



*«Um sechs Uhr morgens stehe ich im Bett!»*

# Ombudsstelle Winterthur

## Jahresbericht 2013

Schwerpunkt

Lärm – mehr als eine Plage

*«Kinder müssen lärmern dürfen.»*

## **Inhalt**

- 4 Dank und Thema
- 8 Lärm – mehr als eine Plage
- 24 Fälle 2013
- 35 Zahlen und Fakten 2013

**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 2013.**

**Winterthur, im April 2014**

**Die Ombudsfrau  
Viviane Sobotich**

*Impressum*

*Text: Viviane Sobotich*

*Assistenz: Patricia Furrer, Sabine Müller*

*Lektorat: Michael T. Ganz*

*Konzept und Gestaltung: Martina Ott*

*Foto: Luca Zanier (Porträt)*

*Druck: Mattenbach Winterthur*

## *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 ein weiteres Jahr als Ombudsfrau der Stadt Winterthur berichten.*

*Nachdem 2012 ein deutlicher Rückgang der Beschwerdezahlen zu verzeichnen war, sind diese 2013 wieder angestiegen (170, Vorjahr 153), wobei sich auch der Anteil interner Fälle leicht erhöht hat (47, Vorjahr 38). Mehr Beschwerden gab es vor allem im Sozialdepartement, insbesondere beim Amt für Zusatzleistungen (12, Vorjahr 3) und bei der neu gegründeten Kinderschutz- und Erwachsenenbehörde (12, Vorjahr 5 bei Vormundschaftsamt und -behörde). Auch bei der Abteilung Alter und Pflege stieg die Beschwerdezahl (6, Vorjahr 4), während sie bei der Sozialberatung leicht zurückging (30, Vorjahr 34). Zahlen und Fakten sind auf Seite 35 zusammengefasst.*

*Alle Fragen, mit denen meine Mitarbeiterinnen und ich uns 2013 befassen durften, finden Sie ab Seite 24. Die Zusammenstellung der Fälle soll Ihnen einen Einblick in die tägliche Arbeit der Ombudsstelle vermitteln. Natürlich ist es uns nicht möglich, jeden Fall und dessen Lösung ausführlich darzustellen. Um Ihnen dennoch aufzuzeigen, wie die Ombudsstelle bei der Behandlung einzelner Fälle vorgeht, habe ich für diesen Jahresbericht wiederum ein Schwerpunktthema ausgewählt.*

*Vermeehrt meldeten sich im vergangenen Jahr Personen, die sich durch den Lärm Dritter stark gestört fühlten. Als unzumutbar empfanden die Beschwerdeführenden dabei die verschiedensten Geräusche: Laubbläser, Kindergeschrei, Lüftungsanlagen, laute Nachbarn, aufschlagende Bälle. Bei der Bearbeitung solcher Fälle beschäftigte mich stets die Frage, was es denn ausmacht, dass ein Geräusch als Lärm wahrgenommen wird. Ist es einzig die in Dezibel messbare Schallwelle, oder spielt die subjektive Bewertung der Lärmquelle dabei auch eine Rolle? Aufgrund der Beschwerden gewann ich den Eindruck, dass Menschen immer sensibler auf Geräusche reagieren und deren Zulässigkeit vermehrt in Frage stellen.*

*Das Bedürfnis nach Ruhe scheint zuzunehmen. Unsere Entwicklung hin zu einer Dienstleistungsgesellschaft, die sieben Tage die Woche rund um die Uhr funktioniert und für die Nacht- und Sonntagsruhe nicht mehr heilig sind, dürfte eine Erklärung sein. Und selbst wenn der Schutz vor Lärm längst schon gesetzlich normiert ist: Fälle von Lärmklagen sind schwierig zu lösen und oft mit harten Konflikten verbunden. Ausführungen zum Thema und Fallbeispiele finden Sie ab Seite 8.*

*Erneut blicke ich auf ein abwechslungsreiches Jahr mit spannenden Fragestellungen und Diskussionen zurück. Für die gute Zusammenarbeit danke ich Ihnen einmal mehr sehr herzlich.*



*Ihre Ombudsfrau*

*Viviane Sobotich*



## *Dank*

In meiner vielfältigen Tätigkeit bin ich mit unterschiedlichsten Menschen und deshalb auch mit unterschiedlichsten Vorstellungen und Erwartungen konfrontiert. Erwartungen entstehen aufgrund eigener Erfahrungen und vorhandener Information. Erwartungen an die Handlungsweise eines Gegenübers bergen die Gefahr der Enttäuschung. Denn die Erwartung ist die Vorstellung dessen, wie sich Andere verhalten bzw. was Andere tun oder lassen sollen. Wie aber reagieren Betroffene, wenn ihre Erwartung enttäuscht wird? In der Regel werden sie ihre Erwartung ändern, in einigen Fällen jedoch daran festhalten. Letzteres führt meist zum Konflikt.

In jeder Sprechstunde frage ich die Beschwerdeführenden nach ihren Erwartungen an mich und an eine Lösung ihres Falls. Dies gibt mir die Möglichkeit, individuelle Erwartungen herauszuschälen, dabei allzu hohe Erwartungen zu erkennen und ein gemeinsames Vorgehen bei der Lösungsfindung zu bezeichnen. Immer wieder bin ich erstaunt, wie Konfliktparteien ihre persönlichen Erwartungen anzupassen vermögen, selbst wenn sie diese Erwartungen anfänglich als unverrückbar hingestellt haben. Erst das Angleichen von Erwartungen öffnet den Verhandlungsspielraum und ermöglicht es, eine für alle befriedigende Lösung zu finden.

Gemeinsam lässt sich einfacher über Erwartungen reflektieren, um eigene Vorstellungen einzuordnen. Meinem Team, das mich bei dieser Reflexion unterstützt, bin ich dafür sehr dankbar. Den Austausch über mögliche Motivationen und Interessen von Beschwerdeführenden und Verwaltungsangestellten weiss ich zu schätzen. Er erlaubt es uns, den Vermittlungsspielraum jeweils besser auszuloten.

Für die Zusammenarbeit im vergangenen Jahr bedanke ich mich bei meinen beiden Mitarbeiterinnen Katharina Papastergios und Patricia Furrer ganz herzlich. Beide haben durch geduldiges Zuhören und hartnäckiges Nachfragen viel zu Lösungsfindungen beigetragen und waren mir eine grosse Unterstützung.

Katharina Papastergios hat uns Ende Jahr verlassen, um sich einer neuen Herausforderung zu stellen. Wir haben sie ungern ziehen lassen. Für ihre Zukunft wünschen wir ihr nur das Beste.

Am 1. Januar 2014 ist Sabine Müller zu unserem Team gestossen. Neben ihrer langjährigen Tätigkeit beim Datenschützer der Stadt Zürich sowie in einer renommierten Anwaltskanzlei hat sie eine Weiterbildung zum Paralegal absolviert. Paralegals sind Fachkräfte mit solidem juristischem Basiswissen und vielseitig einsetzbarem Know-how. Mit ihrer grossen Erfahrung im Umgang mit Menschen in Konfliktsituationen, die sie in ihrer bisherigen Tätigkeit gewonnen hat, wird mich Sabine Müller künftig bei meiner Arbeit unterstützen.

Mein Dank gilt auch allen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung, die meinen Ausführungen grundsätzlich mit Interesse und der nötigen Offenheit folgen, was Voraussetzung für eine Lösungsfindung ist. Im Weiteren gilt mein Dank der Gemeinderatspräsidentin, dem Präsidenten der Aufsichtskommission sowie den weiteren Mitgliedern des Gemeinderats und des Stadtrats für das uns entgegengebrachte Interesse und Wohlwollen sowie dem Ratssekretär des Grossen Gemeinderats für die stets angenehme und reibungslose Zusammenarbeit.

Als **Lärm** (hervorgegangen aus Alarm, das auf das ital. all'arme «zu den Waffen» zurückgeht; auch Krach) werden Geräusche (Schalle) bezeichnet, die durch ihre Struktur (meist Lautstärke) auf die Umwelt (insbesondere Menschen) störend (Störschall), belastend oder gesundheitsschädigend wirken.

(Wikipedia)

## *Thema*

Wer kennt es nicht? Nach einem langen Arbeitstag setzt man sich aufs Sofa, um endlich durchzuatmen, doch just in dem Moment dreht der Nachbar die Stereoanlage auf. Nachts liegt man wach im Bett und hört plötzlich die Lüftung von nebenan, die immer lauter zu summen scheint. Der Sonntagsbrunch ist kaum aufgetragen, da kreischen schon Kinder auf der Spielwiese vor dem Haus. In der Baugrube unter dem Bürofenster lärmt unablässig der Bagger, die Sitznachbarin im Zug hört nicht auf zu telefonieren.

6

Immer wieder ärgern wir uns über Lärm, den Andere verursachen. Empfinden wir ein Geräusch als Lärm, bewerten wir es als negativ. Dabei ist die Lautstärke an sich oft nicht massgebend dafür, ob wir etwas als Lärm oder Geräusch wahrnehmen; massgebend ist vielmehr unsere persönliche Bewertung in der konkreten Situation, in der wir uns befinden. In der Regel wird Lärm immer lauter, sobald wir unsere Aufmerksamkeit darauf lenken. Nicht selten steigern wir uns dann in die Sache hinein, und die Wut auf den Lärmverursacher wächst.

Unser Bedürfnis nach Ruhe werde weiter an Bedeutung gewinnen, sagt Urs Walker, Chef der Abteilung Lärm des Bundesamts für Umwelt. Dabei geht es nicht nur darum, Lärmauswirkungen zu reduzieren, sondern auch Ruhe als Gut zu schützen. Die Lärmquellen sind unterschiedlicher Natur. Hauptverursacher ist der Verkehr, weshalb der Bund die Sanierung von Strassen und Schienen vorrangig betreibt und neben Lärmschutzwänden und Fahrbahnüberdeckungen unter anderem den Einbau von Schallschutzfenstern mitfinanziert. Aber auch andere Quellen wie Baumaschinen, Sportveranstaltungen, Pausenplätze, Gartenwirtschaften, Kirchenglocken und Modellflugzeuge erzeugen Lärm.

Seit den 80er Jahren des letzten Jahrhunderts regelt die Bundesgesetzgebung den Schutz vor schädlichem und lästigem Lärm. Die Lärmschutzverordnung des Bundes ist heute für die Beurteilung aller Lärmquellen massgebend – auch für die Beurteilung des sogenannten Alltagslärms. Daneben bestehen ergänzende kommunale Regelungen, die Vorschriften betreffend Ruhestörung und zeitliche Begrenzung von Lärmemissionen enthalten. Im Weiteren wird jeder Nutzungszone eine sogenannte Empfindlichkeitsstufe zugeordnet, die den Belastungsgrenzwert definiert.

Trotz aller Regelungen ist die Beurteilung von Lärm durch die Vollzugsbehörde im Einzelfall alles andere als einfach und klar. Hinzu kommt, dass in Konfliktfällen Emotionen eine wichtige Rolle spielen; die Störwirkung setzt ja eine emotional negative Bewertung des Schalls voraus. Selbst wenn Messungen ergeben, dass eine Lärmquelle den Grenzwert nicht überschreitet und der Lärmverursacher deshalb nicht zur Lärmreduktion angehalten werden kann, bleiben Betroffene oft davon überzeugt, dass ein Geräusch zu laut ist – und die Behörde nicht willens, dies zu ändern.

Rund um das Thema Lärm gibt es unterschiedliche Beanstandungen. So stört die hässliche Lärmschutzwand den Einen mehr als der Lärm des vorbeifahrenden Zugs; dem Andern kann die Mauer nicht hoch genug sein, wenn er nur seine Ruhe hat. Um das geltende Recht und die Möglichkeiten seiner Umsetzung darzulegen, beschränke ich mich beim Schwerpunktthema dieses Jahresberichts auf jenen Lärm, der von öffentlichen Anlagen ausgeht; auf Fälle von lauten Nachbarn werde ich nicht eingehen. Was aber kann man gegen lärmende Nachbarn tun? Wird die Hausordnung missachtet, können Mieter an die Hausverwaltung oder an den Eigentümer gelangen. Oft aber ist sich ein Lärmverursacher gar nicht bewusst, dass er Andere stört. Um einem Konflikt vorzubeugen, hilft deshalb zumeist ein direktes Gespräch.



*«An der Lärmproblematik zeigt sich ein Wertewandel.»*

*«Ich habe bereits Herzbeschwerden.»*

8

## *Lärm – mehr als eine Plage*

### **Lärm macht krank**

Die Weltgesundheitsorganisation WHO definiert Gesundheit nicht etwa als eine Abwesenheit von Krankheiten, sondern als einen «Zustand völligen körperlichen, seelischen und sozialen Wohlbefindens». Denn selbst ein gestörtes subjektives Wohlbefinden kann langfristig zu körperlichen Beeinträchtigungen führen. So schadet Lärm grundsätzlich der Gesundheit.

Unser Ohr ist pausenlos aktiv und nimmt Geräusche wahr, auch während wir schlafen. Über das Hirn werden die Geräusche an das zentrale Nervensystem gesandt und lösen mittels unserem Hormonsystem Stimmungen von Wohlgefühl bis Panik aus. Im Schlaf führt Lärm zu kleinen Aufwachreaktionen, die Gedächtnis- und Konzentrationsschwierigkeiten oder gar eine Reduktion der Leistungs- und Reaktionsfähigkeit nach sich ziehen<sup>1</sup>. Bei Personen, die regelmässig Lärm ausgesetzt sind, nimmt das Risiko von Herz-Kreislauf-Erkrankungen wie etwa Herzinfarkten wegen ihres erhöhten Adrenalinpiegels zu. Sie stehen also ständig unter Stress, was nicht ohne Folgen bleibt. Lärm ist also ein ernstzunehmendes Problem.

Aber: Was ist eigentlich Lärm?

<sup>1</sup> Quelle: Umwelt 1/2013, Dossier Ruheschutz, herausgegeben vom Bundesamt für Umwelt



«Wir waren zuerst hier!»

«Winterthur wächst zahlenmässig, aber nicht so sehr in der Ausdehnung:  
Winterthur wird dichter!»

