



# Ombudsstelle Winterthur Jahresbericht 2018

Perspektivenwechsel

*«Wenn ich er wäre, würde ich das ganz anders machen.»*

## **Inhalt**

- 4 Drei Erfahrungen
- 6 Perspektivenwechsel
- 10 Fünf Beispiele
- 18 Ausgewählte Fälle
- 23 Zahlen und Fakten

**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 2018.**

**Winterthur, im April 2019**

**Die Ombudsfrau  
Viviane Sobotich**

## *Impressum*

*Text: Viviane Sobotich*

*Assistenz: 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 Jahr 2018 gingen 159 neue Beschwerden (Vorjahr 168) bei der Ombudsstelle der Stadt Winterthur ein. Eine auszugsweise Beschreibung der Problemstellungen, die uns unterbreitet wurden, finden Sie ab Seite 18, vor der Darstellung der genauen Zahlen und Fakten auf Seite 23.*

*Als Schwerpunktthema habe ich mich entschieden, eine Fähigkeit zu beleuchten, die für eine erfolgreiche Problembewältigung unabdingbar ist: den Perspektivenwechsel (Seite 6). Ist man stark auf ein Problem konzentriert, sieht man häufig vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr. Die Angelegenheit rückt immer stärker ins Zentrum, und man ist kaum noch in der Lage, andere als die schon bedachten Aspekte wahrzunehmen. Gelingt es, eine andere Perspektive einzunehmen, wird meist ein anderer Weg, vielleicht sogar ein anderer Lösungsansatz erkennbar. Gelingt dies nicht, bleibt man häufig stecken und findet nicht aus der Problemsituation hinaus. Ab Seite 10 zeige ich an einigen Beispielen aus meinem Arbeitsalltag auf, wie ein Perspektivenwechsel gelingen kann und wie nicht.*

*Auch meine Mitarbeiterin, meine Praktikantin und mein für zwei Monate amtierender Stellvertreter sahen und sehen die Arbeit der Ombudsstelle aus einer anderen Perspektive als ich. Auch sie äussern sich deshalb zum Schwerpunktthema dieses Berichts (Seite 4).*

*Patricia Furrer hat ihre berufliche Perspektive gewechselt, ihre Stellenprozente hat per 1. September 2018 Sabine Müller übernommen. Ich danke beiden für ihre wertvolle Unterstützung, denn ohne sie könnte ich meine Arbeit nicht zufriedenstellend erledigen. Ebenso danke ich meinem Stellvertreter, dass er zwei Monate für mich eingesprungen ist und das Steuer übernommen hat. Nicht zuletzt danke ich den Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die immer wieder gemeinsam mit mir nach realisierbaren Lösungen suchen und ihrerseits versuchen, dann und wann die Perspektive zu wechseln.*



*Ihre Ombudsfrau*

*Viviane Sobotich*





## *Verantwortung als Perspektive*

Parallel zu einer Weiterbildung arbeitete ich während einiger Zeit zwei Tage pro Woche als Teilzeitangestellte auf der Ombudsstelle Winterthur. Gemeinsam mit meiner ebenfalls teilzeitlich angestellten Kollegin führte ich vor allem zudienende und vorbereitende Tätigkeiten aus. Es war mir kaum möglich, mich mit dem ganzen Verlauf eines Anliegens auseinanderzusetzen, da der entsprechende Beschwerdefall in der darauffolgenden Woche meist schon erledigt war. Wir triagierten am Telefon, erfassten die Beschwerde im System und bereiteten Informationen auf, damit die Ombudsfrau diese prüfen und bearbeiten konnte. Aus dieser Perspektive kam ich den einzelnen Schicksalen und Konflikten nicht so nahe und betrachtete die Fälle eher von aussen.

4

Mittlerweile arbeite ich vollzeitlich auf der Ombudsstelle und begleite die Beschwerden von Anfang bis Ende. Ich erhalte einen tieferen Einblick in die verschiedenen Probleme und deren rechtlichen Hintergrund. Die Abklärungen bei den involvierten Parteien, die internen Besprechungen zur Beurteilung der erhaltenen Informationen und die Darlegung unserer Einschätzungen gegenüber den Beschwerdeführenden verlangen nicht nur Empathie und Verständnis, sondern auch einen kühlen Kopf und eine neutrale Anschauung. Aus dieser Perspektive nimmt die Verantwortung zu, sich voll auf einen Fall einzulassen und dennoch unvoreingenommen und verhältnismässig Rechtsbeurteilungen zu erstellen.

Was dies wirklich heisst, erfuhr ich, als meine Vorgesetzte kurz nach Beginn meiner Vollzeittätigkeit unfallbedingt zwei Wochen ausfiel. Nun musste ich ihre Perspektive einnehmen und mich trauen, Entscheidungen zu treffen, die ich bis dahin alleine nicht getroffen hätte. Für diese Entscheidungen musste ich geradestehen, musste es auch aushalten können, wenn Dritte nicht ganz meiner Meinung waren. Allein Verantwortung zu übernehmen war für mich eine Herausforderung, die ich bis dahin nicht wirklich gekannt hatte und die meine Perspektive verändert hat.

**Sabine Müller, Paralegal, Mitarbeiterin der Ombudsstelle der Stadt Winterthur**

## *Zwei Seiten einer Geschichte*

Im Studium der Rechtswissenschaften habe ich gelernt, stets für eine Partei zu argumentieren und den Beweis zu führen, dass eine gewisse Handlung nur einem Sachverhalt zugerechnet werden kann. Bei der Ombudsstelle hingegen geht es nicht darum, dass die eine oder die andere Partei gewinnt. Im Zentrum der Arbeit steht vielmehr, jene Lösung zu finden, die für beide Parteien den grössten Mehrwert hat. Es wird verhandelt, verhandelt, geklärt und erklärt. Es ist für beide Parteien angenehm, nach einem Konflikt befriedigt den Raum verlassen zu können und das Gefühl zu haben, verstanden und gehört worden zu sein. Ein Gerichtsprozess ist auch für die gewinnende Partei anstrengend, und der Aufwand dafür ist nicht zu unterschätzen. Während der Sprechstunden an der Ombudsstelle wurde mir klar, wie wichtig es ist, beide Seiten

## Neuer Ort, neuer Blickwinkel

Im Oktober und November 2018 durfte ich Viviane Sobotich während ihres Urlaubs als Ombudsmann ad interim vertreten. Ich freute mich auf die neue Aufgabe und war gespannt, welche Themen die Winterthurerinnen und Winterthurer an mich heranzutragen würden.

Der Perspektivenwechsel war schon rein örtlich ein besonderer – von der verkehrsreichen Zürcher Forchstrasse, wo die kantonale Ombudsstelle zuhause ist und wo Tram und Forchbahn das ganze Haus erzittern lassen, an die Winterthurer Markt-gasse mit ihrem ganz eigenen Geräuschpegel und Strassenmusikern, die täglich gefühlte einhundert Mal Vivaldis «Vier Jahreszeiten» zum Besten geben. Und pünktlich um halb vier Uhr nachmittags setzten jeweils vor dem nahen Spielwarengeschäft noch die Täubeli-Anfälle müder Kinder ein. Ich war froh, nicht für diese Schlichtungsfälle zuständig zu sein.

Neu hatte ich – weil auf kommunaler statt kantonomer Ebene – wieder mit Fällen aus dem Bereich der Sozialhilfe zu tun. Dabei konnte ich von meinen Erfahrungen als Bezirks- und Kantonsrat profitieren. So beschäftigte ich mich etwa mit Themen wie einem angemessenen Mietzins bzw. einer angemessenen Wohnungsgrösse oder der Erbringung von situationsbedingten Leistungen. Dabei war diesmal nicht die Perspektive des Politikers, sondern jene des neutralen Ombudsmanns gefragt.

Perspektiven braucht es auch, wenn es um Ortskenntnis geht. In zwei Fällen nahm ich jeweils einen Augenschein vor Ort – im einen Fall war es eine Abfallsammelstelle –, um mir ein konkretes Bild der Zustände zu machen. Denn bei der Suche nach passenden und für die Beschwerdeführenden akzeptablen Lösungsvorschlägen kann auch der richtige Blickwinkel im ursprünglichsten Sinn des Wortes hilfreich sein.

Bernhard Egg, lic. iur., stellvertretender Ombudsmann der Stadt Winterthur und des Kantons Zürich

einer Geschichte zu hören. Nach dem ersten Gespräch fühlte ich meist mit der klagenden Partei und fand es richtig, dass dieser geholfen würde. Schilderte die andere Partei dann dieselben Geschehnisse aus ihrer Sicht, erlebte ich oft eine Art Erwachen. Ich erkannte, dass beide Parteien involviert waren, dass es weder Täter noch Opfer gab, sondern beide Parteien die Rollen von Tätern und Opfern hatten.

