



# Ombudsstelle Winterthur

## Jahresbericht 2016

Rund um die Schule

*«Man kann doch ein kleines Kind nicht vor die Tür stellen!»*

## **Inhalt**

- 4 Rund um die Schule
- 8 Schriftliche Empfehlung
- 11 Sechs Beispiele
- 18 Ausgewählte Fälle 2016
- 23 Zahlen und Fakten 2016

**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 2016.**

**Winterthur, im April 2017**

**Die Ombudsfrau  
Viviane Sobotich**

### *Impressum*

*Text: Viviane Sobotich*

*Assistenz: Patricia Furrer, Sabine Müller*

*Lektorat: Michael T. Ganz*

*Konzept und Gestaltung: Martina Ott*

*Foto: Der Landbote, Marc Dahinden*

*Druck: Mattenbach Winterthur*

## *Geschätzte Leserinnen und Leser,*

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

*2016 war erneut ein Jahr, in welchem die Ombudsstelle rege besucht wurde (total 191 mal, im Vorjahr 190 mal) und die Beschwerdeführenden unterschiedlichste Fragestellungen an mich und meine Mitarbeitenden herantrugen. Eine Auswahl an Problemstellungen, die uns unterbreitet wurden, finden Sie ab Seite 18, gefolgt von den Zahlen und Fakten auf Seite 23.*

*Ausschlaggebend für die Wahl des diesjährigen Schwerpunktthemas war – neben der Tatsache, dass ich diesen Themenkreis noch nie in einem Jahresbericht näher erläutert habe – die schriftliche Empfehlung, die ich im Berichtsjahr erliess. Gemäss Verordnung über die Städtische Ombudsstelle obliegt es mir, im Jahresbericht über jede erlassene Empfehlung und deren Umsetzung zu berichten. Meine Ausführungen hierzu finden Sie ab Seite 8. Die Ausgangslage bot mir die Chance, Ihnen diesmal von den vielfältigen und spannenden Fragestellungen rund um die Schule zu berichten. Nach einem Einleitungstext auf Seite 4 finden Sie ab Seite 11 sechs Beispielfälle.*

*Erneut blicke ich auf ein abwechslungsreiches Jahr mit spannenden Fragestellungen und Diskussionen zurück. Auch wenn die Zusammenarbeit nicht in jedem Fall reibungslos ablief, gebührt den Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die immer wieder gemeinsam mit mir nach realisierbaren Lösungen suchen, ein grosser Dank. Ich danke auch meinen beiden Mitarbeiterinnen Patricia Furrer und Sabine Müller, denn ohne sie könnte ich meine Arbeit nicht zufriedenstellend erledigen.*



*Ihre Ombudsfrau*

*Viviane Sobotich*



«Es gibt nur eines, was auf Dauer teurer ist als Bildung: keine Bildung.»

John F. Kennedy (1917–1963), amerikanischer Präsident

«Die Schule muss vielfältigsten Ansprüchen genügen.»

«Schon meine Nachbarn hatten ihre Mühe mit dieser Lehrerin.»

4

## Rund um die Schule

### **Viele Köche...**

...machen die Suppe würzig! Den einen manchmal vielleicht zu scharf, den anderen wiederum zu salzig und den dritten zu fad. So könnte man die Situation rund um die Schule zusammenfassen. Seit der Einführung des Schulobligatoriums gilt die Grundausbildung als staatliche Aufgabe, auch wenn der Staat kein Bildungsmonopol hat. Die Kinder haben somit nicht nur das Recht, zur Schule zu gehen, sondern die Eltern auch die Pflicht, ihre Kinder in die – private oder öffentliche – Schule zu schicken.

Rechtlich gesehen sind die Grundlagen für den Schulunterricht auf verschiedenen Ebenen verankert. So regelt beispielsweise der Bund das Schuleintrittsalter, die Schulpflicht, den Beginn des Schuljahrs, die Dauer und die Ziele der Bildungsstufen sowie deren Übergänge. Bei Nichteinigung unter den Kantonen übernimmt er die Anerkennung von Abschlüssen. Den Kantonen, die unter anderem den Lehrplan festlegen, kommt jedoch die Schulhoheit zu, und die Gemeinden – in der Regel die Schulgemeinden – sind Träger der öffentlichen Volksschule.

«Die Schulleitung teilt die Lehrer den einzelnen Klassen zu.  
Eingestellt oder entlassen werden sie von der Kreisschulpflege.»

Die Aufsicht wird einerseits von den gewählten Schulpflegern, andererseits aber auch von der kantonalen Bildungsdirektion wahrgenommen. Zudem gibt es Fälle, in denen der Weiterzug eines Entscheides der Schulpflege an den Bezirksrat möglich ist. Die Lehrpersonen der Volksschule werden von der kommunalen Schulpflege beschäftigt, sind heute jedoch grösstenteils nach kantonalem Recht angestellt. Dennoch gibt es noch immer auch rein kommunal beschäftigte Lehrpersonen.

5

### **Komplexität**

Allein schon die Komplexität der rechtlichen Grundlagen zeigt, dass hier viele Verantwortliche beteiligt sind und es nicht immer einfach ist, sich in Schulfragen zurechtzufinden. Damit der Schulalltag funktioniert, braucht es das Zusammenspiel von kommunalen und kantonalen Behörden, Lehrpersonen, Eltern, Schülerinnen und Schülern sowie freiwilligen Mitarbeitenden. Hinzu kommen die von der Stadt Winterthur angestellten Schulhauswarte, Reinigungs- und Betreuungspersonal sowie weitere Mitarbeiter wie beispielsweise Schulsozialarbeitende.

Und selbst wenn alle Beteiligten kooperieren – Konfliktpotenzial bleibt reichlich vorhanden. Denn die Schule ist politisch; dies zeigen allein schon die Diskussionen um den Lehrplan 21 oder um die Harmonisierung der Volksschulen unter den Kantonen. Vergegenwärtigt man sich zudem, dass der Grundschulunterricht ausreichend und unentgeltlich sein und allen Kindern offen stehen muss, wird einem klar, wie vielfältig die Fragestellungen sind: Wann ist Unterricht ausreichend? Wieviel dürfen die Eltern mitbestimmen? Welche Sanktionen gelten bei Pflichtverletzungen?

### **Zuständigkeiten**

Die Beispielfälle ab Seite 11 sollen die Vielfalt der Problemstellungen rund um das Thema Schule aufzeigen. Sie machen deutlich, dass die Kreisschulpflegen erste Anlaufstelle für die allermeisten Fragen sind, die bei Eltern oder Lehrpersonen auftauchen. Es sind die Kreisschulpflegen, welche die Schülerinnen und Schüler einem Schulhaus zuteilen und damit über die zumutbare Länge des Schulwegs entscheiden, Schulprogramme genehmigen, den Schulen Globalbudgets zuordnen sowie Schulleiterinnen, Schulleiter, Lehrerinnen und Lehrer anstellen, entlassen und beurteilen. Es sind

auch die Kreisschulpflegen, die über Disziplinarmaßnahmen, Promotionen und Übertritte entscheiden.

Oft gehen Beschwerdeführende davon aus, dass solche Entscheide im Departement Schule und Sport (DSS) gefällt werden. Im DSS ist zwar die Zentralschulpflege integriert, welche die organisatorischen und inhaltlichen Rahmenbedingungen für die Volksschule festlegt und weitere Kompetenzen hat. Das DSS hat aber kein Weisungsrecht gegenüber der Zentral- oder der Kreisschulpflege. Es unterstützt und berät hauptsächlich die Schulbehörden, Schulleitungen und Lehrpersonen der Volksschule und der städtischen Schulen sowie die Sportanbieter der Stadt Winterthur in der Erfüllung ihrer vielfältigen Aufgaben.

