

«Die Zündschnur ist kürzer geworden»

Seit acht Jahren kümmert sich Thierry Moosbrugger auf der Ombudsstelle um Menschen, die mit dem Kanton in Konflikt geraten.

Jonas Hoskyn

Vergangenes Jahr verzeichnete die Ombudsstelle 700 Fälle und Anfragen – so viele wie noch nie. Was läuft schief in der kantonalen Verwaltung?
Thierry Moosbrugger: Die grösste Veränderung findet gar nicht in der Verwaltung statt, sondern in der Gesellschaft. Wir erleben seit Jahrzehnten einen Wandel. Die Menschen kennen ihre Rechte besser und fordern sie auch konsequenter ein. Vor hundert Jahren hätte sich kaum jemand gegen eine Behörde gewehrt. Heute sagen die Leute: Ich habe Rechte – und ich möchte, dass sie respektiert werden.

Das ist doch eigentlich eine gute Entwicklung.
Diesen Trend sehen wir übrigens nicht nur bei uns. Praktisch alle Ombuds- und Beschwerdestellen in der Schweiz verzeichnen mehr Fälle – egal ob bei Versicherungen, Krankenkassen, Banken oder in der Telekommunikation. Deshalb glaube ich nicht, dass die Verwaltung plötzlich überall schlechter geworden ist. Die Menschen lassen sich heute schlicht weniger gefallen. Auch die Verwaltung hat sich geändert und kommuniziert mehr auf Augenhöhe.

Mehr Beschwerden können also auch ein positives Zeichen sein?
Ein gutes Beispiel ist die Basler Sozialhilfe. Dort wurden vor einigen Jahren sämtliche Schreiben überarbeitet. Die Verfügungen wurden verständlicher formuliert, juristische Fachsprache reduziert und die Rechtsmittelbelehrung nicht mehr irgendwo am Schluss versteckt, sondern prominent platziert. Das Ergebnis: Die Zahl der Beschwerden stieg. Nicht weil die Verwaltung schlechter arbeitete, sondern weil die Menschen überhaupt verstanden, welche Rechte sie haben. Gute Kommunikation führt dazu, dass sich Menschen eher trauen, Fragen zu stellen oder sich zu beschweren.

Spielt nicht auch die gesellschaftliche Polarisierung eine Rolle?
Nach Covid hat sich die Stimmung spürbar verändert. Statt dass wieder Ruhe einkehrte, kam eine Krise nach der anderen – Ukrainekrieg, Energiekrise, Nahostkonflikt. Seit 2022 beobachten wir einen deutlichen Sprung bei den Beschwerden, und dieses Niveau ist geblieben. Ich würde trotzdem nicht von einem allgemeinen Vertrauensverlust gegenüber dem Staat sprechen. Ich erlebe vielmehr eine Gesellschaft, die angespannter geworden ist.

Ist die Zündschnur kürzer geworden?
Ja, Menschen reagieren schneller und Konflikte eskalieren früher. Das merken wir auch an den Erwartungen an unsere Arbeit. Früher kamen viele mit der Frage: «Können Sie bitte prüfen, ob das korrekt war?» Heute kommen manche mit der



Thierry Moosbrugger und seine Kollegen haben zunehmend mehr Fälle auf dem Tisch. Bild: Kenneth Nars

Erwartung: «Da muss jetzt jemand bestraft werden.» Das ist ein deutlicher Unterschied.

Fast alle Menschen kommen persönlich vorbei warum?

«Eine Frau schrieb uns zeitweise bis zu 15 E-Mails pro Tag. Jede Nachricht war mehrere Seiten lang.»

