

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztag 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Lösungen: Familie Olsson und Familie Oberholzer

Praxisfall Familie Olsson: «Nachbarschaftshilfe»

Direkte Betroffene	
<ul style="list-style-type: none"> – Familie Olsson, vertreten durch Frau Olsson. – Herr Egli, weil über ihn Auskunft gewünscht wird und er von allfälligen (Betreuungs-)Massnahmen betroffen wäre. Er ist aber aufgrund des schlechten Gesundheitszustandes nicht in der Lage, selbst anzurufen. Hinzu kommt, dass er gemäss Ausgangslage auch keinen Handlungsbedarf in seiner Situation sieht. 	
Kernanliegen	
<ul style="list-style-type: none"> – Frau Olsson wünscht Informationen darüber, ob Herr Egli Angehörige hat. – Frau Olsson möchte, dass die Gemeinde etwas unternimmt, um die Betreuung von Herrn Egli sicherzustellen. 	
Auskunftserteilung	
Anliegen aufnehmen:	<ul style="list-style-type: none"> – Der Gemeindemitarbeiter fragt nach, wie die Betreuungssituation im Moment abläuft und wie Familie Olsson den Gesundheitszustand von Herrn Egli einstuft. – Der Gemeindemitarbeiter klärt ab, ob Frau Olsson auf Eigeninitiative bei der Gemeindeverwaltung um Hilfe bittet oder auf Wunsch von Herrn Egli. Hat Frau Olsson z.B. eine Vollmacht von Herrn Egli oder ist sie gar seine Vorsorgebeauftragte? Die Gemeindeverwaltung kann nämlich nur weiterhelfen, wenn Frau Olsson bevollmächtigt ist oder Vorsorgebeauftragte ist.
Zuständigkeit prüfen:	<ul style="list-style-type: none"> – Der Gemeindemitarbeiter prüft, ob es in seiner Kompetenz liegt, den Fall zu bearbeiten. – Die Gemeindeverwaltung ist zuständig, um Abklärungen zu treffen, ob Herr Egli noch Angehörige hat. Sie darf aber keine Auskunft darüber geben, wenn Frau Olsson nicht von Herrn Egli dazu ermächtigt wurde. – Die Gemeindeverwaltung könnte z.B. über das Zivilstandsamt vom Heimatort von Herrn Egli nachfragen, ob er noch Verwandte hat. – Aufgrund der Informationen von Frau Olsson ist die Gemeindeverwaltung in der Pflicht, hier tätig zu werden. Das heisst, falls es Frau Olsson zu aufwendig ist, weitere Schritte zu unternehmen (z.B. Vollmacht von Herrn Egli zu beantragen), sind

	<p>diese von der Gemeindeverwaltung zu initiieren. Die Gemeindeverwaltung würde in diesem Fall eine Gefährdungsmeldung bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) einreichen. Die KESB überprüft dann, ob Herr Egli möglicherweise einen Beistand benötigt.</p>
<p>Anliegen bearbeiten:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Der Gemeindemitarbeiter klärt ab, ob beim Einwohnerdienst tatsächlich Informationen über Herrn Egli hinterlegt sind. – Der Gemeindemitarbeiter klärt Frau Olsson über die Zuständigkeiten der Gemeindeverwaltung und die Schnittstelle zur KESB auf. – Der Gemeindemitarbeiter weist Frau Olsson darauf hin, dass sie ohne Vollmacht von Herrn Egli weder Auskünfte zu seinen Verwandten erhält noch Betreuungsmassnahmen für ihn einleiten darf. – Er bittet Frau Olsson, allenfalls eine Vollmacht von Herrn Egli zu beantragen, um sich dann direkt an das Zivilstandsamt seines Heimatortes zu wenden für Abklärungen noch lebender Verwandter. Mit der Vollmacht kann Frau Olsson sich dann auch an die KESB wenden.
<p>Anliegen abschliessen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Der Gemeindemitarbeiter darf Frau Olsson lediglich über das generelle Verfahren in ihrer Situation informieren, aber keine Auskünfte über Herrn Egli (und seine Verwandtschaft) geben. Anders wäre der Fall, wenn Frau Olsson eine Vollmacht hätte oder Vorsorgebeauftragte wäre. – Der Gemeindemitarbeiter macht eine Aktennotiz zur Auskunft und vermerkt, dass die Gemeinde weitere Abklärungen bei den anderen Stellen treffen muss, da Frau Olsson dazu nicht berechtigt ist.
<p>Datenschutz und Amtsgeheimnis</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Die Anfrage fällt in den Bereich der erweiterten Auskünfte. Der Gemeindemitarbeiter darf somit aus Datenschutzgründen keine Informationen über Herrn Egli und seine Verwandtschaft an Frau Olsson geben. – Das Wissen um den Gesundheitszustand von Herrn Egli unterliegt dem Amtsgeheimnis. 	

