



Ombudsstelle Winterthur Jahresbericht 2024

Ratsuchende unterstützen – klären und vermitteln

- 03 Editorial**
Wie in den vergangenen Jahren
erneuter Anstieg von Fallzahlen
- 04 Zahlen und Fakten**
Verwaltungsinterne Konflikte und
Anliegen sowie externe Fälle
- 07 Ausgewählte Fälle 2024**
Von Bussen, betriebsrecht-
lichem Existenzminimum,
Lichtverschmutzung, Rück-
erstattungen und Minusstunden
- 17 In Kürze**
Telefonische, schriftliche und
persönliche Kontaktnahmen
- 18 Impressum**



Geschätzte Leserinnen und Leser,

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

Die Erstellung des Jahresberichtes bietet jeweils eine Möglichkeit, auf die Entwicklungen und Herausforderungen zurückzublicken, welche die Arbeit unserer Ombudsstelle im vergangenen Jahr geprägt haben. In einer Zeit, in der das Vertrauen in die öffentlichen Institutionen und in die Verwaltung wichtiger denn je ist, hat sich die Rolle der Ombudsstelle als Vermittlerin und Ansprechpartnerin für die Beschwerdeführenden einmal mehr als unverzichtbar erwiesen.

Ein Schwerpunkt der Ombudsstelle lag im vergangenen Jahr auf der verstärkten Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung. Durch zahlreiche Vorträge vor verschiedenen Gremien und Gruppen – unter anderem beispielsweise beim evangelischen Frauenbund oder im Rahmen der Reihe «Input über Mittag» in der Stadt-

bibliothek – und die Vorstellung der Arbeit der Ombudsstelle bei den unterschiedlichsten Verwaltungseinheiten hatte ich die Möglichkeit, unsere Arbeit einem breiteren Publikum näherzubringen und so auch das Vertrauen in die Ombudsstelle und die Zusammenarbeit mit den verschiedensten Akteuren zu verbessern.

Unsere Aufgabe ist klar: Wir sind bestrebt, dass die Anliegen und Beschwerden der Menschen gehört werden, und versuchen dabei zu helfen, Lösungen zu finden, wenn der Dialog mit der Verwaltung ins Stocken geraten ist oder wenn ein Mitbürger den Überblick verloren hat. Im vergangenen Jahr konnten wir in zahlreichen Fällen erfolgreich vermitteln und sowohl den Bürgern als auch der Verwaltung neue Perspektiven aufzeigen. Besonders in Zeiten wachsender gesellschaftlicher Vielfalt und zunehmender Komplexität der Verwaltung ist es

entscheidend, dass alle Beteiligten – ob Bürger, Institutionen oder Behörden – offen und konstruktiv miteinander kommunizieren. Unsere Ombudsstelle hat sich auch in diesem Jahr als wichtige Brücke zwischen den verschiedenen Akteuren bewährt.

Ein zentraler Aspekt unserer Arbeit bleibt der Respekt vor den Anliegen der Beschwerdeführenden. Jede Beschwerde, jedes Anliegen und jede Frage sind wichtig, und wir nehmen uns die Zeit, diese sorgfältig zu prüfen und Lösungen zu erarbeiten. Dies erfordert nicht nur Fachkompetenz, sondern auch Empathie und Verständnis für die Perspektiven der betroffenen Menschen.

Wie bereits in den vergangenen beiden Jahren sahen wir uns auch im Jahr 2024 mit einem erneuten Anstieg der Fallzahlen konfrontiert. Dies werten wir einerseits als ein deutliches Indiz für das wachsende Vertrauen in unsere Arbeit sowie für das Bedürfnis nach externer Unterstützung bei der Lösung von Problemen und Missständen.

Wir blicken optimistisch in die Zukunft und sind weiterhin bestrebt, unsere Arbeit stetig zu verbessern. Unser Ziel bleibt es, als unabhängige Instanz ein wichtiges Bindeglied zwischen der

Verwaltung und der Bevölkerung zu sein und aktiv zu einer transparenten und gerechten Gestaltung des öffentlichen Lebens beizutragen.

Ich danke allen, die uns in diesem Jahr ihr Vertrauen geschenkt haben – der Bevölkerung der Stadt Winterthur ebenso wie den Mitarbeitenden in der Verwaltung und auch den Vertretern des Stadtparlaments. Ohne diese Zusammenarbeit wäre unsere Arbeit nicht möglich. Nicht zuletzt danke ich auch den anderen Ombudspersonen in der Schweiz und dem nahen Europa, mit denen ich einen regelmässigen und bereichernden Austausch pflege.

Herzlich

Ihre Ombudsfrau



Sabrina Gremli-Gafner

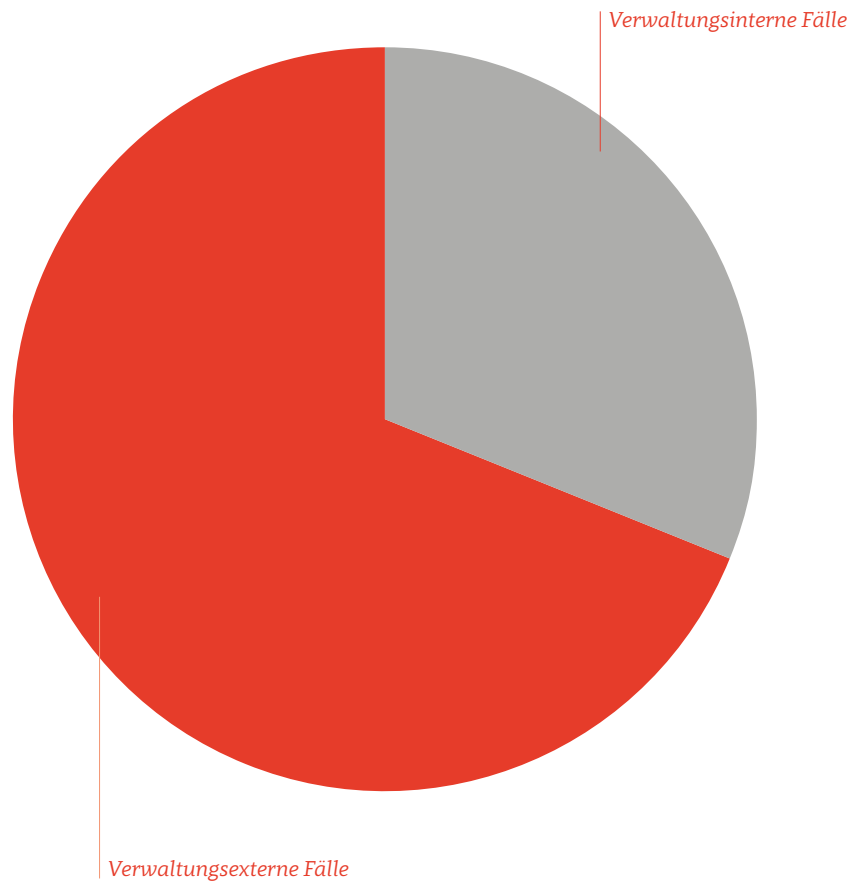
Sabrina Gremli-Gafner, Ombudsfrau

«Ein zentraler Aspekt unserer Arbeit bleibt der Respekt vor den Anliegen der Beschwerdeführenden.»

