

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztag 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Familie Olsson und Familie Oberholzer

Arbeitsanleitung «Praxisfälle»

Ausgangslage

Sie arbeiten mit der Familie Olsson und Familie Oberholzer. Das sind die zwei üK-Familien, die Sie während Ihrer Ausbildung immer wieder in den üK antreffen werden.

Sowohl Familie Olsson als auch Familie Oberholzer haben ein Anliegen, mit dem sie sich an die öffentliche Verwaltung wenden.

Was die Familien heute beschäftigt, erfahren Sie in den Praxisfällen, die Sie nun bearbeiten.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Zweiergruppen.

Schritt 2: Lesen Sie die erste Fallbeschreibung der Familie Olsson durch.

Schritt 3: Bearbeiten Sie alle Teilaufgaben. Halten Sie Ihre Ergebnisse zu den einzelnen Teilaufgaben auf dem Antwortblatt fest.

Schritt 4: Teilen Sie Ihre Antworten im Plenum.

Für schnelle Lernende: Lösen Sie den zweiten Praxisfall mit Familie Oberholzer.

Für sehr schnelle Lernende: Lösen Sie den dritten Praxisfall mit Familie Oberholzer.

Erwartungen

Begründen Sie Ihre Antworten und Lösungsschritte nachvollziehbar auf dem Antwortblatt.

Organisation

Zeit: 40 Minuten

Arbeitsweise: Zweiergruppe, Plenum

Praxisfall Familie Olsson: «Nachbarschaftshilfe»

Ausgangslage

Herr Egli ist 89 Jahre alt und nicht mehr ganz selbstständig. Er wohnt im Erdgeschoss des gleichen Wohnhauses wie Familie Olsson. Familie Olsson kümmert sich nachbarschaftlich um Herrn Egli. Sie kaufen z.B. hin und wieder für ihn ein oder machen seine Wäsche. Einmal pro Woche laden sie Herrn Egli zum Abendessen ein und schauen zwischendurch bei ihm vorbei. Herr Egli hat nach eigenen Angaben keine Angehörigen.

Seit einigen Wochen ist Herr Egli sehr gebrechlich. Frau Olsson hat ihm darum vorgeschlagen, die Spitex zu engagieren. Das wäre eine Entlastung für Herrn Egli, aber auch für die Familie Olsson, weil Herr Egli zunehmend mehr Unterstützung braucht. Herr Egli weigert sich. Er möchte keine fremden Leute in seiner Wohnung.

Frau Olsson meldet sich am nächsten Tag beim Einwohnerdienst ihrer Gemeinde. Dort fragt sie den zuständigen Mitarbeiter, ob Herr Egli nicht doch noch irgendwo Angehörige hat. Zudem informiert Frau Olsson den Gemeindemitarbeiter über den schlechten Zustand von Herrn Egli und bittet ihn, schnell etwas zu unternehmen.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Identifizieren Sie, welche Personen in diesem Fall die direkten Betroffenen sind.

Schritt 2: Analysieren Sie, was das Kernanliegen von Frau Olsson ist.

Schritt 3: Beschreiben Sie stichwortartig, wie der Gemeindemitarbeiter Schritt für Schritt bei der Auskunftserteilung vorgehen sollte.

Schritt 4: Identifizieren Sie zwei kritische Punkte bezüglich Datenschutzes und Amtsgeheimnis in diesem Fall.



Antworten Praxisfall Familie Olsson: «Nachbarschaftshilfe»

Direkte Betroffene	
Kernanliegen	
Auskunftserteilung	
Anliegen aufnehmen:	
Zuständigkeit prüfen:	
Anliegen bearbeiten:	
Anliegen abschliessen:	
Datenschutz und Amtsgeheimnis	

Praxisfall Familie Oberholzer: «Problem mit Hundehalterin»

Ausgangslage

Familie Oberholzer wohnt etwas ausserhalb des Dorfkerns, am Waldrand. Die Familie ist es gewohnt, dass am frühen Morgen und am Abend sowie am Wochenende viele Autos am Waldrand parkieren. Es sind die Autos von Joggern, Spaziergängerinnen und Hundehaltern.

Seit einiger Zeit parkiert eine Hundehalterin immer auf dem Vorplatz von Familie Oberholzers Haus. Der Hund tobt sich dann jeweils im Garten der Familie Oberholzer aus und verrichtet sein Geschäft auf dem privaten Grundstück.

Eines Tages hat Herr Oberholzer genug und möchte die Hundehalterin zurechtweisen. Als sie und ihr Hund wieder auf dem Grundstück auftauchen, spricht er die Hundehalterin an und bittet sie zunächst, den Hund an die Leine zu nehmen. Die Hundehalterin aber ist nicht bereit, ihren Hund anzuleinen. Verärgert zieht sich Herr Oberholzer ins Haus zurück und meldet sich daraufhin bei der Gemeindeverwaltung. Er beschwert sich über das Verhalten der Frau, den Hund, der seinen Garten verwüstet, und dass sie wiederholt das Auto auf seinem Vorplatz abstellt.

