



Ombudsstelle Winterthur

Jahresbericht 2010

Schwerpunkt – Bauen und Planen in Winterthur

«Auf meinem Grundstück mache ich, was ich will!»

Seite	Inhalt
4	Dank – Kommunikation – Rollenerklärung
8	Bauen und Planen in Winterthur
26	Fälle 2010, gegliedert nach involvierten Departementen
35	Zahlen und Fakten 2010

**Gestützt auf § 70 Abs. 4 der Gemeindeordnung
der Stadt Winterthur vom 26. November 1989 erstattet
die Beauftragte in Beschwerdesachen (Ombudsfrau)
dem Grossen Gemeinderat der Stadt Winterthur Bericht
über ihre Tätigkeit im Jahr 2010.**

Winterthur, im April 2011

**Die Ombudsfrau
Viviane Sobotich**

Impressum

Text: Viviane Sobotich

Assistenz: Anna Wagner

Lektorat: Michael T. Ganz

Konzept und Gestaltung: Martina Ott

Fotos: Luca Zanier (Porträt), Christian Schwager (S.24–25)

Druck: Strupelpeter

Geschätzte Leserinnen und Leser,

Mitglieder des Grossen Gemeinderats, Mitarbeitende der Verwaltung, der weiteren Öffentlichkeit und der Medien, liebe Bevölkerung – in diesem Jahresbericht möchte ich Ihnen über mein zweites spannendes Jahr als Ombudsfrau in Winterthur berichten.

Es war erneut ein Jahr, in welchem die Ombudsstelle rege besucht wurde und die Beschwerdeführenden zahlreiche unterschiedliche Fragestellungen an mich und meine Mitarbeiterin Anna Wagner heran trugen. Eine Kurzbeschreibung aller Fälle finden Sie ab Seite 26, und die genauen Zahlen und Fakten sind erneut am Ende des dritten Teils meines Berichts auf Seite 35 dargestellt.

Die Grossstadt Winterthur erlebt derzeit einen Einwohnerzuwachs und zählt bereits einen Einwohnerbestand von über 103'000 Personen. Die zugewanderten Menschen müssen selbstverständlich auch irgendwo wohnen, was wiederum zu einer regen Bautätigkeit führt. Es werden Häuser und Wohnungen saniert, Wohnbauten erstellt, Schulen geplant, und die übrige Infrastruktur der Stadt gilt es weiter auszubauen. Das Wachstum bewirkt einen Wandel und sichtbare Veränderungen des Stadtbildes, was als Chance oder Nachteil wahrgenommen werden kann. Bauen verursacht auch Lärm, Schmutz und viel Unmut bei den Hauseigentümern über das geltende Baurecht oder über die Rolle der Behörden, seien dies der Bauausschuss, die Stadtgestaltung oder das Tiefbauamt. Die Konflikte sind vielfältig, und ich möchte Ihnen ab Seite 8 einen Einblick insbesondere in die Erwartungen der Betroffenen vermitteln.

Aus dem politischen Geschehen kann ich berichten, dass der gemeinderätliche Vorstoss zur Ergänzung der Verordnung über die städtische Ombudsstelle betreffend Verbesserung ihrer Wirksamkeit am 30. August 2010 angenommen wurde. Seit dem 1. November 2010 muss nun, nach Erlass einer schriftlichen Empfehlung meinerseits, die überprüfte Behörde mitteilen, ob und wie sie der Empfehlung Rechnung trägt. Hierzu möchte ich erwähnen, dass sich die Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung grundsätzlich sehr gut gestaltet, weshalb ich auch in diesem Jahr nicht zum schärfsten meiner möglichen Mittel greifen und keine förmliche Empfehlung verfassen musste. Für die Kooperation möchte ich herzlich danken und freue mich bereits jetzt auf weitere anregende Diskussionen.



Ihre Ombudsfrau

Viviane Sobotich



Vertrauen: Vertrauen beschreibt auch die Erwartung an Bezugspersonen oder Organisationen, dass deren künftige Handlungen sich im Rahmen von gemeinsamen Werten oder moralischen Vorstellungen bewegen werden. Vertrauen wird durch Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit und Authentizität begründet, wirkt sich in der Gegenwart aus, ist aber auf künftige Ereignisse gerichtet. (Wikipedia)

«Wenn Ihr Baugesuch alle rechtlichen Bedingungen erfüllt,

Dank

Vertrauensbasis

4 Ich bin immer wieder von Neuem erstaunt, wie vielschichtig und abwechslungsreich die Fragen und Probleme der Betroffenen sind, die sich an die Ombudsstelle wenden. Es freut mich immer besonders, wenn mir die Ratsuchenden nach einem Gespräch mit Erleichterung vermitteln, dass sie nun besser verstehen, weshalb die Sachlage so ist wie sie ist, wie sie ihre Interessen weiter vertreten wollen oder dass sie gar eine negative Antwort nun besser annehmen können.

Um Fragestellungen einzuordnen, Lösungen zu akzeptieren oder Antworten zu verstehen, braucht es Sachwissen, allenfalls Fakten und Zahlen, Vergleichsmöglichkeiten, aber auch eine gehörige Portion Offenheit und Vertrauen. Ohne gegenseitiges Vertrauen ist die gemeinsame Lösungssuche mit vielen Hindernissen durchsetzt. Ich danke deshalb allen Beschwerdeführenden für das Vertrauen, das sie mir entgegen brachten. Auch wenn ich in meiner Funktion wohl einen besonderen Vorschuss an Vertrauen genieße, ist es für Beschwerdeführende in einer Konfliktsituation, in der sie verunsichert sind, stets anspruchsvoll, fremden Menschen Vertrauen zu schenken.

Im letzten Jahr konnte ich das gegenseitige Vertrauen auch in der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Verwaltung immer wieder spüren, wofür ich mich besonders bedanken möchte. Ohne ihre konstruktive und lösungsorientierte Mitarbeit wären befriedigende Lösungen für die Betroffenen nicht zu finden.

Auch die Zusammenarbeit mit meiner Mitarbeiterin, Anna Wagner, ist durch Vertrauen gekennzeichnet. Ihre offene Art, auf Leute zuzugehen, die respektvolle Neugier, mit der sie sich jeweils Telefonanrufenden widmet, sind mir eine unerlässliche Unterstützung in meiner Arbeit. Wenn wir in diesem Jahr vielen Beschwerdeführenden Fragen beantworten oder mindestens akzeptable, manchmal auch zufriedenstellende Lösungen für sie finden konnten, dann auch dank ihr.

Mein Dank gilt ebenso der Gemeinderatspräsidentin und den weiteren Mitgliedern des Gemeinderates und des Stadtrates für das uns entgegengebrachte Interesse und Wohlwollen, sowie dem Ratssekretär des Grossen Gemeinderates für die reibungslose Zusammenarbeit.

Gemäss Definition von Niklas Luhmann ist Vertrauen ein «Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität» und zudem eine «riskante Vorleistung».

(Niklas Luhmann, Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Stuttgart 2000, S.27)

muss Ihnen die Bewilligung erteilt werden.»

Kommunikation

Teilen, mitteilen, teilnehmen lassen

Im Vordergrund meiner Tätigkeit steht das Gespräch. Beschwerdeführende wenden sich an mich, um ihr Problem, ihr Unbehagen, ihr Unverständnis oder gar ihren Ärger mitzuteilen. Einigen wenigen genügt dies schon, mein Zuhören ist ihnen Ventil genug.

Den meisten Beschwerdeführenden reicht blosses Mitteilen aber nicht. Vielmehr möchten sie mich an dem, was sie umtreibt, teilnehmen lassen oder wollen, dass ich ihre Ansicht teile. Sie möchten sich austauschen, d.h. mir Informationen weitergeben und meine Meinung dazu hören. Sie möchten wissen, ob «die Stadt das darf», ob sie korrekt handelt. In der Kommunikation liegt jedoch meist die Krux. Denn diese verläuft im Alltag scheinbar selbstverständlich, und es wird nicht hinterfragt, ob man verstanden hat, was der andere sagen will, oder ob Missverständnisse vorliegen.

Damit man an der Information einer Person teilhaben kann, muss man verstehen, was sie sagen will, und nicht nur hören, was sie sagt. Dass wir aber immer mit unseren eigenen Ohren hören, also stets eigene Erfahrungen und Vorurteile einbringen, vergessen wir meistens. Die Kommunikation sollte uns helfen, Hindernisse zu überwinden und etwas Gemeinsames (lat. communis = «gemeinsam») entstehen zu lassen. Häufig bewirkt sie aber schlicht das Gegenteil.

Übersetzungshilfe

Man braucht das Bewusstsein, dass man nicht nicht kommunizieren kann (Watzlawick) und eine Botschaft von ein- und derselben Person – je nach Situation – ganz anders verstanden wird. Den Kommunikationsprozess bezeichnet man auch als vierseitig (Schulz von Thun), weil jede Nachricht je eine Botschaft auf der Sachebene, auf der Beziehungsebene, über den Sendenden selbst (Selbstkundgabe) und mit Appellcharakter hat. Nicht jede Botschaft kommt in den als «vier Ohren» bezeichneten Empfangskanälen des Empfängers gleich gut an.

Wenn ich mich als neutrale Vermittlerin zwischen die Parteien stelle, dann leiste ich häufig in erster Linie Übersetzungshilfe und setze Informationen in einen anderen Zusammenhang. Mit kritischen Fragen versuche ich zu

*Kommunikation: Verständigung untereinander, Verbindung, Zusammenhang (Duden);
Communicare (lat.) teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen,
vereinigen; Teilhabe, in der etwas Gemeinsames entsteht; communio (lat.)
Gemeinschaft, communis (lat.) gemeinsam. (Wikipedia)*

erfahren, welche Botschaft gesandt und welche Botschaft empfangen wurde. Häufig heisst es dann: «Aha, das habe ich aber ganz anders verstanden», und im besten Fall glaubt der Botschaftsempfänger dem Absender, dass dieser offenbar etwas anderes ausdrücken wollte. Dies funktioniert jedoch nur, wenn eine Vertrauensbasis besteht. Leider gelingt es auch mir nicht immer, alle Menschen, die sich an mich wenden, zu verstehen oder ihrem Anliegen Gehör zu verschaffen.

6

Rollenerklärung

Fehlende Zuständigkeit

Manchmal wenden sich Leute verzweifelt an uns und fragen, ob wir sie unterstützen könnten, weil es in ihrer Gemeinde keine Ombudsstelle gebe. Wieder Andere haben Probleme mit ihrer privaten Vermieterin, mit dem Mitarbeiter der Krankenkasse oder mit der Beiständin des kantonalen Jugendsekretariats. Als Ombudsfrau der Stadt Winterthur bin ich zur Überprüfung des Handelns der Stadtverwaltung Winterthur, weiterer Behörden der Stadt oder städtisch subventionierter Betriebe zuständig. Bei allen anderen Konflikten bleiben die Beschwerdeführenden leider auch bei der Ombudsstelle weitgehend ungehört. Nach einer kurzen Problemschilderung versuchen wir jedoch, sie an die zuständigen Stellen weiterzuweisen.

Auskunftspflicht und Schweigepflicht

Meine Fragen sind nicht immer beliebt. Manchmal werden sie als Misstrauensvoten aufgefasst, gar als Angriff gewertet oder sind einfach lästig, weil die Zeit für deren Beantwortung fehlt. Mit meinen Fragen beabsichtige ich, den Sachverhalt zu klären und herauszufinden, wie welche Botschaft zu verstehen ist und vor welchem Hintergrund sie gesandt wurde. Erhalte ich keine oder zwar formal korrekte, aber inhaltlich leere Antworten, wächst in mir die Vermutung, dass etwas verborgen werden soll. Denn auch aus einem noch so korrekten Schreiben kann man Zwischentöne heraus hören, wenn man dahinter mehr vermutet. Es ist meine Aufgabe, genau in diesem Moment weiterzufragen, hartnäckig und interessiert an der Sache zu bleiben.

«Man muss sich doch auf diese Aussagen verlassen können!»

«Um den Bauentscheid des Nachbarn anfechten zu können, müssen Sie vorab den Bauentscheid verlangen.»

«Eine Gleichbehandlung im Unrecht gibt es nicht.»

Anspruchsvoll wird es dann, wenn die Person, die mir Auskünfte erteilen und Antworten geben sollte, sich weigert, Näheres zu begründen, oder immer wieder versucht, mich zu vertrösten. Die Rechtsgrundlagen erlauben mir, Rücksprache mit den betroffenen Behörden zu halten und städtische Mitarbeitende zu befragen. Sie sind mir gegenüber auskunftspflichtig und von der Schweigepflicht entbunden. Somit brauchen städtische Angestellte nicht vorerst eine Erlaubnis von ihrer oder ihrem Vorgesetzten, um mit mir zu sprechen. Informationen der Verwaltung werden von mir vertraulich behandelt, und ich gebe nur weiter, was im konkreten Fall für das Verständnis oder die Lösung des Einzelfalls nötig ist. Manchmal besteht zudem ein berechtigtes Interesse der betroffenen Stelle, die Informationen vorerst noch nicht weiter zu geben. Denn auch die Behörde hat nach den Bestimmungen des Informations- und Datenschutzgesetzes unter Umständen das Recht, eine Auskunft noch nicht zu veröffentlichen. Hinsichtlich des für alle Seiten richtigen Zeitpunkts lässt sich im Gespräch in der Regel eine Lösung finden.

