

**Le Grand Conseil
du canton de Berne**

**Der Grosse Rat
des Kantons Bern**

Mardi matin, 24 janvier 2017

Direction des finances

13 2016.RRGR.563 Motion 108-2016 Rudin (Lyss, pvl) Pour un service cantonal de médiation

N° de l'intervention:	108-2016
Type d'intervention:	Motion
Déposée le:	30.05.2016
Déposée par:	Rudin (Lyss, pvl) (porte-parole) Machado Rebmann (Berne, LAVerte) Streit-Stettler (Berne, PEV) Schindler (Berne, PS)
Cosignataires:	1
N° d'ACE: 1341/2016	du 30 novembre 2016
Direction:	Direction des finances

Pour un service cantonal de médiation

Le Conseil-exécutif est chargé d'instaurer un service cantonal de médiation après avoir créé les bases légales nécessaires.

Développement :

Les citoyens et citoyennes du canton de Berne se trouvent souvent en situation d'infériorité par rapport aux autorités, il y a un écart de connaissances et de pouvoir. En effet, l'Etat a un pouvoir de disposition sur les affaires des citoyens et citoyennes. Dans le cas d'un permis de construire par exemple ou d'une autorisation d'exploiter un restaurant, c'est l'autorité qui décide, on dit qu'elle « dispose », en s'appuyant sur les bases légales. Dans bien des cas, l'autorité a une marge d'appréciation qu'elle peut utiliser en faveur des intéressés.

Les agissements de la puissance publique ne sont cependant pas toujours compréhensibles pour les citoyens et citoyennes. Il arrive qu'ils ne comprennent pas la procédure ou les bases légales ou qu'ils se sentent injustement traités. Il peut y avoir des problèmes de compréhension ou les citoyens et citoyennes peuvent avoir fait de mauvaises expériences avec les autorités, ce qui rend la communication difficile. Ou les autorités n'ont pas le doigté nécessaire. Il arrive que les personnes victimes d'une décision qui leur est défavorable lancent une procédure administrative ou une procédure de justice administrative, tentant ainsi de se défendre. Or de telles procédures demandent de l'énergie, du temps et de l'argent.

C'est la raison pour laquelle de nombreux cantons, parmi lesquels Bâle-Ville, Vaud, Zoug, Zurich et Fribourg, ont instauré un service de médiation. Ces services sont indépendants de l'administration et permettent, selon leur organisation, de contrôler l'administration du plus bas niveau communal jusqu'au gouvernement.

Les services de médiation ont pour principale mission d'intervenir dans les litiges opposant les autorités et la population afin de parvenir à un accord à l'amiable et, ainsi, de contribuer à la paix sociale au niveau communal et cantonal.

Le médiateur ou la médiatrice auditionne personnellement toutes les personnes qui sollicitent de l'aide. Comme l'application des prescriptions est parfois très compliquée, durant la consultation, il ou elle essaie de présenter la situation clairement et simplement. Il ou elle reçoit les réclamations et examine, sans préjugés, si les offices ou les services ont agi conformément au droit, correctement et de manière appropriée. Par son entremise, le médiateur ou la médiatrice entend résoudre les conflits, permettant ainsi des économies de taille. Lever une décision ou la modifier n'est toutefois pas en son pouvoir. Si aucune solution consensuelle n'est trouvée, le médiateur ou la médiatrice fait des recommandations par écrit.

Les autorités et les institutions sont tenues de fournir au service de médiation toutes les informations nécessaires. Dans le cadre de sa mission, le médiateur ou la médiatrice peut consulter tous les dossiers administratifs. Il ou elle a pour sa part l'obligation de garder le secret, comme les médecins, et ne transmet les plaintes et les documents écrits qu'avec l'accord de la personne qui a sollicité de l'aide.

Toutes les personnes confrontées à un problème relevant de sa compétence ont le droit de s'adresser au service de médiation. S'il ou elle est sollicité de bonne heure, le médiateur ou la médiatrice parvient souvent à éviter de fâcheuses conséquences en cas de difficultés avec les autorités, les administrations et les institutions. Le service de médiation n'est pas compétent pour les litiges privés, par exemple entre locataires et propriétaires. Dans de tels cas, il ne fournira pas non plus de renseignements juridiques. Entrent notamment dans le domaine de compétences du service de médiation les affaires fiscales, les questions de construction, les problèmes avec les autorités scolaires, sociales et de tutelle, la police, l'office du travail, etc.

Chaque année, le service de médiation rend des comptes au Grand Conseil sur son activité, ce qui permet d'augmenter la transparence et le contrôle démocratique de l'administration. Les problèmes peuvent ainsi être identifiés rapidement, et il est possible d'intervenir si nécessaire.

L'article 96 de la Constitution cantonale dispose que « [l]a loi peut créer un service cantonal de médiation. » Les bases constitutionnelles nécessaires à la mise en place d'un service de médiation existent donc déjà. 20 bonnes années après la dernière révision de la Constitution, il est maintenant temps de l'instaurer et de rendre le canton de Berne encore plus transparent, démocratique et proche des citoyens et citoyennes et de continuer à promouvoir la paix sociale.

