

Ombudsstelle Winterthur

Jahresbericht 2019

Ein Jahrzehnt als Ombudsfrau

«Was heisst das genau, was die mir da schreiben?»

Inhalt

- 4 Rückblick in Zahlen
- 6 Meine Aufgabe als Ombudsfrau
- 14 Fünf Beispiele
- 22 Ausgewählte Fälle 2019
- 27 Zahlen und Fakten 2019

**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 2019.**

Winterthur, im März 2020

**Die Ombudsfrau
Viviane Sobotich**

Impressum

Text: Viviane Sobotich

Assistenz: Sabine Müller

Lektorat: Michael T. Ganz

Konzept und Gestaltung: Martina Ott

Foto: Der Landbote, Marc Dahinden

Druck: Mattenbach Winterthur

Geschätzte Leserinnen und Leser,

Mitglieder des Grossen Gemeinderats, Mitarbeitende der Verwaltung, der weiteren Öffentlichkeit und der Medien, liebe Bevölkerung – ich berichte letztmals über meine Tätigkeit als Ombudsfrau der Stadt Winterthur, denn aufgrund meiner Wahl zur Richterin an das Verwaltungsgericht des Kantons Zürich verlasse ich die Ombudsstelle per Ende April 2020.

Im vorliegenden Bericht möchte ich deshalb die knapp elf Jahre meiner Tätigkeit ins Zentrum stellen und die Bedeutung der Funktion einer kommunalen Ombudsstelle näher beleuchten. Um einen Überblick über meine Amtszeit zu vermitteln, beginne ich mit etwas Zahlenmaterial (Seite 4). Eine auszugsweise Beschreibung der Problemstellungen, die uns unterbreitet wurden, finden Sie ab Seite 22.

An Hand von Beispielfällen mit unterschiedlichen Themen zeige ich auf, was unsere Tätigkeit bewirken kann (Seite 14). Wichtig ist mir darzulegen, dass die Arbeit der Ombudsstelle nicht einzig darin besteht, das Handeln der Behörden nach Rechtmässigkeit und Billigkeit zu beurteilen, auch wenn dies die eigentliche Hauptaufgabe darstellt. Durch unsere Tätigkeit können wir mithelfen, den Zugang zum Recht zu verbessern und auch Menschen zu ihrem Recht zu verhelfen, denen dies sonst nicht möglich wäre. Gleichzeitig zeige ich auf, dass die Funktion der Ombudsstelle nicht selbstverständlich einen Platz im Staatsgefüge hat; ihre Zuständigkeit wird immer wieder in Frage gestellt.

Meine Nachfolgerin Sabrina Gremlı-Gafner nimmt ihre Arbeit am 1. April 2020 auf, und ich wünsche ihr, dass sie in Winterthur genau so gut aufgenommen wird, wie ich es damals wurde. Meine Mitarbeiterin Sabine Müller wird Sabrina Gremlı-Gafner tatkräftig bei der Einarbeitung unterstützen. Hierfür danke ich Sabine Müller ganz herzlich, denn ihre Tatkraft, ihr Interesse am Gegenüber, ihre Erfahrung und ihre Fähigkeit, mit allerlei Menschen auf Augenhöhe zu kommunizieren, waren mir stets eine sehr wertvolle Unterstützung.

Weil die Stelle der Ombudsfrau eine ausserordentlich erfüllende und interessante Tätigkeit ist, verlasse ich sie nur ungern. Dennoch ist für mich der Zeitpunkt gekommen, weiterzuziehen. Ich danke allen Beschwerdeführenden für das Vertrauen, dass sie in mich gesetzt haben, und allen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung für die gemeinsame Suche nach allseits befriedigenden Lösungen. Zudem danke ich dem Grossen Gemeinderat Winterthur, dass er mir im Dezember 2008 diese Aufgabe anvertraute.

Winterthur wünsche ich von Herzen alles Gute und den verantwortlichen Behörden der Stadt sowie den Mitarbeitenden viel Weit- und Umsicht – auch im Umgang mit der Idee einer städtischen Ombudsstelle.



Ihre Ombudsfrau

Viviane Sobotich

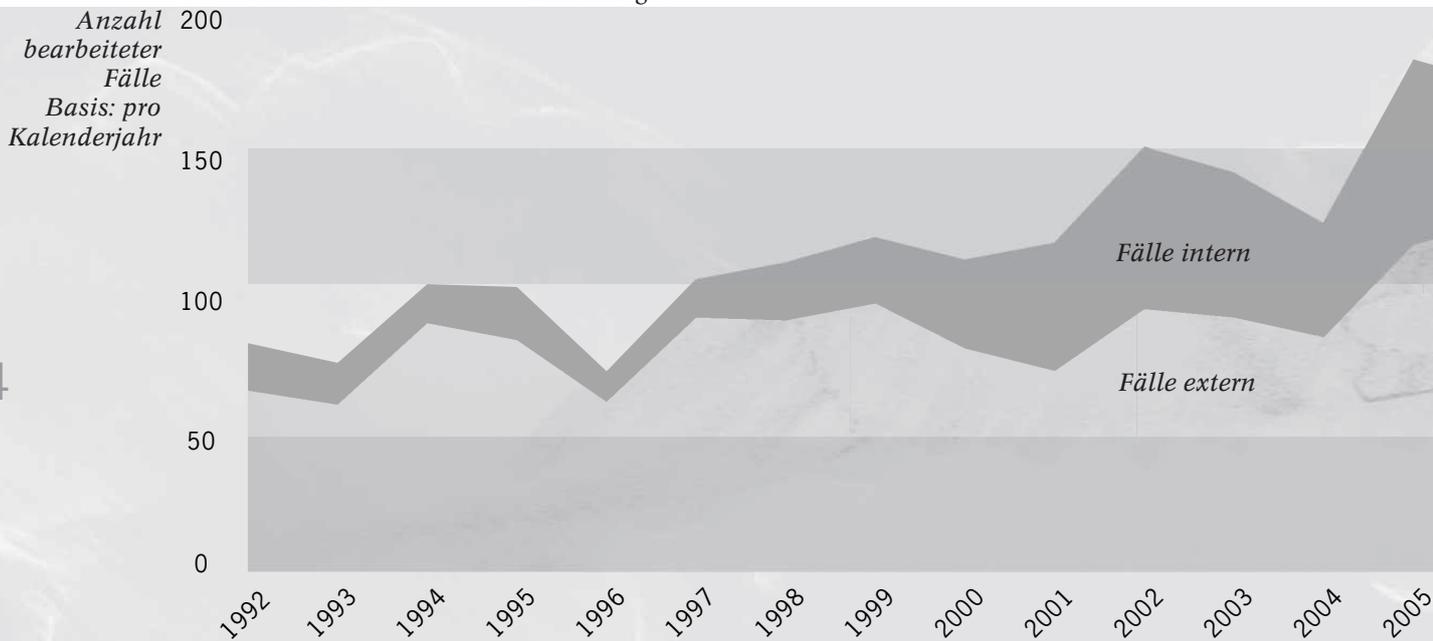


Rückblick in Zahlen

Während die Fallzahlen in den Anfangsjahren stetig zunahmen, ist seit 2005 eine gewisse Konstanz zu beobachten. Zu Beginn waren es gesamthaft 81 Fälle, ab 2005 fiel die Zahl nie mehr unter 135 pro Jahr, und das Spitzenjahr bezüglich Neueingängen konnte in meinem zweiten Amtsjahr (2010) mit 198 Fällen verzeichnet werden. 2015 zählten wir 190 und 2016 wieder 191 Fällen. Allerdings sagt die Anzahl Fälle nichts über die Intensität eines Falles aus, weshalb die Zahlen mit grosser Vorsicht zu interpretieren sind.

Amtszeit
RA, LL. M.
Franz Probst

Amtszeit
Dr. iur.
Karl Stengel



26,4 % Anteil der internen Fälle an der Gesamtzahl von Beginn 1992 bis 2019



Der Anteil der verwaltungsinternen Konflikte und Anliegen im Vergleich zu den externen Fällen bewegte sich über alle 28 Jahre auf einem Niveau von gut einem Viertel – wobei hier insbesondere einige Spitzenjahre den Durchschnitt ansteigen liessen. In 8 der 28 Amtsjahren, nämlich 2000 bis 2005 sowie 2015 bis 2017, lagen sie jeweils teilweise deutlich über 30%. In 14 Amtsjahren lagen sie hingegen unter einem Viertel.

