

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztage 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	