Für Eltern, Kinder und Jugendliche bietet das DSS neben Sonderschulung, Berufsvorbereitung und Berufsausbildung verschiedene Dienstleistungen im ausserschulischen und schulergänzenden Bereich an. Hierzu gehören unter anderem der schulärztliche, der schulzahnärztliche und der schulpsychologische Dienst sowie verschiedene Therapieangebote.

### **Meine Funktion**

Die Ombudsstelle informiert über die Rechtslage, berät über das weitere Vorgehen, klärt ab und überprüft, nimmt in geeigneter Weise Stellung und vermittelt in Konfliktfällen. Im Zentrum steht die Vermittlung, das heisst die Suche nach Lösungen, die – wenn immer möglich – von beiden Seiten getragen werden können.

Als Ombudsfrau habe ich keine Weisungsbefugnisse gegenüber der Verwaltung. Ich kann also weder Anordnungen treffen noch aufheben, aber ich kann Beschwerden mit Behörden besprechen, Einsicht in Akten nehmen, Auskünfte von Angestellten verlangen, Anregungen geben und meine Einschätzung mitteilen. Das schärfste Mittel, das mir zur Verfügung steht, ist die schriftliche Empfehlung. Bin ich der Auffassung, dass eine eingenommene Haltung rechtlich nicht korrekt ist und die Verwaltung mir ihre Ansicht nicht genügend begründen kann, greife ich zu diesem Mittel.

*«Die Mutter hat ein anderes Bild von ihrer Tochter,  
als wir es im Schulalltag erleben.»*

*sich in die Organisation der Schulführung einzumischen.»*

## **Zusammenarbeit**

In meiner Tätigkeit begegne ich immer wieder unterschiedlichsten Sichtweisen und Vorstellungen. Es ist menschlich, die eigene Sichtweise als richtig oder gar als Referenzgrösse zu empfinden. In einem Konflikt ist es jedoch zentral, nicht nur die eigene, sondern auch andere Ansichten genauer zu betrachten und ihre Hintergründe zu verstehen. Nur auf diesem Weg lässt sich erkennen, wer weshalb welche Position vertritt oder gar vertreten muss.

Verständnis und Respekt für die Gegenseite ermöglichen es, gemeinsam Lösungen zu erarbeiten, auf die man allein nicht käme. Voraussetzung hierfür ist, dass man seine Überlegungen klar darlegt und die Gründe für seine Haltung preisgibt. Verweigert sich eine der Konfliktparteien und setzt sich mit den von mir gestellten Fragen oder Darlegungen nicht auseinander, verunmöglicht sie mir, meine vom Gesetz zugewiesene Aufgabe der Rechtskontrolle und Vermittlung zu erfüllen.

Leider ist es im Berichtsjahr vorgekommen, dass ein Kreisschulpräsident nicht auf meine Anfragen reagierte, seine Haltung zur Problemstellung nicht begründete und auch keine Unterlagen einreichte. Aufgrund der mir vorliegenden Dokumente konnte ich seine Ansichten jedoch nicht vertreten, weshalb ich zum Mittel der schriftlichen Empfehlung griff, worüber ich im Folgenden berichte.

**Die Verordnung über die Städtische Ombudsstelle hält fest, dass im Jahresbericht über die erlassenen Empfehlungen und deren Umsetzung berichtet wird. (Berichterstattung gemäss Art. 4 Abs. 3 der Verordnung über die Städtische Ombudsstelle vom 23. Juni 2008)**

«Es ist nicht immer einfach, verschiedene kulturelle und moralische Werte unter einen Hut zu bringen und allen gerecht zu werden.»

## Schriftliche Empfehlung

### Schlechtes Zeugnis

8 Lehrer B. arbeitet seit über zwanzig Jahren bei der Stadt Winterthur. Er liebt seinen Job und engagiert sich sehr für die Schule. Dementsprechend gut sind auch seine Mitarbeiterbeurteilungen (MAB). Als er einen neuen Vorgesetzten bekommt, gibt es Probleme, und er beschliesst, seine Stelle zu kündigen. Lehrer B. erhält daraufhin ein schlechtes Zeugnis, in welchem zudem die Fächer, die er unterrichtet hat, nicht korrekt wiedergegeben sind. Auch wird im Zeugnis nur auf die problematische Zeit mit dem neuen Schulleiter abgestellt.

Lehrer B. beanstandet die Fehler beim zuständigen Kreisschulpräsidenten und macht Änderungsvorschläge, entsprechend den Ausführungen zur MAB. Verbessert wird am Zeugnis jedoch einzig ein grammatikalischer Fehler und die Bezeichnung eines Schulfachs. Weitere Änderungen werden abgelehnt. Daraufhin beschliesst Lehrer B., bei der Ombudsstelle Rat zu suchen.

Ich prüfe alle mir zur Verfügung stehenden Unterlagen und stelle fest, dass das Arbeitszeugnis von Lehrer B. nicht mit den Einschätzungen in seinen MAB übereinstimmt. Ich erkläre Herrn B., dass ein Zeugnis klar, vollständig, wahr und wohlwollend sein muss. Da das Zeugnis Herrn B.'s gute Bewertungen nicht widerspiegelt und die von ihm unterrichteten Fächer nicht korrekt wiedergibt, verfasse ich ein Schreiben an den Kreisschulpräsidenten, zeige ihm die heiklen Punkte auf und bitte ihn, mir seine Sicht der Dinge darzulegen und weitere Unterlagen einzureichen, welche die schlechte Beurteilung von Lehrer B. belegen könnten.

Trotz wiederholten Nachfragens erhalte ich vom Kreisschulpräsidenten keine Antwort. Nach über einem Monat bitte ich ihn deshalb schriftlich, mir innert Tagesfrist mitzuteilen, ob er an einer Vermittlung durch die Ombudsstelle interessiert sei. Andernfalls müsse ich dies dem Beschwerdeführer mitteilen und diesen auf den rechtlichen Weg verweisen. Denn wenn er als Kreisschulpräsident sich weigere, mit mir zu kooperieren,

*«Wir Eltern erwarten, dass uns die Schulleitung zuhört  
und personelle Konsequenzen zieht.»*

*«Rechtlich ist das meiste vom Kanton vorgegeben,  
die Stadt ist nur für den Vollzug zuständig.»*

könne ich meiner Aufgabe, die Handlungen der Behörden zu überprüfen und zwischen den Parteien zu vermitteln, nicht nachkommen.

Auch dieses Schreiben bleibt unbeantwortet. Ich informiere Herrn B. und zeige ihm auf, wie er zu einer anfechtbaren Verfügung kommt, die er dann an die Rechtsmittelinstanz weiterziehen kann. Eine allfällige Weigerung des Kreisschulpräsidenten, eine Verfügung zu erlassen, kann angefochten werden. Deshalb rate ich Herrn B., dem Kreisschulpflegepräsidenten schriftlich eine Frist zu setzen, innerhalb welcher entweder ein neues Zeugnis ausgestellt oder aber begründet werden sollte, warum die vorgeschlagenen Textänderungen nicht erfolgten. Wird die Frist nicht eingehalten, kann Herr B. das Zeugnis bei der Bildungsdirektion des Kantons Zürich anfechten. Eine Kopie meines Schreibens an Herrn B. schicke ich dem Kreisschulpräsidenten.

