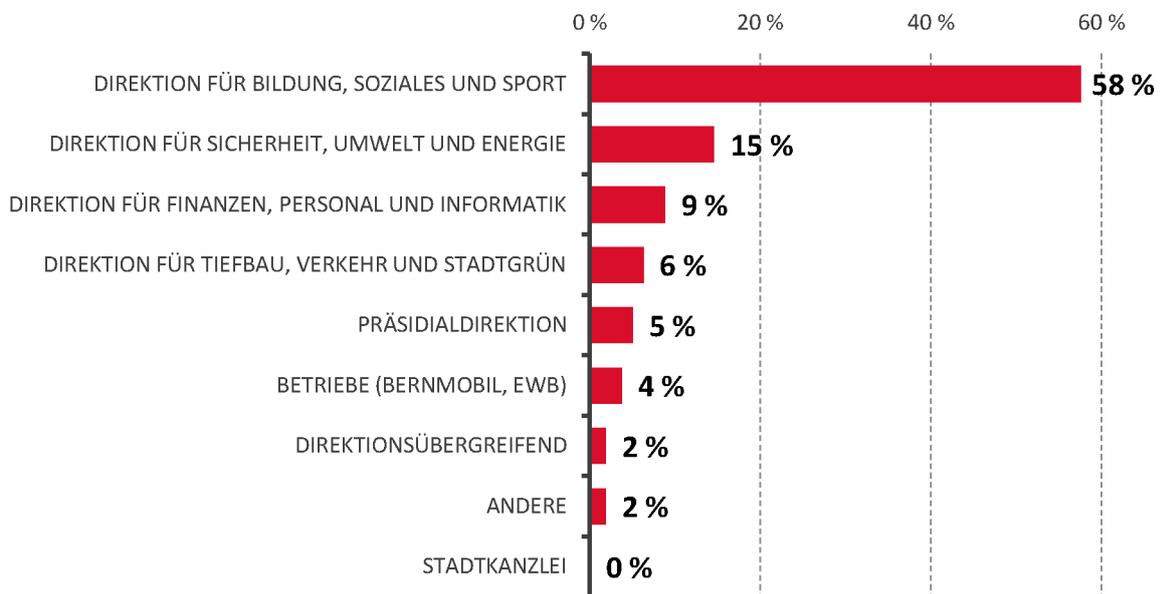
Kennzahlen Gesamtübersicht	2016	2017
<b>Gesamtzahl der Ratsuchenden</b>	786	<b>733</b>
<b>Anfragen</b>	173	<b>120</b>
<b>Eröffnete Dossiers</b>	151	<b>240</b>
<i>Pendent aus Vorjahr</i>	+	31
<i>Bearbeitete Dossiers</i>	=	182
<i>Erledigte Dossiers</i>	-	125
<i>Pendent per Ende Jahr</i>	=	57
<b>Abgeschlossene Dossiers</b>	125	<b>220</b>
<i>Vermittlung</i>	58	<b>85</b>
<i>Beratung/rechtliche Prüfung</i>	67	<b>135</b>

