



**30**  
JAHRE



# Ombudsstelle Winterthur Jahresbericht 2022

Ratsuchende unterstützen – klären und vermitteln



- 03 Editorial**  
30 Jahre Ombudsstelle Winterthur
- 07 Interview**  
«Unsere Arbeit stärkt die Demokratie»
- 16 Vier Fallbeispiele**  
Strassenmusik, Schulinformation, Doppelgänger und Spannungen bei der Arbeit
- 34 Weitere ausgewählte Fälle 2022**  
Von Zahlungsver säumnissen, Steuerforderungen, Baubewilligungen und Bürgerfragen

- 46 Zahlen und Fakten**  
Verwaltungsinterne Konflikte und Anliegen sowie externe Fälle
- 49 In Kürze**  
Telefonische, schriftliche und persönliche Kontaktnahmen
- 50 Impressum**

## Geschätzte Leserinnen und Leser,

### Mitglieder des Stadtparlamentes, Mitarbeitende der Stadtverwaltung, Bevölkerung von Winterthur und Medien

30 Jahre Ombudsstelle Winterthur: So lange gibt es diese Institution bereits. Aus diesem Anlass stöberte ich in den Jahresberichten der letzten 30 Jahre und stiess auf allerlei Spannendes. Insbesondere war es interessant zu lesen, wie die Ombudsstelle der Stadt Winterthur überhaupt entstand. Der Vorschlag zur Schaffung einer städtischen Ombudsstelle stammte ursprünglich von der Projektgruppe Gemeindeordnung, die mit dem Entwurf der Totalrevision der Gemeindeordnung beauftragt war, im Rahmen des 1985 bis 1987 laufenden Projektes «effiziente Stadtverwaltung». In seinem diesbezüglichen Antrag an den Grossen Gemeinderat vom Februar 1988 sprach sich der Stadtrat aber gegen eine Schaffung einer Ombudsstelle aus, mit dem Argument, dass die Verhältnisse der Winterthurer Stadtverwaltung noch durchaus überschaubar seien und der Zugang selbst zu den Departement-Chefs ohne Weiteres möglich sei.

Die mit der weiteren Überarbeitung der Gemeindeordnung beauftragte Spezialkommission des Grossen Gemeinderates beschloss jedoch, dem Stadtparlament eine zumindest nebenamtliche Ombudsstelle vorzuschlagen. Der Grosse Gemeinderat genehmigte diesen Antrag mit eindeutiger Stimmenmehrheit am 13. März 1989. Am 26. November 1989 nahmen die Stimmberechtigten der Stadt Winterthur die revidierte Gemeindeordnung an, in der im damaligen §70 die rechtlichen Grundlagen über den Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsmann) enthalten waren. Um das Nähere zu regeln, wurde eine Spezialkommission eingesetzt, die den Entwurf für eine Verordnung über den Beauftragten in Beschwerdesachen ausarbeitete, welche am 21. Januar 1991 vom Grossen Gemeinderat verabschiedet wurde. Am 28. Oktober 1991 wurde

---

*«Es sollte eine zumindest nebenamtliche Ombudsstelle eingerichtet werden.»*

---

Franz Probst als erster städtische Ombudsmann gewählt, am 1. Februar 1992 nahm er seine Tätigkeit auf, und am 22. Juni 1992 wurde er für die erste vierjährige Amtsperiode, welche am 1. Juli 1992 begann, im Amt bestätigt.

«Die erste Ombudsmann-Institution wurde im Jahre 1809 in Schweden geschaffen.»

Die erste Ombudsmann-Institution wurde bereits im Jahre 1809 in Schweden geschaffen. Weltweite Verbreitung fand diese Institution indessen erst nach 1950. In der Schweiz setzte sich diese Idee im öffentlichen Bereich nur zögernd durch. Die erste parlamentarische Ombudsstelle wurde 1971 in der Stadt Zürich geschaffen. 1978 folgte dann der Kanton Zürich. Danach folgten die Kantone Basel-Stadt 1988 und Baselland 1989. Die Stadt Winterthur war demnach die fünfte parlamentarische Ombudsstelle der Schweiz. Mittlerweile gibt es deren zwölf, nämlich in der Stadt Bern, im Kanton Freiburg, im Kanton Genf, in der Stadt Luzern, in der Stadt St. Gallen, im Kanton Waadt und im Kanton Zug. Demnächst wird die Bevölkerung des Kantons Aargau über die Schaffung einer kantonalen Ombudsstelle abstimmen. Eine eidgenössische Ombudsstelle fehlt leider immer noch.

Bei der Durchsicht der verschiedenen Jahresberichte fiel mir auf, dass sich die Fragestellungen, die an die Ombudsstelle herangetragen wurden, in den vergangenen Jahrzehnten gar nicht gross veränderten. Die Beschwerden waren schon damals, und sind es heute immer noch, von grosser Vielfalt. Häufig sind es auch alltägliche Angelegenheiten, womit die Ombudsstellen konfrontiert werden, was diese aber nicht minder anspruchsvoll machen und die nicht zu unterschätzen sind. Die Ombudsstellen sind enorm wichtig für das Vertrauensverhältnis zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung oder zwischen Arbeitgeberin und Mitarbeitenden.

Die in diesem Jahresbericht geschilderten Fälle sollen einen Überblick geben, womit sich Ombudsstellen beschäftigen. Selbstverständlich sind

die Falldarstellungen üblicherweise stark vereinfacht und aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes teilweise auch stark verfremdet. Neben zwei Fällen des aktuellen Jahres sind noch zwei Fälle aus den Anfängen der Ombudsstelle im Jahresbericht zur Veranschaulichung aufgeführt.

Im dreissigjährigen Bestehen der Ombudsstelle Winterthur hatten folgende Personen das Amt der Ombudsperson inne: von 1992 bis 1996 Franz Probst, von 1996- 2008 Karl Stengel, ad interim Werner Moser, von 2009 bis 2020 Viviane Sobotich. Seit dem 1. April 2020 übe ich dieses Amt aus.

Aufgrund des Jubiläums habe ich meine Vorgänger und meine Vorgängerin zu einem Gespräch eingeladen, das Sie auf den folgenden Seiten lesen können. Meine Vorgänger haben in diesem bereichernden, aufschlussreichen und auch unterhaltenden Austausch von ihren Erfahrungen erzählt und ausgeführt, weshalb sie glauben, dass es eine Institution wie eine Ombudsstelle nach wie vor, ja, mehr denn je, braucht.

Im Jahr 2022 waren erfreulicherweise auch sonst wieder vermehrt Begegnungen möglich, sei es mit verschiedenen Amtsstellen und Verwaltungseinheiten, aber auch beispielsweise mit der Kinder-Ombudsstelle, die ihren Sitz ebenfalls in Winterthur hat und mit der wir einen sehr interessanten Austausch hatten. Besonders gefreut hat mich, dass das Sommertreffen der Mitglieder der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz, VPO+, in Winterthur stattfand.

Im Vergleich zu den Vorjahren war die Ombudsstelle Winterthur mit deutlich mehr Anfragen und Beschwerden konfrontiert. Es ist schwierig einzuschätzen, woran das liegen mag. Ob dies auf die Coronapandemie und die entsprechenden Massnahmen zurückzuführen ist oder ob es sich um natürliche Schwankungen der Fallzahlen handelt, ist schwer zu beurteilen. Wir sind gespannt, wie sich die Fallzahlen im nächsten Jahr entwickeln werden.

*Sabrina Greml-Gafner*

Sabrina Greml-Gafner, Ombudsfrau



# «Unsere Arbeit stärkt die Demokratie»

**Die Ombudsstelle Winterthur feiert dieses Jahr ihr 30-jähriges Bestehen. Die Ombudsfrau Sabrina Gremlı-Gafner hat sich mit ihrer Vorgängerin Viviane Sobotich und den früheren Stelleninhabern Franz Probst und Karl Stengel über Amt und Erfahrungen unterhalten. Sie sind sich einig: Ombudsstellen braucht es mehr denn je.**

**Sabrina Gremlı-Gafner: Was hat euch bewogen, die Stelle als Ombudsmann bzw. Ombudsfrau anzutreten?**

*Franz Probst:* Ich arbeitete damals in einer grossen Kanzlei in Zürich. Diese Arbeit erlebte ich teilweise als monoton. Ich hatte Lust auf mehr Vielfalt und auf andere Tätigkeiten. Zudem reizte mich die Aufgabe, eine neue Institution aufzubauen. Dass es sich hierbei um die wichtige Schnittstelle zwischen Verwaltung und Öffentlichkeit handelte, fand ich besonders reizvoll – und wichtig.

*Karl Stengel:* Von der Institution «Ombudsmann» hatte ich schon ganz am Anfang des Studiums in der Vorlesung über Staats- und Verwaltungsrecht gehört und hatte dann in meiner Verwaltungstätigkeit direkten Kontakt mit einzelnen Amtsinhabern. Diese vielseitige und doch im Interesse der Allgemeinheit liegende Aufgabe hatte mich seither immer fasziniert. Dank Kontakten später war ich sodann von Winterthur begeistert – und bin es heute noch. Zudem konnte

Von links: Karl Stengel, Viviane Sobotich, Franz Probst, Sabrina Gremlı-Gafner



«Diese vielseitige und doch im Interesse der Allgemeinheit liegende Aufgabe hatte mich immer fasziniert.»

Karl Stengel

ich dank unserer Teilzeitpensen zusammen mit meiner Frau weiterhin unsere damals noch kleinen Kinder betreuen. Besonders dankbar war ich, dass auch eine klare Trennung zwischen Wohn- und Arbeitsort ermöglicht wurde.

Viviane Sobotich: Ich absolvierte nach meinem Jusstudium eine

Mediationsausbildung. Mir war bald klar, dass ich nicht Anwältin werden wollte, sondern in einem Bereich tätig sein möchte, wo ich «dazwischen» bin. Die Ombudsstelle war für mich daher ideal – eine Plattform, bei der die Vermittlung zentral ist.