Herr B. erhält eine ablehnende Antwort. Ein Arbeitszeugnis, so schreibt der Kreisschulpräsident, sei «keine Zusammenfassung der MAB-Texte» und «als Fremdbeurteilung des Arbeitgebers» zu verstehen. Herr B. reicht daraufhin bei der Bildungsdirektion des Kantons Zürich Rekurs ein.

Meiner Ansicht nach muss das Zeugnis zumindest betreffend der aufgeführten Fächer angepasst werden, da es sonst weder der Wahrheit noch dem Gebot der Vollständigkeit entspricht. Zudem lassen sich die Formulierungen in Herrn B.'s Zeugnis nicht mit jenen seiner letzten MAB in Einklang bringen. Sie decken sich auch nicht mit den Formulierungen im Protokoll des Unterrichtsbesuchs. Ich bezweifle deshalb, ob das Zeugnis als wohlwollend zu bezeichnen ist. Eine abschliessende Einschätzung ist mir jedoch nicht möglich, da mir der Kreisschulpräsident weder weitere Unterlagen noch eine Stellungnahme zugestellt hat.

Zu meinen Aufgaben gehört es nicht nur, das Handeln der Behörden auf Rechtmässigkeit und Billigkeit zu überprüfen, sondern auch, die Stadt Winterthur vor unnötigen Rechtsmittelverfahren zu bewahren. Deshalb entschiess ich mich, dem Kreisschulpräsidenten schriftlich zu empfehlen, das Zeugnis mindestens bezüglich der Unterrichtsfächer anzupassen und die Formulierungen nochmals zu überprüfen, falls bei Herrn B. ein Leistungsabfall nicht dokumentiert werden könne. Gleichzeitig teile ich ihm mit, dass nach dem Erlass einer schriftlichen Empfehlung durch die

*«Bei Konflikten über die Kreisschulpflegen hinweg ist die Zentralschulpflege die richtige Ansprechpartnerin.»*

*«Meiner Meinung nach steht unsere Schulleiterin kurz vor dem Burn-out.»*

Ombudsperson die überprüfte Behörde der Ombudsperson innert drei Monaten seit Erlass mitzueilen hat, ob und wie sie der Empfehlung Rechnung trägt (Art. 4 Abs. 3 der Verordnung über die städtische Ombudsstelle).

Ein Monat nach der schriftlichen Empfehlung erhält die Bildungsdirektion des Kantons Zürich eine Antwort des Kreisschulpräsidenten auf den Rekurs des Beschwerdeführers. Der Kreisschulpräsident führt darin aus, es existiere keine vollständige schriftliche Dokumentation der Bewertungen des Beschwerdeführers, weshalb man nicht auf die Zeit vor der Einstellung des neuen Schulleiters abstellen könne. Ein Arbeitszeugnis müsse auch nicht eine Zusammenfassung bestehender MABs sein. Ausserdem sei er der einzige, der Lehrer B.'s Leistung richtig bewerten könne, da er den Beschwerdeführer in Ausübung seines damaligen Amtes als Schulpfleger kennengelernt und sich ein ausführliches Bild von ihm gemacht habe. Den Antrag auf Textänderungen, so der Kreisschulpräsident weiter, habe er gewissenhaft geprüft, könne ihm aber nicht stattgeben. Offensichtlich habe der Beschwerdeführer eine andere Wahrnehmung seiner Leistungen als seine Vorgesetzten.

Da er die vom Schulpflegepräsidenten vorgebrachten Einwände und Argumente widerlegen möchte, meldet sich Herr B. wieder auf der Ombudsstelle. Ich rate ihm, Punkt für Punkt sachlich Stellung zu nehmen und aufzuzeigen, dass im Zeugnis konkrete Fakten fehlen, dass die positiven MABs sehr wohl Teil der Beurteilung sein müssten, wenn kein Leistungsabfall dokumentiert ist, und dass er ein Recht auf wohlwollende Formulierungen im Zeugnis habe.

Herr B. schickt seine Stellungnahme an die kantonale Bildungsdirektion. Drei Wochen später erhält die Ombudsstelle ein Schreiben des Schulpflegepräsidenten, dem ein vollständig angepasstes Zeugnis für Lehrer B. beiliegt. Herr B. zieht daraufhin seine Beschwerde zurück und bedankt sich für die Unterstützung.

*«Die Lehrer hören unserem Sohn nicht zu  
und beschuldigen ihn dauernd, statt ihn zu beschützen.»*

*«Sie sollten Ihrem Kind etwas zutrauen, damit es aus Fehlern lernen kann.»*

*«Meine Tochter gehört nicht in die Sonderschule!»*

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

## Gefährlicher Schulweg

Frau T. weiss nicht mehr, was sie tun soll. Ihr Sohn besucht eine Schule, die ziemlich weit von ihrer Wohnung entfernt ist. Auf seinem Schulweg muss er eine gefährliche Strasse überqueren. Ausserdem fühlt er sich in seiner Klasse nicht wohl. In Frau T.'s Nähe gibt es ein anderes Schulhaus; es gehört jedoch zu einem anderen Schulkreis. Sie habe, erzählt Frau T., bereits versucht, eine Versetzung ihres Sohnes in dieses Schulhaus zu bewirken. Doch der zuständige Kreisschulpräsident sei uneinsichtig und habe ihr Gesuch abgelehnt. Kann sie gegen den Entscheid des Kreisschulpräsidenten Beschwerde einreichen?

Art. 12 des Organisationsreglements für die Winterthurer Volksschule hält fest, dass Schülerinnen und Schüler grundsätzlich den Kindergarten und die Schule in jenem Schulkreis besuchen, in dem sie wohnen. Über einen Kreiswechsel auf Antrag der Eltern entscheidet die um Aufnahme ersuchte Kreisschulpflege nach Anhörung der abgebenden Kreisschulpflege. Das Volksschulgesetz des Kantons Zürich (VSG) legt fest, dass Anordnungen der Schulpflege mit Rekurs beim Bezirksrat angefochten werden können (§ 75 Abs. 1 VSG).

Frau T. hat ihren Antrag an die richtige Adresse gestellt. Da der Kreisschulpräsident ihn aber abgelehnt hat, bleibt ihr grundsätzlich nichts anderes übrig, als beim Bezirksrat zu rekurrieren. Ich erkläre Frau T., dass es keine freie Schulwahl gebe und die Länge des Schulwegs allein kein Argument für eine Neuzuteilung sei. Auf meine Empfehlung hin nimmt Frau T. Kontakt mit der Kreisschulpflege auf und versucht es mit einem Wiedererwägungsgesuch. Aufgrund unserer vorgängigen Gespräche gelingt es ihr nun, ihre Argumente klarer und sachlicher darzustellen. Daraufhin wird ihr Gesuch gutgeheissen.

«Die Stimmung im Schulhaus ist sehr angespannt.»

«Unter Zusammenarbeit verstehen wir das Bestreben von Eltern und Lehrpersonen, auf ein gemeinsames Ziel hinzuarbeiten.»

«Die Schulleitung ist doch völlig überfordert!»