## 5.3 Ombudstätigkeit

### Fälle über mehrere Jahre (Diagramm 4)



## Anteile der Dossiers pro Verwaltungsbereich (Diagramm 5)

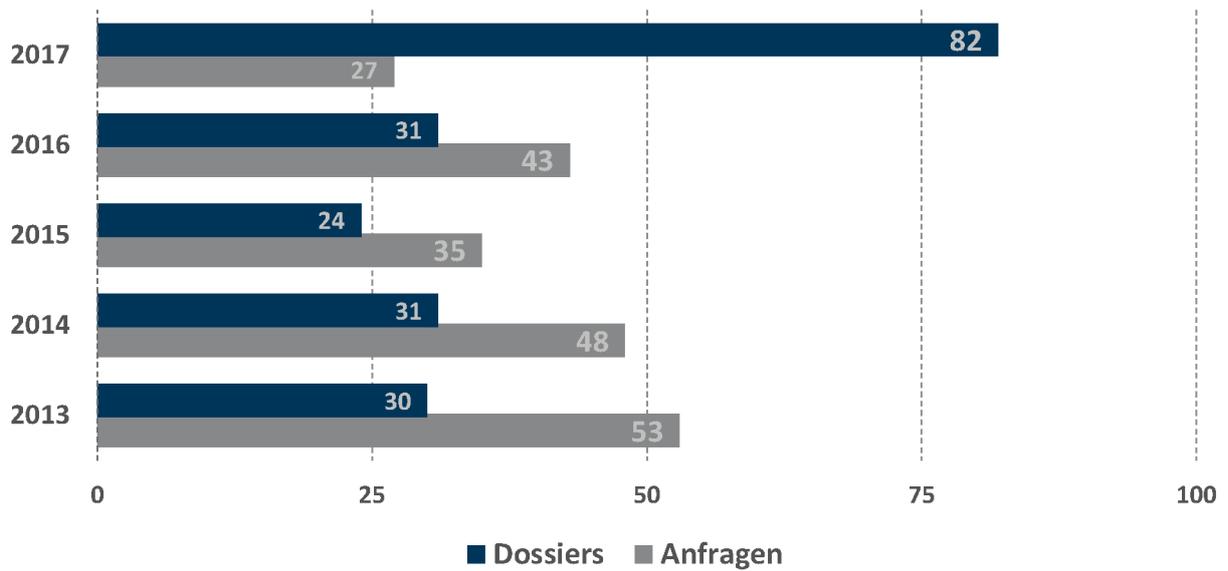


## Kennzahlen (Diagramm 6)

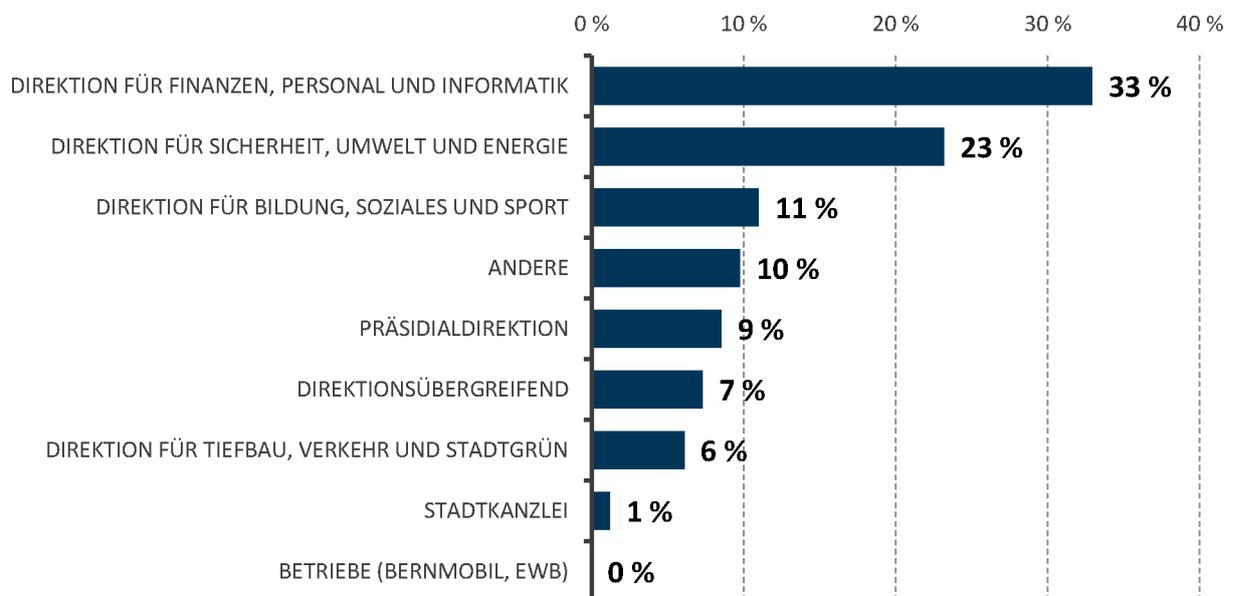
Kennzahlen Ombudstätigkeit	2016	2017
<b>Anfragen</b>	130	93
<b>Eröffnete Dossiers</b>	120	158
<i>Davon verwaltungsinterne Fälle (Personalkonflikte)</i>	19	29
<b>Pendent per Ende Jahr</b>	42	36

## 5.4 Datenschutz

### Fälle über mehrere Jahre (Diagramm 7)



### Anteile der Dossier pro Verwaltungsbereich (Diagramm 8)



## Kennzahlen (Diagramm 9)

<b>Kennzahlen Datenschutz</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Anfragen</b>	43	<b>27</b>
<b>Eröffnete Dossiers</b>	31	<b>82</b>
<i>Anliegen der Verwaltung und Betriebe</i>	22	<b>75</b>
<i>Anliegen Privatpersonen</i>	9	<b>7</b>
<b>Pendent per Ende Jahr</b>	15	<b>41</b>

## 6 Einblick in die Praxis

Aus Gründen der Vertraulichkeit werden Sachverhalte zur Vermeidung von Rückschlüssen auf Personen teilweise leicht abgeändert.

### 6.1 Kurzbeschreibung exemplarischer Fälle – Ombudstätigkeit

#### Sozialhilfe

##### Wechsel in der Mandatsführung beim Sozialdienst

Der Ratsuchende berichtet, er fühle sich nicht gut behandelt durch den zuständigen Sozialarbeiter und beantragt einen möglichst raschen Wechsel in der Mandatsführung. Ausserdem stünden ihm Integrationszulagen (IZU) zu, die ihm bisher trotz Nachfrage nicht ausbezahlt worden seien und er habe auch zu wenig Geld, um sich genügend Essen zu kaufen. Die Ombudsfrau nimmt Abklärungen beim Sozialdienst vor und es stellt sich heraus, dass die Zulagen mehrheitlich ausbezahlt worden sind. Da der Ratsuchende während eines Monats krankgeschrieben war, erhielt er im Folgemonat keine Zulage. Eine Entschädigung für auswärtige Verpflegung kann nur ausgerichtet werden, wenn die Belege dafür eingereicht worden sind. Es stellt sich heraus, dass der Ratsuchende dies versäumt hat. Es wird veranlasst, dass der Sozialdienst die Informationen direkt vom Kompetenzzentrum Arbeit erhält und der Anspruch auf IZU des Sozialhilfeempfängers damit sofort bestimmt werden kann. Dem Gesuch um Wechsel in der Mandatsführung wird entsprochen.