Lärm ist immer das Geräusch des Anderen. Der Schall als physikalisch messbares Phänomen wird erst durch unsere Wertung zu einer unerwünschten Störung. Diese Wertung hängt einerseits von persönlichen Vorlieben und Empfindlichkeiten, andererseits von der Situation ab, in der wir uns gerade befinden – ob wir an der Arbeit sind, uns entspannen wollen oder ein Open-Air-Konzert besuchen. Unterschiedliche Wertungen führen zwangsläufig zu Konflikten.

Noch in den 90er Jahren war umstritten, ob Alltagslärm wie etwa Kindergeschrei auf einem Spielplatz unter das Umweltschutzgesetz fallen soll; das Umweltschutzgesetz hat zum Ziel, die Bevölkerung vor schädlichen Einwirkungen durch Lärm zu schützen. Heute hat die Bevölkerung ein wachsendes Bedürfnis nach Lärmschutz, denn immer mehr Menschen fühlen sich auch durch Alltagslärm gestört. Alltagslärm indes hat viele Quellen – vom Strassencafé über den Rasenmäher bis zur Sportveranstaltung. Gemeinsam ist all diesen Geräuschen, dass sie zwar als Lärm im Sinne des Umweltschutzgesetzes gelten, aber keinen Lärmschutzgrenzwerten unterworfen sind. Dies deshalb, weil Alltagslärm im Gegensatz zu Verkehrs-, Gewerbe- und Industrielärm nur schwer erfasst und gemessen werden kann.

9

### **Lärmschutz**

Die Frage der Anwendung des Umweltschutzgesetzes ist zwar heute geklärt; das Umweltschutzgesetz bietet ein zweckmässiges Instrumentarium zum Schutz vor lästigem und schädlichem Lärm. Alltagslärm indes bleibt weiterhin schwer fassbar, da hier jede Möglichkeit zur Definition von Belastungswerten fehlt. Im Einzelfall haben deshalb die Behörden aufgrund von Erfahrungen und der Beurteilung der gesamten Situation zu entscheiden, ob die Bevölkerung durch Alltagslärm im Wohlbefinden erheblich gestört wird oder nicht.

Die Lärmschutzverordnung des Bundes gibt die Lärmbewertung von Anlagen vor und bezweckt den Schutz vor schädlichem Lärm, den der Bau oder der Betrieb von Anlagen erzeugt. Als Anlage im Sinne des Umweltschutzgesetzes gilt jede Installation – und sei sie noch so klein –, die Aussenlärm erzeugt wie beispielsweise ein Spielplatz oder eine Mini-Pitch-Anlage. Solchen Anlagen gleichgestellt werden Fahrzeuge, Maschinen und Geräte wie Laubbläser und Rasenmäher.

**Immissionsschutz: Grundsatz**

1 *Übermässige, die Nachbarschaft schädigende oder belästigende Einwirkungen durch Feuer, Rauch, Staub, Dämpfe oder Russ, lästige Dünste, Lärm oder Erschütterungen, Strahlen und dergleichen sind zu vermeiden. Unvermeidbare Einwirkungen sind im Rahmen der Vorsorge soweit zu begrenzen, als dies technisch und betrieblich möglich sowie wirtschaftlich tragbar ist.*

2 *Die Vorschriften des eidgenössischen und kantonalen Rechts bleiben vorbehalten, insbesondere die Umweltschutzgesetzgebung und das Nachbarrecht.*

10

Jeder Lärm, der im Zusammenhang mit der Benutzung einer Anlage entsteht, wird dieser zugeordnet. Dies gilt beispielsweise für Zu- und Wegfahrten parkierter Autos. Der Lärmschutz erfasst somit jeglichen Lärm, den eine Anlage direkt oder indirekt erzeugt. Das Umweltschutzgesetz und die Lärmschutzverordnung unterscheiden dabei zwischen Neuanlagen und bestehenden Anlagen. Als neu gelten jene Anlagen, für die im Zeitpunkt des Inkrafttretens des Umweltschutzgesetzes am 1. Januar 1985 noch keine rechtskräftige Baubewilligung vorlag.

**Zweistufensystem**

Der im Umweltschutzgesetz verankerte Immissionsschutz ist ein zweistufiges System und betrifft alle Anlagen – auch jene, die Alltagslärm erzeugen. In einer ersten Stufe gilt es, den Lärm an der Quelle soweit zu begrenzen, als dies technisch und betrieblich möglich sowie wirtschaftlich tragbar ist. Steht fest oder ist zu erwarten, dass die Lärmimmissionen unter Berücksichtigung der bereits bestehenden Umweltbelastung lästig oder gar schädlich werden, sind die Lärmschutzmassnahmen in einer zweiten Stufe weiter zu verschärfen.

Bei neuen Anlagen sind die Lärmauswirkungen gemäss der ersten Stufe zu begrenzen. Zudem dürfen neue ortsfeste Anlagen nur erstellt werden, wenn der durch sie allein erzeugte Lärm den gesetzlich festgelegten Planungswert nicht übersteigt. Gemäss Bundesgericht heisst dies, dass Anlagen ohne Belastungsgrenzwert höchstens geringfügige Störungen verursachen dürfen.

Bestehende ortsfeste Anlagen müssen saniert werden, wenn sie den Umweltvorschriften nicht genügen. Für solche Installationen gelten grundsätzlich die gleichen Vorschriften wie für neue Anlagen; die Vorschriften zur Begrenzung des Lärms gehen allerdings weniger weit. Auch hier gilt das Prinzip der zwei Stufen: Zuerst werden unnötige Ursachen an der Quelle reduziert, erst danach allfällige Sanierungen angeordnet. Bei öffentlichen Anlagen können die Vollzugsbehörden Erleichterungen gewähren. In solchen Fällen muss der Lärm nur auf die sogenannten Alarmwerte gesenkt werden. Ist dies nicht möglich, haben Betroffene ein Anrecht auf den Einbau von Schallschutzfenstern oder auf andere bauliche Massnahmen.

*«Ich fühle mich nicht ernst genommen mit meinen gesundheitlichen Beschwerden.»*

*«Störungen müssen hingenommen werden, soweit sie nicht als erheblich zu bezeichnen sind.»*

### **Wann ist Lärm lästig?**

Umweltschutzgesetz und Lärmschutzverordnung haben nicht das Ziel, Anlagen zu verhindern; ein Verbot von Bau und Benützung solcher Anlagen ist darin nicht vorgesehen. Vielmehr wollen sie vor schädlichem und lästigem Lärm schützen. Soll Lärm nicht schädlich sein, ist er auf das gesundheitsverträgliche Mass zu begrenzen. Aber wann hat Lärm als lästig zu gelten?

Sind Grenzwerte vorhanden, ist die Sachlage klar. Fehlen sie, hat die einzelfallweise Beurteilung der Störwirkung Konfliktpotenzial. Es gilt zu beurteilen, ob das Wohlbefinden Betroffener gestört wird. Massgebend ist dabei aber nicht die Empfindlichkeit des Einzelnen; bei der Beurteilung ist vielmehr auf einen repräsentativen Teil der Bevölkerung abzustellen. Fünf Kriterien sind dabei massgebend:

- die Stärke und der Charakter des Lärms
- der Zeitpunkt der Lärmeinwirkung
- die Häufigkeit des Auftretens von Lärm
- die Lärmempfindlichkeit der betroffenen Gebiete
- die Lärmvorbelastung der betroffenen Nutzungszone

Als Hilfsmittel werden bestehende Richtlinien wie etwa die deutsche Sportanlagenlärmschutzverordnung oder gemeindeeigene Lärmvorschriften in Polizeiverordnungen und anderen Reglementen hinzugezogen.

Lärm entsteht auch in lärmempfindlichen Wohnzonen oder gehört gar dazu. Das Johlen spielender Kinder und die abendliche Unterhaltung von Nachbarn auf dem Gartensitzplatz sind durchaus charakteristische Geräusche für eine Wohnnutzung und stören erst dann, wenn sie besonders laut und häufig sind oder die Nachtruhe beeinträchtigen. Der Lärm hingegen, den Glassammelstellen oder Skateranlagen erzeugen, wird anders beurteilt.

## **Allgemeine Polizeiverordnung der Stadt Winterthur, Art. 40**

### **Lärm durch menschliches Verhalten**

- 1 Singen, Musizieren, lautes Diskutieren, Gejohle und dergleichen sowie der Gebrauch von Tonwiedergabegeräten, Megaphonen, Sirenen und ähnlichen Geräten im Freien ist während der Nachtruhe gemäss Art. 39 Abs. 1 verboten. Während der übrigen Zeiten dürfen Dritte durch solches Verhalten nicht in unzumutbarer Weise belästigt werden.
- 2 Tätigkeiten gemäss Abs. 1 im Innern von Gebäuden dürfen Dritte nicht in unzumutbarer Weise belästigen; insbesondere während der Ruhezeiten gemäss Art. 39 Abs. 1 und 2 sind Türen und Fenster geschlossen zu halten.
- 3 Die Vorschriften für Sport-, Schul- und Badeanlagen sowie ähnliche Einrichtungen bleiben vorbehalten.

### **Die Winterthurer Regelung**

Massgebend für die Beurteilung von Lärm sind in Winterthur insbesondere die Allgemeine Polizeiverordnung und die Verordnung über die Benützung von Schul- und Sportanlagen durch Dritte. Beide setzen fest, wieviel Ruhe der Winterthurer Bevölkerung im öffentlichen Alltag zusteht und wieviel Lärm ihr zugemutet werden darf. Der Entscheid des Grossen Gemeinderats beispielsweise, dass Schul- und Sportanlagen ausserhalb der Schulzeiten durch Dritte genutzt werden dürfen, beschert Anwohnern zwar mehr Lärm, sie haben diesen jedoch zu dulden.

Besonders schutzwürdig ist die Nachtruhe. Laut Winterthurer Polizeiverordnung gilt sie von 22 bis 6 Uhr; in der Sommerzeit beginnt sie freitags und samstags sowie vor Ruhetagen erst um 23 Uhr. Vorgeschrieben ist aber auch, dass an öffentlichen Ruhetagen, werktags zwischen 12 und 13 Uhr und von 20 Uhr bis zum Beginn der Nachtruhe dem erhöhten Ruhebedürfnis der Bevölkerung Rechnung zu tragen sei. Aus diesem Grund wurde die Benützungsdauer der Schul- und Sportanlagen an Sonn- und Feiertagen auf 20 Uhr beschränkt. Häufig fühlen sich Beschwerdeführende aber auch werktags schon ab 20 Uhr durch den Lärm spielender Kinder und Jugendlicher belästigt.

Ob unser Wohlbefinden gestört wird, hängt auch davon ab, wie stark wir und unsere Umgebung schon anderem Lärm ausgesetzt sind. Ist der Grundlärm bereits hoch, verändert zusätzlicher Alltagslärm die Situation kaum entscheidend. Wird man hingegen von einem Laubbläser aus absoluter Stille gerissen, scheint das Wohlbefinden in der Tat massiv beeinträchtigt. Zudem wird unser Wohlbefinden gestört, wenn Lärm besonders häufig oder in lärmempfindlichen Zonen verstärkt vorkommt.

Lärmschutzrecht kann Lärm aus öffentlichen Anlagen nicht gänzlich verhindern; Ziel solcher Bestimmungen ist es ja wie gesagt nicht, Anlagen zu verbieten. Es gilt also, mit gegensätzlichen Interessen zu leben. So ist es aus gesundheits- und sozialpolitischen Gründen wünschenswert, Sportanlagen für Jugendliche zu bauen und möglichst oft zur Benützung freizugeben. Nachbarn andererseits, die dadurch keinen Abend mehr Ruhe haben, möchten die Benützungszeiten verständlicherweise einschränken.



*«So häufig wird dies kaum vorkommen.»*

*«Hat ein ballspielender Jugendlicher mehr Rechte als 20 Anwohner?»*

*«Was immer wir tun, es gibt stets Leute, die damit nicht einverstanden sind.»*

Nicht jeder Lärm lässt sich einer Anlage zuordnen; als Beispiel sei der sprichwörtliche Streit der Nachbarn genannt. Da erst persönliche Wertung aus Schall eine unerwünschte Störung macht, werden Geräusche individuell sehr unterschiedlich wahrgenommen. So stört Herrn Meier der Lärm nicht, den Jugendliche beim Fussballspielen erzeugen, Frau Müller hingegen hält ihn kaum aus. Dafür geht Herr Meier die Wände hoch, wenn dieselben Jugendlichen auf der Fussballwiese herumhängen und Musik hören, was Frau Müller gar nicht erst wahrnimmt.

Rund um das Thema Lärm gibt es deshalb die unterschiedlichsten Beanstandungen. Oft gehen Konflikte wegen Alltagslärms aber auf schwierige Nachbarbeziehungen, Generationenprobleme und divergierende Wertvorstellungen zurück, die dann auf der Ebene des Lärms ausgetragen werden. Toleranz und gegenseitige Rücksichtnahme können da Konflikte verhindern. Weil aber Lärm mehr als eine Plage ist und tatsächlich krank machen kann, ist in jedem Fall sorgfältig zu prüfen, ob eine Mehrheit von Betroffenen Lärm als Beeinträchtigung des Wohlbefindens empfindet oder nicht.

Die folgenden Beispiele basieren auf tatsächlichen Fällen.

Namen, Daten und Einzelheiten sind aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes jedoch verändert.

## Kreischende Kinder

Frau C. wohnt neben einem Schulhaus. Sie stört sich daran, dass Kinder und Jugendliche am Sonntag den Pausenplatz benützen und sie deshalb Kindereschrei ertragen muss. Besonders ärgere sie, dass ein Teil der Kinder – so jedenfalls sagt Frau C. – gar nicht aus dem Quartier kämen. Sie fordert ein sonntägliches Benützungsverbot. Sie ertrage während den Schulzeiten schon genug Lärm vom Pausenplatz; wenigstens am Sonntag wolle sie ihre Ruhe haben.

Ich erkläre Frau C., dass gewisse Lärmemissionen nicht verboten werden könnten und zu erdulden seien. So sei das Geräusch spielender Kinder gerade in lärmempfindlichen Wohnzonen normal und gehöre hier zum Alltag, sofern es nicht als übermässig einzustufen sei. Der Winterthurer Gemeinderat habe entschieden, Schul- und Sportanlagen der Stadt während der schulfreien Zeit für die gesamte Bevölkerung zu öffnen. Er habe deshalb eine Verordnung erlassen, die von einer ganzjährigen Nutzung an sieben Tagen der Woche ausgehe. Aus-

*«Kinder müssen anecken und Erfahrungen sammeln, auch negative.»*

*«Ich ertrage dieses Kindergeschrei nicht mehr.»*

senanlagen dürften montags bis samstags von 8 bis 12 und 13 bis 22 Uhr genutzt werden. An Sonn- und Feiertagen dürften Dritte sie von 10 bis 12 und von 13 bis 20 Uhr brauchen.