12

## Besorgte Eltern

Ein Elternrat macht sich grosse Sorgen um «seine» Schule. Unter den Lehrpersonen gebe es seit einiger Zeit massive Unstimmigkeiten. Viele Lehrpersonen spielten mit dem Gedanken, zu kündigen. Die schlechte Stimmung, so berichtet die Delegation des Elternrats, gehe vor allem von drei Lehrpersonen aus. Sie schürten Zwietracht und hielten sich nicht an Abmachungen. Der Elternrat wolle sich deshalb wehren und bei Schulleitung und Kreisschulpflege die Kündigung oder Versetzung der drei Lehrpersonen erwirken.

Paragraph 55 des Volksschulgesetzes legt fest, dass ein Organisationsstatut die Mitwirkung der Eltern gewährleistet und regelt. Bei Personalentscheidungen und methodisch-didaktischen Entscheidungen ist eine Elternmitwirkung jedoch ausgeschlossen. Die Aufgaben des Elternrats sind in einem Leitfaden aufgeführt: Der Elternrat

- arbeitet mit der Schulleitung, den Lehrpersonen, den Betreuungspersonen und der Schulbehörde zusammen,
- behandelt eingebrachte Anliegen und Anträge aller an der Schule Beteiligten,
- bearbeitet Projektvorschläge der Eltern und schlägt der Schule gemeinsame Projekte vor,
- setzt bei Bedarf Arbeitsgruppen ein, in welchen mindestens ein Mitglied des Elternrats mitarbeitet,
- pflegt den Kontakt zum Quartierverein,
- berichtet regelmässig über seine Arbeit
- und informiert die Eltern regelmässig in geeigneter Form über Beschlüsse, Aktivitäten und Projekte.

Ich erkläre der Delegation des Elternrats, dass Eltern nicht das Recht hätten, sich in die Organisation der Schulführung und in Personalentscheide einzu-

*«Die Kindergärtnerinnen arbeiten mit Belohnungen und Bestrafungen.  
Das ist total veraltet.»*

*«Im Zentrum der Kindergartenarbeit stehen  
Bildung, Erziehung und Betreuung der Kinder.»*

mischen. Ich rate den Anwesenden, vielmehr das Gespräch mit den Lehrpersonen und der Schulleitung zu suchen und sie auf die Ängste und Befürchtungen der Eltern aufmerksam zu machen.

Auch ich nehme Kontakt mit der betreffenden Schulleitung auf. Nach einem längeren Gespräch kann ich den besorgten Eltern mitteilen, dass das Problem sehr wohl erkannt sei und verschiedene Lösungen in Betracht gezogen würden, um die Situation zu verbessern. Die Schulleitung werde demnächst an einem Elternabend darüber informieren.

13

## Disziplin im Chindsgi

Frau B. beschwert sich über den Kindergartenunterricht ihres Sohnes. Die beiden Kindergartenlehrpersonen unterrichteten mit veralteten Methoden, was sie, Frau B., in der heutigen Zeit nicht adäquat finde. Unter anderem gebe es im Kindergarten ihres Sohnes ein altmodisches Bestrafungs- und Belohnungssystem. So hätten die Kindergartenlehrpersonen einen Jungen vor die Tür gestellt, weil er nicht gehorcht habe. Und wenn die Kinder etwas gut machten, würden sie mit Süßigkeiten belohnt. Ihrem Sohn gehe es in diesem Umfeld nicht gut. Frau B. erkundigt sich deshalb, was sie unternehmen kann.

Die Verantwortung für die Unterrichtsgestaltung liegt bei der Kindergartenlehrperson, die den Unterricht erteilt. Sie orientiert sich dabei am Lehrplan, verfügt aber über die sogenannte Methodenfreiheit (Lehrerpersonalgesetz § 18 Abs. 2). In der Gestaltung ihres Unterrichts ist sie daher relativ frei.

Laut § 56 der Volksschulverordnung dürfen Lehrpersonen ein Kind aus dem Zimmer weisen, wenn es Anweisungen im Schulzimmer nicht befolgt. Allerdings

*«Es gibt keine freie Schulwahl im Kanton Zürich.»*

*«Schüler und Schülerinnen besuchen grundsätzlich die Schule im Schulkreis, in welchem sie wohnen.»*

*«Die Brutalität der Schüler untereinander schockiert mich.»*

müssen solche Disziplinarmaßnahmen immer «altersgerecht» und «verhältnismässig» sein, wie es in der Verordnung heisst.

Ich frage die beiden Kindergartenlehrpersonen, wie sie ihr Belohnungs- und Bestrafungssystem gestalten und handhaben. Sie erklären, ihrer Meinung nach gehörten Belohnung und Bestrafung in unserer Gesellschaft und Kultur zum Alltag. In erster Linie motivierten sie die Kinder mit Lobliedern und Danke-Sagen, in seltenen Fällen auch mal mit einem Gummibärli. Bestrafungen gebe es nur in schwierigen Situationen. Besagter Junge habe damals ein «Nein» nicht akzeptieren wollen, sich danach nicht mehr beruhigen lassen und das Zimmer deshalb in Begleitung einer Kindergartenlehrperson verlassen müssen.

Nach diesem Gespräch erkläre ich Frau B., dass sie rechtlich gesehen keine Möglichkeit habe, den Unterricht der beiden Kindergartenlehrpersonen zu kritisieren. Falls sich Frau B. mit deren Methodik nicht abfinden könne, bleibe ihr nur ein Antrag an die Kreisschulpflege auf Versetzung ihres Sohnes oder der Wechsel in einen privaten Kindergarten.

## Schwierige Kleinstpensen

Herr N. arbeitet einige Wochenlektionen als Volksschullehrer und noch zwei Wochenlektionen als DaZ-Lehrer (Deutsch als Zweitsprache) an einer Winterthurer Schule. Für sein Pensum als Volksschullehrer ist er vom Kanton Zürich angestellt, für dasjenige als DaZ-Lehrer von der Stadt Winterthur. Die Kantonalisierung der Kleinstpensen bei Lehrpersonen bzw. die Übernahme dieser Arbeitsverhältnisse durch den Kanton hat Probleme bezüglich der Pensionskasse mit sich gebracht.

So ist Herrn N.'s Lohn als Volksschullehrer über den kantonalen Arbeitgeber bei dessen Pensionskasse versichert, da die Lohnsumme deren Eintrittsschwelle erreicht. Der Lohnanteil für die DaZ-Lektionen aber, den Herr N. von der Stadt

*«Mein Sohn muss auf dem Schulweg die grosse Landstrasse überqueren.  
Dabei wohnen wir nur fünf Minuten von einer anderen Schule entfernt.»*

*«Die Länge des Schulwegs allein ist kein Argument für eine Neuzuteilung.»*

*Mein Kind ist ein unschuldiges Opfer!»*

Winterthur bezieht, erreicht die Eintrittsschwelle für die Zweite-Säule-Versicherung bei der städtischen Pensionskasse nicht. Herr N. findet dies nicht in Ordnung. Früher habe man die beiden Pensen zusammengenommen, wodurch die Eintrittsschwelle auch für den Lohnanteil der Stadt erreicht worden sei.

Das Bundesgesetz über die berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge (BVG) regelt in Art. 46 die Versicherung bei Erwerbstätigkeit im Dienste mehrerer Arbeitgeber. Dort heisst es unter anderem, dass ein Arbeitnehmer, der bereits bei einer Pensionskasse obligatorisch versichert ist, sich – falls die reglementarischen Bestimmungen es nicht ausschliessen – dort oder bei der Auffangeinrichtung zusätzlich für jenen Lohn versichern lassen kann, den er vom anderen Arbeitgeber erhält.