##### Handhabung der Fernseh- und Radio-Anschlussgebühren durch den Sozialdienst

Der Ratsuchende beschwert sich über die Ungleichbehandlung auf dem Sozialdienst: Sofern die Anschlussgebühren über die Nebenkostenabrechnungen zum Mietvertrag abgewickelt werden, sind diese – sofern der Sozialdienst die Mietkosten des Sozialhilfeempfängers direkt begleicht – im Rahmen der Wohnkosten zu bezahlen und werden nicht beim Grundbedarf abgezogen. Sind die Gebühren hingegen nicht in den Nebenkosten enthalten und werden diese dem Mieter durch den Anbieter in Rechnung gestellt, hat er diese Kosten über den Grundbedarf für den Lebensunterhalt zu tragen.

Die Sozialhilfekommission der Stadt Bern hat die Richtlinie betreffend Übernahme von Kosten elektronischer Medien am 1. Oktober 2015 in Kraft gesetzt, wonach die Anschlusskosten für Radio und Fernsehen aus dem Grundbedarf zu bezahlen sind. Dabei stellt sich für den Sozialdienst die Frage, wie er diese neue Regelung verwaltungsökonomisch umsetzen kann. Die Ombudsfrau wird darauf hingewiesen, dass aufgrund des unangemessen hohen Aufwandes beim Herausfiltern der entsprechenden Kosten an der bisherigen Praxis festgehalten werde. Ebenso verweist der Sozialdienst auf die Tatsache, dass Kabelnetzbetreiber mehr und mehr dazu übergehen, die Anschlussgebühren direkt der Mieterschaft und nicht mehr dem Vermieter in Rechnung zu stellen. Somit nimmt der Sozialdienst die Rechtsungleichbehandlung aus den vorgenannten Gründen auch in Zukunft hin. Obwohl die Begründung arbeitstechnisch gesehen nachvollziehbar ist, erscheint es der Ombudsfrau als richtig, eine schriftliche Empfehlung an den Sozialdienst zu richten, damit diese Ungleichbehandlung so rasch als möglich korrigiert wird. Die vorliegende Frage ist auch im Zusammenhang mit den Geschäftspraktiken der Kabelnetzbetreiber zu betrachten, wurden doch bis anhin die Kabelanschlussgebühren grösstenteils den Vermietern in Rechnung gestellt. Die Änderung des Abrechnungssystems (Rechnungstellung an den Mieter) bedeutet bei bestehenden Mietverhältnissen, dass rechtlich gesehen eine einseitige Vertragsänderung durch den Vermieter stattfindet, welche dem Mieter rechtzeitig auf dem amtlichen Formular mitgeteilt werden müsste. Die mandatsführenden Sozialarbeiter sollten ihrer Klientel aufzeigen, wie sie aus diesem Dickicht herauskommen und nicht Gefahr laufen, doppelt für diese Kosten belangt zu werden.

## Überprüfung des Vorschlages zum Abschluss einer Rückerstattungsvereinbarung mit dem Sozialdienst

Die Ratsuchende führt aus, dass sie für ihren Sohn über lange Zeit kleine Beträge auf ein Sparkonto einbezahlt habe, welches ein Guthaben von insgesamt CHF 1'700.—aufweise. Da der Sohn überhaupt nicht mit Geld umgehen könne, fürsorgeabhängig sei und demnächst volljährig werde, habe sie das Geld abgehoben und dies, da sie selber Klientin bei der Sozialhilfe sei, gegenüber dem Sozialdienst pflichtgemäss offengelegt. Nun verlange der Sozialdienst, dass sie das Geld an den Sohn ausbezahle und einen Beleg dafür vorlege. Damit sei sie überhaupt nicht einverstanden, da er das mühsam Ersparte aller Voraussicht nach sofort verbrauchen würde. Nun habe ihr der Sozialarbeiter eine Rückerstattungsvereinbarung vorgelegt. Sie weigere sich jedoch, das Geld dem Sozialdienst zu übergeben und ersucht um Unterstützung ihres Anliegens bei der Ombudsstelle. Sie vertritt die Auffassung, dass sie ein Anrecht auf einen Notgroschen von CHF 4'000.—habe.

Die Ombudsfrau legt der Ratsuchenden dar, dass gemäss dem im Sozialhilfegesetz verankerten Subsidiaritätsprinzip die Sozialhilfe erst greife, wenn eine Person mittellos ist, d.h., über keinerlei finanziellen Mittel verfüge. Der von ihr genannte Betrag könne nach den SKOS-Richtlinien zugestanden werden, wenn jemand neu unterstützt oder von der Unterstützung abgelöst wird. Die Ratsuchende ist nicht zufrieden mit dieser Auskunft. Daraufhin erklärt ihr die Ombudsfrau, dass sie nicht verpflichtet sei, die Rückerstattungsvereinbarung zu unterzeichnen. Stattdessen könne sie die Verfügung, die der Sozialdienst im Zusammenhang mit der Rückerstattung erlassen werde, mittels Beschwerde anfechten.