Zu der von Karl angesprochenen Trennung von Wohn- und Arbeitsort: Ich habe diesen Punkt sogar zum Wahlkampfthema gemacht. Wer in einer kleinen Stadt als Ombudsperson arbeitet, sollte möglichst grosse Distanz zur Bevölkerung haben, das stärkt das Vertrauen. Wenn du die Leute von früher kennst, gemeinsam mit ihnen die Schule besucht hast, befürchten die Betroffenen, dass du befangen bist, oder versuchen, dich zu instrumentalisieren.

#### Wie aufgeschlossen habt ihr die Verwaltung gegenüber der Ombudsstelle erlebt?

Franz Probst: Die Haltung der Verwaltung war kritisch, aber nicht ablehnend. Man fragte sich: Was bringt das? Wichtig war daher die Aufklärungsarbeit. Es ist mir gelungen, schnell gute Kontakte zur Verwaltung zu knüpfen, was hilfreich war. Ich habe versucht aufzuzeigen, dass die Ombudsstelle nicht gegen die Verwaltung arbeitet, sondern das Vertrauen

der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung stärkt. Natürlich gab es Verwaltungsangestellte, die sagten: Die Bürger können doch direkt zu mir kommen, wenn sie ein Anliegen haben. Ich überzeugte sie, dass es vorteilhaft ist, wenn bei Unsicherheiten oder Unstimmigkeiten eine unabhängige Stelle zwischen den Parteien vermittelt beziehungsweise aufklärt.

Viviane Sobotich: Die Vorstellung, uns braucht es nicht, zieht sich wie ein roter Faden durch unsere Arbeit. Mit jedem Wechsel von Stadt- und Gemeinderäten oder Verantwortlichen sind wir mit dieser Skepsis konfrontiert. Deshalb ist es auch so wichtig, dass wir immer wieder erklären, was wir machen und weshalb unsere Arbeit von Bedeutung ist. Öffentlichkeitsarbeit ist aber auch für die Bürgerinnen und Bürger bedeutsam. Die Leute müssen wissen, dass es eine Ombudsstelle gibt und dass man einfach zu uns kommen kann, wenn es brennt. Der Zugang ist sehr niederschwellig.

**Bei der Verwaltungskontrolle haben wir eine beurteilende Funktion. Wir können Empfehlungen aussprechen, haben aber keine Entscheidungs- und Weisungsbefugnis. Und auch die Ratsuchenden können wir**

**nicht zu ihrem Glück zwingen, sie dazu bringen, das aus unserer Sicht Angemessene zu tun. Das kann frustrierend sein. Wie seid ihr damit umgegangen?**

Karl Stengel: Beim Zusammenarbeiten, dem Suchen nach Lösungen und dem zunehmenden Vertrauen



«Die Vorstellung, uns braucht es nicht, zieht sich wie ein roter Faden durch unsere Arbeit.»

Viviane Sobotich

beziehungsweise der gegenseitigen Achtung habe ich teilweise eine Veränderung wahrgenommen. Bei mehr als einem Antrittsbesuch hiess es, die Ombudsstelle sei überflüssig oder im betreffenden Bereich sogar unzuständig. Später war dies dann aber anders. Es ging ja um Lösungen. Wichtig war mir, dass alle sich nachher wieder in die Augen schauen konnten.

**Die Zuständigkeitsfragen sind immer die gleichen. Wenn wir aus Sicht der Verwaltung eine gute Lösung finden, dann wird unsere Zuständigkeit nicht angezweifelt. Wenn es aber zum Beispiel für eine Behörde, bei der die Zuständigkeit strittig ist, schwierig wird, dann heisst es: Ihr seid nicht zuständig. Häufig ist es für die Behörden jedoch entlastend, wenn wir den Ratsuchenden erklären, dass ein Verfahren korrekt war. Und die Behörden sind je nachdem auch froh, wenn wir sie auf ein mangelhaftes Vorgehen hinweisen.**

«Man muss beim Aufzeigen von realistischen Lösungen Klartext sprechen.»

Franz Probst

*Viviane Sobotich:* Unser Job besteht aus viel Übersetzungsarbeit. Wir erklären den Ratsuchenden das Recht und die Verfahren. Wir zeigen ihnen auf, wie die Verwaltung funktioniert und wie man gemeinsam Lösungen finden kann. Viele Menschen sind bei Konflikten überfordert.

**Wir hören den Menschen zu. Wenn die Leute ihren Ärger kundtun können, dann ist das für sie hilfreich.**

*Karl Stengel:* Ja, auch ich habe gelernt, einfach zuzuhören. Am Ende des Gesprächs haben mir viele gesagt: Danke, dass Sie mir zugehört haben. Das aktive Zuhören ist sehr wichtig. Unerlässlich sind auch eine gewisse Hartnäckigkeit und die Bereitschaft, einer Sache auf den Grund zu gehen. Und man sollte die Menschen gerne haben.

**Die Menschen akzeptieren, wie sie sind. Man muss sich bewusst sein, dass Menschen sehr unterschiedlich sind und sich auch**



Die (ehemaligen) Ombudsfrauen und Ombudsmänner tauschen ihre Erfahrungen aus.

**sehr unterschiedlich verhalten. Welche Voraussetzungen braucht es auch noch für die Aufgabe?**

*Franz Probst:* Wertefreiheit. Das heisst aber nicht, dass man, falls nötig, nicht auch die eigene Haltung dezidiert vertritt. Man muss beim Aufzeigen von realistischen Lösungen Klartext sprechen.

*Viviane Sobotich:* Diese Klarheit braucht es auch gegenüber der Verwaltung. Wenn ein Verfahren rechtlich unhaltbar ist, müssen wir das formulieren.

*Karl Stengel:* Wichtig scheint mir ein juristischer Hintergrund und besonders zu wissen, wie eine Verwaltung tickt und wo es Ermessen gibt.

**Viele Fälle, mit denen wir zu tun haben, sind auch kurios. Man kann schmunzeln darüber.**

*Franz Probst:* Ich erinnere mich an einen besonders schönen. Eine Lehrerin untersuchte mit ihren Schülerinnen und Schülern beim Thema Abfalltrennung den Inhalt von Kübelsäcken. Sie hatte vergessen, einen Kübelsack vorzubereiten. Sie verwendete daher einen «echten» Kübelsack einer Nachbarin. Darin fand sich ein Kuchen, worauf eine Schülerin sagte: «Diesen Kuchen hat meine Mutter gebacken.» Das war peinlich, und der Streit ging los. Welches Recht haben Dritte am Inhalt eines Kübelsackes?

«Mir wurde bewusst, wie schmal der Grat zwischen Gelingen und Scheitern sein kann.»

Viviane Sobotich

Viviane Sobotich: Ich erinnere mich an eine lustige Geschichte mit schwierigem Ausgang. Ein älterer Herr urinierte auf seinem Nachhauseweg bei einer Baustelle. Ein Polizist sah dies und stellte ihn zur Rede. Der Mann verhielt sich bei der Ausweiskontrolle renitent, zog die Befragung durch den Polizisten ins Lächerliche und landete schliesslich auf dem Posten. Es kam zu einem Schichtwechsel und zu Missverständnissen. Der Mann musste sich zu Untersuchungszwecken nackt ausziehen, eine Massnahme, die für ihn traumatisierend und komplett unverhältnismässig war. Die Polizei hat sich später bei diesem Mann entschuldigt.

#### Wenn ihr zurückblickt, was bleibt?

Franz Probst: Ich habe die Zeit als sehr bereichernd in Erinnerung. Die Arbeit hat mir viele Einsichten in die Funktionsweise unseres Gemeinwesens vermittelt. Und ich bin dankbar für die spannenden Begegnungen mit Bürgerinnen und

Bürgern, mit Politikern und Menschen aus der Verwaltung. Als Ombudsperson bist du mit der Fülle des Lebens konfrontiert. Geschätzt habe ich auch den Austausch mit Kolleginnen und Kollegen. Das war besonders wichtig, weil Ombudsmann bisweilen auch ein einsamer Job ist.

#### Hat die Arbeit auf der Ombudsstelle euren Blick auf die Gesellschaft verändert?

Viviane Sobotich: Mir wurde bewusst, wie schmal der Grat zwischen Gelingen und Scheitern sein kann. Das Netz, das uns vermeintlich absichert, ist bisweilen sehr löcherig. Menschen fallen aus eigenem Verschulden, aber auch weil sie Pech haben durch das Netz. Wir können diesen Menschen helfen. Aber oft sind wir auch machtlos, und es ist nicht einfach, dem unglücklichen Lauf der Dinge zuzuschauen.

Karl Stengel: Die Arbeit hat mich auch für die sogenannten kleinen Dinge hellhörig gemacht, denn im

Grunde ist nichts unwichtig: Selbst eine Mücke kann einen beim Schlafen stark beschäftigen...

Franz Probst: Ich habe ein besseres Sensorium für Alltagsprobleme erhalten. Zudem ist mir bewusst geworden, wie wichtig die Ombudsstelle für das Funktionieren unserer Demokratie ist. Wir tragen dazu bei, dass das Verhältnis zwischen Politik/Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern intakt bleibt. Es findet auch bei uns eine Polarisierung statt, wenn auch nicht in dem Ausmass wie in anderen Ländern: einerseits die sogenannten politischen Eliten, andererseits die Bevölkerung. Durch unsere Aufklärungs- und Vermittlungsarbeit können wir Brücken bauen und das Vertrauen in die Institutionen stärken. Die Ombudsstelle ist heute noch wichtiger als früher. Es soll niemand kommen und sagen, uns braucht es nicht. Das wäre eine komplette Verkennung der Situation.