Das Reglement der BVK Personalvorsorge des Kantons Zürich bietet eine solche Lösung nur an, wenn die Schulgemeinde auch einen Anschlussvertrag mit der BVK besitzt. Da die Stadt Winterthur eine eigene Pensionskasse hat, kann der Lohn für den DaZ-Unterricht nicht dort versichert werden. Ich schlage Herrn N. eine freiwillige Versicherung bei der Pensionskasse Musik und Bildung vor, die solche Kleinstpensen versichert.

Gleichzeitig mache ich den Stiftungsrat der städtischen Pensionskasse auf das Problem aufmerksam. Er nimmt davon Kenntnis und will versuchen, in den nächsten Jahren eine situationsgerechte Lösung zu erarbeiten.

*«Ich finde keine Stelle, wenn ich den Krippenplatz nur für einen Tag bekomme.»*

*«Sobald Sie eine Arbeit gefunden haben, können Sie das Krippenpensum erhöhen.»*

16

## Oma und Opa im Klassenzimmer

Frau B. und Herr L. sind pensioniert und schon seit vielen Jahren im Rahmen des Projekts «Generationen im Klassenzimmer» an einer Schule tätig. Als «Klassen-Oma» und «Klassen-Opa» unterstützen sie die Kinder während dem Unterricht beim Rechnen, Lesen oder Vorlesen und helfen mit ihrem Engagement mit, das Verständnis zwischen den Generationen auszubauen.

Seit einiger Zeit schwelt zwischen dem Schulleiter und den Lehrpersonen jener Schule ein Streit. Frau B. und Herr L. haben dabei deutlich Stellung für die Lehrerschaft bezogen. Sie werden deswegen von der Schulleitung gerügt. Nun sind sie verunsichert, welches ihre Rechte und Pflichten sind. Deshalb suchen sie die Ombudsstelle auf.

Da Frau B. und Herr L. nicht von der Schule angestellt sind, stehen sie nicht in einem Arbeitsverhältnis mit der Schulbehörde. Ihre Tätigkeit im Schulzimmer wird von der Stiftung Pro Senectute vermittelt, die interessierte Senioren und Seniorinnen rekrutiert und sie an geeigneten Orten einsetzt.

Zwischen dem Departement Schule und Sport und Pro Senectute gibt es eine Leistungsvereinbarung, mit den freiwillig tätigen Personen selbst jedoch nicht. Die Regeln der Freiwilligenarbeit hat Pro Senectute festgelegt und ist bei Problemen deshalb auch erste Ansprechpartnerin für die Klassen-Seniorinnen und -Senioren. Ich rate Frau B. und Herrn L. also, das Gespräch mit den Verantwortlichen von Pro Senectute zu suchen.

*«Das Krippenpensum darf das Arbeitspensum um nicht mehr als drei Stunden pro Betreuungstag übersteigen.»*

*«Kleinstpensen können bei der Pensionskasse nicht versichert werden.»*

17

## Zuwenig Krippentage

Frau U. hat vor kurzem ihr Studium abgeschlossen. Sie hat zurzeit nur eine Nebenbeschäftigung und ist deshalb auf Stellensuche. Ihre zweijährige Tochter besucht an zweieinhalb Tagen pro Woche eine Kinderkrippe der Stadt Winterthur. Seit drei Monaten lebt Frau U. mit ihrem neuen Partner zusammen. Nun hat sie die neue Kita-Verfügung der Krippe erhalten und muss feststellen, dass für die Elternbeiträge auch das Einkommen ihres Partners miteinberechnet wird. Zudem wird ihr ein subventionierter Krippentag pro Woche gestrichen mit der Begründung, sie gehe lediglich zehn Wochenstunden einer Aushilfsarbeit nach. Frau U. kontaktiert die Ombudsstelle und will wissen, ob die Berechnungen in der Verfügung korrekt sind.

Art. 13bis der Kita-Verordnung definiert, wer zur Berechnung der Elternbeiträge als Erziehungsberechtigte zahlungspflichtig ist, und nennt dabei auch den Konkubinatselternteil. Art. 19 des Kita-Reglements zeigt auf, wie die Elternbeiträge berechnet werden, und verweist in Abs. 3 auf die Kita-Verordnung. Die zeitliche Anspruchsberechtigung wird in Art. 3 des Kita-Reglements festgelegt. Hier steht unter anderem, das Betreuungspensum dürfe das Arbeitspensum nicht um mehr als drei Stunden pro Betreuungstag übersteigen.

Ich erkläre Frau U., dass das Einkommen ihres Partners in die Berechnung einbezogen werden müsse und die Anzahl subventionierter Krippentage von ihrem Anstellungsgrad abhängen. Sobald sie eine neue Stelle gefunden habe, lasse sich der Anspruch anpassen und erhöhen.

## Ausgewählte Fälle 2016, gegliedert nach involvierten Departementen

18

### *Departement Finanzen*

#### Steueramt

- /// **Zu spät kommuniziert**  
Herr F. hat die Schlussrechnung für die Grundstückgewinnsteuer erhalten. Sie enthält den Hinweis auf die Bezahlung des Depots. Dieser Hinweis hätte Herrn F.'s Meinung nach schon auf der Schätzungsrechnung stehen müssen – so könne er das Depot nicht mehr rechtzeitig bezahlen.
- /// **Keine Fristerstreckung**  
Sie reiche ihre Steuerrechnung immer fristgerecht ein und lasse sich auch sonst nie etwas zuschulden kommen, sagt Frau Y. Sie kann es deshalb nicht verstehen, dass man ihr trotz Ablauf der Frist nicht entgegenkommt und die Frist nochmals verlängert.
- /// **Zu viel Einkommen angegeben**  
Frau K. hat in der Steuererklärung irrtümlicherweise ein zu hohes Einkommen angegeben. Die Einsprache gegen die Steuerrechnung habe sie ein paar Tage zu spät eingereicht. Ob sich da noch etwas machen lasse?
- /// **«Prüfen Sie meine Steuerrechnung!»**  
Frau D. kommt auf die Ombudsstelle, weil sie mit der Steuerberechnung nicht einverstanden ist. Sie möchte, dass die Ombudsfrau alles nochmals nachrechnet.
- /// **Betreibungseintrag nicht gelöscht**  
Weil sie ihre Steuern nicht rechtzeitig bezahlt hat, wurde Frau I. betrieben. Nun habe sie alles bezahlt, dennoch weigere sich das Steueramt, ihren Eintrag im Betreibungsregister zu streichen.

### *Departement Bau*

#### Baupolizeiamt

- /// **Umbaupläne nicht bewilligt**  
Familie S. wollte ihre Garage zu einem zusätzlichen Zimmer umbauen lassen, so wie es ihr Nachbar vor Jahren schon getan hatte. Der Architekt habe die Umbaupläne bereits fertig gezeichnet, doch wegen neuer Sonderbauvorschriften hätten sie nun eine Absage erhalten, sagt Herr S.
- /// **Anwohner wollen sich wehren**  
Im seinem Quartier soll ein Grossbau entstehen, erzählt Herr W. Man wolle aber nicht noch mehr Lärm und Verkehr ertragen müssen. Deshalb hätten sich die Anwohner zusammengeschlossen, um gegen den Entscheid der Baupolizei Einsprache zu erheben. Wie sollen sie vorgehen?
- /// **Durchgang vorläufig gesperrt**  
In der Altstadt werde ein Haus umgebaut, sagt Herr P., und der öffentliche Durchgang, den er immer benutze, bleibe deshalb für ein Jahr gesperrt. Kann er etwas dagegen tun?
- /// **Mobilfunk stört den Schlaf**  
Herr I. erkundigt sich, wo man die Strahlung von Mobilfunkantennen messen lassen kann. Er und die ganze Nachbarschaft schliefen nicht mehr gut.
- /// **Robidog direkt vor dem Fenster**  
Herr A. ist empört: Die Stadt habe an der Strasse vor seinem Haus einen hässlichen Robidog-Behälter aufgestellt. Er möge aber Hunde nicht, sagt Herr A.