## **Kindes- und Erwachsenenschutz**

### Übernahme Bestattungskosten nach Beendigung der Beistandschaft durch Ableben

Der Ratsuchende meldet sich bei der Ombudsstelle und erklärt, dass er Beistand einer verstorbenen Person war und von der Fachstelle PRIMA gebeten worden sei, sich um die Bestattung zu kümmern. Er habe vom Bestattungsamt die Bestätigung für die unentgeltliche Bestattung erhalten und die Rechnung des Bestattungsunternehmens an die Fachstelle PRIMA weitergeleitet. Diese Rechnung sei jedoch nicht beglichen worden. In der nachfolgenden Abklärung stellt sich heraus, dass sich die Fachstelle PRIMA um die Rekrutierung und die fachliche Beratung der privaten Beistände kümmert und keine Rechnungsführungsaufgaben erledigt. Weiter kann festgestellt werden, dass durch die unentgeltliche Bestattung nur die Kosten, die unmittelbar mit der Bestattung selbst zusammenhängen, umfasst werden und nicht die weiteren Nebenkosten, die durch das Bestattungsunternehmen erbracht worden sind. Die Ombudsstelle zieht in Betracht, dass der Ratsuchende von der Fachstelle PRIMA ungenügend informiert worden ist und ebenso die erteilte Kostengutsprache durch das Bestattungsamt nicht detailliert darauf hinweist, in welchem Umfang die Kosten tatsächlich übernommen werden. Das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz der Stadt Bern (EKS) erklärt sich bereit, die Rechnung des Bestattungsunternehmens zu übernehmen. Die Ombudsstelle weist das Polizeiinspektorat darauf hin, dass es dienlich wäre, die Bestätigungen der unentgeltlichen Bestattungen mit dem Hinweis zu versehen, dass nur die explizit aufgeführten Kosten übernommen werden. Damit sind die Vermittlungsbemühungen der Ombudsstelle abgeschlossen und die Beteiligten sind mit dem Ergebnis zufrieden.

## Mandatsführung Beistandschaft

Der Ratsuchende ist Vater eines Kindes, das bei seiner Mutter lebt. Da sich die Eltern nicht einigen konnten, habe das Gericht das Kontaktrecht geregelt und es sei eine Beistandschaft errichtet worden. Der Vater beanstandet, dass die Beistandsperson das Mandat einseitig zu Gunsten der Mutter wahrnehme. Mit Einwilligung des Ratsuchenden unterbreitet die Ombudsfrau die Beanstandungen an die Beistandsperson. Diese legt dar, welche Bemühungen in der zwischen den Eltern hochstrittigen Situation unternommen wurden. Infolge Wohnsitzwechsel des Kindes und der Mutter während des Abklärungs- und Vermittlungsverfahrens entfällt die Zuständigkeit des EKS Stadt Bern, weshalb die Mandatsführung endet und die Angelegenheit durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde Bern (kantonale Behörde; KESB) an die neue Wohnsitzgemeinde übergeht. Der Ratsuchende wird darauf hingewiesen, dass er seine Sicht der Dinge im Rahmen einer Stellungnahme zum Schlussbericht der Beistandsperson zuhanden der KESB einbringen kann. Zudem steht ihm gegen den Genehmigungsentscheid der KESB der Rechtsweg offen.

## Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei

### Gesuch um Familiennachzug und Ausweisverlängerung; Zulässigkeit von Fragestellungen und lange Verfahrensdauer

Der Ratsuchende wendet sich an die Ombudsstelle und beanstandet, dass sein Gesuch um Familiennachzug seit elf Monaten hängig sei. Die Fremdenpolizei habe ihm schriftliche Fragen zur Beantwortung unterbreitet, welche er umgehend beantwortet habe. Er sei unter anderem gefragt worden, ob er beabsichtige, mit seiner Ehefrau eine Familie zu gründen und Kinder geplant seien. Er möchte wissen, ob er verpflichtet sei, diese Frage zu beantworten. Zudem habe er um eine Ausweisverlängerung ersucht und sei aufgefordert worden, in diesem Zusammenhang Fragen zur Sozialhilfe, zur Erwerbssituation und zur Integration zu beantworten. Er sei der Ansicht, dass diese Fragestellungen lediglich für ausländische Personen mit Arbeitsbewilligung zulässig seien und nicht für Studenten. Im Weiteren beanstandet er auch bezüglich der Ausweisverlängerung die lange Verfahrensdauer. Nach Intervention der Ombudsfrau und den damit verbundenen rechtlichen Abklärungen sowie den Abklärungen bei der Fremdenpolizei wird einerseits die Ausweisverlängerung und andererseits der das Gesuch um Familiennachzug bewilligt. Die Fragen zu Erwerb und Integration sind rechtmässig erhoben worden, da sich aus dem Gesetz keine Unterscheidung bezüglich des Aufenthaltszwecks ergibt. Die Fremdenpolizei bestätigt, dass die Frage

zur allenfalls geplanten Familiengründung für das Familiennachzugsverfahren nicht relevant sei und die Befragungspraxis in dieser Hinsicht korrigiert werde.

## Ermahnung durch die Fremdenpolizei

Der Ratsuchende beschwert sich über eine Ermahnung der Fremdenpolizei, gemäss welcher die Aufenthaltsbewilligung widerrufen werden könne, wenn er erheblich oder wiederholt gegen die öffentliche Sicherheit und Ordnung verstosse oder die innere oder äussere Sicherheit gefährdet sei. Zudem werde er auf ein geringfügiges Vermögensdelikt verwiesen, das er angeblich begangen haben soll, was jedoch überhaupt nicht auf seine Person zutreffe. Die Ombudsfrau unternimmt entsprechende Abklärungen beim EMF. Es stellt sich heraus, dass es sich nicht um eine förmliche Ermahnung im Sinne des Ausländergesetzes handelt, sondern um ein Erinnerungs- bzw. Hinweisschreiben, in dem ihm mitgeteilt wird, dass zwar dem Verlängerungsgesuch entsprochen werde, dass er jedoch aufgrund der vorliegenden Situation (geringfügiger Bezug von Sozialhilfe bei gleichzeitig voller Erwerbstätigkeit) im Rahmen seiner Möglichkeiten dafür besorgt sein soll, sich von der Sozialhilfe abzulösen. Der Vorhalt eines geringfügigen Deliktes erweist sich als haltlos und wird durch die Fremdenpolizei umgehend aus den Akten entfernt.