10 Jahre nach Departementen

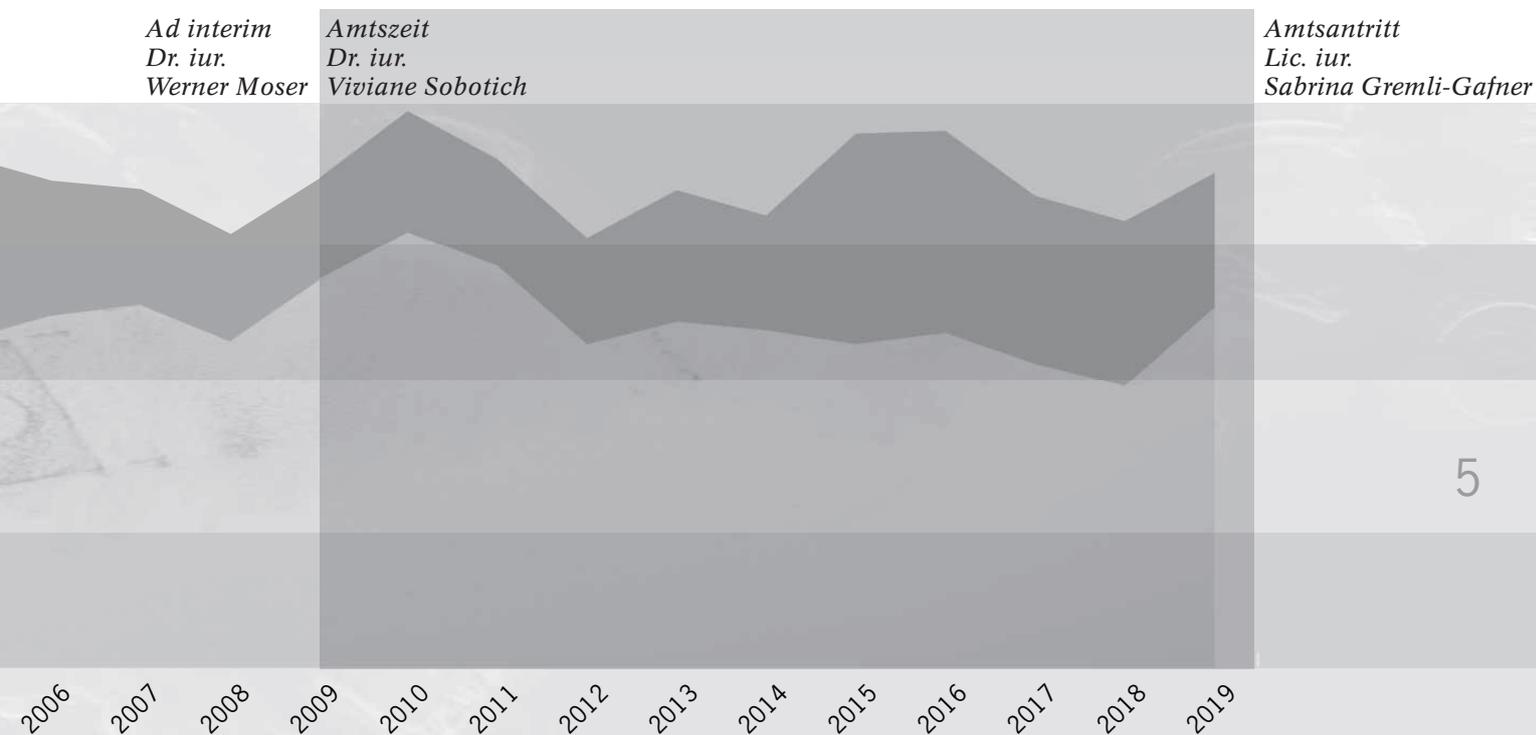
Anzahl Fälle während der Amtszeit von Dr. iur. Viviane Sobotich

	2010			2011			2012			2013		
	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	1	2			4		3	3			6	
Departement Finanzen	13	1	1	7	1		11	3		12	2	
Departement Bau	22	1		10	0		8	2		12	3	
Departement Sicherheit und Umwelt	27	1		27	1		21			17	0	
Departement Schule und Sport	5	15	1	8	20		8	15		8	20	1
Departement Soziales	66	20		78	10	1	53	12		67	13	
Departement Technische Betriebe	10	3		11	2		5	2		3	3	
Keine Zuordnung möglich	9	0		1	0		6	1		3	0	
Total	153	43	2	142	38	1	115	38		123	47	1

Ad interim
Dr. iur.
Werner Moser

Amtszeit
Dr. iur.
Viviane Sobotich

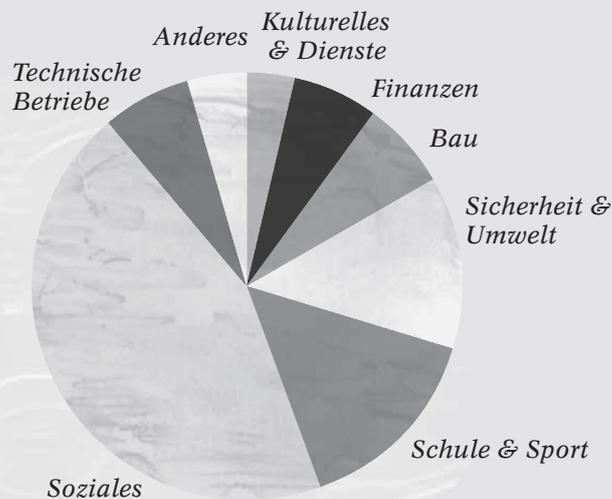
Amtsantritt
Lic. iur.
Sabrina Gremli-Gafner



5

Die Fallzahlen, gegliedert nach Departementen, zeigen auf, von welchen Departementen am meisten Fälle bei der Ombudsstelle eingehen. Die Zahlen alleine sagen jedoch nichts über die Konfliktintensität aus. So ist es nicht erstaunlich, dass das Departement Soziales jeweils zahlenmässig am meisten Fälle zu verzeichnen hat, gefolgt vom Departement Sicherheit und Umwelt, insbesondere aus dem Handeln der Polizei. Die hohen Zahlen lassen sich einerseits mit viel Kundenkontakt erklären, andererseits mit den für die Betroffenen einschneidenden Massnahmen (Soziale Dienste, Zusatzleistungen, Stadtpolizei). Bereiche, in denen es viele Mitarbeitende gibt, haben nicht unerwartet eine eher hohe Zahl interner Fälle (Schule, Alter und Pflege).

Die Betroffenen bei Unklarheiten zur Kontaktaufnahme zu bewegen, war mir während meiner Amtszeit ein Anliegen.



	2014			2015			2016			2017			2018			2019		
	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen	Externe Fälle	Interne Fälle	Von Amtes wegen
		2			7			6		2	4		2	8		4	4	
	5	2		9	6		9	3		7	3		7	3		8	1	
	6	3		6	4		5	4		8	3		5	3		6	2	
	20	1		17	5	2	21	4		15	4		18	6		21	1	
	11	9	1	4	18	1	8	24		13	16	1	6	18		10	20	
	62	21		65	26		68	18		47	18	1	49	11		52	13	
	11	2		7	5		4	9		8	9		5	6		11	3	
	4	1		4	4		4	4		6	3		8	4		16	1	1
Gesamt	119	41	1	112	75	3	119	72		106	60	2	100	59	0	100	35	0

«Mir geht es nicht ums Geld, sondern ums Prinzip!»

Meine Aufgabe als Ombudsfrau

6

2009 wurde mir eine äusserst spannende Aufgabe übertragen: das Amt der Ombudsfrau der Stadt Winterthur. Dieses Amt hat unterschiedlichste Aspekte. Beschreiben mag ich die Aufgabe gerne mit einer Anekdote: Einer Freundin erzählte ich damals, ich sei als Ombudsfrau der Stadt Winterthur gewählt worden. Ihre kleine Tochter hörte es und fragte: «Was machst du? Bist du Putzfrau von Winterthur?» Wir haben herzlich gelacht, und ich stimmte dem Mädchen unumwunden zu. Und dachte für mich: Ja, tatsächlich räume ich immer etwas auf, putze hinterher etwas weg. Ich mag es tatsächlich, in Chaos Ordnung zu bringen, Häufchen zu sortieren, mit einer Situationsanalyse Klarheit über weitere Schritte zu schaffen und Menschen bei der Suche nach ihrem Weg oder nach der richtigen Fragestellung zu unterstützen.

An dieser Tätigkeit liebe ich die Vielfalt und bin immer wieder fasziniert davon, aus wievielen Perspektiven sich Dinge betrachten lassen. Eine Ombudsfrau, ein Ombudsmann muss Menschen gerne haben, auch wenn sie rechthaberisch, abwertend oder gar ausfallend sind, Mundgeruch haben, nach Alkohol riechen oder sich kaum ausdrücken können. Es braucht Neugierde für menschliche Anliegen und Beweggründe, ganz unbesehen von der Person, die sie vorbringt. Mich interessiert, was die Leute denken und welches die Gründe für ihr Verhalten und für ihre Entscheidungen sind.

Vielfach werde ich gefragt, ob es nicht schwer sei, immer nur von menschlichen Probleme zu hören. Nein, ich empfinde das nicht so, auch wenn ich vielen als «Klagemauer von Winterthur» erscheinen mag. Alle, die sich bei der Ombudsstelle melden, suchen Hilfe und wünschen Unterstützung. Für sie ist ihr Anliegen berechtigt; sie versuchen, sich zu orientieren. Mir macht es Freude, gemeinsam mit den Betroffenen Auswege und Lösungen zu finden. Wichtig ist es dabei, sich von der Klage zu lösen und in Lösungen zu denken.

«Wir entschuldigen uns für den Fehler.»

«Wir halten uns strikt an die Vorgaben.»

Fehlerkultur und Compliance

Voraussetzung dafür, zu einer Lösung zu gelangen, ist es, das Problem vorerst einmal zu analysieren und Fehler zu erkennen. Blicke ich auf meine Amtszeit zurück, so scheint es mir, als hätte sich die Bereitschaft, Verantwortung für Fehler zu übernehmen, verändert. Zu Beginn meiner Tätigkeit als Ombudsfrau war das Wort «Fehlerkultur» in aller Munde. Der Begriff bezeichnet die Art und Weise, wie eine Organisation mit Fehlern, Fehlerri-siken und Fehlerfolgen umgeht. Wie Fehler betrachtet und bewertet werden und wie im Alltag mit Fehlern umgegangen wird, wirkt sich zentral auf die Leistungsfähigkeit einer Organisation aus. Dürfen Fehler nicht sein oder werden sie verschwiegen, lässt sich daraus nichts lernen, und Innovation ist nicht mehr möglich.

In den letzten Jahren erkenne ich eine Tendenz hin zur «Compliance». Grundsätzlich ist damit die Einhaltung von Regeln in Form von Recht und Gesetz gemeint; der Begriff wird teilweise allerdings weiter gefasst und schliesst auch Massnahmen zur Verhinderung von Rechtsverstössen ein – ein wichtiges Ziel für die Stadtverwaltung, da das Handeln der öffentlichen Hand stets an Recht und Gesetz gebunden ist. Damit einher geht zunehmend auch die Absicherung, keine Regelverstösse, also keine Fehler zu machen. Ein begrüssenswertes Ziel, doch ist darauf zu achten, dass jedes Handeln dadurch nicht verlangsamt oder gar verhindert wird. Müssen sich Amtspersonen vorerst absichern, verzögert dies die Verfahrensdauer. Entscheiden sie streng nur nach vorgeschriebenen Regeln, lassen sich Einzelfälle oft nicht angemessen erledigen.¹ Kurz gesagt: Stark formalisiertes Vorgehen verhindert einfache Lösungen.