7

Art. 4 Verordnung über die städtische Ombudsstelle vom 23. Juni 2008

- 1 Die Ombudsperson kann mit den betroffenen Behörden Rücksprache und Einsicht in die Akten nehmen sowie städtische Mitarbeitende befragen. Behördenmitglieder und städtische Mitarbeitende sind ihr gegenüber von der Schweigepflicht entbunden.
- 2 Die Behörden haben das Recht, sich zur Beschwerde zu äussern.
- 3 Die Ombudsperson unterliegt der Schweigepflicht.

Behördliche Praxis

Da es meine Aufgabe ist, die Rechtmässigkeit und die Billigkeit des Handelns der Behörde zu überprüfen, muss die Verwaltungsstelle vorerst eine Haltung einnehmen, die ich überprüfen kann. Dabei bin ich auch gerne behilflich und gebe auf Nachfrage hin meine Einschätzung der zu entwickelnden Haltung bekannt. Es ist jedoch nicht an mir, für die Behörde zu entscheiden, welches der richtige Weg ist. Städtische Angestellte können also ihre Klienten nicht an mich verweisen, wenn sie selbst nicht wissen, wie sie entscheiden sollten. Denn solange die Behörde innerhalb ihres Entscheidungsspielraums, den das Gesetz ihr verleiht, entscheidet, ist ihr Entscheid rechtmässig und somit grundsätzlich nicht zu beanstanden. Auch bei der Prüfung, ob der Entscheid noch als billig zu erachten ist, wird dieser an der herrschenden Praxis gemessen, weshalb die behördliche Praxis Voraussetzung für eine Überprüfung ist.

Bauen und Planen in Winterthur

Verlässlichkeit

«Man muss sich doch auf diese Aussagen verlassen können!» Diesen Satz habe ich im letzten Jahr häufig gehört. Dabei zielte die Empörung auf Aussagen von Mitarbeitenden der Stadtverwaltung ab, die plötzlich keine Geltung mehr haben sollen. Es wird jeweils als selbstverständlich angeschaut, dass der Staat und damit seine handelnden Organe beim Wort zu nehmen sind. Verlässlichkeit und damit Berechenbarkeit werden als Grundprinzip gewertet und (zu Recht) eingefordert. Das Prinzip des Handelns nach Treu und Glauben im Rechtsverkehr stammt aus dem Zivilrecht und wurde vom Bundesgericht erst in der Hälfte des letzten Jahrhunderts als Grundsatz für das öffentliche Recht übernommen. Dieser Grundsatz beinhaltet das Verbot widersprüchlichen Verhaltens beider Parteien, das Verbot, ein Rechtsinstitut zweckwidrig zu verwenden (Rechtsmissbrauch), und den – mittlerweile zum eigenen Prinzip entwickelten – sogenannten Vertrauensschutz. Letzterer will die Privaten gegen den Staat schützen; die anderen beiden Aspekte gelten für beide Beteiligten, also Private und Gemeinwesen.

*«Es bedarf der genügenden Einordnung einer Baute in die Umgebung.»
zu kommen.»*

«Die können mir doch nicht sagen, wie mein Haus aussehen muss!»

Schutz des berechtigten Vertrauens

Vertrauensschutz bedeutet: Private haben einen Anspruch darauf, dass ihr berechtigtes Vertrauen in ein bestimmte Erwartungen auslösendes Verhalten der Behörden geschützt wird. Hierfür müssen aber gewisse Bedingungen erfüllt sein. Damit ist auch gleich gesagt, dass nicht jede durch behördliches Verhalten geweckte Erwartung schützenswert ist. Zum einen hängt dies mit der Kommunikation zusammen, denn häufig entstehen Erwartungen, weil man nur das hört, was man hören möchte, und das andere in den Hintergrund drängt oder als unwichtig ausblendet. Zum anderen werden – beispielsweise an behördliche Auskünfte – aus rechtlicher Sicht bestimmte Voraussetzungen geknüpft, ohne deren Erfüllung der Private nicht in seinem Vertrauen zu schützen ist.

9

Behördliche Auskünfte

Die Auskunft muss geeignet sein, Vertrauen zu begründen, d.h. sie muss inhaltlich genügend bestimmt sein und sich unmittelbar auch an den Empfänger richten. Eine vage Absichtserklärung oder der Verweis auf eine bisherige Praxis genügen dabei nicht. Wenn eine Bauherrin ganz allgemein fragt, ob Wintergärten bewilligungsfähig sind, und sie zur Antwort erhält, bis anhin seien schon etliche bewilligt worden, so kann sie sich, wird ihr Baugesuch zur Erstellung eines Wintergartens später abgelehnt, nicht darauf berufen, dass sie auf die Auskunft vertraut habe und ihr deshalb ein Wintergarten zu bewilligen sei.

Um auf eine Auskunft berechtigt vertrauen zu können, muss diese zudem von einer zuständigen Behörde vorbehaltlos erteilt werden. Wenn der städtische Angestellte Auskünfte erteilt und gleichzeitig anmerkt, dass er für die Beurteilung der Zulässigkeit letztlich nicht zuständig sei, kann der Betroffene sich nachher nicht erfolgreich darauf berufen. Das gilt selbstverständlich auch, wenn für den Privaten klar erkennbar wird, dass die erteilte Auskunft nicht richtig sein kann. Denn es werden nur Private geschützt, die gutgläubig sind. Hat ein gutgläubiger Bauherr aber auf die vorbehaltlos von der zuständigen Behörde erteilte Auskunft vertraut und gestützt darauf etwas unternommen, das er nicht ohne Schaden rückgängig machen kann, so ist er in seinem Vertrauen zu schützen, falls sich zwischenzeitlich weder

«Das heisst, wenn ich mich an die Regeln halte, dann darf ich weniger als mein Nachbar, der gar nicht gefragt hat?»

«Wir nehmen Ihnen

der Sachverhalt noch das Recht geändert haben. Allenfalls steht ihm dann ein Entschädigungsanspruch zu, oder die Behörde wird an die Vertrauensgrundlage gebunden, d.h. die bewilligte und gemäss der Bewilligung gebaute Parkplatzüberdachung etwa darf so stehen bleiben.

Die Themen «Vertrauensschutz» und «behördliche Auskünfte» lassen sich beispielhaft mit den Beschwerden betreffend Departement Bau illustrieren. Bauen ist etwas, das die Leute beschäftigt, was sich auch in den mir vorgetragenen Fällen spiegelt. Nicht vergessen werden darf dabei, dass sich an mich nur Beschwerdeführende wenden, die mit den Handlungen der Behörden nicht einverstanden sind. Geschäfte, die reibungslos verlaufen, erreichen mich in der Regel nicht.

10

Sprechstunde beim Baupolizeiamt

Es wenden sich immer wieder Beschwerdeführende an mich und erzählen, sie hätten sich in der Sprechstunde des Baupolizeiamts beraten lassen, ob die von ihnen geplante Baute so realisierbar sei und was für Unterlagen sie mit dem Baugesuch einreichen müssten. Dabei hätten sie Anweisungen erhalten, die sie auch genauso umgesetzt hätten. Doch nun sei die Bewilligung verweigert oder lediglich mit Auflagen erteilt worden, oder sie hätten weitere Pläne nachreichen müssen und dadurch vermehrten Aufwand gehabt. Die Betroffenen vertrauen darauf, dass die Antwort der Fachperson korrekt und vollständig ist und sie sich danach richten können.

Es liegt aber in der Natur der Sache, dass es zu Unklarheiten kommen kann, weil in der Sprechstunde noch keine Gesuchsunterlagen vorliegen und die Wahrnehmung der beiden Parteien auf unterschiedlichem Fachwissen beruht. Häufig werden wohl auch die Fragen des Laien von der Fachperson anders verstanden, als der Laie sie formulieren wollte – und umgekehrt. Hier ist die Fachperson gefordert, weil sie aufgrund ihrer Erfahrung mehr weiss um mögliche Problemstellungen, die sich abzeichnen könnten.

Fragt ein künftiger Gesuchsteller beispielsweise, ob er ein Näherbaurecht des Nachbarn braucht oder nicht, sollte die Fachperson ihm aus eigenem Antrieb erklären, dass ein Unterschied zwischen einem Grenzbau und einer Baute mit ungenügendem Grenzabstand besteht und deshalb allenfalls ver-

«Unser Projekt entspricht den Legislaturzielen des Stadtrats, und die Beamten verhindern es zu Unrecht.»

durch die Auflage nichts weg, denn Sie haben keinen Anspruch darauf.»

schiedene Regeln gelten. Und wenn bereits im ersten Gespräch ersichtlich ist, dass die selbst gezeichneten Pläne nicht für eine abschliessende Beurteilung ausreichen, ist ein Hinweis des Verwaltungsangestellten schon zu diesem Zeitpunkt hilfreich. Doch auch vorstellig werdende Bauwillige müssen sich stets vor Augen halten, dass eine Fachperson aufgrund von vagen Projektumschreibungen nicht alle Varianten und Unklarheiten erkennen und erwähnen kann. Ebenso haben sich planende Eigentümer rechtzeitig darüber zu informieren, wie ein Bauverfahren abläuft, welche Unterlagen sie erstellen müssen und welche Rechtsgrundlagen gelten.

11

Vorläufige Informationen

Die Mitarbeitenden des Baupolizeiamts, die Bauwilligen in ihrer Sprechstunde Auskünfte erteilen, sind nicht die selben, die über das Baugesuch entscheiden werden. Zuständig für die Erteilung oder Verweigerung einer Baubewilligung ist der aus drei Mitgliedern des Stadtrates bestehende Bauausschuss. Letztlich ist es einzig der Bauausschuss, der eine Grundlage schaffen kann, die berechtigtes Vertrauen auslöst. Dies kann bei den Beratungen nicht genügend heraus gestrichen werden, damit sich Bauwillige bewusst werden, dass sämtliche Aussagen unter Vorbehalt der Gutheissung durch den Bauausschuss stehen.

Die Projektleitenden des Baupolizeiamts sind zudem auch auf weiteres Wissen von Fachstellen wie beispielsweise der Stadtgestaltung, der Energiefachstelle, der Feuerpolizei oder der Denkmalpflege angewiesen. Spezifisches Fachwissen können sie in den Sprechstunden nicht ohne Weiteres einbringen, weshalb die in den Fragestunden erteilten Aussagen nur als vorläufige Informationen aufgefasst werden dürfen und somit in der Regel keinen Vertrauensschutz begründen.

«Wir raten den Bauwilligen immer wieder, sich Unterstützung bei Architekten, Ingenieuren und weiteren Spezialisten zu holen.»

«Es gibt im Gesetz

«Sie müssen mir helfen und nicht die Behörde verstehen!»

12

Kundenfreundlichkeit

Selbst wenn nicht alle Voraussetzungen erfüllt sind, um gerichtlich den Vertrauensschutz durchsetzen zu können, müssen sich die Angestellten der Stadt stets des Gebots der Kundenfreundlichkeit bewusst sein. Die Mitarbeitenden sind das Aushängeschild der Stadt; sie sind es, die Erwartungen wecken können. So dürfte beispielsweise nicht geduldet werden, wenn Mitarbeitende der Baubehörde bei einem Augenschein vor Ort den Eindruck erwecken würden, ein Umbau sei unter Einhaltung bestimmter Voraussetzungen zulässig, hernach aber ohne Mitteilung an den Bauwilligen ein Gutachten in Auftrag geben würden, um die Schutzwürdigkeit der Baute abzuklären – und die Bauwilligen dann erst nach der Ausarbeitung des konkreten Projekts und der Einreichung des Baugesuchs eine einstweilige Verfügung erhielten, die das Projekt stoppen würde.

Spannungsverhältnis

Zwischen den zwei Rollen des Beratens und Entscheidens besteht ein Spannungsverhältnis. Heute wird vermehrt verlangt, dass Behörden kommunizieren, Gesuchstellende beraten und deren Projekte von Anfang an begleiten. Der gesichtslose Verwaltungsapparat, der erst zum Schluss den Entscheid mitteilt, ist nicht mehr zeitgemäss. Das durch die Beratung entstehende Vertrauensverhältnis führt aber auch dazu, dass Erwartungen bei den Betroffenen geweckt werden und durch die Kommunikation Missverständnisse entstehen können. Die Verweigerung einer Bewilligung, nachdem schon zahllose Gespräche geführt wurden, wird dann meist nicht verstanden und als Vertrauensbruch wahrgenommen.

Beratende brauchen deshalb neben dem Fachwissen reichlich Fingerspitzengefühl für eine situationsgerechte und aktive Kommunikation; sie brauchen auch das Bewusstsein, dass es im komplexen Bauverfahren viel Raum für Missverständnisse gibt. Zuletzt darf nicht vergessen werden, dass auch der Entscheid selbst Bestandteil der Kommunikation ist und mithin sowohl präzise als auch informativ und verständlich sein muss.

«Früher wusste man, woran man war, jetzt sagen die plötzlich, was wie auszusehen hat.»

einen Ästhetikparagrafen, und deshalb müssen wir diesen auch anwenden.»

Die folgenden Fall-Auszüge beziehen sich auf konkrete Situationen, allerdings wurden die Namen, Daten und gewisse Einzelheiten aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes stark verändert.