## Gewerbepolizei

### Problematische Situation auf dem Schulweg

Der Ratsuchende wendet sich an die Ombudsstelle, um auf die Situation mehrerer Etablissements des Rotlicht-Gewerbes, welche sich in seinem Wohnquartier befänden, aufmerksam zu machen. Die Sexbetriebe lägen unmittelbar beim Schulweg, den seine und andere Kinder täglich benützen würden. In Begleitung seiner Kinder und auch bei anderen Gelegenheiten stelle er fest, dass nicht nur zu jeder Tageszeit um Kundschaft geworben werde, sondern am besagten Ort im Eingangsbereich auch Plakate mit pornographischem Inhalt angebracht seien. Dies halte er für höchst problematisch und für Kinder und Jugendliche als entwicklungsgefährdend. Er möchte wissen, ob eine Handhabe bestehe, die Standorte aufzuheben. Diese Frage sei auch schon mehrmals im Elternrat diskutiert worden. Die Ombudsfrau gelangt mit dem Anliegen an das Polizeiinspektorat, welches dazu ausführlich Stellung bezieht. Sämtliche Betriebe seien im Sinne des Prostitutionsgewerbegesetzes vom Regierungsstatthalteramt befristet bewilligt worden. Zudem führe die Orts- und Gewerbepolizei sowie auch die Fremden- und Kantonspolizei regelmässige

Kontrollen durch, um sicherzustellen, dass die gesetzlichen Vorgaben eingehalten würden. Einerseits sollen Personen, die Sexarbeit ausüben, vor Ausbeutung und Missbrauch geschützt werden. Andererseits gilt es aber auch, die Bevölkerung vor mit der Sexarbeit einhergehenden störenden Begleiterscheinungen zu schützen. Die Verwaltungsstelle weist darauf hin, dass sowohl mit Vertretern der Schule wie auch mit Mitgliedern des Leistes die Situation besprochen werde. Zudem seien auf Intervention des Polizeiinspektorats sämtliche Bilder und Plakate sofort entfernt worden. Der Ratsuchende zeigt sich sehr dankbar und ist beeindruckt, auf welche umsichtige Weise sich die Stadt Bern der anspruchsvollen Problematik annimmt.

## Beratung betreffend Taxihalterbewilligung

Der Ratsuchende beschwert sich bei der Ombudsstelle darüber, von der Stadt Bern trotz mehreren Anläufen keine Taxihalterbewilligung erhalten zu haben. Der Ratsuchende erscheint auf der Ombudsstelle zum Besprechungstermin und es zeigt sich, dass bisher gewisse Voraussetzungen zur Erteilung der Bewilligung nicht erfüllt worden waren. Die Ombudsfrau berät den Ratsuchenden bezüglich der Rechtslage. Der Ratsuchende wird über seine Möglichkeiten informiert, ein korrektes und vollständiges Gesuch einzureichen. Sollten die Anspruchsvoraussetzungen vorliegen und das Gesuch trotzdem abgelehnt werden, steht dem Gesuchsteller der Rechtsweg offen.

## Immobilienmanagement

### Schimmelbefall in städtischer Wohnung

Der Ratsuchende, langjähriger Mieter einer städtischen Wohnung, beschwert sich bei der Ombudsfrau über die Vermieterin Immobilien Stadt Bern (ISB). Er beanstandet, dass die Stadt Bern zu wenig unternehme, um die wiederkehrenden Feuchtigkeitprobleme und den Schimmelbefall in seiner Wohnung zu beheben. Er habe mehrmals und bei ISB vorgesprochen, ohne dass das Problem behoben werden konnte.

Nach Abklärungen der Ombudsstelle bei ISB Stadt Bern wird ersichtlich, dass anlässlich der verschiedenen Kontaktnahmen des Mieters Massnahmen getroffen worden waren und auch eine spezialisierte Firma beigezogen wurde, um die Problematik fachgerecht zu erheben und Abhilfe zu schaffen. Nebst der Mängelbehebung wurden zuerst Kurz- und danach auch Langzeitmessungen durchgeführt und ein Lüftungsgerät ersetzt. Ebenso wurden dem Mieter andere Wohnungsangebote unterbreitet, welche ihm nicht zusagten. Da sich die Kommunikation der

Parteien zwischenzeitlich erschwerte, erschien ein Vermittlungsgespräch im Beisein eines Fachexperten sowie der Parteien auf der Ombudsstelle als sinnvoll. Es konnte festgestellt werden, dass der Schimmelbefall fachgerecht behandelt wurde und durch mieterseitig zu ergreifende Massnahmen keine erneuten Probleme eintreten sollten. Der Mieter äussert den dringenden Wunsch, sich nach einer anderen Wohnung umzusehen. Immobilien Stadt Bern zeigte sich in Bezug auf die Kündigungsfrist kulant und erklärte sich bereit, dem Ratsuchenden, bei vorhandenen Möglichkeiten eine andere Wohnung anzubieten. Zudem stellt die Vermieterin in Aussicht, dem Mieter die Mehrkosten für Strom während der Sanierungsphase zurückzuerstatten. Die Ombudsfrau erachtet das Vorgehen der Stadt als Vermieterin nicht nur als korrekt sondern auch als bürgerfreundlich.