Ich habe also zwei Perspektivenwechsel erlebt: einerseits die Diskrepanz zwischen dem Studium und der Arbeit bei der Ombudsstelle, andererseits die Unabdingbarkeit, in einem Konflikt jeweils beide Positionen nachzuvollziehen. Ich bin zur Erkenntnis gekommen, dass es genauso befriedigend sein kann, wenn beide Parteien glücklich werden und nicht eine Partei gezwungenermassen gewinnen muss. In diesem Sinne hat mich mein Praktikum bei der Ombudsstelle nicht nur beruflich bereichert, ich habe auch als Mensch viel über mich erfahren und gelernt. Aktives und empathisches Zuhören ist ja nicht nur im Berufsalltag eine sinnvolle Eigenschaft.

Flavia Scheiwiler, Praktikantin an der Ombudsstelle der Stadt Winterthur

«Ich kann nicht nachvollziehen, wieso dieser Schluss gezogen wird.»

## 6 *Perspektivenwechsel*

«Das ist doch nicht zulässig, oder?» Beschwerdeführende besuchen die Ombudsstelle, weil sie mit einer Angelegenheit nicht weiterkommen, weil sie Hilfe in Anspruch nehmen möchten oder wissen wollen, ob rechtlich alles korrekt ist. Häufig fühlen sie sich gefangen in einer Situation, die ihnen als ausweglos oder ungerecht erscheint. Wie sie es auch drehen und wenden, stets kommen sie zum selben Resultat, können dieses aber nicht als die geeignete Lösung akzeptieren.

Die Erkenntnis, allein nicht weiterzukommen und Unterstützung zu wollen, ist – zumindest unbewusst – ein erster Schritt weg von der Idee, die eigene Einschätzung sei die einzig korrekte. Auch wenn der Gang zur Ombudsstelle grundsätzlich dadurch motiviert ist, dass man hofft, die eigene Sichtweise bestätigt zu bekommen, geht man zumindest das Risiko ein, etwas Anderes zu hören. Somit ist bereits eine gewisse Bereitschaft da, die eigene Sichtweise zu hinterfragen und allenfalls eine andere Perspektive einzunehmen.

### **Woher Probleme kommen**

Synonyme für das Wort «Problem» gibt es zahlreiche. Sie sind mit der Einschätzung der Problembewältigung verbunden. Ein «Problem» kann eine Angelegenheit, eine Kernfrage, ein Hindernis, ein Konflikt, ein Dilemma oder eine Blockade sein. Das Wort «problema» stammt aus dem Griechischen und bedeutet «das Sich-Vorlegen einer Frage».

«Wir haben viele solche Fälle und machen es immer genau gleich.»

Ein Problem entsteht erst, wenn die Idee einer alternativen oder gänzlich neuen Lösung aufkommt. «Wir haben so lange kein Problemempfinden, wie der gewünschte Soll-Zustand (Lösung) mit dem vorliegenden Ist-Zustand (aktuelle Situation) übereinstimmt.»<sup>1</sup> Erst wenn wir eine Diskrepanz wahrnehmen – ob von uns selbst erzeugt oder von aussen an uns herangebracht –, gibt es überhaupt ein Problem.

Setzen wir Menschen uns mit einer komplexen Fragestellung auseinander, tun wir das in der Regel vorerst allein und auf einer rein kognitiven Ebene. Wir analysieren die Fragestellung, zerlegen sie in Einzelteile und beleuchten sie von allen Seiten. Dabei bleiben wir zumeist in den immergleichen Gedankengängen und Problemlösungsmustern hängen. Dies führt dazu, dass unsere ganze Aufmerksamkeit auf das Problem gerichtet bleibt und dieses immer stärker in den Vordergrund rückt, was den Blick auf andere Lösungen oder Betrachtungsweisen verhindert. Stephen G. Gilligan<sup>2</sup> nennt das Phänomen «Problemtrance».

Diese Optik kennen wir auch als «Tunnelblick». Wir konzentrieren uns auf Teilaspekte und verstellen uns dadurch die Sicht auf alternative Zugänge. Immer wieder laufen dieselben Bildsequenzen ab und laden sich dabei emotional auf. Wir klammern uns an Lösungen fest, mit denen wir unser Problem schon vorher nicht beseitigen konnten. Dadurch wird häufig mehr vom selben gemacht, welches das Problem schon vorher nicht löste. Es entsteht ein Gefühl der Ausweglosigkeit – das Gefühl, in einem Problem gefangen zu sein, das gleichzeitig immer grösser wird.

### **Umfokussieren...**

Gelingt es Beschwerdeführenden, die Perspektive zu wechseln und sich nicht mehr auf das Problem, sondern auf dessen Lösungen zu konzentrieren, ist ein grosser Schritt hin zur «Befreiung» vom Problem getan. Denn

1 Werner A. Leeb, *Problemlösung, Entscheidungsfindung und Urteilsbildung im Coaching in: Coaching-Praxis, Das Trigon Modell, Konzepte und Methoden*, S. 97

2 Stephen G. Gilligan, *Therapeutische Trance – Das Prinzip Kooperation in der Ericksonschen Hypnotherapie*, 3. Auflage, Heidelberg: Carl Auer 1998



«*Er unterstellt uns, dass wir betrügen.*»

8

wer den Soll-Zustand vor Augen hat und ihn positiv bewerten kann, erkennt plötzlich Wege, die um das Hindernis herum zum Ziel hin führen. Ein Perspektivenwechsel kann aber auch auf andere Art erfolgen. Gelingt es einer Konfliktpartei, aus der Perspektive der anderen am Konflikt beteiligten Partei auf die Problemsituation zu schauen, verändert sich ihre Sichtweise. Betrachten wir den Streitpunkt gewissermassen durch die Brille unseres Gegenspielers, können wir deren Position meist besser verstehen. Wir beginnen zu begreifen, warum der Andere das tut, was er tut. Und merken vielleicht bald, dass es ihm nicht darum geht, uns etwas vorzuenthalten, wegzunehmen oder zu zerstören. Es kommt zu einer Selbstreflexion, die uns erkennen lässt, welches unser eigener Anteil an der verfahrenen Situation sein könnte und für welche Anteile daran wir allenfalls die Verantwortung tragen.

Der Psychologe Carl Rogers sieht es als eines der Wesensmerkmale des Menschen, dass dieser sich den Einfluss, den sein Handeln auf Dritte ausübt, vergegenwärtigen und sich dafür verantwortlich fühlen kann. Erkennt ein Mensch, von welchen Wünschen, Vorstellungen und Werten er sich leiten lässt, kann er sich bewusst für oder gegen sie entscheiden.

#### **...und neu bewerten**

Will ich von einer bestehenden Sichtweise wegkommen, muss ich mein Anliegen neu bewerten können. Grundvoraussetzung für einen Perspektivenwechsel ist es, das eigene Problem und dessen Bezugsrahmen zu verstehen. Wer den Sichtwinkel verändern will, muss den bestehenden Sichtwinkel zuerst erkennen, um ihn überhaupt verlassen zu können. Setze ich ein Problem in einen anderen Bezugsrahmen – Paul Watzlawick nannte dies 1974 «reframing» –, nehme ich eine grössere Distanz dazu ein, sehe es in neuem Licht und kann es neu bewerten.

Neubewertung bedeutet, den Fokus auf die Situation zu verändern und die konkreten Gegebenheiten und Fakten nicht ein weiteres Mal zu diskutieren. Erkennt eine Empfängerin von Zusatzleistungen, dass ihr neuerdings volljähriger und arbeitstätiger Sohn nun seinen Mietanteil schuldet und sie diesen nicht mehr selber begleichen muss, versteht sie, weshalb das Amt für Zusatzleistungen ihr die Leistungen kürzt. Natürlich wird es ihr dennoch schwerfallen, von ihrem Sohn plötzlich Geld verlangen zu müssen. Doch verringert sich ihre Angst vor einer weiteren Verschuldung, weil sie eine mögliche Lösung sieht.



