



Ombudsstelle Winterthur

Jahresbericht 2017

*«Ist man denn niemand,
dass man keine Antwort erhält?»*

Warten auf den Staat



Inhalt

- 4 Warten auf den Staat
- 10 Sechs Beispiele
- 18 Ausgewählte Fälle 2017
- 23 Zahlen und Fakten 2017

**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 2017.**

Winterthur, im April 2018

**Die Ombudsfrau
Viviane Sobotich**

Impressum

Text: Viviane Sobotich

Assistenz: Patricia Furrer, Sabine Müller

Lektorat: Michael T. Ganz

Konzept und Gestaltung: Martina Ott

Foto: Der Landbote, Marc Dahinden

Druck: Mattenbach Winterthur

Geschätzte Leserinnen und Leser,

Mitglieder des Grossen Gemeinderats, Mitarbeitende der Verwaltung, der weiteren Öffentlichkeit und der Medien, liebe Bevölkerung – im vorliegenden Bericht möchte ich Sie über ein weiteres Jahr als Ombudsfrau der Stadt Winterthur informieren.

Im Berichtsjahr 2017 durfte die Ombudsstelle ihr 25-jähriges Bestehen feiern. Hierzu organisierten wir einen Anlass mit dem Ziel, den geladenen Gästen die Tätigkeit der Ombudsstelle näher zu bringen. Eine Schauspielerin und ein Schauspieler wählten zwei Fälle aus unserem Alltag aus und spielten sie dem Publikum vor. Das Publikum konnte dabei aktiv in das Geschehen eingreifen und mitbestimmen, wie sich die Ombudsperson in der gegebenen Situation verhalten sollte.

Absichtlich wurden auch Reaktionen gezeigt, die Anlass zu Kritik gaben; das Publikum war aufgefordert, andere Problemlösungen zu finden und sie vorzuschlagen. Im Publikum war man sich jeweils rasch einig, was nicht gut lief. Schwieriger fiel es den Zuschauerinnen und Zuschauern, konkret zu sagen, wie und in welchem Moment die Ombudsperson besser reagieren müsste. Ich danke allen Gästen für die aktive Teilnahme am Spiel. Danken möchte ich auch der damaligen Gemeinderatspräsidentin und dem Stadtpräsidenten für ihre Grussbotschaften zum Jubiläum.

Im Jahr 2017 gingen 168 neue Beschwerden (Vorjahr 191) bei der Ombudsstelle der Stadt Winterthur ein. Eine Auswahl an Problemstellungen, die uns unterbreitet wurden, finden Sie ab Seite 18, gefolgt von den Zahlen und Fakten zum Berichtsjahr auf Seite 23.

Als Schwerpunktthema des vorliegenden Jahresberichts habe ich die Dauer von Verfahren gewählt. Ausschlaggebend dafür war, dass ich 2017 mehrere Geschäfte mit auffallend langer Verfahrensdauer zu betreuen hatte. Die Problematik der Verfahrensdauer ist in einem grösseren Kontext zu sehen, weshalb ich ab Seite 10 die Frage der «good governance» näher beleuchte und einige beispielhafte Fälle zur Illustration anfüge.

Erneut blicke ich auf ein abwechslungsreiches Jahr mit spannenden Fragestellungen und Diskussionen zurück. Den Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die immer wieder gemeinsam mit mir nach realisierbaren Lösungen suchen, gebührt ein grosser Dank. Nur gemeinsam lassen sich Antworten finden, die für alle Beteiligten gut sind. Ich danke auch meinen beiden Mitarbeiterinnen Patricia Furrer und Sabine Müller, ohne die ich meine Arbeit nicht zufriedenstellend erledigen könnte.



Ihre Ombudsfrau

Viviane Sobotich



«Ich habe schlicht gar nichts gehört.»

Warten auf den Staat

«Ich habe meine Unterlagen rechtzeitig eingereicht, höre aber seit Wochen nichts», klagt Herr B. «Der Entscheid soll erst im Sommer fallen – sagen Sie, ist das normal?», fragt Frau R. «Auf meine Mails bekomme ich keine Antwort, und telefonisch ist niemand erreichbar», ärgert sich Herr W. «Der Staat sollte doch die Regeln des Anstands wahren!» – «Ist es aus Spargründen nun üblich, dass man nicht einmal mehr eine Empfangsbestätigung bekommt?» – «Das kann sich nur der Staat leisten, eine Firma hätte längst keine Kunden mehr.»

Führung

Die Erwartungen an «den Staat» sind vielfältig, und manchmal könnte man meinen, der Begriff «Staat» sei ein Schimpfwort. Nüchtern betrachtet ist mit «Staat» ein politisches System gemeint, welches das Zusammenleben einer Gemeinschaft von Menschen innerhalb eines festgelegten Gebiets dauerhaft regelt und dadurch erst ermöglicht. Zu diesem Zweck werden Regeln erlassen und in der Verfassung oder in Gesetzen festgehalten. Die Bundesverfassung legt im Zweckartikel (Art. 2 Bundesverfassung [BV]) das zu erreichende Ziel fest.

Mit «Verwaltung» bezeichnet man die Behörden und Ämter des Staats, welche die genannten Regeln umsetzen sollen. An die Art, wie sie dies zu tun haben, werden Anforderungen gestellt. Diese Anforderungen lassen sich heute mit dem Begriff der «good governance» zusammenfassen. Auch wenn es für «good governance» («gute Verwaltungsführung») keine allgemein-

«Die Angelegenheit war innert Jahresfrist abgeschlossen,
obwohl es einen Augenschein und diverse Abklärungen brauchte.»

gültige Definition gibt, versteht man darunter die Einhaltung gewisser Prinzipien, nämlich solcher, die ein rechtskonformes, unparteiisches, faires und transparentes Verfahren sichern sollen¹. Die EU-Charta schreibt vor, dass Angelegenheiten von staatlichen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen «unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist» behandelt werden sollen (Art. 41 Abs. 1 EU-Charta).

Bewusstsein

Die Bundesverfassung ihrerseits gewährt jedem Menschen im Land den Anspruch auf gleiche und gerechte Behandlung sowie auf Beurteilung innert angemessener Frist bei Verwaltungs- und Gerichtsverfahren (Art. 29 Abs. 1 BV). Einwohnerinnen und Einwohner sollen die ihnen zustehenden Rechte wahrnehmen können (Partizipation). Hierfür braucht es Transparenz und Information sowie die Festlegung von Verantwortlichkeiten und die Schaffung einer effizienten Struktur.

Neben der Einhaltung rechtsstaatlicher Grundsätze und Verfahrensgarantien bedarf es aber bei Verwaltungsmitarbeitenden auch eines Bewusstseins darüber, dass ihr Handeln ausnahmslos im Auftrag der Bevölkerung erfolgt. Deshalb sind Anliegen von Einwohnerinnen und Einwohnern ernst zu nehmen und gewissenhaft und mit der nötigen Sorgfalt zu bearbeiten. Zudem müssen die Behörden und die Mitarbeitenden der Verwaltung ihr Handeln stets erklären, begründen und rechtfertigen können.

In konkreten Handlungsanweisungen heisst dies², dass sich die Verwaltung nicht hinter formell-rechtlichen Gesichtspunkten oder hinter dem Amtsgeheimnis verstecken darf, sondern im Rahmen ihres Ermessensspielraums angemessene Lösungen suchen, Härtefälle vermeiden sowie – im Rahmen des Datenschutzrechts – offen und transparent bleiben muss. Im Weiteren soll die Verwaltung ihren Informationsvorsprung nicht als Machtinstrument einsetzen und sich an gewisse Umgangsformen halten. Zu den erwarteten Umgangsformen gehört es, sensibel auf Problemfälle einzugehen, Terminvereinbarungen einzuhalten, Anfragen zu beantworten sowie allfällige Fehler zuzugeben und sich dafür zu entschuldigen.

¹ Vgl. Jahresbericht der Ombudsfrau der Stadt Zürich 2012, S. 31

² Die nachfolgenden Merkmale wurden vom ehemaligen Landesvolksanwalt von Vorarlberg erarbeitet und von meinem Vorgänger Dr. Karl Stengel im Jahresbericht 2004 bereits einmal beschrieben.

«Ich muss in kürzester Zeit alle Unterlagen einreichen, und die lassen sich monatelang Zeit!»

«Ändert sich der Sachverhalt während des Verfahrens,

Standards

Der Stadtrat von Winterthur hat bereits 2004 Standards erlassen, an die sich Mitarbeitende im Publikumsverkehr zu halten haben und die noch heute gelten oder sich gar akzentuiert haben. Als Selbstverständnis hinter diesen Regeln steht, dass sich Mitarbeitende bei der Erfüllung der ihnen übertragenen Aufgaben so verhalten sollen, wie dies vom Personal eines modernen Dienstleistungsunternehmens erwartet werden darf. Hierzu gehört beispielsweise, dass das Telefon schon bei kurzen Abwesenheiten vom Arbeitsplatz umgeleitet wird, sei es zu einer Arbeitskollegin oder auf einen Anrufbeantworter.