## Stadtgrün

### Ersatzbepflanzung von Bäumen

Die Ombudsfrau versucht zu vermitteln, da die von der Stadt Bern gesetzlich geforderte Ersatzbepflanzung für einen gefälltten Baum zwischen dem Parzelleneigentümer und dem Parzellennachbarn zu Streitigkeiten führte. Anlässlich einer gemeinsamen Begehung mit dem Grundeigentümer und den Vertretern von Stadtgrün konnte - nicht zuletzt aufgrund der schwierigen Parzellenverhältnisse - kein alternativer Ersatzstandort gefunden werden, welcher einerseits den von Stadtgrün geforderten Voraussetzungen entsprach und andererseits die Zustimmung der Parzelleneigentümer und der Nachbarschaft fand. Damit blieb der Vermittlungsversuch der Ombudsstelle erfolglos.

## Bernmobil

### Busse bei Beförderung eines Hundes mit den öffentlichen Verkehrsmitteln

Der Ratsuchende bemängelte eine Rechnung für einen Gebühren-Zuschlag für die Benützung des Busses ohne Fahrkarte für seinen Hund. Er habe diesen in seiner Tasche mittransportiert und müsse deshalb keine zusätzliche Fahrkarte für den Hund lösen. Dummerweise sei der Hund genau im Moment der Kontrolle aus der Tasche gesprungen. Er habe diesen Sachverhalt beim Kundendienst gemeldet, welcher jedoch kein Einlenken gezeigt habe. Mit dem angeblichen Sachverhalt konfrontiert führt Bernmobil gegenüber der Ombudsfrau aus, dass der Hund gemäss Rapport

des Kontrolleurs bei der Kontrolle auf dem Schoss des Ratsuchenden und nicht in der Tasche mitgeführt worden sei, weshalb am Gebühren-Zuschlag festgehalten werde. Die Ombudsfrau erachtet den erhobenen Zuschlag als korrekt erhoben.

## Verwaltungsinterne Konflikte

### Konflikt mit Vorgesetzten

Der Ratsuchende führt aus, dass er den Umgang mit Krankheitsausfällen gegenüber dem gesamten Arbeitsteam als bedenklich empfinde. Einerseits würde nicht dafür gesorgt, dass die Mitarbeitenden nach Abwesenheiten über Wichtiges im Betrieb und zum Tagesgeschäft informiert würden und andererseits würden durch die Vorgesetzten Krankheitsausfälle vor der Belegschaft regelmässig negativ bis abfällig kommentiert. Er sei nach mehreren krankheitsbedingten Ausfällen vom Vorgesetzten dazu angehalten worden, trotz ärztlich bescheinigter Arbeitsunfähigkeit zur Arbeit zu erscheinen, wobei er sich verweigert habe. Anschliessend sei er zur Linienvorgesetzten zitiert worden, welche ihm gesagt habe, dass seine Krankheitsausfälle nicht tragbar seien und der Betroffene dafür sorgen müsse, in den kommenden Jahren nicht mehr zu erkranken. Sie habe zudem von ihm verlangt, dass er die letzten Krankheitstage aus Goodwill seinen Arbeitskolleginnen und -kollegen gegenüber nacharbeiten solle. In seinem Arbeitsbereich gäbe es viele Mitarbeitende, die ausstempeln und trotzdem weiterarbeiten würden, weil sie ihre Arbeiten in der vorgegebenen Zeit nicht erledigen könnten. Er habe diese Umstände bei seinen Vorgesetzten angesprochen und darauf hingewiesen, dass eine regelrechte Angstkultur vorherrsche. Verbesserungen habe er jedoch keine feststellen können; im Gegenteil: der Druck habe in letzter Zeit stetig zugenommen.

Die Ombudsfrau empfiehlt dem Ratsuchenden, die Gesprächsprotokolle der Besprechungen mit den Vorgesetzten anzufordern. Bezüglich des weiteren Vorgehens vereinbart er mit der Ombudsfrau eine Bedenkfrist und gibt ihr anschliessend Bescheid, dass er keine Intervention der Ombudsstelle wünsche und somit kein Vermittlungsverfahren zu eröffnen ist. Nach einer weiteren Besprechung mit der Ombudsfrau kommt der Ratsuchende zum Schluss, dass er eine neue Stelle suchen und das Arbeitsverhältnis beenden wird. Die Ombudsfrau empfiehlt dem Ratsuchenden, sich im Rahmen des Abschlussgesprächs beim Direktionspersonaldienst zu den Problemen und angeblichen Missständen zu äussern, damit die angemessenen Verbesserungsmaßnahmen ergriffen werden können.

## Meldung eines Missstands betreffend sexuellen Belästigungen

Die Ratsuchenden wenden sich an die Ombudsstelle und werden dahingehend beraten, ihre Wahrnehmungen umgehend ihren Vorgesetzten zu melden. Es erfolgt sehr rasch eine amtliche Untersuchung im Rahmen der gemeindeinternen Aufsicht.