Zahlen und Fakten

Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Eingang Fälle 2024

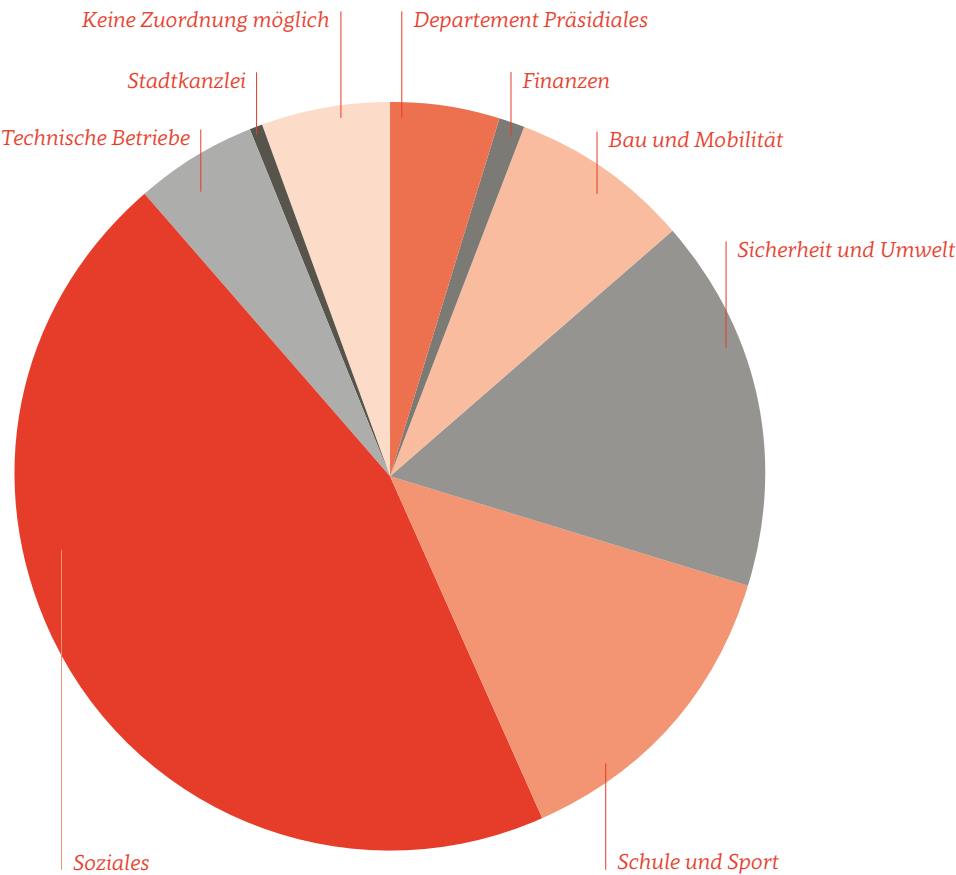


	Total Fälle	Verwaltungsinterne	Verwaltungsexterne	Von Amtes wegen
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	–
2019	176	48	128	1
2020	162	53	109	–
2021	151	47	104	–
2022	183	56	127	–
2023	198	79	118	1
2024	205	64	141	–

Zahlen und Fakten

Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Eingang der Fälle nach Departementen 2024

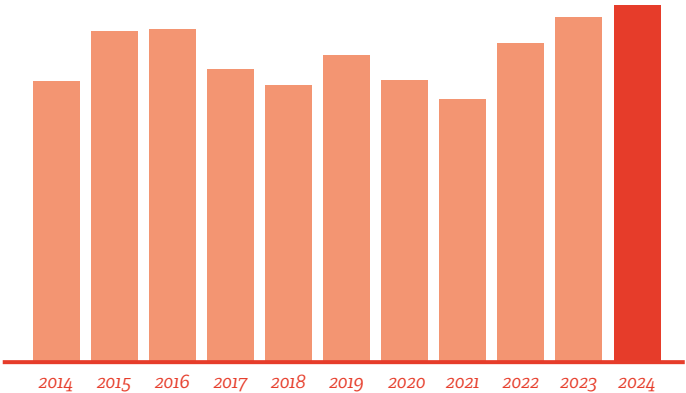


	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Präsidiales	5	5	–
Departement Finanzen	1	1	–
Departement Bau und Mobilität	12	4	–
Departement Sicherheit und Umwelt	30	3	–
Departement Schule und Sport	14	14	–
Departement Soziales	68	25	–
Departement Technische Betriebe	5	6	–
Stadtkanzlei	1	0	–
Keine Zuordnung möglich	5	6	–
Total	141	64	–

Zahlen und Fakten

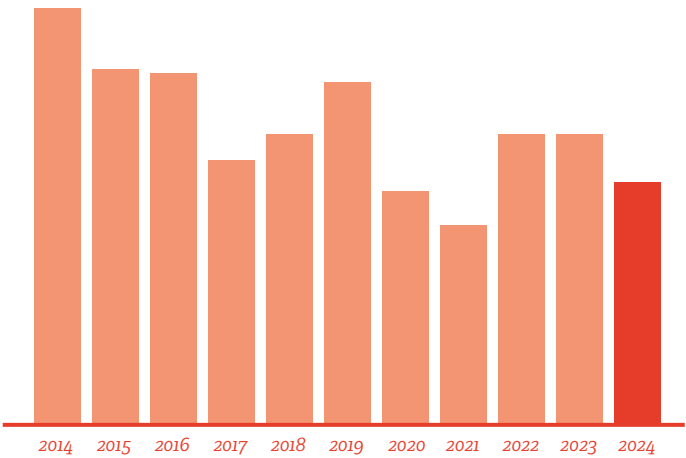
Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Fallbearbeitungen



	Eingänge	Erledigungen	Pendent Ende Jahr
2014	161	160	8
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
2018	159	162	8
2019	176	168	16
2020	162	176	3
2021	151	147	7
2022	183	181	9
2023	198	188	18
2024	205	206	16

Anfragen (Weiterverweisung oder kurze Auskunft)



	Total Anfragen
2014	96
2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79
2020	54
2021	46
2022	67
2023	74
2024	56

Ausgewählte Fälle 2024

gegliedert nach involvierten Departementen

BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau

Departement Präsidiales

Stadtammann- und Betreibungsamt

Berechnung Existenzminimum

Frau C. verstehe nicht, wie das Betreibungsamt berechne. Man habe wohl die Kinder und Auslagen vergessen.

Es stellt sich heraus, dass der Partner einige Unterlagen trotz Nachfrage des Amtes nicht eingereicht hat.

Verlustschein

Frau T. habe ihren Augen nicht getraut, als sie nach 10 Jahren eine Rechnung für einen Verlustschein erhalten habe. Sie könne dies immer noch nicht bezahlen.

Verlustscheine verjähren nach 20 Jahren, ausser der Gläubiger betreibt den Schuldner nochmals. In diesem Falle fängt die Frist neu an zu laufen. Es kann also gut sein, dass das Betreibungsamt einen Verlustschein nach 10 Jahren in Rechnung stellt, um herauszufinden, ob der Schuldner nun zahlungsfähig sei.

Betreibungsrechtliches Existenzminimum

Herr O. frage sich, ob er wegen der Lohnpfändung nun weniger erhalte, als er beim Sozialamt bekommen würde.

Das betreibungsrechtliche Existenzminimum wird individuell berechnet und kann darum höher sein als die Sozialhilfe, welche gemäss Gesetz berechnet wird.

Lohnpfändung

Herr M. könne mit dem berechneten Existenzminimum nicht leben. Ausserdem lohne es sich für ihn als Rentner nicht mehr zusätzlich zu arbeiten.

Der Rentner hat nicht gewusst, wie das betreibungsrechtliche Existenzminimum berechnet wird. Wir konnten ihm die Berechnung aufzeigen und ihn beruhigen.

Pfändungsukunde

Frau Y. möchte wissen, wie die Beträge auf der Urkunde zustande kommen und ob die Berechnung stimmt.

Erklärung, wie das betreibungsrechtliche Existenzminimum berechnet wird.

Departement Finanzen

Immobilien

Vergiftete Pünt

Die Familie von Frau M. habe eine Pünt. Nun sei mitgeteilt worden, dass der Boden vergiftet sei und man das Gemüse nicht mehr essen dürfe. Es sei ihnen gekündigt worden. Niemand übernehme die Verantwortung.