Le service de médiation pourrait être rattaché aux préfectures, ce qui permettrait de profiter de structures existantes et des éventuelles synergies. Il pourrait par ailleurs y avoir des synergies sous l'angle régional.

Réponse du Conseil-exécutif

L'idée de créer un service de médiation dans le canton de Berne a déjà été examinée à plusieurs reprises par le passé. Elle a été rejetée par la votation populaire de 1979. L'article 96 de la Constitution cantonale du 6 juin 1993 prévoit que la loi peut créer un service cantonal de médiation, formulation potestative qui résulte d'un compromis politique entre une formulation contraignante et une suppression pure et simple de cette disposition constitutionnelle. Lors de l'élaboration de la loi d'organisation du 20 juin 1995, le législateur s'était interrogé sur la nécessité de créer un service cantonal de médiation par le biais de cette loi. Il avait constaté à cet égard que la création d'un tel service devrait le cas échéant intervenir de préférence au moyen d'une loi propre. Le rapport concernant la loi d'organisation précisait en outre que la création d'un service cantonal de médiation était à l'époque incompatible avec les compressions de personnel arrêtées par le Grand Conseil. Par la suite, un postulat de 2001 du député Frainier (P 218/2001) demandant la création d'un service cantonal de médiation a été rejeté par le Grand Conseil en septembre 2002 par 73 voix contre 50 et 11 abstentions.

En 2006, la motion Bernasconi (M 139/2006) a de nouveau exigé la création d'un service cantonal de médiation. Le Conseil-exécutif a proposé d'adopter la motion correspondante, mais le Grand Conseil l'a rejetée en janvier 2007 par 76 voix contre 66 et 7 abstentions. Le député Bernasconi a réitéré sa proposition en 2010 (M 212/2010), en la justifiant par une prévention de la violence. Comme le Grand Conseil avait rejeté la création d'un service de médiation quatre ans auparavant et vu la détérioration croissante des finances cantonales, le Conseil-exécutif a alors rejeté l'intervention. Le Grand Conseil l'a suivi dans sa proposition et rejeté la motion par 85 voix contre, 51 pour et 5 abstentions.

Comme l'auteur de la motion, le Conseil-exécutif estime qu'un service de médiation peut dans certains cas contribuer à résoudre des conflits entre les citoyens et citoyennes et les autorités cantonales. Mais il avait déjà précisé dans sa réponse à la motion Bernasconi de 2006 que la création d'un service de médiation pouvait aussi générer des problèmes : si des personnes ont l'impression que l'administration se débarrasse d'elles en les envoyant au service de médiation ou si l'intervention de ce dernier ne débouche pas sur l'issue souhaitée, cela risque en effet d'entraîner des agressions supplémentaires. Lors des débats sur la motion de 2006, certains députés ont observé que l'administration devait elle-même remplir une fonction de médiateur dans ses activités quotidiennes (Journal du Grand Conseil de 2007, p. 111, exposés des députés PLR Adrian Kneubühler et Erwin Fischer). Il ne faut pas négliger non plus le danger que représenterait, dans un

Etat doté de procédures bien réglées et de voies de droit et de recours développées, une définition peu claire des compétences si un service de médiation devait coexister avec les institutions en place.

L'action de l'administration débouche en principe sur une décision susceptible de recours : il existe ainsi un système éprouvé permettant d'intervenir pour corriger une action incorrecte de l'administration. Il suffit souvent concrètement de contester une décision administrative pour qu'une disposition déplaisante pour la personne concernée soit modifiée. Le service de médiation ne peut pas modifier une décision entrée en force si les conditions légales strictes d'une réouverture de la discussion ne sont pas remplies.

La dénonciation à l'autorité de surveillance constitue déjà un instrument accessible, qui permet de contrôler (gratuitement) l'action de l'administration sans passer par une procédure de recours.

Il est certes concevable qu'un service cantonal de médiation pourrait aussi décharger le Grand Conseil, et en particulier la Commission de justice qui traite les pétitions et autres requêtes des citoyens et citoyennes. Mais sa création aurait des conséquences financières, notamment en termes de frais d'infrastructure et de charges salariales pour le personnel juridique et le secrétariat du service de médiation (en 2015, par exemple, le service de médiation du canton de Zurich comprenait, outre sa direction, 1,5 poste pour le secrétariat juridique et 1,8 poste administratif).

L'intervention souligne le fait que de nombreux cantons ont instauré un service de médiation. A côté des organes de conciliation de droit privé mis sur pied dans diverses branches d'activité, il n'existe toutefois que quelques services de médiation à l'échelon des villes, et six exactement au niveau des cantons (Bâle-Ville, Bâle-Campagne, Fribourg, Vaud, Zoug et Zurich).