Hierzu gehört auch, dass ein Brief in der Regel innert Wochenfrist beantwortet wird, sei es auch nur in der Form eines Zwischenberichts oder zumindest einer Eingangsbestätigung. Auf elektronische Post, also Mails, soll so rasch wie möglich geantwortet werden. Werden Mails weitergeleitet, muss dies für alle Beteiligten ersichtlich sein. Auch für Mails ist bei Bedarf ein Abwesenheitsassistent zu aktivieren, der präzise Informationen über die Erreichbarkeit des jeweiligen Mitarbeitenden gibt. Selbstredend müssen alle Antworten und Mitteilungen so verfasst sein, dass sie vom Empfänger auch verstanden werden. So ist eine verständliche Sprache zu wählen, und die vermittelte Information soll kundenorientiert und damit nützlich sein.

Garantien

Im Weiteren gibt es gesetzliche Verfahrensbestimmungen, die von den Behörden einzuhalten sind – etwa Verfahrensgarantien, welche die Akteneinsicht und das rechtliche Gehör regeln, die Begründungspflicht der Behörden vorschreiben und auch die Frist festlegen, innert welcher ein Entscheid grundsätzlich zu fällen ist. Die Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK) und die Bundesverfassung halten fest, dass die Behandlung oder Beurteilung einer Angelegenheit «innert angemessener Frist» (Art. 29 Abs. 1 BV) zu gewährleisten ist. Der Verfassungsgeber des Kantons Zürich ging gar noch weiter und legte in Art. 18 Abs. 1 Kantonsverfassung (KV) eine «rasche Verfahrenserledigung» fest, auch wenn unklar bleibt, wieviel strenger diese sein soll.

Sowohl bei «angemessen» als auch bei «rasch» handelt es sich um unbestimmte Rechtsbegriffe, die von den Gerichten auszulegen und dabei ge-

müssen wir unter Umständen neue Unterlagen einholen.»

nauer zu definieren sind. Bei der Auslegung der Angemessenheit, innert welcher Zeit ein Entscheid zu treffen ist, wird auf den Umfang und die Schwierigkeit des jeweiligen Einzelfalls, auf das Verhalten des Betroffenen, auf die Bedeutung des Verfahrensausgangs für den Betroffenen und auf die Zügigkeit der Fallbehandlung durch die Behörden abgestellt.

Fristen

Selbst wenn einzelne Verfahrensgesetze – etwa das Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG) des Kantons Zürich in § 4a – explizit ein Beschleunigungsgebot festlegen, bleibt unklar, wie lange die Zeitdauer konkret sein soll, hängt sie doch stets vom Einzelfall ab. Das Beschleunigungsgebot steht im Spannungsverhältnis zum Rechtsschutzbedürfnis der Betroffenen. Soll ein rechtsstaatliches Verfahren fehlerfrei sein, bedarf es einer gewissen Zeitdauer. So hat eine Entscheidungsinstanz auch in komplexen und aufwändigen Fällen den Sachverhalt sorgfältig abzuklären und den Betroffenen alle Verfahrensrechte wie etwa rechtliches Gehör zu gewähren. Allzu rasche Verfahren können die Qualität eines Entscheids verringern. Es sind jedoch in jedem Fall organisatorische Massnahmen zu treffen, die unnötige Verzögerungen vermeiden; eine Aktenausleihe an eine andere Behörde beispielsweise darf nicht zu einer Verfahrensverlängerung führen, weshalb stets eine ausreichende Zahl von Kopien zu erstellen ist.

Im Verwaltungsrechtspflegegesetz wird das Beschleunigungsgebot für Rekursinstanzen weiter konkretisiert. Im Kanton Zürich müssen solche Rechtsmittelinstanzen innert 60 Tagen nach Abschluss der Sachverhaltsermittlungen ihre Entscheide fällen (§27c Abs. 1 Satz 1 VRG). Auch für Verwaltungsbehörden gibt es Bestimmungen, die eine konkrete Verfahrensbeschleunigung bezwecken. Unter gewissen Voraussetzungen kann zum Beispiel auf die Begründung von Entscheiden verzichtet werden (§ 10a VRG).

Selbst Spezialgesetze wie das Planungs- und Baugesetz enthalten konkrete Fristen für den Erlass eines Entscheids (§339a Abs.1 PBG). Im Kommentar zum allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts heisst es, bei einem Einspracheentscheid sei ohne besondere Umstände von einer Zweimonatsfrist auszugehen (Kommentar zum Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsgesetz, Art.52 N 32). Doch auch hier gilt es zu definieren, wann ein Sachverhalt so ist, dass keine besonderen Umstände vorliegen.

«Wenigstens eine Eingangsbestätigung wäre schön gewesen.»

«Das System muss modernisiert werden.»

8

Ressourcen

Ob eine Verfahrensdauer angemessen ist, bleibt somit anhand der gerichtlich entwickelten Grundsätze im Einzelfall genauer zu prüfen. Sogenannte Standardfälle wiederum sollen innert kurzer Frist erledigt werden können. Aufgrund der bundesgerichtlichen Rechtsprechung steht jedenfalls fest, dass das Beschleunigungsgebot das rechtsstaatliche Gebot beinhaltet, durch sachlich und personell zureichende Ausstattung der zuständigen Behörden für eine «beförderliche Verfahrenserledigung» zu sorgen (vgl. u.a. BGE 107 Ib 160, E. 3 c). Unzureichende personelle Ausstattung vermag deshalb Verletzungen des Beschleunigungsgebots nicht zu rechtfertigen (Kommentar zum VRG, § 4a N 17).

Fehlende Ressourcen sind somit kein akzeptabler Grund dafür, dass Verfahren übermässig lange dauern. Damit dem Gebot der «good governance» entsprochen werden kann, gilt es, die Behörden mit genügend Personal auszustatten. Aufgabe der Verwaltung ist es, ihre Leistungen zu hinterfragen, interne Abläufe zu überprüfen, Massnahmen zur Verbesserung der Leistung zu treffen sowie die nötigen Ressourcen dafür auszuweisen und ins Budget aufzunehmen. Aufgabe der Legislative ist es dann, diese Ressourcen im Rahmen des Budgets zu genehmigen. Dies unterstreicht auch die Kantonsverfassung, indem sie die Behörden dazu verpflichtet, die öffentlichen Aufgaben wirkungsvoll, wirtschaftlich und nachhaltig zu erfüllen (Art. 95 Abs. 2 KV).

Konsequenzen

Alle Regeln nützen nichts, wenn sie nicht eingehalten werden oder die Nichteinhaltung keine Konsequenzen nach sich zieht. Verletzt eine Behörde das Beschleunigungsgebot, indem sie ein Verfahren nicht beförderlich behandelt oder erledigt, kann bei der Rechtsmittelbehörde ein Rechtsverweigerungs- oder ein Rechtsverzögerungsrekurs erhoben werden. Kommt die Rechtsmittelbehörde zum Schluss, dass die Vorinstanz das Beschleunigungsgebot verletzt hat, stellt sie dies fest und fordert die Vorinstanz auf, das Verfahren unverzüglich oder mindestens beförderlich zu Ende zu führen bzw. innert bestimmter Frist Entscheide zu fällen. Unter – eher seltenen – Umständen kann die Rechtsmittelbehörde an Stelle der Vorinstanz den Fall selber entscheiden.

*«Eine Antwort auf meine Frage kam nie,
aber jetzt setzt man mir eine zehntägige Zahlungsfrist.»*

Eine Rechtsverzögerungsbeschwerde und ein Begehren um Feststellung können selbst dann erhoben werden, wenn eine Behörde ihren Entscheid bereits gefällt hat, dies allerdings nicht in angemessener Frist. Eine solche Feststellung macht Verletzungen des Beschleunigungsgebots bekannt und ist damit im öffentlichen Interesse. Ausser einer Genugtuung in moralischer Hinsicht und einer allfälligen Reduktion der Verfahrenskosten lässt sich durch ein solches Begehren jedoch nichts erreichen – im Strafrecht sind in vergleichbaren Fällen Haftentlassungen möglich. Eine Feststellung erlaubt weder die Erteilung von Bewilligungen noch die Erfüllung versicherungsrechtlicher Ansprüche.

Überlange Verfahren oder qualitativ schlechte Entscheide führen zu einem Vertrauensverlust gegenüber dem Staat. Es sind somit oft genau solche Fälle, welche Betroffene dazu bewegen, die Ombudsstelle anzurufen. Denn allein schon ein Nachfragen bei der Behörde kann deren Handeln beschleunigen. Jedenfalls führt es dazu, dass eine Behörde ihr Handeln im Einzelfall hinterfragen und rechtfertigen muss. Wiederholen sich gleichgelagerte Fälle, wird nach Massnahmen gesucht, um die Effizienz des Handelns zu steigern.