Die Regeln der guten Verwaltungsführung («good governance»)² verlangen unter anderem, dass Fehler zuzugeben sind und man sich dafür entschuldigen soll. Jemand muss für Fehler die Verantwortung übernehmen, sie erklären und dafür geradestehen. Eine unliebsame Situation, die leicht dazu führen kann, dass Verantwortliche nicht mehr bereit sind, Entscheide zu fällen, und sich hinter immer weiteren Abklärungen verstecken. Manchmal ist ein fehlerhafter Entscheid deshalb besser als gar keiner; ein fehlerhafter Entscheid lässt sich immerhin anfechten.

1 Zu den Entscheidungsspielräumen der Verwaltung vgl. den Jahresbericht 2012

2 Vgl. hierzu den Jahresbericht 2017

«Ohne Sie hätte ich nicht gewusst, dass mir das zusteht.»

Zugang zum Recht für alle

Eine entscheidende Rolle spielen Ombudsstellen dann, wenn es darum geht, den Zugang zum Recht durchzusetzen. Sie können dazu beitragen, dass überhaupt ein anfechtbarer Entscheid erlassen wird, und sie unterstützen Ratsuchende bei der Frage, wie sie eine Einsprache oder Beschwerde erheben können. Ombudsstellen erläutern Rechtsfragen, beurteilen Prozesschancen, weisen auf Fristen hin und helfen, Anträge korrekt zu formulieren. Damit tragen sie zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen bei. Der Zugang zum Recht ist jedoch weiter gefasst als jener zur eigentlichen Gerichtsbarkeit. Zugang zum Recht setzt mehr voraus: Als Bürgerin oder Bürger muss ich wissen, dass ich meine Rechte einfordern kann, und ich darf keine Angst haben, dafür «bestraft» zu werden. Dies wiederum setzt bestimmte Rechtskenntnisse voraus, denn ich muss wissen, was mir zusteht. Hinzu kommt die Erwartung, dass das Recht dann auch angewandt wird.³

Carlo Knöpfel, Professor für Sozialpolitik an der Fachhochschule Nordwestschweiz, bezeichnet den Zugang zum Recht als eine zentrale Form der gesellschaftlichen Teilhabe.⁴ Denn dieser Zugang ist mehr als nur eine Frage des Rechts. Wir kennen alle die Aussage, dass «Recht haben» und «Recht bekommen» nicht dasselbe sind. Lässt mir das Gesetz ein Recht zwar zukommen, ich bin aber nicht in der Lage, es einzufordern, dann wird formales Recht nicht zum faktischen Recht. Weiss ich nicht, welches mein Recht ist, fehlt es mir an den finanziellen Mitteln, um einen Prozess anzustreben, verstehe ich nicht, was entschieden wurde, oder ist mir nicht bekannt, ob und mit welchen Konsequenzen ich rechnen muss, kann ich meine Ansprüche nicht durchsetzen.

Die Ombudsstelle steht jedem Menschen jeden Alters und jeder Herkunft zu jedem Zeitpunkt in einem Verfahren offen, um Probleme oder Unklarheiten zu klären, die sich aus dem Handeln der Verwaltung oder anderer staatlicher Behörden ergeben. Die Hürde ist bewusst tief gehalten, denn nur so kann einem möglichst breiten Kreis von Betroffenen Unterstützung zukommen. Das Ombudsverfahren steht neben anderen Verfahren, die Betroffenen zu ihrem Recht verhelfen können. Oft lässt sich mit dem Ombuds-

³ Vgl. hierzu Beate Rudolf, «Rechte haben – Recht bekommen. Das Menschenrecht auf Zugang zum Recht», 2014

⁴ Carlo Knöpfel, Schlusswort in: «Zugang zum Recht, Vom Grundrecht auf einen wirksamen Rechtsschutz», Hrsg. Claudia Kaufmann und Christina Hausammann, Basel 2017

verfahren ein aufwändiges Gerichtsverfahren vermeiden, und meist hilft es den Betroffenen, rascher, wirksamer und bedürfnisgerechter zu einer Lösung zu kommen. Es ermöglicht den Zugang zum gerichtlichen Rechtsschutz, ersetzt jedoch weder Rekurs- noch Beschwerdeverfahren; diese sind unter Umständen parallel oder im Nachgang zum Ombudsverfahren zu ergreifen.

Funktionen und Zuständigkeiten

Die Ombudsstelle soll eine unabhängige Stelle sein, die beurteilt, ob die Behörden nach Rechtmässigkeit und Billigkeit vorgehen. Auf einen Rekurs oder eine Beschwerde hin werden ebendiese Fragen auch von Rechtsmittelinstanzen geklärt. Die Idee der Ombudsstelle ist jedoch eine andere: Durch ihre Tätigkeit will sie unnötigen Rechtsstreitigkeiten, wie sie durch Rekurse und Beschwerden entstehen können, vorbeugen, Betroffenen den Zugang zum Recht erleichtern und den Glauben in den Staat stärken.

Die Existenz der Ombudsstelle ist in der Verfassung der Stadt Winterthur, also in der Gemeindeordnung verankert. Der erste Ombudsmann, Franz Probst, nahm am 23. März 1992 seine Tätigkeit auf. Nach 28 Jahren könnte man meinen, die Ombudsstelle Winterthur sei eine etablierte und unumstrittene Einrichtung. Diesen Eindruck bekomme ich auch bestätigt, wenn ich mit der Verwaltung und den Behörden gemeinsam versuche, Konflikte beizulegen, Sachfragen zu erläutern oder bestmögliche Problemlösungen zu suchen. Dennoch gibt es immer wieder Momente, in denen Behörden nicht mit uns zusammenarbeiten, uns keine Akteneinsicht gewähren wollen oder uns für nicht zuständig erklären.

So hatte Franz Probst mit dem damaligen Ombudsmann der Stadt Zürich, Werner Moser, seinerzeit die Frage zu klären, ob die Ombudsstellen auch für Betreibungsämter und im Vormundschaftsbereich zuständig sind. Probst und Moser baten die Verwaltungskommission des Zürcher Obergerichts in einem Schreiben um Klärung der Angelegenheit. Die Kommission war der Ansicht, die Frage der Aufsichtsinstanzen sei im Zivilgesetzbuch abschliessend geregelt, weshalb keine Zuständigkeit der Ombudsstellen bestehen könne. Das Bundesgericht bestätigte den Sachverhalt: Die Aufsicht über die Rechtmässigkeit konkreter Verfahren sei abschliessend geregelt, und eine Zuständigkeit von Ombudsstellen führe zu Doppelspurigkeiten.

«In den Akten findet sich nichts hierzu.»

10

Meiner Meinung nach wurde die Funktion der Ombudsstellen damals völlig verkannt. Die Ombudsstellen fällen keine verbindlichen Entscheide, wie entsprechende Aufsichtsbehörden es tun; sie können solche Entscheide auch nicht aufheben oder Weisungen erteilen. Ombudsstellen verfolgen vielmehr das Ziel, «zu versöhnen»⁵ und gemeinsam mit Ratsuchenden und Behörden mögliche Lösungen zu erarbeiten. Sowohl in der Stadt Zürich als auch in der Stadt Winterthur gelang es über die Jahre, die Betreibungs- und Vormundschaftsbehörden davon zu überzeugen, dass eine Zusammenarbeit für beide Seiten sinnvoll sein kann und dass es nicht Sache der Ombudsstelle ist, der Behörde zu sagen, was sie zu tun hat. In Winterthur gestaltet sich diese Zusammenarbeit heute unproblematisch, und die Betreibungsbeamten sind manchmal froh, wenn wir Betroffene dazu bringen, persönlich beim Betreibungsamt vorbeizugehen, um die Lage konkret zu besprechen (vgl. Fallbeispiel Seite 20).

In Vormundschaftssachen hat sich die Frage der Zuständigkeit mit der Schaffung der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) erübrigt. Gemäss Verordnung der Ombudsstelle der Stadt Winterthur ist diese zuständig, wenn die Stadt eine Behörde oder einen anderen Aufgabenträger mindestens zur Hälfte finanziert. Trotz dem Zusammenschluss der KESB Winterthur mit dem Bezirk Andelfingen waren die Zuständigkeiten umgehend klar, und die neue Behörde hat die Zusammenarbeit von Anfang an begrüsst. Gerade in schwierigen Vormundschaftsverfahren kann die Ombudsstelle wichtige Aufklärungsarbeit leisten, den Betroffenen das Verfahren und das Vorgehen der Behörde erklären und zu mehr Sicherheit bezüglich Rechte und Möglichkeiten verhelfen.

Knacknüsse aus jüngster Zeit

Eine unglückliche Konstellation ergab sich bei der Zusammenarbeit mit dem kommunalen Steueramt. Lange Zeit hatten wir Ratsuchenden bei Abklärungen in Steuerangelegenheiten geholfen, über den genauen Stand von Forderungen informiert oder konkrete Vereinbarungen über die Höhe von Abzahlungen vereinbart. Bis uns das Steueramt eines Tages mitteilte, ohne Vollmacht würden wir keine Auskünfte mehr erhalten. Tatsächlich war gemäss einer Weisung des kantonalen Steueramts nur der kantonale Ombuds-

5 Diese Meinung vertrat der damalige Ombudsmann der Stadt Winterthur im «Landboten» vom 29. 2. 1996.

«Früher wurde nicht alles konsequent umgesetzt.»

mann berechtigt, ohne Vollmacht Nachfragen zu Steuerverhältnissen zu tätigen. Die kommunalen Ombudsstellen von Zürich und Winterthur waren in der Weisung schlicht vergessen gegangen. Die Angestellten des städtischen Steueramts konnten uns also keine Auskünfte mehr erteilen; sie hätten sich der Amtsgeheimnisverletzung schuldig gemacht.

Warum also nicht einfach Vollmachten verlangen? Den Aufwand hätten wir nicht gescheut, doch entspricht es nicht dem Gedanken der All- oder Unparteilichkeit einer Ombudsstelle, sich per Vollmacht einen Auftrag von Betroffenen zu beschaffen. Die Beschwerdeführenden erhalten dadurch den Eindruck, die Ombudsstelle handle in ihrem Namen und übernehme ihre Vertretung. Die Funktion einer Ombudsstelle ist es aber, zu klären, ob die Behörde recht und billig handelt, und nicht, ob für Beschwerdeführende allenfalls eine bessere Position zu erreichen ist. Eine Vollmacht zu verlangen verfälscht die Erwartung der Betroffenen.