Praxisfall Familie Oberholzer: «Problem mit Hundehalterin»

Direkte Betroffene	
<ul style="list-style-type: none"> – Herr Oberholzer – Die Hundehalterin 	
Kernanliegen	
<ul style="list-style-type: none"> – Herr Oberholzer möchte folgende Angaben zur Hundehalterin: ihren Namen, ihre Wohnadresse und ob sie berechtigt ist, die Hunderasse zu halten – Herr Oberholzer wünscht, dass die Hundehalterin nicht mehr auf seinem Grundstück parkiert und der Hund sein Geschäft nicht mehr im Garten verrichtet 	
Auskunftserteilung	
Anliegen aufnehmen:	<ul style="list-style-type: none"> – Die Gemeindemitarbeiterin notiert sich, dass Herr Oberholzer Name, Wohnort und Haltungsberechtigung der Hundehalterin wünscht. Zudem erfragt Herr Oberholzer, wie das Vorgehen aussieht, um die Hundehalterin von seinem Grundstück wegzuweisen. – Die Gemeindemitarbeiterin fragt nach: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wie oft parkiert die Person auf dem Grundstück? ○ Verrichtet der Hund öfters sein Geschäft im Garten? ○ Welche Schäden verursacht der Hund? ○ Fühlt sich Herr Oberholzer jedes Mal vom Hund bedroht? ○ Gibt es weitere Beobachtungen zur Person, dem Hund oder Auto, die erwähnenswert sind?
Zuständigkeit prüfen:	<ul style="list-style-type: none"> – Die Gemeindeverwaltung kann grundsätzlich Auskünfte über Hundehalter und Hunde geben, die in der entsprechenden Gemeinde wohnhaft sind. Die Gemeindemitarbeiterin muss aber überprüfen, ob es in ihrer Kompetenz liegt, die entsprechende Auskunft zu geben. – Herr Oberholzer kann von der Gemeindeverwalterin aber keine Auskünfte zum Namen oder Wohnort der Hundehalterin erhalten, da diese Personendaten nicht ohne einen Interessensnachweis an Dritte herausgegeben werden dürfen. – Die Wegweisung von einem privaten Grundstück obliegt der Polizei. Die Polizei ist ebenfalls für die Überprüfung von Bewilligungen für die Haltung von Hunderassen mit erhöhtem Gefährdungspotenzial (sogenannte Listenhunde) zuständig. Hier ist somit ein kantonales Amt involviert.