13

Ziegel auf dem Dach

Herr U. erklärt, er besitze ein Haus in einem Gebiet, in welchem ein Gestaltungsplan massgebend sei. Er wolle einen bestehenden Anbau erneuern. Er habe sich in der Sprechstunde des Baupolizeiamts beraten lassen und habe daraufhin sein Baugesuch eingereicht. In der Anlage zum Baugesuch habe sich eine genaue Beschreibung der verwendeten Materialien befunden. Daraus sei ersichtlich gewesen, dass er das Dach mit Welleternit eindecken wollte. Der Bauausschuss habe sein Gesuch in der Folge bewilligt.

Dann vernahm Herr U., dass sein Nachbar, der zwischenzeitlich ebenfalls eine Bewilligung für die Erneuerung seines Anbaus eingereicht hatte, eine Auflage erhielt: Er wurde verpflichtet, das Dach mit Ziegeln einzudecken. Herr U. wandte sich daraufhin telefonisch an das Baupolizeiamt und sagte, er finde dies merkwürdig. Er bekam zur Antwort, dass der Gestaltungsplan auch Vorschriften zur Materialwahl enthalte und diese verbindlich seien. Kurz darauf erhielt Herr U. einen Ergänzungsbeschluss mit der Auflage, das Dach mit Ziegeln einzudecken und bei einer Änderung der Dachneigung erneut Pläne zur Bewilligung einzureichen.

Herr U. merkt in der Sprechstunde der Ombudsstelle an, dass das Eindecken mit Ziegeln eine andere Neigung des Dachs verlange als bei Welleternit, weshalb er also neue Pläne einreichen müsse. Er habe sich schriftlich beim Baupolizeiamt über das Verfahren beklagt. Es sei ihm daraufhin mitgeteilt worden, der Gestaltungsplan sei verbind-

«Das Gesetz schreibt vor, welche Unterlagen mit dem Baugesuch einzureichen sind.»

14

lich, und er als Bauherr und Bewohner müsse davon Kenntnis haben. Im Schreiben des Baupolizeiamts steht, der Hinweis auf das Welleteritdach sei in den Gesuchsunterlagen aus Versehen nicht beachtet und deshalb nicht explizit in den Entscheid aufgenommen worden. Angefügt wurde, man habe Herrn U. jedoch im Nachhinein – noch während der laufenden Rekursfrist – telefonisch darauf hingewiesen, und die Auflage, das Dach mit Ziegeln einzudecken, habe man nachträglich noch schriftlich eröffnet. Im Satzesatz seines Schreibens bedauert das Baupolizeiamt, dass das Verfahren aus Sicht von Herrn U. nicht optimal verlaufen sei.

Dem Baupolizeiamt teile ich mit, dass Fehler zwar vorkommen könnten, mir das Antwortschreiben aber als ungenügend erscheine. Hätte Herr U. nicht von sich aus gemerkt, dass für seinen Nachbarn andere Bedingungen galten, und hätte er nicht nachgefragt, sondern gemäss dem erteilten Bauentscheid gebaut, hätte sich im Nachhinein die Frage des Vertrauensschutzes gestellt. Auch wenn die Materialvorschriften im Gestaltungsplan verbindlich seien und sich ein Bauherr über die geltenden Vorschriften informieren müsse – es wäre eine stossende Situation entstanden. Es sei immerhin Herr U. gewesen, der die Behörden auf den Fehler aufmerksam gemacht habe.

Mit dem Ergänzungsbeschluss habe das Amt zwar richtig und noch rechtzeitig reagiert, dennoch hinterlasse das Antwortschreiben einen schalen Geschmack. Meiner Ansicht nach habe sich das Baupolizeiamt für tatsächlich begangene Fehler zu entschuldigen. Dem Hinweis im Schreiben, dass der Gestaltungsplan dem Bauherrn bekannt sein müsse und auch verbindlich sei, folge dann einzig die Aussage, dass der vom Bauherrn eingereichte Materialbeschrieb aus Versehen im Baubewilligungsverfahren nicht beachtet und eine entsprechende Auflage nicht explizit aufgenommen worden sei. Das Antwortschreiben an Herrn U. erwecke dadurch den Eindruck, das Baupolizeiamt sei sich keines Fehlers bewusst und schiebe die Verantwortung allein dem Gesuchsteller zu. Nach einem solchen Brief sei es verständlich, wenn der Bauherr den Satzesatz «Wir bedauern, dass das Baubewilligungsverfahren aus Ihrer Sicht nicht optimal verlaufen ist» als zynisch betrachte.

Ich brauche diesen Autoabstellplatz!

Herr B. erklärt, er habe bereits einen Autoabstellplatz, dieser sei für ihn aufgrund seiner Gehbehinderung aber nicht mehr geeignet. Als die öffentliche Strasse vor seinem Haus in Stand gestellt worden sei, habe er die Idee gehabt, die Firma, die alle schweren Maschinen schon vor Ort hatte, damit zu beauftragen, auf seinem Grundstück zwei zusätzliche Parkplätze zu erstellen. Seine Nachbarin habe ihn darauf hingewiesen, dass er hierfür eine Baubewilligung brauche.

Er sei deshalb beim Baupolizeiamt vorbei gegangen, habe unendlich viele Zettel ausgefüllt und das Baugesuch mit dem zuständigen Angestellten besprochen. Er habe jenem auch erklärt, dass er die Arbeiten unbedingt ausführen lassen müsse, solange die Strassenbau-firma noch da sei, sonst würde es ihn das Doppelte kosten. Nach einiger Zeit wurde ihm mitgeteilt, dass innert der Frist von 20 Tagen seit der öffentlichen Bekanntmachung niemand den Bauentscheid verlangt habe. Kurz bevor die Bauarbeiten an der Strasse fertig gestellt waren, habe er dann den Parkplatz erstellen lassen.

Anschliessend sei der Entscheid des Bauausschusses eingegangen. Dieser erlaubte Herrn B., nur einen von beiden Parkplätzen zu erstellen bzw. bewilligte nur eine Breite von drei statt von sechs Metern. Nun verlange die Behörde den Rückbau und drohe mit einer Busse. Dies wolle er, Herr B., sich nicht gefallen lassen, denn es sei ihm nie gesagt worden, dass der Parkplatz nicht so breit sein dürfe.

Nach der Durchsicht der mitgebrachten Unterlagen erläutere ich Herrn B., dass er kein Anrecht auf den Autoabstellplatz habe, so wie er ihn sich vorstelle. Das Baupolizeiamt habe ihm schon mit dem Schreiben betreffend nicht erhobene Einsprachen klar erläutert, dass er den Abstellplatz noch nicht erstellen dürfe und erst die Bewilligung abwarten müsse, weshalb er sich nicht auf ein schützenswertes Vertrauen berufen könne. Die Bewilligung stützt sich auf die geltenden gesetzlichen Grundlagen, welche die zulässige Anzahl von Fahrzeug-abstellplätzen festlegen. Da er bereits einen Parkplatz auf dem Grundstück habe, könne Herr B. nicht zwei zusätzliche Parkplätze erstellen.

«Die Stadtgestaltung hat nur bei zwei Baugesuchen einen Antrag zur Verweigerung der Bewilligung wegen ungenügender Einordnung gestellt.»

Die Erstellung des Abstellplatzes ohne Bewilligung sei nicht zulässig, und es entspreche dem Gesetz, wenn der Rückbau verlangt und ihm eine Busse angedroht werde.

Meiner Ansicht nach könne er einzig versuchen, den bereits seit langem bestehenden, steilen und für ihn ungeeigneten Parkplatz aufzuheben. Allenfalls könnte die Sachlage dann anders beurteilt werden. Ich biete Herrn B. an, mit dem Baupolizeiamt Kontakt aufzunehmen und nachzufragen, ob dies eine mögliche Lösung wäre. Herr B. ist sehr enttäuscht, dass ich für ihn nicht das Erwünschte erreichen und ihm lediglich dasselbe sagen kann wie schon sein Anwalt. Er fügt an, er habe sich meine Arbeit anders vorgestellt.

16

Baulärm zur Morgenstunde

Ein Anwohner beklagt sich über den Lärm einer Baustelle; die Arbeiten begannen schon vor sieben Uhr morgens und belästigten ihn auch am Samstag. Bei der Polizei habe er sich schon gemeldet, aber das habe bis anhin keine Verbesserung gebracht. Ob denn die Stadt bzw. die Baubewilligungsbehörde nicht dafür zuständig sei, über den Baulärm zu wachen?

Ich teile Herrn A. mit, dass mit der Baubewilligung einzig darüber entschieden werde, ob das konkrete Bauprojekt die baurechtlichen Anforderungen einhalte oder nicht. Die Bewilligung, einen Bau zu erstellen, gelte aber nur im Rahmen weiterer Gesetze. Konkret heisse dies, dass sich die Bauherrschaft während der Erstellung der Baute an weitere gesetzliche Bestimmungen halten müsse. Die Allgemeine Polizeiverordnung der Stadt Winterthur halte fest, dass an Werktagen von abends 19 Uhr bis morgens 7 Uhr und mittags zwischen 12 und 13 Uhr sowie an Sonntagen und öffentlichen Ruhetagen nicht gebaut werden dürfe (Art. 46 Abs. 1 Allgemeine Polizeiverordnung).

Selbstverständlich sei die Stadtpolizei dafür zuständig, dass die Vorschriften über Ruhe und Ordnung beachtet würden. Während der Erstellung der Baute überwachten jedoch Baukontrolleure, ob die baurechtlichen Bedingungen eingehalten würden. Gerne könne ich die Beschwerde deshalb an den zuständigen Baukontrolleur weiterleiten und ihn bitten, mit den Verantwortlichen der Baustelle zu sprechen.

«Es wird einfach nicht mit denselben Ellen gemessen.»

Das Bauinspektorat nimmt das Anliegen umgehend auf, und der zuständige Baukontrolleur setzt sich daraufhin mit dem Baupolier in Verbindung. Gemeinsam stellen sie fest, dass der Mörtellieferant jeweils zu früh auf der Baustelle ist. Der Baukontrolleur weist den Polier daraufhin an, den Lieferanten bei der Auslieferung eine andere Route befahren zu lassen, damit erst nach 7 Uhr mit der Arbeit begonnen wird.

17

Ungleichbehandlung?

Herr V. berichtet, die Baubehörde behandle ihn seit den späten Achtzigerjahren völlig ungerecht. Er habe das Gefühl, er werde aufgrund seines Alters nicht ernst genommen. Bereits zweimal habe er ein Baugesuch für drei Parkplätze auf seinem Grundstück eingereicht, und beide Male sei es verweigert worden. Sein direkter Nachbar habe aber Parkplätze auf seinem Grundstück erstellen dürfen. Seit zudem die Einfriedungsmauer entfernt wurde – auch dies hätte die Stadt zu verantworten –, würden dauernd Besucher des benachbarten öffentlichen Gebäudes in seinem Vorgarten parkieren, er selbst dürfe dies aber nicht. Das sei doch völlig absurd. Die Baubehörde müsse ihm das gleiche Recht zugestehen wie dem Nachbarn!

Herr V. legt mir den Entscheid des Bauausschusses aus den späten Achtzigerjahren vor. Darin lässt sich erkennen, dass die Parkplätze wegen fehlender Einordnung in die Umgebung abgelehnt wurden. Schon aus dieser Entscheidung wird sichtbar, dass Herrn V.s Nachbar die Parkplätze erstellte, als noch andere Bauvorschriften zur Anwendung kamen. Zudem hatte der Nachbar nicht im Voraus um eine Bewilligung ersucht, sondern die Parkplätze einfach gebaut. Erst auf Aufforderung der Behörden hatte er nachträglich ein Gesuch eingereicht. Die Behörde konnte den nachträglichen Rückbau jedoch nicht verlangen, weil dies damals unverhältnismässig gewesen wäre.

Eine kurze Recherche im Internet ergibt, dass Herrn V.s Grundstück in einer Kernzone liegt, für die besondere Vorschriften gelten. Es wird umgehend klar, dass der Bauausschuss ein Baugesuch heute nicht anders beurteilen würde und Herr V. die erneuten Kosten für ein

«Es muss stets das zum Gesuchszeitpunkt geltende Recht beachtet werden. Was früher galt, gilt heute unter Umständen nicht mehr.»

«Das ist doch reine Willkür!»

18

Bewilligungsverfahren bezahlen müsste. Ich erläutere Herrn V. noch einmal die Sachlage und erkläre ihm, weshalb er von der Behörde nicht gleich behandelt werden könne wie sein Nachbar. Dies habe nichts mit ihm persönlich, also auch nichts mit seinem Alter zu tun, denn die Behörde wende das geltende Recht an. Damit handle sie vollkommen korrekt, und es könne ihr kein Vorwurf gemacht werden.

Auch wenn ich gut verstünde, dass er die Ungleichbehandlung als ungerecht empfinde, bestehe kein Gleichbehandlungsanspruch im Unrecht. Ich würde ihm deshalb von einem erneuten Baugesuch abraten, weil es ihm nur Kosten beschere. Um zu verhindern, dass weiterhin Besucher der benachbarten Liegenschaft auf seinem Grundstück parkieren, rate ich ihm überdies, Büsche zu pflanzen oder erneut eine kleine Mauer zu erstellen.