Der zuständige Mitarbeiter des kantonalen Steueramts verstand mein Anliegen und versprach, die kommunalen Ombudsstellen bei der nächsten Weisungsänderung zu berücksichtigen. Da weitere Behörden ähnliche Fragen hatten und noch zahlreiche Abklärungen ausstanden, dauerte es dann fast drei Jahre, bis die Weisung endlich angepasst war.

Die jüngste Problematik ergab sich 2019 bei der Zusammenarbeit mit der Pensionskasse der Stadt Winterthur (vgl. Fallbeispiel Seite 17). Auch wenn die Pensionskasse eine Zusammenarbeit begrüßte, berief sie sich bei der Frage nach der Einsicht in Unterlagen betreffend eine Reglementsänderung auf ihre Stellung als unabhängige Stiftung, die keine Auskünfte erteilen und keine Einsicht gewähren könne. Die Reglementsänderung war meiner Ansicht nach nicht ohne weiteres nachvollziehbar, und um den Entscheid der Pensionskasse zu überprüfen, war ich auf Einsicht in die Unterlagen angewiesen. Also wandte ich mich an den Stiftungsrat und erkundigte mich nach dessen Haltung. Gleichzeitig bot ich an, meine Zuständigkeit mittels Rechtsgutachten klären zu lassen, falls Zweifel bestünden. Die Antwort des Stiftungsrats steht noch aus.

Im konkreten Einzelfall hatte ich trotz mehrmaliger Nachfrage bei der Pensionskasse keine zeitnahe Antwort auf meine Fragen erhalten – dies, obwohl ich darauf hinwies, dass die Ombudsstelle die Verwaltung auch vor unnötigen Gerichtsverfahren schützen könne. Mit Hilfe der Rechtsschutzversicherung erhob der Betroffene dennoch Klage beim Gericht. Die Pen-

«Man bedroht mich!»

sionskasse engagierte daraufhin eine Rechtsvertreterin; am Ende wurde die Klage anerkannt. Bei einer gemeinsamen Problemlösung mit der Ombudsstelle hätten sich das gerichtliche Verfahren und die damit verbundenen Kosten wohl verhindern lassen.

Die Frage der Kantonalisierung

12

Bereits vor meiner Wahl als Ombudsfrau von Winterthur wurde darüber debattiert, ob die kommunale Ombudsstelle geschlossen und ihre Aufgaben dem Kanton übertragen werden sollten; die seit 2006 geltende neue Verfassung des Kantons Zürich machte dies möglich. Im Vordergrund stand damals der Kostenaspekt. Als der Kanton jedoch die Kosten präsentierte – sie waren höher als gedacht –, verwarf man die Lösung und behielt die städtische Ombudsstelle bei. Nach Bekanntgabe meines Rücktritts kam die Frage erneut auf den Tisch, dies insbesondere auch deshalb, weil die Kosten für einen Anschluss der kommunalen Ombudsstellen zwischenzeitlich gesunken waren. Ich bin sehr froh, hat sich die mit der Nachfolgeregelung betraute Kommission gegen eine Kantonalisierung und für die Wahl einer weiteren kommunalen Ombudsfrau ausgesprochen und dies dem Grossen Gemeinderat so beantragt.

Aufgrund meiner Erfahrung kann ich sagen, dass die lokale Verankerung der Ombudsstelle von grossem Wert ist. Der Bevölkerung erscheinen Verwaltung und Behörden zunehmend anonymer und komplizierter. Als direkte Ansprechperson kann eine Ombudsfrau den Ratsuchenden Orientierung geben und erklären, wer was macht und wohin sie sich wenden können. Das niederschwellige Beratungsangebot wird weit herum geschätzt; es erlaubt den Zugang zum Recht auch jenen Menschen, die schlecht Deutsch sprechen und sich deshalb oft nicht trauen, Ämter anzurufen oder Mails zu schreiben.

Eine kommunale Ombudsstelle ist für die lokale Bevölkerung stets gut erreichbar, Sprechstunden sind jederzeit möglich; damit schafft die Stadt Winterthur Vertrauen und Transparenz. Zudem weiss die kommunale Ombudsperson, wie «ihre» Stadtverwaltung tickt, was wesentlich zur Lösungsfindung beitragen kann. Denn jede Verwaltung hat ihre Eigenheiten und funktioniert auf eine andere Art; dank meiner Nähe zum Geschehen kann ich als Ombudsfrau das Winterthurer Leben und auch das kommunale Recht im föderalistischen Staatsaufbau mit grosser Sehschärfe betrachten.

Dank und «Adieu Winterthur»

Ich bin ich sehr froh, zu wissen, dass sich ab 1. April 2020 Sabrina Gremli-Gafner als neue Ombudsfrau der Winterthurer Bevölkerung annimmt. Der mittlerweile 28-jährigen Ombudsstelle Winterthur wünsche ich ein weiteres langes Bestehen und schätze es sehr, dass der Grosse Gemeinderat mit dem Betrieb einer kommunalen Ombudsstelle das Vertrauen in den Staat beim Bürger weiterhin fördert. Dankbar bin ich auch meiner langjährigen Mitarbeiterin Sabine Müller, dass sie meine Nachfolgerin tatkräftig unterstützen wird. Es freut mich, dass ich noch einen Monat lang mit Frau Gremli-Gafner zusammenarbeiten kann; für diese Möglichkeit möchte ich dem Ratspräsidium danken. Bei meinem Start als Ombudsfrau hatte ich enorm davon profitiert, dass mich der seinerzeit interimistisch tätige Ombudsmann, Werner Moser ⁶, einarbeitete.

Wenn ich die Ombudsstelle Ende April verlasse, um mich meiner neuen Aufgabe als kantonale Verwaltungsrichterin zu stellen, werde ich auf knapp elf Jahre Tätigkeit als Ombudsfrau der Stadt Winterthur zurückblicken. Ich werde diese erfüllende Aufgabe mit mehr als nur einem weinenden Auge abgeben, denn ich werde all jene vermissen, die zusammen mit mir nach guten und manchmal noch besseren Lösungen für Betroffene gesucht haben, die sich auf Diskussionen eingelassen und sich mir anvertraut haben, mich begleitet und ihr Wissen mit mir geteilt haben. Ich werde auch alle jene vermissen, die – bis das gegenseitige Vertrauen aufgebaut war – erst garstig und unfreundlich waren, sich dann aber auf eine Zusammenarbeit einlassen konnten. Auch die Winterthurer Stadträtinnen und Stadträte werde ich vermissen, die an meinen Berichten stets interessiert waren. Ich werde die vielfältigen Probleme, Gedanken und Geschichten vermissen, die mir zugetragen wurden. Und ich werde es vermissen, Ordnung in Sachverhalte bringen und Lösungsvarianten vorschlagen zu können.

Somit sage ich «Adieu Winterthur», und herzlichen Dank für Ihr Vertrauen!

6 Dr. iur. Werner Moser sprang nach der Pensionierung von Dr. iur. Karl Stengel für sechs Monate ein, um einen reibungslosen Übergang bis zu meinem Amtsantritt zu gewährleisten. Er brachte das nötige Wissen und die Erfahrung aus seiner vorherigen langjährigen Tätigkeit als Ombudsmann der Stadt Zürich mit.

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

14

Fünzig Rappen und die Folgen

Herr T. ist ausser sich. Er werde nicht ernstgenommen, obwohl er im Recht sei. Die Kürzung einer Frist durch das Steueramt habe zu einer regelwidrigen Zinsforderung geführt. Es gehe zwar bloss um 50 Rappen, und dennoch: Das Steueramt verhalte sich willkürlich und rechtsungleich.

Ich entschliesse mich, Herrn T. einzuladen und den Sachverhalt mit ihm zu klären. Der ernste junge Mann erklärt mir, er habe seine Steuererklärung nicht rechtzeitig eingereicht, worauf man eine zehntägige Nachfrist angesetzt habe. Am letzten Tag der Frist habe er seine Steuererklärung noch eingereicht, aber das Steueramt habe ihn an diesem Tag bereits eingeschätzt.

Seine Einsprache gegen die verfrühte Einschätzung habe das kantonale Steueramt in der Folge zwar gutgeheissen und ihm eine Schlussrechnung zugesandt. Diese habe sich allerdings auf eine zu tiefe Einschätzung gestützt. Er habe sogleich reagiert, dennoch habe man ihm das Geld überwiesen. Durch seine Rücküberweisung an das Steueramt habe sich dann wiederum ein negativer Zins ergeben. Das entsprechende Reklamationsschreiben seinerseits habe das Steueramt – abermals fälschlicherweise – als Einsprache gegen die Schlussrechnung verstanden. Dabei habe er, sagt Herr T., eine einfache Lösung angestrebt. Ihm gehe es nicht ums Geld, sondern ums Prinzip.

Ich frage beim Steueramt nach, wie es dazu kommen konnte, dass die Einschätzung vor Fristablauf erfolgte und ein Negativzins von 50 Rappen entstand. Es zeigt sich, dass der Beschwerdeführer bereits bei anderen Stellen Beschwerde gegen das Steueramt eingereicht hatte. Mit Herrn T.'s Erlaubnis bitte ich alle Stellen, das Verfahren zu sistieren, damit ich es bei mir konzentrieren könne.

Das Steueramt erklärt, man halte sich gewöhnlich strikt an Fristen und Abläufe. Weshalb in Herrn T.'s Fall die Einschätzung am Tag des Fristablaufs erfolgt sei, lasse sich leider nicht mehr nachvollziehen. Da Herr T. mehrere Mahnungen erhalten habe, liege es möglicherweise an der ursprünglichen Fristeingabe im System. Man entschuldige sich jedenfalls für den Fehler, sei – so das Steueramt – jedoch gezwungen gewesen, das Geld entgegen Herrn T.'s Bitte zurückzuzahlen, weil Steuerrückerstattungen gemäss kantonaler Weisung bis zur Zustellung der Schlussrechnung verzinst und innert Monatsfrist ausgeführt werden müssten.

«Mir ist es ein grosses Anliegen, dass alles korrekt läuft.»