## Fragen zum Wahlrecht des Arbeitszeitenmodells

Die Erfordernisse des Dienstbetriebs gehen den persönlichen Bedürfnissen vor.

## Uneinigkeit über bestimmte Formulierungen im Arbeitszeugnis

Die Parteien können sich durch Vermittlung der Ombudsfrau auf eine neue Formulierung einigen.

## Kündigung im Vertragsangestellten-Verhältnis

Im ersten Dienstjahr kann die Stadt Bern das Arbeitsverhältnis mit einer Frist von einem Monat kündigen; ein Missbrauch durch die Stadt ist vorliegend zu verneinen, wobei der Ratsuchenden vorbehalten bleibt, die Kündigung anzufechten.

## Überfordert mit neuer Stelle nach Reorganisation

Der Ratsuchende führt aus, dass seine bisherige Stelle aufgehoben werde und ihm deshalb eine neue Stelle angeboten worden sei. Er sei faktisch gezwungen gewesen, diese Stelle anzunehmen, sei jedoch überzeugt, die Anforderungen nicht erfüllen zu können. Er befürchte sehr, dass er die erwartete Leistung nicht erbringen könne und er die Stelle verlieren werde. Die Ombudsfrau stärkt dem Betroffenen den Rücken und rät ihm, sich fit für die Zukunft zu machen und die Zügel selbst in die Hand zu nehmen. Der Ratsuchende erkennt, dass es Optionen gibt und Verzweiflung ein schlechter Ratgeber ist.

## Trotz mehrmaligem Nachfragen kein Arbeitszeugnis erhalten

Der Ratsuchende erhält nach Intervention der Ombudsstelle das Zeugnis umgehend, welches der Vorgesetzte im Vermittlungsverfahren mit der Ombudsfrau leicht anpasst.

## Beanstandungen im Zusammenhang mit der Personalbeurteilung

Die Ratsuchende interveniert auf Anraten der Ombudsfrau selber beim Vorgesetzten, worauf eine modifizierte Personalbeurteilung vorgenommen wird.

## 6.2 Kurzbeschreibung exemplarischer Fälle – Datenschutz

### Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern

#### Datenauskünfte der Einwohnerdienste an private Organisationen

Die Ratsuchende erhält regelmässig Informationsschreiben von einer gemeinnützigen Organisation ohne zuvor angefragt worden zu sein, ob sie diese Unterlagen erhalten möchte. Aufgrund ihrer Nachfrage wurde ihr mitgeteilt, dass die Organisation ihre Adresse und den Jahrgang von den Einwohnerdiensten erhalten habe. Sie erkundigte sich nach der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit dieses Vorgehens. Art. 12 Abs. 1 des kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG) sieht vor, dass die Einwohnerkontrolle einer privaten Person Auskunft erteilen darf, wenn sie ein schützenswertes Interesse glaubhaft macht. Ein schützenswertes Interesse liegt vor, wenn z. B. ideelle Zwecke verfolgt werden. Die gemeinnützige Organisation verfolgt keine kommerziellen Interessen und setzt sich für eine bestimmte Anspruchsgruppe in der Bevölkerung ein. Aufgrund dessen wird die Auskunftserteilung als rechtmässig beurteilt.

#### Drohneneinsätze durch Behörden

Der Ratsuchende will wissen, ob das Bauinspektorat Drohnen zwecks Durchführung von Baukontrollen einsetzen darf. Nach Rücksprache mit dem Bauinspektor wird der Person mitgeteilt, dass keine solche Massnahmen durchgeführt werden und dies ohne gesetzliche Regelung auch nicht zulässig wäre.

Gängige Drohnen sind in der Regel mit Kameras ausgestattet, weshalb sie in der Lage sind, Daten zu beschaffen. Für jedes staatliche Handeln und somit auch für den Einsatz von Drohnen wird eine gesetzliche Grundlage benötigt. Eine einschlägige Rechtsgrundlage, spezifisch auf Drohnen bezogen, existiert weder kantonal noch in der städtischen Gesetzgebung. Allenfalls könnten die

Videoverordnung des Kantons Bern sowie das Videoreglement der Stadt Bern herangezogen werden. Allerdings sind diese Regelungen auf die Überwachung von Massenveranstaltungen und von öffentlichen Orten ausgerichtet. Eine Überwachung zur Überprüfung von Bautätigkeiten wird von den genannten Bestimmungen nicht erfasst.

Der Zunahme von Drohnen Privater im öffentlichen Raum begegnet die Gesetzgebung mit unterschiedlichen Vorgaben. Ohne Bewilligung dürfen Drohnen bis zu einem Gewicht von 30 kg eingesetzt werden, wobei der Pilot jeweils Sichtkontakt haben und die Privatsphäre anderer Personen beachten muss. Weiter könnten in Zukunft Drohnenpiloten dazu verpflichtet werden, eine Lizenz zur Steuerung ihres Fluggeräts zu erwerben. Mittels internetbasierten Kursen sollen Grundlagenwissen und rechtliche Rahmenbedingungen vermittelt werden. Der datenschutzrechtlichen Bedeutung von Drohnen soll damit Rechnung getragen werden.