Neuer Gartenschopf

Verärgert erscheint Frau L. auf der Ombudsstelle. Sie wolle wissen, ob sie die bereits schriftlich eingereichte Schadenersatzforderung an die Stadt in der Höhe von 900 Franken einfordern könne. Ihr Gartenschopf sei erneuerungsbedürftig, weshalb sie sich Anfang Jahr mit selbst gezeichneten CAD-Plänen zur Sprechstunde auf das Baupolizeiamt begeben habe. Damals habe sie ausdrücklich gefragt, ob der Nachbar einwilligen müsse, weil sie schon gewusst habe, dass sich dieser quer stellen würde. Der zuständige Mitarbeiter des Baupolizeiamtes habe ihre Frage verneint und auch mit keinem Wort erwähnt, dass die vorgelegten Pläne allenfalls ungenügend sein könnten.

Als Frau L. kurz darauf die Pläne einreichte, teilte ihr das Baupolizeiamt telefonisch mit, sie habe neue zu erstellen, weil man diese nicht verstünde. Frau L. engagierte einen Bauzeichner und reichte die Pläne nochmals ein. Nach einer Bestätigung, dass die Unterlagen vollständig seien, habe der zuständige Baupolizist angerufen und ihr mitgeteilt, es brauche noch ein Näherbaurecht. Frau L. war nun vollends verärgert und musste wieder neue Pläne zeichnen lassen. Diese wurden nach den Sommerferien bewilligt.

«Im Rahmen der Sprechstunde können nicht bereits alle Eventualitäten geklärt werden.»

Nur wegen Fehlern des Baupolizeiamts habe sie die Pläne also zweimal neu erstellen müssen, sagt Frau L., weshalb sie nun einen Schadenersatz in der Höhe von 900 Franken fordere. Es sei für sie störend, dass man sich nicht auf die Aussagen der Angestellten des Baupolizeiamts verlassen könne. Sie habe keinerlei Vertrauen mehr in die Behörden. Zudem habe sie auf ihr Reklamationsschreiben und die gestellte Schadenersatzforderung noch immer keine Reaktion erhalten.

Ich erkläre der Beschwerdeführerin, dass das Baupolizeiamt in seiner Sprechstunde keine verbindlichen und umfassenden Auskünfte geben könne, sondern erst summarische Auskünfte erteile. Die Aussage des Projektleiters in der Sprechstunde stelle somit keine genügende Vertrauensgrundlage dar, um eine Schadenersatzforderung für das mehrfache Erstellen der Pläne zu begründen. Auch sei es gemäss Gesetz die Pflicht des Bauherrn, genügende Unterlagen beizubringen, und es liege in der Entscheidungskompetenz der Behörde, zu beurteilen, ob solche genügend seien oder nicht.

Aber selbstverständlich sei es wichtig, dass der Projektleiter Bau-gesuchswillige auf weitere Erfordernisse wie ein notwendiges Näherbaurecht hinweise und sie so weit als möglich über die geltenden Anforderungen aufkläre. Sogenannte besondere Gebäude, wie der Gartenschopf eines sei, dürften gemäss Art. 73 der Bau- und Zonenordnung seitlich und rückwärtig an die Grenze gestellt werden, wenn sie an ein bestehendes nachbarliches Gebäude angebaut würden. Diese Voraussetzung sei beim bestehenden Gartenschopf gegeben. In ihrem ersten Projekt hätte sie nun aber nicht um einen Grenzbau ersucht, sondern ihren Schopf von demjenigen des Nachbarn vollständig getrennt. Dadurch habe der neue Gartenschopf ein Gebäude mit ungenügendem Grenzabstand dargestellt, das nur mit der Einwilligung des Nachbarn hätte verwirklicht werden können.

Ohne weitere Nachfrage trifft kurz nach dem Gespräch das Antwortschreiben des Baupolizeiamts bei der Ombudsstelle ein. Die Schadenersatzforderung wird darin zurückgewiesen, und betreffend Näherbaurecht des Nachbarn wird einzig geantwortet, dass die ursprüngliche Aussage in der Sprechstunde korrekt gewesen sei, aber Frau L. später leider nicht einen Grenzbau, sondern ein Projekt mit ungenügendem Grenzabstand eingereicht habe. Für ein solches sei aber ein Näherbaurecht erforderlich, weshalb das Amt eine Projektänderung habe verlangen müssen.

Ich wende mich mit einem Schreiben an das Baupolizeiamt und halte fest, dass das Antwortschreiben bei mir gewisse Bedenken wecke. Auch wenn ich die rechtliche Situation nicht anders beurteilen

«Es ist die Aufgabe der Verwaltung, sich an das Gesetz zu halten. Ausnahmen dürfen Ihnen nur im Rahmen des Gesetzes gewährt werden.»

«Und das alles wegen eines Geräteschuppens?»

würde, so sei bezüglich Kundenfreundlichkeit doch ein gewisses Fragezeichen zu machen. In der Antwort an Frau L. fehle es am Versuch, sich in die Situation der Beschwerdeführerin zu versetzen; der Brief erwecke den Eindruck, das Baupolizeiamt schreibe die Verantwortung für Missverständnisse allein der Baugesuchstellerin zu. In der doch eher knappen Antwort würden zudem Erläuterungen insbesondere bezüglich Grenzbau und Gebäuden mit ungenügendem Grenzabstand sowie bezüglich entsprechenden Folgen gänzlich fehlen, sodass die Verständlichkeit für den Laien nicht ohne Weiteres gegeben sei. Da die Wahrnehmung der beiden Parteien in der Sprechstunde zudem meist auch auf unterschiedlichem Fachwissen basiere, sei es Aufgabe der Fachperson, naheliegende Problemstellungen anzusprechen, um mögliche Missverständnisse auszuräumen.

Ich rege an, Beanstandungsschreiben künftig als Chance zur Erklärung des komplexen Baubewilligungsverfahrens zu betrachten und zu versuchen, vermehrt die Sichtweise der Betroffenen zu verstehen.

Fehlende Parkplätze beim Ladenlokal

In der Stadt bestünde ein Parkplatzproblem, sagt Frau C. Ihre Familie besitze ein Grundstück, und im daran angrenzenden Nachbarhaus sei ein Ladenlokal, zu dem aber keine Parkplätze gehörten. Dies führe dazu, dass die Einfahrt zu ihrer Liegenschaft ständig verstellt sei. Auch gebe es keinen Abladeplatz für die Lieferanten. Der Zustand sei einfach unhaltbar, und sie wisse nicht, ob die Stadt hier aus politischen Gründen ein Auge zudrücke.

Nach der Anfrage beim Baupolizeiamt stellt sich heraus, dass das Wohn- und Geschäftshaus 1952 bewilligt wurde. Damals befand sich bereits ein Verkaufslokal im Erdgeschoss, aber es bestand noch keine gesetzliche Pflicht zur Erstellung von Fahrzeugabstellplätzen. Aus den Akten gehen einzelne Veränderungen hervor, jedoch keine Nutzungsänderungen, die einer Bewilligung bedurft hätten. Im Jahr 2004 fand erstmals eine Nutzungsänderung im Anzeigeverfahren statt. Da alle

«Seit Jahren sagen sie mir das Gleiche, aber ich glaube das einfach nicht.»

bisherigen Verkaufsgeschäfte Anlieferungs- und Kundenplätze hatten, löste die Nutzungserweiterung jedoch keine Erstellungspflicht für zusätzliche Motorfahrzeugabstellplätze aus. Zudem hatte der Gesuchsteller damals den Nachweis für vier bis sechs vorhandene Parkplätze erbracht. Falls der Laden heute neu bewilligt würde, müssten aufgrund der geltenden Verordnung lediglich ein bis zwei Pflichtabstellplätze erstellt werden. Die Anlieferung darf jedenfalls nur auf der Vorfahrt erfolgen.

Aufgrund der Sachlage und der geltenden Gesetze besteht für die Baupolizei somit keine Möglichkeit, zusätzliche Parkplätze zu verlangen. In der Baubewilligung von 2004 ist ein Vorbehalt betreffend Verkehrssicherheit zu finden: Erst falls diese nicht eingehalten würde, könnte die Behörde von sich aus eingreifen. Wenn nun die Einfahrt verstellt ist, bleibt einzig die Möglichkeit, sich zur Durchsetzung der Ordnung an die Polizei zu wenden.

21

Konkurs wegen städtischer Baustelle?

Frau R. klagt über den schlechten Geschäftsgang aufgrund einer Baustelle zur Strassenerneuerung vor ihrem Blumengeschäft. Vorher hätten die Kunden direkt vor das Geschäft fahren können, jetzt aber bleibe nur noch ein schmaler Durchgang zum Eingang. Wo das Trottoir und ein Teil der Strasse gewesen seien, klaffe ein tiefer Graben. Die Baumaschinen und Abschränkungen würden ihr Geschäft auch optisch völlig in den Hintergrund drängen. Sie habe das Ladenlokal gewählt, weil die Kunden davor parkieren konnten, und habe darauf vertraut, dass es so bleiben würde. Die Bauerei daure nun schon mehrere Monate, und sie, Frau R., stehe kurz vor dem Konkurs. Die Stadt könne ihr doch nicht solchen Schaden zufügen!

Ihr Mann sei beim Departement Bau vorbeigegangen und habe alle offenen Rechnungen mitgebracht, damit die ausfallenden Kosten übernommen würden. Denn sie müsse Blumen bestellen, sonst könne sie nichts verkaufen; weil sie aber kaum etwas verkaufe, müsse sie die Blumen wieder entsorgen. Sie wisse einfach nicht mehr weiter und verlange von der Stadt 60'000 Franken für die Umsatzeinbusse und den weiteren Schaden, der entstanden sei.

«Pro Jahr werden rund 900 Baugesuche bewilligt, und nur eine geringe Anzahl wird verweigert (22 Baugesuche im Jahr 2010).»

Im Gespräch mit dem Rechtsdienst des Baupolizeiamts zeigt sich, dass mehrere Geschäftsinhaber an der besagten Strasse über Umsatzeinbussen klagen. Die Mitarbeitenden des Baupolizeiamts, so heisst es, hätten grosses Verständnis für die Besorgnis von Frau R.; man habe sich ihre Forderung denn auch genaustens angesehen. Die Bezahlung einer so hohen Summe stünde grundsätzlich in der Kompetenz des Stadtrats. Dieser würde bei einem positiven Antrag des Departements Bau über die Forderung entscheiden.

Nach eingehender Prüfung der gesetzlichen Bestimmungen und der Rechtsprechung könne das Departement Bau aber keinen positiven Entscheid fällen. Es habe sich gezeigt, dass der Umsatz von Frau R. schon vor Baubeginn nicht ihrem Businessplan und ihren Erwartungen entsprochen habe. Jedenfalls habe der zuständige Mitarbeiter des Baupolizeiamts den Ehemann von Frau R. darauf hingewiesen, er solle die Forderung umgehend und so genau wie möglich belegen (Umsatzzahlen, Rechnungen, Businessplan etc.) und beim Departement Bau einreichen. Dieses würde die Unterlagen dann sofort der Schätzungskommission zukommen lassen, damit diese die Forderung beurteilen könne.

Die Mitarbeitenden des Baupolizeiamts hätten Frau R. zudem an die Sozialen Dienste verwiesen, weil es da eine Abteilung gebe, die kleine Firmen in Not vorübergehend unterstützen könne. Bis anhin seien jedoch keine Belege beim Departement Bau eingegangen, und auch der Kontakt mit dem zuständigen Mitarbeiter des Sozialamts sei anscheinend nicht gesucht worden. Man habe aber gehört, der Ehemann sei nach dem Gespräch offenbar so verzweifelt gewesen, dass er dem Bauleiter vor Ort gedroht habe.

Nach eingehender Analyse der Rechtsprechung wird klar, dass Frau R. kaum eine Chance auf Ersatz des Umsatzausfalls hat. Ich teile dies Frau R. mit, erläutere ihr jedoch, dass sie ihre Schadenersatzforderung von der Schätzungskommission überprüfen lassen könne. Hierzu müsse sie die Forderung so genau wie möglich belegen und die früheren Umsatzzahlen angeben. Zwischenzeitlich würde ich ihr empfehlen, unverbindlich beim Sozialen Dienst anzuklopfen und nachzufragen, ob eine Unterstützung in Form eines Überbrückungskredits möglich sei.

Bevorzugung des Nachbarn?

Frau A. erklärt, sie wolle das gleiche Recht wie ihr Nachbar. Dieser habe eine Baute auf die Grenze zum Privatweg erstellen können, ohne dass sie nach einem Näherbaurecht gefragt worden sei. Zudem sei ihm ein Gartenhaus erlaubt worden. Ihr werde nun aber nicht gestattet, beim Umbau ihren bestehenden Schopf bis an die Grenze bauen zu können. Sie erklärt, dass sie zwar eine Baubewilligung für einen Umbau habe, aber so nicht bauen werde.

Ihr ebenfalls im Haus wohnender Bruder hatte ein Baugesuch eingereicht, das bewilligt wurde, aber dieses Projekt sah keine Erweiterung des Schopfs bis an die Grenze vor. Ich erkläre Frau A., die gewünschten Umbaupläne müsse sie mit ihrem Bruder besprechen, ich meinerseits könne jedoch die rechtliche Situation klären – was unter welchen Voraussetzungen bewilligungsfähig sei und welche Bewilligungen der Nachbar wofür erhalten habe.

Aufgrund der Rücksprache mit dem Baupolizeiamt und nach Einsicht in die Akten des Nachbarn stellt sich heraus, dass die Häuser in einer Weilerzone liegen. In dieser Zone haben der Grosse Gemeinderat Winterthur und der Kanton Zürich einen Ergänzungsplan erlassen, der die Gebäudegrössen für den Wohnbereich festschreibt. Eine Vergrösserung des bereits bestehenden Anbaus, wie sie Frau A. wünscht, ist deshalb nicht zulässig. Der Nachbar, der bereits in den Neunzigerjahren umbaute, vergrösserte seinen Wohnbereich nicht, sondern baute im bestehenden Gebäude um, das bereits auf der Grenze stand.