Viviane Sobotich: Glücklicherweise gibt es immer wieder Initiativen, schweizweit solche Stellen zu schaffen. Einzig der Bund macht keine Anstalten, eine Ombudsstelle einzurichten. Das ist mir völlig unverständlich. Schwierig ist, dass bei dem Entscheid, ob es eine solche Stelle braucht, häufig nur finanzielle Kriterien ins Feld

#### Gesichter der Ombudsstelle



**Franz Probst:**  
Ombudsmann von 1992 bis 1996



**Karl Stengel:**  
Ombudsmann von 1996 bis 2008



**Viviane Sobotich:**  
Ombudsfrau von 2009 bis 2020



**Sabrina Gremli-Gafner:**  
Ombudsfrau seit 2020



«Die Instanz Ombudsstelle muss gestärkt werden, weil sie als wichtiges Bindeglied zwischen Bevölkerung und Verwaltung/Politik fungiert.»

Franz Probst

geführt werden: was es kostet. Wir können aber nicht finanziell beziffern, was unsere Arbeit bringt. Nochmals: Aufklärungsarbeit von unserer Seite ist zentral. Wir müssen immer wieder aufzeigen, wie wir Bürgerinnen und Bürger in Rechts- und Verfahrensfragen unterstützen und so

auch die Verwaltung entlasten.

*Karl Stengel:* Und es lassen sich erst noch viel Aufwand, Kosten, Ärger und Verletzungen vermeiden.

### **Was ist für euch wünschenswert in Bezug auf die Zukunft von Ombudsstellen?**

*Franz Probst:* Viviane hat es angesprochen. Es wäre wichtig, dass auch der Bund Ombudsstellen einrichten würde. Die Instanz Ombudsstelle muss gestärkt werden, weil sie als wichtiges Bindeglied zwischen Bevölkerung und Verwaltung/Politik fungiert.

*Viviane Sobotich:* Die Arbeit von Ombudspersonen darf nicht zu stark reglementiert sein. Vor allem neu geschaffene Stellen werden gerne überreglementiert, zu viel ist vorgegeben. Man versucht die Tätigkeit einer Ombudsperson einzuengen. Als Ombudsfrau brauche ich aber einen gewissen Spielraum, damit ich erfolgreich vermitteln kann. Ich sollte entscheiden können, wen ich wann involviere. Leider besteht seit ein paar Jahren die Tendenz zu einer Überreglementierung. Das muss sich ändern.

### **Eine gewisse Fehlerkultur wäre auch hilfreich.**

*Viviane Sobotich:* Ja, ein gesundes Mass an Fehlerkultur ist uns



«Dieses Jahr war die Ombudsstelle Winterthur mit mehr Anfragen und Beschwerden konfrontiert als früher.»

Sabrina Greml-Gafner

abhandengekommen. Früher durfte man Fehler begehen, heute sichern sich die Akteure bis ins Detail ab. In unserer Arbeit sind wir aber nur erfolgreich, wenn wir uns eine Offenheit bewahren und beim Vorgehen auch mutig sind. Fehler können immer passieren.

### **Wir haben regelmässig mit Menschen in schwierigen Situationen zu tun. Bisweilen sind wir auch mit Aggression und Renitenz konfrontiert. Wie geht man damit um?**

*Viviane Sobotich:* Wir sollten uns bewusst sein, dass alle Ratsuchenden ein echtes Anliegen antreibt. Vielleicht äussert sich dieses Anliegen aufgrund ihrer Erfahrung – ein Unrecht, das sie erlitten haben – in Aggression. Die Menschen sind betroffen. Ich habe immer versucht, ihre Geschichte zu verstehen, Erlebnisse nochmals Revue passieren zu lassen, ihnen zuzuhören. Das hat vieles entschärft. Für mich war meist klar, dass sich die Aggression nicht gegen mich, sondern gegen eine Behörde richtet. Ich war durch mein Zuhören gleichsam auf der Seite der Ratsuchenden.



# Strassenmusik, Schulinformation, Doppelgänger und Spannungen bei der Arbeit

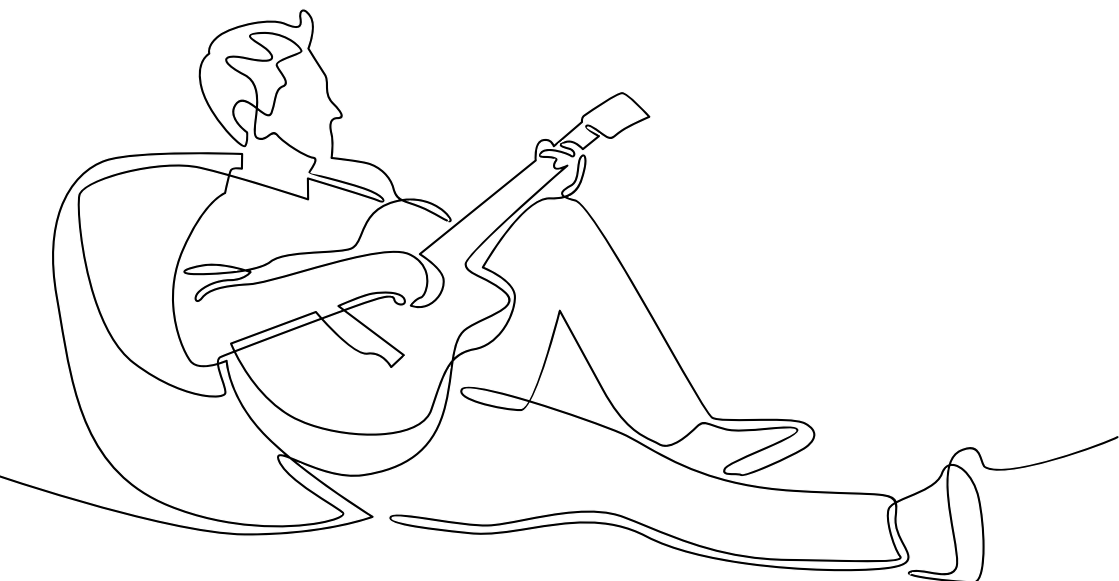
MIT SOLCHEN FÄLLEN BESCHÄFTIGT  
SICH DIE OMBUDSSTELLE



Fallbeispiel 1

# Bewilligung für Strassenmusik

Herr Z. ist leidenschaftlicher Gitarrist und Sänger. Jeweils am Samstag gibt er in der Altstadt von Winterthur seine Musik zum Besten. Damit er das tun darf, braucht er eine Bewilligung für Strassenmusik, die von der Stadtpolizei vergeben wird.



Für den Erhalt der notwendigen Bewilligung muss sich Herr Z. am Samstag jeweils pünktlich um 13.30 Uhr bei der Stadtpolizei am Schalter einfinden. Dort werden pro Ausgabetag drei Bewilligungen vergeben. Diese Bewilligungen sind sehr beliebt. Bisher hatte Herr Z. schon mehrmals Glück und eine solche Bewilligung erhalten.

An einem Samstag war er aber spät dran. Daher liess er seine Gitarre im Auto und rannte zum Obertor, wo er fünf Minuten vor dem Ausgabetermin eintraf. Es warteten schon zwei weitere Musiker auf die Vergabe der Bewilligung.

Sofort wurde er von dem anwesenden Polizisten gefragt, wo er denn sein Musikinstrument dabei habe. Als er erwiderte, dass es noch im Auto sei, forderte man ihn auf, dieses zu holen. Er müsse ihnen nämlich vorspielen, wenn er eine Bewilligung erhalten möchte. Er versuchte zu argumentieren, dass es zu knapp sei bis zum Ausgabetermin, sein Instrument zu holen, und da schon zwei weitere Musiker auf die Ausgabe einer Bewilligung warteten, die Chance gross sei, dass noch weitere Musiker kommen und er, Herr Z., dann leer ausgehen würde. Aber alles Argumentieren half nichts, die Polizisten bestanden darauf, dass er das Instrument hole und ihnen vorspiele. Dies sei eine polizeiliche Anweisung, ansonsten erhalte er die Bewilligung nicht.

Also tat er, wie geheissen, und er hatte Glück. Als er wieder zurückkam, waren keine neuen Musiker erschienen, und so konnte er als Dritter vorspielen und erhielt die Bewilligung.

Die ganze Geschichte beschäftigte Herrn Z. jedoch stark. Schon öfters hatte er eine Bewilligung geholt und musste sein Instrument noch nie zeigen oder gar vorspielen. Er fragte sich daher, ob dies rechtens sei und wandte sich an die Ombudsstelle.

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

Gemäss dem auf der Homepage der Stadtpolizei publizierten Merkblatt für Strassenmusik war das Mitbringen des Musikinstrumentes oder das Vorspielen keine Voraussetzung für die Vergabe der Bewilligung für Strassenmusik.

Aus diesem Grund bat die Ombudsstelle die Stadtpolizei um eine entsprechende Stellungnahme. In dem Schreiben führte die Stadtpolizei aus, dass es in der Vergangenheit mehrfach zu Reklamationen seitens der Bevölkerung betreffend die Strassenmusiker gekommen sei. Es habe sich mehrfach herausgestellt, dass es Strassenmusiker gegeben habe, die eine Bewilligung beantragt hätten, obwohl sie gar nicht wirklich musizieren konnten. Daher sei die mündliche Weisung an die Polizisten ergangen, dass sie die jeweiligen Antragsteller künftig auffordern sollten vorzuspielen, wenn ihnen der betreffende Musiker unbekannt sei. Da den anwesenden Polizisten Herr Z. unbekannt war, hätten sie ihn aufgefordert vorzuspielen. Dieses Vorgehen entspreche der Usanz.

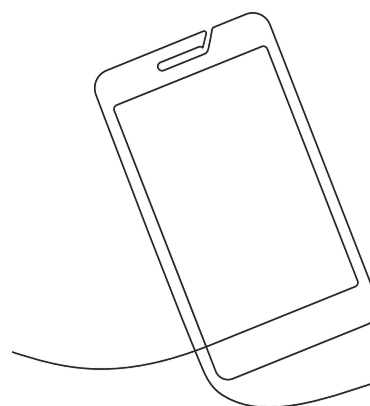
Die Ombudsstelle intervenierte in der Folge. Eine diesbezügliche blosse mündliche Weisung, und dann noch mit dem Hinweis «falls der Musikant den Polizisten unbekannt vorkommt», öffne der Willkür Tür und Tor. Dass die Musiker ihr Instrument bei der Ausgabe der Bewilligung dabei haben und, falls sie den Polizisten unbekannt vorkommen, vorspielen müssen, geht aus dem Merkblatt nicht hervor. Eine polizeiliche Anordnung, die nur darauf beruht, ob sich der betreffende Polizist an den Musiker zu erinnern vermag, ist nicht haltbar und deren Anwendung willkürlich.