### *Departement Sicherheit und Umwelt*

#### Stadtrichteramt

- /// **Taxiplatz auf Privatgrund**  
Herr Z. hat einen Vertrag mit einem Klubbetreiber, der es ihm erlaubt, nachts auf dessen Privatgrund Taxidienste anzubieten. Nun sei er von der Polizei gebüsst worden, sagt Herr Z. Die Gründe, die man ihm nenne, seien aber widersprüchlich.
- /// **Falscher Strafbefehl**  
Auf der Verfügung des Stadtrichteramts, die er erhalten habe, sei nicht seine, sondern eine andere Autonummer aufgeführt, sagt Herr W. Er habe nie eine Busse und auch nie eine Mahnung bekommen, und er sei an besagtem Tag ohnehin nicht in der Schweiz gewesen. Was muss Herr W. tun, um den Strafbefehl abzuweisen?

## Einwohnerkontrolle

### /// **Wohnen in der Arztpraxis**

Frau S. erzählt, ihre chinesische Ärztin lebe zurzeit in ihrer Praxis, weil sie noch keine Wohnung gefunden habe. Das Einwohneramt weigere sich aber, sie in Winterthur anzumelden, was ihre Ärztin überhaupt nicht verstehe. Frau S. will wissen, wie sie der Ärztin helfen kann.

### /// **Nicht kundenfreundlich**

Frau K. beschwert sich über mangelnde Kundenfreundlichkeit bei der Einwohnerkontrolle. Sie habe eine Auskunft einholen wollen, habe aber die falsche Antwort bekommen und sei danach von einer Stelle zur nächsten weitergeschickt worden.

### /// **«Ich heisse doch jetzt anders!»**

Frau P. hat geheiratet und damit den Namen ihres Mannes angenommen. Da ihr ausländischer Pass weiterhin auf ihren Mädchennamen lautet, steht der Mädchennamen auch auf der Vorderseite des Schweizer Ausweises. Ihr neuer Name, so Frau P., erscheine einzig in einem kleinen Verweis auf der Rückseite des Dokuments; er werde also gar nicht wirklich akzeptiert.

## Stadtpolizei

### /// **Quietschende Reifen**

Die Polizei habe sie verzeigt, weil sie mit quietschenden Reifen durchs Quartier gefahren sei, sagt Frau S. Sie findet dies völlig ungerechtfertigt und ist nicht bereit, eine Busse zu bezahlen.

### /// **Ist Sonntagsarbeit erlaubt?**

Frau K. ist selbständige Innendekorateurin. Auf Anfrage hat ihr die Stadtpolizei mitgeteilt, sie dürfe am Sonntag arbeiten, wenn sie dabei keinen Lärm mache. Frau K. will sich vergewissern, ob das auch wirklich stimmt.

### /// **Des Diebstahls bezichtigt**

Herr Z. ist aufgebracht. Nach einem Einkauf wurde er vor dem Geschäft von zivilen Beamten gestoppt und fälschlicherweise des Diebstahls bezichtigt. Man sehe ihm doch an, dass er es nicht nötig habe zu klauen!

### /// **Parkbusse auf dem Waldweg**

Herr T. kann nicht verstehen, warum die Polizei ihm eine Parkbusse nicht erlässt. Am Wegrand im Wald habe sein Auto doch niemanden gestört.

### /// **«Ich war doch betrunken!»**

Herr W. hatte zu viel getrunken. Die Polizei wollte ihn wegen Ruhestörung büssen, doch er weigerte sich noch vor Ort, die Busse zu bezahlen. Nun wurde er verzeigt, was die Busse noch höher ausfallen lässt. Herr W. versteht das nicht. Er sei an jenem Abend doch unzurechnungsfähig gewesen!

### /// **Miami Vice im Stadtpark**

Frau R. ist entsetzt. Als sie im Stadtpark Zeitung las, beschuldigte sie ein Polizist, Cannabis zu rauchen. Der Mann habe eine Sonnenbrille getragen, Kaugummi gekaut und sich gebärdet, als käme er direkt aus einer amerikanischen Krimi-Serie.

### /// **Glühwein-Frust**

Auf dem Weihnachtsmarkt, so klagt Herr Z., dürften alle Händler Glühwein verkaufen, nur er mit seinem an den Markt angrenzenden Geschäft erhalte keine Bewilligung. Er verstehe nicht, warum man das lokale Gewerbe nicht unterstütze.

## Departement Schule und Sport

### /// **Schulleitung handelt nicht**

Herr I. erkundigt sich, wie man gegen eine Schulleitung vorgehen könne, wenn sich diese nicht um das ansteigende Gewaltpotenzial im Schulhaus kümmere.

### /// **Zu teurer Kellerraum**

Frau S. hat mit Freunden zusammen einen Kellerraum in einem städtischen Schulhaus gemietet. Nun verlange die Stadt immer mehr Miete; das sei weder gerechtfertigt noch auf Dauer bezahlbar.

### /// **«Mein Kind ist nicht gefährdet!»**

Der Lehrer ihrer Tochter habe eine Gefährdungsmeldung gemacht, sagt Frau S. Dabei sei ihre Tochter gar nicht gefährdet. Es seien vielmehr die Schule und die Lehrer, die ihrer Tochter nicht gut täten.

Soziale Dienste

- /// **Zahlungen eingestellt**  
Die Sozialberaterin habe die Zahlungen eingestellt, da seine Ex-Frau bei ihm angemeldet sei, erzählt Herr T. Seine Ex-Frau sei jedoch schon vor Monaten ausgezogen, und er habe sie damals auch selbst abgemeldet!
- /// **Unter dem Existenzminimum**  
Frau G. ist alleinerziehend und weiss nicht mehr weiter. Die Integrationszulage für Alleinerziehende werde gestrichen, und wegen einer Rückerstattung mache man ihr zudem weiterhin Abzüge. So können sie mit ihrem Baby nicht überleben.
- /// **Ungerechtfertigte Abzüge?**  
Frau A. moniert, das Sozialamt mache in der Budgetberechnung beim Lebensunterhalt Abzüge für begleitetes Wohnen. Sie aber zahle alle Nebenkosten selbst.
- /// **Das Telefon aufgehängt**  
Frau D. wohnt neben einem Haus für begleitetes Wohnen. Sie habe sich dort bei einer Mitarbeiterin über Bewohner dieses Nachbarhauses beschweren wollen, doch diese habe einfach das Telefon aufgehängt.
- /// **«Er hat mein Zimmer geräumt!»**  
Frau F. beschwert sich darüber, dass ihr Bestand während ihrer Abwesenheit ihr Zimmer räumen und ihre Habseligkeiten einlagern liess.
- /// **Chaos im Sozialamt?**  
Herr G. findet, die Sozialarbeiterinnen und -arbeiter hätten ihre Arbeit nicht im Griff. Sie verlören immer wieder Dokumente oder bezahlten falsche Beträge aus.
- /// **Schuften für die Familie**  
Herr W. unterstützt mit dem Verdienst aus seiner Arbeit seine Familie und seine Geschwister, die vom Sozialamt leben. Weil er zuhause wohne, werde ihm ein Betrag für die Haushaltsführung abgezogen – ob er denn tatsächlich ausziehen müsse?
- /// **Wem gehört das Erbe?**  
Frau O. bezieht Sozialgeld und wird bald eine grössere Summe erben. Nun weiss sie nicht: Bekommt das Sozialamt alles, oder darf sie vom Erbe auch etwas behalten?
- /// **Ratenzahlung wäre besser**  
Herr I. hat vom Sozialamt einen Rückerstattungsbescheid erhalten. Die Summe könne er niemals bezahlen, meint Herr I. Warum habe ihm das Amt denn keine Ratenzahlung angeboten?
- /// **«Man setzt mich auf die Strasse!»**  
Frau U. versteht nicht, warum das Sozialamt ihre Mietzinsschulden nicht übernimmt. Man könne sie doch nicht einfach auf die Strasse setzen.