Ich erkläre Frau A. die Vorschriften der Weilerzone. Selbst wenn das Haus ihres Nachbarn auf der Grenze zum Privatweg stünde, dürfte Frau A. ihren Anbau in der Grösse nicht verändern und nicht bis an die Grenze bauen. Dies stelle aber keine Bevorzugung des Nachbarn durch die Baubehörde dar, sondern entspreche den Vorschriften.

«Die Stadt baut immer nur viereckige Häuser!»

«Das ist mein Grund und Boden, die haben mir nichts zu sagen!»

24

Übermacht der Stadtgestaltung?

Der Vertreter einer privaten Bauherrschaft möchte meine Einschätzung darüber, ob das Amt für Städtebau nicht eine zu grosse Machtstellung habe. Er hege den Verdacht, die Abteilung Stadtgestaltung bewillige nur noch, was ihr gefalle. Die Bauherrschaft habe ein Baugesuch eingereicht, das zwei ältere Bauten miteinander verbinden und gemeinsam mit einem Lift erschliessen würde. Dadurch würden die Wohnungen vergrössert, seien dann also auch für Familien geeignet. Das Bauprojekt liege voll auf der Linie der vom Stadtrat festgeschriebenen Legislaturziele.

Er habe nach Einreichung des Baugesuchs mehrere Gespräche mit der Stadtgestaltung geführt, um das Projekt nach deren Vorstellungen zu optimieren. Doch nie sei ihm klar geworden, was man von ihm wolle, weshalb er schliesslich den Bauentscheid verlangt habe. Und da werde klar: Die Bewilligung sei aus rein ästhetischen Gründen verweigert worden. Das Bauprojekt erreiche keine befriedigende Gesamtwirkung, es fehle am Respekt im Umgang mit der Altbau, die Gewichtung zwischen Alt- und Neubau sei nicht ausbalanciert, die Qualität der Grundrisse sei nicht gegeben und die Abläufe blieben unverständlich – solches sei im Entscheid des Bauausschusses erwähnt. Sonst habe die Bauherrschaft laut Bericht alle baurechtlichen Bedingungen eingehalten.

Wenn eine Bewilligung nun einzig aus ästhetischen Gründen verweigert werde und alle anderen Abteilungen dem Bauprojekt zustimmen, bekomme der Aspekt der Einordnung ein übermässiges Gewicht, moniert der Bauherrenvertreter. Das Amt für Stadtgestaltung könne dann bestimmen, was in Winterthur gebaut werde und was nicht.

Die entsprechende Bestimmung im Gesetz (§ 238 Planungs- und Baugesetz) verlangt eine «befriedigende Gesamtwirkung». Der Begriff ist vage und lässt der Behörde viel Spielraum. Die Ausübung des Ermessens muss jedoch rechtsgleich sein. Somit stellt sich die Frage, welcher Beurteilungsmassstab an ein Projekt gelegt wird. Kein Projekt ist wie das andere, weshalb es stets schwierig ist, einen Direktver-



«Der Behörde steht hier ein Ermessensspielraum zu.»

gleich anzustellen. Die Behörde muss im konkreten Fall ihre Kriterien darlegen und erklären können, weshalb sich eine Baute ungenügend einordnet. Anzumerken ist ferner, dass die Auslegung darüber, was als «genügend» oder «ungenügend» angesehen wird, kaum gerichtlich überprüfbar ist, weil das Gericht der kommunalen Behörde den Ermessensspielraum belässt und nur eingreift, wenn dieser Spielraum klar überschritten wird.

Ich wende mich an das Amt für Städtebau und frage nach, wie es gewährleistet, dass das Ermessen innerhalb der Schranken und rechtsgleich ausgeübt werde. Ein Vertreter des Amts führt aus, man sei sich bewusst, dass man mit Augenmass vorgehen müsse, weshalb auch institutionell Vorkehrungen getroffen worden seien. Bei als schwierig beurteilten Projekten gelte das Mehraugenprinzip; solche Gesuche würden von drei verschiedenen Personen geprüft. So könne man gewährleisten, dass sich keine singuläre Meinung durchsetze. Wenn die Abteilung Stadtgestaltung danach immer noch eine ablehnende Haltung vertrete, werde das Projekt mit den Juristen des Baupolizeiamts besprochen. Diese hätten im Bereich der Gestaltung ebenfalls viel Erfahrung. Als dritte Sicherung sei der Entscheid des Bauausschusses anzusehen, der den Antrag nicht unbesehen übernehme.

Inhaltlich gebe es drei Einordnungsebenen, die geprüft würden. Als erstes begutachte man die Einordnung im Quartier und dessen Körnigkeit, als zweites werde die eigentliche Gestaltung des Objekts (Farb- und Materialwahl, Oberflächengestaltung) kontrolliert, als drittes würden dann Anregungen für die Grundrissgestaltung gegeben. Beim konkreten Projekt habe das Amt die Einordnung als problematisch angesehen. Die Körnigkeit des Quartiers bestehe in einer offenen Bauweise; der geplante Verbindungsbau widerspreche einer solchen. Insbesondere sei der Anbau im Verhältnis zum Altbau zu gross und verhindere den Blick in den Grünraum.

Ich erkläre dem Amt für Städtebau, der Entscheid sei ohne weitergehende Erläuterungen kaum verständlich und nicht genügend informativ. Der Text entspreche nicht den heutigen Vorstellungen von Verständlichkeit. Der Beurteilungsmassstab sei meiner Ansicht nach besser zu kommunizieren; das Amt für Städtebau und insbesondere auch der Bauausschuss müssten sich bewusst sein, dass eine Ablehnung von Baugesuchen einzig aufgrund ihrer Einordnung stets einen heiklen Entscheid darstelle, der ausführlich begründet sein müsse, um verstanden zu werden. Dies auch deshalb, weil solche Entscheide gerichtlich kaum überprüft werden könnten und dem Bauausschuss deshalb eine erhöhte Verantwortung zukomme.



Fälle 2010, gegliedert nach involvierten Departementen

26

Departement Finanzen

Immobilien

- /// **Kaninchenstall muss weg**
Eine Züchterin muss samt Kaninchenstall das Pachtland räumen. Ist die Stadt fair vorgegangen?
- /// **Mietzinserhöhungen – Wucher?**
Frau U. ist der Meinung, die neuen Mietzinse für die städtischen Parkplätze seien überrassen, und die Folge daraus sei, dass nur noch mehr Parkplätze leer stehen würden.
- /// **Was wurde wirklich vereinbart?**
Herr L. teilt verärgert mit, dass die Stadt nun doch keine Parkplätze vor dem Haus erstelle, obwohl dies mündlich vereinbart worden sei.
- /// **Keine Verlängerung des 5-Jahres-Mietvertrags**
Hat Frau M. einen Anspruch auf eine Verlängerung des Mietverhältnisses oder kann die Stadt die Räumlichkeiten nun jemand anderem weiter vermieten?
- /// **Absage, weil zu wenig geboten wurde?**
Der Stadtrat wolle nun ein Stück Land plötzlich nicht mehr verkaufen, obwohl es nach der Ausschreibung vier Kaufangebote gegeben habe, sagt Herr P.

Steueramt

- /// **Steuereinschätzung trotz Wegzug?**
Frau S. erklärt, sie sei von zwei Gemeinden gleichzeitig eingeschätzt worden und müsse nun an beiden Orten Steuern bezahlen.
- /// **Zinsschuld für eine vorübergehend abgeschriebene Forderung?**
Nach dem Privatkonkurs von Frau D. seien die Steuern aus dem Jahr 2003 vorübergehend abgeschrieben worden. Nun werde von ihr verlangt, eine Schuldanerkennung auch für Zinsen in der Höhe von Fr. 1'000.- zu unterschreiben. Sind die Zinsen geschuldet?
- /// **Vergessenes Versprechen?**
Frau K. erklärt, das Steueramt halte sich erneut bezüglich eines Abzugs nicht an die Abmachung, wie schon vor einem Jahr.
- /// **Irreführung durch Betreibungsandrohung**
Eine Betreibung für provisorische Steuern lässt sich nicht durchsetzen, weshalb sie nicht angedroht werden sollte, erklärt Herr T.
- /// **Verspätet eingereichte Belege für die Steuererklärung**
Herr G. erklärt, er habe die Belege für die Unterhaltszahlungen an seine Ex-Frau zu spät eingereicht und sei nun ohne Berücksichtigung der Belege eingeschätzt worden. Kann er noch was tun?
- /// **Mit Hilflosenentschädigung sparen?**
Soll man einen Teil der Hilflosenentschädigung auf die Seite tun? Muss man die Hilflosenentschädigung versteuern?
- /// **Unrechtmässige Einschätzung?**
Frau H. vertritt die Ansicht, sie sei als Sozialhilfeempfängerin nicht steuerpflichtig, weshalb die Einschätzung zu Unrecht erfolgt sei.
- /// **Steuereinschätzung trotz Wegzug?**
Frau D. habe kein Vertrauen ins Steueramt, weshalb sie der Ombudsstelle die Steuerunterlagen einreiche.

Departement Bau

Baupolizeiamt

- /// **Räumung des Lagerplatzes?**
Frau Z. möchte wissen, ob die Stadt den Lagerplatz fristgerecht räumen lasse.
- /// **Störende Lichtreklame**
Wie hell darf eine Lichtreklame sein, bis sie störend wirkt?
- /// **Ich brauche diesen Autoabstellplatz!**
(siehe vorne)
- /// **Fehlende Parkplätze beim Ladenlokal?**
(siehe vorne)
- /// **Ziegel auf dem Dach**
(siehe vorne)
- /// **Keine Entschädigung für die Enteignung eines Streifens Land**
Hätte Herr T. von den Baubehörden besser informiert werden müssen?
- /// **Baulärm zur Morgenstunde**
(siehe vorne)
- /// **Baustelle als Abfallhalde**
Herr L. beklagt sich, dass überall Abfall neben der Baustelle liege und die Umgebung verschmutze. Die Stadt unternehme zu wenig dagegen.

- /// **Ungleichbehandlung gegenüber dem Nachbarn?**
(siehe vorne)
- /// **Lärmklagen wegen Barmusik**
Sind die baulichen Auflagen für die Verringerung der Lärmemissionen einer Bar gerechtfertigt?
- /// **Bevorzugung des Nachbarn**
(siehe vorne)
- /// **Paragraphen vor gesundem Menschenverstand?**
Muss eine offizielle Messung nach dem Auswechseln des Heizbrenners noch gemacht werden, wenn die Installationsfirma bereits Messungen gemacht hat?

Amt für Städtebau

- /// **Hinterlistiges Vorgehen der Denkmalpflege?**
Von einer möglichen Unterschutzstellung sei an der gemeinsamen Projektbesprechung kein Ton gesagt worden, meint Herr S.
- /// **Übermacht der Stadtgestaltung?**
(siehe vorne)

Vermessungsamt

- /// **Vom Nachbarn beeinflusstes Vermessungsamt?**
Wieso werden die Markierungsbolzen neu nicht mehr am selben Ort angebracht?

Tiefbauamt

- /// **Konkurs des Blumenladens wegen städtischer Baustelle?**
(siehe vorne)
- /// **Beschädigtes Fahrrad wegen Schneeräumung?**
Frau T. ist überzeugt, dass der städtische Winterdienst bei einer Schneeräumungsaktion ihr Fahrrad beschädigt hat.
- /// **Wurde das defekte Signal wirklich ausgewechselt?**
Herr G. hat bei einem Selbstunfall eine Strassentafel umgefahren. Er habe für den Ersatz eine Rechnung bekommen, habe nun aber den Eindruck, das Schild sei gar nicht ausgewechselt, sondern nur gerade gebogen worden.
- /// **Abfall in der Unterführung**
Frau J. möchte wissen, was das Strasseninspektorat gegen den ständigen Abfall in einer Unterführung unternimmt.
- /// **Vergessene Wegreinigung?**
Herr D. erklärt, früher sei der Weg vor seinem Haus einmal pro Woche von der Stadt gereinigt worden. Leider sei dies seit kurzem nicht mehr der Fall.
- /// **Alte Abfallmarken in den Abfall?**
Herr L. beschwert sich darüber, dass die Frist für das Aufbrauchen der alten Abfallmarken zu kurz angesetzt worden sei.

- /// **Wer bezahlt den Kanalisationsanschluss?**
Herr N. ist der Meinung, die Stadt habe ihn übers Ohr gehauen, denn es wäre gar kein neuer Kanalisationsanschluss nötig gewesen.