## «Was war in der damaligen Situation anders als heute?»

Eine Neubewertung kann Möglichkeiten und Handlungsspielräume für Veränderungen eröffnen. Um einen Perspektivenwechsel zu ermöglichen, versucht unser Team der Ombudsstelle, Informationen weiterzugeben, Zusammenhänge aufzuzeigen, Muster und Verhaltensweisen für Betroffene erkennbar zu machen und Konsequenzen aus Handlungsmustern darzulegen. Es gibt verschiedene Gesprächstechniken, die zum Ziel haben, eine Veränderung des Sichtwinkels zu bewirken. Ein Zaubermittel hierfür gibt es allerdings nicht. Ausgangspunkt ist stets der Betroffene selbst. Er muss die Bereitschaft mitbringen, seinen Standpunkt zu beleuchten und zu hinterfragen.

### **Wege zum Ziel**

Gelingt eine Veränderung der Sichtweise, finden Betroffene meist neue Wege. Dies ist zwar oft mit Ängsten verbunden, gleichzeitig keimt aber auch der Wunsch, die neuen Wege tatsächlich zu beschreiten. Bleiben Betroffene ihrer Sichtweise verhaftet, verstärkt sich bei ihnen das Gefühl der Ausweglosigkeit und des Nicht-Gehört-Werdens. Betroffene gehen sehr unterschiedlich damit um.

Die nachfolgenden Fallbeschreibungen sollen beispielhaft aufzeigen, in welchen Problemsituationen des Berichtsjahrs ein Perspektivenwechsel möglich war und wo das Verharren Betroffener in ihrer eigenen Sichtweise eine Veränderung verunmöglicht hat.

## «Warum macht sie es nicht, wie ich es ihr sage?»

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

10

### Chance statt Demütigung

Herr P. erscheint persönlich auf der Ombudsstelle. Seine Tochter, so erzählt er, werde für die nächsten Tage vom Unterricht suspendiert, die Schule habe ihn gestern telefonisch darüber informiert. Und nach den Ferien müsse seine Tochter den Einzelunterricht besuchen, bis man eine geeignete Lösung für sie gefunden habe. Herr P. kann es kaum fassen. Auf sein Nachfragen hin habe die Schule gemeint, es habe Probleme mit einem anderen Schüler gegeben und seine Tochter habe Schwierigkeiten im Unterricht gemacht. Er verstehe nicht, dass man ihn nicht schon früher über das Verhalten seiner Tochter aufgeklärt habe, sagt Herr P. «Ich hätte eine Eskalation sicher verhindern können. Meine Tochter hört auf mich, und zuhause ist sie auch nicht auffällig.» Er verlange eine schriftliche Begründung der Schule, warum seine Tochter die 3. Klasse nicht mehr besuchen dürfe.

Ich kontaktiere die Schulleitung und konfrontiere sie mit den Fragen des Vaters. Es stellt sich heraus, dass sich das betreffende Mädchen schon seit dem Kindergarten auffällig verhält. Gemäss Schulleitung kann es sich nicht auf den Unterricht einlassen und stört die Klasse fortwährend. Das Kind versuche stets, im Mittelpunkt zu stehen, und widersetze sich jeder Autorität. Die Familie des Mädchens werde bereits durch eine Familienbegleitung unterstützt, auch sei die Schulsozialarbeit seit längerem eingeschaltet. Mit seinen neun Jahren sei das Mädchen nur knapp über der Entwicklungsstufe eines Kindergartenkindes.

Die Lehrerschaft habe – so die Schulleitung – mit verschiedenen Mitteln versucht, das Mädchen in die Klasse zu integrieren. Doch jetzt wisse man nicht mehr weiter und habe deshalb beschlossen, das Kind abzuklären und es in eine Kleinklasse zu versetzen. Hier lasse sich das Mädchen besser betreuen und besser fördern. Dies diene der Unterstützung des Kindes, das sich in der Regelklasse nicht wohl fühle und frustriert sei, wenn es im Unterricht nicht mithalten könne.

Die Schulleitung stellt der Ombudsstelle das Dossier des Mädchens zur Verfügung. Darin finden sich einige Protokolle von Gesprächen mit den Eltern; sie scheinen mit der Situation überfordert zu sein und nehmen die Anliegen der Schule als persönlichen Angriff auf die eigene Familie wahr. Aus den Dokumenten geht klar hervor: Die Eltern sehen nicht ein, weshalb ihre Tochter in der schulischen Entwicklung Unterstützung braucht; sie erleben die Gespräche mit den Schulverantwortlichen vielmehr als Demütigung.

*wir hätten den Entscheid nicht kurz vor Weihnachten zustellen sollen.»*

*«Sie ist so in die Sache verstrickt, dass sie nicht mehr sieht, wie sie ihrem Kind schadet.»*

Nachdem ich mich eingehend mit den Aussagen und Unterlagen der Schule befasst habe, beschliesse ich, die Eltern zu einem Gespräch einzuladen. Ich erkläre ihnen, dass ich ihre Ängste und ihr Misstrauen der Schule gegenüber absolut ernst nehme. Ich bitte sie aber, die Situation aus dem Blickwinkel ihrer Tochter zu betrachten, und versuche ihnen darzulegen, welche Chancen die Versetzung in eine Kleinklasse für das Mädchen haben könnte. Das Gespräch dauert lange, und die Eltern wollen viele Fragen beantwortet haben. Dann aber sind sie bereit, mit der Schule zusammenzuarbeiten.

11

## Der Chef ist an allem schuld

Herr M. arbeitet als stellvertretender Abteilungsleiter, als er einen schweren Unfall hat und für längere Zeit krank geschrieben wird. Als er wieder zu arbeiten beginnt, lässt er sich von den Folgen seines Unfalls nicht beirren, sondern gibt im Job sogleich Vollgas. Während Herrn M.'s Abwesenheit hat allerdings sein Vorgesetzter gewechselt. Herr M. ist nun felsenfest überzeugt, der neue Chef möge ihn nicht leiden und entziehe ihm deshalb gewisse Zuständigkeiten. Umso eifriger arbeitet Herr M. und bemerkt dabei nicht, wie sehr er sich verausgibt. Nach kurzer Zeit schon erleidet er einen Zusammenbruch; der Arzt diagnostiziert ein Burnout, und Herrn M.'s Arbeitgeber veranlasst ein Case Management. Herr M. beginnt zwar wieder zu arbeiten, allerdings nur zu 20 Prozent – und mit der Aussicht auf schrittweise Erhöhung seines Pensums.

Diesen Plan jedenfalls habe er zusammen mit der Case Managerin und seinem Vorgesetzten am runden Tisch besprochen, berichtet mir Herr M. bei seinem Besuch auf der Ombudsstelle. Im Lauf der Sitzung habe sein Chef ihm, Herrn M., dann aber plötzlich vorgeworfen, seine Leistung sei nicht genügend und man habe aufgrund seines Verhaltens Kunden verloren. Das habe ihn völlig schockiert, sagt Herr M., denn bislang habe niemand je seine Leistung kritisiert. Nach der Sitzung sei es ihm sehr schlecht gegangen, und der Arzt habe ihn erneut krank geschrieben. Kürzlich habe man ihn nun darüber informiert, dass die Dauer der Lohnfortzahlungspflicht bald ablaufe, weshalb man ein Gutachten erstellen wolle. Er sei bereits beim Vertrauensarzt gewesen, das Gutachten sei aber noch nicht eingetroffen. «Ich möchte wissen, was auf mich zukommen könnte. Ich vermute, der neue Chef will mich loswerden, und deshalb stellt er meine Leistung in Frage.» Herr M. rechnet mit einer Kündigung.

Ich erkläre Herrn M. die Rechtslage in seiner Situation, und wir vereinbaren, dass ich sowohl mit seinem Vorgesetzten als auch mit dem Personaldienst spreche und ihm anschliessend berichte.

*«Sie ruft immer wieder wegen demselben an.  
Ich muss schon gar nicht mehr zuhören.»*

12

In den Gesprächen mit dem Arbeitgeber erfahre ich, dass man Herrn M.'s Position als stellvertretender Abteilungsleiter aufrecht erhielt, weil man Herrn M.'s Verfassung nach dem Unfall schwer einschätzen konnte. Um ihn zu schonen, habe man jedoch Herrn M.'s Stellvertreter-Aufgaben auf andere Mitarbeitende verteilt. Herr M. habe seine Funktion zwar nicht mehr wahrnehmen können, dennoch habe man ihn vorerst mitgetragen. Herr M. habe sich sehr bemüht und eifrig, ja fast übereifrig gearbeitet. Dabei habe er sich nicht gescheut, anderen Mitarbeitenden Dinge vorzuschreiben und Aufgaben zu übernehmen, die nicht seine waren. Dies habe zu Konflikten geführt, die Herr M. aber nicht wahrgenommen habe, da er einzig darauf bedacht gewesen sei, wieder «der Alte» zu sein.