Diese Regelung schränkt den Lärm zeitlich etwas ein. Dennoch muss die Behörde im Einzelfall prüfen, ob der Lärm auch während der Benützungszeiten als übermässig anzusehen ist. Dabei ist nicht das subjektive Empfinden eines Einzelnen massgebend, sondern jenes eines repräsentativen Teils der Bevölkerung. Ein Gespräch mit der Stadtpolizei ergibt, dass schon mehrmals Beamte an den fraglichen Ort ausrückten, den Lärm auf dem Pausenplatz neben Frau C.'s Haus jedoch nie als übermässig qualifizieren konnten. Bis anhin, so die Stadtpolizei, habe sich zudem einzig Frau C. diesbezüglich gemeldet.

Ich erkläre Frau C., ich hätte grosses Verständnis für ihr sonntägliches Ruhebedürfnis. Die Benützung der Schulanlage durch Kinder und Jugendliche – auch aus anderen Stadtkreisen – sei jedoch zulässig. Der Gemeinderat habe diese Nutzung zu gewissen Zeiten explizit erlaubt; Frau C. müsse nun die Auswirkungen dieses Entscheids hinnehmen.

## Herumhängende Jugend

Herr R. wohnt direkt neben der Fussballanlage eines Schulhauses. Am einen Ende des Rasens befindet sich eine Hartplatzanlage mit Basketball-Korb. Herr R. findet es durchaus richtig, dass die Jugendlichen in der Freizeit Sport treiben. Unerträglich sei für ihn aber, wenn Jugendliche und junge Erwachsene nur herumhängen und die Nachbarschaft mit ihrer Musikanlage beschallen würden. Die Musik sei eine Zumutung, zudem nutzten am Sonntag auch Erwachsene die Schulhausanlage. Diese Halbstarken kämen mit Autos, zum Teil mit Thurgauer Kennzeichen. Als Steuerzahler der Stadt könne er dies nicht dulden und verlange, dass man alle Sitzgelegenheiten wegräume und das Benützen der Anlage werktags nur noch bis 20 Uhr gestatte.

Ich zeige Herrn R. auf, dass es der ausdrückliche Wille des Grossen Gemeinderats und damit des Winterthurer Stimmvolks sei, frei zugängliche Aussenanlagen von Schulhäusern während der schulfreien Zeit für die öffentliche Nutzung freizugeben. Die Benützungsverordnung sehe vor, dass die Anlagen abends von Dritten genutzt werden dürften. Selbstverständlich seien die Anlagen

«Jugendliche müssen den öffentlichen Raum als Aufenthaltsort nutzen können.»

«Ein Politiker will als Gestalter dastehen und nicht als Verhinderer.»

in erster Linie für die Bevölkerung von Winterthur gedacht, doch sei es praktisch unmöglich, stadt- oder gar kantonsfremde Benutzer auszuschliessen.

Gemäss der Allgemeinen Polizeiverordnung ist Lärm durch menschliches Verhalten sowie der Gebrauch von Tonwiedergabegeräten, Megaphonen, Sirenen und ähnlichen Geräten im Freien während der Nachtruhe verboten. Ausserhalb der Nachtruhe dürfen Dritte nicht in unzumutbarer Weise belästigt werden. In Schul- und Sportanlagen, wo abweichende Regelungen möglich sind, hat das Schuldepartement die Benützungsordnung dennoch auf die Polizeiverordnung ausgerichtet: Mit entsprechenden Aushängen wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass übermässiges Lärmen zu unterlassen sei.

Die Sonderregelung zur Benützung von Schul- und Sportanlagen wurde aus gesundheits-, sozial- und bildungspolitischen Gründen erlassen. Kinder und Jugendliche sollen den öffentlichen Raum als Aufenthaltsort nutzen können – inklusive der von Herrn R. kritisierten Sitzgelegenheiten. Denn Kinder und Jugendliche brauchen Freiräume und sollen lärmern, anecken und Erfahrungen sammeln dürfen, auch negative. Sie haben das Bedürfnis, Spuren zu hinterlassen, und manche Dinge lernen sie nur in Abwesenheit von Erwachsenen. All dies war es, das den Grossen Gemeinderat bewog, seinen Entscheid zum Vorteil der Jugend zu fällen, allerdings ohne dabei die Bedürfnisse der Anwohnerinnen und Anwohner ausser Acht zu lassen.

Eine Nachfrage beim Quartierpolizisten ergibt, dass er und weitere Polizeipatrouillen die Anlage neben Herrn R.'s Haus regelmässig kontrollieren. Sie könnten die Situation vor Ort jeweils ganz gut einschätzen; bis anhin hätten sie nur in wenigen Fällen eingreifen müssen. Habe Herr R. angerufen, sei stets eine Patrouille vorbeigegangen. Der Lärm habe jedoch nie als übermässig qualifiziert werden können.

Würden Öffnungszeiten und Benützungsregelung eingehalten und Störungen im Einzelfall nicht als übermässig taxiert, müsse er den Lärm erdulden und die Existenz von Sitzgelegenheiten akzeptieren, erkläre ich Herrn R. Eine strengere zeitliche Beschränkung der Schul- und Sportanlagennutzung könne er einzig über den Grossen Gemeinderat erwirken.

15

## BENÜTZUNG SCHULANLAGEN DER STADT WINTERTHUR

Diese Anlage ist ein öffentlicher Platz. Er steht Ihnen zur Verfügung, wenn er nicht von der Schule oder mit Bewilligung benutzt wird.

### BENÜTZUNGSZEITEN FÜR DIE ÖFFENTLICHKEIT

MONTAG BIS SAMSTAG  
8–12 UND 13–22 UHR

SONNTAGE UND FEIERTAGE  
10–12 UND 13–20 UHR

- Rauchen, Alkohol- und Drogenkonsum sind verboten
- Abfall bitte in den Abfalleimer
- An hohen Feiertagen darf die Anlage nicht benutzt werden
- Fahrzeuge aller Art gehören nicht hierher
- Hunde bleiben bitte ausserhalb der Anlage
- Übermässige Lärmimmissionen sind zu unterlassen
- Den Anweisungen der Aufsichtsverantwortlichen ist Folge zu leisten – vielen Dank

Benützungsverordnung des Grossen Gemeinderats vom 29. Oktober 2007

Departement  
Schule und Sport

Stadt Winterthur 



*«Sport ist für Jugendliche eine sinnvolle Beschäftigung.»*

*«In der Schweiz gibt es vier Mal mehr Autos als Kinder.»*

## Laute Fuss- und Basketbälle

Frau W. klagt, sie und ihr Mann könnten nicht mehr schlafen, weil die sogenannte Mini-Pitch-Anlage direkt vor ihrem Haus rege benützt werde. Jugendliche spielten dort meist bis spät in die Nacht hinein Fuss- und Basketball. Wenn der Ball auf das Gestänge pralle, mache dies einen unglaublichen Lärm. Auch seien die Basketballkörbe von ungenügender Qualität und schepperten bei jedem Treffer; ganz zu schweigen vom ständigen Aufschlagen der Bälle am Boden.

Der Platz sei spät abends noch beleuchtet und ziehe dadurch Jugendliche an, die hier nicht nur Ball spielten, sondern noch manch anderes anstellten. Die Polizei schaue zwar stets vorbei, wenn man sie rufe, doch das Problem der lauten Bälle sei damit nicht gelöst. Im Sommer habe ein Jugendlicher jeweils schon um sechs Uhr früh Torschiessen trainiert.

Sie habe, sagt Frau W., vor einem Jahr schon einmal Kontakt mit der Stadt aufgenommen und nachgefragt, ob man die Benützung der Anlage nicht einschränken oder wenigstens das Licht abschalten könne; in der Dunkelheit würde ja dann wohl niemand mehr spielen wollen. Von der Stadt habe sie nur die kurze Rückmeldung erhalten, die offiziellen Benützungszeiten – sieben Tage die Woche von 6 bis 22 bzw. 23 Uhr im Sommer – blieben gültig; was die Beleuchtung betreffe, so seien Abklärungen im Gang. Seither habe sie, Frau W., nichts mehr gehört. Da sie mittlerweile an Herzproblemen leide, wende sie sich nun an die Ombudsstelle.

Die vor Ort angeschlagene Benützungsordnung hält fest, dass zwischen 22 bzw. 23 Uhr und 6 Uhr jeder unnötige Lärm zu vermeiden sei. Der Stadtratsbeschluss, der dieser Regelung zugrunde liegt, verweist auf die geltenden gesetzlichen Grundlagen, insbesondere auch auf die Allgemeine Polizeiverordnung. Diese erlaubt eine Ausdehnung der Ruhezeit bis 23 Uhr im Sommer lediglich freitags und samstags sowie vor allgemeinen Ruhetagen. Zudem verlangt die Allgemeine Polizeiverordnung, dass an öffentlichen Ruhetagen und werktags zwischen 12 und 13 Uhr sowie nach 20 Uhr dem erhöhten Ruhebedürfnis der Bevölkerung Rechnung zu tragen sei.

Die zuständige Abteilung der Stadt räumt ein, dass die bei der fraglichen Mini-Pitch-Anlage ausgehängte Platzordnung fälschlicherweise im Sommer eine generelle Benützung bis 23 Uhr zulässt. Der Fehler sei passiert, weil man die Ordnung möglichst einfach und verständlich halten wollen. Dies werde

*«Ich bin nicht gegen Jugendliche, solange sie spielen und nicht rumhängen.»*

*«Kinder und Jugendliche brauchen Freiräume für Bewegung und Sport.»*

nun korrigiert. Im Weiteren habe man den Lichtmast leicht gedreht, sodass einer der Basketballkörbe nicht mehr beleuchtet werde. Leider sei es nicht möglich, das Licht abzuschalten, da sonst ein unmittelbar hinter der Anlage durchführender Fussweg sowie ein benachbarter Veloabstellplatz nicht mehr genügend erhellt würden.

Bei einem Augenschein vor Ort sind wir – Vertreter der Stadt und ich – uns einig, dass das Aufschlagen der Bälle auf das Gestänge objektiv betrachtet übermässigen Lärm erzeugt, Frau W. und ihre Angehörigen diesen Lärm also nicht nur subjektiv so empfunden hätten. Ein städtischer Vertreter schlägt vor, technische Massnahmen zu prüfen, um den Lärm zu reduzieren. Eingeschränkte Benützungzeiten wolle man aber eher nicht ins Auge fassen, da man möglichst keine unterschiedlichen Regelungen wünsche und es zudem der Wille des Stadtrats sei, der Bevölkerung die öffentlichen Anlagen möglichst uneingeschränkt zur Verfügung zu stellen. Insbesondere sei es sozialpolitisch im Interesse der Stadt, dass Jugendliche sinnvolle Freizeitbeschäftigungen ausüben könnten.

Die Prüfung von Massnahmen an der Anlage selbst entspricht dem Vorsorgeprinzip, weshalb ich sie unterstütze. Ich betone aber auch, dass zeitliche Einschränkungen genauso eine Massnahme im Sinne der Vorsorge darstellten und nicht nur Art und Ausmass des Lärms beachtet werden dürften. Die Rechtslage sei im vorliegenden Fall anders als bei der Benützung von Schul- und Sportanlagen, weil die Mini-Pitch-Anlage vor Frau W.'s Haus nicht unter die für Schul- und Sportanlagen geltende Regelung falle. Für die Benützungzeiten sei die Allgemeine Polizeiverordnung massgebend, die ein erhöhtes Ruhebedürfnis nach 20 Uhr anerkenne.

Die Stadt lässt daraufhin an den Körben der Mini-Pitch-Anlage schallabsorbierende Gummidichtungen montieren und die Nieten, die das Gestänge zusammenhalten, durch Schrauben ersetzen, damit sich der Schall beim Aufprall der Bälle nicht mehr im Metall verbreiten und verstärken kann. Mit Frau W. wird vereinbart, dass wir die Wirkung dieser Massnahmen vorerst über eine gewisse Zeit beobachten.

Nach vier Monaten bestätigten Frau W. und ihr Mann, dass die Massnahmen den Lärm reduziert hätten; dafür seien sie sehr dankbar. Das Problem sei damit aber nicht gelöst. Denn bei schönem Wetter hätten sie keinen Abend ohne Lärm. Dies betreffe nicht nur ihren Sitzplatz im Freien und den Wohnbereich im Parterre, sondern auch ihr Schlafzimmer im oberen Stock; auch dort entgingen sie dem Lärm der aufschlagenden Bälle nicht. Abhilfe könne deshalb nur eine Einschränkung der Benützungszeit schaffen – dies sei im Gegensatz zu baulichen Massnahmen ja auch die preisgünstigere Lösung. Sie hätten wie gesagt nichts

*«Für Politiker ist es interessanter, die Benützung der öffentlichen Anlagen zu propagieren, als Lärmverbote auszusprechen.»*

*«Das Umweltschutzgesetz zu*

gegen die Spielanlage an und für sich, allein die Störwirkung des Lärms sei für sie immer noch erheblich und gefährde ihre Gesundheit.

Ich rate der Stadt, aufgrund des Vorsorgeprinzips im Lärmschutzrecht die Benützungsregelung noch einmal zu überdenken, um dem von der Polizeiverordnung geforderten erhöhten Ruhebedürfnis Rechnung zu tragen. Und da sich unmittelbar neben der Mini-Pitch-Anlage ein Fussballfeld befindet, hätten die Jugendlichen auch bei der von Frau W. geforderten Benützungsfrist bis 20 Uhr eine Ausweichmöglichkeit zum Spielen. Im Sinne der Vorsorge müssten in solchen Fällen sämtliche technisch und betrieblich möglichen sowie wirtschaftlich tragbaren Massnahmen ergriffen werden; eine zeitliche Einschränkung für die Mini-Pitch-Anlage sei eine Massnahme in diesem Sinn. Das zuständige städtische Departement verspricht daraufhin, den Fall erneut zu prüfen.