### Submissionsrecht der Stadt Bern; Klausel im Selbstdeklarationsformular

Der Ratsuchende beanstandet, dass die Ermächtigungsklausel im Selbstdeklarationsformular zur Auskunftseinholung bei anderen Behörden zu expansiv formuliert ist. Die Angelegenheit wird der Fachstelle Beschaffungswesen zur Stellungnahme unterbreitet. Aufgrund der ausführlichen Antwort und nach einer gemeinsamen Besprechung hat die Fachstelle das Formular dahingehend angepasst, dass lediglich die Zustimmung für die Auskunftsbeschaffung von explizit aufgezählten Behörden eingeholt werden dürfen und in zeitlicher Hinsicht die Nachfragemöglichkeit auf das betreffende Vergabeverfahren beschränkt ist.

### Stadtinterne Datenschutzaufträge

#### Akteneinsicht im Ausländerrecht

Der Rechtsvertreter des Ehemannes ersucht im Rahmen eines Familiennachzugs der Ehefrau um Einsicht in die Verfahrensakten beim EMF (Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei). Die Ehefrau reichte jedoch eine Strafanzeige gegen den Ehemann ein und wollte unter keinen Umständen, dass der Ehemann vom Inhalt des Einvernahmeprotokolls erfährt. Im vorliegenden Fall ist der Auskunftersuchende nicht Partei im Verfahren, weshalb er sich nicht auf das Akteneinsichtsrecht gemäss Art. 23 VRPG stützen kann. Nach dem Gesetz über die Information der

Bevölkerung (IG; BSG 107.1) darf keine Akteneinsicht gewährt werden, wenn die Sicherheitsinteressen und der Schutz der Integrität der betreffenden Person höher gewichtet werden als das Recht auf Einsicht und Information.

## Anonymität der Umfragen bei städtischen Mitarbeitenden

Die Ratsuchende bittet die Datenschutzbeauftragte um Kontrolle des Fragebogens, welcher alle vier Jahre den Mitarbeitenden zur Überprüfung der Zufriedenheit vorgelegt wird. Die Datenschutzbeauftragte klärt die Auswertungspunkte ab und kommt zum Entschluss, dass der Fragebogen grundsätzlich datenschutzkonform sei. Bei Abteilungs- und Bereichsebenen bis zu 8 Personen empfiehlt die Datenschutzbeauftragte keine Auswertungen vorzunehmen, sondern nur auf der Direktionsebene. Weiter muss bei der Datenerfassung in geeigneter Weise sichergestellt sein, dass die Auswertung vertraulich und unter Schweigepflicht zu erfolgen hat und die Daten nach erfolgter Erfassung und Weiterleitung an die zuständige Behörde gelöscht und die Fragebogen vernichtet werden.

## Akteneinsicht bei der Fremdenpolizei

Eine ausserkantonale Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde verlangte die Zustellung der vollständigen Ausländerakten bei der Fremdenpolizei der Stadt Bern, aufgrund eines bei ihnen hängigen Verfahrens. Gemäss Art. 10 KDSG werden Personendaten einer anderen Behörde bekanntgegeben, wenn die verantwortliche Behörde zur Erfüllung ihrer Aufgabe gesetzlich dazu verpflichtet oder ermächtigt ist, oder die Behörde, die Personendaten verlangt, nachweist, dass sie zu deren Bearbeitung gesetzlich befugt ist und keine Geheimhaltungspflicht entgegensteht, oder trotz Unvereinbarkeit der Zwecke die betroffene Person ausdrücklich zugestimmt hat oder es in ihrem Interesse liegt. Im vorliegenden Fall hat die ausserkantonale Behörde nicht näher begründet, weshalb sie die Akteneinsicht einfordert und welcher Sachverhalt abklärungsrelevant ist. Ebenso wenig wurde die gesetzliche Grundlage genannt, auf die sich die gesuchstellende Behörde beruft. Somit kann nicht geprüft werden, ob die Datenbekanntgabe im Interesse des Betroffenen liegt, weshalb die Aktenherausgabe vorerst einmal als unzulässig zu qualifizieren ist. Die Datenschutzbeauftragte empfiehlt der Fremdenpolizei, eine nähere Begründung zu verlangen und danach zu prüfen, ob und in welchem Umfang die Herausgabe der Akten zu erfolgen hat.

## 7 Dank

Die Ombudsstelle und die Datenschutzaufsichtsstelle wurde im Berichtsjahr rege rege aufgesucht und es darf mit Befriedigung festgestellt werden, dass Ratsuchende Erleichterung erfahren haben, Nöte gelindert und Missverständnisse aufgelöst worden sind und erteilte Rechtsauskünfte zu Stärkung und Selbstkompetenz verhelfen.

Die Ombudsfrau und Datenschutzbeauftragte bedankt sich

- bei der Bevölkerung der Stadt Bern für das Vertrauen, das sie der Ombudsstelle und der Datenschutzaufsichtsstelle geschenkt hat
- beim Stadtrat und insbesondere bei der Aufsichtskommission für das entgegengebrachte Vertrauen und die Unterstützung
- beim Gemeinderat, bei der Stadtverwaltung und bei den stadtnahen Betrieben EWB und Bernmobil für das Wohlwollen und die konstruktive Zusammenarbeit
- bei der ICT-Sicherheit der Informatikdienste Stadt Bern für die wertvolle und unkomplizierte Zusammenarbeit
- beim Datenschutzbeauftragten des Kantons Bern und den Mitarbeitenden für die Unterstützung
- bei den Zentralen Diensten (PRD) für die administrative Unterstützung und Begleitung
- bei den administrativen Mitarbeitenden für die engagierte Zusammenarbeit