Herrn M.'s Chef führte nach eigenen Angaben mehrere Gespräche mit seinem Stellvertreter, dieser habe die Gespräche jedoch stets als persönliche Ablehnung gewertet. Am runden Tisch habe deshalb zur Sprache kommen müssen, dass Herr M. seine Funktion als Stellvertreter nicht mehr wahrnehmen könne und man eine andere Lösung suchen wolle. Nach diesem Gespräch sei Herr M. dann aber vollständig ausgefallen. Unlängst habe er geschrieben, er werde von der Stellvertreterposition zurücktreten. Im Betrieb sei zurzeit jedoch keine andere Stelle frei. Man wolle, so Herrn M.'s Vorgesetzter, nun das Gutachten abwarten und dann weiter schauen.

Wenig später trifft das Gutachten bei Herrn M. ein. Er sendet es mir zur Beurteilung zu. Aus dem Gutachten wird klar ersichtlich, dass Herrn M.'s Leistungs- und Merkfähigkeit aufgrund des Unfalls stark eingeschränkt sind. Herr M. benötige eine stark strukturierte Umgebung und könne nicht mehrere Dinge gleichzeitig tun. Nach einer Arbeitseinführung mit Arbeitstraining – so der Gutachter – könne Herr M. allenfalls ein Pensum von 50 Prozent ausfüllen. Doch selbst bei diesem Pensum dürfe er nicht länger als drei Stunden am Stück arbeiten, danach brauche er eine längere Pause.

Herr M. selbst ist mit dem Gutachten nicht einverstanden. Er sei zwar langsamer geworden, doch das liege allein an der fehlenden Übung. Das Hauptproblem sei, dass sein Chef ihn nicht mehr wolle und ihn gedemütigt habe.

Ich erkundige mich beim Personaldienst nach den weiteren geplanten Schritten. Man wolle – so die Auskunft – für Herrn M. eine angepasste Tätigkeit finden und allenfalls einen Teil seines Pensums über den ergänzenden Stellenplan finanzieren. Herr M. müsse mit der Lösung jedoch rundum einverstanden sein und nicht mehr seinen Vorgesetzten für sämtliche Probleme verantwortlich machen. Seinen Verdacht, der Chef wolle ihn bloss loswerden, müsse Herr M. ein für allemal begraben. Sei Herr M. nicht damit einverstanden, werde man ihm wegen der abgelaufenen Lohnfortzahlungspflicht innert Kürze kündigen.

Ich unterbreite Herrn M. das Ergebnis meiner Nachforschungen. Er will das Entgegenkommen seines Arbeitgebers nicht erkennen und hält an seinem Glauben fest, sein Chef wolle ihn loswerden. «Ich finde auch mit 58 Jahren noch eine neue Stelle», ist Herr M. überzeugt. Ich versuche, ihm aufzuzeigen, welche Risiken er eingeht, wenn er das Angebot des Personaldiensts ablehnt. Ich mache ihm auch



«*Er will mich nicht verstehen.*»

«*Versuchen Sie, sich in seine Situation zu versetzen.  
Wie würden Sie dann handeln?*»

klar, dass sein Arbeitgeber nicht verpflichtet ist, ihm ein Angebot zu unterbreiten, und ihm nach Ablauf der Lohnfortzahlungspflicht ohne weiteres kündigen kann. Ich bitte Herrn M., die Situation aus diesem Blickwinkel noch einmal neu zu überdenken und mir bis Ende Monat Bescheid zu sagen. Nach Ablauf der Bedenkfrist schickt Herr M. eine kurze Mitteilung an die Ombudsstelle – negativ. Der Perspektivenwechsel ist nicht geglückt.

13

## Auch Verwaltungen lernen dazu

Herr R. wendet sich an die Ombudsstelle und stellt als Liegenschaftsbesitzer die Verordnung über die Siedlungsentwässerung in Frage. Im entsprechenden Artikel werde einleitend ausgeführt, dass sich die zu entrichtende Grundgebühr nach der gewichteten Fläche bemesse; entscheidend hierfür sei die mögliche Nutzung der Liegenschaft. Abhängig von der möglichen Nutzung des Grundstücks gemäss der jeweils geltenden Zonenzugehörigkeit werde dann eine Gewichtung vorgenommen. Bei dieser Gewichtung würden nun aber systemwidrig sämtliche Quartiererhaltungszonen den dreigeschossigen Wohnzonen gleichgesetzt. Seine Liegenschaft sei aber zweigeschossig, weshalb die Einordnung in diese Gewichtung falsch sei.

Ich erkläre Herrn R., dass die Verordnung im Wortlaut durchaus eindeutig sei, auch wenn der Einleitungstext nicht sinngemäss umgesetzt werde. Es sei deshalb nicht die Abteilung Siedlungsentwässerung, welche die Verordnung falsch anwende, vielmehr sei die Verordnung in sich widersprüchlich. Die Anwendung einer von der Legislative erlassenen gesetzlichen Grundlage entgegen deren Wortlaut ist aufgrund der Rechtsicherheit in der Tat sehr problematisch. Und Zweck der Quartiererhaltungszonen ist nicht die Begrenzung der Bauhöhe wie bei den Bauzonen, sondern der Strukturerehalt. Wir vereinbaren, dass ich die Entstehungsgeschichte dieses Widerspruchs genauer eruiere.

Meine Nachforschung zeigt, dass die Quartiererhaltungszonen ganz zuletzt in den Verordnungsentwurf hineingerutscht und in den Unterlagen nie thematisiert worden waren. In der städtischen Bau- und Zonenordnung (BZO) werden sie zudem nicht näher nach Geschosshöhe definiert. Einzig der zur BZO gehörige Plan unterscheidet zwei- und dreigeschossige Quartiererhaltungszonen. Jene Zone, in welcher sich Herrn R.'s Liegenschaft befindet, weist der Plan als zweigeschossig aus.

Mit diesem Resultat konfrontiere ich das städtische Departement Bau. Man sei an die Verordnung des Grossen Gemeinderats gebunden, heisst es hier, denn der Gesetzgeber wollte die Gebührengewichtung explizit selber vornehmen und diese

*«Ich erlebe Sie als klar und bestimmt.»*

*«Wenn Sie noch einmal zurückgehen könnten,  
was würden Sie anders machen?»*

nicht der Exekutive überlassen. Eine gewisse Pauschalisierung müsse dem Gesetzgeber zudem möglich sein; ein System, das in allen Fällen punktgenau korrekt sei, lasse sich nicht erarbeiten. Im Weiteren lasse auch die Mustervorlage der kantonalen Baudirektion eine gewisse Pauschalisierung im Sinne einer gemeinsamen Gewichtung von zwei- und dreigeschossigen Wohnzonen zu. Es werde aber darauf verwiesen, dass Betroffene eine Ausnahmegewilligung beantragen könnten. Herr R. solle – so empfiehlt mir das Departement Bau – also darlegen, weshalb bei ihm eine Abweichung vom bestehenden Wortlaut angebracht sei.

Minutiös recherchiert Herr R. daraufhin die Geschichte des Quartiers und trägt Argumente für ein Gesuch um Ausnahmegewilligung zusammen. Das Departement Bau weist sein Gesuch ab – mit der oben genannten Begründung. Herr R. ist ratlos. Seine Argumente sind aus logischer Sicht bestechend; sie begründen aber keine Ausnahme, sondern dokumentieren bloss erneut den Fehler in der Verordnung. Da die Chancen für eine Anfechtung des baubehördlichen Entscheids gering sind, empfehle ich Herrn R., die Angelegenheit nicht weiterzuziehen.

Im Verlauf meiner Abklärungen signalisiert mir die städtische Verwaltung, man verstehe Herrn R.'s Anliegen sehr wohl und sei durchaus gewillt, bei der nächsten Verordnungsrevision eine andere Gewichtung vorzuschlagen. Ich staune nicht schlecht, als ich bereits drei Monate später auf der Traktandenliste des Grossen Gemeinderats einen Antrag zur Änderung der Verordnung über die Siedlungsentwässerung entdecke. Er verlangt genau jene Änderung, für welche Herr R. gekämpft hat. In der Begründung des Antrags wird denn auch explizit auf Herrn R.'s Beschwerde und Argumentation eingegangen. Hier hat also die Verwaltung die andere Perspektive aufgenommen und diese in die Verordnungsänderung einfliessen lassen – was sowohl Herrn R. als auch mich freut.