Departement Sicherheit und Umwelt

Einwohnerkontrolle

- /// **Stimmrechtsunterlagen verweigert**
Herr O. beschwert sich, weil ihm seine Stimmrechtsunterlagen nicht zugeschickt würden mit der Begründung, er müsse der Einwohnerkontrolle zuerst den Untermietvertrag zuschicken.
- /// **Umzug ohne Abmeldung erlaubt?**
Nach der Geburt ihres Kindes möchte Frau Z. vorübergehend zu ihrer Mutter nach Zürich ziehen. Muss sie sich hierfür zwingend abmelden?
- /// **Hundesteuerdurcheinander**
Herr M. beklagt sich über die ständig steigenden Hundesteuern. Zudem würde die Einschreibgebühr mehrmals verrechnet.
- /// **Anmeldung des polnischen Freundes in Winterthur**
Die Einwohnerkontrolle verweigere die Anmeldung ihres Freundes aus Polen, weil er keinen Arbeitsvertrag vorweisen könne, erzählt Frau L. Niemand scheine zu wissen, welche Voraussetzungen für eine Anmeldung von EU-Bürgern gelten.
- /// **Zu hohe Gebühren für eine Lebensbescheinigung?**
Die Ämter würden jährlich von Herrn F. eine Lebensbescheinigung verlangen, weil er im Ausland lebe. Die Lebensbescheinigung koste ihn jeweils Fr. 20.-, was er eindeutig zu viel finde.

Umwelt- und Gesundheitsschutz

- /// **Nervige Laubbläser**
Herr K. stört sich am Lärm des Laubbläsert seines Nachbarn. Die Polizei könne nur während der Ruhezeiten Störungen verhindern. Die Stadt müsse mehr tun!

Stadtpolizei

- /// **Verkehrschaos statt Regelung**
Der Verkehr habe immer einwandfrei funktioniert, sagt Frau V., bis plötzlich jemand auf der Strasse mit orangefarbener Jacke und wild gestikulierend versucht habe, den Verkehr zu regeln.
- /// **Busse während Pikett-Einsatz**
Während eines Wasserrohrbruchnotfalls habe Herr O. in einem Parkverbot parken müssen. Ebenso sein Arbeitskollege. Beide hätten eine Busse erhalten, doch seien diese unterschiedlich hoch, was Herr O. nicht verstehe.

- /// **Verschwendener Polizeirapport?**
In welchen Fällen leitet die Polizei die Rapporte an die Vormundschaftsbehörde weiter?
- /// **Gesalzene Schlittelbahn**
Nun sei es wieder weiss draussen, nur die Schlittelbahn sei ärgerlicherweise erneut gesalzen worden und für den Rest des Winters unbrauchbar, schimpft Herr M.
- /// **Belästigung durch einen Polizisten?**
Frau T. fühlt sich belästigt, da stets ein Polizeiauto bei ihr vorbeifahre. Sie habe den Verdacht, dass es ein Polizist aufgrund früherer Ereignisse auf sie abgesehen habe.
- /// **Die Polizei rückt trotz Lärm nicht aus!**
Frau L. beklagt sich darüber, dass die Polizei an einem Samstagmorgen um 8.30 Uhr nicht vorbeikomme, obwohl die Nachbarn zu laut seien.
- /// **Anrecht auf einen Anwalt bei der polizeilichen Befragung?**
Die Sozialhilfe habe gegen Herrn G. eine Strafanzeige wegen Betrugs eingereicht. Kann er einen Anwalt zur Einvernahme mitnehmen?
- /// **Parkfeldbegrenzung war wegen Schnee nicht sichtbar**
Herr B. sei nach Erhalt der Busse sofort zur Polizei gegangen, und man habe ihn beruhigt und versprochen, dass seine Reklamation zumindest teilweise berücksichtigt werde. Er habe nichts mehr gehört, bis er nun nach neun Monaten eine Busse in der Höhe von Fr. 600.- erhalten habe!
- /// **Braucht man eine Nachtparkbewilligung?**
Herr U. berichtet, er sei Mitarbeiter des Kantonsspitals Winterthur und leiste Nachtschicht. Er habe das Auto auf einem öffentlichen Parkplatz abgestellt und werde nun zu einer Nachtparkgebühr verdonnert. Weil er nicht in Winterthur wohnt, ist er der Meinung, er brauche keine Bewilligung.
- /// **Polizeikontrolle aufgrund der Hautfarbe?**
Herr Z. sei, nur weil er dunkler Hautfarbe sei, als einziger am Bahnhof von Polizisten kontrolliert worden. Als er sich gewehrt habe, sei er auf den Polizeiposten abgeführt worden.
- /// **Busse trotz polizeilicher Zusicherung?**
Herr D. erklärt, er habe sich vorab bei der Polizei erkundigt, ob er mit dem Auto ins Obertor einbiegen dürfe, um einen Einkauf einzuladen. Trotz Erlaubnis habe er nun eine Busse erhalten.
- /// **Hausbesuch der Polizei zur Kontrolle der Wohnverhältnisse**
Herr I. übernachtete manchmal bei seinem Sohn in Winterthur, wohne aber nicht dort. Nun sei die Polizei vorbeigekommen und sei der Meinung, er müsse sich in Winterthur anmelden.
- /// **Sind Briefe ohne Stadt-Logo gültig?**
Ihre Beschwerde betreffend Parkbusse sei von

einer Polizistin auf neutralem Briefpapier, das weder ein Logo noch einen amtlichen Stempel aufweise, beantwortet worden, sagt Frau P.

- /// **Zu wenig Parkplätze in der blauen Zone!**
Herr F. habe keinen genügend grossen Parkplatz mehr gefunden, deshalb habe er nicht innerhalb der Markierung parkieren können. Nun habe er trotz Parkkarte eine Busse. Muss er die Busse bezahlen?
- /// **Angriff durch Schlägerbande**
Herr D. sei von Jugendlichen zusammengeschlagen worden, doch die Polizei unternehme nichts zur Ermittlung der Täter.
- /// **Fahrverbot während des Wochenmarkts**
Herr T. beklagt sich darüber, dass er während des Wochenmarkts nicht seinen üblichen Arbeitsweg mit seinem Fahrrad befahren könne.
- /// **Anrecht auf polizeiliche Befragung zu Hause?**
Frau K. berichtet, sie sei von einem Auto angefahren worden und habe nun Gehschwierigkeiten. Wieso könne die Befragung durch die Polizei nicht bei ihr zu Hause erfolgen?
- /// **Durfte die Polizei die Strafanzeige weiterleiten?**
Frau D. ist der Meinung, dass die Polizei die Strafanzeige gegen sie nicht hätte an die Staatsanwaltschaft weiterleiten dürfen, da die «Unteilbarkeit des Strafantrags» hätte beachtet werden müssen.

Departement Soziales

Soziale Dienste

- /// **Was ist ein vollständiger Bankauszug?**
Reicht die Saldoanzeige eines monatlichen Bankkontoauszugs für den Beleg der Mittello-sigkeit oder müssen alle Kontobewegungen ersichtlich sein?
- /// **Muss ein Heilsarmeebett akzeptiert werden?**
Herr M. möchte lieber ins Asylheim zurückkehren als bei der Heilsarmee ein Bett zu beziehen. Hat er eine Wahl?
- /// **Ausser Spesen nix gewesen**
Der Arbeitgeber der Tochter zieht ihr für das Essen etwas vom Lohn ab. Frau Z. vertritt die Meinung, die Sozialhilfe dürfe deshalb nur den reduzierten Lohn der Tochter ins Budget einrechnen.
- /// **Ohne Cheque ins Wochenende?**
Frau M. erhalte fürs Wochenende keinen Cheque, obwohl das Sozialamt es versäumt habe, die monatlichen Zahlungen rechtzeitig auszuführen.
- /// **Kürzungen gerechtfertigt?**
Frau G. erklärt, die Sozialen Dienste hätten ihr

- die Leistungen gekürzt, weil sie davon ausgegangen seien, dass ihr Freund bei ihr wohne, was jedoch nicht stimme.
- /// **Muss die Tochter ihr Konto auflösen?**
Frau F. möchte wissen, ob die Tochter das Vermögen aufbrauchen müsse, nur weil die Mutter auf Sozialhilfe angewiesen sei.
- /// **Mitwirkungspflicht**
Herr H. fragt, ob die Sozialhilfe Leistungen trotzdem bezahlen müsse, auch wenn er keine Unterlagen einreiche.
- /// **Falsche berufliche Massnahme?**
Herr K. möchte sich umschulen lassen und Reiseführer werden. Nun müsse er aber in einem Arbeitsprojekt landwirtschaftliche Arbeit verrichten, was ihm für seinen zukünftigen Job nicht weiterhelfen werde.
- /// **Stimmt die Monatsabrechnung?**
Herr Z. hat im letzten Monat aus Krankheitsgründen bloss 50% arbeiten können. Allerdings sei beim Einkommensfreibetrag mehr als die Hälfte abgezogen worden.
- /// **Zu wenig Alimente ausbezahlt?**
Im Gerichtsurteil seien ihr Fr. 750.- zugesprochen worden, aber von der Sozialhilfe würden nur Fr. 650.- ausbezahlt, sagt Frau B. Die Sozialberaterin könne ihr das nicht erklären.
- /// **Unterstützung geschützter Arbeitsplätze?**
Frau G. sei Sozialhilfebezüglerin und Mitarbeiterin einer Firma, die «geschützte Arbeitsplätze» anbiete. Das Sozialamt Zürich habe ihren Arbeitgeber diesbezüglich unterstützt. Nach dem Umzug stelle sich die Frage der Unterstützung durch Winterthur.
- /// **Wie viel bezahlt die Sozialhilfe für Möbel?**
Frau M. habe noch vor Kurzem den Flüchtlingsstatus gehabt und nun eine Niederlassungsbewilligung erhalten. Somit würden sich ihre finanziellen Ansprüche ändern, wobei ihr der Überblick fehle.
- /// **Das Existenzminimum reicht nicht!**
Herr G. arbeite 30% an einer Tankstelle. Mehr erlaube sein Gesundheitszustand nicht, aber er erhalte keine IV-Rente. Die Sozialhilfe wolle ihn nicht unterstützen, weil er knapp mehr als das Existenzminimum habe.
- /// **Sozialhilfebetrug?**
Herr Z. sei kaufsüchtig, weshalb er immer mehr Geld benötigt habe. Früher habe er deshalb bei der Sozialhilfe die zusätzlichen Einkünfte nicht angegeben. Heute sei er jedoch ehrlich und werde trotzdem des Sozialhilfebetrugs beschuldigt.
- /// **Sozialhilfe zahlt nicht rechtzeitig**
Herr N.s Sohn sei bei ihm in den Ferien, was seine Sozialberaterin gewusst habe. Trotzdem habe sie die Zahlungen verspätet ausgelöst, so dass Herr N. nun mit seinem Sohn nichts unternehmen könne.
- /// **Keine Sozialhilfe während des Gefängnisaufenthalts**
Herr T. musste für kurze Zeit ins Gefängnis, habe dies aber nicht gemeldet, was er offenbar hätte tun müssen. Muss er das Geld zurückgeben?
- /// **Verzögerung der Schlussabrechnung**
Frau A. merkt an, dass die Schlussabrechnung nicht korrekt sei und sie überdies zu lange darauf habe warten müssen.
- /// **Wechsel der Sozialberaterin möglich?**
Frau B. erklärt, ihre Sozialberaterin tue ihr nicht gut und sie möchte einen Wechsel, weil sie nun wegen der Sozialberaterin Betreibungen habe.
- /// **Hilfe, die Sozialberaterin ist in den Ferien.**
Herr V. habe eine Betreibung einer angeblich offenen Krankenkassenrechnung bekommen, die seiner Meinung nach aber von der Sozialberatung bezahlt worden sei. Nun sei seine Sozialberaterin in den Ferien, und er wisse nicht, wie weiter.
- /// **Wegen Bronchitis weniger Geld?**
Frau D. hatte eine schwere Bronchitis und konnte nicht arbeiten, weshalb ihr der Einkommensfreibetrag gekürzt worden sei. Ob das gerecht sei?
- /// **Müssen die Kinder die Wohnungsmiete übernehmen?**
Frau S. möchte wissen, ob ihre berufstätigen, im gleichen Haushalt lebenden Kinder für die Wohnungsmiete aufkommen müssen.
- /// **Leistungskürzung bei unverschuldeter Kündigung**
Herr K. erklärt, er finde es nicht richtig, dass das Sozialamt ihm die Leistung aufgrund einer seinerseits unverschuldeten Kündigung im Teillohnprojekt um 15% gekürzt habe.
- /// **Sozialarbeiterin hat keine Zeit**
Frau D. verstehe die Abrechnung nicht, aber erhalte von ihrer Betreuerin keinen Termin zur Klärung.
- /// **Strafanzeige wegen Sozialhilfebetrugs**
Kann man das Sozialamt überzeugen, keine Strafanzeige wegen Betrugs zu erheben, wenn man bereit ist, Raten zu zahlen?
- /// **Herausgabe der Schadenersatzzahlung nach einem Autounfall?**
Frau D. ist beunruhigt. Ihr Bruder habe eine Rückerstattungserklärung unterzeichnen müssen, obwohl die Höhe des Schadenersatzes aus dem Autounfall noch nicht feststehe. Was, wenn er einen Betrag in Millionenhöhe erhalte?
- /// **Unterlagen der Mitbewohnerin verlangt**
Herr I. erklärt, seine Mitbewohnerin habe sich bei der Sozialhilfe angemeldet, aber noch nicht alle Unterlagen eingereicht. Nun werde ihr kein Geld für die Miete ausbezahlt. Es könne doch nicht sein, dass er nun die ganze Miete bezahlen müsse.