Ich erläutere Herrn T., das Steueramt sei strikt an das Gesetz und die damit einhergehenden Weisungen gebunden; seinem Wunsch nach einer unkomplizierten Lösung habe das Amt aus diesem Grund nicht nachkommen können. Das Steueramt werde ihm die 50 Rappen nun aber auf seinem Steuerkonto gutschreiben und sei zu einem klärenden Gespräch bereit, wenn er dies wünsche.

Herr T. bedankt sich bei mir für die intensiven Abklärungen; nun fühle er sich ernstgenommen. Die Gutschrift und die Entschuldigung des Steueramts begrüsse er sehr, obwohl weder das eine noch das andere die Motivation für sein Handeln gewesen sei. Nachdem ich allen betroffenen Stellen erkläre, die Beschwerde von Herrn T. sei erledigt, bedankt sich das Steueramt für meinen Einsatz.

15

Zwei Lohnklassen zu tief

Bald nach Abschluss ihrer Lehre bei der Stadt Winterthur sei sie wieder an den Ort ihrer Ausbildung zurückgekehrt, wo sie seit nunmehr fünf Jahren arbeite, berichtet Frau Z. Nach einiger Zeit habe eine neue Vorgesetzte sie darauf hingewiesen, dass sie lohnässig anders eingereicht sei als die übrigen Mitarbeitenden. Sie habe das zwar schon verstanden, sagt Frau Z., denn ihre Arbeitskollegen seien älter und schon länger da gewesen als sie. Dass man sie aber gleich drei Lohnstufen tiefer eingereicht habe, sei ihr nicht richtig vorgekommen.

Ihre direkte Vorgesetzte habe sich deshalb für sie eingesetzt, und 2018 sei sie, Frau Z., denn auch neu eingereicht worden, allerdings ohne Rückwirkung. Seither habe sie eine andere und höhere Funktion eingenommen, erhalte aber wiederum nicht mehr Lohn dafür. Sie wolle ihre Situation deshalb nun von der Ombudsstelle überprüfen lassen.

Ich frage beim zuständigen Personaldienst nach und bekomme umgehend all jene Unterlagen ausgehändigt, die sich nach der verstrichenen Zeit noch auftreiben lassen. Die Mitarbeitenden – so schreibt der Personaldienst – begrüsst es, dass wir die Rechtslage überprüfen wollten. Aus den Akten gehe aber leider nicht hervor, weshalb die Beschwerdeführerin in jene Lohnklasse eingereicht worden sei. Vermutlich habe ihr Salär den branchenüblichen Löhnen für Lehrgängerinnen entsprechen sollen.

Der Personaldienst bestätigt, man habe 2018 auf Frau Z.'s Wunsch den Lohn angepasst; nachgezahlt habe man nichts, da es grundsätzlich keine rückwirkenden Lohnzahlungen gebe. Eine Lohnerhöhung für Frau Z.'s aktuelle Position sei noch nicht budgetiert, eine entsprechende Anpassung auf Anfang des nächsten Jahrs jedoch geplant.

Ich kläre die Rechtslage. Gemäss Personalrecht werden Arbeitnehmende aufgrund ihres Alters und ihrer Berufserfahrung in Lohnklassen eingereiht. Zugelassen ist eine Einreihung in die nächsttiefere Lohnklasse, wenn die einzustellende Person die Ausbildung oder Erfahrung für ihre künftige Funktion noch nicht mitbringt. In diesem Fall muss der Lohn jedoch innert drei Jahren angepasst werden. Für Lehrabgänger und Lehrabgängerinnen gibt es eine spezifische Regelung; in Frau Z.'s Fall führt diese jedoch zum selben Resultat.

Die Nachforschungen ergeben: Statt in Lohnklasse 4, was obiger Regelung entsprochen hätte, wurde Frau Z. in Lohnklasse 2 eingereiht. Die ursprüngliche Verfügung zur Einstellung von Frau Z. war demnach fehlerhaft. Ursprünglich fehlerhafte Verfügungen sind zu korrigieren, sobald der Fehler festgestellt wird.

Was die mittlerweile neue Position von Frau Z. betrifft, so müsste der höhere Lohn bereits im Budget enthalten sein; die vormalige Stelleninhaberin war bereits gleich hoch eingereiht. Der Lohn wurde vermutlich nicht angehoben, weil Frau Z. auf diese Weise zusammen mit der bereits erfolgten Anpassung fünf Prozent mehr Lohn im selben Jahr erhalten hätte. Gemäss Personalrecht ist ein Lohnanstieg von mehr als fünf Prozent grundsätzlich zu vermeiden – was jedoch nicht gilt, wenn eine ursprünglich fehlerhafte Verfügung vorliegt, wie in Frau Z.'s Fall.

Lohnforderungen verjähren nach fünf Jahren. Wieviel hätte Frau Z. also verdient, wenn sie von Anfang an korrekt eingereiht gewesen wäre? Gemeinsam mit dem zuständigen Personaldienst rechnen wir nach. Resultat: Wegen der ursprünglich fehlerhaften Verfügung hat Frau Z. Anspruch auf eine erhebliche Lohnnachzahlung – was auch Auswirkungen auf die Lohnnebenkosten hat.

Für die Unterstützung bedankt sich Frau Z.'s Vorgesetzte persönlich bei mir. Ich wiederum bedanke mich bei den Mitarbeitenden des Personaldiensts für die konstruktive Zusammenarbeit. Und Frau Z. ist überglücklich.

Die Pensionskasse schweigt

Herr C. arbeitet seit 30 Jahren bei der Stadt Winterthur, als er einen Herzinfarkt erleidet. Nach Ablauf der Lohnfortzahlungspflicht im Jahr 2017 kündigt ihm die Stadt – dies aufgrund eines Gutachtens, das die städtische Pensionskasse beim Vertrauensarzt zu Herrn C.'s Arbeitsfähigkeit hat erstellen lassen. Der Vertrauensarzt kommt darin zum Schluss, Herr C. sei sowohl in seiner angestammten als auch in einer angepassten Tätigkeit vollständig arbeitsunfähig. Die Pensionskasse löst eine Rente aus.

Dabei bringt die Pensionskasse einen Vorbehalt an, wonach diese Rente – eine sogenannte IV-Ersatzrente – nach dem Entscheid der Eidgenössischen Invaliditätsversicherung IV nochmals überprüft werden könnte. Während der Abklärung spricht die IV Herrn C. bis Mai 2018 eine befristete 100-prozentige Rente zu. Danach müsse Herr C. aber fähig sein, in einer angepassten Tätigkeit ein Erwerbseinkommen von jährlich 67'320 Franken zu erzielen; man nennt dies ein hypothetisches Einkommen.

Aufgrund des Entscheids der IV fordert die Pensionskasse Herrn C. im November 2018 auf, sich bei der Regionalen Arbeitsvermittlung anzumelden und seine Bemühungen um eine Arbeitsstelle in den nächsten drei Monaten nachzuweisen. Falls er dieser Aufforderung nicht nachkomme, müsse man eine Kürzung des Unterstützungsbeitrags in Betracht ziehen. Herr C. tut wie geheissen.

Im Juni 2019 erkundigt sich der Rechtsanwalt von Herrn C.'s Rechtsschutzversicherung bei der Pensionskasse, ob die Auflage tatsächlich auf drei Monate beschränkt sei oder darüber hinaus fortgelte. Die Pensionskasse informiert, der Betrag für die sogenannte Überversicherung werde – entgegen der gemachten Auflage – Herrn C. in Zukunft angerechnet und die IV-Ersatzrente ab Oktober gekürzt. Man sei ferner bereit, den Sachverhalt nach eineinhalb Jahren erneut zu prüfen, falls Herr C. in der Zwischenzeit seine Bemühungen um eine Arbeitsstelle weiterhin dokumentiere. Statt wie bis anhin monatlich rund 4'500 Franken werde Herr C. nur noch 1'070 Franken erhalten.

Niedergeschlagen sucht Herr C. die Ombudsstelle auf und bittet mich, ihm den Sachverhalt zu erklären. Er habe alles gemacht, was die Pensionskasse und andere Behörden von ihm gefordert hätten. Auch würde er noch so gerne arbeiten, wenn er nur Arbeit fände. Die Rentenkürzung komme für ihn völlig überraschend.

Ich frage bei der Pensionskasse nach. Das Reglement, so die Antwort, sei revidiert worden; neu werde auch bei der Berufsinvaliditätsrente ein hypothetisches Einkommen eingerechnet. Auf diese Weise wolle man Betroffene zu intensiveren Bemühungen bei der Arbeitssuche animieren. Mittlerweile habe man aber erkannt, dass der Anreiz stärker sei, wenn die Rente gleich global gekürzt werde. Finde Herr C. trotz weiterer Bemühungen keine Arbeit, werde man seinen Rentenanspruch nach eineinhalb Jahren wieder überprüfen.

Ich äussere meine verfahrensrechtlichen Bedenken. Es sei von einer ungenügenden und intransparenten Kommunikation seitens der Pensionskasse auszugehen. Zudem habe Herrn C.'s Rentenanspruch schon vor der Reglementsänderung bestanden, weshalb vermutlich eine Besitzstandsgarantie gelte. Ich bitte die Pensionskasse schriftlich, mir die entsprechenden Unterlagen zukommen zu lassen, damit ich die Rechtslage überprüfen kann.

Ich erhalte weder eine Eingangsbestätigung noch eine Antwort. Auch ein zweites Schreiben bleibt ohne Reaktion. In einem dritten Schreiben weise ich die Pensionskasse darauf hin, dass sie die Regeln der «guten Verwaltungsführung» verletze, und setze eine Frist an. Einen Monat nach meiner ersten Anfrage informiert mich die Pensionskasse, man sei sich bewusst, dass man mir eine Antwort schulde. Diese folge in drei Wochen – also erst nach Eintritt von Herrn C.'s Rentenkürzung. Als ich auch dann nichts höre, wende ich mich an die zuständige Vorgesetzte der Pensionskasse; diese reagiert umgehend. Im persönlichen Gespräch macht sie klar, dass sie sich eine gute Zusammenarbeit wünscht und die Angelegenheit mit der Pensionskassenleiterin besprechen wird.