## Fräsen, Baggern, Laden

Frau S. wohnt seit 28 Jahren im gleichen Haus zur Miete. Auf dem Nachbargrundstück befindet sich ein seit langer Zeit gut verankerter Revierstützpunkt des Strasseninspektorats. Sie arbeite oft zuhause und werde dabei durch den Lärm des Strasseninspektorats gestört, sagt Frau S. Dort werde Strassenbelag auf den Boden geschüttet, mit einem Bagger in eine Mulde gekippt und dann mit Lastwagen abtransportiert. Schon ihr Sohn habe deswegen früher beim Lernen Probleme gehabt, erzählt Frau S., und heute würden ihre Enkelkinder durch den Lärm aus dem Mittagsschlaf gerissen. Besonders das Fräsen und Baggern sei belastend, und der Lärm nehme von Jahr zu Jahr zu. Zwar würden die Betriebszeiten von 7 bis 17 Uhr in der Regel eingehalten, doch wenn gefräst und gebaggert werde, könne sie sich selbst bei geschlossenen Fenstern kaum auf ihre Büroarbeit konzentrieren.

Eine erste Analyse ergibt, dass sich der Revierstützpunkt in einer Zone öffentlicher Bauten befindet, die direkt an die Wohnzone grenzt und schon seit über 60 Jahren besteht. Damit handelt es sich um eine im Sinne des Umweltschutzgesetzes bestehende Anlage, für die das Lärmschutzrecht weniger strenge Vorschriften bereithält als für Neuanlagen – dies insbesondere dann, wenn die Anlage im öffentlichen Interesse liegt, was bei einem Revierstützpunkt der Fall ist.

*«Alltagslärm wird aufgrund von fünf Kriterien auf seine Erheblichkeit hin geprüft.»*

*z will den Veranstaltungslärm nicht eliminieren, sondern ihn auf ein gesundheitsverträgliches Mass begrenzen.»*

Ein Augenschein vor Ort zeigt dann, dass der Revierstützpunkt durch einen kleinen Bach von der Nachbarparzelle getrennt ist, im Vergleich zur Wohnzone aber leicht erhöht liegt. Das Stützpunkt-Areal ist klein. Der Stützpunktverantwortliche erklärt, dass es zu wenig Platz gebe, um eine Mulde zu deponieren, in die man den Asphalt direkt abladen könne, und für den Wechselladekipper, der die Mulde holen müsse, sei die Zufahrt ohnehin zu eng. Zudem würde der Lärm durch einen Wechsel der Arbeitsmethode nicht etwa reduziert, sondern einfach über längere Zeit verteilt; es würden gewissermassen mehr einzelne Lärmereignisse stattfinden. Die Erfahrung an anderen Standorten habe gezeigt, dass ein Methodenwechsel von den Anwohnern nicht als Lärmreduktion wahrgenommen werde. Auch sei eine Mulde als primärer Ablagerungsort aus betrieblicher Sicht keine gute Lösung, weil sich der Strassenbelag beim Einfüllstutzen sammle und vom Bagger verteilt werden müsse, was Mehrarbeit und wiederum Lärm verursache.

Frau S. sieht das ganz anders. Würden die Stützpunktangestellten ihre Autos wegstellen, wäre nach Ansicht von Frau S. genügend Platz vorhanden, um einen Container zu platzieren; die Baggerarbeiten liessen sich auf diese Weise auf die Hälfte reduzieren. Die Stadt wiederum kann glaubhaft darlegen, dass das keine Lösung wäre, da das Problem der LkW-Zufahrt auch ohne parkierte Autos bestehen bliebe und sich der Lärm kaum verringern würde. Da die Stadt im Sinne der Vorsorge einzig jene Massnahmen zu ergreifen hat, die technisch und betrieblich möglich sowie wirtschaftlich tragbar sind, kann sie in diesem Fall nicht gezwungen werden, Frau S.'s Vorschlag umzusetzen. Und da es sich beim Revierstützpunkt um eine öffentliche und bestehende Anlage handelt, gelten weniger strenge Lärmvorschriften. Oder vereinfacht gesagt: Werden die Alarmwerte nicht überschritten, ist der Betriebslärm der Anlage im öffentlichen Interesse. Würden die Alarmwerte überschritten, müssten die betroffenen Wohnhäuser mit Schallschutzfenstern versehen werden, an deren Kosten sich die öffentliche Hand zu beteiligen hätte.

Während der Diskussion vor Ort entsteht die Idee, die Ufer des Baches zu begrünen. Dies könnte nicht nur eine optisch positive, sondern auch eine staubreduzierende und allenfalls sogar schallreduzierende Wirkung haben. Zusammen mit dem Kanton – der Grundeigentümerin des Bachbetts – nimmt die Stadt entsprechende Abklärungen vor.

*«Die Behörden unternehmen nichts, weil nur  
wenig Personen betroffen sind.»*

*«Wir haben beim Kauf die beste Anlage auf dem Markt ausgesucht!»*

20

### Laubbläser zum Ersten...

Frau T. findet es lästig, dass der Schulhauswart der benachbarten Schule jeden Mittwoch das Laub mit dem Laubbläser zusammenträgt. Dieser Lärm sei unnötig, doch die Polizei habe ihr auf Anfrage mitgeteilt, es lasse sich nur bei Missachtung der Nachtruhezeit dagegen vorgehen. Sie könne das fast nicht glauben, sagt Frau T. Überall werde doch darüber geschrieben, wie gesundheitsgefährdend Lärm sei. Frau T. wünscht sich deshalb, dass die Stadt generell auf den Einsatz von Laubbläsern verzichtet.

Eine Nachfrage bei der Stadtgärtnerei ergibt, dass interne Richtlinien für den Gebrauch von Laubbläsern durch städtisches Personal existieren. Laubbläser werden nur dann verwendet, wenn sie dreimal effizienter als Rechen und Besen sind, und ihr Einsatz wird auf das Notwendigste beschränkt. Zudem werden die Geräte bezüglich Lärm, Abgas und Energieeffizienz stets auf dem neusten Stand gehalten. Ihr Einsatz ist generell nur werktags von 8 bis 11.45 Uhr und von 14 bis 17 Uhr gestattet; bei Schulanlagen beschränke man sich wenn immer möglich auf den Mittwochnachmittag, sagt die Stadtgärtnerei.

Der Immissionsschutz erfasst grundsätzlich jeden Lärm, der sich als unerwünschter Nebeneffekt aus dem Betrieb von Anlagen und Maschinen ergibt. Als Anlagen gelten gemäss Umweltschutzgesetz auch mobile Geräte; grundsätzlich fallen also auch Laubbläser unter die Lärmschutzvorschriften.

Seit 2007 gibt es eine Maschinenlärmverordnung auf Bundesebene, die für diverse Geräte Lärmgrenzwerte festlegt. Für Gartengeräte wie Schredder, Laubsammler oder Laubbläser wurden jedoch keine Grenzwerte erlassen. Zwar müssen Laubbläser vor ihrer Inverkehrsetzung ein Konformitätsbewertungsverfahren durchlaufen, generell kann die Stadt den Gebrauch solcher Geräte gestützt auf



«Wenn wir wenigstens nach 20 Uhr Ruhe hätten...»

«Es fühlen sich zunehmend mehr Personen durch Alltagslärm gestört.»

das Umweltschutzgesetz aber nicht verbieten. Das Gesetz verlangt nur, dass «erhebliche» und «übermässige» Emissionen verhindert werden müssen. Fehlen Belastungsgrenzwerte, muss die Stadt die Situation im konkreten Einzelfall beurteilen. Dieser Beurteilung ist eine «objektivierte» Sichtweise zugrunde zu legen; es darf nicht auf das subjektive Lärmempfinden einzelner Personen abgestellt werden.

Zunächst sind Lärmemissionen im Sinne des Vorsorgeprinzips direkt an der Quelle zu begrenzen. Allerdings muss die Begrenzung nur soweit gehen, als sie technisch und betrieblich möglich sowie wirtschaftlich tragbar ist. Massgebend für den Entscheid, wie weit die Benützung im Sinne der Vorsorge eingeschränkt werden darf, ist somit nicht, ob Lärmbetroffene den Einsatz der fraglichen Geräte sinnvoll finden oder nicht.

Mit der Allgemeinen Polizeiverordnung hat die Stadt Vorschriften zum Schutz der Bevölkerung erlassen und eine «unzumutbare» Belästigung durch lärmige Haus- und Gartenarbeiten verboten. Zudem hat sie für den öffentlichen Bereich Richtlinien zur Benützung von lärm erzeugenden Geräten verfasst und damit dem Vorsorgeprinzip Rechnung getragen. Da Laubbläser grundsätzlich zugelassen sind und nur dann benützt werden, wenn ihr Einsatz dreimal effizienter ist als die entsprechende Handarbeit, wäre eine weitergehende Einschränkung oder gar ein Verzicht, wie ihn Frau T. fordert, nicht wirtschaftlich tragbar und allenfalls auch betrieblich nicht möglich. Und da der Schulhauswart den Laubbläser meist nur mittwochs benützt, lässt sich die Verwendung im konkreten Einzelfall hier nicht als übermässig betrachten.

### ...und Laubbläser zum Zweiten

Herr A. stört sich am Geräusch des Laubblägers seines Nachbarn und möchte, dass die Stadt diese Geräte generell verbietet. Ich erkläre ihm, dass der private Einsatz von Laubbläsern gemäss Umweltschutzrecht nicht verboten werden kann. Die Allgemeine Polizeiverordnung enthalte jedoch zeitliche Einschränkungen zum Zweck der öffentlichen Ordnung und Sicherheit; alle weiteren Lärmklagen seien im Einzelfall zu prüfen.

Den städtischen Behörden könne man – so erkläre ich Herrn A. weiter – meiner Ansicht nach nicht vorwerfen, sie vollzögen das Umweltschutzrecht in ungenügendem Mass. Die Stadt Winterthur habe sich bei der Formulierung der

Die Belastungsgrenzwerte sind in der Lärmschutz-Verordnung (LSV) verankert und stützen sich auf das Umweltschutzgesetz:

**Planungswerte** gelten für die Errichtung neuer lärmerzeugender Anlagen und für die Ausscheidung und Erschliessung von Bauzonen für lärmempfindliche Gebäude (Wohnungen).

**Immissionsgrenzwerte** legen die Schwelle fest, ab welcher der Lärm die Bevölkerung in ihrem Wohlbefinden erheblich stört. Sie gelten für bestehende lärmerzeugende Anlagen und für Baubewilligungen von lärmempfindlichen Gebäuden (Wohnungen).

**Alarmwerte** sind ein Kriterium für die Dringlichkeit der Sanierungen und den Einbau von Schallschutzfenstern.

Regelung bewusst darauf beschränkt, die «unzumutbare» Belästigung durch lärmige Haus- und Gartenarbeiten zu verbieten. Weitere einschränkende Bestimmungen müssten vom Grossen Gemeinderat erlassen werden. Ein lokales Verbot von Laubbläsern widerspreche dem Umweltschutzgesetz; in Frage kämen einzig strengere zeitliche Einschränkungen für den privaten Gebrauch von Laubbläsern. Hierfür brauche es einen entsprechenden Vorstoss auf politischer Ebene, und dieser könne nicht von der Stadtverwaltung ausgehen.

22

## Ratternde Lüftung

Frau H. hat Probleme mit einer Lüftungsanlage, die auf dem Dach einer benachbarten privaten Firma installiert ist. Die Anlage sei wohl seit einiger Zeit defekt, denn früher habe sie keinen Lärm gemacht, meint Frau H. Viele andere Mieter in ihrer Strasse fühlten sich ebenfalls erheblich gestört. Der Lärm sei nicht besonders laut, aber durchdringend – ein permanentes dumpfes, kompressorähnliches Rattern. Einer ihrer Nachbar habe sich in dieser Sache bereits an die Firma gewandt, aber die habe nicht reagiert.

Ich erläutere Frau H., dass jeglicher Lärm, auch jener von privaten Anlagen, unter das Lärmschutzrecht falle. Handle es sich um Industrie- und Gewerbelärm, gebe es gesetzliche Grenzwerte. Geräusche von haustechnischen Anlagen wie Lüftungsanlagen würden zudem über die SIA-Norm 181 erfasst, und geltende Normen müssten eingehalten werden. So wie sie die Situation schildere, müsse man davon ausgehen, dass die fragliche Anlage in repariertem Zustand grundsätzlich den Lärmvorschriften entspreche.

Da der Vollzug des Umweltschutzgesetzes der Stadt obliegt, biete ich Frau H. an, nachzufragen, ob das Problem dort bekannt sei und allenfalls Massnahmen eingeleitet worden seien. Die für den Lärmschutz zuständige Abteilung Energie und Technik im Baupolizeiamt erklärt mir, solche Situationen seien meist schwierig, denn der Nachweis dafür, dass Grenzwerte überschritten würden, sei kaum zu erbringen. Zudem erstellten Akustiker nur sehr ungern Lärmgutachten, da sich ein Konflikt zwischen Nachbarn damit kaum lösen liesse: Auch wenn



«Ich halte diesen Lärm nicht mehr aus!»

«Vor 15 Jahren wurden solche Lärmursachen von der Bevölkerung nicht als störend bezeichnet.»

Messungen ergäben, dass ein Grenzwert eingehalten werde, akzeptierten Anwohner den Lärm, den sie einmal als störend empfunden hätten, nicht mehr. In solchen Fällen nützten klärende Gespräche mehr. Lägen die Messungen unter den Grenzwerten, könne nämlich nicht eingeschritten werden, selbst wenn der Lärm weiterhin lästig scheine. Das Nachbarrecht helfe hier genauso wenig weiter, da gemäss diesem nur übermässige Einwirkungen zu unterlassen seien.

Die Abteilung Energie und Technik befasst sich nach eigenen Angaben mit mehreren Fällen von Wärmepumpen, die keine Bewilligung brauchen und vom Baupolizeiamt vor der Installation nicht auf ihre Lärmemission hin begutachtet werden können. Bei Lärm aus solchen Anlagen unterscheidet das Baupolizeiamt zwischen Luft- und Körperschall. Bei zu hohem Luftschall kommen als Massnahmen der Einbau von Schalldämpfern und Kompensatoren oder die Einhausung der Anlage in Frage. Bei übermässigem Körperschall können eine verbesserte Lagerung der Pumpe oder eine vibrationsfreie Aufhängung der Rohrleitungen Abhilfe schaffen. Werden indes keine Grenzwerte überschritten – wenn denn solche überhaupt vorhanden sind –, weigern sich Betroffene zumeist, Massnahmen zur Lärminderung zu ergreifen.