- /// **Keine Zeit für Herrn Z.?**
Herr Z. ist der Ansicht, die Sozialhilfe schulde ihm seit Monaten einen Einkommensfreibetrag. Er erhalte jedoch nie einen Termin, weshalb er sein Anliegen nicht anbringen könne.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

- /// **Garantieerklärung für Wohnungssuche gefordert**
Frau R. hat sich überlegt, dass es für sie auf dem Wohnungsmarkt von Vorteil wäre, wenn sie von ihrer Beistandin eine Garantie für die rechtzeitige Mietzinszahlung erhalten würde.
- /// **Höhe des Mietanteils zu gering**
Frau N. möchte mit ihrem Freund zusammen ziehen. Sie streite nun mit ihrem Beistand, wie viel Geld sie für die Wohnung zur Verfügung habe.
- /// **Zu teure Bücher?**
Kann der Beistand gezwungen werden, die offene Rechnung einer Buchhandlung zu bezahlen?
- /// **Räumung einer Wohnung samt Militärgewand?**
Herr X. ist verstorben, weshalb der Beistand seine Wohnung samt Keller räumen liess. Herr Z. sucht verzweifelt sein Militärgewand, weil er dies vorübergehend im Keller von Herrn X. aufbewahrt habe.
- /// **Keine Einsicht in die eigenen Finanzen?**
Frau F. beklagt sich, ihre Beistandin lege ihr ihre finanziellen Verhältnisse nicht offen. Ihr früherer Beistand habe sich stets Zeit genommen, um ihr alles zu erklären.
- /// **Ständiger Wechsel**
Frau U. ist unzufrieden mit den Beistandswechseln und erkundigt sich nach dem Auflösungsvorgang der Beistandschaft.
- /// **Keine Rechnungskopien herausgegeben**
Frau J. berichtet, ihre Beistandin wolle ihr keine Auskunft über die laufenden Ausgaben geben.
- /// **Kein Geld für den Führerschein**
Frau N. möchte den Führerschein machen, weil es viel günstiger komme, denn sie und ihr Mann würden keine öffentlichen Verkehrsmittel mehr benutzen. Die Beistandin gebe ihr aber kein Geld dafür.
- /// **Fehlender Respekt?**
Herr P. fühlt sich von der Beistandin missverstanden und nicht ernst genommen.
- /// **Ich brauche sie nicht mehr!**
An wen ist das Gesuch auf Auflösung der Beistandschaft zu stellen?
- /// **Zuwenig Unterstützung!**
Herr T. meint, seine Beistandin unterstütze ihn zu wenig bei der Vater-Kind-Beziehung, denn ohne Geld sei es nicht möglich, die zerstörte Beziehung zu seinem Kind wieder aufzubauen.
- /// **Ich will mein Zeugs zurück!**
Frau Y. möchte nach der Wohnungsräumung ihre Gegenstände zurück, die im Unterhaltszentrum eingelagert sind.
- /// **Verlorenes Gebiss**
Frau C. beklagt sich, dass ihr Beistand ihr künstliches Gebiss, das sie während eines Brechanfalls verloren habe, nicht ersetzen wolle. Nun könne sie keine feste Nahrung mehr zu sich nehmen.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

- /// **Falsch gerechnet**
Ursprünglich sei die Pensionskassenrente auf Fr. 1'000.- festgesetzt worden. Im Nachhinein seien bloss noch Fr. 500.- ausgezahlt worden, weshalb nun die Zusatzleistungen neu berechnet werden müssten. Die Rechnungen würden aber nicht stimmen, sagt Herr K.
- /// **Zu teures Hörgerät**
Frau G. habe ohne Zusicherung der Zusatzleistungen ein offenbar zu teures Hörgerät gekauft. Nun wollten die Zusatzleistungen nicht alles bezahlen. Was kann sie tun?
- /// **Mietzinserhöhung – und jetzt?**
Die Zusatzleistungen wollen die Mietzinserhöhung nicht übernehmen. Herr K. sei jedoch krank und könne nicht sofort eine neue Wohnung finden. Was kann er tun?
- /// **Ewiges Warten auf die Antwort**
Die zuständige Sachbearbeiterin habe nie beantwortet, ob die Zahnarztkosten nun erstattet würden, klagt Herr D.
- /// **Berechnungsfehler?**
Herr L. berichtet, die Zusatzleistungen hätten falsche Berechnungen durchgeführt und sich schliesslich geweigert, mit ihm ein Gespräch zu führen.
- /// **Wo ist der Wurm drin?**
Herr O. erklärt, mit der Verständigung zwischen ihm und den Zusatzleistungen funktioniere es überhaupt nicht.
- /// **Nebulös**
Frau T. erzählt, sie habe den Überblick über die ganzen Abrechnungen verloren.

Alter und Pflege

- /// **Nachtruhestörung im Altersheim**
Herr Z. könne nachts im Altersheim nicht schlafen, und es müsse etwas dagegen unternommen werden.
- /// **Spitex-Rechnung falsch**
Frau S. habe die Spitex abbestellt, und trotzdem habe man ihr Leistungen, die nicht erbracht worden seien, verrechnet.
- /// **Unsorgfältige Wäscherei?**
Frau T. erklärt, es träten immer wieder Probleme auf mit der Wäscherei im Altersheim. Es werde unsorgfältig gearbeitet und es gingen Unterhosen verloren.

- /// **Spitex nie bestellt?**
Frau Z. erzählt, sie habe nie einen Vertrag mit der Spitex unterschrieben. Trotzdem würden von ihr nun Zahlungen verlangt.

Vormundschaftsbehörde /
Vormundschaftsamt

- /// **Ordentlich errichtete Beistandschaft?**
Die Beistandschaft über ihren Sohn sei nie ordentlich errichtet worden, meint Frau W. Sie habe nämlich nie einen Beschluss der Behörde erhalten, trotzdem mische sich der Beistand die ganze Zeit ein.
- /// **Ist der Obhutsentzug verhältnismässig?**
Frau N. erzählt, es drohe ihr der Obhutsentzug für ihr neugeborenes Kind, weil ihr Lebenspartner seine momentane Lebenssituation krankheitsbedingt nicht unter Kontrolle habe. Nun werde sie gezwungen, sich zwischen Kind und Partner zu entscheiden.
- /// **Hausverkauf verschleppt?**
Einer von 13 Erben ist verbeiständet, und obwohl alle einverstanden sind – auch der Beistand –, kann das Haus nicht verkauft werden, weil die Vormundschaftsbehörde so lange brauche, bis sie dem Verkauf zustimme, klagt der Erbschaftsvertreter.
- /// **Die Vormundschaftsbehörde glaubt nur der Krippenaufsicht**
Seitdem eine unzufriedene Mutter eine unbegründete Meldung bei der Vormundschaftsbehörde gemacht habe, werde sie von der Krippenaufsicht schikaniert, und es werde jede Kleinigkeit beanstandet.
- /// **Langwierige Auflösung**
Frau I. beklagt sich, die beschlossene Auflösung der vormundschaftlichen Massnahme müsste schon längst erfolgt sein, aber sie bekomme noch immer kein Geld von der Bank, weil noch keine offizielle Meldung gemacht worden sei.
- /// **Ewiges Warten**
Frau N. sei die Obhut für ihre Kinder entzogen worden, und nun daure es viel zu lange, bis eine Beistandschaft für die Kinder errichtet werde.
- /// **Gefährdung des Kindeswohls**
Frau Z. möchte die Pflegekinder in die Privatschule schicken, aber die Beiständin der Kinder möchte sie ins Heim stecken. Ist das Kindeswohl gefährdet, und muss die Vormundschaftsbehörde etwas unternehmen?
- /// **Frist zur Aufbewahrung der Vormundschaftsakten**
Herr S. möchte wissen, wie lange Vormundschaftsakten aufbewahrt werden müssen.
- /// **Eine verbrannte Fertigrösti**
Eine angebrannte Rösti habe das Einschalten der Vormundschaftsbehörde bewirkt. Die Nachbarin der 86-jährigen, nun bevormunde-

ten Frau R. finde es unerhört, dass sich der Staat in Privates einmische.

- /// **Fehlerhaftes Gutachten**
Herr K. ist der Ansicht, das Gutachten in den Vormundschaftsakten über den Krankheitsverlauf enthalte unwahre Angaben.
- /// **Missverständnisse mit dem Vormundschaftsamt**
Frau T. fühlt sich von einer Mitarbeiterin nicht ernst genommen.
- /// **Errichtung einer Beistandschaft**
Frau N. hat keinen Überblick über ihre finanziellen Verhältnisse und möchte eine freiwillige Beistandschaft errichten. Was muss sie tun?

Fürsorgebehörde

- /// **Ungerechtfertigte Reduktion des Pflegegeldes?**
Frau Z. möchte sich erkundigen, wie es um das ausstehende Pflegegeld stehe, da die leiblichen Eltern das Pflegekind ohne Einhaltung der im Pflegevertrag zwischen den Pflegeeltern und dem Jugendsekretariat geregelten Fristen zurück genommen hätten.

Departement Schule und Sport

- /// **Schulzahnärztlicher Dienst nur bis 16 Jahre?**
Zwei der Kinder von Frau K. hätten eine Zahnsperre benötigt, und der Schulzahnärztliche Dienst habe einen Teil der Kosten übernommen, jedoch nur bis zum 16. Lebensjahr. Frau K. erkundigt sich, ob es keine Ausnahmen gebe.
- /// **Unerwünschte Kindergartenzuteilung**
Was kann ein besorgter Familienvater gegen die unerwünschte Kindergartenzuteilung unternehmen?
- /// **Lehrerin habe Schülerin als Drogendealerin bezeichnet**
Die Lehrerin habe in der Abwesenheit von Z. den übrigen Schülern gesagt, sie sollten ein Auge auf Z. werfen, ob sie Drogen verkaufe, erzählte eine Mitschülerin. Die Mutter von Z. ist schockiert.
- /// **Unfaire Krippenbeiträge**
Frau O. merkt an, sie finde die Krippenbeitragsregelung unfair, da die Beiträge jeweils aufgrund der Steuerdaten des Vorjahres berechnet würden.

/// **Rauswurf aus der Campingplatzidylle**

Herr K. beklagt sich, dass ihn die Platzwartin vom Campingplatz weise, obwohl er doch mit seinem Hund anderswo niemals eine Wohnung erhalten werde.

/// **Entschädigungsanspruch während der Bauphase?**

Hat man einen Schadenersatzanspruch, wenn der Parkplatz während der Bauphase nicht vermietet werden kann?

/// **Weg mit dem «sinnlosen» Hydranten**

Frau D. erklärt, sie habe nie einen Hydranten gewünscht. Das Stadtwerk sei jedoch der Meinung gewesen, er sei notwendig. Nun werde er nicht gebraucht und mache nur Arbeit, weil er gereinigt werden müsse.

/// **Buschauffeur duzt ausländische Fahrgäste**

Ein Fahrgast habe beobachtet, wie ein Buschauffeur beim Verkauf einer Fahrkarte den ausländischen Fahrgast mit «du» angesprochen habe.

/// **Wer kommt für den Wasserrohrbruch auf?**

Herr N. fragt, ob die Stadt einen Teil der Kosten für den Wasserrohrbruch auf seinem Grundstück übernehme. Er sei der Ansicht gewesen, das sei in seiner Versicherung mit eingeschlossen, aber leider stimme das nicht.

/// **Unnötiger Leitungsbau?**

Obwohl auf dem Haussicherungskasten genügend Leistung für die neue Wärmepumpe angeschrieben sei, werde verlangt, dass Frau K. eine zusätzliche Stromleitung erstellen solle. Wer zahlt?

/// **Ersatz für die kaputte Brille**

Herr G. ist der Meinung, Stadtbus müsse ihm die Brille ersetzen, die aufgrund eines abrupten Stopps des Chauffeurs von einer Mitfahrerin zerquetscht worden sei.

/// **Leinenpflicht im Winterthurer Wald?**

Der Hund dürfe nicht weiter Vorrang vor dem Menschen haben. Herr L. erschrecke stets vor den freilaufenden Hunden. Die Stadt müsse sich für eine Leinenpflicht im Wald einsetzen.

/// **Ungehobelter Buschauffeur!**

Ein Buschauffeur habe Frau S. vor allen Passagieren schlecht behandelt, nachdem sie höflich, leise und ohne Vorwurf gefragt habe, ob er bitte nicht allzu lange an jeder Bushaltestelle warten könnte, da niemand einen Halt verlangt habe.

/// **Ersatz einer Freileitung**

Wer entscheidet, ob eine neue Bodenleitung gebaut werden muss, und wer kommt für die Kosten auf?

/// **Mutterschutz**

Ihre Chefin habe Frau T. beauftragt, eine Vereinbarung aufzusetzen, welche das Verhältnis zwischen ihr und ihrer schwangeren Stellenpartnerin für die Zukunft regeln soll. Ist dies zulässig?

/// **Weiter arbeiten trotz Teilinvalidität möglich?**

Darf Herr D. trotz Teilinvalidität der gleichen Arbeit nachgehen oder muss er an den Schreibtisch wechseln?

/// **Krank geschrieben – wie weiter?**

Frau B. fällt krankheitshalber aus. Wie sieht die rechtliche Situation aus?

/// **Versetzungsklausel in der Anstellungsverfügung**

Frau E. erkundigt sich, ob die Anstellungsverfügung eine Klausel beinhalten dürfe, wonach sie bei Arbeitsrückgang in eine andere Abteilung versetzt würde.

/// **Entlassung wegen Krankheit zulässig?**

Kann Frau D. die Entlassung invaliditätshalber anfechten?