Wenig später teilt mir diese mit, der Rechtsanwalt von Herrn C.'s Rechtsschutzversicherung habe zwischenzeitlich Klage eingereicht; eine von der Pensionskasse hierfür beauftragte Anwältin habe fristgemäss dazu Stellung genommen. Genau dies – nämlich einen Gerichtsfall und hohe Verfahrenskosten – hatte ich mit meiner Anfrage verhindern wollen. Ich lasse die Pensionskassenleiterin wissen, dass der Fall für mich dennoch nicht abgeschlossen sei: Die Ombudsstelle dürfe auch vor, während und nach Gerichtsprozessen tätig werden, selbst wenn ich dabei keinerlei Entscheide aufheben oder Fristen verändern könne. Ich bitte die Pensionskasse deshalb erneut um die Akten und die Korrespondenz mit dem Gericht.

«Ich habe immer gemacht, was man von mir verlangt hat.»

Als unabhängige Stiftung, so wird mir nun mitgeteilt, könne die Pensionskasse keine Einsicht in interne Unterlagen und Dokumente gewähren; man werde meine Anfrage dem Stiftungsrat unterbreiten. Eine Stellungnahme oder Informationen zum Stand des Verfahrens erhalte ich keine. Dies veranlasst mich, dem Stiftungsrat einen Brief zu schreiben und mitzuteilen, dass ich die Rechtsgrundlagen für meine Zuständigkeit als genügend erachte, im Zweifelsfall aber gerne bereit sei, ein entsprechendes Rechtsgutachten einzuholen. Die Einsicht in die Akten zur Reglementsänderung sei für die Beurteilung von Herrn C.'s Fall und auch für alle künftigen Fälle massgebend.

Von Herrn C.'s Rechtsanwalt erfahre ich schliesslich, der Gerichtsprozess sei mittlerweile durch Anerkennung der Klage erledigt. Herr C. sei nicht mehr verpflichtet, seine Stellensuche zu dokumentieren, und erhalte seine Rente weiterhin ohne Einschränkung. Die Pensionskasse unterlässt es, mich über diese Entwicklung zu informieren.

Für die Ombudsstelle ist die Akteneinsicht von grösster Bedeutung. Denn ob eine Behörde rechtmässig vorgeht oder nicht, lässt sich nur überprüfen, wenn sich die geltenden Gesetze korrekt auslegen lassen. In Herrn C.'s Fall waren die Hintergründe der Reglementsänderung entscheidend. Warum hatte der Stiftungsrat das Reglement geändert, und was bezweckte er damit genau? Eine Antwort des Stiftungsrats stand beim Verfassen dieses Jahresberichts noch immer aus.

«Bitte helfen Sie mir, ich verstehe nicht, was sich geändert hat.»

Drohbriefe vom Betreibungsamt

Frau E. schreibt, das Betreibungsamt schicke ihr Drohbriefe. Es wolle eine Pfändung einleiten, obwohl sie, Frau E., gar nichts mehr besitze. Das Betreibungsamt wisse das. Sie habe eine Firma mit der Schuldensanierung beauftragt und leiste Ratenzahlungen. Aber das Betreibungsamt ignoriere dies. Das alles mache sie psychisch krank.

Ich nehme telefonisch mit Frau E. Kontakt auf, um Einzelheiten zu erfahren und ihr Einverständnis zu erhalten, damit ich mich direkt mit dem Betreibungsamt in Verbindung setzen darf. Frau E. fühlt sich nicht in der Lage, mit mir zu sprechen, schickt mir aber eine Mail mit Unterlagen und der Einverständniserklärung.

Ich bitte das Betreibungsamt, mir einen Überblick über Frau E.'s Ausstände zu verschaffen. Der Betreibungsbeamte erwähnt zwei pendente Pfändungen; für die erste Pfändung habe man eine Ratenzahlung vereinbart, ein kleiner Betrag sei noch offen. Allerdings habe Frau E. trotz mehrerer Mahnungen nicht reagiert. Wenn sie sich nicht bald melde, müsse das Betreibungsamt demnächst die Polizei mit der Pfändung beauftragen.

Von einer Schuldensanierung weiss der Beamte nichts. Mit einer Schuldensanierung müssten sich zuerst alle privaten Schuldner einverstanden erklären und dies dem Betreibungsamt mitteilen, meint er. Dieses müsse dann seinerseits ein genau geregeltes Vorgehen einhalten. Der Betreibungsbeamte schlägt vor, Frau E. solle die letzte Rate zahlen und gleichzeitig mit ihm Kontakt aufnehmen. So lasse sich die Pfändung vorerst abwenden, die Situation genauer betrachten und eine Lösung finden. Bis anhin sei es nicht möglich gewesen, mit Frau E. ein Gespräch zu führen.

Ich schreibe Frau E. und rate ihr dringend, sich beim Betreibungsamt zu melden und die Situation zu entschärfen. Doch Frau E. ist skeptisch und traut dem Hilfsangebot nicht. Sie sei, schreibt sie zurück, mit der Situation überfordert und müsse sich erholen. Erneut versuche ich, Frau E. das Verfahren zu erläutern und ihr klarzumachen, dass es sich dabei nicht um einen Angriff auf ihre Person handle. Das Betreibungsamt sei gezwungen, solche Verfahren wei-

«Wir haben alles versucht, aber sie meldet sich nicht.»

terzuverfolgen, und es sei auch darauf angewiesen, dass Betriebene Hand für Lösungen böten, um Pfändungen zu vermeiden. Schliesslich erklärt sich Frau E. bereit, sich beim Betreibungsamt zu melden.

Ein paar Wochen später teilt mir der Betreibungsbeamte mit, zu seiner Überraschung habe Frau E. heute persönlich vorgesprochen; man habe mit ihr zusammen eine Lösung gefunden. Er bedankt sich für die Unterstützung.

21

Auch ein Nein kostet Geld

Herr R. beantragt einen Waffenerwerbsschein. Die Stadtpolizei lehnt es jedoch ab, ihm die entsprechende Bewilligung zu erteilen. Herr R. kann das nicht nachvollziehen. Und vor allem kann er nicht verstehen, warum er der Poizei für den ablehnenden Entscheid noch Geld bezahlen muss.

In der Sprechstunde erkläre ich Herrn R., gemäss Gebührenverordnung unterstünden alle Amtshandlungen einer Gebühr; deren Höhe sei im Gebührenkatalog festgelegt. Dass Herr R. eine Gebührenrechnung erhalten habe, sei daher normal, selbst wenn man ihm die Bewilligung verweigert habe. Die Polizei habe sein Gesuch ja vorher eingehend prüfen müssen, und das koste Geld.

Ich biete Herrn R. an, bei der Polizei nach den genauen Gründen für die Ablehnung zu fragen; es sei aber sicher im Sinne der Allgemeinheit, dass die Stadtpolizei eingehend prüfe, wer eine Waffe erwerben dürfe und wer nicht. Herr R. lehnt mein Angebot ab und zahlt die Gebührenrechnung.

Ausgewählte Fälle 2019, gegliedert nach involvierten Departementen

22

Departement Kulturelles und Dienste

Stadtammann- und Betriebsamt

- /// **Inexistenter Lohn**
Frau H.'s Lohn wird gepfändet. Bei der Berechnung des Existenzminimums, so Frau H., habe man das Einkommen ihres Ehemanns abgezogen. Dabei sei dieser schon seit Jahren ausgesteuert.
- /// **Wie die Betreuung löschen?**
Er habe sämtliche Rechnungen bezahlt, sagt Herr V. und möchte wissen, wie er die Betreuung vom Obergericht nun löschen lassen kann.

Departement Finanzen

Steueramt

- /// **Schätzung nicht akzeptiert**
Frau U. hat auf Geheiss des Steueramts ihr Haus schätzen lassen. Obwohl ihr der Schätzer vom Steueramt empfohlen wurde, akzeptiere dieses die Schätzung nun trotzdem nicht.
- /// **Abzüge vergessen**
Sie habe, erklärt Frau C., auf die Schlussrechnung des Steueramts gewartet, um sie zu überprüfen. Das Steueramt habe jedoch keine solche verschickt, und sie habe wichtige Abzüge vergessen. Ob sie diese nachträglich noch eingeben könne?
- /// **Grosse Steuerschulden**
Sie sei die letzten Jahre psychisch krank gewesen und habe sich nicht um ihre Angelegenheiten kümmern können, klagt Frau S. Aufgrund falscher Einschätzungen habe sie nun grosse Steuerschulden.

Departement Bau

Denkmalpflege

- /// **Gesuch ohne Antwort**
Frau S. hat bei der Denkmalpflege ein Gesuch für die Renovation des Erkers an ihrem Haus eingereicht, bekommt aber keine Antwort.

Baupolizeiamt

- /// **Ungleich behandelt**
Sie habe dasselbe Baugesuch eingereicht wie ihr Nachbar, sagt Frau B. Das Gesuch des Nachbarn sei bewilligt worden, sie selbst warte nun schon seit Monaten auf Bescheid.
- /// **Verdreckte Strasse**
Die Grossbaustelle vor ihrem Haus verursache so viel Dreck auf der Strasse, dass es für Velo- und Motorradfahrer sehr gefährlich sei, meint Frau S. Es müsse besser gereinigt werden.

Tiefbauamt

- /// **Ein Herz für Tauben**
Herr U. ist empört, dass die Stadt den Taubenbestand durch Abschüsse kontrollieren will. Man müsse unbedingt den Tierschutz benachrichtigen.
- /// **Bei Nachbarn bereichert**
Frau G. glaubt, ihr Nachbar lasse sich zulasten der anderen Nachbarn seinen Anteil an der Sanierung der Abwasserleitung finanzieren. Ob die Stadt die Abrechnung wohl gut genug kontrolliert habe?

Departement Sicherheit und Umwelt

Stadtrichteramt

- /// **Den Überblick verloren**
Frau N. hat so viele Bussen erhalten und so viele Abzahlungsvereinbarungen getroffen, dass sie den Überblick verloren hat. Sie wisse nicht mehr, wem sie was schulde.

Zivilstandesamt

- /// **Zu hohe Gebühren**
Frau O. möchte Nachforschungen für die Familienchronik machen. Die Gebühren für die Einsicht in die Personenregister aus dem letzten Jahrhundert seien aber unglaublich hoch.