Frau H. nimmt all dies zur Kenntnis und beschliesst, der benachbarten Firma einstweilen einen Brief zu schreiben und nachzufragen, ob diese eine Reparatur der Lüftungsanlage oder andere Massnahmen plane. Die Firma schreibt Frau H. zurück und führt aus, eine Sanierung der Anlage sei bereits im Gang; leider habe man noch nicht alle Fehler beheben können, arbeite aber mit Hochdruck an der Sache weiter.

23

<b>Empfindlichkeitsstufe (ES)</b>	<b>Planungswert (PW)</b>		<b>Immissionsgrenzwert (IGW)</b>		<b>Alarmwert (AW)</b>	
	Tag	Nacht	Tag	Nacht	Tag	Nacht
I Erholung	50	40	55	45	65	60
II Wohnen	55	45	60	50	70	65
III Wohnen/Gewerbe	60	50	65	55	70	65
IV Industrie	65	55	70	60	75	70

## Fälle 2013, gegliedert nach involvierten Departementen

24

### *Departement Finanzen*

#### Steueramt

##### /// **Doppelt besteuert**

Frau V. ist aus einem anderen Kanton zugezogen und hat dort bereits die Steuern für den Monat Januar bezahlt. Nun fordert auch Winterthur die Januar-Steuer ein. Frau V. bittet um Hilfe bei der Aufklärung.

##### /// **Rechnung nach fünf Jahren**

Herr G. erhält die Rechnung für eine seit fünf Jahren offene Steuerforderung – inklusive der aufgelaufenen Zinsen. Die Forderung betrifft eigentlich Herrn G.'s Frau und stammt noch aus der Zeit vor ihrer Hochzeit; Herr G. hat nichts davon gewusst. Muss er nun die Zinsen bezahlen?

##### /// **Steuererklärung verschollen**

Er habe seine Steuererklärung vor längerer Zeit eingereicht, aber nie mehr etwas vom Steueramt gehört, erzählt Herr T. Er befürchtet, plötzlich eine Rechnung mit hohen Verzugszinsen zu erhalten.

##### /// **Keine Antwort vom Amt**

Frau R. hat dem Steueramt vor geraumer Zeit eine Anfrage betreffend Quellensteuer geschickt. Das Amt hat nicht reagiert. Was soll Frau R. tun?

##### /// **Einsprachefrist verpasst**

Sie habe ihre Firma unwissentlich einem Betrüger übertragen, meint Frau P. Da die Firma viel zu hoch eingeschätzt worden sei, habe sie eine entsprechend überhöhte Steuerrechnung erhalten; diese könne sie niemals bezahlen. Leider habe sie die Einsprachefrist verpasst und stehe jetzt vor der Pfändung.

##### /// **Hohe Nachsteuern**

Herr K. soll eine sehr hohe Nachsteuer zahlen. Er sei inzwischen aber arbeitsunfähig und könne unmöglich so viel Geld aufbringen.

##### /// **Trotz Zahlung betrieben**

Frau S. hat mit dem Steueramt eine individuelle Abzahlungsvereinbarung für die provisorische Steuerrechnung getroffen und die Raten in der Folge immer pünktlich bezahlt. Trotzdem wird sie vom Steueramt betrieben.

##### /// **«Das ist reine Schikane!»**

Das Steueramt habe ihn aufgefordert, Unterlagen einzureichen, die er unmöglich beibringen könne und die das Amt auch gar nichts angingen, empört sich Herr U. So könne man nicht mit ihm umgehen.

##### /// **Kein weiterer Aufschub**

Vor etlichen Jahren hat Frau Z. für Vereinszwecke eine Liegenschaft gekauft und später wieder verkauft. Da ihr das Steueramt bei der Zahlung der Grundstückgewinnsteuer keinen weiteren Aufschub gewähren will, wendet sie sich an die Ombudsstelle.

##### /// **Nur den Ehemann betrieben**

Frau J. will wissen, warum das Steueramt ihren Ehemann betreibe und nicht sie. Sie findet dieses Vorgehen ungerecht.

#### Immobilien

##### /// **Treuhänder macht Druck**

Herr A. wohnt in einer städtischen Liegenschaft, die verkauft werden soll. Der Termin für eine Wohnungsbesichtigung, den ihm der Liegenschaftentreuhänder bekannt gegeben habe, passe ihm aber nicht, sagt Herr A. Er habe deshalb einen anderen Terminvorschlag gemacht. Doch der Treuhänder mache Druck. Muss Herr A. tatsächlich stets zur Verfügung stehen, um seine Wohnung zu zeigen?

##### /// **Wie hoch darf ein Kamin sein?**

Vor zehn Jahren habe die Stadt den Bau des Kamins in ihrer Pünt abgeseignet, sagt Frau J. Nun habe sie ein Schreiben von der Stadt erhalten, der Kamin in ihrer Pünt sei zu hoch. Was gilt denn nun?

Baupolizeiamt

/// **Nicht mehr zuständig**

Sein Nachbar hat einen Teil von Herrn C.'s Grundstück als Werkplatz für einen Umbau genutzt. Nun seien die Arbeiten abgeschlossen, aber der Nachbar wolle keine Entschädigung zahlen, klagt Herr C. Und das Baupolizeiamt sage, nach Abschluss der Bauarbeiten sei es für solche Fälle nicht mehr zuständig.

/// **Kein Sichtschutz gegen Hunde**

Herr T. wendet sich an die Ombudsstelle, weil der Sichtschutz für die Hundewiese vor seinem Haus nicht bewilligt worden ist. Herr T. versteht nicht, warum ein Sichtschutz nicht ins Landschaftsbild passen soll, wie die Behörden sagen.

/// **«Ich will auch einen Parkplatz!»**

Herr H. hat eine Baubewilligung für einen Parkplatz eingereicht. Sie wurde abgewiesen. Herr T. kann das nicht nachvollziehen, nachdem sein Nachbar einen ähnlichen Parkplatz bauen durfte. Reine Willkür, findet Herr H.

/// **Hat der Nachbar geschummelt?**

Sein Nachbar habe bei der Fassadenrenovation die Baubewilligung nicht eingehalten, findet Herr C. Seiner Meinung nach hätte der Nachbar die Folie der Fassadenabdeckung mit einem Gitter bekleiden müssen. Er, Herr C., habe dies der Baupolizei gemeldet, doch die sehe das anders.

/// **Andere Farben als erlaubt**

Dass sein Nachbar angrenzend an sein Grundstück eine Laube baue, sei zwar in Ordnung, erzählt Herr S.; er habe dafür ja eine Baubewilligung. Doch wolle der Nachbar nun völlig andere Farben verwenden, als bewilligt worden seien, und dies nur, um ihn, Herrn S., zu ärgern. Das Baupolizeiamt unternehme dagegen nichts.

/// **Schädlicher Rauch**

Herr R. beschwert sich über die Heizung seines Nachbarn. Dessen Heizsystem sei völlig veraltet und die Rauchemission so stark, dass er, Herr R., und seine Frau inzwischen gesundheitliche Schäden davon trügen.

Amt für Städtebau

/// **Welche Normen gelten?**

Die Stadt beauftragt für eine Gebäudesanierung einen Generalunternehmer. Welche Normen muss der Generalunternehmer nun bei der Ausschreibung der Arbeiten zwingend einhalten?

Tiefbauamt

/// **Böschung nicht begrünt**

Die Stadt liess durch das Land von Frau K. eine Strasse bauen. Die dabei entstandene Böschung sei danach nicht begrünt worden, moniert Frau K. Nun habe sie Angst, dass die Böschung abrutsche. Und man könne ja nicht von ihr erwarten, dass sie die Kosten einer Begrünung übernehme.

/// **Rohre verlegen auf eigene Kosten**

Die Stadt, so Frau U., verlange, dass sie als Hauseigentümerin neue Abwasserrohre verlegen und für die Kosten selbst aufkommen müsse. Damit sei sie nicht einverstanden.

/// **Wer bezahlt die Kanalisation?**

Das Tiefbauamt hat Quartierstrassen saniert und festgestellt, dass viele Zu- und Ableitungen zu den Häusern alt sind und erneuert werden müssen. Können Hauseigentümer zu solchen Sanierungen verpflichtet werden?

/// **Hauseingang zugemüllt**

Frau K. beschwert sich über den Müll vor ihrer Haustür. Jeden Morgen treffe sie eine Schweinerei an, und niemand im Haus fühle sich dafür verantwortlich, den Abfall wegzuräumen. Ihrer Meinung nach ist es die Aufgabe der Stadt, dort zu putzen.

Einwohnerkontrolle

- /// **Wo bleibt die Antwort?**  
Herr O. hat gegen einen Entscheid der Einwohnerkontrolle rekuriert und nie eine Antwort erhalten. Was ist mit dem Rekurs geschehen?
- /// **Warten auf den Ersatzausweis**  
Sie habe letztes Jahr ihr Portemonnaie und damit auch ihren Ausländerausweis verloren, erzählt Frau U. Seither warte sie auf den neuen Ausländerausweis. Sie wisse nicht, warum die Einwohnerkontrolle dafür so lange brauche.
- /// **Plötzlich kein Stimmrecht mehr**  
Ihr Sohn, so Frau H., habe einen Vormund. Bis anhin sei er stimmberechtigt gewesen. Nun erhalte er plötzlich keine Stimm- und Wahlrechtsunterlagen mehr. Er sei aber nie darüber informiert worden, weshalb dem so sei.

Umwelt- und Gesundheitsschutz

- /// **Unzulässige Kaminfeuerung?**  
Frau T. meint, die Kaminfeuerung ihres Nachbarn sei unzulässig und die dabei entstehende Rauchbelästigung gesundheitsschädigend. Die Stadt sei jedoch nicht bereit, die geltenden Normen umzusetzen und eine Sanierung der Feuerung zu verlangen.

Stadtpolizei

- /// **Verkehrslaser vor dem Garten**  
Die Stadtpolizei habe direkt vor seinem Garten ein Lasergerät zur Verkehrsüberwachung aufgestellt, empört sich Herr B.; er habe nie eine Vorankündigung erhalten. Seiner Meinung nach könnte der Laser genau so gut ein paar Meter weiter weg stehen.
- /// **Keine längeren Öffnungszeiten**  
Als Wirtin eines Gastbetriebs hat Frau S. eine Bewilligung zur Verlängerung der Öffnungszeiten beantragt. Die Gewerbepolizei habe ihren Antrag aber abgelehnt. Damit sei sie nicht einverstanden, sagt Frau S.
- /// **«Die Polizei schikaniert mich!»**  
Frau M. gibt an, von einem Polizisten verfolgt zu werden. Dieser warte nur darauf, dass sie eine Übertretung begehe. Zudem werde sie von der Polizei wie ein Mensch zweiter Klasse behandelt.
- /// **Falscher Polizeirapport?**  
Der Rapport, den die Polizei über seine Aussagen verfasst habe, stimme nicht, behauptet Herr J. Er will den Inhalt des Rapports mit der Ombudsstelle besprechen.

/// **Zweifelhaftes Hausverbot**

Frau M. beschwert sich darüber, in einem Restaurant Hausverbot erhalten zu haben. Dies sei doch sicher illegal. Man dürfe sich ja überall frei bewegen, und ein Lokal könne einem den Zutritt nicht einfach verwehren.

/// **Radarfallen auf privatem Grund**

Herr H. möchte wissen, ob die Polizei auf privatem Grund Radarfallen aufstellen darf, um auf diese Weise mit Bussgeldern die Stadtkasse aufzubessern. Ob denn die Eigentümer des Grundstücks eingewilligt hätten?

/// **Tempobusse in Raten zahlen**

Frau W. hat eine Geschwindigkeitsbusse erhalten. Sie habe die Stadtpolizei ersucht, die Busse in Raten bezahlen zu dürfen, habe aber trotz mehrmaligem schriftlichen Nachfragen nie eine Antwort auf ihr Gesuch erhalten.

/// **Irrtum im Polizeiregister?**

Frau T. hat sich für eine neue Stelle beworben. Nun habe sie eine Absage erhalten – mit der Begründung, ihr Polizeiregisterauszug weise einen Eintrag wegen Diebstahls auf. Davon wisse sie aber gar nichts.

/// **Zwei Wohnwagen auf einem Platz**

Frau U. möchte zwei Wohnwagen auf derselben Parzelle des Wohnwagenstandplatzes abstellen und deshalb mehr über die Gebührenregelung wissen.

/// **«Mein Velo ist eine Gehhilfe!»**

Frau U. ist gehbehindert. Mit ihrem Fahrrad, das geringe Anpassungen aufweist, fuhr sie trotz Fahrverbot durch die Altstadt und wurde von einem Polizisten angehalten. Frau U. ist aber der Ansicht, bei ihrem Fahrrad handle es sich um eine Gehhilfe, welche sie auch in der Fahrverbotszone benützen dürfe.

/// **Strafbefehl statt Aufschub**

Aufgrund eines Missverständnisses hat Frau S. anstelle eines Zahlungsaufschubs einen Strafbefehl erhalten – mit Androhung von Haft bei Nichtbezahlung. Sie sei aber nicht in der Lage, die gesamte Schuld auf einmal zu begleichen, klagt Frau S.

/// **Parkbusse vor der eigenen Tür**

Herr Q. hat sein Auto vor seinem Haus geparkt und eine Parkbusse kassiert. Wieso denn nur?, will Herr Q. wissen. Er parke sein Fahrzeug schon seit Jahren dort.

/// **«Was habe ich falsch gemacht?»**

Frau T. hat eine Busse erhalten und weiss nicht wofür. Sie habe nichts falsch gemacht und werde deshalb auch nichts bezahlen. Die Busse sei reine Willkür der Polizei und habe nichts mehr mit Rechtsstaat zu tun.

/// **Drei Tage Schulverweis**

Herr R. will wissen, für wie lange ein Schulleiter einen Schulverweis aussprechen darf. Der Sohn einer Bekannten dürfe nun schon den dritten Tag in Folge nicht zur Schule, und die Eltern würden langsam nervös.