/// **Individuelle Lohnerhöhung**

Ist eine Lohnerhöhung nicht mehr möglich, wenn man in der obersten Lohnstufe einer Lohnklasse eingereiht ist?

/// **Diskreditierung in der Teamsitzung**

Ihr Vorgesetzter habe sie vor den Mitarbeitenden bezichtigt, eigenmächtig zu entscheiden, sagt Frau R.

/// **Langjährige Erfahrung bei Lohneinreihung nicht berücksichtigt?**

Herr G. habe langjährige Erfahrung in seinem Beruf. Diese sei jedoch bei der Lohneinreihung nicht berücksichtigt worden.

/// **Muss die Stadt eine andere Stelle anbieten?**

Biete ihr die Stadt eine neue Stelle an, nachdem Frau U. an ihrer alten Stelle regelrecht rausgemobbt worden sei?

/// **Stossendes Kündigungsgespräch**

Es sei Frau D. auf ganz hässliche Weise gekündigt worden. Ihre Chefin habe ihr guten Tag gesagt und angefügt, ihr werde gekündigt.

/// **Weiterbeschäftigung nach Pension?**

Hat Herr J. einen Anspruch, weiter zu arbeiten, nachdem er mit 63 Jahren ins Pensionsalter kommt, oder darf die Chefin seine 20 Stellenprozente künftig für ihre Assistentin verwenden?

/// **Ferienvereinbarung nicht eingehalten?**

Mit dem damaligen Gruppenleiter habe Herr T. den Zeitpunkt der Ferien vereinbart und bewilligt erhalten. Nun herrsche aber Chaos in der Abteilung, und die Vereinbarung gelte plötzlich nicht mehr.

- /// **Lohnkürzungen für Tagelöhner**
Herr G. zeigt sich enttäuscht darüber, dass man ihm die Lohnkürzung nicht persönlich mitgeteilt habe, sondern nur am Anschlagbrett.
- /// **Zwischenmenschlicher Knatsch nach Kündigung**
Frau T. habe gekündigt. Nun werde sie von ihrer Chefin geschnitten und sei sogar von der Teamsupervision ausgeschlossen worden.
- /// **Fehlerhafte Verfügung**
Frau H. ist genervt, weil ihre Verfügung bereits fünf Mal geändert werden müssen.
- /// **Wann ist die Kündigung rechtzeitig?**
Herr H. fragt, ob nicht der Erhalt der Kündigung für die Kündigungsfrist massgebend sei.
- /// **Pensumsreduktion wegen geringerer Arbeitslast**
Frau T. möchte wissen, ob eine Änderungskündigung ausgesprochen werden dürfe, wenn es weniger Arbeit für sie gebe.
- /// **Muss die Pensumserhöhung angenommen werden?**
Frau G. habe Angst, dass ihr gekündigt werde, wenn sie die Pensumserhöhung nicht annehme. Das könne sie aber wegen ihrer Kinder nicht.
- /// **Pikettdienst während der Pause?**
Während seiner Pause im Nachtdienst müsse Herr E. trotzdem per Piepser erreichbar sein. Ist das erlaubt?
- /// **Neubewerbung nötig?**
Es habe geheissen, alle könnten sich auf alle Stellen bewerben, sagt Frau I. Muss man sich, wenn man die bisherige Stelle behalten will, auch neu darauf bewerben?
- /// **Überzeit streichen**
Herr B. habe die Zeiten im Dienstplan unabsichtlich falsch aufgefasst und zuviel gearbeitet. Nun habe der Chef von ihm verlangt, die geleistete Überzeit zu streichen.
- /// **Kündigungsandrohung**
Frau D. habe von Anfang an das Gefühl gehabt, dass sie von der Chefin nicht wirklich akzeptiert worden sei.
- /// **Vom Team rausgemobbt?**
Herr G. erklärt, er sei vom Team rausgemobbt worden. Zuletzt sei auch seine Chefin hinter dem Team gestanden und habe ihm schliesslich gekündigt.
- /// **Ungerechte Mitarbeiterbeurteilung?**
Herr D. habe sich als Zielscheibe gefühlt, und auf seine Argumente sei seine Chefin in der Mitarbeiterbeurteilung nicht eingegangen.
- /// **Faires Bewerbungsverfahren?**
Kann das Bewerbungsverfahren noch als fair bezeichnet werden, wenn die Chefin einer Angestellten mitteilt, sie müsse sich erst gar nicht für die offene Stelle bewerben, dann aber ein Bewerbungsgespräch durchführt?
- /// **Gleiche Abgangsentschädigung wie der Stadtrat?**
Besteht ein Gleichbehandlungsanspruch bei der Abgangsentschädigung, wenn man nicht wieder ins Amt gewählt wird?
- /// **Pikettdienst und Ruhezeit**
Nach dem Spätdienst beginne mit einer Stunde Pause der Pikettdienst. Ob das erlaubt sei, fragt Frau S.
- /// **Nichtbeachtung bei Neubesetzung von Stellen**
Die Chefin von Herrn H. habe ihm gesagt, sie habe zwei Stellen neu zu besetzen, aber sie werde ihn nicht berücksichtigen.
- /// **Wo bleibt der versprochene Anfangslohn?**
Man habe Herrn T. beim Vorstellungsgespräch versprochen, er erhalte den gleichen Lohn wie im Kanton Aargau. Die Lohnabrechnung spreche jedoch eine andere Sprache.
- /// **Altersgrenze für Nachtarbeit**
Ist man irgendwann zu alt für Nachtarbeit?
- /// **Unerlaubt in den Ferien**
Frau U. habe schon lange einige Ferientage eingegeben, welche jedoch kurz vor dem Termin nicht bewilligt worden seien. Trotzdem sei sie nicht zur Arbeit erschienen, weshalb sie nun einen Verweis erhalten habe. Ist dieser gerechtfertigt?
- /// **Kein Einsatz auf der ursprünglich vereinbarten Stelle**
Nach Wechsel der Chefposition sei Herr U. plötzlich nicht mehr im Schichtplan eingetragen gewesen und könne nicht auf der ursprünglich vereinbarten Stelle arbeiten.
- /// **Diskriminierung wegen des Glaubens?**
Herr T. erklärt, sein Chef sei stets nett zu ihm gewesen, bis er herausgefunden habe, dass er einen anderen Glauben habe. Danach habe er die Kündigung erhalten.
- /// **Dienst an acht Wochenenden hintereinander?**
Muss Frau H. dies akzeptieren, und was gibt es für Regelungen?
- /// **Übertrag von Ferien bei Pensumswechsel**
Herr J. hat bisher 100% gearbeitet und wird im neuen Jahr bloss noch 80% arbeiten. Was geschieht mit seinem Ferienguthaben?
- /// **Lohnüberführung**
Frau Z. habe verschiedene Probleme mit der Lohnreform bei der Polizei, die sie gerne besprechen würde.
- /// **Monats- statt Stundenlohn?**
Herr T. erkundigt sich, welchen Unterschied es für ihn machen würde, wenn er neu im Monatslohn angestellt wäre.
- /// **Vertrauensarzt und seine Folgen**
Frau I. ist beunruhigt, weil ihr Vorgesetzter sie zum Vertrauensarzt schicken möchte. Mit welchen Folgen muss Frau I. rechnen?

- /// **Hautausschlag wegen ungenügender Schutzmassnahmen?**
Herr G. berichtet, er habe einen Hautausschlag. Der Arzt gehe davon aus, dass dieser von Chemikalien herkomme, die am Arbeitsplatz vorhanden sein müssten.
- /// **Mobbing?**
Frau R. werde von ihrer Vorgesetzten schikaniert. Sie könne so keinesfalls weiterarbeiten.
- /// **Kann man eine Fachvorsteherschaft kündigen?**
Bis anhin sei er neben seinem Pensum Fachvorsteher gewesen und hierfür separat entschädigt worden. Kann man Herrn B. diese Aufgabe ohne Weiteres innert Monatsfrist wegnehmen?
- /// **Diskriminierende Lohneinreihung?**
Die untergebenen Mitarbeiter seien mindestens in der gleichen Lohnklasse wie die Projektleiterin selbst. Weshalb?
- /// **Unklare Anstellungsbedingungen**
Frau T. erhalte von der Anstellungsinstanz die vereinbarten Aufträge nicht.
- /// **Stellungnahme zu den Stadtratswahlen**
Herr G. ärgert sich über die Stadtratswahlen.
- /// **Kostet die Hilfeleistung für einen Kollegen?**
Muss Herr T. mit zusätzlichen Verfahrenskosten rechnen, wenn sein Arbeitskollege die gleiche Stellungnahme wie er verwendet, um auf die Bussenverfügung zu reagieren?
- /// **Teure Löschung eines Schuldbriefs aus dem Grundbuch**
Sind Fr. 500.- gerechtfertigt für die einfache Löschung eines Schuldbriefes aus den 20-er Jahren?
- /// **Stimmt der Betrag der Todesfallrente?**
Frau G.s Ehemann sei gestorben, und sie habe die Übersicht über die finanziellen Verhältnisse verloren. Stimmt die Todesfallrente?
- /// **Freie Stellenwahl bei Arbeitsprojekten?**
Herr G. möchte wissen, ob er den Vorschlag des KAP-Mitarbeiters für einen Arbeitsplatz akzeptieren müsse.
- /// **Zulässige Auslegung der Leistungsvereinbarung?**
Kann man die Vertragsklausel so verstehen?
- /// **Fehlender Wohnsitz eines Behördenmitglieds?**
Frau A. ärgert sich darüber, dass ein Behördenmitglied der Kreisschulpflege nicht in Winterthur wohne, und möchte wissen, was sie dagegen unternehmen könne.

*Diverses /
verschiedene Departemente*

- /// **Ist die Grundbuchgebühr zu hoch?**
Frau X. beschwert sich, der Staat verlange heute für alle kleinen Leistungen viel zu hohe Gebühren.
- /// **Lange Verfahrensdauer**
Herr P. habe 11,5 Monate nach seinem kleinen Autounfall eine Bussenverfügung erhalten. Er sei der Meinung gewesen, das hätte sich längst erledigt.
- /// **Wann ist der Bonus fällig?**
In den letzten drei Jahren wurde Frau Y. im Cateringservice stets ein Bonus ausbezahlt. Nun wurde ihr Mitte Jahr gekündigt. Erhält sie einen Anteil des Bonus?
- /// **Muss sich die Ex-Schule am Internat beteiligen?**
Da die Schulleitung die Schüler nicht unter Kontrolle gehabt habe, sei es zu einem Schülerstreik gekommen. Als Folge davon sei die Tochter nun im Internat. Kann Frau B. einen Beitrag verlangen?
- /// **Kündigung – was nun?**
Frau K. habe 30 % gearbeitet, und die Kündigung habe sie sehr überraschend erhalten. Sie wisse nun nicht, was dagegen tun.
- /// **Zulassung zur Hochschule mit türkischer Matura?**
Frau G. habe die Auskunft erhalten, sie werde mit ihrem türkischen Gymnasiumsdiplom an der Universität Zürich nicht zum Studium zugelassen.
- /// **Ausschluss von der Tagelohnarbeit**
Frau S. möchte gerne weiter arbeiten. Aber plötzlich lasse man sie nicht mehr, weil sie nicht in Winterthur wohnhaft sei.
- /// **Mahngebühren ohne Vorwarnung?**
Frau B. beschwert sich darüber, dass die Stadtbibliothek Winterthur von ihr Mahngebühren verlange, obwohl sie nie ein Mahnschreiben für die verspätete Rückgabe der Medien erhalten habe.

Zahlen und Fakten

Anzahl Fälle:

	Total	Verwaltungsintern	Verwaltungsextern	Von Amtes wegen
2006	173	48	119	6
2007	170	41	123	6
2008	154	38	112	4
2009	174	36	138	0
2010	198	43	153	2

Anfragen (Weiterweisung oder kurze Auskunft):

2006	161
2007	189
2008	202
2009	118
2010	141

Anzahl Empfangene: **166** Personen

Eingangsart der Fälle: **151** telefonische Kontaktnahmen
32 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)
15 Personen sind persönlich vorbeigekommen

Fallbearbeitung:

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2006	173	192	41
2007	170	171	40
2008	154	168	26
2009	174	184	16
2010	198	195	19

Eingang der Fälle nach Departementen:

	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	1	2	
Departement Finanzen	13	1	1
Departement Bau	22	1	
Departement Sicherheit und Umwelt	27	1	
Departement Schule und Sport	5	15	1
Departement Soziales	66	20	
Departement Technische Betriebe	10	3	
Keine Zuordnung möglich	9	0	
Total	153	43	2

Erledigungsart der Fälle:

23 der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Tätigkeit der Omudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz vorgängiger Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. In **4** Fällen kann die Vermittlung als gescheitert bezeichnet werden. Die restlichen **168** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Ombudsfrau Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterin lic. iur. Anna Wagner

Die Ombudsstelle Winterthur ist geöffnet von Montag bis Donnerstag während der Bürozeiten (von 8 Uhr bis ca. 17.30 Uhr).

Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und zu Randzeiten sind problemlos realisierbar. Selbstverständlich kann man uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.



DAS «ALTE STADTHAUS»

Neubau von 1790,
Fassadenzeichnung von
Zimmermeister Diethelm Schneider,
Stadtarchiv

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Marktgasse 53

8400 Winterthur

052 212 17 77 Telefon

052 212 04 66 Fax

ombudsstelle@win.ch

<http://www.stadt.winterthur.ch/stadt-politik/ombudsstelle/>