Einwohnerkontrolle

/// **Reine Schikane**

Herr E. klagt, er werde alle sechs Monate brieflich aufgefordert, seine Bewilligung als Wochenaufenthalter zu erneuern. Das sei doch reine Schikane.

/// **Warum nicht gratis?**

Herr W. muss für die Bestätigung seines Zivilstands eine Gebühr zahlen. Das ärgert ihn. Warum die Einwohnerkontrolle denn nicht einfach gratis und franko eine Mail schicke?

/// **Zweimal Hundesteuer**

Herr B. ist nach der ersten Jahreshälfte in einen anderen Kanton umgezogen. Am neuen Wohnort habe er die gesamte Hundesteuer ein zweites Mal bezahlen müssen, jene des alten Wohnorts aber nicht zurückerstattet bekommen.

Stadtpolizei

/// **Digitales Zeitalter**

Frau J. kann nicht verstehen, dass die Polizei weiterhin büsst, wer den Parkzettel nicht im Auto deponiert. Im digitalen Zeitalter lasse sich doch überprüfen, wer für die Parkzeit bezahlt habe und wer nicht.

/// **Anzeige verweigert**

Frau N. ist Taxifahrerin. Ein Fahrgast habe ihr Taxi verlassen, ohne zu zahlen. Sie habe Anzeige erstatten wollen, sei von der Polizei aber abgewiesen worden.

/// **«Das ist Diskriminierung!»**

Vor einem halben Jahr noch habe ihm das Strassenverkehrsamt bestätigt, dass er weiterhin Auto fahren dürfe, erzählt Herr Y. Nun habe ihm die Stadtpolizei den Führerausweis vorsorglich entzogen. Das nur, weil er 94 Jahre alt sei – eine Diskriminierung!

/// **Unsinnige Nachtparkgebühren**

Frau E. versteht nicht, warum sie Nachtparkgebühren zahlen soll, wenn sie nur ein paar Mal pro Woche ihren Freund in Winterthur besuchen kommt.

/// **Darf die Polizei Velos klauen?**

Die Polizei hat Frau W.'s Velo beim Bahnhof weggeräumt. Sie musste es gegen eine Gebühr von 50 Franken wieder auslösen. Ob die Polizei denn einfach so Fahrräder klauen dürfe?

Departement Schule und Sport

/// **Geheimnisvolle Akte**

Herr D. möchte, dass die Ombudsstelle ihm hilft, eine Akte über seinen Sohn zu behändigen, die dessen Lehrerin angeblich erstellt hat. Wenn er nachfrage, werde behauptet, diese Akte gebe es nicht.

/// **Zwei Tage Schulverbot**

Herr K. versteht nicht, warum die Schulleiterin seiner Tochter zwei Tage Schulverbot auferlegt hat. Seine Tochter habe nichts Falsches getan.

/// **Wer muss die Brille bezahlen?**

Herr W. verlangt, dass der Kinderhort die Brille bezahlt, die seine Tochter auf dem Hortausflug verloren hat. Die Hortleitung hätte besser aufpassen müssen.

/// **Vorgezogenes Zeugnis**

Frau G.'s Tochter bezieht am letzten Schultag der Unterstufe einen Jokertag. Bei der Zeugnisübergabe wird sie deshalb nicht anwesend sein. Kann sie das Zeugnis schon vorher bekommen?

23

Departement Soziales

Soziale Dienste

/// **Genugtuung nach Unfall**

Nach einem unverschuldeten Unfall hat Herr T. von der Versicherung einen Betrag im Sinne einer Genugtuung erhalten. Ob er nun den gesamten Betrag dem Sozialamt abgeben müsse?

/// **Kein Geld für den Sohn**

Herr A. kann nicht verstehen, warum sein Sohn vom Sozialamt so wenig Geld bekommt. So sei er, Herr A., nun gezwungen, seinen Sohn für alle Haushaltsarbeiten aus der eigenen Tasche zu entlöhen.

/// **Rollstuhl schieben erlaubt?**

Frau W. ist wegen Rückenproblemen zu 100 Prozent krankgeschrieben. Nun soll sie im Rahmen eines Beschäftigungsprogramms Arbeiten verrichten. Ist das zulässig? Und wie ist sie versichert, wenn etwas passiert?

/// **Wohnung verloren**

Frau I. klagt, sie müsse aus ihrer Wohnung ausziehen, weil die Sozialhilfe sie nicht bei der Wohnungssuche unterstütze. Dabei habe sie doch ein kleines Kind und brauche Hilfe.

/// **Fiese Sozialarbeiterin**

Herr U. fühlt sich von seiner Sozialarbeiterin immer wieder falsch und zu seinem Nachteil beraten. Er glaubt, sie mache das absichtlich.

- /// **Weder Lohn noch Rente**
Herr U. hat temporär gearbeitet und dies dem Sozialamt auch gemeldet. Nun habe er den Lohn für die Arbeit noch nicht erhalten, und das Sozialamt gebe ihm trotzdem kein Geld.
- /// **Jeden Monat dasselbe**
Frau P. kann nicht nachvollziehen, weshalb sie ihre Prämienrechnungen jeden Monat einreichen muss. Der Rechnungsbetrag sei ja immer derselbe. Ob man sie schikanieren wolle?
- /// **«Das geht entschieden zu weit!»**
Warum in aller Welt, fragt Frau Z., müsse sie zuhänden des Sozialamts eine Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht unterschreiben? Das gehe entschieden zu weit.
- /// **Zuviel versprochen**
Herr A. hat eine Wohnung gefunden. Allerdings ist der Mietzins etwas höher als jener, den ihm das Sozialamt zugesagt hat. Als er reklamiert habe, habe das Sozialamt den zugesagten Zins sogar noch weiter gesenkt.
- /// **Verwandte Matratze**
Man habe ihm den Kauf einer neuen Matratze bewilligt, sagt Herr L. Nun müsse er diese plötzlich selber bezahlen. Laut Sozialamt sei die alte Matratze voller Bettwanzen gewesen. Eine reine Behauptung, findet Herr L.
- /// **Genug mit Beleidigungen**
Sie könne beweisen, dass ihre Sozialarbeiterin sie fortwährend beleidige, sagt Frau R. Sie wolle, dass dies Konsequenzen habe, sonst melde sie es der Presse.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

- /// **Möbliert? Unmöbliert?**
Sie habe, berichtet Frau N., ein Zimmer gemietet, das als möbliert ausgeschrieben, aber ohne Möbel gewesen sei. Die Sozialberaterin glaube ihr nun nicht, dass sie das Zimmer leer übernommen habe.
- /// **Aufs Erbe verzichtet**
Ihre Familie habe sie als uneheliche Tochter fremdplatziert, erzählt Frau H. Nun sei ihr Halbbruder gestorben, und sie habe aus persönlichen Gründen auf das kleine Erbe verzichtet. Die Zusatzleistungen wollten wissen, um wieviel Geld es sich gehandelt habe. Sie könne die entsprechenden Unterlagen aber nicht beschaffen. Was tun?
- /// **Haus zu hoch bewertet**
Er habe ein Haus im Ausland geerbt, das sich jedoch nicht verkaufen lasse und somit praktisch wertlos sei, sagt Herr C. Die Zusatzleistungen wiederum hätten das Haus nun viel zu hoch bewertet.

- /// **«Ich habe nur eine Wohnung!»**
Die Zusatzleistungen hätten die Wohnung ihres Vaters als ihr Eigentum miteingerechnet, sagt Frau B. Sie könne das nicht nachvollziehen und habe eine Einsprache gemacht.
- /// **Warum plötzlich arbeiten?**
Frau A. ist Witwe und erhält eine Rente mit Zusatzleistungen. Nun erwarte man von ihr, dass sie arbeite. Dabei habe sie das noch nie im Leben getan und habe auch keine Ausbildung.
- /// **Hypothetisches Einkommen**
Sie habe vor einem Monat geheiratet, ihr Mann sei gerade erst aus dem Ausland in die Schweiz gezogen, sagt Frau R. Nun wolle man ihm ein hypothetisches Einkommen abziehen, obwohl er noch gar keine Arbeitserlaubnis habe.

Alter und Pflege

- /// **Altersheime zocken ab**
Frau W. ist überzeugt: Die Altersheime bitten ihre Bewohnerinnen und Bewohner bei der Bestellung von medizinischen Hilfsprodukten zu Unrecht zur Kasse. Gemäss Bundesgerichtsurteil müssten solche Produkte aus Steuergeldern bezahlt und nicht verrechnet werden, sagt Frau W.
- /// **Zur Reha gezwungen**
Man habe sie nach ihrer Operation gezwungen, mehrere Wochen im Alters- und Pflegeheim zur Rehabilitation zu bleiben, erzählt Frau N. Nun habe sie dafür eine hohe Rechnung erhalten.

Berufsbeistandsschafts- und Betreuungsdienst BBD

- /// **Beistand zahlt nicht**
Frau Z. beklagt sich, der Beistand ihres Vaters überweise ihr das Geld nicht, das sie für dessen Lebensunterhalt ausgegeben habe.
- /// **Kein Taschengeld**
Herr E. hat neuerdings einen Beistand und ist verzweifelt. Denn dieser gebe ihm weder die nötigen Informationen noch ein Taschengeld.

Stadtwerk

- /// **«Das ist doch nicht mein Fehler!»**
Stadtwerk habe ihr nach Jahren plötzlich eine horrend hohe Rechnung geschickt, sagt Frau P. Man habe bis anhin den Zähler falsch abgelesen. Das sei doch nicht ihr Fehler!
- /// **Datenschutz missachtet**
Herr F. ist verärgert. Stadtwerk habe die Beantwortung seiner Frage zum Datenschutz dem Datenschutzbeauftragten zur Prüfung übergeben. Dies hätte anonym erfolgen müssen, findet Herr F.
- /// **Zuviel verrechnet**
Herr C. will die Rechnung von Stadtwerk nicht bezahlen. Stadtwerk mache darin viel zu viele Arbeitsstunden geltend. Er lasse sich nicht über den Tisch ziehen.

