

### **3. Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für das Jahr 2024**

Antrag der Geschäftsprüfungskommission vom 5. Juni 2025

KR-Nr. 123/2025

*Ratspräsident Beat Habegger:* Eintreten ist gemäss Paragraf 89 des Kantonsratsgesetzes obligatorisch. Ich begrüsse den Ombudsmann Jürg Trachsel hier im Ratssaal. Wir behandeln den Tätigkeitsbericht wie folgt: Die Eröffnung macht der Referent der GPK (*Geschäftsprüfungskommission*), Benno Scherrer, während zehn Minuten, und dann hat der Ombudsmann Jürg Trachsel für die gleiche Zeitdauer das Wort. Dann folgen die Fraktionssprecherinnen und -sprecher und die übrigen Mitglieder des Rates, und dann besteht die Möglichkeit zu einer Replik.

*Benno Scherrer (GLP, Uster), Referent der GPK:* 2418, 1807, 1150 – Zahlen statt Geschichten stehen heute im Zentrum der Würdigung des Tätigkeitsberichts der Ombudsstelle 2024. Ich komme auf die eingangs genannten Zahlen gerne zurück und werde sie in einen Kontext stellen. Die GPK beantragt Ihnen mit einstimmigem Beschluss vom 5. Juni 2025, den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für das Jahr 2024 zu genehmigen.

Ombudsmann Jürg Trachsel hat der GPK am 8. Mai 2025 seinen Bericht vorgestellt und stand der Kommission Red und Antwort. Die GPK übt bekanntlich die parlamentarische Kontrolle über die kantonale Ombudsstelle aus. Im Rahmen dieser Funktion prüft sie den jährlichen Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle. In diesem Zusammenhang hat die GPK dem Ombudsmann letztes Jahr Empfehlungen gemacht bezüglich seiner Berichterstattung, und dieses Jahr hat sie insbesondere geprüft, ob diese Empfehlungen umgesetzt wurden. Ich kann es vorwegnehmen, das wurde getan im aktuellen Tätigkeitsbericht mit dem deutlich ausgebauten Statistikeil ab Seite 15. Dafür dankt die GPK ausdrücklich und sie wünscht, dass dieser Statistikeil in den nächsten Jahren weitergeführt wird und wir so Vergleichszahlen erhalten.

Nun also zu den Zahlen. Die Zahl der im Berichtsjahr bei der Ombudsstelle neu eingegangenen Fälle – sie liegt bei 894 – ist im Vergleich zum Vorjahr weiter angestiegen. Die meisten Beschwerden betreffen weiterhin den Zürcher Verkehrsverbund, ZVV, die Spitäler und die Sozialversicherungsanstalt, SVA, Zürich. Die meisten Beschwerden gehen per Telefon ein, weshalb der Weiterbildung im Bereich Mediation für das Personal, das die Anrufe jeweils entgegennimmt, grosser Wert beigemessen wird. Der Tätigkeitsbericht weist erstmals eine Auswertung der eingegangenen Telefonanrufe aus. Die Übersicht zeigt, dass von den insgesamt – und jetzt kommt die erste Zahl – 2418 bei der Ombudsstelle im Berichtsjahr eingegangenen Telefonanrufen, deren – zweite Zahl – 1807 von Personen stammen, deren Anliegen die kantonale Ombudsstelle betreffen. 611 Anrufe erfolgten also von Personen, für deren Anliegen nicht direkt die kantonale Ombudsstelle zuständig ist.

Neu werden die im Berichtsjahr abgeschlossenen Fälle ebenfalls ausgewiesen. Von den 1150 abgeschlossenen Fällen beurteilt die Ombudsstelle deren 748 als erfolgreich. Erfolgreich, auch das ist ausgewiesen, ist ein Fallabschluss gemäss Ombudsstelle dann, wenn die Verwaltung dem Anliegen der Ombudsstelle Folge geleistet hat oder die beschwerdeführende Person die Vorgehensweise der Verwaltung verstanden hat. Weiter werden die erledigten Fälle im Bericht neu kategorisiert nach einfachen, mittelschweren und schweren Fällen. Einfache Fälle – es waren 820 – lassen sich mit einer E-Mail oder einer einfachen Abklärung der Rechtslage abschliessen, meist ohne Anfrage an die betreffende Behörde. Mittelschwere Fälle – 270 – beinhalten gemäss Ombudsstelle etwas aufwendigere Abklärungen oder kompliziertere Anfragen an die Behörden. Und schwere Fälle – es waren deren 60 – ziehen sich oft über Monate oder manchmal Jahre hin, erfordern einen längeren Austausch mit Beschwerdeführenden und Behörden und oft auch diverse Gespräche und Gesprächsrunden.