<p>Anliegen bearbeiten:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Die Gemeindemitarbeiterin gibt ihm den Hinweis, dass der Autoindex öffentlich zugänglich ist. Das heisst, jeder kann dort einsehen, auf wen ein Auto ausgeschrieben ist. Die Gemeindemitarbeiterin zeigt sich dienstleistungsorientiert und sucht gemeinsam mit Herrn Oberholzer die Autonummer im Autoindex heraus. – Falls die Autohalterin ihre Autonummer gesperrt hat, verweist die Gemeindemitarbeiterin Herrn Oberholzer ans Strassenverkehrsamt. Dort muss er jedoch einen schriftlichen Interessensnachweis liefern, um die gewünschten Daten zu erhalten. Ein Interessensnachweis wäre in diesem Fall z.B. ein Foto des Autos auf seinem Vorplatz. – Die Gemeindemitarbeiterin schlägt Herrn Oberholzer vor, sich zudem an die Polizei zu wenden. Dort werden die privatrechtlichen Problemstellungen wie das Parkieren auf seinem Grundstück sowie das Halten von Listenhunden bearbeitet. – Sie macht Herrn Oberholzer darauf aufmerksam, dass er der Polizei gegenüber erwähnen muss, dass er sich durch den freilaufenden Hund bedroht gefühlt hat. Nur so findet nämlich eine Abklärung bezüglich der Halteberechtigung statt.
<p>Anliegen abschliessen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Die Gemeindemitarbeiterin muss keine Angaben an weitere Schnittstellen leiten. Im Sinne der Dienstleistungsorientierung kann sie Herrn Oberholzer noch abschliessend die Kontaktdaten der Kantonspolizei und des Strassenverkehrsamtes (= Autoindex) zur Überprüfung der Autonummer mitgeben.
<p>Datenschutz und Amtsgeheimnis</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Die Anfrage fällt in den Bereich der erweiterten Auskünfte. Der Gemeindemitarbeiter darf somit aus Datenschutzgründen keine Informationen über die Hundehalterin geben. Dies ist auch der Fall, wenn Herr Oberholzer den Namen der Hundehalterin aus dem Autoindex herausgelesen hat. – Die Gemeindemitarbeiterin untersteht dem Amtsgeheimnis und darf keine Hinweise auf den Fall herausgeben, z.B. im Falle, dass sie die betreffende Hundehalterin kennen würde. 	

Praxisfall Familie Oberholzer: «Waldhütte»

Direkte Betroffene	
– Familie Oberholzer respektive die Person, auf deren Name die Waldparzelle läuft	
Kernanliegen	
– Herr Müggli möchte wissen, ob die Waldhütte von Familie Oberholzer bewilligt und rechtmässig erbaut worden ist	
Auskunftserteilung	
Anliegen aufnehmen:	<ul style="list-style-type: none"> – Die Mitarbeiterin beim kantonalen Forstamt notiert sich, dass Herr Müggli wissen möchte, ob ein Baugesuch vorliegt und dieses bewilligt wurde. – Die Mitarbeiterin beim kantonalen Forstamt erkundigt sich, um welche Parzelle es sich handelt. Erst mit dieser Information kann sie weitere Abklärungen treffen.
Zuständigkeit prüfen:	<ul style="list-style-type: none"> – Das kantonale Forstamt ist für Bauten im Wald zuständig. – Die Mitarbeiterin, welche den Anruf entgegennimmt, überlegt sich, ob es in ihrer Kompetenz liegt, Auskunft zu geben.
Anliegen bearbeiten:	<ul style="list-style-type: none"> – Die Mitarbeiterin beim kantonalen Forstamt nimmt den Hinweis auf. Denn das Amt ist verpflichtet, dem Hinweis nachzugehen. Das bedeutet, das Amt klärt ab, ob ein Baubewilligungsgesuch vorliegt und ob die Baubewilligung für die Waldhütte erteilt wurde. – Sie erklärt Herrn Müggli, dass das Amt ein Verfahren einleiten würde, falls kein Baugesuch und eine entsprechende Bewilligung vorliegen. – Sie verspricht Herrn Müggli, sich in einigen Tagen telefonisch zu melden, mit den Ergebnissen aus den Abklärungen.
Anliegen abschliessen:	– Die Mitarbeiterin vom kantonalen Forstamt bedankt sich für den Hinweis und versichert, die notwendigen Abklärungen zu treffen.
Datenschutz und Amtsgeheimnis	

- Datenschutz: Die inhaltlichen Details der Baubewilligung dürfen nicht kommuniziert werden. Es darf nur kommuniziert werden, ob eine genehmigte Baubewilligung vorliegt oder nicht.
- Amtsgeheimnis: Weder gegenüber Herrn Oberholzer noch anderen Personen gegenüber darf erwähnt werden, dass Herr Müggli diese Anfrage gestellt hat. Selbst wenn ein Verfahren eröffnet werden müsste.