Le Conseil-exécutif considère que depuis 2010, la dernière fois où le Grand Conseil a rejeté la création d'un service de médiation, il n'est pas intervenu de changement qui justifierait de reconsidérer cette question. Les réflexions qui ont motivé le refus du Grand Conseil de créer un service de médiation sont toujours valables aujourd'hui. Le Conseil-exécutif renonce donc, ne serait-ce que pour cette raison, à proposer au Grand Conseil d'adopter la présente motion. A cela s'ajoute le fait que, compte tenu de la situation tendue des finances cantonales, il ne serait possible de soutenir une intervention demandant la création d'une nouvelle institution et de postes supplémentaires qu'en présence d'un besoin jugé impératif.

Proposition du Conseil-exécutif:

Rejet

Le président. Wir fahren nun mit Traktandum 13 fort. Der Regierungsrat lehnt die Motion ab. Wir führen eine freie Debatte.

Michel Rudin, Lyss (pvl). In der letzten Zeit könnte man immer wieder einmal vom Thema Elite-Debatte lesen oder hören: Eine Entfremdung zwischen denjenigen, welche Entscheide fällen und den Menschen, die diese Entscheide betrifft, habe stattgefunden. Eine Ombudsstelle könnte hier eine Brücke schlagen. Sie schafft längerfristig eine Nachhaltigkeit und das notwendige Vertrauen in die Behörden. Wenn ich mich hier so umschaue, denke ich, dass sich die meisten von uns relativ gut wehren könnten, falls sie ein Problem hätten. Wir verfügen über ein Beziehungsnetz, die meisten von uns sind auch nicht gerade die Ärmsten im Umzug. Das sind schon einmal gute Voraussetzungen. Aber das ist nicht bei allen so. Ich habe nach dem Einreichen und nach der Veröffentlichung dieses Vorstosses in der Presse Zuschriften und Telefonanrufe von Bürgerinnen und Bürgern erhalten. Das ist mithin ein Grund, wieso ich das Gefühl habe, das man diese Ombudsstelle machen sollte. Es wurden mir verschiedenen Fälle geschildert. Zwei davon möchte ich hier kurz antönen. Der eine Fall handelt von einer Bürgerin mit einem Bauvorhaben. Sie hat sich mit der in ihrer Gemeinde für das Bauvorhaben zuständigen Person zerstritten. Nach langem Hin und Her landete man schliesslich vor dem Gericht, was einiges an Kosten auslöste. Der andere Fall handelt von einem Mitarbeiter des Kantons Bern, der ein Problem wegen Mobbing hatte. Auch dort landete man vor Gericht und auch das löste grosse Kosten aus. Diese beiden Fälle alleine würden bereits eine 100-Prozent-Stelle rechtfertigen. Um sie abzuwenden, hätte man einfach einmal miteinander reden müssen, anstatt vor Gericht zu gehen. Darum ist es ein beidseitiges Anliegen. Zum einen handelt es sich hier um ein Anliegen für die Bürgerinnen und Bürger, es ist aber auch ein liberales Anliegen. Denn, was ich nicht ganz nachvollziehen kann, ist die liberale Staatsvorstellung, die immer nur verlangt, den Betrieb herunterzufahren, und dass man dadurch das Gefühl hat, man

habe etwas unternommen für die Bürgerinnen und Bürger. Es stellt sich doch vielmehr die Frage nach dem Return of Invest.

Wir haben einen Rechtsstaat. Und ein Rechtsstaat bedeutet nichts anderes, als dass es halt auch einmal möglich ist, vor Gericht zu landen. Wenn an einem Ort investiert werden muss, um solche Sachen abzuwenden, finde ich das nichts als vernünftig. Bisweilen muss man sich auch beim Kanton die Frage stellen, ob nicht eine Möglichkeit besteht, Situationen so anzugehen, wie es eine Firma tut. Wenn eine Notwendigkeit besteht, muss man Geld in die Hand nehmen. Es besteht eine Notwendigkeit. Das zeigen die Zuschriften von Bürgerinnen und Bürgern, die ich erhalten habe, aber auch die Tatsache, dass man hierbei Geld sparen könnte. Wir alle kennen es aus verschiedenen Bereichen. Beispielsweise denke ich hier an KESB-Fälle, an die Polizei, an das Bauwesen. Es gibt genug Bereiche, wo eine solche Ombudsstelle Sinn machen würde. Ich selbst durfte gute Erfahrungen machen. Ich war im Stiftungsrat der Stiftung ombudscom. Auch konnte ich zwei Ombudsstellen auf privater Basis gründen; eine für Fleisch und eine für E-Commerce.

Es gibt andere Kantone, die eine solche Ombudsstelle erfolgreich führen, beispielsweise Baselland, Waadt, Zug, Zürich und Fribourg. Es gibt Kantone, die hier bereits die Vorreiterrolle übernommen haben. Wir könnten uns sicher auch an einem Modell orientieren. Die Stadt Bern beispielsweise machte mit ihrer Ombudsstelle bereits gute Erfahrungen – das wird im späteren Verlauf der Diskussion sicher auch noch zu hören sein. Und ich glaube, auch die Bernerinnen und Berner würden sagen, dass es einen positiven Impact hatte. Ich fasse noch einmal zusammen: Die wichtigsten Gründe sind zum einen die Bürgernähe und zum andern der Return of Invest. Man kann hier – wenn man es clever anstellt – durchaus auch Geld sparen und Rechtsstreitigkeiten abwenden. Danke für Ihre Zustimmung.