Gemäss Rückmeldung der Stadtpolizei wurde nun die mündliche Anweisung widerrufen, und es gilt das Prinzip, dass die ersten, die um 13.30 Uhr am Schalter der Stadtpolizei erscheinen, die gewünschte Bewilligung erhalten.

### Fallbeispiel 2

# Klasseninfos nur noch über eine App kommuniziert

Bei der Ombudsstelle meldet sich Frau H. Sie ist Frührentnerin und hat die Obhut über ihre 9-jährige Enkelin, der Tochter ihres verstorbenen Sohnes. Am Elternabend in der Schule vor zwei Wochen sei man darüber informiert worden, dass ab dem neuen Schuljahr alle Informationen über Anlässe und Ereignisse, welche die Klasse ihrer Enkelin betreffen, nur noch über die neue Informationsapp «Schoolfox» kommuniziert würden.





Dies sei für sie sehr schwierig, sagt Frau H., da sie sich mit Computern noch nie gut ausgekannt habe und die digitale Kommunikation ihr nicht sehr vertrauenswürdig erscheine. Sie benutze ihr Internet so gut wie nie und checke ihre Mails nicht. Sie wünsche sich darum, dass man ihr weiterhin alle Informationen in Papierform schicke oder sie anrufe, wenn die Schule ausfalle. Sie verstehe nicht, warum das nicht gehen soll. Sie habe versucht, mit der Schule Kontakt aufzunehmen, aber sie habe bisher keinen Rückruf erhalten. Sie frage sich nun, ob sie diese App benutzen muss.

Die Ombudsfrau erhält von Frau H. die Erlaubnis, sich mit der Schulleitung in Verbindung zu setzen. Man erklärt ihr, dass «SchoolFox» eine neue App für Smartphone und Computer sei, mit welcher Lehrpersonen und Eltern Mitteilungen, allgemeine Informationen und weitere Dokumente austauschen könnten. Die Bedienung sei einfach gestaltet, der Datenschutz gewährleistet, und es gebe eine Übersetzungsfunktion in diverse Sprachen. Die Nachfrage von vielen Eltern nach sofortigem Zugriff auf Terminpläne und sonstige Informationen beziehungsweise ein vereinfachter Austausch von Informationen sei in den letzten Jahren konstant angestiegen, und man habe mit der App auf dieses Bedürfnis reagiert.

---

«Die Verwendung der Informationsapp ist für Frau H. schwierig, da sie digitaler Kommunikation nicht traut.»

---

Da die Schulleitung von Frau H. eine Mail-Adresse hatte, versuchte man, sie über diese zu erreichen, jedoch vergeblich.

In der Volksschulverordnung (§ 59 ff.) sind die Rechte und Pflichten der Eltern gesetzlich geregelt. Unter anderem wird dort festgehalten, dass Eltern von der Schule über die Klasseneinteilung, das Verhalten und die Leistungen sowie regelmässig über organisatorische Schulereignisse (Elternabend, Besuchstag etc.) ihrer Kinder informiert werden müssen. Aber es wird auch festgehalten, dass aussergewöhnliche Schulereignisse sofort mitgeteilt würden. Andererseits müssen die Eltern auch die Schule über das Befinden der Kinder oder über besondere Vorkommnisse (falls relevant für die Schule, wie zum Beispiel Krankheit) informieren.

Nachdem die Ombudsfrau mit der Schule gesprochen hatte, wurde ein gemeinsames Gespräch mit Frau H. organisiert. Hier konnte Frau H. darlegen, aus welchen Gründen für sie die Benutzung der App oder der Mailfunktion nicht möglich sei. Gemeinsam konnte erarbeitet werden, wie der Informationsaustausch künftig gewährleistet werden kann. Die Schulleitung schlug vor, die Informationen für Frau H. auszudrucken und sie der Enkelin in Papierform nach Hause mitzugeben. Mit diesem Vorgehen war Frau H. einverstanden. Zudem konnte man Frau H. beruhigen, dass bei aussergewöhnlichen Ereignissen, wie beispielsweise einem unvorhergesehenen Ausfall des Unterrichts, die Betreuung der Enkelin in der Schule jederzeit gewährleistet sei.

Fallbeispiel 3

# Doppelgänger zu Unrecht gebüsst

Fälle  
aus dem  
Archiv

Herr Numerio Negido beteuert, er habe einen Doppelgänger, und will dessen Verkehrsbusse nicht bezahlen. Als der Ombudsmann seine Abklärungen bereits abgeschlossen hat, meldet sich tatsächlich – rein zufällig – der Doppelgänger mit einem eigenen Anliegen.

## Anliegen:

Herr Numerio Negidio meldet sich am 26. April 2002 bei der Ombudsstelle. Er hat beruflich und privat schwierige Zeiten erlebt. Er ist 1999 nach Zürich gezügelt, von wo er öfters nach Italien gereist ist. Im Herbst 2001 ist er am Stiltserjoch angehalten worden: Er habe eine Busse aus Winterthur. Dem Zöllner hat er seine Adresse in Zürich angegeben. Die Busse bezog sich auf einen Verkehrsunfall, der sich im August 2000 ereignet hatte (pflichtwidriges Verhalten nach einem Verkehrsunfall). Er war als Lenker aufgeführt. Es könne aber nicht sein Auto gewesen sein, denn er habe es 1997 im Verlaufe seines Konkursverfahrens abgegeben, und im fraglichen Zeitpunkt sei er im Tessin gewesen.

«Für Herrn Negidio handelt es sich um eine Verwechslung. Er habe einen Doppelgänger.»

Für Herrn Negidio handelt es sich eindeutig um eine Verwechslung. Er habe einen Doppelgänger in Winterthur. Er erhalte Rechnungen eines anderen Numerio Negidio – u.a. vom Steueramt –, die er zurückweise. So sei er auch, ohne sein Dazutun, in Winterthur abgemeldet worden (Wegzugsadresse «unbekannt»).

In diesem Sinne habe er das Polizeirichteramt telefonisch informiert. Dort sei ihm gesagt worden, der Sache werde nachgegangen. Niemand habe ihm gesagt, dass er schriftlich Einsprache erheben müsse. Für ihn sei die Angelegenheit damit erledigt gewesen.

Als nächstes hat Herr Negidio einen eingeschriebenen Brief des Polizeirichteramtes und dann eine Mahnung erhalten. Herr Negidio hat wieder dem Polizeirichteramt telefoniert und auf dessen Empfehlung einen Brief geschrieben. Als Antwort hat er Ende März 2002 eine Kopie der Bussenverfügung und eine Rechnung über 700 Franken mit

einer einmonatigen Zahlungsfrist erhalten; die Einsprachefrist sei bereits abgelaufen.

Herr Negidio hat selber Nachforschungen gemacht: Beim Lieferwagen habe es sich um einen Ford Transit gehandelt, und Besitzer sei ein Herr Frei. Er selber habe nie einen Ford Transit gehabt.

---

*«Es bestünden keine Anhaltspunkte dafür, dass Herr Negidio mit einem anderen Lenker verwechselt worden sei.»*

---

#### **Abklärungen:**

Die Ombudsstelle telefoniert mit dem Polizeirichteramt, um die weiteren Schritte (Betreibung oder Umwandlung in Haft) einzuleiten, und bittet um Abklärung. Dieses informiert später wie folgt: Der Lieferwagen sei tatsächlich nicht auf Herrn Negidio eingelöst. Der Halter des Lieferwagens habe aber der Stadtpolizei gesagt, er habe ihn Herrn Negidio ausgeliehen.

Die Ombudsstelle ersucht in der Folge die Stadtpolizei, ihr den Polizeirapport des Unfalls zuzustellen. Daraus ergibt sich, dass Herr Negidio zum Vorfall nicht hat befragt werden können, da sein Aufenthaltsort nicht bekannt gewesen ist.

Beim Einwohneramt klärt die Ombudsstelle ab, wie Herr Negidio in Winterthur abgemeldet worden ist: Die Stadtpolizei hat sich 1998 beim seinerzeitigen Vermieter nach dem Verbleib von Herrn Negidio erkundigt, da seine Eltern sich grosse Sorgen machten. Der Vermieter hat gesagt, Herr Negidio habe seine Sachen zusammengepackt, sei verschwunden und halte sich vermutlich in Zürich auf. Daraufhin hat die Stadtpolizei Herrn Negidio abgemeldet und als Wegzugsadresse «unbekannt» angegeben.

Es ist kein zweiter Herr Numerio Negidio in Winterthur angemeldet.



Liegt allenfalls eine Verwechslung beim Zustellen von Steuerrechnungen usw. vor? Vom Steueramt erfährt die Ombudsstelle, dass Herr Negidio seinen Steuerpflichten (Einreichen der Steuererklärung, Bezahlen der Rechnungen) nur sehr unregelmässig nachgekommen ist. Eine Verwechslung schliesst das Steueramt aus.