Stadtgärtnerei

- /// **Asbest im Kindergarten?**
Im Aussenbereich des Kindergartens ihrer Tochter lägen Eternitplatten, sagt Frau D. Sie fragt sich, ob die Platten nicht Asbest enthalten und für Kinder und Anwohner gefährlich sein könnten.
- /// **Kein Urban Golfing**
Frau D. ist der Meinung, Stadtwerk solle einem so gefährlichen Sport wie Urban Golfing keine Plattform auf öffentlichem Grund bieten.
- /// **Laute Laubbläser**
Frau W. ist empört. Die Stadt halte sich nicht an die vorgegebenen Zeiten für den Einsatz von Laubbläsern. Diese seien ohnehin viel zu laut.
- /// **Matschige Waldwege**
Herr U. fragt sich, warum die Waldwege nach dem Abholzen nicht wieder in Stand gestellt werden. Er müsse jeweils durch dicken Matsch laufen.

Pensionskasse

- /// **Nur noch Kinderrente**
Herr R. hat sein neu geborenes Kind für eine Kinderrente angemeldet. Jetzt sei seine eigene Rente gestrichen worden, womit er nicht einverstanden sei.
- /// **Schluss mit Geld**
Dicke Post für Frau Z.: Ihre Pensionskasse habe ihr mitgeteilt, sie müsse die Rentenleistungen für die letzten Monate zurückerstatten und werde keine weitere Rente erhalten. Frau Z. versteht die Welt nicht mehr.
- /// **Wiedereinstieg mit 60**
Frau G. bezieht seit Jahren eine Berufsinvaliditätsrente. Weil sie theoretisch noch ein wenig arbeiten könnte, soll die Rente plötzlich

nicht mehr ausbezahlt werden. Sie sei aber fast 60 Jahre alt und habe keine Ausbildung, klagt Frau G. Wovon solle sie denn nun leben?

- /// **Wie lange noch?**
Seit Jahren reiche sie ihre Bemühungen um eine Arbeitsstelle ein, sagt Frau H. Aber es sei ja klar, dass man sie in ihrem Alter nicht mehr einstellen werde. Wie lange sie sich denn noch bewerben müsse?

Interne Fälle

- /// **Als Opfer freigestellt**
Frau X. erzählt, sie sei von einer Mitarbeiterin tätlich angegriffen worden. Nun habe man sie beide freigestellt, obwohl sie ja das Opfer sei.
- /// **Zu wenig Arbeitsstunden**
Frau S. macht sich Sorgen. Schon im Januar habe man sie bei der Arbeit zu wenig eingesetzt, nun sehe der Februarplan weitere zehn Minusstunden vor. Sie habe Angst, ihr Pensum werde gekürzt.
- /// **Ausbildung wird ignoriert**
Er sei in einer Ausbildung, sagt Herr K. Doch sein Vorgesetzter ignoriere all die neu erworbenen Kenntnisse und gebe ihm keine Chance, sich zu beweisen.
- /// **«Niemand will mich einarbeiten!»**
Sechs Wochen sei er nun an seiner neuen Arbeitsstelle, sagt Herr B. Doch bis jetzt habe niemand Zeit gefunden, ihn einzuarbeiten. Er wisse nicht, welche Aufgaben und Verantwortungen er habe.
- /// **Schlecht beraten**
Beinahe habe er fatale Entscheide betreffend seine Pension getroffen, berichtet Herr S. empört. Der Personaldienst habe ihn schlecht beraten.
- /// **Ungleiche Löhne**
Frau L. musste den Mitarbeitenden ihrer Abteilung die Neuberechnungen aller Löhne verteilen. Dabei fiel ihr auf, dass sie selbst bedeutend weniger verdient als ihre Kolleginnen und Kollegen. Warum?
- /// **Strafregister-Marathon**
Herr C. kann es einfach nicht glauben: Er soll dem Arbeitgeber alle sechs Monate einen neuen Strafregisterauszug vorlegen. Muss das sein?
- /// **Der Weg zur Ersatzrente**
Frau G. fragt sich, ob sie nach der Frühpensionierung nochmals eine befristete Anstellung annehmen kann, um die verlangte Anzahl Dienstjahre für die AHV-Ersatzrente zu erreichen.

- /// **Den Arbeitsplatz geräumt**
Frau U. war krankgeschrieben. Während ihrer Abwesenheit habe ihr Vorgesetzter ihren Arbeitsplatz geräumt und ihre Sachen weggeworfen. Ob er das dürfe?
- /// **Persönlichkeitsverletzung?**
Frau B. fragt, ob die Berichte ihrer Case-Managerin nicht eine Persönlichkeitsverletzung darstellten, wenn sie zu viele Einzelheiten sowie subjektive und wertenden Aussagen enthielten.
- /// **Krank zur Arbeit**
Er sei wegen einer Knieoperation krankgeschrieben, sagt Herr M. Nun habe man ihn mit einer Aufgabe im Sekretariat betraut. Ob er sie annehmen müsse?
- /// **Die Qual der Wahl**
Frau R. hat seit langem schon Streit mit ihrem Chef. Nun habe man sie vor die Wahl gestellt, selber zu kündigen, sich kündigen zu lassen oder eine Aufhebungsvereinbarung zu unterschreiben. Was ist für sie die beste Wahl?
- /// **Arztzeugnis nach einem Tag**
Ihr Chef verlange von einigen Mitarbeitenden schon nach einem Tag ein Arztzeugnis, wenn sie sich krank meldeten, sagt Frau S. Bei anderen Mitarbeitenden sei er viel grosszügiger. Das sei doch keine Gleichbehandlung!
- /// **Im Nachhinein geändert**
Herr U. hat eine Weiterbildung angefangen, und zwar mit dem ausdrücklichen Einverständnis seines Chefs. Nun wolle dieser plötzlich die Abmachungen ändern, ärgert sich Herr U.
- /// **Arztzeugnis nicht akzeptiert**
Wegen einer Zahnoperation habe sie ein Arbeitsunfähigkeitszeugnis erhalten, sagt Frau D. Ihr Chef akzeptiere dieses aber nicht.
- /// **Blöde Chefallüren**
Sein neuer Vorgesetzter ignoriere seine Erfahrung und weise alle seine Hilfsangebote zurück, klagt Herr W. Jetzt habe er ihm obendrein noch eine miserable Mitarbeiterbewertung überreicht.
- /// **Zu Unrecht abgemahnt**
Sein Vorgesetzter halte sich nicht an Abmachungen, sagt Herr U. Dagegen habe er sich gewehrt, dies sei aber nicht akzeptiert worden. Nun habe er für sein Verhalten eine Abmahnung erhalten.

Diverses / verschiedene Departemente

- /// **«Was ist mit meinem Sonnendach?»**
Sie habe seit Jahren dasselbe Sonnendach in ihrer Pünt, erzählt Frau V. Jetzt plötzlich werde es nicht mehr bewilligt. Das gehe doch nicht an!
- /// **Wohnungen subventionieren**
Eine Wohnbaugenossenschaft möchte die kleinen Wohnungen eines ihrer Mehrfamilienhäuser künftig subventionieren. Frau A. ist Mieterin einer der betroffenen Wohnungen und fragt sich, ob die Genossenschaft das darf.
- /// **Nicht sozial gedacht**
Er könne aus privaten Gründen in seiner Arbeit keine Nachtschichten machen, sagt Herr C. Aber niemand versuche, eine andere Lösung zu finden. Und das in einer sozialen Institution!
- /// **Hilfe mit dem Formular**
Frau E. wurden vor Jahren Prozesskosten vorübergehend abgeschrieben. Die Sache soll nun erneut überprüft werden. Frau E. hat zwar alle Unterlagen zusammengesucht, weiss aber nicht, wie sie das Formular ausfüllen soll. Wo bekommt sie Hilfe?
- /// **Auftrag gekündigt**
Die Stadtverwaltung hat Herrn L.'s Leistungsauftrag gekündigt. Welches sind seine Möglichkeiten, die angefangenen Projekte trotz Kündigung weiter zu begleiten?

Anzahl Fälle

	total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	–
2019	176	48	128	1

Anzahl Anfragen (Weiterweisung oder kurze Auskunft)

2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79

Anzahl Empfangene **102** Personen

Eingangsart der Fälle **169** telefonische Kontaktnahmen
 55 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)
 32 Personen sind persönlich vorbeigekommen

Fallbearbeitung

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
2018	159	162	8
2019	176	168	16

Eingang der Fälle nach Departementen

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	4	7	–
Departement Finanzen	8	1	–
Departement Bau	6	2	–
Departement Sicherheit und Umwelt	21	1	–
Departement Schule und Sport	10	20	–
Departement Soziales	52	13	–
Departement Technische Betriebe	11	3	–
Keine Zuordnung möglich	16	1	1
Total	128	48	1

Erledigungsart der Fälle

7 der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Tätigkeit der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz vorgängiger Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. Bei **1** Fall muss die Vermittlung als klar gescheitert angesehen werden. Die restlichen **167** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

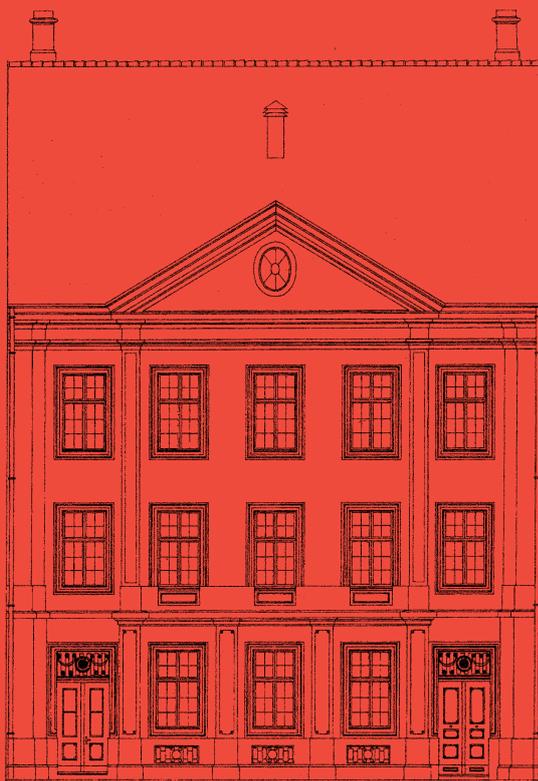
Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterin

Sabine Müller

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr geöffnet; Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und ausserhalb der Büroöffnungszeiten sind problemlos realisierbar. Man kann uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.



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