Le président. Grossrätin Machado hat als Mitmotionärin das Wort.

Simone Machado Rebmann, Bern (LAVerte). Eigentlich sind die Fakten klar. Sie sind seit dem Jahr 1992 klar. Damals wurde nämlich der Artikel in die Verfassung geschrieben, dass der Kanton eine Ombudsstelle schaffen kann. Ich zitiere Grossrat Galli aus dem Tagblatt vom 23. Juni 1992: «Eines ist klar: Im Vertrauensverhältnis zwischen Behörden, Politik und Volk gibt es einiges, das nicht mehr klar ist! [...] Wie viele Bürger haben Schwierigkeiten im Umgang mit den Behörden! [...] Manche haben Angst vor finanziellen Folgen von Rechtsbegehren. Eine finanzielle Abklärung von Anfang an kann in jedem Fall gewisse Weichen zugunsten der Sache stellen. Ein Ombudsmann hat zudem die Möglichkeit auf Einsicht in Dinge, die nicht einmal wir haben. [...]» Weiter unten sagt Grossrätin Kiener Nellen: «Die Erfahrungen der bereits bestehenden Ombudsstellen zeigen eindeutig, dass sehr viele einvernehmliche Lösungen vermittelt werden können, ohne dass die Gerichte bemüht werden müssen. Ich sehe hier unbedingt einen potentiellen Spareffekt. [...] Die Saläre für die Ombudsstellen kommen den Kanton Bern nach aller Wahrscheinlichkeit günstiger zu stehen als zwei bis drei weitere Richterstellen.» Man wusste also bereits im Jahr 1992, dass es für die Bürger eine Stelle braucht, an die sie sich wenden können, wenn sie Probleme mit den Behörden haben. Man wusste bereits damals, dass dadurch gespart werden kann. Darum ist es nun an der Zeit, dies endlich umzusetzen. Es kann nicht sein, dass man – einzig mit dem Argument, es wäre gut, aber man wollte es bereits damals nicht und man wolle es auch heute nicht – nicht endlich diese Ombudsstelle für den Kanton Bern schaffen kann.

Andrea Zryd, Magglingen (PS). Es handelt sich hier um ein altes SP-Anliegen, welches vor ein paar Jahren auch von Grossrat Bernasconi eingereicht wurde; damals nicht zuletzt wegen den Vorfällen in Biel im Fall Kneubühl. Eine solche Ombudsstelle ist eine gute Sache, weil sie Vertrauen schafft. Es gibt immer wieder Bürgerinnen und Bürger, welche kein starkes Vertrauen in die Politik, geschweige denn in die Verwaltung haben. Solchen – ich drücke es ein bisschen böse aus – Frustbürgern würde es wahrscheinlich nicht schaden, wenn sie eine neutrale Stelle zur Verfügung hätten, bei der sie um Rat fragen könnten. Es wurden Beispiele von Herrn Rudin geschildert; ich denke, dass es sich dabei um gute Beispiele handelt. Es würde sich auch nicht um eine wahnsinnig teure Sache handeln. Ich war auf der Webseite von Zug und habe festgestellt, dass dort eine Ombudsstelle existiert. Sie umfasst eine Fachperson plus ein Sekretariat, das bedeutet also keinen extremen personellen Aufwand. Die Ombudsstelle bezeichnet sich als neutral, unabhängig, vertraulich und kostenlos. Das finde ich eigentlich ganz einleuchtend. Ich hoffe, dass Sie sich für diese Ombudsstelle stark machen können. Steter Tropfen höhlt den Stein. Das Anliegen wurde jetzt ungefähr zum dritten oder vierten Mal eingereicht. Und es ist gut, dass es nicht nur von Seiten der

SP kommt, sondern auch von anderen Parteien. Ich hoffe nun, dass das Gewicht treiben mag und wir dieses Mal gewinnen.

Erich Feller, Münsingen (PBD). Einmal mehr kommt das Thema Ombudsstelle. Wenn jemand etwas erreichen will, das nicht dem Gesetz entspricht, muss es von den Behörden abgelehnt werden. Danach ist die betreffende Person aber meistens unzufrieden. Hier besteht ein Gefälle von Wissen, weil viele Bürger die gesetzlichen Grundlagen zu wenig kennen und die Belehrung von den Behörden dann ungerechtfertigterweise als Macht der Behörden empfunden wird. Es ist richtig, dass die Behörden in verschiedenen Bereichen über einen Ermessensspielraum verfügen. Das heisst aber nicht, dass der Ermessensspielraum immer zugunsten des betroffenen Bürgers ausgenutzt werden muss. Es gilt auch andere wichtige Faktoren bei einer Beurteilung einzubeziehen. Die im Motionstext aufgeführten Aufgabenbereiche für die Ombudsstelle betreffen Aufgabengebiete von Gemeinden, Kantonen sowie externer Stellen. Wir haben es bereits gehört: Das Thema Ombudsstellen hat der Grosse Rat in den letzten Jahren mehrmals behandelt und immer abgelehnt. Zum letzten Mal geschah dies im Jahr 2011, als die Motion 212-10 Bernasconi, Worb (SP) «Schaffung einer Ombudsstelle als Präventionsmassnahme gegen Drohungen und Gewalt» mit einem klaren Stimmenverhältnis von 85 zu 51 Stimmen abgelehnt wurde; damals vor allem vor dem Hintergrund der zunehmenden schlechten kantonalen Finanzlage. Vor einer solchen schwierigen Finanzsituation stehen wir auch heute. Zudem existieren erheblich erkannte Motionen, die einen Stellenabbau und nicht die Schaffung neuer Stellen fordern.