Herr Oberholzer möchte darum von der Gemeinde wissen, wer die Frau ist, wo sie wohnt und ob die Frau berechtigt ist, einen solchen Hund – seiner Meinung nach eine Art Kampfhund – zu halten. Er hat zudem die Autonummer der Hundehalterin aufgeschrieben, um abzuklären, wie er vorgehen kann, damit diese Person nicht mehr auf seinem Grundstück parkiert.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Identifizieren Sie, welche Personen in diesem Fall die direkten Betroffenen sind.

Schritt 2: Analysieren Sie, was das Kernanliegen von Herrn Oberholzer ist.

Schritt 3: Beschreiben Sie stichwortartig, wie die Gemeindemitarbeiterin Schritt für Schritt bei der Auskunftserteilung vorgehen sollte.

Schritt 4: Identifizieren Sie zwei kritische Punkte bezüglich Datenschutz und Amtsgeheimnis in diesem Fall.

Antworten Praxisfall Familie Oberholzer: «Problem mit Hundehalterin»

Direkte Betroffene	
Kernanliegen	
Auskunftserteilung	
Anliegen aufnehmen:	
Zuständigkeit prüfen:	
Anliegen bearbeiten:	
Anliegen abschliessen:	
Datenschutz und Amtsgeheimnis	

Praxisfall Familie Oberholzer: «Waldhütte»

Ausgangslage

Familie Oberholzer wohnt etwas ausserhalb des Dorfkerns, am Waldrand. Sie sind in der glücklichen Lage, dass die angrenzende Waldparzelle an ihr Privatgrundstück ebenfalls ihrer Familie gehört. Vor Jahren hat Familie Oberholzer einen kleinen Gehweg von ihrem Garten in den Wald gestaltet und vor Kurzem eine kleine nette Waldhütte auf der angrenzenden Parzelle errichtet.

Herr Müggli wohnt in der Nachbarschaft und besitzt die Waldparzelle nebenan. Als er die Waldhütte entdeckt, wundert er sich über diesen Bau im Wald – zumal man ihm vor einigen Jahren nicht einmal die Bewilligung für den betonierte Bau eines Geräteschuppens erteilte. Er kontaktiert das kantonale Forstamt und möchte wissen, ob die Waldhütte von Herrn Oberholzer rechtmässig erstellt wurde.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Identifizieren Sie, welche Personen in diesem Fall die direkten Betroffenen sind.

Schritt 2: Analysieren Sie, was das Kernanliegen von Herrn Müggli ist.

Schritt 3: Beschreiben Sie stichwortartig, wie die Mitarbeiterin beim kantonalen Forstamt Schritt für Schritt bei der Auskunftserteilung vorgehen sollte.

Schritt 4: Identifizieren Sie zwei kritische Punkte bezüglich Datenschutz und Amtsgeheimnis in diesem Fall.

Antworten Praxisfall Familie Oberholzer: «Waldhütte»

Direkte Betroffene	
Kernanliegen	
Auskunftserteilung	
Anliegen aufnehmen:	
Zuständigkeit prüfen:	
Anliegen bearbeiten:	
Anliegen abschliessen:	
Datenschutz und Amtsgeheimnis	

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztage 3 – Arbeitssituation 5: «Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen»

Register korrekt bearbeiten

Arbeitsanleitung «Praxisfälle»

Ausgangslage

Auch unsere üK-Familien sind auf verschiedene Weise mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt. Daraus ergibt sich, dass die Angaben der Familienmitglieder neu eingetragen oder angepasst werden müssen.

Was die üK-Familien heute beschäftigt, erfahren Sie in dieser Übung!

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Tandems.

Schritt 2: Lesen Sie die erste Fallbeschreibung der Familie Olsson durch.

Schritt 3: Bearbeiten Sie alle Teilaufgaben. Halten Sie Ihre Ergebnisse im Antwortraster fest.

Schritt 4: Lösen Sie den zweiten Praxisfall mit Familie Oberholzer.

Erwartungen

Begründen Sie Ihre Antworten und Lösungsschritte nachvollziehbar im Antwortraster.

Organisation

Zeit: 20 Minuten

Arbeitsweise: Tandem

Hilfsmittel: Stifte

Praxisfall Familie Olsson: «Fehlerfassung von persönlichen Daten»

Ausgangslage

Metapha Olsson arbeitet beim Kanton. Vergangenen Monat wurde sie per sofort befördert. Mit dieser Beförderung und Aufgabenerweiterung geht eine Pensenerhöhung von 50% auf 80% sowie eine neue, höhere LohnEinstufung einher.