- /// **Sozialgeld gestrichen**  
Ihr Mann, so Frau V., versuche sich selbstständig zu machen. Nun habe man ihr Sozialgeld gestrichen und sie aus der Arbeitsmassnahme entlassen. Auf diese Weise verlören ihr Mann und sie alles.
- /// **Stipendien für die Uni**  
Herr Z. bezieht Sozialgeld und hat nun ein Universitätsstipendium erhalten. Er ist sich nicht sicher, ob er nun das ganze Geld zurückzahlen muss.
- /// **Schluss mit Arbeiten**  
Herr A. kann nicht nachvollziehen, warum sein Arbeitsintegrationsprogramm gestrichen wurde. Er arbeite sehr gerne dort und wolle dies auch weiterhin tun, sagt Herr A.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

- /// **Zahnarzt selber zahlen**  
Herr K. hatte starke Zahnschmerzen und musste zum Zahnarzt. Der Zahnarzt habe unverzüglich einen Zahn ziehen müssen, weshalb er, Herr K., dem Sozialamt keinen Kostenvoranschlag habe unterbreiten können. Nun übernehmen die Zusatzleistungen die Rechnung nicht.
- /// **Psychoterror?**  
Herr K. gibt an, er habe sich in psychologische Behandlung begeben müssen, weil sein Berater immer wieder Unbegreifliches von ihm fordere und ihn fertig mache.
- /// **Das halbe Erbe weg**  
Herr C. und seine Schwester haben von den Eltern eine grosse Geldsumme geerbt. Nun schreibt ihnen das Sozialamt, sie müssten die Hälfte davon für die bezahlte Beihilfe und die Gemeindegzuschüsse der Eltern zurückerstatten.
- /// **Keine Antwort vom Amt**  
Frau P. hat in den letzten zwei Monaten weniger Zusatzleistungen erhalten. Sie weiss nicht warum. Sie habe beim Amt nachgefragt, aber keine Antwort erhalten.
- /// **Versicherung doppelt bezahlt**  
Herr E. hat kein Geld mehr. Er und sein Berater hätten versehentlich beide die Krankenkassenbeiträge eingezahlt. Wie könne er nun sein Geld zurückbekommen?
- /// **Zu hoher Verdienst**  
Herrn und Frau O.'s Tochter kommt ins dritte Lehrjahr. Nun verdient die Familie zu viel, die Sozialgelder werden ihr gestrichen. Aber in Tat und Wahrheit hätten sie nun noch viel weniger Geld, klagen die O.'s.
- /// **Monatelang warten**  
Er habe, erzählt Herr U., bei den Zusatzleistungen eine Einsprache gemacht und nach sieben Monaten immer noch keinen Entscheid erhalten. Das sei doch eine viel zu lange Zeit.

/// **Sind Krankenakten tabu?**  
Frau L. soll eine Vollmacht unterschreiben, die es dem Amt ermöglicht, Einsicht in ihre Krankenakten zu nehmen. Das möchte Frau L. aber nicht.

/// **Maximum nicht ausgeschöpft**  
Das Amt habe ihr nicht alle Krankenkosten zurückerstattet, sagt Frau M. Ihre Beraterin behaupte, sie habe den maximalen Betrag von jährlich tausend Franken bereits ausgeschöpft. Das stimme aber nicht.

#### Alter und Pflege

/// **Unfreundliche Spitex**  
Herr J. beschwert sich über die Spitex-Dienste. Dort habe man ihn auf unfreundliche Art abgewimmelt, als er erklärt habe, seine Mutter werde von der Spitex-Betreuerin schlecht behandelt.

#### Berufsbeistandsschafts- und Betreuungsdienst BBD

/// **«Ich verliere meine Wohnung!»**  
Er habe für kurze Zeit einen Freund, der keine Treppen mehr steigen könne, in seiner Alterswohnung beherbergt, sagt Herr S. Die Heimleitung habe ihm deswegen die Wohnung gekündigt, und sein Beistand unternehme nichts.

/// **Beistand kooperiert nicht**  
Frau L. wohnt bei ihren Eltern. Ihr Beistand weigere sich, eine Wohnung für sie zu suchen. Er wolle vielmehr, dass sie in ein begleitetes Wohnen ziehe. Frau L. fordert einen anderen Beistand.

#### Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

/// **Notlage ausgenutzt?**  
Herr G. ist überzeugt, dass man sich auf Kosten seiner verbeiständeten Schwester bereichert und ihre Notlage ausnutzt.

/// **KESB hat taube Ohren**  
Frau E. ist entsetzt. Ihre Kinder hätten ihr erzählt, sie würden von der neuen Freundin ihres Ex-Mannes geschlagen. Die KESB glaube ihr aber nicht und nehme sie nicht ernst.

/// **Abzockerei-Verdacht**  
Frau T. glaubt, ihre Beiständin zocke sie ab. Die KESB prüfe die Abrechnung nicht. Die Abrechnung sei aber mit Sicherheit falsch.

/// **Lebensgefahr im Heim?**  
Frau M. ist der Meinung, ihre Freundin sei in Lebensgefahr. Doch das Heim, in dem die Freundin betreut werde, ignoriere ihre Warnungen und kümmere sich nicht um die Sache.

/// **Ehestreit mit Folgen**  
Frau I. hatte eine tätliche Auseinandersetzung mit ihrem Mann. Man habe die Polizei gerufen und die KESB eingeschaltet. Die KESB wolle nun Abklärungen wegen der Kinder machen. Ihr Mann und sie hätten sich aber bereits wieder versöhnt, sagt Frau I.

/// **Untätige KESB?**  
Für seine Tochter sei es wichtig, dass sie Kontakt zu ihm habe, sagt Herr C. Das habe die KESB so entschieden. Aber die Kindsmutter bringe die Tochter nicht in die Krippe, wo er sie sehen dürfe. Nun fragt sich Herr C., warum die KESB ihren Entscheid nicht durchsetzt.

/// **Falsche Auskunftsperson**  
Die KESB hat für die Familie von Herrn M. eine Familienbegleitung verfügt. Herr M. meint, dies sei aufgrund der Aussage einer einzigen Person geschehen. Und diese Person habe schon immer etwas gegen ihn gehabt.