Qualitätssicherung

Fehlt es den Behörden trotz Massnahmen zur Effizienzsteigerung an den nötigen Ressourcen, werden sie überlange Verfahrensdauern mit diesem Umstand erklären; das Verfahren selbst indes wird dadurch nicht beschleunigt. Vielleicht aber vermag eine Berichterstattung, wie sie hier erfolgt, die Mitarbeitenden in der Verwaltung für die Probleme rund um die Verfahrensdauer zu sensibilisieren – zu sensibilisieren auch für Fragen der Kommunikation und der Haltung gegenüber Betroffenen.

Die Auseinandersetzung mit der Verfahrensdauer vermag aufzuzeigen, wo staatliches Handeln verbessert werden kann. Damit trägt sie auch zur Qualitätssicherung bei. Wichtig ist mir dabei, daran zu erinnern, dass «der Staat» keinen Selbstzweck hat. Vielmehr haben die Behörden – sei es Exekutive, Legislative oder Judikative – stets im Dienst der Bevölkerung zu handeln.

Die folgenden Beispiele basieren auf realen Situationen. Namen, Daten und Einzelheiten wurden aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes jedoch verändert.

10

Lärmige Bar, schweigendes Amt

Frau L. ist verzweifelt. Die Stadt habe ihrem Nachbarn, einem Barbetreiber, vor elf Jahren schon Vorschriften zur Lärmreduktion gemacht. Durchgesetzt seien sie noch immer nicht. Vor einem Jahr, erzählt Frau L., habe sie deshalb die Fachstelle Energie darum ersucht, die Einhaltung der Auflagen zu kontrollieren. Daraufhin habe eine Begehung vor Ort mit allen Beteiligten stattgefunden, und die Fachstelle habe dabei eine Lösung des Problems in Aussicht gestellt.

Ein halbes Jahr später, so Frau L., habe ihr die Fachstelle mitgeteilt, die Bar sei dazu verpflichtet worden, einen funktionsfähigen und nicht manipulierbaren Lärmbegrenzer zu installieren. Die Lärmgrenze habe man allerdings von den ursprünglich vorgeschriebenen 79 auf 80 Dezibel angehoben. Sie habe, sagt Frau L., umgehend per Mail reagiert, aber keine Antwort bekommen.

Vor einem Monat habe sie der Fachstelle einen Brief geschrieben und sie aufgefordert, ihr innert 14 Tagen zu antworten. Nun seien zwei weitere Wochen verstrichen, und sie habe noch immer nichts gehört – dies, obwohl sie eine Kopie des Briefs an die Amtsleitung geschickt habe. Sie wäre, sagt Frau L., ja schon zufrieden gewesen,

wenn sie wenigstens eine Eingangsbestätigung erhalten hätte mit dem Hinweis, dass weitere Abklärungen im Gange seien oder ähnlich. Das ewige Schweigen indes finde sie unangebracht.

Ich wende mich per Mail an die Amtsleitung und an die Fachstelle und weise auf die Regeln der Stadt Winterthur betreffend kundenorientierten Umgang von 2004 hin. Die Regeln verlangen, auf Anfragen sei innert Wochenfrist zu reagieren; zumindest sei eine Eingangsbestätigung zu versenden. Die Amtsleiterin antwortet gleichentags noch kurz vor Feierabend, man habe Frau L. in der Tat erst vor kurzem einen Brief geschickt. Sie legt diesen in Kopie bei und entschuldigt sich für die unterbliebene Eingangsbestätigung.

Ich leite die Mail mit Briefkopie umgehend an Frau L. weiter. Sie bedankt sich und teilt mir mit, das Original des Briefs sei bis heute nicht bei ihr eingetroffen.

Ich informiere die Amtsleitung und bitte darum, Frau L. den Brief nochmals zuzustellen. Die Amtsleiterin weist die Fachstelle an, die Pendeuz zu erledigen. Tags darauf bestätigt Frau L., den Brief erhalten zu haben, und bedankt sich bei der Ombudsstelle für die Unterstützung.

«Wovon soll ich leben, während die sich überlegen,
wie hoch mein Anspruch ist?»

«Wir bemühen uns, solch schwierige Fälle
allseitig korrekt und schnell zu lösen.»

Verschollen im Pendenzenberg

Herr O. fühlt sich vernachlässigt. Vor zehn Monaten habe er Einsprache gegen einen Entscheid der Abteilung Zusatzleistungen zu AHV/IV erhoben, der seine Pflegetochter betreffe. Die Behörde hatte entschieden, die Kosten für das begleitete Wohnen per sofort nicht mehr zu übernehmen. Begründung: Die Institution, in welcher die Pflegetochter lebe, besitze keine Heimbewilligung.

Auf seine Einsprache erhielt Herr O. damals keine Antwort. Erst nach zweimaligem Nachfragen habe die Behörde ein Schreiben geschickt: Die Angelegenheit werde «schnellstmöglich entschieden», hiess es darin. Danach sei nichts mehr geschehen. Seit seiner Einsprache sei nun fast ein Jahr vergangen, sagt Herr O. – er selber habe für die Einsprache eine Frist von 30 Tagen einhalten müssen.

Ich frage bei der Abteilung Zusatzleistungen nach. Einen Monat später kommt die Antwort: Man habe die Akten der Pflegetochter von der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde zurückerhalten, ein Entscheid folge spätestens in vier Wochen. Ich weise die Abteilungsleitung darauf hin, dass zumindest eine Eingangsbestätigung an Herrn O. zwingend gewesen wäre. Auch seien Akten stets zu kopieren, sodass eine Ausleihe an eine andere Behörde – in diesem Fall die KESB – nicht zu Verzögerungen führe.

Erneut versichert man mir, schnellstmöglich entscheiden zu wollen. Ziemlich genau ein Jahr nach seiner Intervention erhält Herr O. dann den Entscheid: Die Abteilung Zusatzleistungen lehnt die Einsprache ab. Worauf mich Herr O. erneut aufsucht und mich bittet, die Argumente für den negativen Entscheid zu prüfen. Die Zusatzleistungen, so findet Herr O., müssten die

Aufenthaltskosten seiner Pflegetochter doch wenigstens für die Dauer der einjährigen Verzögerung übernehmen. Ich erkläre ihm, dass der Einsprache leider keine aufschiebende Wirkung zukomme und somit während des Verfahrens keinerlei Leistungen geschuldet seien – auch dann nicht, wenn sich das Verfahren verzögere.

Dennoch wende ich mich an die zuständige Behörde. Denn Herr O. ist nicht der erste Fall, bei welchem ich eine zu lange Verfahrensdauer bei Einsprachen im Bereich der Zusatzleistungen zu AHV/IV feststelle. Bei ihrem Stellenantritt vier Jahre zuvor hatte die neue Leitung erkannt, dass sich die Abteilung in einem schlechten Zustand befand. Trotz ersten Anpassungen und Massnahmen war klar, dass es einer umfassenden Reorganisation der Organisationsstrukturen bedurfte.

Die Zahl der Einspracheverfahren richtet sich nach der Zahl der laufenden Fälle bei den Zusatzleistungen. 2017 waren 4075 laufende Fälle, rund 720 Neu- und Wiederanmeldungen sowie 48 Einsprachen zu behandeln. Daraus zeigt sich, dass pro Jahr in rund einem Prozent der Fälle Einsprache erhoben wird.

Eine entsprechende Untersuchung wurde in Auftrag gegeben. Sie hatte zum Ziel, die Abteilung, die seit Jahren unter zu hoher Fall-Last litt, so zu modernisieren, dass sie ihre gesetzlichen Aufgaben effizient und korrekt erbringen kann. Seit 2016 werden die dazu erforderlichen Massnahmen schrittweise umgesetzt. Dazu gehört unter anderem eine Neuorganisation der Abteilung Fallführung. Dabei wurde den Fallführenden die Kompetenz zur Beurteilung von Einsprachen übertragen, was juristisch gesehen korrekt ist.

«Es braucht Zeit, bis die Neuerungen umgesetzt sind.»

12

Die Mitarbeitenden der Abteilung Zusatzleistungen hatten nicht nur neue Aufgabengebiete zu bearbeiten, sondern auch neue Prozesse zu erlernen. Diese mussten definiert, klar umschrieben und zur Qualitätssicherung dokumentiert werden. Hinzu kam, dass die Software veraltet war und den gesetzlichen Vorlagen nicht mehr genügte. Aufgrund der Dringlichkeit einer Reorganisation wurde Winterthur schliesslich zur Pilotgemeinde für die Einführung neuer IT-Lösungen.