Ombudsstellen können auch negative Auswirkungen haben, weil Bürger, die eine Ombudsstelle aufsuchen, hoffen, sie würden Recht erhalten. Das wird sicher nicht immer der Fall sein. Hier sind zusätzliche Enttäuschungen möglich. Zudem haben wir klar geregelte Rechtswege, über die verfügte Entscheide bei unabhängigen Stellen angefochten werden können. Eine Verfügung kann auch eine Ombudsstelle nicht ändern. Ist die betroffene Person nicht einverstanden, muss sie trotzdem den Rechtsweg beschreiten. In bestimmten Fällen besteht auch die Möglichkeit einer aufsichtsrechtlichen Beschwerde. Zudem gibt es noch die Regierungsstatthalterämter, die bereits heute gewisse Funktionen einer Ombudsstelle wahrnehmen. Wie viele Stellenprozente eine Ombudsstelle erforderten und welche Kosten damit ausgelöst würden, ist nicht bekannt. Die BDP-Fraktion lehnt die Motion ab, da sich seit der letzten Abstimmung im Jahr 2011 nichts verändert hat, genügend Rechtsmittel zur Verfügung stehen und die finanzielle Situation des Kantons zum heutigen Zeitpunkt keine neuen Personalkosten für solche Aufgaben zulässt.

Bruno Vanoni, Zollikofen (Les Verts). Im Unterschied zum meinem Vorredner bin ich durchaus der Meinung, dass sich seit der letzten Debatte im Grossen Rat einige Gründe, die für die Einführung einer Ombudsstelle sprechen, verfestigt haben. Vor allem sind auch neue Aspekte hinzugekommen. Ich werde mich auf zwei beschränken. Der erste Grund ergibt sich aus einem Blick in die die Privatwirtschaft, die heute Morgen aus anderen Gründen üppig beschworen wurde. Wissen Sie eigentlich, wie viele Unternehmen, Branchen und Wirtschaftsverbände in den letzten Jahren Ombudsstellen eingerichtet haben? Ich beginne einmal mit aufzählen: Es gibt den schweizerischen Banken-Ombudsmann, Ombudsstellen der Bestattungsdienste, der Zahnärzte, der Hörgeräte-Hersteller, des Öffentlichen Verkehrs, der SRG und der privaten Radiostationen und Ombudsstellen der Zeitungen. Es gibt eine Ombudsstelle für E-Commerce, eine Ombudsstelle der Post und eine weitere der Postfinance. Es gibt eine Ombudsstelle Fleisch – was vorhin erwähnt wurde –, die übrigens erst vor zwei Jahren wegen aufgeflogener Falschdeklarationen von der Fleischbranche eingerichtet wurde und dem Gewerbeverband angeschlossen ist. Die Aufzählung ist noch nicht fertig. Es gibt die ombudscorn der Telecombranche, den Ombudsmann der Privatversicherungen, die Ombudsstelle der SUVA, jene der Schweizer Hotellerie und eine andere für die Schweizer Reisebranche. So viele Ombudsstellen hat die Wirtschaft also eingerichtet, damit sich ihre Kunden an eine kompetente Vertrauensstelle wenden können, wenn Differenzen auftreten oder sie etwas nicht verstehen. Und wo es möglich und nötig ist, helfen diese Ombudsstellen, Probleme und Konflikte zu lösen. Was für die Privatwirtschaft im Verhältnis zu ihren Kunden gut und bewährt ist, müsste doch eigentlich auch für den Staat recht und billig sein – zumal es beim Staat ja nicht nur um eine Kundenbeziehung geht, sondern ums Ernstnehmen von Staatsbürgerinnen und -bürgern, also sozusagen derjenigen Leute, die den Auftrag für das staatliche Handeln geben. Und da können im Einzelfall Grund zu Beanstandung oder Unverständnis entstehen.

Damit komme ich zum zweiten Grund, weshalb wir jetzt mit der Ombudsstelle vorwärts machen sollten: Nämlich die guten Erfahrungen, die mit staatlichen Ombudsstellen gemacht werden.