*«Aber ich habe doch alles genau erklärt.  
Weshalb hören die nicht, was ich sage?»*

## Was darf die Wohnung kosten?

Aus Platzgründen möchte Frau Y. mit ihren zwei Kindern in eine grössere Wohnung ziehen. Sie beantragt bei ihrer Sozialhilfeberaterin die Bestätigung für eine Mietzinsübernahme. Frau Y. hat gehört, dass einem Dreipersonenhaushalt ein Mietkostenbeitrag von 1'600 Franken zusteht. Die Bestätigung, die Frau Y. dann von ihrer Sozialberaterin erhält, spricht jedoch nur von 1'360 Franken. Frau Y. meldet sich deshalb bei der Ombudsstelle.

Ich erkläre Frau Y., dass die Kompetenzordnung der Fürsorgebehörde für einen Dreipersonenhaushalt zwar eine maximale Miete von 1'600 Franken vorsehe, es aber keinen Anspruch auf diesen Maximalbetrag gebe. Ein Mietzins müsse angemessen sein – so der Grundsatz. Und angemessen sei ein Mietzins dann, wenn er einen Viertel, höchstens aber einen Drittel des möglichen erzielbaren Einkommens eines Sozialhilfeempfängers nicht überschreite. Frau Y. ist damit nicht einverstanden. Die Ferienvertretung der Sozialberaterin habe versprochen, ihr eine Mietzinsbestätigung über 1'600 Franken auszustellen. Zudem kenne sie andere alleinerziehende Mütter, die den Maximalbetrag bekämen. «Ich möchte gleich behandelt und nicht diskriminiert werden», sagt Frau Y.

Ich erkläre Frau Y., dass jede Unterstützung individuell betrachtet werde und die Mitarbeitenden der Sozialberatung ein Ermessen hätten, das sie im Einzelfall anwenden müssten. Es sei nicht so, dass alle anderen alleinerziehenden Mütter den Maximalbetrag erhielten. Wir vereinbaren jedoch, dass ich bei der Sozialberatung nachfrage, ob man Frau Y. nicht einen etwas höheren Mietkostenbeitrag bestätigen könne. Es sei für Frau Y. sonst schwierig, eine grössere Wohnung zu finden.

Frau Y.'s Sozialberaterin ist bewusst, dass ihre Mandantin in einer zu kleinen Wohnung lebt. Sie habe Frau Y. damals davon abgeraten, in diese Wohnung zu ziehen. Dennoch sei sie – so die Sozialberaterin – nun nicht bereit, Frau Y. eine höhere Mietzinsbestätigung auszustellen. Es sei sonst nicht möglich, ihre Mandantin jemals von der Sozialhilfe abzulösen. Frau Y.'s mutmassliches Einkommen sei gering; als Alleinerziehende werde sie kaum 5'000 Franken verdienen können. Ein Mietzins von 1'360 Franken sei deshalb angemessen.

Ich teile dies Frau Y. mit. Da sie nur schlecht Deutsch spricht, erscheint sie mit einem Übersetzer auf der Ombudsstelle. Im Gespräch bestärkt der Mann Frau Y. im Glauben, alle Anderen erhielten stets den Maximalbetrag und nur sie als Einzige eine reduzierte Miete. Schliesslich erkläre ich, dass in diesem Fall offenbar beide Seiten – Frau Y. und ihre Sozialberaterin – nicht gewillt seien, die Perspektive der Gegenpartei zu respektieren und deren Argumente zu prüfen, weshalb mir eine Vermittlung nicht möglich sei.

*«Er will uns absichtlich bestrafen.»*

*«Sie sagen, man lege Ihnen Steine in den Weg.»*

## Wenn zwei sich streiten

Frau O. ist neue Teamleiterin. In ihrem Team arbeitet auch Herr T. Beide haben sehr unterschiedliche Ansichten darüber, wie die Arbeit organisiert wird und wer welche Kompetenzen hat. Frau O. hält sich überaus streng an die Vorschriften und weicht nicht von den vorgegebenen Verfahrenswegen ab. Herr T. hingegen ist ein sehr kommunikativer Mensch und erledigt vieles, indem er die Wege verkürzt und Lösungen im direkten Gespräch sucht. Dadurch fühlt sich Frau O. von Herr T. übergangen und als Chefin nicht ernst genommen. Sie macht Herrn T. Zielvorgaben, die er allerdings als Behinderung seiner Arbeit betrachtet und deshalb nicht erfüllt.

Die beiden geraten in einen schweren Arbeitskonflikt. Als Frau O. Herrn T. bei der Mitarbeiterbeurteilung mit «ungenügend» taxiert, verlangt dieser ein Gespräch mit der nächsthöheren Vorgesetzten, der Bereichsleiterin C. Sie hat Frau O. aufgrund vorzüglicher Referenzen als Teamleiterin eingestellt und will ihr nun den Rücken stärken. Auf Herrn T.'s Argumente geht Frau C. deshalb nicht ein und bestätigt die schlechte Beurteilung seiner Arbeit. Für Herrn T. wird eine Bewährungsphase mit neuen Zielvorgaben angesetzt.

Nun meldet sich Herr T. bei der Ombudsstelle. Er erzählt mir, dass Frau O. mit ihrer «tüpfelschissrischen» Art nicht nur ihn schikanieren, sondern auch andere Mitarbeiter unter Druck setze. Seit sie das Team leite, habe sich vor allem die Zusammenarbeit mit externen Partnern verschlechtert. Frau O. kümmere sich wohl um die Einhaltung der Verfahrenswege, das eigentliche Kerngeschäft und die Zusammenarbeit mit Dritten indes seien ihr völlig unwichtig. Frau O. verärgere alle Angestellten, kaum jemand wolle noch mit ihr zusammenarbeiten. «Ich weiss von Kollegen, die kündigen möchten und sich bereits andernorts um Stellen bewerben», erzählt Herr T. Und leider habe auch Frau C. als Bereichsleiterin kein Ohr für die Mitarbeiter im Team: Sie stelle sich voll hinter Frau O. und sei blind für die schwierige Entwicklung. «Es geht hier nicht nur um den Konflikt zwischen Frau O. und mir», sagt Herr T., «sondern um die gesamte Abteilung und ihre Aufgabe im Dienst der Bürgerinnen und Bürger.»

Ich erkläre Herrn T., dass seine direkte Vorgesetzte grundsätzlich das Recht hat, ihm Vorgaben zu machen; diese müsse er auch einhalten. Seine Sichtweise des Konflikts sei für mich zwar nachvollziehbar, sie zeige aber nur die eine Seite; Frau O. habe offenbar andere Prioritäten. Es handle sich hier um die individuellen Meinungen zweier am Konflikt beteiligter Parteien. Treffe es jedoch zu, dass auch andere Mitarbeitende oder Aussenstehende Probleme mit Frau O. hätten, wie



*«Unsere Klienten haben immer das Gefühl, sie seien speziell und für sie gelte Anderes.»*

*Könnte die Motivation auch eine andere sein?»*

Herr T. dies behauptete, dann müssten sich die Betroffenen selbst bei der Bereichsleiterin melden. Herr T. schüttelt den Kopf: «Das nützt nichts. Es haben sich schon Mitarbeitende bei Frau C. gemeldet, aber sie klärt die Fälle nicht ab.»

Ich kontaktiere Frau C. und will von ihr wissen, ob es im vorliegenden Fall nicht vielleicht um mehr als nur den Konflikt zwischen Herrn T. und Frau O. gehe. Beträfen die Probleme nämlich die gesamte Abteilung, ja sogar aussenstehende Partner, müsse sie als Bereichsleiterin sich die Angelegenheit genauer ansehen. Frau C. überlegt. Ja, sie habe in der Tat mehrmals Klagen gehört, sich diese aber stets damit erklärt, dass Herr T. als sozialer Mensch viele Verbindungen habe und sich seine Bekannten wohl für ihn stark machten.

Ich gebe Frau C. zu verstehen, dass ihre Interpretation durchaus möglich sei. Dennoch sei ich der Meinung, sie müsse genauer hinsehen – dies allein schon aufgrund ihrer Fürsorgepflicht gegenüber Frau O. Komme hinzu, dass sich auch schon andere Mitarbeitende aus Frau O.'s Einflussbereich bei der Ombudsstelle beklagt hätten; erst nach Herrn T.'s Intervention sähe ich jedoch einen Zusammenhang. Alle Betroffenen hätten jedenfalls die Vermutung geäußert, Frau O. lege mehr Wert auf die formalen Aspekte der Arbeit als auf deren Inhalt, was die Zusammenarbeit im Team behindere.