Ab Juli 2017 wurde die neu geschaffene Abteilung «Dienste 1. Säule» erstmals mit Supportaufgaben für die Zusatzleistungen beauftragt. «Dienste 1. Säule» unterstützt die Fallführenden, indem sie administrative Tätigkeiten sowie die Prüfung und Vergütung von Krankheits- und Behinderungskosten übernimmt. Dadurch erhalten die

Fallführenden mehr Kapazität für die vertiefte Kontrolle und Abklärung – nicht zuletzt auch für die Behandlung von Einsprachen wie jene von Herrn O.

Die meisten dieser Massnahmen sind mittlerweile umgesetzt. Bis alle neuen Abläufe reibungsfrei funktionieren und die Mitarbeitenden sich in ihren neuen Rollen zu rechtgefunden haben, dauert es allerdings eine Zeit. Zudem bedeutet Reorganisation stets auch Kulturwandel – etwas, das die Mitarbeitenden stark fordert. Dank der Reorganisation sollte sich die Verfahrensdauer bei Einsprachen jedoch wesentlich verkürzen. Ausser bei komplexen Fällen, bei denen zusätzliche Abklärungen nötig sind oder die aus anderen Gründen sistiert werden müssen, wird eine Verfahrensdauer von drei bis maximal sechs Monaten angestrebt.

Kindlicher Steinwurf mit Folgen

Wegen eines Vorfalls, der bereits eineinhalb Jahre zurück liegt, wendet sich Frau W. an die Ombudsstelle. Damals sei ihre Tochter zusammen mit anderen Kindern beschuldigt worden, Steine über eine Hecke geworfen und dadurch Autos beschädigt zu haben. Die Schulleitung habe den betroffenen Eltern in einem Schreiben mitgeteilt, man habe der Haftpflichtversicherung der Stadt Winterthur den Schaden

gemeldet und die Namen der beteiligten Kinder bekanntgegeben. Da die Schäden zwar auf dem Schulweg, aber auch während der elterlichen Betreuungszeiten entstanden seien, werde sich die Versicherung allenfalls bei den Eltern melden.

Frau W. hatte sich daraufhin umgehend an die Schulleitung gewandt und klargestellt, dass alle Kinder zum Zeitpunkt des

«Es ist schwierig, gut geschulte Mitarbeiter zu finden.»

«Wir haben Fristen von höchstens 30 Tagen...»

Vorfalls weniger als sieben Jahre alt und damit nicht strafmündig gewesen seien. Nun, 17 Monate nach dem Vorfall, habe sie ohne weitere Erklärung eine Rechnung von über 800 Franken erhalten – dies, obwohl ihr Kind gar nicht rechtlich belangt werden könne. Lasse sich tatsächlich nachweisen, dass ihr Kind den Schaden damals mitverursacht habe, zahle sie gerne freiwillig etwas daran, sagt Frau W. Nach so langer Zeit eine Rechnung ohne weiteren Kommentar zu erhalten, finde sie hingegen nicht in Ordnung.

Ich erkläre Frau W., dass es für die haftpflichtrechtliche Verantwortlichkeit keine feste Altersgrenze gebe; von der Strafmündigkeit ab dem siebten Altersjahr sei dies zu unterscheiden.

Ein Kind muss Einsicht in die Unrechtmässigkeit seines Handelns haben sowie zur vernunftgemässen Steuerung desselben fähig sein, damit es aus unerlaubter Handlung haftpflichtrechtlich ersatzpflichtig ist. Allenfalls haften auch die Eltern, und zwar dann, wenn sie ihre Aufsichtspflicht verletzt haben – was beim Schulweg jedoch nicht der Fall ist. Um herauszufinden, ob die Kinder zum Zeitpunkt des Vorfalls urteilsfähig waren oder nicht, muss geprüft werden, auf welchem Entwicklungsstand sie sich damals befanden.

Frau W. und ich vereinbaren, uns an die Behörde zu wenden, welche die Rechnung gestellt hat, um genauer zu erfahren, welche Abklärungen gemacht wurden und worauf sich die Berechnung der Forderung stützt. Zudem wollen wir herausfinden, weshalb nach so langer Zeit ohne Information plötzlich Rechnung gestellt wurde.

Die Abklärungen ergeben, dass der Fall lange beim Versicherungsfachmann lag. Schliesslich entschied dieser, dass die

Versicherung die Hälfte der Schadenssumme decken würde. Da die zuständige städtische Behörde der Ansicht war, es sei nicht richtig, dass die Steuerzahler für die restliche Summe aufkommen sollten, habe man diese den Eltern anteilmässig in Rechnung gestellt.

Gemäss Haftpflichtrecht trägt der Eigentümer einer Sache den Schaden selber, ausser er kann ihn aufgrund eines Vertrags oder wegen unerlaubter Handlungen auf Dritte überwälzen. Im vorliegenden Fall darf der Schaden nur auf die Kinder übertragen werden, wenn deren Urteilsfähigkeit geprüft wurde. Bei Kindern ist dies jedoch schwierig, muss doch stets ihr jeweiliger Entwicklungsstand berücksichtigt werden. In der Praxis zeigen sich Versicherungen deshalb meist grosszügig und übernehmen solche Schäden.

Ein gangbarer Weg wäre also gewesen, die Eltern vorerst mit einem Schreiben über die Sachlage zu informieren und sie zu bitten, den Schaden bei ihrer eigenen Versicherung zu melden. Den Eigentümern der beschädigten Autos hätte auf diese Weise zumindest ein Teil des Restschadens vergütet werden können. Die Steuerzahler haben nicht dafür aufzukommen.

Ich teile der betroffenen Abteilung meine Einschätzungen mit, bitte um Auskunft darüber, was im Fall der Kinder genau untersucht wurde, und erkundige mich über das weitere Vorgehen. In der Folge erhalte ich die Mitteilung, man habe die Forderung zurückgezogen, da sich nicht eindeutig belegen lasse, welche Kinder zu welchem Zeitpunkt was getan hätten. In der Beilage findet sich auch die Kopie eines geplanten Briefs an die Eltern, in welchem die Behörde diese unter anderem um Entschuldigung bittet.

«Ich bin verunsichert, weil ich nicht einmal weiss,

14

Wie die Steuermühlen mahlen

Familie G. hat vor 15 Monaten ihre Wohnung in Winterthur verkauft und ist in einen Nachbarkanton gezogen. Nach dem Verkauf hatte die Familie die provisorisch berechnete Grundstückgewinnsteuer bezahlt, gleichzeitig aber Ersatzbeschaffung geltend gemacht, da sie am neuen Wohnort eine neue Wohnung erworben hatte.

Nun erkundigt sich Herr G. bei der Ombudsstelle, weshalb die Abrechnung der Grundstückgewinnsteuer immer noch auf sich warten lasse. Auf seine erste Nachfrage hin, so Herr G., habe das Steueramt den Eingang der Unterlagen bestätigt. Vor einem halben Jahr habe er dann erneut nachgefragt und gehört, seine Unterlagen seien noch nicht bearbeitet worden. Kürzlich habe er ein drittes Mal beim Steueramt angeklopft, worauf man ihn aufs kommende Jahr vertröstet habe. Herr G. will wissen, ob eine derart lange Frist normal und zulässig ist.

In Winterthur wurden in den letzten fünf Jahren im Schnitt jährlich rund 1200 Handänderungen bei Liegenschaften getätigt. Die Berechnung der tatsächlichen Grundstückgewinnsteuer obliegt dabei vier Mitarbeitenden, die insgesamt über 390 Stellenprozente verfügen.

Ich erkundige mich beim Steueramt, welches die übliche Verfahrensdauer bei der Veranlagung von Grundstückgewinnsteuern sei und aus welchen Gründen sich ein Verfahren über nahezu zwei Jahre hinziehen könne. Die Antwort: Man sei aufgrund verschiedener Umstände mit der Bearbeitung in Rückstand geraten. Es seien jedoch Massnahmen eingeleitet, um den Rückstand abzubauen. Rund 600 Fälle mit Handänderungen vor Mai 2016 seien aber immer noch pendent. Zur Frage der üblichen Ver-

fahrensdauer bemerkt das Steueramt, im Kanton Zürich gebe es diesbezüglich keine Vorgaben; für die Erhebung von kommunalen Steuern seien die dafür zuständigen Gemeinden unterschiedlich organisiert.

Ich mache das Steueramt auf das in der Kantonsverfassung verankerte Gebot der raschen Verfahrenserledigung aufmerksam und weise insbesondere darauf hin, dass dieses Gebot auch für kommunale Steuerfälle gilt. Zudem schreibe die Bundesverfassung vor, dass Verfahren aller Art in angemessener Frist zu erledigen seien, und zur Frage der Angemessenheit existiere eine breite Rechtsprechung. Das auf höchster Ebene normierte rechtstaatliche Beschleunigungsgebot verlange von jeder Behörde, durch eine sachlich und personell ausreichende Ausstattung für eine beförderliche Verfahrenserledigung zu sorgen.