Beispielsweise besteht in der Stadt Bern seit zwanzig Jahren eine Ombudsstelle, die aufgrund einer Initiative einer bürgerlichen Partei eingeführt und in einer Volksabstimmung mit grosser Mehrheit gutgeheissen wurde. In seinen 20 Amtsjahren konnte der Ombudsmann der Stadt Bern mehr als 15 000 Personen beraten und ihnen zum Teil helfen. Ein guter Teil davon betraf nicht sein Zuständigkeitsgebiet. In einem Interview im «Der Bund» sagte Mario Flückiger beim Ausscheiden aus seinem Amt: «Es wenden sich regelmässig Bürgerinnen und Bürger an mich, die ein Anliegen haben, das Kantonsbehörden betrifft. Dabei geht es etwa um Steuerfragen oder Anliegen, welche die Kantonspolizei oder das Strassenverkehrsamt betreffen». Ich finde, wir sollten uns beim Entscheid über eine Ombudsstelle nicht von unseren eigenen Vorstellungen und Vorlieben leiten lassen und uns ereifern, sondern auf den Mann hören, der als einziger im Kanton Bern über konkrete Erfahrung als Ombudsmann verfügt. Mario Flückiger hat im «Der Bund» beispielsweise auch erklärt, was das für Leute seien, die sich an ihn wenden. Es seien nicht einfach irgendwelche Nörgler, Querulanten oder Wutbürger. Er sagte: «Es sind ganz normale Leute, die sich aus Unsicherheit, Ratlosigkeit oder aus Betroffenheit an die Ombudsstelle wenden. Diesen Leuten kann die Ombudsstelle helfen, und damit wird die Staatsverdrossenheit verringert.» Und das ist der springende Punkt: Das wäre doch ein Ziel, welches wir, als Mitglieder der obersten Behörde dieses Staates, alle gemeinsam anstreben müssten. Wir sollten versuchen, die Staatsverdrossenheit zu verringern und diese nicht noch zu schüren, wie das ab und an auch geschieht. Das finanzielle Argument, dass dafür ein paar Stellen geschaffen werden müssten, überzeugt mich nicht. Auch der abgetretene Stadtberner Ombudsmann hat es anders gesehen. Er sagte, den Kosten würde durchaus ein Nutzen gegenüber stehen. Ich zitiere: «Das Kosten-Nutzen-Verhältnis wäre durchaus positiv». Aus diesem Grund bitten wir Sie, diesem Vorstoss zuzustimmen. Wir Grüne werden dies auf jeden Fall tun.

Andreas Blank, Aarberg (UDC). Ich möchte das Stichwort Staatsverdrossenheit aufnehmen. Eine solche wird tatsächlich ziemlich verbreitet festgestellt. Ich stelle im Moment die Staatsverdrossenheit vor allem in dem Zusammenhang fest, dass das Schweizer Volk eine Initiative angenommen hat, und das eidgenössische Parlament nun etwas macht, was mit dem Initiativtext hinten und vorne nichts zu tun hat. Diesbezüglich spüre ich momentan sehr viel Staatsverdrossenheit.

Kommen wir zum eigentlichen Thema. Es gibt folgenden interessanten Satz in dieser Motion, den ich eigentlich sogar unterstützen kann: «Die hoheitlichen Handlungen sind jedoch für die Bürgerinnen und Bürger nicht immer nachvollziehbar, sie verstehen manchmal das Verfahren oder die rechtlichen Grundlagen nicht oder fühlen sich ungerecht behandelt». Im Steuer- und Abgabebereich kann ich das voll unterstreichen. Das kommt sehr oft vor, und die Leute verstehen vieles nicht. Es ist einfach die Frage, ob wir mit einer Ombudsstelle das Problem lösen. Dass dies nicht der Fall ist, hat der BDP-Sprecher vorher eindrücklich aufgezeigt. Das muss ich nicht wiederholen. Mit einer Ombudsstelle lösen wir dieses Problem nicht.

Erstaunlich ist auch, dass die Ombudsstelle nun von Kreisen gefordert wird, die bei der Verwaltungsreform treibende Kräfte waren, alles bürger-unfreundlicher und anonymer zu machen und die auch bei der KESB-Reorganisation meinten, es müsse bürger-unfreundlicher und anonymer sein. Und jetzt will man eine Ombudsstelle schaffen, um dort wieder ein bisschen zu schlichten. Das geht nicht auf. Wir haben bereits verschiedentliche Diskussionen über diese Ombudsstelle geführt. Das ist nun das x-te Mal. Man könnte eigentlich die Tagblätter der früheren Diskussionen hervorholen und sie hier wiedergeben. Grosse Abweichungen würde es nicht geben. Neue Aspekte sind meiner Meinung nach keine zu finden. Die finanzielle Situation des Kantons Bern wurde auch erwähnt. Die SVP will keine Kosten und keine neuen Aufgaben. Sie wird deshalb diesen Vorstoss einstimmig, sowohl in Form einer Motion als auch in Form eines Postulats, ablehnen.