#### *Departement Technische Betriebe*

##### Stadtwerk

/// **Strassenlaternen mitbezahlen?**  
Herr B. ist empört über den Beschluss des Gemeinderats, der verlangt, dass die Bürger sich an der öffentlichen Beleuchtung beteiligen müssen. Es sei ohnehin schon alles viel zu teuer.

/// **Keine Schuld am Schaden**  
Herr S. versteht nicht, weshalb er einen Wasserschaden bezahlen muss, der entstanden ist, als Stadtwerk das Wasser abgestellt hat. Das sei doch klar Sache der Stadt!

/// **Unnötig Leitungen verlegt**  
Herr U. ist überzeugt: Stadtwerk hat unnötig Leitungen verlegt, um sich zu bereichern. Man habe ihm sogar die Pläne aus der Wohnung gestohlen, die dies beweisen könnten, sagt Herr U.

/// **Andere Wahrnehmung**

Seine Mitarbeiterbeurteilung macht Herrn G. betroffen. Sein Vorgesetzter scheine von Vorgängen und Ereignissen eine vollständig andere Wahrnehmung zu haben als er, meint Herr G. Wie vorgehen?

/// **Schnüffelder Chef**

Herr K. fühlt sich von seinem Vorgesetzten überwacht. Dieser schnüffle in seinem privaten Umfeld herum und ziehe Erkundigungen über ihn ein.

/// **Kündigung bei Krankheit**

Herr T. ist seit vier Monaten krankgeschrieben. Nun sei er zu einer Besprechung mit seinen Vorgesetzten und dem Personaldienst eingeladen. Er mache sich Sorgen, dass man ihm kündigen wolle.

/// **Bleibt der Lohn gleich?**

Frau I. hat eine Änderung ihres Stellenbeschreibs erhalten. Sie möchte wissen, ob sich dadurch auch ihr Lohn ändert.

/// **Undurchsichtiger Führungsstil**

Frau S. fühlt sich von ihrem neuen Vorgesetzten nicht ernst genommen. Sein Führungsstil verunsichert sie. Wie soll sie sich verhalten?

/// **«Mein Chef schüchtert mich ein!»**

Ihr Vorgesetzter habe einen überaus rauen Umgangston, sagt Frau P. Seine Äusserungen über ihre Arbeit schüchterten sie ein, auch wenn die Mitarbeiterbeurteilung stets wieder gut ausfalle.

/// **Mangelhaftes Zeugnis**

Obwohl Herr E. seit fast zehn Jahren in der gleichen Abteilung arbeitet, wurde für sein Zeugnis nur seine letzte befristete Anstellung berücksichtigt. Herr E. findet das nicht korrekt.

/// **Krank in die Weiterbildung**

Herr T. ist sich nicht sicher: Kann er für die Arbeit krankgeschrieben sein und trotzdem die Weiterbildung an der Fachhochschule besuchen?

/// **Im Alter nochmals studieren**

Herr P. arbeitet seit Jahren als Lehrer. Nun sei ihm beschieden worden, die Voraussetzungen für seinen Beruf hätten geändert und er müsse nochmals ein Vollzeitstudium absolvieren.

/// **Fragen zur Kündigungsfrist**

Seit zwei Monaten hat Herr D. eine neue städtische Stelle. Die fünf vergangenen Jahre war er in einem anderen Departement angestellt. Muss er seine letzte Stelle nun zur Berechnung der Kündigungsfrist dazuzählen?

/// **Lohnt sich Frühpensionierung?**

Herr U. hatte jahrelang Probleme mit seinem Vorgesetzten. Nun hat er gekündigt. Da er schon 62 ist, überlegt er sich, ob eine Frühpensionierung in Frage käme. Was wären die finanziellen Folgen?

/// **Plötzlich ohne Pünt**

Frau W. versteht die Welt nicht mehr. Nach 30 Jahren habe man ihr die Pünt gekündigt – und dies nur, weil eine Nachbarin Lügen über sie verbreitet habe.

/// **Verhärtete Fronten**

Ein Mitarbeiter der Krippenaufsicht bittet um eine Gesprächsbegleitung. Eine der städtischen Krippen befinde sich in einer scheinbar ausweglosen Auseinandersetzung.

/// **Öffentlich oder privat?**

Herr Z. ist am Abklären, ob seine Kündigung allenfalls missbräuchlich ist. Er weiss jedoch nicht, ob der Arbeitsvertrag mit der Stiftung, für die er gearbeitet hat, öffentlich-rechtlich oder privatrechtlich beurteilt werden muss.

## Zahlen und Fakten

### Anzahl Fälle

	total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2012	153	38	115	–
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	1
<b>2016</b>	<b>191</b>	<b>72</b>	<b>119</b>	<b>–</b>

### Anzahl Anfragen (Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

2012	146
2013	135
2014	96
2015	82
<b>2016</b>	<b>81</b>

**Anzahl Empfangene**      **107** Personen

**Eingangsart der Fälle**      **125** telefonische Kontaktnahmen  
   **46** schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)  
   **20** Personen sind persönlich vorbeigekommen

### Fallbearbeitung

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2012	153	152	10
2013	170	174	7
2014	161	160	8
2015	190	184	12
<b>2016</b>	<b>191</b>	<b>195</b>	<b>8</b>

### Eingang der Fälle nach Departementen

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	–	<b>6</b>	–
Departement Finanzen	<b>9</b>	<b>3</b>	–
Departement Bau	<b>5</b>	<b>4</b>	–
Departement Sicherheit und Umwelt	<b>21</b>	<b>4</b>	–
Departement Schule und Sport	<b>8</b>	<b>24</b>	–
Departement Soziales	<b>68</b>	<b>18</b>	–
Departement Technische Betriebe	<b>4</b>	<b>9</b>	–
Keine Zuordnung möglich	<b>4</b>	<b>4</b>	–
Total	<b>119</b>	<b>72</b>	–

### Erledigungsart der Fälle

**12** der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden nach einer Intervention der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. Die restlichen **183** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

## Ombudsstelle der Stadt Winterthur

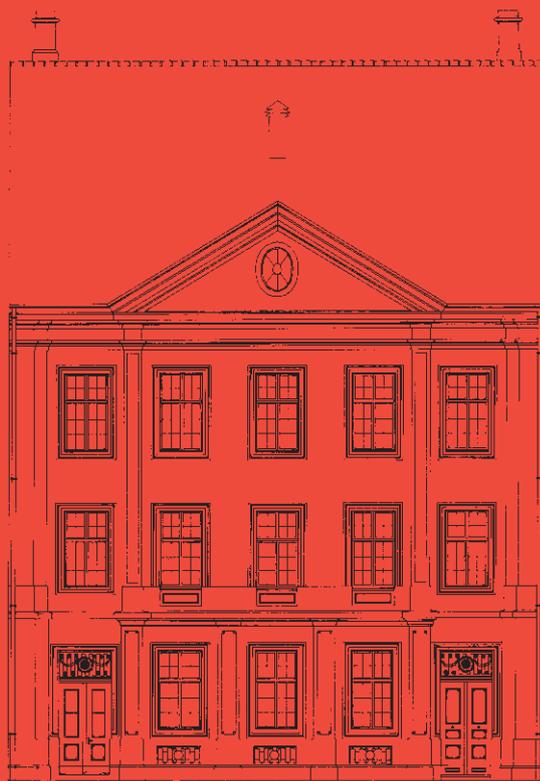
Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterinnen

Patricia Furrer / Sabine Müller

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



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