/// **Wovor hat das Kind Angst?**

Frau S. hat Probleme mit der Hortleiterin ihrer Tochter. Ihre Tochter habe Angst, in den Hort zu gehen, die Hortleiterin wiederum behaupte, die Tochter habe Angst, nachhause zu gehen. Sie wolle, sagt Frau S., jetzt wissen, was da los sei.

/// **Zu hohe Hortrechnungen**

Zwei Jahre lang hatte Herr Z. keine Steuererklärung eingereicht; er wurde deshalb nach Ermessen eingeschätzt. Aufgrund der zu hohen Einschätzung stellte die Stadt auch höhere Rechnungen für die Betreuung von Herrn Z.'s Tochter. Herr Z. kann die Rechnungen nicht bezahlen. Was tun?

/// **Kleinliche Bussenpraxis**

Frau T. hat am Deutweg eine Parkbusse erhalten, obwohl es Sonntag und die Eishalle geschlossen war. Auf ihr Ersuchen um Erlass der Busse beschied das Sportamt, es wolle an der Busse festhalten. Frau T. findet dies kleinlich und eine reine Geldmacherei.

/// **Subventionsanspruch weggefallen**

Frau R. ist selbständig tätig. Gemäss ihrer Steuererklärung habe die Stadt zum Einkommen noch Sozialabgaben hinzugezählt, sodass ihr Subventionsanspruch für Kinderbetreuung nun wegfalle. Ob die Stadt dabei korrekt vorgegangen sei?

/// **Kein Schadenersatz**

Die Stadt habe ihn nicht rechtzeitig über eine Umdisponierung informiert, dadurch sei ihm ein Schaden entstanden, meint Herr N. Eine Schadenersatzforderung sei abgelehnt worden – zu Recht oder nicht?

/// **Chance auf Rückerstattung?**

Die Betreuungskosten für ihren Sohn basierten auf einer überhöhten provisorischen Steuerrechnung, erklärt Frau F. Jetzt hat sie die definitive Steuerrechnung erhalten und will wissen, ob ein Antrag auf Rückerstattung der zu viel bezahlten Betreuungskosten eine Chance hat.

Sozialberatung

/// **«Die Sozialhilfe ist schuld!»**

Er habe sich damals bei der Sozialhilfe gemeldet, weil er kein Einkommen gehabt habe, erzählt Herr C. Nun habe er nicht nur kein Einkommen, sondern auch keine Wohnung mehr und überdies noch Schulden. Schuld daran sei die Sozialhilfe.

/// **Versprechen nicht gehalten**

Bevor er in seine Wohnung gezogen sei, habe ihm das Sozialamt versprochen, das Mietzinsdepot zu berappen, berichtet Herr U. Dies sei aber nie geschehen, und jetzt plötzlich wolle das Sozialamt nichts mehr von seinem Versprechen wissen. Sein Vermieter drohe mit der Kündigung.

/// **Fehlerhafte Abrechnung**

Herr K. hat vom Sozialamt eine Schlussabrechnung erhalten, die seiner Auffassung nach falsch ist. Er habe eine hohe IV-Rentenzahlung zugute, und es könne einfach nicht sein, dass der gesamte Betrag mit der Sozialhilfe verrechnet werde.

/// **Amt soll Privatschule zahlen**

Frau Z. hat ihren Sohn in einer privaten Montessori-Schule angemeldet, weil sie der Meinung ist, die Kleinklasse der öffentlichen Schule sei nicht das Richtige für ihr Kind. Da Frau Z. Sozialhilfe bezieht, will sie, dass das Sozialamt die Schulkosten übernimmt.

/// **Ein Check von der Stadt**

Herr W. ist der festen Überzeugung, die Stadt schulde ihm einen Check, weil er trotz seiner physischen und psychischen Krankheit keine Rente erhalte.

/// **Sozialgeld für Autoreparatur?**

Frau K. befindet sich in einer finanziellen Not-situation und möchte wissen, ob das Sozialamt allenfalls die Kosten für die Reparatur ihres Autos übernehmen könne. Sie brauche das Auto, um zur Arbeit zu fahren.

/// **«Ich will mein Geld zurück!»**

Frau M. beschwert sich, man habe ihrem Freund einen zu hohen Haushaltsführungsbeitrag abgezogen, welchen sie an seiner Stelle habe bezahlen müssen. Sie wolle das Geld jetzt vom Sozialamt zurück.

/// **Keine neuen Zähne**

Er sei schwer krank und müsse dringend operiert werden, erklärt Herr G. Vor der Operation müsse er aber noch seine Zähne behandeln lassen. Das Sozialamt weigere sich, die Zahnbehandlung zu zahlen; auf diese Weise nehme es eine Verschlechterung seines Gesundheitszustands in Kauf.

- /// **Von Sozialberaterin schikaniert**  
Herr K. meint, er werde von seiner Beraterin schikaniert. Man ziehe ihm Geld ab und sage ihm nicht weshalb.
- /// **Asylbewerber im Haus**  
Herr S. hat als Nachbarn Asylbewerber im Haus. Diese würden sich nicht an die Hausordnung halten, und er fühle sich von ihnen belästigt. Das Sozialamt müsse ihnen kündigen, fordert Herr S.
- /// **Ferienreise nicht gestattet**  
Frau K. ist Sozialhilfeempfängerin. Seit Jahren hat sie keine Ferien mehr gemacht und möchte ihre Eltern im Ausland besuchen. Die Sozialarbeiterin wolle ihr dies aber nicht erlauben, klagt Frau K. Das könne sie nicht tun!
- /// **Versicherungsleistung abgeben**  
Von einer Versicherung hat Frau R. eine Nachzahlung erhalten. Jetzt fordere das Sozialamt Geld zurück. Ihre Sozialarbeiterin habe ihr, Frau R., aber zugesichert, dass sie nichts zurückerstatten, dafür aber einige Zeit vom Versicherungsgeld leben müsse.
- /// **Kein Geld für Kurzaufenthalter**  
Bis anhin hatte Frau T. die Aufenthaltsbewilligung B und damit auch Anrecht auf Sozialhilfe. Neu habe sie nur noch eine L-Bewilligung für Kurzaufenthalter und bekomme keine Sozialhilfe mehr. Sie wisse nicht, wie sie überleben solle.
- /// **Welcher Wohnsitz gilt?**  
Meistens weilt Herr F. bei seinem Sohn im Kanton Thurgau. Er hat aber auch einen Musikproberaum in Winterthur; hier halte er sich oft auf, sagt Herr F. Er fragt sich, warum er von der Stadt Winterthur kein Unterstützungsgeld bekommt.
- /// **Sozialamt droht mit Kürzung**  
Sie habe die Auflagen des Sozialamts stets erfüllt, sagt Frau T. Sie weigere sich jedoch, eine Arbeit für nur gerade Fr. 3.50 pro Stunde zu leisten. Das Sozialamt wolle ihr deshalb die Leistungen kürzen. Ihrer Meinung nach sei dies gesetzwidrig.
- /// **«Nur nicht obdachlos werden!»**  
Frau S. lebt in ihrem Elternhaus; nun steht dieses zum Verkauf. Um nicht plötzlich obdachlos zu werden, bittet Frau S. die Verwaltungsstellen um Hilfe bei der Wohnungssuche.
- /// **Warten auf Überschusszahlung**  
Nachdem sich Herr R. vom Sozialamt abgemeldet hatte, erfuhr er, dass er das nicht verwendete Sozialhilfegeld allenfalls erst Monate später nach der endgültigen Abrechnung erhalten würde. Er möchte wissen, warum er so lange darauf warten muss.
- /// **Berater im Urlaub – was nun?**  
Herr J. vermisst die monatliche Zahlung des Sozialamts auf seinem Bankkonto. Da sein Sozialberater in den Ferien weilt, wendet er sich an die Ombudsstelle.
- /// **Das Geld kommt zu spät**  
Frau S. macht sich Sorgen um ihren Freund. Er erhalte seine Lohnabrechnung jeweils Mitte des Folgemonats zugeschickt, und seine Sozialhilfe werde erst nach Einreichen der Lohnabrechnung ausbezahlt. Das belaste ihn sehr, da er am Monatsende nie wisse, wie er seine Rechnungen bezahlen solle.
- /// **Für die Ex-Frau bezahlen?**  
Herr T. ist zwar gerichtlich von seiner Frau getrennt; weil sie sonst auf der Strasse stehen würde, hat er sie aber bei sich zuhause aufgenommen. Jetzt verlange das Sozialamt, er müsse seine Ex-Frau finanziell unterstützen, empört sich Herr T. Das gehe doch nicht!
- /// **Sozialamt verweigert Miete**  
Frau R. vermietet ein Zimmer ihrer Wohnung an eine Sozialhilfeempfängerin. Nun weigere sich das Sozialamt, die Miete zu überweisen. Ob sie die Stadt betreiben solle?
- /// **«Ich lasse mich nicht zwingen!»**  
Sie habe, sagt Frau W., offene Mietzinsrechnungen und erhalte kein Unterstützungsgeld für ihren Lebensunterhalt. Laut ihrer Sozialarbeiterin müsste sie an einem Arbeitsprojekt teilnehmen, aber dazu sei sie nicht bereit, sagt Frau W. Man könne sie doch nicht zwingen!
- /// **Kündigung aus blauem Himmel**  
Mehr als fünf Jahre lang habe sie in der Küche eines Altersheims ausgeholfen, sagt Frau A. Immer sei alles gut gewesen, und ihr Chef habe sich für sie eingesetzt. Von einem Tag auf den anderen habe ihr nun die Koordinationsstelle für Arbeitslose gekündigt. Warum sie keine saubere Kündigung erhalten habe, fragt Frau A.
- /// **Regeln für Konkubinatspaare**  
Herrn U.'s Konkubinatspartner weigert sich, am Arbeitsprogramm teilzunehmen; nun erhalten beide kein Geld mehr von der Sozialhilfe. Herr U. wendet sich an die Ombudsstelle, um zu erfahren, welche Regeln für Konkubinatspaare gelten.
- /// **Sozialamt soll einspringen**  
Mit ihrem Fall hätten sich bereits verschiedene Institutionen von Stadt und Kanton befasst, sagt Frau O. Man sei sich einig gewesen, dass Massnahmen ergriffen werden müssten, damit sie sich wieder in die Arbeitswelt eingliedern könne. Keine der Institutionen habe sich aber im Stande gesehen, solche Massnahmen zu finanzieren. Nun müsse das Sozialamt einspringen, findet Frau O.
- /// **«Ich nehme keine Drogen!»**  
Er wohne in einer betreuten Einrichtung, und dort beschuldige man ihn, Drogen zu konsumieren, erzählt Herr H. Er weise diesen Vorwurf vehement zurück und wolle wissen, ob man ihn zu einem Drogentest zwingen könne.



///**Warum kommt kein Geld?**

Herr C. hat seit Wochen keine Sozialhilfefzahlung mehr erhalten. Dabei habe er die gewünschten Unterlagen doch eingereicht und alles vorschriftsgemäss erledigt.

///**Fünf Monate Abzug**

Herr B. hat die Endabrechnung vom Sozialamt zwar noch nicht erhalten. Dennoch ruft er bei der Ombudsstelle an. Er sei, sagt er, nicht damit einverstanden, dass das Sozialamt ihm fünf Monate abziehen werde.

///**Integrationskurs geschwänzt**

Nachdem Herr Z. den Arbeitsintegrationskurs nicht besucht hat, zu welchem er angemeldet war, zahlte ihm das Sozialamt die Miete für einen Monat nicht aus. Damit ist Herr Z. nicht einverstanden. Er habe ja eine Entschuldigung für die Nichtteilnahme gehabt.

///**«Das Amt hat mein Geld geklaut!»**

Frau R. ist der Meinung, sie habe nachträglich noch Anspruch auf Kleinkinderbetreuungsbeiträge. Das Sozialamt habe ihr das Geld vorenthalten und damit regelrecht geklaut.

### Gesetzlicher Betreuungsdienst

///**Beistandschaft gekündigt**

Er brauche keinen Beistand mehr, sagt Herr M. Er könne seine Angelegenheiten sehr gut selber regeln, ohne dass ihm jemand dabei helfe. Er habe die Beistandschaft deshalb gekündigt; der Beistand sei aber nicht bereit, ihm sein Geld auszusahlen.

///**Betrüger der Beistand?**

Frau S. hat das Gefühl, ihr Beistand rechne nicht richtig ab und unterschlage Gelder.

///**«Die lassen mich verhungern!»**

Sie habe eine beträchtliche Summe Geld auf ihrem Beihilfekonto, sagt Frau B. Warum also erhalte sie keine Auszahlung mehr, nachdem ihr alles Geld aus ihrem Portemonnaie und alle Lebensmittel aus ihrem Kühlschrank gestohlen worden seien? Wollte man sie verhungern lassen?

///**In die eigene Tasche gesteckt**

Statt ihr die Rente auszuzahlen, stecke ihre Beiständin das Geld in die eigene Tasche – davon ist Frau K. überzeugt. Dabei sei sie, Frau K., obdachlos, und niemand kümmere sich um sie.

///**Beiständin zahlt IV nicht aus**

Seit nunmehr vier Monaten bekomme er ein kleines Taschengeld, sagt Herr E. Seither gebe ihm die Beiständin die IV nicht. Sie begründe dies damit, dass sie die Institution abgelden müsse, in der er aber gar nicht mehr sein wolle.

///**Ausbildungsort wechseln?**

Die IV finanziere ihr eine Ausbildung, sagt Frau V. Sie könne da aber nicht mehr hingehen, weil die Leute sie krank machten. Ihre Beiständin helfe ihr nicht. Ob sie denn den Ausbildungsort wechseln könne?

///**«Ich bin doch kein Gefangener!»**

Herr G. sagt, er wohne im Moment in einer betreuten Einrichtung, habe aber eine andere Wohnmöglichkeit in Aussicht. Seine Beiständin verbiete ihm jedoch den Auszug. Sie dürfe ihn doch nicht wie einen Gefangenen behandeln!

### Alter und Pflege

///**Keine Leistungsvereinbarung**

Frau N. ist freiberufliche Pflegefachfrau. Die Stadt weigere sich, mit ihr eine Leistungsvereinbarung abzuschliessen, sagt Frau N. Sowohl sie als auch ihr Berufsverband sind der Meinung, die Stadt sei von Gesetzes wegen dazu verpflichtet.