Barbara Streit-Stettler, Berne (PEV). Die EVP hat auch in früheren Zeiten die Schaffung einer Ombudsstelle mitgetragen. Ich habe deshalb ein altes Votum meines Kollegen, Niklaus Gfeller, wieder hervorgeholt und werde seine Argumente aus dem Jahr 2006 aufnehmen. Die EVP verspricht sich von einer kantonalen Ombudsstelle einen Abbau von Aggressionen und Gewalt gegen kantonale Behörden und Institutionen wie beispielsweise Sozialämter und Schulen. Damit wäre auch der bessere Schutz dieser Stellen verbunden. Wir erwarten zweitens, dass Streitigkeiten zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung frühzeitig geklärt und gelöst werden können. Es kann ja nicht sein, dass man gleich von Anfang an den Rechtsweg beschreiten muss, wie das in der Antwort des Regierungsrats erwähnt ist. Gerade hier versprechen wir uns einige

Einsparungen. Drittens erhoffen wir uns mehr Zufriedenheit bei den Bürgerinnen und Bürgern, weil sie mit ihren Anliegen bei der Ombudsstelle ein offenes Ohr finden. Der BDP-Vertreter hat zwar gesagt, dem sei gerade nicht so. Aber im Moment steht es ja noch in den Sternen, wie es dann im Kanton Bern sein wird. Die Bürgerinnen und Bürger sollen nicht das Gefühl haben, der Verwaltung ausgeliefert zu sein. Das ist für uns ein wichtiges Anliegen. Darum werden wir die Motion unterstützen.

Als Ergänzung der Argumente von Niklaus Gfeller möchte ich noch anfügen, dass wir seit mehr als 15 Jahren eine Ombudsstelle in der Stadt Bern haben. Bruno Vanoni hat es bereits erwähnt. Ich sehe in dieser Ombudsstelle eigentlich eine Erfolgsgeschichte, wobei dieser Erfolg natürlich nicht so gut in Franken und Rappen gemessen werden kann. Es geht meistens um die Geschichte von Menschen, die aus irgendeinem Grund mit der Verwaltung nicht zurechtgekommen sind. Der Ombudsmann der Stadt Bern – es ist ja bekanntlich ein Mann – konnte solche Konflikte lösen. Leute, die miteinander Streit hatten, konnte er an einen Tisch bringen. Auch auf kantonaler Ebene gibt es durchaus solche Situationen: Beispielsweise, wenn es um Steuern, Gebühren oder das Baurecht geht – obwohl die kantonale Verwaltung ein bisschen weiter weg von den Bürgerinnen und Bürgern ist als die Stadtverwaltung. Ich bin überzeugt, dass mit einer Ombudsstelle auch der allgemeine Umgang der Verwaltung mit Bürgerinnen und Bürgern verändert werden kann. Kürzlich hat mir jemand, der aus einem anderen Kanton in den Kanton Bern zugezogen ist, gesagt, dass im Kanton Bern halt immer noch die gnädigen Herren am Ruder seien. Eine Ombudsstelle wirkt diesem Image entgegen. Die EVP wünscht sich eine Verwaltung, die offene Türen für ihre Bürgerinnen und Bürger hat. Wir werden darum grossmehrheitlich dieser Motion zustimmen.

Adrian Haas, Berne (PLR). Der Vorstoss ist nicht alter Kaffee, sondern uralter Kaffee. Wir haben hier bereits etliche Male über die Frage einer Ombudsstelle diskutiert, und wir waren eigentlich immer der folgenden Meinung: Die Verwaltung soll kundenorientiert, transparent und leicht zugänglich sein. Wenn sie das ist – das muss und soll sie sein –, dann benötigen wir keine zusätzliche Stelle, welche sich dann trotzdem in inhaltlichen Fragen an die entsprechenden Leute aus der Verwaltung wenden wird. Die Stadt Bern verfügt über eine Ombudsstelle, es ist aber umstritten, ob es sich dabei wirklich um ein Erfolgsmodell handelt. Es hat ja vorher auch funktioniert, und wenn sich die Stadtverwaltung ein bisschen kundenorientierter verhalten würde, wäre auch Herr Mario Flückiger überflüssig gewesen. Wir wollen keine neuen Stellen schaffen. Dies insbesondere auch mit Blick auf Sparmassnahmen, die zu beschliessen sind. Das wäre wirklich falsch. Einen einzigen Grund haben wir gefunden, der dafür sprechen würde: Beim nächsten Sparpaket hätten wir etwas mehr, das man ohne Probleme streichen könnte.

Le président. Es haben sich keine Fraktionen mehr angemeldet, daher fahren wir weiter mit den Einzelsprecherinnen und Einzelsprechern.