Die Ombudsstelle informiert Herrn Negidio am 4. Oktober 2002 über die Abklärungen wie folgt: Aus dem Polizeirapport gehe hervor, dass er zwar nicht Halter des Lieferwagens gewesen sei, aber vermutlich der Lenker. Der Halter habe ausgesagt, er habe ihm den Lieferwagen ausgeliehen. Es bestünden keine Anhaltspunkte dafür, dass Herr Negidio mit einem anderen Lenker verwechselt worden sei. Er müsste beweisen können, dass er zur Unfallzeit im Tessin gewesen sei. Allerdings würde das Verfahren nicht wieder aufgenommen, da er die Frist zur Einsprache verpasst habe. Zusammenfassend sei nicht ersichtlich, dass städtische Amtsstellen unrechtmässig vorgegangen seien. Deshalb rate ihm die Ombudsstelle, die Busse des Polizeirichteramtes zu bezahlen. Er solle sich

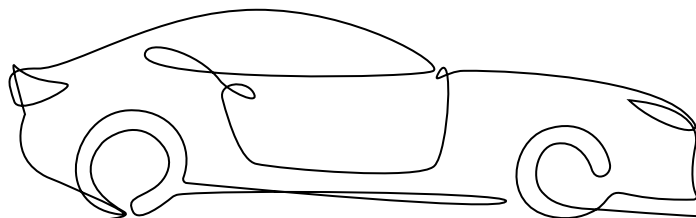
melden, wenn er den Polizeirapport einsehen wolle oder zusätzliche Fragen habe.

Am 18. Oktober 2002 meldet sich bei der Ombudsstelle ein weiterer Herr Numerio Negidio mit einem anderen Anliegen. Er ist ungefähr gleich alt wie der erste und hat den gleichen Bürgerort. Er hat in Winterthur eine Zustelladresse, ist hier aber nicht angemeldet. Auf die Frage der Ombudsstelle bestätigt er, er habe in Winterthur einen Doppelgänger. Immer wieder passierten Verwechslungen.

Die Ombudsstelle erkundigt sich anschliessend bei der Stadtpolizei, ob seinerzeit der rapportierende Polizeibeamte die Identität von Herrn Negidio überprüft habe. Dies ist damals nicht geschehen, vor allem weil der rapportierende Polizeibeamte angenommen hat, Herr Numerio Negidio werde sich noch melden, und nur ein «Numerio Negidio» im Register der Einwohnerkontrolle aufgeführt gewesen ist, und zwar mit dem Vermerk «weggezogen».

Am selben Tag informiert die Ombudsstelle Herrn Negidio, Zürich, die Angelegenheit müsse aufgrund neuer Informationen nochmals überprüft werden. Sie orientiert zudem das Polizeirichteramt und bittet darum, mit Massnahmen zur Vollstreckung der nicht bezahlten Busse vorläufig zuzuwarten. Sie macht weiter darauf aufmerksam, die Übertretung wäre verjährt, wenn sich herausstellen sollte, dass der zweitgenannte Herr Numerio Negidio sie begangen hat (Art. 101 in Verbindung mit Art. 109 StGB).

Der Polizeirichter schlägt vor, Herrn Frei, der «Herrn Negidio» belaste, anzuhören und ihm Herrn Negidio, Zürich, gegenüber zu stellen. Sollten seine Angaben nicht auf diesen Herrn Negidio hinweisen, sei er natürlich bereit, das Verfahren gegen ihn einzustellen.



#### **Erledigung:**

Anfangs 2003 informiert der Polizeirichter, Herr Frei habe soeben bestätigt, nicht dem Herrn Negidio aus Zürich seinen Wagen ausgeliehen zu haben. Unter diesen Umständen sei er bereit, die Bussenverfügung aufzuheben (obwohl die Verfügung grundsätzlich rechtskräftig sei). Die Übertretung des zweiten Herrn Numerio Negidio sei in der Zwischenzeit verjährt.

Der Ombudsmann dankt für Information und Entscheid. Er hat dem zweiten Herrn Numerio Negidio geraten, sich beim Einwohneramt anzumelden. Dieser ist seit Jahren Wochenaufenthalter in Winterthur.

Polizeirichter und Ombudsmann stellen übereinstimmend fest, dass sie beide zu wenig skeptisch gewesen sind.

Der Ombudsmann schreibt Herrn Negidio, Zürich, die Bussenverfügung des Polizeirichteramtes werde aufgrund der Zeugeneinvernahme von Herrn Frei aufgehoben. Er bedauert sehr, dass die Beurteilung im

---

*«Der Ombudsmann schreibt Herrn Negidio, Zürich, die Bussenverfügung des Polizeirichteramtes werde aufgrund der Zeugeneinvernahme von Herrn Frei aufgehoben.»*

---

Schreiben vom 4. Oktober 2002 voreilig und offensichtlich falsch gewesen ist, und er entschuldigt sich dafür. Offen bleibt noch, wie der seinerzeitige Polizeirapport nachträglich korrigiert werden kann.

Das Verfahren des Polizeirichteramtes wird am 22. Januar eingestellt. Herr Negidio, Zürich, erhält eine Umtriebsentschädigung von 250 Franken.

PS: Die Ombudsstelle schreibt der Stadtpolizei am 7. März: Wie bereits bei den allgemeinen datenschutzrechtlichen Fragen in Zusammenhang mit der Einführung des Polizei-Informationssystems POLIS bzw. Jofara diskutiert, besteht Bedarf für eine Ergänzung des damaligen Rapportes der Stadtpolizei bzw. Korrektur der entsprechenden polizeilichen Register-einträge. Die Stadtpolizei wird um Berichtigung ersucht; der Polizeirichter sei mit der vorgeschlagenen Formulierung einverstanden.

Die Stadtpolizei teilt der Ombudsstelle mit, dass der Polizeirapport aus dem Informationssystem der Stadtpolizei gelöscht worden ist. In Papierform bestehe das Dossier als Vergehen gegen das Strassenverkehrsgesetz mit Sachschaden weiterhin; das Dossier sei jedoch mit einem entsprechenden Nachtrag ergänzt worden.

Der Ombudsmann teilt dies Herrn Negidio, Zürich, am 23. Juni mit. Damit ist das Geschäft auch in datenschutzrechtlicher Hinsicht abgeschlossen.

Fallbeispiel 4

Fälle  
aus dem  
Archiv

# Spannungen zwischen Team und Leitung

Einem erfahrenen Team wird ein neuer Vorgesetzter zugeordnet. Es ergeben sich dadurch Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit. Der neue Vorgesetzte möchte die internen Abläufe ändern und eine Mitarbeiterin versetzen. Die Situation eskaliert. Die Ombudsstelle wird eingeschaltet, aber hat wenig Hoffnung, die Situation klären zu können – bis sich am Ende alles doch noch findet.



**Anliegen:**

Herr K. und Frau C. melden sich bei der Ombudsstelle. Sie arbeiten in einem kleinen Team, welches schon seit Jahren sehr gut und effizient zusammenarbeite. Vor ca. drei Monaten hätten sie einen neuen Vorgesetzten bekommen. Herr S., der einen sehr autoritären Führungsstil habe, setze alle massiv unter Druck und beurteile ihre Arbeit als miserabel. Besonders Frau C. werde sehr ungerecht behandelt und kritisiert. Das Team habe versucht, Gespräche mit ihm zu führen, aber er bestehe immer auf Zweiergesprächen, in denen er die einzelnen Mitarbeiter völlig «überfahre». Auch ein Gespräch mit dem nächst höheren Vorgesetzten, Herrn M., habe nichts gebracht, da Herr S. von diesem eingestellt wurde und darum auch nicht neutral beurteilt werde. Sie würden sich als Team gerne von der Ombudsstelle beraten lassen.

---

*«Vor drei Monaten hätten sie einen neuen Vorgesetzten bekommen, der einen autoritären Führungsstil habe.»*

---

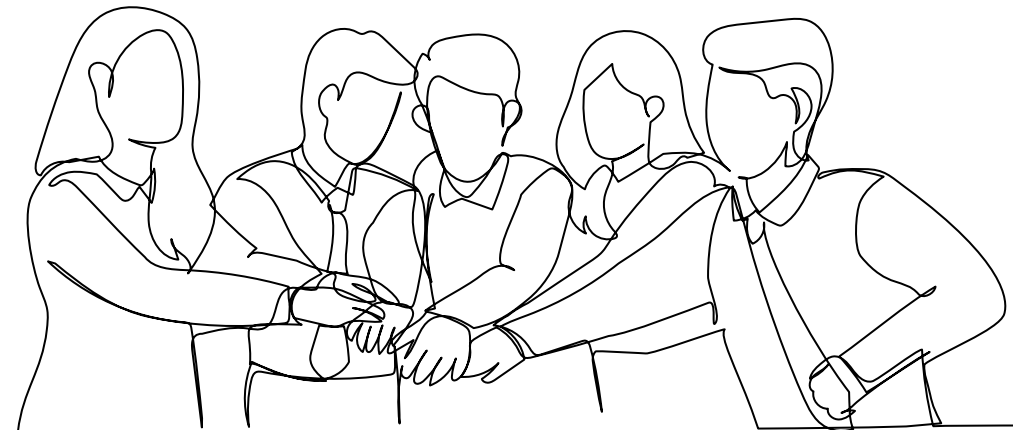
**Vorgehen:**

Nach der Sprechstunde wendet sich der Ombudsmann an den nächst höheren Vorgesetzten, Herrn M., und berichtet ihm von den Nöten der Angestellten. Dieser möchte mit den Mitarbeitern Einzelgespräche führen, um ihr Befinden genau beurteilen zu können. Dies löste bei den Mitarbeitenden aber Angst aus, und sie bitten darum, dass der Ombudsmann bei den Gesprächen zugegen sei. Dies wird gewährt, und er begleitet die Gespräche als Zuhörer. Er rät dem Team und Herrn M. danach doch noch ein Gruppengespräch durchzuführen. Leider wehrt sich sowohl Herr M. als auch Herr S. dagegen, und sie beschliessen, Frau C. in eine andere Abteilung zu versetzen, da sie der Meinung seien, dass diese

Unruhe ins Team bringe und es den anderen verunmögliche, mit Herrn S. zusammenzuarbeiten. Der Ombudsmann versucht nochmals mit Herrn M. zu sprechen und ihn daran zu erinnern, dass das Team vorher sehr gut und eigenständig zusammengearbeitet habe und sich auch erst an den autoritären Führungsstil von Herrn S. gewöhnen müsse. Es sei auch schwierig, wenn ein neuer Vorgesetzter gleich alles ändern wolle, ohne den Mitarbeitenden die Chance zu geben, sich in gewohnten Abläufen beweisen zu können. Herr M. möchte sich dies nochmals überlegen, aber der Ombudsmann befürchtet, dass seine Vermittlungsversuche gescheitert sind.