///**Pflegezentrum fordert Geld nach**

Sie habe für ihre inzwischen verstorbene Mutter die Zahlungen erledigt, auch jene für das Pflegezentrum, erzählt Frau C. Da es auf dem Konto ihrer Mutter stets zu wenig Geld gehabt habe, sei sie mit den Zahlungen jeweils ein Vierteljahr in Verzug gewesen. Nach dem Tod der Mutter mache das Pflegezentrum nun die Zahlung für die drei letzten Monate bei ihr persönlich geltend. Zu Recht oder Unrecht?

///**Darf die Spitex einfach kündigen?**

Sie beanspruche seit Jahren die Leistungen der Spitex und sei auch darauf angewiesen, sagt Frau K. Nun habe ihr die Spitex unversehens gekündigt und sie an eine private Institution verwiesen.

///**Verdacht auf Aktenunterschlagung**

Die Spitex wolle ihm seine Krankenakte nicht aushändigen, klagt Herr K. Ob sie denn das dürfe?

### Zusatzleistungen zur AHV/IV

///**Keine Ergänzungsleistungen mehr**

Herr T. bezieht eine IV-Rente. Plötzlich habe man seine Ergänzungsleistungen eingestellt, und er wisse gar nicht wieso. Es heisse immer, seine Ehefrau könne ja arbeiten gehen. Seine Ehefrau finde aber wohl kaum noch Arbeit.

///**Unterlagen verschwunden**

Er habe alle Unterlagen fristgerecht eingereicht, sagt Herr K. Nun behaupte das Amt für Zusatzleistungen, die Unterlagen seien nicht in dessen Besitz. Man habe ihm deshalb eine Einstellungsverfügung geschickt. Das sei doch reine Schikane!

///**Rückforderung aus Erbschaft**

Frau S. hat von ihrer verstorbenen Mutter ein bisschen Geld geerbt. Die Mutter habe vor ihrem Tod noch in einem Altersheim der Stadt gelebt; nun fordere dieses die Beihilfen zurück. Muss Frau S. das bezahlen?



- /// **Mietzinsänderung vergessen**  
Sie habe eine Mietzinsänderung bekommen und nicht daran gedacht, diese in Kopie an das Amt für Zusatzleistungen weiterzuleiten, sagt Frau C. Bei der Revision habe man das nun bemerkt, und sie fühle sich, als würde man ihr misstrauen und sie des Betrugs bezichtigen.
- /// **Fiktives Einkommen**  
Herr R. ist der Ansicht, er bekomme viel zu wenig Ergänzungsleistungen. Die Berechnung sei komplett falsch; er habe zum Beispiel keine Ahnung, weshalb bei ihm ein fiktives Einkommen einkalkuliert werde.
- /// **«Ich traue dieser Sache nicht.»**  
Herr K. möchte, dass die Ombudsstelle die Berechnung der Zusatzleistungen überprüft. Er habe ein schlechtes Gefühl und wisse nicht, ob er der Sache trauen könne.
- /// **Persönlicher Groll?**  
Herr S. beschwert sich über Inhalt und Form der Auskünfte, die ihm das Amt für Zusatzleistungen erteilt. Mittlerweile glaube er, dass man aufgrund vergangener Geschehnisse einen persönlichen Groll gegen ihn hege. Dies komme durch unsachliche Antworten auf seine Fragen zum Ausdruck.
- /// **20'000 Franken zurück**  
Frau K. wendet sich an die Ombudsstelle, weil das Amt für Zusatzleistungen eine Rückforderung über Fr. 20'000.- verlangt. Frau K. ist der Meinung, die zuständige Mitarbeiterin des Amts mache, was sie wolle.
- /// **«Ich fühle mich betrogen!»**  
Herr T. glaubt, vom Amt für Zusatzleistungen zu wenig zu erhalten. Reiche er Belege ein, heisse es, sie seien nicht angekommen oder er habe das Geld nicht zugute. Dabei wisse er, dass es sich um rückerstattbare Leistungen handle. Er fühle sich einfach nur betrogen.
- /// **Ein Berg von Unterlagen**  
Er müsse dem Amt für Zusatzleistungen eine ganze Reihe Unterlagen vorlegen, sagt Herr P., schaffe es aber gesundheitlich nicht, alles zusammenzutragen. Auch sei er nicht in der Verfassung, dies dem Amt für Zusatzleistungen zu erklären.
- /// **Zu wenig zum Überleben**  
Frau Z. ist wütend. Man habe ihrem Ehemann die Ergänzungsleistungen gekürzt. Nun hätten sie zuwenig Geld zum Überleben.
- /// **Um die Hälfte gekürzt**  
Herr M. hat vom Amt für Zusatzleistungen eine hohe Rückforderung erhalten. Gleichzeitig seien die laufenden Ergänzungsleistungen um mehr als die Hälfte gekürzt worden. Ob das Amt das dürfe, fragt Herr M.

## Alter und Pflege

- /// **Wer übernimmt die Kosten?**  
Herr K. will wissen, wer für die Kosten aufkommt, wenn sein Vater ins Altersheim oder sogar in die psychiatrische Klinik muss.
- /// **Pflegeleistungen wider Willen**  
Frau V. ärgert sich. Es würden stets wieder neue Pflegeleistungen für ihren Vater verrechnet, die gar nicht notwendig seien. Vor allem würde ihr Vater gar nie gefragt, ob er diese Leistungen wolle, obwohl er geistig noch in bester geistiger Verfassung sei.
- /// **Ungerechtes Spesenreglement**  
Frau T. hat eine Vereinbarung für Freiwilligenarbeit in Alterszentren unterzeichnet. Erst danach habe sie Unstimmigkeiten im Spesenreglement entdeckt, sagt Frau T. So beinhaltet dieses zwar eine Reiseentschädigung für Motorrad-, aber keine für Fahrradfahrer.
- /// **«Die Spitex bestiehlt mich!»**  
Herr L. wird seit vielen Jahren von der Spitex betreut. Jetzt würden ihm ständig Hosen und Socken gestohlen, und er sei sicher, dass dies die Betreuerinnen der Spitex täten.
- /// **Pullover spurlos verschwunden**  
Er habe der Wäscherei seines Altersheims einen Pullover zum Waschen überlassen, sagt Herr P. Dabei sei der Pullover spurlos verschwunden. Schon vor Wochen habe er gefragt, ob er eine Entschädigung dafür bekomme, aber nie etwas gehört. Er fühle sich nicht ernst genommen.
- /// **Schäden am Lieblingsmöbel**  
Der Enkel eines Pflegeheimbewohners ärgert sich über Schäden am Lieblingsmöbelstück seines Grossvaters. Da das Pflegeheim jegliche Haftung ablehnt, wendet er sich an die Ombudsstelle.

## Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

- /// **Aus der Schule geholt**  
Herr T. ist erlost. Ohne Vorankündigung habe die KESB seinen Sohn aus der Schule geholt und per superprovisorische Massnahme in ein Spital eingewiesen.
- /// **Beistand nur für die Tochter**  
Herr F. ist nicht einverstanden damit, dass seine beiden Kinder verbeiständet werden. Eine Beistandschaft und eine Familientherapie will er – wenn schon – nur für die Tochter und nicht für den Sohn.
- /// **Kein neues Besuchsrecht**  
Frau R. wehrt sich gegen eine neue Besuchsrechtsvereinbarung. Die Behörde glaube nur dem Kindsvater und prüfe nicht, ob es überhaupt angebracht sei, ihr das Besuchsrecht zu entziehen. Und dies, obwohl sie unzählige Gegenbeweise erbracht habe.

/// **Verzögerter Hausverkauf**

Frau N. amtiert als Beiständin ihrer Mutter. Deren Liegenschaft möchte Frau N. ihrem Sohn verkaufen. Doch die Handänderung zögerte sich endlos hinaus, sagt Frau N., und schuld daran sei wohl die Tatsache, dass man die KESB neu organisiert habe.

/// **Dem Gesuch nicht entsprochen**

Man habe seinem Gesuch um Aufhebung der Beistandschaft nicht vollständig entsprochen, erklärt Herr H. Die Behörde habe nämlich angeordnet, ein Teil seines Vermögens müsse weiterhin von einer Beiständin verwaltet werden. Das wolle er nicht.

/// **«Man nimmt mich nicht ernst!»**

Der Vater ihrer Kinder verhalte sich nicht korrekt, meint Frau D. Doch werde sie weder von der Beiständin der Kinder noch von der KESB ernst genommen. Es passiere nichts, und sie Sorge sich um das Wohl der Kinder.

/// **Den Beistand nie kennengelernt**

Herrn G. ist ein Urteil aus dem Jahre 1985 in die Hände gekommen. Er bringt es zur Ombudsstelle, um herauszufinden, warum er als Jugendlicher einen Beistand gestellt bekam. Herr G. wundert sich auch, dass er den Beistand nie kennengelernt hat. Hatte dies mit der Erbschaftsberechtigung zu tun?

/// **KESB hilft nicht weiter**

Weil sie besorgt seien, dass die Freundin ihres Bruders nur an dessen Geld interessiert sei, hätten sie sich an die KESB gewandt, sagen zwei Schwestern. Die KESB habe sie jedoch nie darüber informiert, wie sie weiter vorzugehen hätten.

/// **Kinder grundlos fremdplatziert**

Man habe ihre Kinder völlig grundlos fremdplatziert, sagt Frau V. Jetzt könne sie tun, was sie wolle, sie erhalte die Kinder einfach nicht zurück. Und niemand wolle mit ihr darüber sprechen.

/// **«Ich bin kein böser Mensch!»**

In ihrem schriftlichen Entscheid stelle ihn die Vormundschaftsbehörde als «den Bösen» dar, berichtet Herr J. Das habe ihn sehr getroffen. Dabei hätte die Vormundschaftsbehörde seiner Meinung nach gar kein Verfahren gegen ihn einleiten dürfen. Herr J. verlangt nun Akteneinsicht.

/// **KESB war nicht zur Stelle**

Frau E. ärgert sich über den Entscheid der KESB. Zurzeit benötige ihr Sohn nämlich keine Beiständin, meint sie. Früher, als ihr Sohn tatsächlich Hilfe gebraucht habe, sei die KESB hingegen nicht zur Stelle gewesen.

/// **Enkel dürfen nicht übernachten**

Jahrelang durften Herrn T.'s Enkel bei ihm übernachten. Nun habe die KESB dies plötzlich verboten. Herr T. versteht es nicht und wendet sich deshalb an die Ombudsstelle.

*Departement Technische Betriebe*

Stadtwerk

/// **Horrend hohe Rechnung**

Als Frau T. bemerkte, dass die Wasseruhr in ihrem Haus ständig lief, rief sie beim Stadtwerk an. Das Stadtwerk schickte einen Handwerker, um den Fehler zu beheben. Danach habe sie eine horrend hohe Rechnung erhalten, die sie nicht akzeptiere, sagt Frau T.

/// **Plötzlich kein Wegrecht mehr**

35 Jahre lang durfte Frau H. den Weg, der über ein städtisches Grundstück zu ihrem Parkplatz führt, mit ihrem Auto befahren. Nun habe die Stadt das Grundstück zu Naturschutzzwecken verpachtet und verbiete ihr die Benutzung des Fahrwegs. Frau H. findet dies unfair.

/// **Neuer Zähler in Abwesenheit**

Das Ehepaar B. weilte einige Monate im Ausland. In dieser Zeit installierte das Stadtwerk einen neuen Zähler im Haus. Nach ihrer Rückkehr erhielten die B.'s dafür eine Rechnung über Fr. 1'300.-. Sie weigern sich, diese zu bezahlen.

/// **Stunden- statt Monatslohn**

Bei all seinen Kollegen sei der Wechsel vom Stunden- zum Monatslohn bereits Anfang Jahr erfolgt, sagt Herr H., nur bei ihm nicht. Eine Begründung dafür habe er nie erhalten.

/// **Mail-Account gesperrt**

Am Abend sei sie noch ihre Geschäftsmails durchgegangen, am Morgen danach habe sie nicht mehr darauf zugreifen können. Man habe sie freigestellt und dabei ohne Vorankündigung ihren Mail-Account gesperrt.

/// **«Wie mir Gehör verschaffen?»**

Frau B. erklärt, die Zusammenarbeit mit einer Gruppe neuer Mitarbeiter funktioniere nicht. Ihre Vorgesetzte verteidige jedoch nur die Position der Neuen. Sie, Frau B., wisse nicht, wie sie sich Gehör verschaffen könne.

/// **Fragen zu Rechten und Pflichten**

Herr G. schreibt der Ombudsstelle ein langes Mail. Darin stellt er verschiedene Fragen zur Mitarbeiterbeurteilung und zu den Rechten und Pflichten eines Angestellten.

/// **Zeiterfassung abgeändert**

Herr E. ist verzweifelt. Wie soll er die verbleibenden zwei Monate im Job bloss noch aushalten? Nach der Kündigung habe sein Vorgesetzter seine Arbeitszeiterfassung überprüft und willkürlich abgeändert. Dies, obwohl der Chef diese damals unterschrieben habe.

/// **Überstunden ersatzlos gestrichen**

Seine vielen angeordneten Überstunden würden plötzlich ersatzlos gestrichen, sagt Herr K. Damit sei er nicht einverstanden. Schliesslich handle es sich dabei um bereits geleistete Arbeitszeit.

/// **Konflikte mit den Vorgesetzten**

Herr C. und Frau L. kommen mit ihren neuen Vorgesetzten nicht aus. Es sind Konflikte entstanden, weshalb sich beide an die Ombudsstelle wenden.

/// **20 Jahre lang falsch eingestuft?**

Frau O. wundert sich. Auf den Mitarbeiterbeurteilungen der letzten zwanzig Jahre sei stets eine höhere Funktionsbezeichnung aufgeführt gewesen als auf dem Austrittsschreiben anlässlich ihrer Pensionierung. Ob sie denn Anspruch auf eine bessere Einreihung und auf mehr Lohn gehabt hätte?

/// **Chefin ändert ihre Meinung**

Bei der Einstellung habe ihm seine Vorgesetzte versprochen, ihn bei der Aus- und Weiterbildung zu unterstützen, sagt Herr P. Nun habe seine Chefin plötzlich ihre Meinung geändert.