Thierry Moosbrugger
Co-Leiter Ombudsstelle

Weil sie jemanden brauchen, der ihnen zuhört. Unsere erste Aufgabe ist deshalb oft gar nicht juristisch. Viele kommen mit dem Gefühl, sie hätten ein Rechtsproblem. Nach wenigen Minuten merken wir aber häufig: Das eigentliche Problem liegt woanders. Ganz am Anfang meiner Arbeit als Ombudsmann hatte sich zum Beispiel eine Frau über einen Entscheid bei den Ergänzungsleistungen beschwert. Ich prüfte den Fall und musste ihr am Ende sagen: Das Amt für Sozialbeiträge hat korrekt gehandelt. Ich befürchtete, sie würde jetzt ziemlich enttäuscht sein. Stattdessen bedankte sie sich. Sie sagte: «Jetzt verstehe ich es. Danke, dass Sie das unabhängig geprüft haben.» Da wurde mir klar, worin unsere eigentliche Aufgabe liegt. Manchmal sagen wir genau dasselbe wie die Verwaltung. Aber weil wir unabhängig sind, können es die Menschen auch annehmen. Unsere wichtigste Währung dabei ist das Vertrauen, dass wir weder für die Verwaltung noch gegen sie arbeiten, sondern den Fall unabhängig anschauen.

Wo entstehen die meisten Konflikte?

Vor allem dort, wo staatliches Handeln die Menschen unmittelbar trifft. Das ist zum Beispiel bei der Polizei, beim Kindes- und Erwachsenenschutz, bei den Ergänzungsleistungen oder eben bei der Sozialhilfe. Wer um seine Existenz kämpft oder mit einem Polizeieinsatz konfrontiert war, erlebt den Staat viel unmittelbarer als jemand, der bloss eine Bewilligung beantragt.

Jeder dritte überprüfte Fall führt zu einer Korrektur. Ist die Basler Verwaltung so schlecht?
Eine Korrektur bedeutet nicht automatisch, dass jemand grob falsch gehandelt hat. Manchmal geht es um einen individuellen Fehler – etwa wenn eine Verfügung korrigiert werden muss. Oft geht es aber um Kommunikation oder um Abläufe. Ein Beispiel: Vielleicht ist ein Formular missverständlich oder auf einer Website fehlt eine entscheidende Information. Oder jemand sagt im Nachhinein: «Da habe ich unprofessionell kommuniziert. Es tut mir leid.» Auch das ist für uns eine Korrektur.

Die Verwaltung hat in gewissen Kreisen grundsätzlich keinen guten Ruf.

Zur Person

Thierry Moosbrugger leitet seit 2018 mit Elisabeth Burger Bell die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt. Zuvor arbeitete der 60-jährige Theologe und Mediator in verschiedenen Funktionen bei der katholischen Kirche, zuerst bei der Jugendarbeit und später als Sprecher. Vor zwei Jahren erschien sein Buch «50x besser streiten».

Man darf nicht vergessen: Die Verwaltung ist heute enorm komplex. Mehrere Ämter arbeiten gleichzeitig am gleichen Fall, Informationen müssen weitergegeben werden, verschiedene Gesetze greifen ineinander. Jeder einzelne Prozess ist für sich genommen nachvollziehbar. In der Summe entsteht aber ein überbürokratisiertes System, das kaum mehr völlig fehlerfrei funktionieren kann.

Spüren Sie den Einfluss von ChatGPT und anderen KI-Systemen?
Einmal sass mir jemand gegenüber, tippte während unseres Gesprächs auf seinem Handy und sagte: «Ich frage gerade die KI, ob Sie die Wahrheit sagen.» Wobei diese datenbasierten Antwortsysteme, wie ich sie lieber nenne, auch viele Vorteile haben. Sie helfen beispielsweise Eltern, einen Brief an eine Schule zu schreiben, oder Menschen, die nicht perfekt Deutsch sprechen. Die Kehrseite erleben wir allerdings ebenfalls. Immer häufiger kommen Menschen mit seitenlangen Beschwerden, die offensichtlich von einer KI geschrieben wurden. Oder sie zitieren Gesetze, die gar nicht für Basel gelten.