Auf diesem Hintergrund bitte ich die Amtsleitung, mir die Ursachen für den Verfahrensrückstand genauer zu erläutern, die bereits ergriffenen Massnahmen im Detail darzulegen und mir mitzuteilen, was die vom Amt durchschnittlich angestrebte Verfahrensdauer sei.

Das Steueramt teilt mir mit, man habe bereits Prozesse angepasst und dank einer neuen Software gewisse Verfahrensschritte automatisiert. Die Berechnung der Grundstückgewinnsteuer erfordere allerdings noch viel Handarbeit, wozu es erfahrener Mitarbeiter bedürfe. Die Einführung neuer Computerlösungen brauche anfangs bekanntlich Ressourcen und zahle sich erst nach einer Weile aus. Man habe deshalb zusätzlich einen Springer und eine Praktikantin eingesetzt sowie eine weitere Juristin angestellt. Durch die Personalfluktuations habe sich ein neues motiviertes Team gebildet, das im letzten Jahr die Arbeits-

«Wir versuchen alles, aber unsere Mitarbeitenden haben sehr viele pendente Geschäfte.»

ob meine Einsprache angekommen ist.»

last von zwei Jahren erledigt habe. Auf diese Weise habe bereits viel Rückstand abgebaut werden können. Zudem habe man einzelne administrative Schritte auf andere Teams im Steueramt verteilt.

Da es schwierig sei, qualifizierte Fachleute zu rekrutieren – so führt das Steueramt weiter aus –, habe man auch Personal mit wenig Erfahrung im Bereich der Grundstückgewinnsteuer einstellen müssen. Tägliche Kurzbesprechungen mit Erfahrungsaustausch unter den Mitarbeitenden hätten weiter dazu beigetragen, die Arbeitslast abzubauen und das Fachwissen zu erweitern. Fazit: Man sei zuversichtlich, das Ziel, innert sieben Monaten abschliessend

über Fragen der Grundstückgewinnsteuer zu entscheiden, im Herbst 2018 erreichen zu können.

Ich teile Familie G. mit, sie müsse sich leider noch weiter gedulden, da das Steueramt die anstehenden Fälle aus Überlegungen der Rechtsgleichheit nach Eingangsdatum erledige. Das Problem der langen Verfahrensdauern sei aber erkannt. Die Behörde versuche, die Fristen mithilfe verschiedener Massnahmen zu verkürzen. Herr G. bedankt sich für die Information und lässt es dabei bewenden – auch wenn er sich durch die Intervention der Ombudsstelle eine schnellere Erledigung seines Falls erhofft hatte.

15

Zwei Jahre bis zum Entscheid

Vor gut zwei Jahren erhielt Frau R. eine Änderungskündigung. Ihr Arbeitspensum in der Verwaltung wurde aufgrund der städtischen Sparmassnahmen von 100 auf 80 Prozent herabgesetzt. Frau R. focht die Änderungskündigung beim Stadtrat an. Begründung: Eine Pensumsreduktion kurz vor der Pensionierung – Frau R. war schon über 60 – wirke sich massiv auf die Rentenleistungen der Pensionskasse aus. Der Stadtrat lehnte den Rekurs zwei Monate später ab und versprach, zu einem späteren Zeitpunkt über eine allfällige Abfindung zu entscheiden.

Seit zehn Monaten, so Frau R., arbeite sie nun schon mit reduziertem Pensum, und noch immer habe sie vom Stadtrat nichts gehört. Ob ich ihr helfen könne? Ich biete Frau R. an, mit der Personalabteilung Kontakt aufzunehmen und nachzufragen, wie es um ihren Fall stehe. Für das Erteilen einer Abfindung bedarf es eines Antrags an den Gesamtstadtrat, und dafür ist das je-

weils betroffene Departement zuständig. Im Dezember schreibe ich dem Personaldienst eine Mail. Die zuständige Mitarbeiterin – so die Antwort – sei erst ab Januar wieder da. Da ich bis Mitte Januar nichts höre, erneuere ich die Anfrage. Anfangs Februar kommt eine Rückmeldung. Die zuständige Mitarbeiterin des Personaldiensts schreibt, Frau R.'s Antrag liege noch bei ihr; sie müsse ihn mit dem städtischen Personalamt koordinieren, doch die betreffende Mitarbeiterin sei noch bis Ende März im Mutterschaftsurlaub. Zudem, so die Mitarbeiterin des Personaldiensts, sei die Arbeitslast zurzeit gross, und sie habe «wegen veränderter Umstände» Frau R.'s Anliegen eine eher geringe Priorität eingeräumt.

Veränderte Umstände? Wie ich nun erfahre, hat sich in der Zwischenzeit ergeben, dass Frau R. aufgrund von Kündigungen in ihrer Abteilung wieder zu 100 Prozent arbeiten kann. Ihren Antrag auf Abfindung möchte

«Von heute auf morgen wird der Betrag reduziert, aber auf meine Einsprache hin

«Als wir den Entscheid fällen wollten, kamen neue Tatsachen zum Vorschein.»

sie jedoch nicht zurückziehen; die Abfindung für jenes Jahr, in welchem sie nur 80 Prozent gearbeitet hat, will Frau R. in ihre Pensionskasse einzahlen, um die Renteneinbusse möglichst niedrig zu halten.

Im Mai 2017 wende ich mich erneut an den Personaldienst und frage, wie es um Frau R.'s Abfindungsantrag stehe. Leider habe sie sich der Sache noch nicht annehmen können, teilt mir die Mitarbeiterin des Personaldiensts mit. Sie habe sehr viele Pendenzen und dringende Geschäfte, die Priorität hätten. Sie werde sich Anfang Juni wieder melden.

Nichts geschieht. Auch eine zweite Nachfrage bleibt unbeantwortet. Mit einem Schreiben lasse ich den Personaldienst deshalb wissen, dass der Entscheid in Frau R.'s Fall übergebühlich lange daure und dies nicht mehr vertretbar sei. Die Ombudsstelle wisse zwar um die Situation, in welcher sich die betreffende Mitarbeiterin befinde. Dennoch müsse im vorliegenden Fall nun umgehend entschieden werden.

Die Mitarbeiterin meldet sich und versichert mir, sie werde sich in den anstehenden Sommerferien der Sache annehmen. Als nach den Sommerferien nichts geschieht, wende ich mich an ihren Vorgesetzten: Die angemessene Verfahrensdauer sei längst überschritten, und zudem sei die Kommunikation mit der Betroffenen und mit der Ombudsstelle unzulänglich.

Der Vorgesetzte reagiert postwendend. Die betreffende Mitarbeiterin sei länger in den Ferien, um die aufgelaufene Gleitzeit auszugleichen und sich nach einer sehr arbeitsintensiven Zeit zu erholen. Vor ihrem Ferienantritt habe sie ihm aber noch mitgeteilt, ihr liege ein unerledigtes Geschäft auf dem Magen – leider habe er nicht genauer nachgefragt. Unglücklicherweise würden nun auch noch die Büroräumlichkeiten saniert, sodass er nicht wisse, wo sich die Akten befänden.

Ich bitte ihn dennoch, der Sache nachzugehen. Das Ergebnis seiner Nachforschung ergibt: Das Geschäft hat den Personaldienst noch nicht verlassen, der Antrag ist nicht fertiggestellt. Die Mitarbeiterin werde die Sache nach ihrer Rückkehr aus den Ferien in erster Priorität erledigen, versichert mir ihr Chef. Da es aber einen Stadtratsbeschluss brauche, werde der endgültige Entscheid noch etwas Zeit in Anspruch nehmen; anschliessend müsse er ja noch vom Departementssekretariat und vom Stadtschreiber geprüft und ins Mitberichtsverfahren gegeben werden.

Im Dezember frage ich wieder nach. Ja, der Antrag befinde sich nun bei den anderen Departementen im Mitberichtsverfahren, heisst es. Er werde in der Stadtratsitzung von Mitte Januar behandelt und gehe Frau R. dann Ende Januar zu. Nach gut zwei Jahren und reichlich Korrespondenz ist das Verfahren abgeschlossen.

Vorsicht, schwarze Liste!

Herr J. stellt seinen Wagen auf dem Parkplatz Geiselweid ab und geht zum Automaten, um einen Parkschein zu lösen. Als er zum Auto zurückkommt, klemmt schon der Bussenzettel unter dem Scheibenwi-

scher. So jedenfalls schildert es Herr J. bei seinem Besuch auf der Ombudsstelle. Umgehend habe er dem Sicherheitsdienst sämtliche Unterlagen gemailt und mitgeteilt, dass er die Busse nicht akzeptiere.

höre ich dann zehn Monate nichts.»

*«Ich gebe Ihnen recht,
die Tonalität des Schreibens muss angepasst werden.»*

Einen guten Monat später erhält Herr J. eine Zahlungserinnerung, worauf er sich erneut per Mail beim Sicherheitsdienst und zusätzlich auch beim Sportamt meldet. Er erhält weder eine Eingangsbestätigung, noch gibt es sonst eine Reaktion. Nach Ablauf der zehntägigen Zahlungsfrist versucht er es erneut. Tags darauf kommt die Antwort: Aufgrund seiner Schilderungen wolle man punkto Busse ausnahmsweise ein Auge zudrücken, setze ihn, Herrn J., aber auf eine «schwarze Liste».