/// **Befohlene Zimmerstunde?**

Aufgrund des vorgeschriebenen Arbeitsbeginns und -endes habe sie stets zu viel Gleitzeit, erklärt Frau F. Ob man sie denn sozusagen zu einer Zimmerstunde zwingen könne?

/// **Arbeitspensum reduziert**

Herr W. hatte ursprünglich eine Vollzeitanstellung. Danach habe man sein Pensum auf 80 Prozent reduziert. Aus finanziellen Gründen durfte er dann aber doch 90 Prozent arbeiten. Nun sei seine Stelle erneut um 10 Prozent gekürzt worden. Und das könne er einfach nicht akzeptieren.

/// **Gefährliche Gegenstände**

Er sei freigestellt worden, weil er angeblich gefährliche Gegenstände nicht gemeldet habe, sagt Herr Y. Die gefährlichen Gegenstände hätten sich aber schon vor seiner Anstellung im Betrieb befunden, weshalb er nicht auf die Idee gekommen sei, sie angeben zu müssen.

/// **Knowhow nicht berücksichtigt**

Frau M. und Herr C. haben die interimistische Leitung einer Abteilung übernommen. Ihr Vorgesetzter fälle jedoch impraktikable Entscheide ohne Einbezug ihres Fachwissens und gefährde dadurch den guten Ruf der Abteilung.

/// **Andere Anstellungsbedingungen**

Ihr Arbeitsbereich sei von Anstellungsänderungen betroffen, sagt Frau R. Man habe die Mitarbeitenden in den Prozess einbezogen, nun sei aber alles komplett anders als damals kommuniziert.

/// **Entschädigung für Pikettdienst**

Herr W. möchte wissen, wann er als Hauswart abrufbar sein muss und ob es dafür eine Entschädigung gibt.

/// **Angst, übergangen zu werden**

Zwischen Frau G. und Herrn U. gibt es Konflikte. Frau G. befürchtet nun, bei einer allfälligen Reorganisation ihrer Abteilung übergangen zu werden, und sucht deshalb Beratung bei der Ombudsfrau.

/// **Ungleich behandelt?**

Herr S. erklärt, die Anstellungsbedingungen hätten geändert. Nun sei er nicht sicher, ob er und zwei weitere Angestellte dabei nicht ungleich behandelt worden seien.

/// **«Muss ich zum Psychiater?»**

Herr T. bezieht neben seiner IV-Rente auch eine PK-Rente. Die Stadt verlange nun, dass er sich von einem Psychiater untersuchen lasse, um sein Anrecht auf IV-Rente zu prüfen. Ob die Stadt das dürfe?

/// **Pensionskasse weigert sich**

Auf dem Merkblatt der Pensionskasse stehe, sie könne sich einen Drittel ihres Kapitals auszahlen lassen, sagt Frau L. Die Pensionskasse behaupte aber, die Frist hierzu sei verstrichen und Frau L.'s Rente für die Auszahlung ohnehin zu klein. Stimmt das?

- ///**Bewerbung nicht berücksichtigt**  
Schon zweimal habe man ihre Bewerbung für die gleiche Stelle nicht berücksichtigt, klagt Frau K. Sie will wissen, ob das Verhalten der Stadt in dieser Sache korrekt ist.
- ///**Wegen kleinem Fehler gekündigt**  
Weil sie einen kleinen Fehler begangen habe, sei ihr gekündigt worden, empört sich Frau P. Das sei unverhältnismässig. Frau P. hat nun Angst, überhaupt keine Anstellung bei der Stadt mehr zu kriegen. Sie habe ja sicher einen Eintrag im stadtinternen System.
- ///**Vergebens das Gespräch gesucht**  
An Frau I.'s Arbeitsstelle wurden die Pensen neu verteilt. Für einige der Mitarbeitenden waren dadurch Lohneinbussen zu erwarten. Im Begleitschreiben seien deshalb alle Mitarbeitenden aufgefordert worden, sich zu melden, erzählt Frau I. Als sie dann jedoch das Gespräch gesucht habe, habe niemand davon etwas wissen wollen.
- ///**«Wer ist der Chef des Chefs?»**  
Er sei mit seiner Mitarbeiterbeurteilung nicht einverstanden, sagt Herr U. An wen solle er sich mit seinem Problem wenden, wenn es über seinem direkten Vorgesetzten keinen weiteren Chef mehr gebe?
- ///**Informationen veröffentlicht**  
Herr K. berichtet, er habe eine Aussprache mit dem nächsthöheren Vorgesetzten gewünscht, man habe sie ihm aber verweigert. Zudem seien Informationen über den Ablauf seiner Mitarbeiterbeurteilung veröffentlicht worden, womit er nicht einverstanden sei.
- ///**Zuviel versprochen**  
Frau S. beschwert sich über Lohnstruktur und Arbeitsbedingungen. Bei Antritt der Stelle habe man ihr Dinge versprochen, die nun nicht eingehalten würden. Das enttäusche sie sehr.
- ///**Zwei Arbeitsverträge**  
Herrn A.'s Lehrvertrag läuft in zwei Monaten aus. Er könnte aber bereits in einem Monat andernorts eine Stelle antreten. Herr A. erkundigt sich nach dem korrekten Vorgehen.
- ///**«Soll ich Einsprache machen?»**  
Frau T. hat eine Änderungskündigung erhalten. Sie ruft bei der Ombudsstelle an, da sie unschlüssig ist, ob sie dagegen Einsprache erheben soll oder nicht.
- ///**Zweifel an Anstellungsverfügung**  
Nachdem man Herrn M. die neuen Anstellungsbedingungen eingehend erläutert hat, fragt er sich, ob denn die vormalige Anstellungsverfügung korrekt war.
- ///**Zu gutem Zweck Zahlen gefälscht**  
Herr E. wollte auf Missstände in seiner Abteilung aufmerksam machen. Er fälschte Bestandszahlen, um aufzuzeigen, dass ein Controlling fehle. Nun fürchtet er sich vor einer Kündigung.
- ///**Umzug im Mutterschaftsurlaub**  
Frau S. ist im Mutterschaftsurlaub. Zugleich muss sie umziehen. Sie erkundigt sich, ob sie den Umzugstag zusätzlich zum Urlaub vergütet bekommt.
- ///**Nicht einverstanden mit dem Lohn**  
Frau K. ist mit der Lohneinstufung nicht einverstanden. Im Gegensatz zu jüngeren Kollegen, die in derselben Lohnstufe seien, habe sie schon einige Jahre Berufserfahrung.
- ///**Vom Chef gemobbt – wie weiter?**  
Er habe, sagt Herr T., grosse Konflikte mit seinem direkten Vorgesetzten gehabt. Dieser habe ihn so lange gemobbt, bis er, Herr T., krank geworden sei. Jetzt stehe eine Mitarbeiterbeurteilung an, und er wisse nicht, wie er sich verhalten solle.
- ///**Den Jobwechsel verhindern**  
Herr J. hat vier Jahre in einer Abteilung gearbeitet. Bereits nach zwei Jahren sei er von seiner Vorgesetzten gemobbt worden, meint Herr J. Wie kann er verhindern, dass er das Team wechseln muss?
- ///**Mit Kündigung gedroht**  
Frau M. hat sich intern für eine andere Stelle beworben. Im Vorstellungsgespräch habe der Vorgesetzte dann ohne Vorwarnung mit der Kündigung der bisherigen Stelle gedroht. Was kann Frau M. dagegen tun?
- ///**Nicht alle Krankheiten angegeben**  
Seine Lehrstelle sei gekündigt worden, weil er bei Abschluss des Lehrvertrags angeblich nicht sämtliche Informationen zu seinem Gesundheitszustand offengelegt habe, sagt Herr V. Seiner Meinung nach hätten diese Informationen aber nichts mit der Ausbildung zu tun.
- ///**Sparmassnahmen missbraucht**  
Frau L. ist Abteilungsleiterin. Sie hegt den Verdacht, ihr Vorgesetzter missbrauche die vorgegebenen Sparmassnahmen, um kritische Mitarbeitende loszuwerden. Frau L. fragt sich nun, wie sie ihre direkten Untergebenen davor schützen kann.
- ///**Exodus wegen Chefin**  
Nachdem er seine Stelle gekündigt hat, wendet sich Herr C. an die Ombudsstelle mit der Information, seiner Chefin liefen die Leute scharenweise davon. Seiner Meinung nach müsste die Ombudsstelle da einmal genauer hinschauen.
- ///**Unfreiwillige Minusstunden**  
Frau S. hat intern die Stelle gewechselt. Da man sie nicht früher gehen lassen hätte, hätten sich Minusstunden angehäuft, die man ihr jetzt mit dem Lohn verrechnen wolle. Sie sei aber auf das Geld angewiesen.

- /// **Wohin mit der Gleitzeit?**  
Frau K. will mit Einhaltung einer sechsmonatigen Frist ihre Stelle kündigen. Sie erkundigt sich, was im nächsten Jahr mit der angehäuften Gleitzeit geschieht.
- /// **«Man beutet meine Tochter aus!»**  
Ihre Tochter mache eine Berufsausbildung bei der Stadt, sagt Frau H. Sie habe zu lange Präsenzzeiten und zu wenig Ruhetage; anscheinend müsse sie den Personalmangel der Stadt ausbaden. Das grenze an Ausbeutung.
- /// **Kündigung bei Krankheit**  
Herr R. ist seit längerer Zeit krankheitshalber arbeitsunfähig. Er fragt, ob und wann ihm die Stadt kündigen kann.
- /// **Ist die Schulkonferenz Pflicht?**  
Herr T. unterrichtet nur wenige Stunden pro Woche. Muss er trotzdem an der Schulkonferenz teilnehmen?
- /// **Unzulässige Arbeitspausen**  
Frau O. beginnt ihre Arbeit morgens jeweils etwas früher, um aufzuräumen und vorzubereiten. Ihr Chef habe das bewilligt. Nun werde ihr vorgeworfen, sie habe während mehreren Tagen kurz nach Arbeitsbeginn unzulässige Pausen gemacht.
- /// **Minusstunden angehäuft**  
Nachdem Herr T. sein Dienstaltersgeschenk bezogen hat, weist seine Arbeitszeiterfassung einen Minussaldo aus. Nun will die Stadt, dass er einen Teil seines Lohns zurückbezahlt.
- /// **«Mein Chef will mich loswerden.»**  
Frau S. erzählt, ihre Mitarbeiterbeurteilung sei schlecht ausgefallen. Man habe deshalb eine Probezeit angesetzt. Aus der Beurteilung gehe aber nicht hervor, was man an ihr kritisiere und was sie ändern müsse. Sie glaube, ihr Chef wolle sie loswerden und habe nach irgend einem Grund gesucht.
- /// **Anderer Führungsstil**  
Herr U. fühlt sich durch seinen Vorgesetzten gemobbt. Er habe einen ganz anderen Führungsstil und werfe ihm, Herrn U., vor, nicht zwischen Privatem und Geschäft unterscheiden zu können.
- /// **Vorgeschriebene Ferienzeit**  
Ihr Arbeitgeber, sagt Frau N., habe ihr Pensum reduziert und gleichzeitig verlangt, dass sie ihre gesamten Ferien in den ersten fünf Monaten des Jahrs beziehen müsse. Sie wolle aber nicht in dieser Zeit Ferien machen und frage sich, ob ihr Arbeitgeber so etwas überhaupt vorschreiben dürfe.
- /// **Zu wenig effizient**  
Herr K. ist der Überzeugung, dass sein Chef ihn mobbt. Angeblich arbeite er, Herr K., zu wenig effizient. Er glaube aber, sein Chef habe ein persönliches Problem mit ihm und wolle ihn weghaben.

*Diverses /  
verschiedene Departemente*

- /// **Geldbusse nach Unfall**  
Frau T. hatte einen Unfall und erhielt daraufhin vom Polizeirichteramt eine Busse. Sie habe den Unfall aber gar nicht selbst verschuldet, meint Frau T.
- /// **«Darf mein Kind zur Schule?»**  
Herr D. ist Holländer und hat mit seiner Lebenspartnerin ein nichteheliches Kind. Erst nach dem Umzug in die Schweiz wurde klar, dass seine aus Bosnien stammende Partnerin keine Arbeitsbewilligung erhält. Nun ist Herr D. unsicher: Darf sein Stiefsohn nun auch nicht zur Schule?
- /// **Polizei vor der Haustür**  
Er habe, sagt Herr W., wegen einer noch offenen Forderung mit dem Betriebsamt eine Abmachung getroffen. Das Amt halte sich aber nicht daran. Deshalb stehe nun ständig die Polizei vor seiner Tür.



## Zahlen und Fakten

### Anzahl Fälle:

	Total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2009	174	36	138	–
2010	198	43	153	2
2011	181	38	142	1
2012	153	38	115	–
<b>2013</b>	<b>170</b>	<b>47</b>	<b>122</b>	<b>1</b>

### Anfragen:

2009	118
2010	141
2011	128
2012	146
<b>2013</b>	<b>135</b>

**Anzahl Empfangene:** 150 Personen

**Eingangsart der Fälle:** 218 telefonische Kontaktnahmen  
56 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)  
30 Personen sind persönlich vorbeigekommen

### Fallbearbeitung:

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2009	174	184	16
2010	198	195	19
2011	181	193	7
2012	153	152	10
<b>2013</b>	<b>170</b>	<b>174</b>	<b>7</b>

### Eingang der Fälle nach Departementen:

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	–	6	
Departement Finanzen	12	2	
Departement Bau	12	3	
Departement Sicherheit und Umwelt	17	–	
Departement Schule und Sport	8	20	1
Departement Soziales	67	13	
Departement Technische Betriebe	3	3	
Keine Zuordnung möglich	3	–	
Total	122	47	1

### Erledigungsart der Fälle:

23 der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Intervention der Ombudsstelle 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 147 Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

## Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterinnen

lic. iur. Katharina Papastergios (bis Ende 2013)

Patricia Furrer / Sabine Müller (seit Anfang 2014)

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis ca. 17.30 Uhr geöffnet. Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und zu Randzeiten sind problemlos realisierbar. Man kann uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.



Neubau von 1790,  
Fassadenzeichnung von  
Zimmermeister Diethelm Schneider,  
Stadtarchiv

DAS «ALTE STADTHAUS»

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Marktgasse 53

8400 Winterthur

Telefon 052 212 17 77

Fax 052 212 04 66

ombudsstelle@win.ch

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