Wann wird eine Beschwerde zur Obsession?
Ich tue mich schwer mit dem Wort Querulant. Viele stecken seit Jahren in Konflikten fest. Das Leiden ist echt – selbst wenn ihre Schilderungen objektiv nicht immer nachvollziehbar sind. Ich erinnere mich an eine Frau, die uns zeitweise bis zu 15 E-Mails pro Tag schrieb. Jede Nachricht war mehrere Bildschirmseiten lang. Sie erzählte von Ereignissen, die 25 Jahre zurücklagen, als würde vor ihr ein Film ablaufen. Juristisch konnten wir ihr nicht helfen. Trotzdem haben wir sie nicht einfach abgeblockt. Wir haben regelmässig Gespräche geführt und versucht herauszufinden, ob es andere Unterstützungsangebote gibt. Das zeigt auch eine Funktion der Ombudsstelle. Wir sind nicht nur eine juristische Prüfstelle. Manchmal sind wir auch ein Ort, an dem Menschen überhaupt einmal ernst genommen werden.

Gab es Situationen, in denen Sie sich ernsthaft Sorgen um jemanden machten?
Ja. Es kommt vor, dass Menschen in ihrer Verzweiflung

Suizidgedanken äussern oder mit Gewalt drohen. Solche Aussagen nehmen wir immer ernst. Dann fragen wir direkt nach: «Muss ich das ernst nehmen? Gefährden Sie sich oder andere?» Falls nötig, würden wir selbstverständlich Polizei oder andere Stellen einschalten. Zum Glück mussten wir das bisher erst einmal tun. In den allermeisten Fällen erleben wir solche Aussagen als Ausdruck grosser Verzweiflung – nicht als konkrete Drohung. Aber man darf sie nie einfach überhören.

Sie haben die Website der Ombudsstelle komplett erneuert und einen Chatbot eingeführt. Warum?
Weil niemand die Ombudsstelle mit leeren Händen verlassen soll. Wir bekommen täglich Anfragen zu Themen, für die wir gar nicht zuständig sind – Telefonfirmen, Krankenkassen, Nachbarschaftskonflikte oder private Arbeitsverhältnisse. Unser Anspruch ist trotzdem, den Menschen weiterzuhelfen. Aus diesem Gedanken entstand der Chatbot. Er soll Menschen möglichst rasch zeigen, ob sie bei uns richtig sind und – wenn nicht – wohin sie sich stattdessen wenden können.

Sie wollen mit der neuen Website auch jüngere Menschen erreichen. Weshalb?
Unsere Statistiken zeigen seit Jahren, dass sich vor allem Menschen zwischen 40 und 60 Jahren an uns wenden. Deshalb haben wir bei der Jugendberatung Juar nachgefragt. Dort hörten wir etwas Überraschendes: Junge Erwachsene haben durchaus Konflikte mit Behörden – oft sogar mit denselben Stellen wie ältere Menschen. Sie wissen aber schlicht nicht, dass es die Ombudsstelle gibt. Das war für uns der Auslöser, alles neu zu denken. Daraus entstand schliesslich die neue Website und der Chatbot. Im Herbst folgt noch eine Informationskampagne.

Sie machen den Job seit acht Jahren – was motiviert Sie an diesem Beruf noch immer?
Er bringt Menschen miteinander ins Gespräch. Viele kommen zu uns und erwarten, dass wir ihnen einfach Recht geben. Manchmal müssen wir ihnen am Ende sagen: Die Verwaltung hat korrekt gehandelt. Trotzdem bedanken sie sich. Nicht, weil sie gewonnen haben, sondern weil sie sich ernst genommen fühlen. Gleichzeitig erleben wir auf der anderen Seite viele Verwaltungsmitarbeitende, die dankbar sind, wenn Fehler angesprochen werden, ohne dass sofort jemand an den Pranger gestellt wird. Es geht uns nie darum, Schuldige zu suchen. Fehler passieren überall. Entscheidend ist, dass man sie erkennt und daraus lernt. Unsere Aufgabe ist es, Basel jeden Tag ein kleines Stück besser zu machen. Dieser Satz begleitet mich seit vielen Jahren. Ich glaube, genau darum geht es in unserem Beruf.