Frau C. zeigt sich aufrichtig betroffen und verspricht, das Problem innerhalb der ganzen Abteilung anzugehen. Allerdings wolle sie Frau O. damit nicht in den Rücken fallen. Also schlage ich Frau C. vor, zuerst das Gespräch mit Frau O. zu suchen und ihr klarzumachen, dass sich schon mehrere Angestellte über ihren Führungsstil beklagt hätten. Als Bereichsleiterin wolle und müsse sie deshalb nun die Perspektive erweitern und nicht nur Frau O. und Herrn T., sondern das gesamte Team anhören.

Ich rate Frau C. im weiteren, mit ihrer Abteilung eine moderierte Veranstaltung durchzuführen, um auf diese Weise die Erwartungen der Mitarbeitenden zu erfahren und mögliche Zusammenarbeitsformen zu klären. Frau C. nimmt sich der Sache an und lässt sich dabei vom Personaldienst begleiten. Während des Klärungsprozesses kündigt Frau O., weil sie sich dem Druck nicht mehr gewachsen fühlt.

## Ausgewählte Fälle 2018, gegliedert nach involvierten Departementen

18

### *Departement Kulturelles und Dienste*

#### Bibliotheken

///**Fehler im Ausleihsystem**

Die Bibliothek habe ihr eine Rechnung geschickt für den Ersatz von Büchern, sagt Frau V. Diese Bücher habe aber nicht sie, sondern jemand anders unter ihrem Namen im elektronischen Bibliothekssystem ausgeliehen und nicht retourniert. Ob sie die Rechnung bezahlen müsse?

#### Stadtammann- und Betreibungsamt

///**Wo bleibt der Respekt?**

Herr O. fühlt sich von einem Mitarbeiter des Betreibungsamts respektlos behandelt. Er verstehe leider sehr schlecht Deutsch, und man habe sich keine Mühe gegeben, ihm weiterzuhelfen, klagt Herr O.

### *Departement Finanzen*

#### Immobilien

///**Pacht nicht verlängert**

Frau M. versteht nicht, warum die Stadt die Pacht für ihr Restaurant nicht verlängert. Es habe bis anhin noch keine einzige Beanstandung gegeben.

#### Steueramt

///**Rechnung kam zu spät**

Das Ausstellen der definitiven Steuerrechnung habe so lange gedauert, dass er die Frist für die Prämienverbilligung verpasst habe, sagt Herr G. Nun müsse er die ganzen Krankenkassenrechnungen selbst bezahlen.

///**«Mein Nachbar betrügt!»**

Frau W. ist sich sicher, dass ihr Nachbar die Mieteinnahmen aus der Untermiete nicht versteuert. Sie erkundigt sich, wo sie ihren Nachbarn anzeigen kann.

///**Zu hoch eingeschätzt**

Herr D. ärgert sich über das Steueramt. Es habe seine Wohnung viel zu hoch eingeschätzt und weigere sich, die Einschätzung nochmals zu überprüfen.

///**Rückzahlung blieb aus**

Sie habe eine Schlussrechnung mit einer Rückzahlungsankündigung bekommen, erzählt Frau N. Die Rückzahlung selbst stehe aber immer noch aus, und auf ihre briefliche Nachfrage habe das Steueramt nicht geantwortet.

///**Willkürlich und rechtswidrig**

Herr L. ist entsetzt. Am letzten Tag der ihm zustehenden Frist für das Einreichen der Steuererklärung habe er vom Amt bereits die Einschätzung erhalten. Für ihn ergebe sich daraus ein negativer Zins. Das zeige doch, dass das Steueramt willkürlich und rechtswidrig handle.

### *Departement Bau*

#### Baupolizeiamt

///**Keine Antwort auf Beschwerde**

Bei der Eigentümersammlung für einen Quartierplan sei nicht alles mit rechten Dingen zugegangen, berichtet Frau K. Sie habe sich deshalb beschwert. Auf ihren Beschwerdebrief habe sie aber nie eine Antwort erhalten.

///**Trotz viel Lärm bewilligt**

Frau Ö. kann nicht verstehen, warum die Baubehörde das Gewerbe ihres Nachbarn trotz Lärmemissionen und zweifelhafter Bauzonkonformität bewilligt hat.

#### Denkmalpflege

///**Wenn das Dach rinnt**

Herr C.'s Haus steht unter Denkmalschutz. Nun ist das Hausdach nicht mehr dicht, und Herr C. will wissen, unter welchen Bedingungen er es erneuern darf.

## Strasseninspektorat

### ///**Verkehrsschild ersetzt**

Frau A. ist empört. Sie habe ein Verkehrsschild umgefahren. Statt dieses zu reparieren, habe die Stadt gleich ein neues bestellt. Und sie müsse es nun bezahlen. Das sei unverhältnismässig.

## Tiefbauamt

### ///**«So eine Schweinerei!»**

Herr B. und sein Nachbar finden es stossend, dass nichts gegen die «Schweinerei» rund um die Entsorgungsstelle vor ihren Häusern unternommen wird. Das sei eine Zumutung.

### ///**Sinnloses Geländer**

Herr M. und seine Nachbarn fragen sich, warum die Stadt gegenüber der Verkehrsinsel vor ihrem Haus ein Geländer angebracht hat. Es erscheint ihnen völlig sinnlos.

## Departement Sicherheit und Umwelt

## Zivilstandesamt

### ///**Mühsame Hochzeit**

Frau I. möchte einen Ausländer heiraten. Doch jedes Mal, wenn Sie auf dem Amt vorbeigehe, verlange dieses wieder ein neues Papier, sagt Frau I. Und das Datum der geplanten Hochzeit rücke immer näher.

## Einwohnerkontrolle

### ///**Für vier Monate anmelden?**

Bis er in seine neue Wohnung einziehen kann, will Herr R. für vier Monate bei seinem Sohn wohnen. Ob er sich für diese Zeit bei der Wohn-gemeinde des Sohns anmelden müsse?

## Stadtpolizei

### ///**«Ich will nicht zur Polizei!»**

Sie habe eine Einladung erhalten, bei der Stadtpolizei vorstellig zu werden, sagt Frau S. Sie wisse aber nicht, worum es sich handle, und wolle deshalb nicht hingehen. Ob die Polizei sie dazu zwingen könne?

### ///**Falsches Unfallprotokoll**

Frau D. hatte einen Autounfall. Sie ist überzeugt, dass das Unfallprotokoll falsch aufgenommen wurde. Aufgrund dessen zahle die Versicherung nichts. Sie verlange nun von der Stadt eine Genugtuung.

### ///**Zugeschaut statt gehandelt**

Frau M. beschwert sich über das Verhalten der Polizei. Anstatt ihr zu helfen und einzugreifen, habe die Polizei tatenlos zugeschaut, als ihr Nachbar gemeinsames Eigentum demoliert habe.

### ///**Schlechte Signalisation**

Er habe eine Busse wegen Missachtung eines Fusswegs mit dem Auto erhalten, erzählt Herr S. Er wehre sich dagegen. Die Signalisation an jener Stelle sei irreführend und ein Fahrverbot nicht ausgeschildert.

### ///**Ungleich behandelt**

Die Wirtschaftspolizei habe ihr neues Gewerbe nicht genehmigt, sagt Frau Z. Sie kenne aber jemanden, der für dasselbe Gewerbe unter den genau gleichen Voraussetzungen eine Bewilligung erhalten habe. Dies sei eine Ungleichbehandlung.

### ///**«Sie hat mich angeschnauzt!»**

Herr R. beschwert sich über das Benehmen einer Stadtpolizistin nach einem Unfall. Sie habe ihn angeschnauzt und keine seiner Fragen beantwortet. Er habe sich gefühlt wie ein Schwerverbrecher.

### ///**Polizei will nicht helfen**

Der Mieter von Herrn P.'s Wohnung ist gestorben. Nun befürchtet Herr P., die Tochter des verstorbenen Mieters könnte unerlaubterweise Drittpersonen in der Wohnung hausen lassen. Die Polizei habe sich aber geweigert, der Tochter des Mieters die Wohnungsschlüssel abzunehmen.

### ///**Eskorte auf Steuerkosten**

Frau U. ist empört, dass die Stadtpolizei einem Unternehmer eine Polizeieskorte für seine Fahrt zur kirchlichen Trauung zur Verfügung gestellt hat. Dafür müsse dann der Steuerzahler aufkommen.

### ///**Heimlich observiert**

Herr T. ist überzeugt, dass die Polizei ihn heimlich observiert. Man habe zu diesem Zweck im Garten der Nachbarn Geräte aufgestellt.