Er bezahle gerne Bussen, wenn diese berechtigt seien, erklärt mir Herr J. Das lange Schweigen und vor allem die Drohung mit der «schwarzen Liste» finde er jedoch unerhört.

Ich nehme Kontakt auf mit der Verfasserin des Briefs und lege ihr ausführlich dar, dass sie die Regeln guter Verwaltungsführung mehrfach verletzt hat. Es fehle die Entschuldigung dafür, sich auf Herrn J.'s Anfragen hin nicht gemeldet zu haben. Auch setze sie sich im Brief nicht mit Herrn J.'s Argumenten auseinander. Unerklärt bleibe zudem, weshalb die Behörde ein Auge zudrücke, Herrn J. gleichzeitig aber auf eine «schwarze Liste» setze. Im Weiteren werde – im Sinne der Transparenz – nirgends aufgezeigt, was die Voraussetzungen dafür sind, in eine schwarze Liste aufgenommen zu werden. Auch von den Konsequenzen einer solchen Liste sei nicht die Rede. Schliesslich stelle ich auch in Frage, ob eine schwarze Liste dieser Art den datenschutzrechtlichen Bestimmungen entspricht.

Auf mein Schreiben hin meldet sich die Amtsleitung. Die Tonalität des Briefs sei

in der Tat nicht angemessen. Der Fall selber sei bei der für Parkplatzfragen engagierten Sicherheitsfirma liegengeblieben, weil dort die Geschäftsführung gewechselt habe. Beim Schreiben an Herrn J. handle es sich um einen Standardbrief, der schon lange existiere und nicht mehr überprüft worden sei. Dank meiner Rückmeldung werde man ihn nun umgehend abändern.

Eine schwarze Liste werde als solches nicht geführt. Seine jahrelange Erfahrung, so der Amtsleiter, habe ihn aber gelehrt, dass Empfänger einer Parkbusse – wobei es sich eigentlich nur um eine Umtriebsentschädigung handle – im Nachhinein oft als «Beweisstücke» Parkscheine vorlegten, die mit grosser Wahrscheinlichkeit von Drittpersonen stammten.

Ich erkläre dem Amtsleiter, dass es Aufgabe seiner Behörde sei, sich für verspätete Antworten zu entschuldigen – auch dann, wenn die erwähnte Sicherheitsfirma die Schuld an der Verzögerung trage. Und bei allem Verständnis für ein gewisses Misstrauen gegenüber «unschuldigen» Parktätern: Die Gründe für einen Bussenerlass, die Voraussetzungen für die Aufnahme in eine sogenannte schwarze Liste sowie auch die Konsequenzen daraus bedürften einer Erklärung. Wie Behörden handelten, müsse stets nachvollziehbar sein. Und was schwarze oder andere Listen betreffe: Lege eine Behörde eine Sammlung von Personendaten an, müsse sie diesen Umstand im Internet publizieren.

Der Amtsleiter teilt meine Auffassung. Mit einem Brief entschuldigt er sich persönlich bei Herrn J. für das Vorgehen und erklärt ihm die Sachlage.

Ausgewählte Fälle 2017, gegliedert nach involvierten Departementen

18

Departement Kulturelles und Dienste

Bibliotheken

/// **Bibliothekskarte gesperrt**

Herr I. ist verzweifelt. Die Bibliothek hat seine Karte gesperrt, da er eine Schuld aus früheren Jahren nicht beglichen hat. Er könne die damals betriebene Schuld aber nicht bezahlen. Als Sozialhilfeempfänger sei das Lesen aber seine einzige Freude.

Stadtammann- und Betreibungsamt

/// **Angst vor Betreibung**

Frau K. erhielt vom Kantonsspital eine Rechnung und schickte sie sogleich an die Krankenkasse weiter. Die Krankenkasse habe ihr aber nur einen Teil vergütet, und die Mahnung sei gekommen, als sie in der Kur war. Was sie unternehmen solle?

/// **Wie Dreck behandelt**

Herr S. sagt, ein Mitarbeiter des Betreibungsamts behandle ihn wie Dreck. Der Mann habe sein gesamtes Taggeld eingezogen und antworte nicht auf seine Fragen. Er wisse nicht, wie er den Rest des Monats überleben solle, klagt Herr S.

Departement Finanzen

Steueramt

/// **Alte Rechnung vergessen**

Frau S. hat vergessen, eine Rechnung für 2015 zu begleichen. Sie hat aber schon alle Steuern für 2016 bezahlt. Warum, fragt sie, lasse sich nicht ein Teil des Guthabens auf das alte Jahr buchen?

/// **Ex-Mann soll mitzahlen**

Frau H. hat eine ihrer Meinung nach horrend hohe Steuerrechnung aus der Zeit ihrer ersten Ehe erhalten. Es sei unfair, nur sie allein zu belangen und ihren Ex-Ehemann nicht. Frau H. ist überzeugt, dass ihr Ex-Mann mindestens die Hälfte der Summe selber bezahlen muss.

Departement Bau

Denkmalpflege

/// **Keine dunklen Fensterrahmen**

Frau G. will ihr Haus mit neuen Fenstern bestücken. Sie habe sich für Fenster mit dunklen Rahmen entschieden, der Denkmalschutz verlange nun aber helle Fensterrahmen. Das gefalle ihr ganz und gar nicht.

Baupolizeiamt

/// **Leuchtreklame im Blickfeld**

Eine blinkende Leuchtreklame verschandle ihr die Aussicht auf den Wald, sagt Frau L. Sie will wissen, bei welcher Stelle sie sich beschweren kann.

/// **Private Beziehungen**

Herr E. ist empört. Seinem Nachbarn werde viel mehr bewilligt als ihm, und dies nur, weil der Nachbar private Beziehungen zur Behörde habe. Das dürfe doch keine Rolle spielen!

/// **Polizei kontrolliert nicht**

Vor Herrn D.'s Haus gibt es Besucherparkplätze. Die Baupolizei, sagt Herr D., habe zwar bestätigt, dass es sich um Besucherparkplätze handle, kontrolliere nun aber nie, ob sie als solche genutzt würden.

Tiefbauamt

/// **Keine Parkplätze mehr**

Das Tiefbauamt reisse in ihrer Nähe den ganzen Strassenzug auf, sagt Frau S. Jetzt gebe es keine Parkplätze mehr. Da müsse es doch eine andere Lösung geben!

/// **Abfall-Schweineerei**

Herr U. moniert, dass die Stadtverwaltung den illegal deponierten Abfall vor dem Nachbarhaus nicht entsorge. Das sei eine Schweineerei, meint er.

/// **Schnee auf der Strasse**

In der Quartierstrasse, in welcher sie wohne, sei um sieben Uhr morgens der Schnee noch nicht geräumt gewesen, klagt Frau C. Sie sei deswegen zu spät zur Arbeit gekommen.

Departement Sicherheit und Umwelt

Einwohnerkontrolle

/// **Rufname gelöscht**

Herr Q. versteht nicht, weshalb der Eintrag seines Rufnamens aus dem Einwohnermelderegister gelöscht wurde. Man rufe ihn seit seiner Kindheit mit diesem Namen, selbst wenn dieser nicht in seinem Pass stehe.

Stadtpolizei

/// **Unverhältnismässig früh**

Herr K. erhielt frühmorgens Besuch von der Polizei. Diese Uhrzeit sei unverhältnismässig, meint Herr K. Er wäre auch später am Tag zuhause anzutreffen gewesen.

/// **Hausdurchsuchung ohne Grund**

Frau O. ist empört. Die Polizei habe ihre Wohnung durchsucht, um nachzuprüfen, ob ein Sozialhilfebezüger bei ihr wohne. Dieser sei zwar vor ein paar Wochen bei ihr gewesen, aber nur kurz als Gast.

/// **Kontrollschild weggenommen**

Ohne sie zu benachrichtigen, sei die Polizei in ihre Garage eingedrungen und habe das Kontrollschild vom Auto weggenommen, erzählt Frau N. Dabei sei die Kontrollschild-Halterung kaputt gegangen. Wer jetzt für den Schaden aufkomme?

/// **«Das ist Persönlichkeitsverletzung!»**

Frau L. ist empört. Die Polizei habe sie wegen möglicher Selbst- und Fremdgefährdung abklären lassen. Das sei eine Persönlichkeitsverletzung.

/// **Rapport nicht angepasst**

Herr V. hat Anzeige wegen Diebstahls gemacht. Danach, sagt Herr V., sei der gestohlene Gegenstand an einem anderen Ort zufällig wieder aufgetaucht. Doch die Polizei weigere sich, den Rapport entsprechend anzupassen.