Meret Schindler, Berne (PS). Lieber Erich Feller, was die schwierige Finanzlage angeht, ist es so: Wird der Rechtsweg nicht bestritten, haben wir als Kanton gespart. Ich bin überzeugt, dass wir mit einer Ombudsstelle, die schlichtend und vorbeugend agieren kann, weniger juristische Vorgehen haben werden. Die Motion fordert auch keine bestimmte Anzahl von Stellenprozenten. Das kann eine Ombudsstelle mit 100, 200 oder weniger Stellenprozenten sein. Das könnte in der Umsetzung der Motion definiert werden. Eine Ombudsstelle hat vor allem auch eine vermittelnde Funktion. Wenn jemand mit dem Vorgehen einer Behörde oder mit dem juristischen Jargon beispielsweise nicht zurechtkommt, kann die Ombudsperson auf einer neutraleren Ebene eine Erklärung abgeben. Noch etwas an Herrn Andreas Blank: Wir wollten nicht eine KESB und keine Ombudsstelle. Wir waren damals für eine Ombudsstelle aber auch für eine KESB, die übrigens durch Alt-Bundesrat Christoph Blocher initiiert wurde. Wir denken, dass die Bevölkerung grundsätzlich zufriedener wäre, wenn sie nochmals darüber aufgeklärt werden könnte, warum eine KESB auf eine bestimmte Weise agiert. Dort könnte mit einer Ombudsperson niederschwellig gehandelt werden. Eine Ombudsstelle ist richtigerweise nicht in der Lage, einen Entscheid aufzuheben. Aber ich glaube, dass es die Offenheit der Bevölkerung fördert, da niemand Angst haben muss, dass es, wenn jemand dort eine Frage stellt, einen Einfluss auf den nachfolgenden Ablauf und den Prozess und den Ausgang hat. Ich bitte Sie, die Motion zu unterstützen.

Le président. Wünscht noch jemand das Wort? – Das scheint nicht der Fall zu sein.

Beatrice Simon, directrice des finances. Es wurde bereits einige Male erwähnt: Es ist nicht das erste Mal, dass wir über dieses Thema diskutieren. Die Schaffung einer Ombudsstelle wurde bereits sehr oft gefordert, und wir haben dieses Anliegen schon mehrmals geprüft. Im Jahr 2006 hat Grossrat Bernasconi via Motion diese Forderung gestellt. Der Grosse Rat lehnte diese ab. Just vier Jahre später wurde die gleiche Motion vom selben Motionär nochmals eingereicht. Der Grosse Rat folgte auch damals dem Antrag des Regierungsrats, der eine Ablehnung beantragte. Aus Sicht des Regierungsrats hat sich seit dem Jahr 2010 eigentlich nichts geändert. Wir stellen nach wie vor den Antrag, keine solche Ombudsstelle zu schaffen, weil anscheinend auch kein Bedürfnis besteht. Zudem muss ich schon ein wenig an ihr Gewissen appellieren, liebe Grossrätinnen und Grossräte. Sie wissen ganz genau, dass wir uns mitten in den Arbeiten an einem Entlastungspaket befinden. Wenn ein Bedürfnis geltend gemacht wird, muss man sich gut überlegen ob es wirklich etwas Notwendiges ist. Denn wünschen kann man sich immer alles. Aber im Wissen, dass wir nachhaltig ein Paket von ungefähr 250 bis 350 Mio. Franken beschliessen werden, muss ich Ihnen sagen, dass ein solches Wunschdenken momentan definitiv keinen Platz hat. Ich bitte Sie, diese Motion abzulehnen. Nicht zuletzt, weil wir sonst Stellen schaffen müssten und sie unter Umständen wieder abschaffen müssen, da wir sie uns nicht mehr leisten können. Seien Sie deshalb bitte so gut und stimmen gleich ab wie bisher in der Vergangenheit: Lehnen diese Motion ab, so wie es der Regierungsrat beantragt.

Le président. Der Motionär wünscht das Wort.

Michel Rudin, Lyss (pvl). Ich möchte eine kurze Replik machen. Es wurden zwei Dinge immer wieder erwähnt. Es sei ein alter Zopf, sagte Adi Haas und die Frau Regierungsrätin zielte in dieselbe Richtung. Ich möchte einfach ein kleines Beispiel anführen. Im Jahr 1971 wurde nach 100 Jahren Kampf das Frauenstimmrecht eingeführt. Es ist nie zu spät, sich zum Besseren zu entwickeln. Auch wenn ich sagen muss, dass die Ombudsstelle selbstverständlich nicht die gleiche Flughöhe hat wie das Frauenstimmrecht. Zum anderen gibt es die Frage der Bedürfnisse. Dieses Bedürfnis besteht, ich habe Zuschriften von Bürgern bekommen. Sie müssen sich vorstellen, wie sich Wohlstand definiert. Mit der Einführung der Waschmaschine konnte man in einer Familie durchschnittlich acht Stunden einsparen. In dieser Zeit konnte man etwas anderes tun und dies wiederum hat zu Wohlstand geführt. Was will ich damit sagen? Bisweilen muss man investieren, damit es besser läuft und damit man saubere Wäsche hat – auch im Kanton Bern. Darum bitte ich Sie, aus der liberalen Sicht des Return of Invest und auch für die Bürgernähe, dem Anliegen zuzustimmen.

Le président. Dank der Waschmaschinen darf ich hier sitzen und habe dafür Zeit (*Heiterkeit*). Wir kommen nun zur Abstimmung. Wer die Motion annehmen will, stimmt ja, wer sie ablehnt, stimmt nein.

Vote

Décision du Grand Conseil:

Rejet

Oui 60

Non 86

Abstentions 2

Le président. Der Grosse Rat hat die Motion abgelehnt. Somit sind die Geschäfte der Finanzdirektion abgeschlossen. Ich wünsche Frau Regierungspräsidentin Simon eine gute Zeit. Vielen Dank für Ihr Kommen.