Die Nachfrage ergibt, dass die Stadt ein Gutachten erstellen liess, welches aufzeigte, dass die Werte auf der betreffenden Parzelle nicht als akut gefährlich einzureihen sind. Die Stadt wolle aber vorsorgliche Massnahmen ergreifen, um den Boden zu säubern.

Departement Bau und Mobilität

Tiefbauamt

Schlechte Qualität

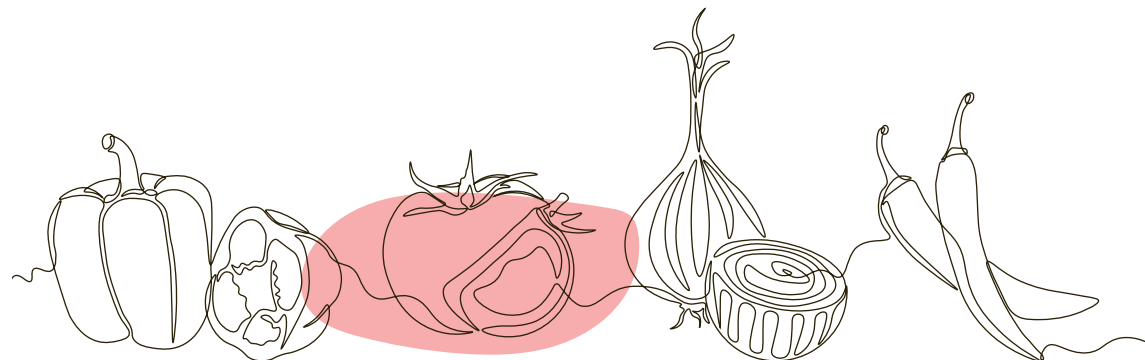
Herr H. beschwert sich, dass die neuen Abfallsäcke von sehr schlechter Qualität seien und immer gleich zerreißen würden.

Nach der Meldung wird die Ombudsstelle informiert, dass man den Hersteller kontaktieren werde.

Schlechter Strassenzustand

Frau N. frage sich, wie lange es noch dauere, bis man die Strasse an der sie wohne, reparieren werde.

Abklärungen ergeben, dass die Sanierung der Strasse in Planung sei und diese noch im selben Jahr angegangen werde.



Departement Sicherheit und Umwelt

Zivilstandsamt

Verlorene Unterlagen

Frau T. habe die benötigten Unterlagen vorab per E-Mail geschickt, wie ihr von einer Mitarbeiterin geraten wurde. Danach habe sie nichts mehr gehört und telefonisch komme sie auch nicht weiter.

Der Rat der Mitarbeiterin stellt sich als falsch heraus, da die Dokumente alle im Original eingereicht werden müssen. Die Behörde entschuldigt sich und man findet einen schnellen und zufriedenstellenden Abschluss.

Keine Dokumente

Frau W. ist verzweifelt, da für ihre Tochter keine Ausweisdokumente erstellt werden können. Sie müsse aus dem Heimatland Unterlagen haben, aber es sei viel zu gefährlich dorthin zu reisen.

Wenn Frau W. beweisen kann, dass alles Mögliche unternommen wurde, um die Unterlagen zu beschaffen, kann bei der Aufsichtsbehörde ein Antrag für eine Sonderbewilligung gestellt werden.

Einwohnerkontrolle

Ummeldung

Herr B. könne nicht glauben, dass man ihn in Winterthur anmelden wolle, nur weil er als Wochenaufenthalter bei seiner Freundin wohne.

Das Einwohnermeldeamt ist dazu befugt zu überprüfen, wo der Lebensmittelpunkt einer Person wirklich ist. Bei Herrn B. war dies unklar, da er sehr viel Zeit in Winterthur verbringt.

Stadtpolizei

Ehrverletzung

Sie sei bei einem Parkunfall vom anderen Fahrer mit einem eindeutigen Fingerzeichen beleidigt worden, aber die Polizei habe die Anzeige wegen Ehrverletzung nicht aufnehmen wollen.

Die Nachfrage ergibt, dass die Anzeige aufgenommen, aber noch nicht an die Staatsanwaltschaft weitergeleitet wurde.

Parkkarte in falscher Zone

Herr M. bekomme neu keine Parkkarte mehr in der Zone, welche er immer gehabt habe. Die neu zugewiesene Zone befinde sich viel weiter weg.

Nach Abklärung zeigt sich, dass der neue Parkplatz genau so weit entfernt ist von der Wohnung wie der alte.

Bewilligung Foodtruck

Die Bewilligung für seinen Foodtruck sei nicht verlängert worden, beklagt sich Herr W. Er wisse aber nicht, woran dies liege.

Bewilligung wird am Tag der Anfrage wieder verlängert.

Eingabefehler

Herr I. habe ein Parkingticket online gebucht und dabei versehentlich die Autonummer seiner Frau eingegeben. Nun habe er eine Busse bekommen.

Nach dem Prinzip der Gleichbehandlung bekommt jeder eine Busse, der kein gültiges Parkingticket hat. Die Gründe werden hierbei nicht beachtet.

Probleme mit dem Parkplatz

Sie würden seit über 20 Jahren einen Parkplatz für ihre Oldtimer mieten, berichtet Frau A. Nun sei dies nicht mehr möglich, habe die Polizei beschlossen.

Aus Brandschutzgründen musste der Parkplatz aufgehoben werden.

Busse wegen Krankheit

Herr F. sei für längere Zeit im Spital gewesen, als man ihm einen Busszettel ans Auto gesteckt habe. Weil das Auto nicht bewegt werden konnte und er nichts davon wusste, habe er noch eine zweite Busse bekommen.

Da Herr F. einen Strafbefehl bekommen hat, wird ihm geraten, fristgerecht eine Einsprache zu machen. Das Verfahren endet mit einer Einstellungsverfügung.



Verkehrskontrolle

Frau V. wollte wissen, welche gesetzlichen Grundlagen es der Polizei erlaubt hätten, bei ihr eine Verkehrskontrolle durchzuführen.

Es stellt sich heraus, dass die Stadtpolizei zum genannten Zeitpunkt gar keine Kontrollen durchgeführt habe. Man kann ihr aber erklären, was die gesetzlichen Grundlagen für Verkehrskontrollen beinhalten.

Handschellen wegen Ticketkontrolle

Herr N. sei schockiert. Er sei bei der Ticketkontrolle von der Polizei brutal mit Handschellen gefesselt worden. Dies sei nicht verhältnismässig.

Nach Abklärungen bei der Polizei zeigt sich, dass Herr N. sehr aufgebracht war und sich der Personenkontrolle habe entziehen wollen. Die Handschellen seien angelegt worden, um die Beamten und die Person selbst zu schützen.

Nicht gehört bei Polizeieinsatz

Herr. G. beschwert sich, dass die Polizisten ihn nie angehört hätten, sondern den Verleumdungen der Vermieterin geglaubt hätten.

Die Polizei wurde aufgrund einer vermutlichen Straftat gerufen. Vor Ort zeigte sich, dass es sich um einen zivilrechtlichen Konflikt handelte, welcher keine Einmischung der Stadtpolizei verlangte. Man habe die Beschwerdeführerin auf den Zivilweg verwiesen.

Rassismus

Sie werde von einer ehemaligen Geschäftspartnerin bedroht und verleumdet. Als sie eine Anzeige aufgeben wollte, habe man sie wegen ihrer Hautfarbe nicht angehört und fortgewiesen.

Abklärungen ergaben, dass es sprachliche Verständigungsschwierigkeiten gegeben habe, welche zu einem Missverständnis zur Zuständigkeit geführt haben. Die Beschwerdeführerin konnte die Anzeige im Nachgang aufgeben.

Durchsetzung Fahrverbot

Frau I. kann nicht verstehen, dass die Polizei nicht mehr unternehme, um das Fahrverbot auf den Wegen in der Nachbarschaft durchzusetzen. Dies sei für Mensch und Tier gefährlich.