## Lebensmittelinspektorat

### ///**«Das ist doch Wucher!»**

Frau E. kann die hohen Rechnungen für die amtlichen Lebensmittelkontrollen nicht nachvollziehen. In ihrem Betrieb habe es nie Beanstandungen gegeben – warum sie denn nun eine horrend hohe Rechnung bezahlen müsse? Wucher sei das.

/// **Den Hort vorgeschrieben**

Beim Übertritt vom Kindergarten in die Primarschule musste Herr T.'s Sohn auch den Hort wechseln. Das ärgert Herr T. Seiner Meinung nach müsste der Hort frei wählbar sein.

/// **Verpasste Chance**

Herr K. erzählt, sein Sohn habe probeweise von der Sek B in die Sek A wechseln dürfen. Obwohl er gute Prüfungen geschrieben habe, sei er nach zwei Wochen wieder zurück in die Sek B versetzt worden. Herr K. kann es nicht verstehen. Er findet, man hätte seinem Sohn länger Zeit lassen müssen.

/// **Zahlt der Hort zurück?**

Bei der Berechnung der Hortkosten habe sie ihr selbständiges Einkommen zu hoch eingeschätzt, sagt Frau A. Jetzt habe sie viel weniger verdient. Ob der Hort ihr die Kosten zurückerstatte?

/// **Nicht rechtzeitig gewarnt**

Herr N. kann nicht verstehen, dass die Schule ihn nicht gewarnt hat, bevor sie für seinen Sohn Einzelunterricht verhängte.

Departement Technische Betriebe

Stadtwerk

/// **Stromzähler defekt?**

Sie habe, sagt Frau S., eine Stromrechnung erhalten, die fast fünfmal so hoch sei wie die früheren Rechnungen. Das müsse doch am Stromzähler liegen.

/// **Verwirrende Vereinbarung**

Da sie in ihrer Strasse keine neue Beleuchtung mitfinanzieren wollen, sollen Frau I. und ihre Nachbarn eine Vereinbarung unterzeichnen. Der Inhalt der Vereinbarung sei aber sehr verwirrend, meint Frau I.

/// **Nicht in Auftrag gegeben**

Herr W. besitzt eine Wohnung. Für diese Wohnung habe das Stadtwerk mehrere Arbeiten ausgeführt, die er, Herr W., gar nicht in Auftrag gegeben habe. Diese Rechnung werde er nicht bezahlen.

Soziale Dienste

/// **Nur mit Originalrezept**

Er habe dem Sozialamt die Kopie eines Medikamentenrezepts geschickt, berichtet Herr T. Doch das Sozialamt weigere sich, ihm die Kosten zu vergüten, da es sich nicht um das Originalrezept handle. Das sei doch reine Schikane.

/// **Finanzieller Teufelskreis**

Frau M. hat Bussen abuarbeiten, da sie sonst eine Haftstrafe antreten muss. Das erwirtschaftete Geld rechne ihr das Sozialamt jedoch als Einkommen an, obwohl sie es ja gleich wieder abgeben müsse. So erhalte sie kaum mehr Sozialhilfe und wisse nicht, wie sie weiter über die Runden kommen solle, klagt Frau M.

/// **Amt droht mit Kürzungen**

Herr N. ist beunruhigt. Seine Frau müsse für ihre gemeinsame Tochter eine Krippe finden. Das sei aber nicht so einfach, weil die Tochter behindert sei. Dennoch drohe das Amt mit Leistungskürzungen, wenn nicht bald eine Krippe gefunden werde.

/// **Arztbericht dauert zu lange**

Das Sozialamt habe ihn zum Arzt geschickt, sagt Herr P. Der Arzt habe ihn dann an einen Spezialisten weitergewiesen. Und nun werfe man ihm, Herrn P., vor, es dauere zu lange, bis er den Arztbericht einreiche.

/// **«Es passiert einfach nichts»**

Man habe ihm eine IV-Rente zugesprochen, erklärt Herr S. Er warte nun schon seit längerer Zeit auf eine Schlussabrechnung der Sozialen Dienste, da die Zahlungen dorthin geflossen seien. Es passiere aber einfach nichts.

/// **Nicht fragen, unterschreiben!**

Herr E. erzählt, er habe ein Formular zur Unterschrift bekommen. Auf seine Anfrage hin, wofür das Formular denn sei, habe ihm das Amt geantwortet, man habe keine Zeit, ihm das zu erklären. Er solle einfach unterschreiben. Das habe ihn sehr verunsichert.

/// **Kein Geld für Deutschkurs**

Frau P. ist vorläufig aufgenommen und hat einen Deutschkurs für Anfänger besucht. Sie würde gerne weiterlernen, aber gemäss Frau P. will das Sozialamt den nächsten Kurs nicht bezahlen.

/// **Wer zahlt die Schulbücher?**

Herr M. erzählt, sein Sohn besuche die Kantonschule und brauche für den Unterricht teure Bücher. Er habe aber kein Geld, und das Sozialamt unterstütze ihn nicht. Jetzt wisse er nicht mehr weiter.

/// **Abfindung ans Sozialamt**

Er habe einen nicht selbstverschuldeten Unfall gehabt und bekomme dafür eine Abfindung,



berichtet Herr J. Ob er nun wirklich das ganze Geld beim Sozialamt abgeben müsse?

///**Keine Hilfe trotz Notlage**

Herr R. versteht nicht, warum das Sozialamt seinen Freund nicht unterstützt. Sein Freund befinde sich in einer ernsthaften Notlage und werde demnächst aus seiner Wohnung geworfen.

///**Für den Bruder gekauft**

Er habe für seinen Bruder mit dessen Geld eine Wohnung im Ausland gekauft, sagt Herr W. Weshalb sei er denn nun nicht berechtigt, Sozialhilfe zu beziehen? Die Wohnung gehöre doch seinem Bruder, nicht ihm!

///**Auf die Strasse gesetzt**

Frau Z. teilt ihre Wohnung mit ihrem Bruder; er ist Asylbewerber. Die Anmeldung ihres Bruders habe das Sozialamt jedoch nicht angenommen, sagt Frau Z. Nun würden sie beide auf die Strasse gesetzt.

///**«Das kann nicht stimmen!»**

Er müsse seine Freundin mitunterstützen, sagt Herr C. Vom Sozialamt habe er deshalb ein erweitertes Budget erhalten, in welchem festgelegt sei, wieviel von seinem Einkommen eingerechnet werde. Die Summe, die ihm dann noch bleibe, könne aber nicht stimmen.

**Zusatzleistungen zur AHV/IV**

///**Keine Krankenkasse mehr**

Er habe auf der Strasse gelebt und deshalb seine Post nicht bekommen, berichtet Herr G. Jetzt sei er bei den Zusatzleistungen abgemeldet, und die Krankenkasse werde nicht mehr bezahlt.

///**Dokumente eingeschlossen**

Frau S. ist ratlos. Das Amt für Zusatzleistungen verlange Unterlagen von ihr, die sie gar nicht besorgen könne. Ihre ehemalige Wohnung sei mitsamt ihren Dokumenten zwangsgeräumt worden. Jetzt sei alles in einem Lagerraum eingeschlossen, und sie, Frau S., habe keinen Zugang.

///**Amt verzögert Erbgang**

Frau P.'s Vater ist gestorben. Um die Erbschaft zu regeln, benötigt Frau P. eine Abrechnung der Zusatzleistungen. Trotz mehrfachem Nachfragen habe sie diese aber noch nicht erhalten.

///**Einsprache ohne Reaktion**

Man habe ihm – so Herr J. – vorgeworfen, Informationen nicht eingereicht und darum zu viel Geld bezogen zu haben. Er habe daraufhin eine Einsprache gemacht, doch sei diese unbeantwortet geblieben.

///**Ein Jahr lang Schweigen**

Mit Unterstützung der Stiftung Pro Infirmis hat Herr H. Einsprache gegen die Einstellung von Leistungen erhoben. Eine Antwort stehe seit mittlerweile einem Jahr aus.

///**«Meine Mutter wollte nur helfen»**

Nach seiner Scheidung habe er das Land verlassen und die Kinder bei seiner Mutter gelassen, berichtet Herr B. Seine Mutter habe jedoch nicht gewusst, dass sie dies den Zusatzleistungen hätte melden müssen. Nun würden Rückzahlungen gefordert.

///**Taxikosten gestrichen**

Frau F.'s Tochter ist im Rollstuhl. Für die Fahrten zum Arzt habe sie jeweils einen Taxidienst beauftragt, sagt Frau F. Nun würden die Kosten plötzlich nicht mehr übernommen.