**Erledigung:**

Einige Tage später erhält der Ombudsmann überraschenderweise einen Anruf von dem Team, das ihm mitteilt, dass Herr S. unerwartet gekündigt habe und sich Herr M. darum entschieden habe, das Team nicht auseinanderzureissen, sondern ihnen nochmals eine Chance gebe. Sie bedanken sich und berichten, dass sich nun alle wieder mit grosser Zuversicht und Freude ihrer Arbeit widmen können.



# Ausgewählte Fälle 2022

gegliedert nach involvierten Departementen

## Departement Kulturelles und Dienste

### Stadtammann- und Betriebsamt

#### Wo kann ich mich beschweren?

Sie wolle sich über einen Mitarbeiter beschweren, sagt Frau H. Sie wisse aber nicht, wie und wo sie die Beschwerde platzieren könne.

#### Betriebsauszug nicht erhalten

Frau W. ist empört, man wolle sie aus der Wohnung ausweisen, weil sie betrieben und gepfändet worden sei. Sie habe aber nie einen Betriebsregisterauszug erhalten.

#### Doppelte Abzüge

Herr V. begreife nicht, warum die Alimente bei der Berechnung für das Existenzminimum doppelt abgezogen würden. Man spreche aber nicht mit ihm.

#### Berechnung vom Existenzminimums ist falsch

Herr C. beschwert sich, dass die vom Betriebsamt gemachte Berechnung für sein Existenzminimum viele Kosten ausser Acht lassen würden.

## Departement Finanzen

### Steueramt

#### Hohe Raten

Frau W. ist verzweifelt. Die Raten zur Abzahlung der Steuerschuld sind viel zu hoch.

#### Verfügung per Email

Sie könne nicht verstehen, dass das Steueramt ihr die Verfügung nicht per Email zustellen könne. Der Postweg sei viel zu lange, beschwert sich Frau M.

#### Betreibung wegen Steueramt

Frau A. ist verzweifelt. Das Steueramt lasse sie betreiben, obwohl sie monatlich ihre Schulden bezahle.

#### Hilfe für alte Menschen

Herr C. möchte einem Freund helfen, der immer eingeschätzt werde, weil er zu alt sei, um die Steuererklärung noch ausfüllen zu können.

## Departement Bau

### Baupolizeiamt

#### Vorgaben Denkmalschutz

Herr T. möchte sich beschweren, dass die Nachbarn das denkmalgeschützte Haus einfach verändert hätten. Er selber habe aber auch Probleme mit der Baupolizei.

#### Ungerechtfertigte Rechnung

Frau I. klagt, sie habe die Einsprache gegen den Bau zurückgenommen, aber nun doch eine Rechnung für die Bearbeitung bekommen.

#### Keine Bewilligung

Obwohl sie mit dem Architekten alles vorbereitet hätten, lasse die Bewilligung für den Lift ewig auf sich warten, klagt Herr O.

#### SIA-Normen

Frau I. fragt sich, warum man sich an die SIA-Normen halten müsse. Diese seien doch nicht gesetzlich verankert.

## Tiefbauamt

### Raser in der 30er-Zone

Herr W. versteht nicht, warum man nichts unternehme gegen die Raser in der 30er-Zone. Er habe sich schon öfters beschwert, aber man baue keine verkehrsberuhigenden Hindernisse.

### Zu viel Abfall

Hr. K. kann nicht verstehen, warum die Stadt nichts gegen die Abfallsünder unternimmt, welche das Stadtbild verschandeln.

## Departement Sicherheit und Umwelt

### Melde- und Zivilstandswesen

#### Verlängerung der Niederlassungsbewilligung verweigert

Frau H. habe versucht, ihre Niederlassungsbewilligung zu erneuern. Dies werde nun verweigert, da sie sich nicht oft genug in Winterthur aufhalte.

## Stadtpolizei

### Probleme mit dem Polizisten

Man helfe ihr nicht, sagt Frau M. Sie habe grosse Probleme mit den Behörden und vor allem mit einem Polizisten.

### Bussgelder erschwindeln

Die falsch geparkten Velos am Bahnhof werden so schnell entsorgt, dass man einen Schwindel vermuten möchte, sagt Frau T. Die Auslösung koste nämlich CHF 50.–.

### Entführt

Sie sei von der Polizei entführt worden, klagt Frau M. Dabei habe sie nur zwischen den Nachbarn vermitteln wollen.

### Rassismus

Die Beamten auf der Wache seien bei der Befragung sehr rassistisch gewesen, beschwert sich Frau A. Sie wisse nicht, warum man sie befragt habe.

### Frist für die Reparatur

Man habe ihn auf dem Motorrad angehalten und ihm nun eine Frist gegeben, die Kontrolllampe reparieren zu lassen, sagt Herr V. Darf die Polizei das?

## Keine Information

Sie habe eine Busse wegen der neuen Nachtparkverordnung bekommen. Man habe sie aber nie über die neuen Bestimmungen informiert, beschwert sich Frau U.

## Nachparkbusse

Sie habe eine Busse wegen dem Nachtparken erhalten, sagt Frau T. Diese sei aber erst nach der Mahnung mit den Gebühren bei ihnen eingetroffen. Muss sie die Gebühren trotzdem zahlen?

## Keine weiteren Lärmklagen

Herr I. fühlt sich durch Lärm belästigt, fürchtet sich aber, die Polizei zu benachrichtigen. Man beschimpfe ihn, dass er zu oft unbegründet anrufen würde.

## Den Hund entführt

Herr H. berichtet, dass sein Hund nicht mehr zu Hause war, als er nach der Befragung durch die Stadtpolizei und dem Spitalbesuch nach Hause kam. Man hatte ihn in ein Tierheim gebracht.

## Übertriebene Massnahme

Herr D. ist empört. Sein Velo sei wegen Falschparken abtransportiert worden und er habe vier Tage warten müssen, bis er es wieder abholen

konnte und hätte noch 50.– zahlen müssen. Dies sei völlig übertrieben.

## Unangemessenes Verhalten

Herr H. berichtet, dass er Zeuge geworden sei, wie ein Polizist sich Jugendlichen gegenüber völlig unangemessen verhalten habe.

## Fragwürdige Busse

Sie habe mit dem Velo eine Busse bekommen, klagt Frau D. Sie verstehe aber nicht, was genau sie falsch gemacht habe.

## Departement Schule und Sport

### Einsprache gegen Kindergarteneinteilung

Frau W. möchte wissen, wie sie sich gegen die Kindergarteneinteilung der Tochter wehren könne. Der Schulweg sei viel zu gefährlich.

### Keine Klassenlisten

Er verstehe nicht, dass sie bei der Klasseneinteilung seiner Tochter keine Klassenlisten mit Namen der anderen Schüler erhalten würden, sagt Herr K.

## Seltsame Notengebung

Ihre Tochter habe eine völlig unnachvollziehbare Note bekommen, sagt Frau A. Der Lehrer wolle ihr dies nicht erklären.

## Vertragsänderung

Der Hort wolle die Vertragsänderung nicht akzeptieren, klagt Hr. D., weil seine geschiedene Frau ihre Unterschrift nicht gebe.

## Vergünstigung Kita

Sie hätten nicht gewusst, dass man eine städtische Beteiligung an der Kita beantragen könne, sagt Frau I. Nun wolle man ihnen diese nicht rückwirkend auszahlen.

## Departement Soziales

### Soziale Dienste

### Sie behalten mein Geld

Herr G. werde vom Sozialamt abgelöst, da er eine IV-Rente erhalte. Nun wolle das Sozialamt den Überschuss behalten.

### Verstehe die Auflagen nicht

Herr P. möchte mit seiner Partnerin zusammenziehen. Nun müsse er so viele Unterlagen einreichen und verstehe nicht, wozu dies nötig sei.

**Verwandtenunterstützung**

Frau L. verstehe nicht, dass sie ihre älteste Tochter unterstützen müsse. Ihre jüngeren Söhne seien noch in der Ausbildung und bräuchten ihre finanzielle Hilfe dringender.

**Vergessene Rente**

Frau K. habe vergessen, ihre Rente anzugeben und müsse nun eine grosse Summe zurückzahlen.

**Rückzahlung bei Erbschaft**

Ihre Schwester habe geerbt und wolle dies nun vertuschen, damit sie dem Sozialamt keine Rückerstattungszahlungen machen müsse.

**Wer zahlt die Krankenkasse?**

Herr A. kann nicht verstehen, warum die Krankenkassen nicht mehr übernommen werde.

**Ummeldung**

Das Sozialamt verlange, dass sie ihre Wohnung aufgebe und ganz zu ihrem Freund ziehe, klagt Frau O. Sie dürfe ihr Zimmer nicht behalten, weil sie zu wenig dort sei.

**Anmeldung Sozialamt**

Sie habe sich vor ein paar Monaten beim Sozialamt angemeldet, sagt Frau B. Nun müsse sie sich nochmals

anmelden, weil sie ein Formular vergessen habe. Dies sei Schikane.

**Wer bekommt den Überschuss?**

Herr P. werde vom Sozialamt abgelöst, weil er nun eine IV-Rente und Zusatzleistungen erhält. Die rückwirkenden Rentenzahlungen seien höher als das Sozialgeld. Wer bekommt den Überschuss?

**Kein Geld für die Ausbildung**

Herr C. kann nicht verstehen, dass das Sozialamt seine Ausbildung nicht unterstütze. Er wolle sich doch verbessern.

**Kein Konkubinat**

Sie müsse für ihren Partner mitbezahlen, weil sie zusammenwohnen, beschwert sich Frau T. Sie seien aber kein Konkubinat.

**Keine Ausnahme**

Frau E. ist wütend. Das Sozialamt wolle keine Vorkasse machen und sie müsse immer auf das Geld warten, bis ihr Mann seine Lohnabrechnungen Mitte Monat eingereicht habe.