Abklärungen ergeben, dass regelmässige Kontrollen unter Beachtung der Verhältnismässigkeit durchgeführt werden.

Lärmbelästigung

Frau W. ist empört, dass man bei ihnen Sturm geläutet habe wegen einer angeblichen Lärmklage, obwohl sie schon geschlafen habe.

Die Polizei muss bei einer Meldung ausrücken und Abklärungen treffen, auch wenn sich im Nachhinein dann herausstellt, dass die Meldung falsch war.

Zivilschutz

Frau O. möchte sich bei der zuständigen Person erkundigen, welchem Schutzraum sie im Ernstfall zugewiesen werden.

Falls sich kein Schutzraum im bewohnten Gebäude befindet, stehen öffentliche Schutzräume für die Bevölkerung in der näheren Umgebung zur Verfügung. Die Zuweisung der Bevölkerung erfolgt aber erst nach Aufforderung der zuständigen Bundesbehörde und somit auch die Information an die Bevölkerung, wo genau sich der zugewiesene Schutzplatz befindet.

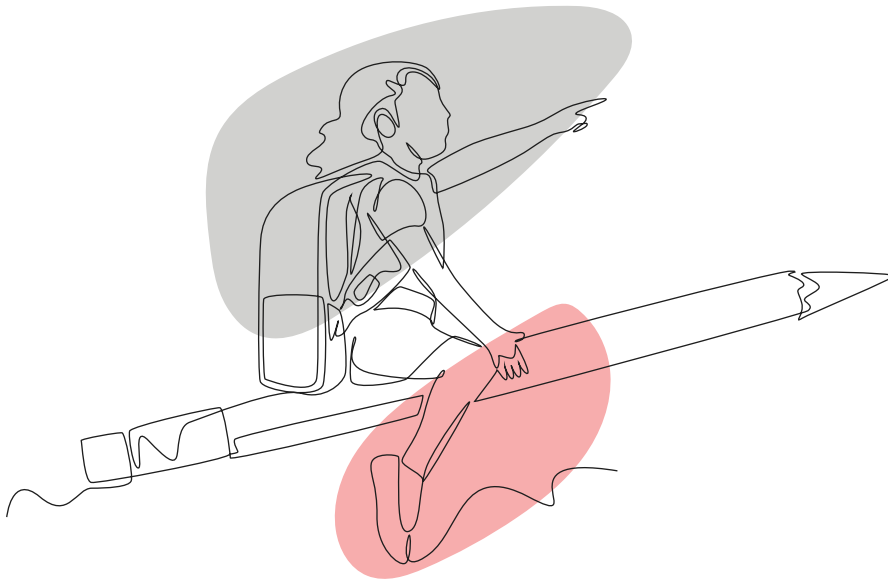
Departement Schule und Sport

Bildung

Anpassung Kosten

Frau Y. meldet, dass ihr Mann nun weniger verdiene und sie darum die Kosten für die Betreuung anpassen lassen wollte. Man habe dies aber abgelehnt.

Die Kosten konnten neu berechnet werden, nachdem Frau Y. die Steuerunterlagen eingereicht hatte.



Rayonverbot

Frau R. ist entsetzt. Sie habe nur ein Schreiben abgeben wollen bei der Vorgesetzten ihres Mannes und nun habe sie ein Rayonverbot, weil sie ihr gedroht habe.

Private Konflikte führten zu Problemen am Arbeitsplatz des Ehemanns. Nach Gesprächen mit den Vorgesetzten wurden Lösungsvorschläge gemacht.

Bericht an Eltern

Herr U. erzählt, dass die Schule wegen vielen Problemen einen externen Bericht erstellen liess, welcher jetzt nicht für die Eltern freigegeben werde.

Der Bericht enthielt verschiedene Punkte, welche aus persönlichkeits- und datenschutzrechtlichen Gründen nicht an Aussenstehende weitergegeben werden durften. Es wurde eine Zusammenfassung mit den relevanten Punkten an die Eltern verschickt.

Keine Schule für den Sohn

Herr S. könne nicht verstehen, dass sein Sohn keinen Platz an der Schule bekomme. Eine Einzelbeschulung komme nicht mehr in Frage.

Nach Abklärungen zeigte sich, dass der Jugendliche schon alle möglichen Stellen durchlaufen hatte und die Einzelbeschulung die letztmögliche Massnahme war.

Kein Schulbus

Frau I. könne nicht verstehen, dass die Schule für den gefährlichen Schulweg keine Schulbusse einsetzen möchte.

Abklärungen betreffend die Voraussetzungen für einen sicheren Schulweg und den Einsatz von Schulbussen.

Übergriffig

Frau F. findet, dass die Schulsozialarbeit sehr übergriffig sei und den Persönlichkeitsschutz verletze, indem sie erlaube, dass die Kinder gegenseitig besprochene Themen mitbekommen.

Aufzeigen der Arbeitsweise der Schulsozialarbeit.

Sportamt

Beleidigungen vom Bademeister

Herr U. sei vom Bademeister beleidigt worden und könne dies nicht einfach so hinnehmen. Er habe sich lediglich über den Lärm der Kinder beschwert.

Gespräche mit den involvierten Personen und dem Sportamt.

Departement Soziales

Sozialamt

Grundbetrag gekürzt

Herr J. kann nicht verstehen, warum ihm immer wieder der Grundbetrag gekürzt werde.

Der Beschwerdeführer arbeitet immer wieder auf Stundenlohnbasis. Die Lohnabrechnungen werden im Folgemonat versendet, und die Beträge müssen von der Sozialhilfe wieder abgezogen werden.

Belege rückwirkend einreichen

Herr N. fragt sich, ob er die Krankenkassenbelege rückwirkend einreichen könne, da sie aus einer Zeit stammen, als er Sozialhilfe bezogen habe.

Weiterleitung an das Sozialamt

Verrechnung von Vorleistungen

Frau D. bekomme nun rückwirkend eine IV-Rente und müsse die Leistungen des Sozialamtes zurückzahlen. Sie sei sehr verunsichert, wie dies verrechnet würde.

Während abgeklärt wird, ob eine Person eine IV-Rente zugesprochen bekommt, erhält diese oft Leistungen der Sozialhilfe, welche nach Zuspruch der Rente wieder zurückbezahlt

BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau

werden müssen. Vorliegend konnte Frau D. aufgezeigt werden, wie die Rückzahlungen zustande kamen.

Mietanteil ausstehend

Frau R. meldet sich, weil das Sozialamt einen Mietanteil für sie nicht bezahlt habe und ihre Eltern diesen übernehmen mussten. Sie hätten auch kein Geld.

Abklärungen beim Sozialamt zeigen, dass alle Mietanteile korrekt überwiesen wurden.