Frau Olsson hat nun den ersten Monat in der neuen Funktion erfolgreich bestritten. Der Lohn wurde überwiesen, jedoch entspricht diese Überweisung nicht den Erwartungen von Frau Olsson. Die Lohnabrechnung weist einen monatlichen Bruttolohn von CHF 4000 aus, anstatt der vereinbarten CHF 6000.

Da scheint etwas nicht geklappt zu haben. Frau Olsson meldet sich bei der Personalabteilung.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Leiten Sie mögliche Fehler ab, die dem zuständigen Mitarbeiter auf der Personalabteilung passiert sind.

Schritt 2: Identifizieren Sie, welche Herausforderungen in dieser Situation bestehen.

Antworten

Mögliche Fehler
Herausforderungen

Praxisfall Familie Oberholzer: «Kirchenaustritt»

Ausgangslage

Edith Oberholzer ist vor einem Jahr, nach der Scheidung, aus der römisch-katholischen Kirche ausgetreten. Vergangene Woche hat Frau Oberholzer die Steuerveranlagung erhalten und stellt fest, dass ihr immer noch Kirchensteuern angerechnet werden.

Mit den Unterlagen ihres Kirchenaustritts steht Frau Oberholzer nun am Schalter der Einwohnerdienste. Sie möchte wissen, was da falsch gelaufen ist. Denn aus ihrer Sicht schuldet sie aufgrund des Austritts aus der römisch-katholischen Kirche dieser keine Steuern mehr.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Leiten Sie mögliche Fehler ab, die der zuständigen Mitarbeiterin auf der Gemeinde passiert sind.

Schritt 2: Identifizieren Sie, welche Herausforderungen in dieser Situation bestehen.

Antworten Praxisfall Familie Oberholzer: «Kirchenaustritt»

Mögliche Fehler
Herausforderungen

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztage 4 – Arbeitssituation 14: «Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten»

Die Feier in der Waldhütte

Arbeitsanleitung «Praxisfall»

Ausgangslage

Zur Vermietung von Räumlichkeiten und Infrastrukturen gehört hin und wieder auch die Abnahme der beanspruchten Einrichtungen dazu. Wie Sie eine sorgfältige Kontrolle der Räumlichkeiten im Anschluss an eine Veranstaltung durchführen, üben Sie in diesem Praxisfall.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Tandems.

Schritt 2: Lesen Sie die Fallbeschreibung durch.

Schritt 3: Beschreiben Sie Schritt für Schritt, wie Anna Oberholzer die Abnahme der Waldhütte vor Ort korrekt durchführen sollte. Halten Sie Ihre Ergebnisse im Antwortraster fest.

Erwartungen

Bringen Sie Ihre Antwort in eine logische Reihenfolge und bilden Sie sie nachvollziehbar im Antwortraster ab.

Organisation

Zeit: 20 Minuten

Arbeitsweise: Tandem

Praxisfall Familie Oberholzer: «Der 20. Geburtstag»

Ausgangslage

Anna Oberholzer absolviert ihre kaufmännische Grundbildung auf der Gemeindeverwaltung des Nachbardorfes.

Im Moment arbeitet sie im Büro des Werkhofes, wo auch die Vermietung der gemeindeeigenen Waldhütte angesiedelt ist. Der Werkhofleiter ist auch mit der Funktion des Hüttenwarts betraut.

Anna wurde in die administrativen Arbeiten für die Waldhüttenvermietung eingeführt und bearbeitet diese schon selbstständig. Sie soll künftig auch die Stellvertretung des Hüttenwarts übernehmen. Der Hüttenwart führt sie deshalb in diese Funktion ein.

Gestern Nachmittag hat eine Hütten- und Schlüsselübergabe stattgefunden. Ein Anwohner hat gegen Abend seinen 20. Geburtstag mit 30 Gästen in der Waldhütte gefeiert. Um Kosten zu sparen, hat der Mieter im Voraus im Mietvertrag angegeben, die Hütte nach dem Fest selber zu reinigen. So kann er die Reinigungskosten sparen.

Vor Ort hat Anna dem Geburtstagskind die Waldhütte mit den Einrichtungen vorgestellt und nochmals die Nutzungsbedingungen, insbesondere in Bezug auf Reinigung, Abfall und Verhalten bei Schadenfällen, klar und deutlich erklärt. Der Hüttenwart hat Anna begleitet und war sehr zufrieden mit ihr.

Heute treffen Anna und der Hüttenwart zum vereinbarten Zeitpunkt vor Ort ein. Sie wollen die Waldhütte inspizieren und die Schlüssel abholen. Der Mieter empfängt sie und will ihnen die Schlüssel sogleich abgeben.

Doch beim Eintreten fällt Anna und dem Hüttenwart sofort auf: Die Küche ist noch stark verschmutzt und einige kaputte Teller der Waldhütte liegen zuoberst im Müllsack.

Antworten

Abnahme vor Ort durchführen
1.
2.
3.
4.
...

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- ...