/// **Schikanöse Radarfalle**

Frau N. beschwert sich über eine Radarfalle. Diese stehe an einer Stelle, wo niemand gefährdet sei, und sei deshalb reine Schikane.

Departement Schule und Sport

/// **Klare Diskriminierung?**

Frau Y. erzählt, ihr Sohn habe wegen Sachbeschädigung einen Schulverweis erhalten, obwohl nicht er, sondern ein Mädchen den Schaden verursacht habe. Das sei klare Diskriminierung.

/// **Ausflugsverbot wegen ADHS**

Frau G. ärgert sich sehr. Man habe ihrer Tochter die Teilnahme an einem Schulausflug verboten – als Strafe, weil sie wegen ADHS nicht stillsitzen könne.

/// **Schulleiter ruft Polizei**

Er habe sich beim Schulleiter über die Noten seines Sohnes erkundigen wollen, erzählt Herr S. Der Schulleiter habe das Gespräch jedoch verweigert. Und als er, Herr S., insistiert habe, habe der Schulleiter ihn bedroht und die Polizei gerufen.

/// **In schlechtem Licht**

Herr E. beschwert sich über die Schule seiner Tochter. Lehrerschaft und Schulleitung erzählten Dinge über ihn, die nicht stimmten und ihn in ein schlechtes Licht rückten.

Departement Soziales

Soziale Dienste

/// **Zu hohe Rückforderung**

Frau M. hat Einnahmen nicht angegeben und vom Sozialamt deshalb eine Rückforderung erhalten. Ihrer Meinung nach ist die Rückforderung aber viel höher als die Sozialhilfe, die sie insgesamt erhalten hat.

- /// **Wie das Depot bezahlen?**
Herr K. hat eine grössere und besser beheizte Wohnung gefunden. Da die Mietkosten nun aber über dem Mietzinsdepot lägen, weigere sich das Sozialamt, das Depot zu bezahlen. Er habe, sagt Herr K., seine alte Wohnung jedoch schon gekündigt und wisse nicht, wie weiter.
- /// **Zu spät angemeldet**
Weil die Sozialberaterin sie zu spät angemeldet habe, habe sie einen ganzen Monat lang kein Arbeitslosentaggeld bekommen, sagt Frau D. Jetzt müsse man ihr das Geld doch nachzahlen und die Sozialberaterin zur Rechenschaft ziehen!
- /// **Kaum genug zum Leben**
Er arbeite bei einem Reinigungsunternehmen, das sehr wenig Lohn zahle, sagt Herr B. Aus diesem Grund beziehe er Sozialhilfe. Nun sei diese gestoppt worden, weil er angeblich zu viel verdiene. Er habe aber kaum genug, um seine Familie zu ernähren.
- /// **«Sie rief einfach nie zurück!»**
Herr T. war im Spital und wollte mit seiner Sozialberaterin Kontakt aufnehmen. Sie habe seine Anrufe aber einfach nie beantwortet, beklagt sich Herr T.
- /// **Sozialamt zahlt keine Miete**
Frau K. ist umgezogen. Entgegen einer Absprache mit dem Sozialamt erhalte sie nun keine Miete mehr. Nun wisse sie nicht, wie sie über die Runden kommen solle. Auch habe sie Angst, ihre Wohnung wieder zu verlieren.
- /// **Ob die Rechnung stimmt?**
Herr S. traut der Abrechnung seines Sozialberaters nicht. Sie habe auch schon Fehler enthalten. Deshalb wolle er sie von einer externen Stelle prüfen lassen.
- /// **Kein Geld für die Bahnfahrt**
Frau R. ist froh. Sie hat eine Stelle gefunden und kann schon nächste Woche dort anfangen. Nur: Das Sozialamt weigere sich, ihr Geld für die Zugfahrt zu zahlen, sagt Frau R.
- /// **Endlich ein Zimmer, aber...**
Endlich, sagt Herr Y., habe er ein schönes Zimmer mit Kochgelegenheit gefunden, in welchem er sich wohl fühle. Das Sozialamt wolle jedoch keine Kostengutsprache geben. Dabei habe man ihm das versprochen.
- /// **Benzinkosten als Einkommen?**
Herr A. leiht sich für die Arbeit als Kurier bei seinem Kollegen jeweils ein Auto. Die Pauschalspesen für Benzin und anderes gibt er an seinen Kollegen weiter. Nun berechne ihm das Sozialamt den Betrag als Einkommen, sagt Herr A.
- /// **Seltsame Drohungen**
Frau W. will die Beraterin wechseln. Denn diese habe ihr gedroht, man werde ihr die Kinder wegnehmen und ihr weniger Geld auszahlen.
- /// **«Ich lande auf der Strasse!»**
Herr I. hat hohe Mietzinsausstände. Sein Sozialberater habe ihm jedoch garantiert, diese zu übernehmen, sagt Herr I. Es sei aber nichts dergleichen geschehen, und nun sei die Kündigungsandrohung ins Haus geflattert.
- /// **Briefpost nicht akzeptiert**
Sie habe, sagt Frau O., ihrer Beraterin einen Brief geschrieben und gebeten, das Sozialamt möge die Kosten für den Schulausflug ihrer Tochter übernehmen. Die Beraterin habe geantwortet, sie bearbeite das Gesuch nicht, da es per Briefpost eingegangen sei.
- /// **Vermögen ohne Bargeld**
Frau R. bittet um Unterstützung bei der Erklärung eines Schreibens. Darin stehe, sie habe keinen Anspruch auf Sozialhilfe, da sie zu viel Vermögen besitze. Sie verstehe nicht, was mit Vermögen gemeint sei, sagt Frau R. Sie habe ja kaum mehr Bargeld.
- /// **Den Lohn ans Amt abtreten?**
Ob das Sozialamt tatsächlich eine Abtretung auf seine Lohneinnahmen fordern dürfe, will Herr I. wissen. Schliesslich sei das ja sein Einkommen und nicht jenes des Sozialamts.
- /// **Eingriff in eigene Freiheiten**
Das Sozialamt hat Herrn M. die Auflage gemacht, seine Selbständigkeit aufzugeben und eine Vollzeitstelle anzunehmen. Er wolle aber nicht Vollzeit arbeiten und sei auch nicht bereit, seine Selbständigkeit aufzugeben, meint Herr M. Er habe das Gefühl, das Sozialamt greife in seine persönlichen Freiheiten ein.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

- /// **Parkplatz ohne Auto**
Frau E. soll Rückzahlungen leisten, da in ihrem Mietvertrag scheinbar die Nutzung eines Parkplatzes inbegriffen ist. Sie habe aber gar nie ein Auto gehabt, sagt Frau E.
- /// **Zahlungen verschleppt**
Er warte seit Monaten auf eine Antwort des Amts für Zusatzleistungen, erzählt Herr T. In der Zwischenzeit gebe es immer wieder Neuerungen, und das Amt verlange immer wieder neue Unterlagen. So halte man ihn wohl hin, damit man nicht bezahlen müsse, meint Herr T.
- /// **Dokumente nicht erhalten**
Sie habe, sagt Frau V., nun schon zweimal ihre Rechnung eingereicht, Zahlungen seien aber keine erfolgt. Das Amt behaupte, es habe die Dokumente nicht erhalten.
- /// **Hypothetisches Einkommen**
Er sei zu 100 Prozent arbeitsunfähig, erklärt Herr S. Trotz entsprechendem Arztzeugnis habe ihm das Amt aber ein hypothetisches Einkommen angerechnet.

///**«Ist das noch zumutbar?»**

Wie weit zurück ist es noch zumutbar, dass ein Amt Rückzahlungen fordert? Herr Y. möchte es wissen. Er habe stets alles korrekt eingereicht. Offenbar also habe das Amt für Zusatzleistungen früher falsche Berechnungen angestellt.

///**Zahnarzt ging in Konkurs**

Frau I. hat die Auflage erhalten, ihre Zahnbehandlung mit der Zahnarztrechnung zu belegen. Die Praxis, die sie behandelt habe, sei aber in Konkurs gegangen, sagt Frau I. Sie könne die Rechnung nicht beschaffen.

Alter und Pflege

///**Zu wenig Transparenz**

Frau Ü. ist der Meinung, ihr würden Leistungen verrechnet, die sie gar nicht beziehe. Zudem sei die Rechnung so wenig transparent, dass sie, Frau Ü., keine Kontrolle darüber haben könne.

Berufsbeistandschafts- und Betreuungsdienst

///**Beistand informiert nicht**

Herr U. sagt, er habe keinen Überblick über seine Finanzen, da ihn sein Beistand nicht darüber aufkläre – und dies, obwohl er immer wieder nachfrage.

///**Nutzlose Vollmacht**

Frau W. wundert sich. Obwohl sie eine Vollmacht besitze, bekomme sie vom Beistand ihrer Freundin keinerlei Informationen. Dabei wolle sie ja nur helfen.