Alimente

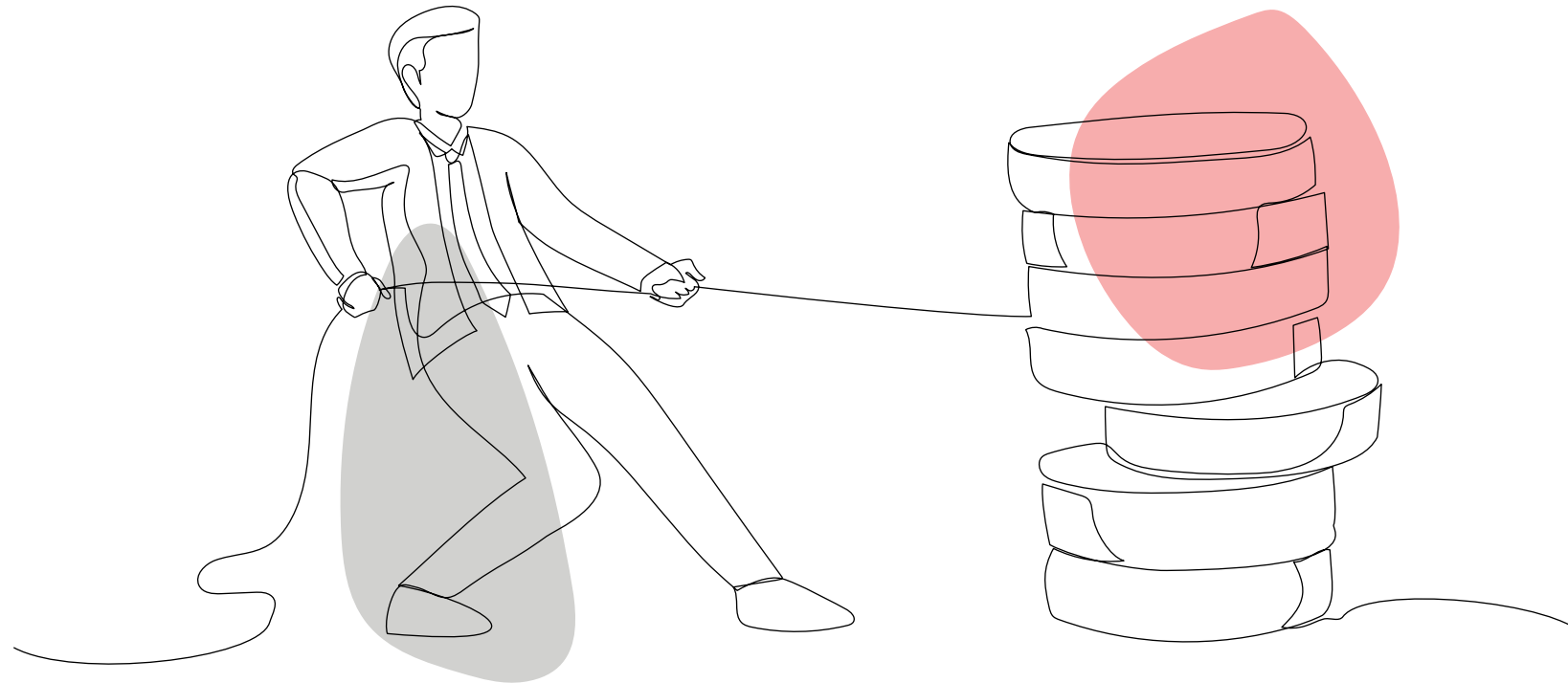
Zur Einberechnung der Alimente müsse sie nun von ihrem Exmann Unterlagen verlangen, klagt Frau N. Dies sei doch völlig übertrieben.

Erklärung, warum die Angaben beider Elternteile für die Berechnung nötig sind.

Wohngemeinschaft

Frau M. sei aus Kostengründen mit einem Kollegen zusammengezogen. Nun würde man sie als Konkubinat berechnen. Was können sie tun?

Aufzeigen der Voraussetzungen für die Annahme, dass es sich um ein Konkubinat handelt und wie sie versuchen könne, das Gegenteil zu beweisen.



Reisekosten

Wegen einer Therapie müsse Herr E. nun öfters mit den ÖV reisen. Er frage sich, ob man ihm nicht die Reisekosten erstatten könne.

Die Nachfrage beim Sozialamt ergibt, dass er die Belege einreichen kann. Die Kosten für die Reisen im Lokernetz müssen vom Grundbetrag beglichen werden, aber ein Teil der Mehrkosten für die weiteren Zonen wird nach Einreichung der Belege übernommen.

Auszahlung Säule 3b

Er müsse sich die Säule 3b auszahlen lassen, beschwert sich Herr U. Dies sei doch seine Altersversicherung.

Die 3. Säule wird als Vermögen angesehen und muss bis auf den Freibetrag für den Lebensunterhalt gebraucht werden.

Offene Rückerstattungsverfügung

Herr G. könne sich nicht erklären, dass man ihn beim Sozialamt ablöse, er aber trotzdem noch eine Rückerstattung offen habe, welche er abzahlen müsse.

Nach Abklärung zeigt sich, dass es eine rechtsgültige Rückerstattungsverfügung gibt. Diese existiert weiter, auch wenn der Herr G. nun von der Sozialhilfe abgelöst ist.

Wenig Überschuss

Frau H. wurde während der IV-Anmeldung vom Sozialamt unterstützt. Nun sei die Rente gesprochen und sie sei abgelöst worden, habe aber viel weniger Überschuss ausbezahlt bekommen, als sie erwartet habe.

Das Sozialamt hatte für Frau H. viele, vor allem medizinische Leistungen übernommen, welche bei der Ablösung auch berechnet werden mussten.

Hinausgezögert

Frau L. warte seit langem auf ihre Endabrechnung vom Sozialamt, da sie nun Taggelder erhalte. Diese werde aber immer wieder herausgezögert.

Um eine Endabrechnung zu machen, benötigt das Sozialamt auch die Abrechnungen der involvierten Sozialpartner wie Krankenkasse, Taggeldversicherung etc. Im Fall von Frau L. waren viele Stellen involviert, was die Abrechnung hinauszögerte.

Gerichtskosten

Herr S. berichtet, dass das Sozialamt angefallene Gerichtskosten, welche nun nach Jahren – trotz unentgeltlicher Rechtspflege – bezahlt werden sollen, nicht übernehme.

Das Gesetz besagt, dass eine Partei, der die unentgeltliche Rechtspflege gewährt wurde, zur Nachzahlung verpflichtet ist, sobald sie dazu in der Lage ist. Da Herr S. dazu nicht in der Lage ist, muss er die Kosten zurzeit nicht tragen.

Integrationsprogramm

Herr C. verstehe nicht, warum er nicht für ein Integrationsprogramm für seine Freundin, die Sozialhilfe beziehe, zahlen dürfe.

Grundsätzlich müssen freiwillige Leistungen Dritter bei der Bemessung der Sozialhilfe als Einnahmen berücksichtigt werden.

Keine Hilfe

Frau E. leide extrem unter ihren gesundheitlichen Problemen, aber man unterstütze ihre Cannabis-Therapie nicht.

Bei der Abklärung, ob eine therapeutische Leistung zu übernehmen ist, hat die Sozialbehörde die Notwendigkeit und den Nutzen der beantragten Leistung zu prüfen. Dazu hat sie den Sachverhalt abzuklären und gegebenenfalls Fachleute namentlich zur Klärung von medizinischen Fragen beizuziehen.

Wie wird die Rückerstattung berechnet?

Frau B. könne nicht nachvollziehen, woher die Beträge, welche in der Rückerstattungsverfügung stehen, herkommen.

Die Ombudsfrau kann Frau B. alle Rückerstattungsverfügungen vorlegen und die Beträge mit ihr nachvollziehen.

Rückerstattung bei einem Lehrling

Das Sozialamt habe einen Fehler gemacht, beklagt sich Herr I. Nun solle sein Sohn als Lehrling noch den Betrag zurückzahlen.

Der Lohn von Jugendlichen in Ausbildung, die nicht volljährig sind, wird ins Elternbudget eingerechnet.