**Alter und Pflege**

///**Aus Rache verteuert**

Sie habe mit der Krankenkasse die BESA-Einstufung ihres Vaters neu geprüft und tatsächlich Fehler gefunden, sagt Frau W. Seither habe man ihren Vater in der Pflege höher eingestuft. Wenn das nicht Rache sei...

**Berufsbeistandschafts-Dienst**

///**Schlimmer verdacht**

Frau P. hat geerbt. Nun verdächtigt sie ihre Beiständin, sich an ihrem Erbe zu vergreifen.

**Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)**

///**Information verweigert**

Frau D. beschwert sich, ihr Exmann lasse ihr keinerlei Informationen über die schulischen Leistungen ihrer gemeinsamen Tochter zukommen. Obwohl er dies beim gemeinsamen Sorgerecht doch müsste.

///**«Er hält mein Geld zurück»**

Herr S. ärgert sich. Sein Beistand zahle ihm nur ein kleines Taschengeld aus und behalte den ganzen Rest zurück. Er wolle wieder selbstständig über sein Geld verfügen können, sagt Herr S.

**Interne Fälle**

///**Weltreise mit Folgen?**

Herr Z. möchte eine Weltreise machen und seinen Jahresvertrag deshalb früher kündigen. Ob er allenfalls Probleme bekomme?

///**Schuld abgewälzt**

Ihr Vorgesetzter habe einen schwerwiegenden Fehler gemacht, berichtet Frau W. Das werde die Stadt viel Geld kosten. Nun versuche er, ihr diesen Fehler zuzuschreiben, obwohl sie in diesem Bereich gar keine Kompetenzen habe.

- /// **Kurzerhand umplatziert**  
Herr S. hat eine Mitteilung erhalten, wonach er seine Arbeit künftig in einer anderen Abteilung ausüben müsse. Man könne ihn doch nicht einfach kurzerhand umplatzen, wettet Herr S.
- /// **Bei Krankheit gekündigt**  
Ihr sei gekündigt worden, als sie krank gewesen sei, erzählt Frau F. Das gehe doch nicht. Im Übrigen schreite ihre Genesung gut voran, und sie könnte bald schon wieder an ihren Arbeitsplatz zurückkehren.
- /// **«So kann ich nicht arbeiten!»**  
Herr K. ist sicher: Er werde von seinem Chef seit längerer Zeit schikaniert. Es heisse, er mache nichts mehr richtig, er erfahre aber nicht, was man von ihm erwarte. So könne er nicht mehr arbeiten, klagt Herr K.
- /// **Pensum gekürzt**  
Frau M.'s Arbeitspensum soll gekürzt werden. Sie sei aber auf ihren Lohn angewiesen, sagt Frau M. Nun möchte sie wissen, welche rechtlichen Möglichkeiten sie hat.
- /// **Horrende Rückforderung**  
Sie habe ihre Stelle gekündigt und müsse nun einen Teil der Weiterbildung zurückzahlen. Mit so einer hohen Summe habe sie jedoch nicht gerechnet.
- /// **Den Arzt ausgehört**  
Er habe ein Arzzeugnis eingereicht, sagt Herr L. Sein Vorgesetzter habe daraufhin den Arzt angerufen und verlangt, dass ihm dieser genau berichte, woran Herr L. erkrankt sei. Das sei doch kaum statthaft?
- /// **Nachtzulage gestrichen**  
Herr G. arbeitet als Pfleger. Den Pflegern seien nun die Wochenend- und Nachtzulagen gestrichen worden. Herr G. zweifelt daran, dass dies rechtens ist.
- /// **Als Chef nicht akzeptiert**  
Herr N. fühlt sich in seiner neuen Chefposition nicht akzeptiert. Die Mitarbeiter nähmen seine Anweisungen nicht ernst.
- /// **Ungepflegte Erscheinung**  
Frau S. ärgert sich sehr über das ungepflegte Erscheinungsbild ihrer Mitarbeiterin. Sie will wissen, ob sie ihr das sagen darf oder ob dies diskriminierend wäre.
- /// **Nie mehr krank werden?**  
Herrn A. wurde gesagt, man werde ihm kündigen, wenn er noch einmal krank werde. Aber er könne doch nicht verhindern, eine Grippe zu bekommen, beschwert sich Herr A.
- /// **Pikettdienst und Ferien**  
Frau O. fragt, ob ihre Mitarbeitenden für geleistete Pikettdienststunden eine Ferienentschädigung zugute hätten.
- /// **Gratis Überstunden gemacht**  
Er habe viele Überstunden leisten müssen, erzählt Herr I., man wolle ihm diese jedoch nicht auszahlen. Sein Vorgesetzter habe ihm

vielmehr das Pensum reduziert und behaupte nun, dies gelte gleichzeitig als ein Verbot, weiterhin Überstunden zu machen.

- /// **Altmodische Kleidervorschriften**  
Frau S. fühlt sich durch die Kleidervorschriften der Stadt eingeschränkt und hält solche Vorgaben nicht mehr für zeitgemäss.
- /// **Rente falsch berechnet**  
Herr Y. hat sich frühpensionieren lassen. Nun habe er bemerkt, dass die Pensionskasse seine Rente falsch berechnet habe. Wie er sich dagegen wehren könne?
- /// **«Man versteht mich nicht»**  
Herr N. fühlt sich alleingelassen. Er habe gerade eine Trennung hinter sich, doch sein Vorgesetzter verstehe nicht, dass er zurzeit nicht so belastbar sei.
- /// **Wie funktioniert Bewährung?**  
Frau W. möchte für ihre Mitarbeiterin eine Bewährungszeit ansetzen und Zielvorgaben formulieren. Sie erkundigt sich, wie sie dabei vorgehen muss.
- /// **In der Probezeit schwanger**  
Frau E. möchte wissen, ob man ihr in der Probezeit mit der Begründung kündigen könne, dass sie schwanger sei.
- /// **Drei Monate ohne Lohn**  
Er arbeite nun schon seit drei Monaten bei seinem neuen Arbeitgeber und habe bisher noch keinen Lohn erhalten, sagt Herr S. Angeblich habe er ein Formular nicht richtig ausgefüllt.
- /// **Unfaire Vereinbarung**  
Seine Abteilung, so Herr I., werde ausgelagert. Die Auflösungsvereinbarung bringe aber nur dem Arbeitgeber Vorteile; er als Arbeitnehmer ziehe den Kürzeren.

### *Diverses /verschiedene Departemente*

- /// **Weltreise mit Folgen?**  
Frau Z. hat einen Untermieter. Den Mietzins erhielt sie stets direkt vom Sozialamt. Nun sei der Untermieter spurlos verschwunden und habe einfach seine Sachen zurückgelassen, sagt Frau Z. Sie wisse nicht, an wen sie sich wenden solle.

### Anzahl Fälle

	total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
<b>2018</b>	<b>159</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>–</b>

### Anzahl Anfragen (Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

2014	96
2015	82
2016	81
2017	61
<b>2018</b>	<b>67</b>

**Anzahl Empfangene**      **90** Personen

**Eingangsart der Fälle**    **146** telefonische Kontaktnahmen  
    **59** schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)  
    **18** Personen sind persönlich vorbeigekommen

### Fallbearbeitung

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2014	161	160	8
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
<b>2018</b>	<b>159</b>	<b>162</b>	<b>8</b>

### Eingang der Fälle nach Departementen

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	<b>2</b>	<b>8</b>	–
Departement Finanzen	<b>8</b>	<b>3</b>	–
Departement Bau	<b>5</b>	<b>4</b>	–
Departement Sicherheit und Umwelt	<b>18</b>	<b>5</b>	–
Departement Schule und Sport	<b>6</b>	<b>18</b>	–
Departement Soziales	<b>49</b>	<b>11</b>	–
Departement Technische Betriebe	<b>5</b>	<b>6</b>	–
Keine Zuordnung möglich	<b>7</b>	<b>4</b>	–
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>–</b>

### Erledigungsart der Fälle

**6** der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Tätigkeit der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz vorgängiger Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. Die restlichen **150** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder durch Information und Beratung erledigt. Bei **3** Fällen muss der Vermittlungsversuch als gescheitert angesehen werden.

## Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterinnen

Patricia Furrer (bis 31. 8. 2018) / Sabine Müller

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis zirka 17.00 Uhr geöffnet; Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und ausserhalb der Büroöffnungszeiten 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

052 212 17 77 Telefon

052 212 04 66 Fax

ombudsstelle@win.ch

www.ombudsstelle.winterthur.ch