**Verstehe das Schreiben nicht**

Herr M. kann den Brief, den er erhalten hat, nicht verstehen. Dort wolle man Geld zurück, welches er nicht habe. Das Sozialamt habe er informiert.

**Zu wenig Geld**

Sie habe nur einen Einkaufsgutschein über 50 Franken erhalten, klagt Frau C. Davon könnten sie doch nicht leben.

**Wie kann ich helfen?**

Herr G. habe eine Freundin, welche psychisch völlig angeschlagen sei und sich darum nicht beim Sozialamt anmelden könne.

**Keine IZU bei Krankheit**

Frau R. sei krankgeschrieben gewesen und habe keine Integrationszulage für diese Zeit erhalten. Dies könne doch nicht richtig sein.

**Gesetzwidrige Abmeldung**

Frau I. sei gesetzwidrig von der Sozialhilfe abgemeldet worden.

**Rufmord**

Frau N. kann es nicht fassen. Die Sozialberaterin habe sie beschimpft und verbreite unmögliche Gerüchte über sie.

**Gesprächsverweigerung**

Frau B. kann nicht fassen, dass die Sozialarbeiterin nicht mit ihr redete, als sie mit der Schwiegermutter aufs Amt ging, um zu übersetzen.

**Keine Überbrückungshilfe**

Er warte nur auf einen Entscheid der Taggeldversicherung, sagt Herr E. Man wolle ihm zur Überbrückung für diesen Monat aber kein Geld geben.

**Verstehe Auflagen nicht**

Frau Z. habe ein Schreiben mit Auflagen erhalten, welche sie nicht verstehe. Sie halte sich immer an alles und fühle sich nun erniedrigt.

**Muss ich das Erbe abgeben?**

Herr C. fragt sich, ob er sein ganzes Erbe abgeben muss, weil er vor ein paar Jahren Sozialhilfe bezogen habe.

**Alles steht still**

Nur weil die Sozialarbeiterin von einem anderen Amt Papiere braucht, stehe nun alles still, sagt Frau G. Sie könne aber nicht warten.

**Abrechnung**

Herr T. ist sich sicher, dass die Abrechnung zwischen dem Sozialamt und der ZL nicht richtig ist und fürchtet, dass man auch sein Erbe einstecke.

**Keine Antwort auf Einsprachen**

Frau U. habe zwei Einsprachen zur selben Falschberechnung bei der ZL gemacht. Sie warte seit Monaten auf eine Antwort.

**Wer bezahlt den Krankenwagen?**

Frau O. sei zweimal ins Spital gebracht worden. Nun wolle die ZL den Notfalltransport nicht übernehmen.

**Vermögensverzicht**

Frau C. kann nicht glauben, dass sie keine ZL erhalte. Sie habe ihr Geld doch der Tochter damals geschenkt, weil diese in grossen Schwierigkeiten war.

**Der Mann kann nicht arbeiten**

Frau L. berichtet, dass man ihrem Mann ein hypothetisches Einkommen berechne. Er sei aber schon seit Monaten krankgeschrieben.

**Abrechnung**

Hr. F. möchte, dass die Ombudsstelle ihm hilft, die Abrechnung der ZL zu verstehen.

**Alter und Pflege****Wie entstehen die hohen Kosten?**

Herr A. sei zur Erholung nach der Operation eine Woche im Pflegeheim gewesen. Er habe aber alles selber gemacht und verstehe nun die hohe Rechnung nicht.

**Kindes- und Erwachsenen-schutzbehörde (KESB)****Kindsmisshandlung**

Frau E. habe Beweise, dass ihr Exmann den gemeinsamen Sohn misshandelt. Es glaube ihr aber niemand.

**Ich darf mein Kind nicht sehen**

Herr W. hatte Schwierigkeiten mit seiner Mutter, welche die Obhut über sein Kind habe. Nun dürfe er den Sohn nicht mehr besuchen.

**Akteneinsicht**

Herr U. möchte nach dem Ableben seines Vaters Akteneinsicht, weil sein Vater einen Beistand hatte, dem er nicht recht traut.

**Keine Entschuldigung**

Sie habe gerichtlich Recht bekommen gegen die Behörde, sagt Frau N. Nun

habe man sich bis heute aber nicht bei ihr entschuldigt.

**Warum hat man mein Haus verkauft?**

Frau H. kann nicht verstehen, warum sein Beistand sein Haus verkaufen durfte. Man habe sie nicht einmal gefragt.

**Abrechnung stimmt nicht**

Ihre Beistandschaft sei aufgehoben worden, berichtet Frau B. Die Endabrechnung stimme aber nicht.

**Auskunftsrecht**

Frau T. könne nicht verstehen, warum man ihr die Adresse ihres Sohnes nicht bekannt gebe. Sie sei doch seine Mutter und hätte das Recht, ihn zu sehen.

**Keine Antwort**

Frau O. ist erzürnt, dass die KESB ihre Anträge nicht bearbeite, weil sie scheinbar nicht zuständig seien.

**Aufhebung Beistandschaft**

Frau W. klagt, sie habe einen Antrag zur Aufhebung der Beistandschaft gemacht, aber man nehme sie nicht ernst.

**Departement Technische Betriebe****Stadtwerke****Verschiedene Regelungen**

Herr P. kann nicht verstehen, warum für die Häuser in der Nachbarstrasse eine andere Regelung betreffend Fernwärmepumpen gelte als bei ihnen. Er sehe keine Unterschiede.

**Strom abgestellt!**

Frau G. ist erzürnt. Sie habe alle Rechnungen bezahlt und man habe trotzdem den Strom abgestellt, weil sie kein Depot zahlen wolle.

**Stadtbus****Schreckliche Kontrolle**

Er habe vergessen, sein Ticket rechtzeitig zu lösen und sei in die Kontrolle gekommen, berichtet Herr L. Der Kontrolleur habe ihn vor allen blossgestellt.

**Gefährliches Fahren**

Sie sei fast von einem Bus umgefahren worden, beklagt sich Frau Z. So ein Fahrstil sei äusserst gefährlich.

**Unhöflicher Busfahrer**

Er habe fast den Bus verpasst und sei in letzter Minute noch hineingesprungen. Der Fahrer habe daraufhin ein paar unmögliche Bemerkungen gemacht, beschwert sich Herr I.

**Interne Fälle aus allen Departementen****Arztzeugnis nicht akzeptiert**

Frau F. kann es nicht fassen. Man hält sie für eine Betrügerin und akzeptiert das eingereichte Arztzeugnis nicht.

**Keine Verbesserung**

Herr U. habe von seinem Vorgesetzten neue Aufgaben bekommen, die seine Stelle interessanter und herausfordernder machen sollen. Er habe hierfür aber gar keine Ausbildung und sei völlig überfordert.

**Keine Zulage**

Frau H. wundert sich, dass einige Mitarbeiter im Team eine Einmalzulage erhalten hätten und einige nicht. Was sind die Voraussetzungen?

**Quellensteuer schluckt Zulagen**

Herr W. habe die monatlichen Zulagen vom vergangenen Jahr alle auf einmal erhalten. Da er quellensteuerpflichtig sei, wurde ein grosser Teil des Geldes versteuert.

**Akteneinsicht**

Frau O. habe sich nun einen Anwalt genommen. Sie sei vor Jahren wegen arbeitsrechtlichen Problemen bei der Ombudsstelle gewesen und verlange nun Akteneinsicht für den Anwalt.

**Probleme wegen Umstrukturierung**

Man habe von oben Umstrukturierungen beschlossen, sagt Herr Y. Diese würden die Arbeitssituation aber noch verschlechtern.

**Falsches Stellenprofil**

Frau R. und ihre Kollegin hätten ein schlechtes MAB vom neuen Chef bekommen. Er verlange aber Leistungen, welche nicht im Stellenprofil stehen und für welche sie nicht ausgebildet seien.

**Spesen**

Er habe mit dem Chef abgemacht, dass die Reisespesen übernommen würden, sagt Herr V. Weil der Antrag falsch ausgefüllt war, bekomme er nun nichts.

**Auflösungsvereinbarung**

Er sei nach langer Krankheit nun wieder voll im Einsatz, sagt Herr C. Er merke aber, dass er nicht mehr an der richtigen Stelle sei und überlege, ob er um eine Auflösungsvereinbarung bitten solle.

**Rolle nicht definiert**

Herr W. bekomme keine richtigen Anweisungen, was genau seine Rolle sei, aber er werde gerügt dafür, dass er sie nicht richtig ausfülle.

**Verfehlungen des Chefs**

Ihre Vorgesetzte halte sich nicht an die Regeln. Weil sie dies an einem Meeting erwähnt habe, sagt Frau B., habe sie nun eine Verwarnung bekommen.

**Angedrohte Kündigung**

Weil er im Büro keine Maske tragen konnte, habe man angefangen, ihn schlecht zu behandeln, meint Herr E. Nun drohe man ihm mit der Kündigung.

**Kein Gespräch**

Die Vorgesetzte habe ihm eine MAB in die Hand gedrückt und gesagt, er solle das unterschreiben und eine Stellungnahme anfügen, berichtet Herr E. Es habe aber kein Gespräch stattgefunden.

**Arbeiten am freien Tag**

Herr N. ist empört. Er solle nun an seinen freien Dienstagen arbeiten, obwohl er an diesen Tagen schon Termine habe.

**Unangemessenes Zeugnis**

Herr W. bekam nach langer Krankheit die Kündigung und nun ein schlechtes Zeugnis. Er habe seine Arbeit immer tadellos gemacht und gute MABs gehabt.

**Unglaubliche MAB**

Er könne dies nicht akzeptieren, sagt Herr N. Diese MAB sei eine Frechheit und er fühle sich überhaupt nicht wertgeschätzt.

**Unter Druck!**

Sie habe eine Auseinandersetzung mit einer Mitarbeiterin gehabt. Der Personaldienst setzte sie nun unter Druck, diese zu verwarnen. Es sei aber alles geklärt und er möchte dies nicht.