Eine Wohnung – gross genug für ein Klavier

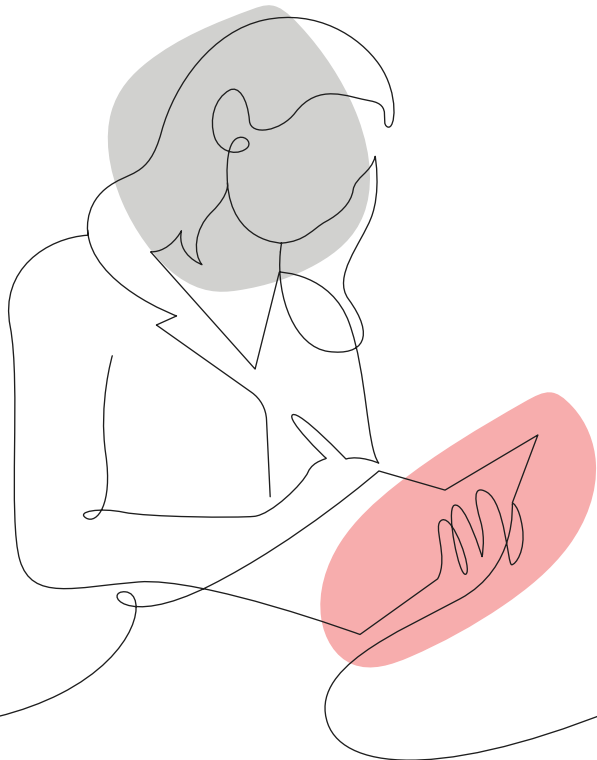
Herr Y. sagt, dass man ihn nicht unterstütze, eine Wohnung zu finden, wo er sein Klavier aufstellen könne. Er sei schliesslich Musiker.

Es besteht kein Recht darauf, eine Wohnung durch die Wohnhilfe zugewiesen zu bekommen. Die Wohnhilfe kann nur bei der Wohnungssuche unterstützen.

Unverständliche Rückerstattung

Herr A. könne die Summe der Rückerstattungsverfügung nicht nachvollziehen. Er denke, man habe falsch gerechnet.

Es zeigt sich, dass das Sozialamt Vorleistung für eine Sozialversicherung gemacht hat, welche bei Erhalt der Rente wieder zurückerstattet werden muss.



Zusatzleistungen zur AHV/IV

Kein Anspruch

Herr U. wolle nochmals eine Bestätigung, dass er kein Recht auf Ergänzungsleistungen habe. Sein Sohn glaube dies nämlich nicht.

Die Ombudsfrau bietet Herrn U. an, dem Sohn die Berechnung zu erklären.

Rückerstattung

Herr S. verstehe nicht, warum er eine Rückerstattungsverfügung bekommen habe. Seine Enkelin lebe nicht bei ihnen und dürfe darum nicht berechnet werden.

Fälschlicherweise nahm das Sozialamt weiterhin an, dass die Enkelin bei der Grossmutter lebe.

Falscher Mietzins

Herr B. verstehe nicht, warum er nur so wenig Geld für die Miete erhalte. Er habe doch den Mietvertrag abgegeben.

Der Verfasser des Mietvertrages hatte einen Fehler gemacht, und es sah so aus, als ob die Miete der ganzen Wohnung nur hälftig von Herrn B. gezahlt werde.

Kürzungen

Frau E. versteht die Abrechnungen nicht. Jeden Monat werde ein anderer Betrag ausgezahlt und sie habe keine Übersicht.

Abweichende Lohnzahlungen, welche oft erst im Folgemonat berechnet werden können, führen zu verschiedenen Beträgen bei der Auszahlung.

Bestätigung Zivilstand

Frau D. findet es übertrieben, dass sie für ihre Witwenrente jedes Jahr eine Bestätigung des Zivilstandes abgeben müsse. Es sei schliesslich nicht günstig.

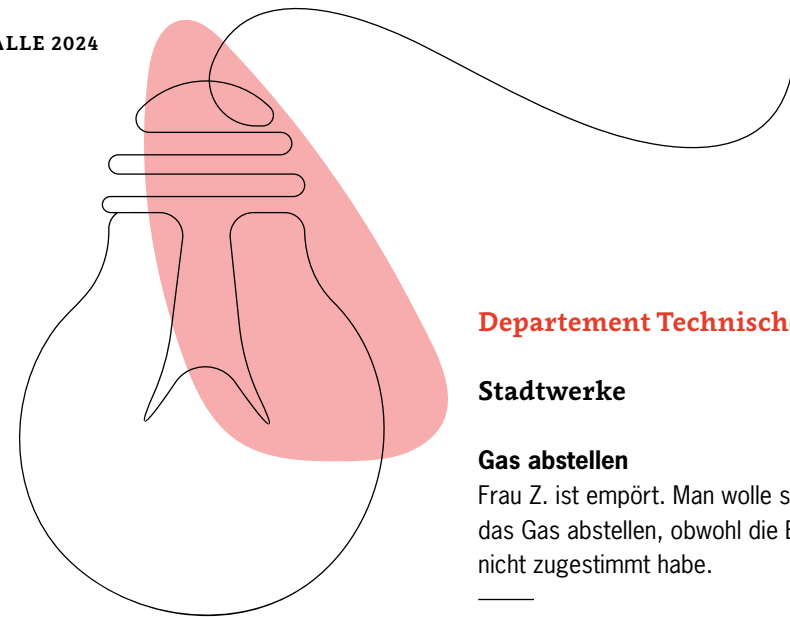
Im Rahmen einer regelmässigen periodischen Überprüfung des Anspruches müssen verschiedene Fragen beantwortet und sämtliche relevanten Belege und Unterlagen wieder eingereicht werden.

Alter und Pflege

Keine Versicherung

Herr N. klagt, dass seiner Mutter Schmuck im Altersheim gestohlen wurde und diese dort keine Hausratversicherung habe.

Die Altersheime der Stadt Winterthur verfügen über keine Kollektivversicherung. Es wird darum den Bewohnern der Abschluss einer Versicherung empfohlen.



Departement Technische Betriebe

Stadtwerke

Gas abstellen

Frau Z. ist empört. Man wolle schon vor 2040 das Gas abstellen, obwohl die Bevölkerung dem nicht zugestimmt habe.

Die BF kontaktiert direkt den StR.

Lichtverschmutzung

Frau H. fragt sich, warum das Geschäftsgebäude gegenüber ihrer Wohnung in der Nacht so hell erleuchtet sein dürfe, dass sie kaum schlafen könne.

Nach Kontakt mit der zuständigen Behörde, kann diese mit dem Besitzer zu einer Lösung kommen und die Beleuchtung wird reduziert.

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

Untätige Behörde

Herr O. sei besorgt. Man habe zweimal eine Meldung wegen seiner Schwester gemacht und die KESB lasse sich von ihr immer belügen, dass alles in Ordnung sei.

Die Abklärungen hatten ergeben, dass die Schwester keine Unterstützung brauche, auch wenn Herr O. dies anders sieht.

Keine Antwort

Herr R. warte auf eine Antwort von der KESB. Seine Versuche nachzufragen, kämen nicht weiter als bis zum Anrufbeantworter.

Der BF hatte die Anfrage per Telefon gestellt. Ihm wurde mitgeteilt, dass in diesem Fall eine schriftliche Anfrage nötig sei. Diese hatte er aber nie eingereicht.

Interne Fälle

Aktennotiz

Frau V. habe eine Aktennotiz vom Vorgesetzten erhalten, in welcher nur haltlose und unfaire Anschuldigungen gemacht würden. Was heisse dies für sie?

Das Ausstellen der Aktennotiz hat für den MA keine personalrechtlichen Konsequenzen. Die OF informiert die Vorgesetzten, dass das Ausstellen einer Aktennotiz ohne das weitere Vorgehen zu skizzieren in solchen Situationen kein korrektes Vorgehen sei.

Mobbing

Herr U. fühlt sich durch die neue Vorgesetzte gemobbt. Der Umgang am Arbeitsplatz sei für einige diskriminierend und andere würden bevorzugt.

Nach dem Gespräch mit den Vorgesetzten wird eine interne Regelung über die Zusammenarbeit und den gegenseitigen Respekt aufgestellt.

Falsches Verfahren

Herr E. sei gekündigt worden, ohne dass man ihn angehört habe. Obwohl er sich bei der nächst höheren Vorgesetzten beschwert habe, wurde nichts unternommen.

Die Kontaktnahme mit dem Personaldienst ergibt, dass das rechtliche Gehör noch nicht wahrgenommen wurde. Der Personaldienst werde die Vorgesetzten informieren und sich um ein korrektes Verfahren bemühen.