Departement Technische Betriebe

Stadtwerk

///**Arme Aussenwachten**

Frau H. kann nicht verstehen, warum sie in den Aussenwachten nicht dieselben Dienstleistungen von Stadtwerk erwarten darf wie auf Stadtgebiet. Sie zahle ja schliesslich auch Steuern!

///**Hydrant am falschen Ort**

Frau B. ist erbost. Genau an der Stelle, wo sie sich am Treppengeländer halten müsse, um ihre Türe zu erreichen, wolle Stadtwerk einen Hydranten platzieren.

Stadtgrün

///**Auf Kosten der Toten**

Frau A. glaubt, die Stadt habe ihr für das Familiengrab einen zu hohen Preis verrechnet. Man wolle sich offenbar auf Kosten der Toten bereichern...

Stadtbus

///**Nicht abgestempelt**

Sie könne kaum noch laufen, sagt Frau M. Als ihr der Buslhr der Bus neulich fast vor der Nase weggefahren sei, habe sie vergessen, das Billett abzustempeln. Sie habe es dem Kontrolleur erklärt, aber trotzdem eine fette Busse erhalten.

///**«Das ist doch übertrieben!»**

Herr K. hat ein Jahresabonnement gelöst. Nun sei er krank geworden und könne es gar nicht nutzen, sagt Herr K. Um die Kosten zurückzuerlangen, müsse er unzählige Unterlagen einreichen. Das sei doch übertrieben.

///**Frecher Buschauffeur?**

Frau D. erzählt, sie habe einen Buschauffeur darauf aufmerksam gemacht, dass noch ein Fahrgast einsteigen wolle. Der Chauffeur habe gesagt, das sei ihm egal. Dann sei er einfach abgefahren.

Interne Fälle

///**Verschlüsselte Botschaften**

Herr E. hat sein Arbeitszeugnis erhalten. Er ist überzeugt, dass es verschlüsselte negative Botschaften enthält.

///**Zielvereinbarung ungenau**

Im Rahmen ihres Mitarbeitergesprächs hat Frau S. eine Zielvereinbarung erhalten. Sie ist der Meinung, diese Ziele niemals erfüllen zu können. Sie seien viel zu ungenau formuliert.

///**Weltreise mit Risiko**

Herr Z. möchte eine Weltreise machen und seinen Jahresvertrag deshalb verfrüht kündigen. Ob er deswegen Probleme bekommen könne?

///**Viel besser ausgebildet**

Herr F. wünscht, dass die Ombudsstelle seine und die Lohneinstufungen eines Kollegen überprüft. Es könne nicht sein, dass sie beide gleich viel verdienen! Er sei viel besser ausgebildet als der Kollege, meint Herr F.

- /// **Angst vor Rückzahlung**
Herr U. hat seine Stelle gekündigt. Nun hat er Angst, die gesamten Kosten für die Weiterbildung zurückzahlen zu müssen.
- /// **Wer bezahlt das Burnout?**
Sein Chef sei schuld daran, dass er krank geworden sei, behauptet Herr B. Er will wissen, wer nun die anfallenden Krankheitskosten übernehmen muss.
- /// **Arbeit versus Wohnort**
Herr L. muss sich entscheiden, ob er seine Stelle oder seinen Wohnort wechseln soll. Er wohne zu weit weg, um bei Abruf schnell genug vor Ort zu sein, sagt er.
- /// **«Man kürzt mir die Stelle!»**
Herr P. kehrte nach längerer Krankheit zur Arbeit zurück und stellte beim Blick in den Arbeitsplan fest, dass man sein Pensum gekürzt hatte. Ist das legal?
- /// **Kündigungsfrist ändern**
Herr G. möchte wissen, ob seine zweimonatige Kündigungsfrist nicht verkürzt werden kann. Er würde gerne noch in die Ferien gehen, bevor er mit der neuen Stelle starte, erklärt Herr G.
- /// **Plötzlich alles anders**
Sie arbeite seit Jahren bei der Stadt, sagt Frau S. Alle hätten gewusst, dass sie ein gesundheitliches Problem habe. Das sei nie ein Thema gewesen. Jetzt plötzlich wolle man das Arbeitsverhältnis auflösen, da sie nicht mehr tragbar sei.
- /// **Aufgetragene Verfehlungen**
Herr Ö. hat im Auftrag seiner früheren Vorgesetzten Zahlungen gemacht. Sein neuer Vorgesetzter wirft ihm in diesem Zusammenhang nun Verfehlungen vor.
- /// **Zu viele Minusstunden**
Da seine Chefin ihn zu wenig eingesetzt habe, habe er sehr viele Minusstunden, sagt Herr A. Nun werde verlangt, er solle diese so schnell wie möglich abarbeiten. Er habe deshalb keine richtigen Erholungszeiten mehr.
- /// **Fast schon Rufmord...**
Frau F. wurde freigestellt. Sie ist empört. Es seien Dinge über sie erzählt worden, die schon Jahre zurücklägen und nichts mehr mit ihrer heutigen Anstellung zu tun hätten. Sie fühle sich extrem ungerecht behandelt, sagt Frau F.
- /// **Warum die Freistellung?**
Herr M. kann die Begründung für seine Freistellung nicht nachvollziehen. Er wünscht detailliertere Angaben hierzu.
- /// **«Ich bin doch nicht zu alt!»**
Er habe sich, berichtet Herr R., für eine interne Stelle beworben, sei aber trotz passender Qualifikation nicht zum Vorstellungsgespräch eingeladen worden. Er sei sich sicher: Der Grund dafür sei sein fortgeschrittenes Alter gewesen. Er fühle sich diskriminiert.

- /// **Krank und gekündigt**
Er sei sehr krank gewesen, hätte aber bald wieder zurück an seinen Arbeitsplatz gekonnt. Doch nun habe ihm sein Chef gekündigt, ohne den vertrauensärztlichen Bericht abzuwarten. Ob er das dürfe?
- /// **Geminderte Jobchance**
Herr Y. findet es nicht richtig, dass seine lange Krankheit im Arbeitszeugnis erwähnt wird. Dies mindere seine Chance, eine neue Stelle zu finden.
- /// **Plötzlich den Lohn gekürzt**
Frau A. war im vergangenen Jahr mehrmals krank und musste sich schliesslich einer Operation unterziehen. Nun habe man ohne Kommentar ihren Lohn reduziert, sagt Frau A. Der Rest reiche ihr nicht zum Leben, und die Sozialhilfe ihrer Gemeinde sage, sie könne den Antrag nicht so rasch bearbeiten. Hätte der Arbeitgeber Frau A. also schon vor der Lohnkürzung informieren müssen?

Diverses / verschiedene Departemente

- /// **Spitexbesuche verbieten?**
Frau U. betreut einen älteren Bekannten, der im Haus seiner Schwester Wohnrecht hat. Die Schwester wolle nun verhindern, dass die Spitex wöchentlich in die Wohnung komme, sagt Frau U. Ob die Schwester dies überhaupt dürfe?
- /// **Busse trotz Billett**
Bei einer Kontrolle im Bus fand Herr O. sein Billett nicht und wurde gebüsst. Kaum war er aus dem Bus ausgestiegen, fand er das Billett in seiner Hosentasche. Er habe es sogleich am Schalter vorgelegt, sagt Herr O. Dennoch habe er Strafe bezahlen müssen.

Anzahl Fälle

	total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2

Anzahl Anfragen (Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

2013	135
2014	96
2015	82
2016	81
2017	61

Anzahl Empfangene **124** Personen

Eingangsart der Fälle **115** telefonische Kontaktnahmen
 42 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)
 9 Personen sind persönlich vorbeigekommen

Fallbearbeitung

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2013	170	174	7
2014	161	160	8
2015	190	184	12
2016	191	195	8
2017	168	162	11

Eingang der Fälle nach Departementen

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	2	4	–
Departement Finanzen	7	3	–
Departement Bau	8	3	–
Departement Sicherheit und Umwelt	15	4	–
Departement Schule und Sport	13	16	1
Departement Soziales	47	18	1
Departement Technische Betriebe	8	9	–
Keine Zuordnung möglich	6	3	–
Total	106	60	2

Erledigungsart der Fälle

12 der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden nach einer Intervention der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. Ein Fall diente der Verwaltungskontrolle. Bei **3** Fällen ist die Vermittlung gescheitert. Die restlichen **162** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterinnen

Patricia Furrer / Sabine Müller

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr geöffnet; Sprechstunden sind nach telefonischer Vereinbarung auch ausserhalb der Büroöffnungszeiten möglich. Man kann uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.



DAS «ALTE STADTHAUS»

Neubau von 1790,
Fassadenzeichnung von
Zimmermeister Diethelm Schneider,
Stadtarchiv

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Marktgasse 53

8400 Winterthur

052 212 17 77 Telefon

052 212 04 66 Fax

ombudsstelle@win.ch

www.ombudsstelle.winterthur.ch