**Schlechte Beurteilung**

Frau R. habe eine völlig ungenügende Beurteilung bekommen, weil ihr Wissen veraltet sei. Bis jetzt sei dies kein Problem gewesen.

**Schlechte Zusammenarbeit**

Er habe eine neue Kollegin bekommen, erzählt Herr C. Diese sei sehr inkompetent, aber der Vorgesetzte sehe dies nicht.

**Unstrukturiertes Zeugnis**

Herr B. kritisiert sein Arbeitszeugnis. Es sei unstrukturiert, unvollkommen und schwer leserlich.

**Aufhebungsvereinbarung**

Hr. G. fragt sich, ob er eine Aufhebungsvereinbarung unterschreiben müsse, obwohl er krankgeschrieben sei.

**Strafe**

Er sei abgestraft worden, weil er sich gewehrt hatte, als einige in seinem Arbeitsumfeld die Coronamassnahmen nicht richtig umgesetzt hatten, sagt Hr. M.

**Arbeit ignoriert**

Sie sei Teamleiterin für ein Projekt, sagt Frau D. Die Vorgesetzte habe ihre Arbeit dafür aber völlig ignoriert.

**Kompetenzüberschreitung**

Herr F. findet, dass die Case Managerin kein Recht habe, selbst eine Diagnose zu stellen. Dies sei dem Arzt zu überlassen.

**Das geht den Arbeitgeber nichts an**

Sie habe mit einer anderen Mitarbeiterin gestritten, erklärt Frau U. Weil dies auf dem Gelände der Arbeit stattgefunden habe, müsse sie nun an ein Gespräch mit der Vorgesetzten.

**Kein Zugriff auf E-Mail-Konto**

Herr Y. sei noch zwei Monate angestellt, auch wenn er seinen letzten Arbeitstag hatte. Nun sei das E-Mail-Konto schon gesperrt worden.

**Probleme wegen Krankheit**

Er sei wegen Krankheit länger ausgefallen, berichtet Hr. Y. Sein Vorgesetzter habe dies intern sehr unangemessen kommuniziert.

**Rechnung für Minusstunden**

Frau O. ist empört. 3 Monate nachdem sie die Stadt verlassen habe, bekomme sie eine Rechnung für ein paar Minusstunden, von welchen sie keinerlei Kenntnis besass.

**Unter Druck**

Herr I. erzählt, dass sein Vorgesetzter seine Arbeitszeiten ändern wolle und ihn deswegen massiv unter Druck setze.

**Diverses****Bedrohliche Bilder**

Herr R. fragt sich, was wohl diese ganzen bedrohlichen Bilder bedeuten, welche in letzter Zeit an die Mauern der Schallschutzwand gemalt werden.

**Pensionskasse****Kürzung**

Herr N. versteht nicht, warum man seine Rente kürzt, weil er wieder eine Anstellung gefunden habe.

**PK zahlt nicht**

Herr R. klagt, dass sein Anwalt schon einige Male die Pensionskasse angeschrieben habe wegen seiner Rente, diese aber keine Antwort gebe.

**Mobbing**

Herr R. werde vom Vorgesetzten gemobbt. Dieser erwarte Unmögliches und demoralisiere ihn andauernd.

**Abmahnung und ihre Folgen**

Frau B. habe eine Abmahnung erhalten und wundere sich nun, was die genauen Folgen davon sein könnten.

**Änderungskündigung**

Frau F. bittet die OS, die Änderungskündigung zu prüfen, da ihr gewisse Punkte seltsam vorkommen.

**Vorgehen bei Belästigung**

Wie wird sexuelle Belästigung präventiv verhindert und was kann eine Behörde hierfür tun?

**Untragbare Zustände**

Die Zustände an der Schule, wo er arbeite, seien so schlimm, dass er seine Stelle verlassen möchte, berichtet Herr A.

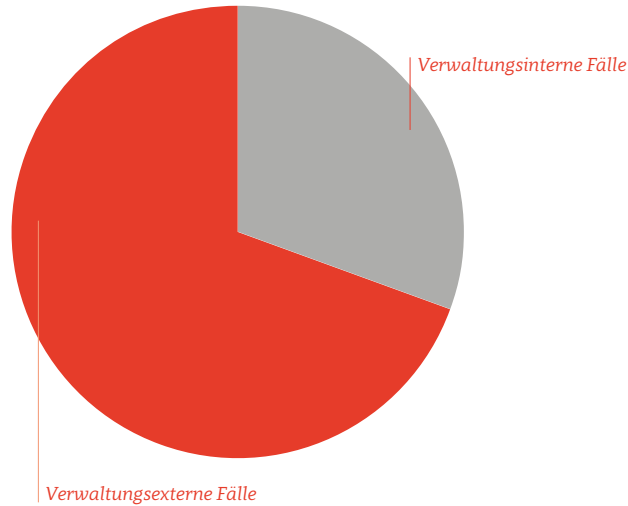
**Pikettdienst Ü60**

Sie frage sich, sagt Frau B., ob man über 60-Jährigen Pikettdienste noch zumuten könne.

# Zahlen und Fakten

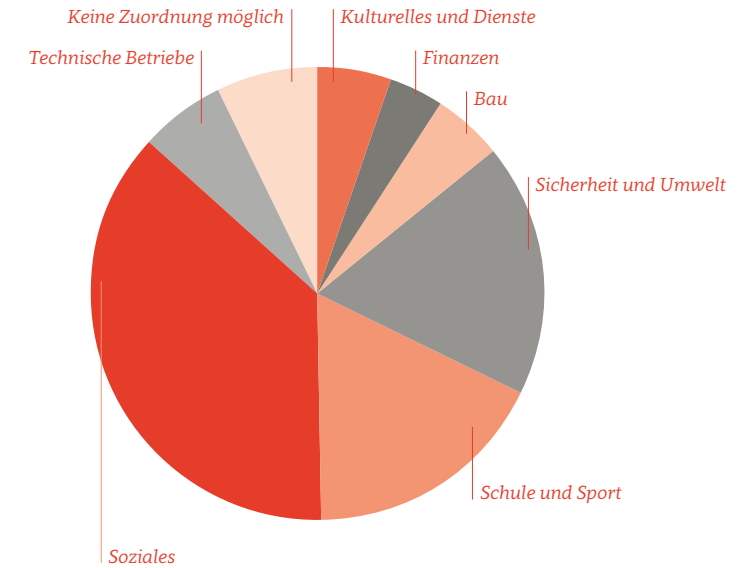
Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

## Eingang Fälle



	Total Fälle	Verwaltungsinterne	Verwaltungsexterne	Von Amtes wegen
2012	153	38	115	–
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	–
2019	176	48	128	1
2020	162	53	109	–
2021	151	47	104	–
<b>2022</b>	<b>183</b>	<b>56</b>	<b>127</b>	<b>–</b>

## Eingang der Fälle nach Departementen 2022



	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	6	4	–
Departement Finanzen	5	2	–
Departement Bau	7	2	–
Departement Sicherheit und Umwelt	30	3	–
Departement Schule und Sport	8	24	–
Departement Soziales	59	9	–
Departement Technische Betriebe	5	6	–
Keine Zuordnung möglich	7	6	–
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>56</b>	<b>–</b>



**Fallbearbeitungen**

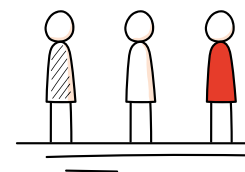
	Eingänge	Erledigungen	Pendent Ende Jahr
2012	153	152	10
2013	170	174	7
2014	161	160	8
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
2018	159	162	8
2019	176	168	16
2020	162	176	3
2021	151	147	7
<b>2022</b>	<b>183</b>	<b>181</b>	<b>9</b>

**Anfragen**

(Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

	Total Anfragen
2012	146
2013	135
2014	96
2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79
2020	54
2021	46
<b>2022</b>	<b>67</b>

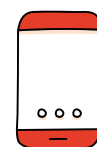
# In Kürze



**65**

Anzahl Sprechstunden (Erstgespräche)

## Eingangsart der Fälle und Anfragen



**165**

telefonische  
Kontaktnahmen



**79**

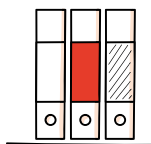
schriftliche Eingänge  
(Mail oder Brief)



**6**

Personen sind persönlich  
unangemeldet vorbei gekommen

## Erledigungsart der Fälle und Anfragen



**11**

durch Rückzug erledigt,  
indem sich die Beschwerde-  
führenden entweder nach  
einer Tätigkeit der Ombuds-  
stelle nicht mehr gemeldet  
haben oder trotz vorgängiger  
Vereinbarung einer Sprech-  
stunde nicht erschienen sind



**237**

durch Vermittlung, mit  
einem Schlussbericht  
oder durch Information  
und Beratung erledigt

---

Gestützt auf Art. 64 der Gemeindeordnung der Stadt Winterthur vom 26. September 2021 und Art. 4 Abs. 2 der Verordnung über die Ombudsstelle der Stadt Winterthur vom 23. Juni 2008, erstattet die Ombudsperson dem Stadtparlament der Stadt Winterthur Bericht über ihre Tätigkeit im Jahr 2022.

**Impressum** Text: Sabrina Greml-Gafner und Rolf Murbach, Assistenz: Sabine Müller,  
Lektorat: Rolf Murbach, Konzept und Gestaltung: Partner & Partner, Winterthur,  
Fotografie: Reto Schlatter, Illustrationen: freepik.com, Druck: Mattenbach, Winterthur

---



**Ombudsstelle der Stadt Winterthur**

**Ombudsfrau lic. iur. Sabrina Gremlı-Gafner** (links),

**Rechtsanwältin und Mediatorin**

**Mitarbeiterin Sabine Müller** (rechts)

**Ombudsstelle der Stadt Winterthur**

**Marktgasse 53**

**8400 Winterthur**

**Telefon 052 212 17 77**

**ombudsstelle@win.ch**

**www.ombudsstelle.winterthur.ch**

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 erreichbar. Sprechstunden nach Vereinbarung sind auch ausserhalb der Bürozeiten möglich.