Herabstufung

Sie sei nach jahrelanger Führungsposition nun herabgestuft worden und dies ohne wirkliche Begründung. Die Vorgesetzte möge sie nicht.

Abklärungen ergeben, dass die BF an gesundheitlichen Problemen leidet, welche die Arbeit erschweren. Trotz mehreren Gesprächen habe sie weder ärztliche Hilfe eingeholt noch Therapien ausprobiert. Der MA habe eine Mitwirkungspflicht, welcher die BF nicht nachgekommen sei. Man kann gemeinsam das weitere Vorgehen festlegen.

Unfaire MAB

Der Vorgesetzte hätte sich bei einem Punkt festgefahren, klagt Herr C. Diesen Punkt bringe er nun in der ganzen MAB und dadurch sei diese sehr unfair.

Die Beurteilung des Mitarbeiters muss das ganze Jahr spiegeln und kann sich nicht nur auf eine spezielle Situation beziehen. Die OF rät dem BF hier nachzufragen. Die Beurteilung selbst sei eine subjektive Sicht des Vorgesetzten und könne nicht abgeändert werden. Er dürfe aber eine Stellungnahme resp. das Kommentarblatt für das

Personaldossier einreichen und das Gespräch mit dem nächsten Vorgesetzten verlangen.

Mobbing

Frau F. ist überzeugt, dass der neue Vorgesetzte sich ihr gegenüber unfair verhalte und ihr vorschreiben wolle, dass sie einen Deutschkurs machen müsse, obwohl sie alle verstehe.

Es zeigt sich, dass der Besuch eines Sprachkurses schon bei der ehemaligen Vorgesetzten ein Thema und jeweils im MAB ein Ziel war, welches die BF ignoriert hatte.

Minusstunden

Herr F. wundert sich, dass ihm während seiner Krankschreibung Minusstunden angerechnet wurden.

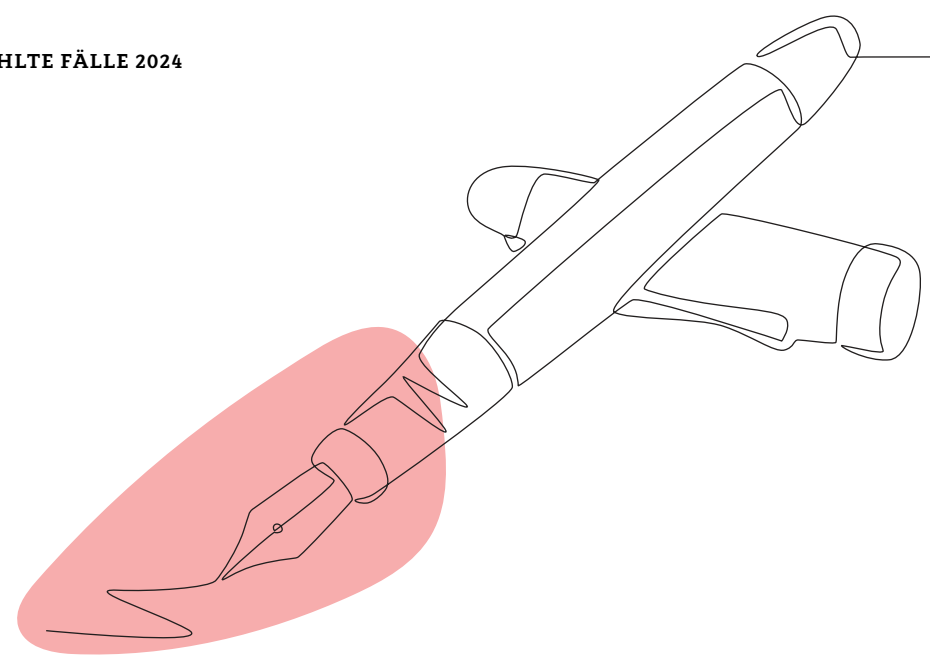
Abklärungen ergaben, dass Herr F. während der Krankheit in die Ferien fuhr, sein Ferienanspruch aber bereits aufgebraucht war und Herr F. trotz Krankheit ferienfähig war.

Rückzahlung Weiterbildung

Herr I. sei der Meinung gewesen, man erlasse ihm die Rückzahlung der Weiterbildung. Nach seiner Kündigung habe er nun aber eine Rückzahlungsvereinbarung bekommen.

Der BF sucht nochmals das Gespräch mit dem Arbeitgeber. Rückzug.





Falsche Angaben

Er habe sein Arbeitszeugnis zurückgeschickt, da es falsche Angaben enthalten habe, berichtet Herr P. Nun habe er nichts mehr gehört.

Das Arbeitszeugnis muss der Wahrheit entsprechen und vollständig sein. Es wurde in der Folge angepasst und korrigiert.

Nebentätigkeit nicht bewilligt

Herr W. kann nicht verstehen, dass seine Nebentätigkeit nicht bewilligt werde aus Compliance-Gründen.

Eine Nebentätigkeit muss vom Arbeitgeber bewilligt sein und darf keinen Interessenkonflikt hervorrufen.

Ungerechter Lohn

Weil er die Prüfungen nicht bestanden habe, müsse er sein Lehrjahr ab dem Sommer wiederholen, erzählt Herr I. Nun müsse er zu einem niedrigeren Lohn als Praktikant arbeiten.

Während der Zeit bis zum Neuanfang des letzten Lehrjahres ist der BF nicht mehr als Lehrling angestellt, da die Lehre unterbrochen bzw. beendet wurde. Die Überbrückungsanstellung ist eine Praktikantenstelle.

Minusbetrag

Auf dem Lohnausweis sei ein Minusbetrag aufgeführt. Herr V. frage sich, was dies zu bedeuten habe.

Der BF hatte seine Anstellung bei der Stadt aufgegeben, aber die Arbeitgeberin hatte nach dem Austritt noch Sozialversicherungsbeiträge bezahlt.

Kündigungsfrist

Herr B. mache ein Praktikum und habe darum eine befristete Verfügung. Er frage sich, was dies bezüglich der Kündigungsfrist für ihn heisse.

Auch bei einer befristeten Verfügung für ein Praktikum ist das Personalstatut anzuwenden.

Unter Druck

Frau O. sei krankgeschrieben und trotzdem wolle man sie zwingen an einem Gespräch mit den Vorgesetzten und dem Personaldienst teilzunehmen.

Da die BF krankgeschrieben sei, müsse sie nicht an Gesprächen teilnehmen, wenn dies aus gesundheitlichen Gründen nicht möglich ist. Sie habe aber eine Mitwirkungspflicht und müsse informieren und bei einer längeren Krankschreibung mit dem Case Management zusammenarbeiten.

Pensumsreduktion

Herr W. will wissen, ob sein Vorgesetzter ohne sein Einverständnis sein Pensum reduzieren dürfe.

Ohne sein Einverständnis kann man das Pensum nicht einfach senken, sondern es muss eine Änderungskündigung erfolgen.

Konflikt nach Unfall

Er habe das Gefühl, dass man ihm den Unfall und die damit verbundene Krankschreibung übelgenommen habe, berichtet Herr M.

Die BF möchte die Situation nur berichten, aber nichts unternehmen.

Schlechte Administration

Sie habe eine Abmahnung bekommen, weil sie die Stunden nicht richtig aufgeschrieben habe, sagt Frau R. Man habe ihr dies aber nie gezeigt.

Das Gespräch mit der Vorgesetzten zeigt, dass beide Seiten ihre Anliegen zu wenig kommuniziert haben und es werden Verbesserungen geplant und vereinbart.

Konflikt zwischen den Vorgesetzten

Frau P. ist beunruhigt, weil ihre Vorgesetzten untereinander einen Konflikt austragen, welcher das Team sehr belastet.

Die Ombudsfrau bespricht mit ihnen mögliche Vorgehensweisen und Möglichkeiten.

Aussprache

Herr I. sei krank geworden, da er von seinem Vorgesetzten sehr schlecht behandelt wurde. Der nächst höhere Vorgesetzte wolle nun die zukünftige Arbeitssituation besprechen, aber er fühle sich nicht in der Lage, weiterhin mit seinem Vorgesetzten zu arbeiten.

Der Arbeitgeber versucht die Situation durch ein vermittelndes Gespräch zu entschärfen, aber Hr. I. kann sich eine weitere Zusammenarbeit nicht vorstellen und verlässt die Stadt Winterthur.

Mobbing und Falschaussage

Frau E. gibt an, ihr Vorgesetzter behandle sie respektlos und habe ihr eine Straftat unterstellt. Sie verlange, dass er bestraft werde.

Nach Gesprächen mit den Vorgesetzten zeigt sich, dass man die Anschuldigungen von Frau E. ernst nimmt und untersucht, zur gleichen Zeit aber auch ihr Verhalten bei der Arbeit rügen muss.

Änderungskündigung

Frau S. frage sich, ob sie die Änderungskündigung annehmen müsse. Man streiche ihre Stelle und biete ihr eine weniger anspruchsvolle Stelle an.

Man erklärt der BF, dass bei der Änderungskündigung die alte Stelle definitiv gekündigt werde und wenn sie das neue Angebot nicht annehme, die normale Kündigungsfrist gelte.

Anzahl Krankheitstage

Herr A. sagt, er könne nicht nachvollziehen, wie der Personaldienst auf die Anzahl Krankheitstage komme. Er bekomme eine niedrigere Anzahl.

Es stellt sich heraus, dass der Personaldienst nicht alle Informationen hatte und auch der BF nicht ganz von den korrekten Regelungen ausging.

Unverständliche Aktennotiz

Er habe eine Aktennotiz bekommen, welche nicht erkläre, was genau das Problem sei und was er in Zukunft ändern solle, sagt Herr F.

In der Aktennotiz werden Vorwürfe gemacht und Ziele aufgeführt, welche aber nicht messbar sind. Da das Verfahren falsch ist und anders vorgegangen werden müsste, wendet sich die OF an die Vorgesetzten.

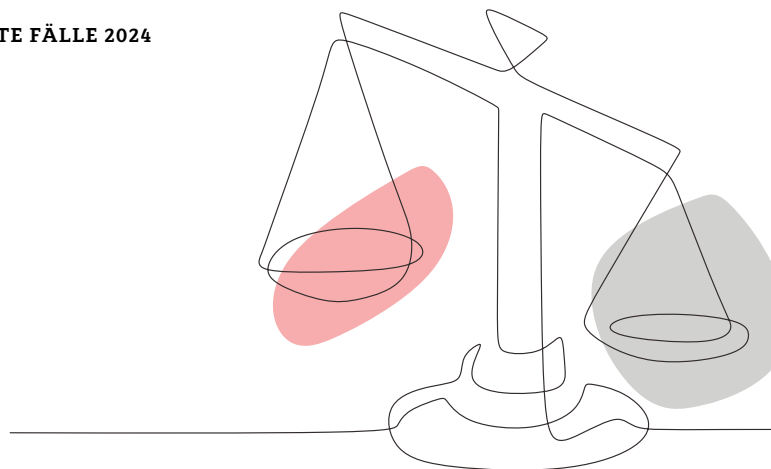
Aktennotiz

Herr B. habe eine Aktennotiz mit sehr drohendem Inhalt bekommen, welche aufgrund einer falschen Annahme erstellt worden sei, ohne vorher bei ihm nachzufragen.

Die OF rät dem BF, eine Stellungnahme mit seiner Sichtweise einzureichen und nochmals um ein Gespräch zu bitten.

Teilkündigung

Herr M. ist verzweifelt. Die Lohnfortzahlung laufe bald aus und nun habe man ihm eine Teilkündigung ausgesprochen.



Da er nur noch 50% arbeitsfähig ist, musste eine Teilkündigung ausgesprochen werden. Für die restlichen 50% erhält er eine Übergangsrente.

Diverses / verschiedene Departemente/PK

Kein Kapitalbezug möglich

Herr G. wollte vor seiner Pensionierung einen Kapitalbezug anmelden. Da ihm nun eine IV-Rente zugesprochen wurde, soll dies nicht mehr möglich sein.

Tritt eine invalide Person in das Rentenalter ein, erhält sie weiterhin eine Invalidenrente von der Pensionskasse. Ein Wechsel zu einer Altersrente findet nicht statt. Daher ist in einem solchen Fall kein Kapitalbezug möglich.

Kinderrente gestoppt

Frau R. könne nicht verstehen, dass man die Kinderrente der Tochter nicht mehr bezahle. Sie habe die Lehre aus gesundheitlichen Gründen abgebrochen und werde eine neue anfangen.

Kinder, die ihre Ausbildung wegen Krankheit oder Unfall unterbrechen (nicht länger als 12 Monate) gelten in dieser Zeit als in Ausbildung. Während des Unterbruchs bleibt der Anspruch auf die Leistung bestehen, weshalb diese weiterhin ausbezahlt ist. Die PK hatte bis zu diesem Zeitpunkt noch keine Kopie des neuen Lehrvertrages und darum der Zahlung noch nicht zugestimmt.

Langes Verfahren

Frau Y. klagt, dass sie – nachdem sie sehr lange auf den IV-Entscheid warten musste – nun lange Zeit auf die Rentenberechnung der Pensionskasse warten müsse.

Bei Nachfrage ergibt sich, dass die PK für die Berechnung auf Abrechnungen anderer, ausserkantonaler Behörden warten müsse. Erst nach Erhalt aller nötigen Unterlagen sei die Berechnung möglich.

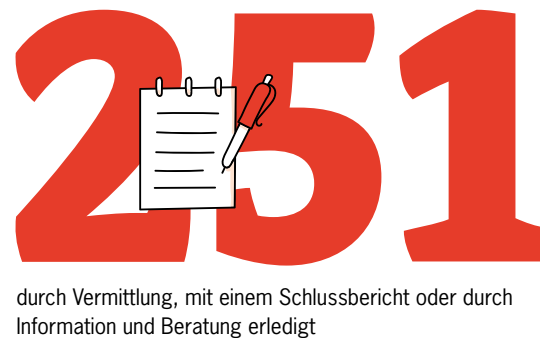
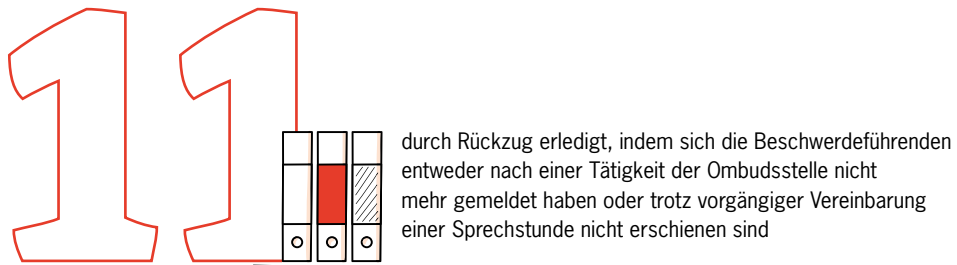
In Kürze



Eingangsart der Fälle und Anfragen



Erledigungsart der Fälle und Anfragen



Ombudsstelle der Stadt Winterthur
Ombudsfrau lic. iur. Sabrina Gremlı-Gafner
Rechtsanwältin und Mediatorin
Mitarbeiterin Sabine Müller

Ombudsstelle der Stadt Winterthur
Marktgasse 53
8400 Winterthur
Telefon 052 212 17 77
ombudsstelle@win.ch
www.ombudsstelle.winterthur.ch



Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr erreichbar. Sprechstunden nach Vereinbarung sind auch ausserhalb der Bürozeiten möglich.