Neu wird auch die Erledigungsdauer sauber ausgewiesen: etwa ein Viertel wird innerhalb von 30 Tagen erledigt, etwa die Hälfte zwischen 31 Tagen und sechs Monaten. Es konnten mit 1150 Fällen deutlich mehr Geschäfte abgeschlossen werden. Entscheidend dazu beigetragen hat gemäss dem Ombudsmann die vom Kantonsrat bewilligte Erhöhung des Stellenetats der Ombudsstelle von 430 auf 500 Stellenprozent. Weiter genutzt wird auch die Integrity-Line via Website. Wie im Vorjahr sind dort 24 Meldungen eingegangen. Und neu dazugekommen sind im Berichtsjahr zwölf Fälle der evangelisch-reformierten Kirchgemeinden, für welche die kantonale Ombudsstelle seit Januar 2024 zusätzlich tätig ist.

Und nun ein letzter Zahlenblock: Neu wurde ab Sommer 2024 versucht, die Zufriedenheit der Beschwerdeführenden abzubilden. 99 von 535 Rückmeldungen fielen positiv aus. Wenn Ihnen das wenig erscheint, kann ich Sie beruhigen: Zu 420 Fällen liegt keine Rückmeldung vor und nur 16 waren negativ.

Sie merken es, mein Bericht aus der GPK, nicht nur der Jahresbericht, ist nun zahlenlastiger. Diese Informationen sind für die Oberaufsicht, für die GPK, aber relevanter als die immer interessanten Fallbeispiele. Diese Fallbeispiele bieten einen Einblick in die praktische Tätigkeit der Ombudsstelle, Sie haben davon sicher ein paar ausgewählt gelesen, im Original im Geschäftsbericht oder in den Medien, die immer den einen oder anderen Fall aufgreifen und so zur Bekanntheit der Ombudsstelle beitragen. Ich verzichte dieses Jahr darauf, selber Fallbeispiele zu erwähnen, sondern fasse zusammen: Die GPK hat in den vergangenen Jahren bemängelt, dass der Tätigkeitsbericht für einen guten Überblick über die Aufgaben und die verschiedenen von ihr behandelten Fälle Auskunft gibt, dass aber wenig über die Organisation und die Arbeitsabläufe informiert wird. Die GPK nimmt mit Befriedigung zur Kenntnis, dass die Ombudsstelle ihre diesbezügliche Berichterstattung mit dem vorliegenden Geschäftsbericht deutlich verbessert und die Empfehlungen der GPK aufgenommen und umgesetzt hat.

Die GPK dankt dem Ombudsmann Jürg Trachsel und seinen Mitarbeitenden für ihre verantwortungsvolle Arbeit zugunsten der Zürcher Bevölkerung. Die Ombudsstelle ist eine zentrale Anlaufstelle und Vermittlerin bei Konflikten zwischen Einwohnerinnen und Einwohnern, Mitarbeitenden des Kantons und den weiteren,

der Ombudsstelle angeschlossenen Körperschaften. Damit leistet die Ombudsstelle einen wichtigen Beitrag zur gemeinsamen Problemlösung und zum gegenseitigen Verständnis sowie zum Vertrauen der Bevölkerung in die staatlichen Institutionen.

Wir bitten Sie, den Tätigkeitsbericht zu genehmigen.

*Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich:* Es freut mich, dass ich Ihnen auch dieses Jahr wieder über meine Tätigkeit im Jahre 2024 berichten darf. Und ich habe mir wieder einen schönen Tag aussuchen dürfen, wie das letzte Jahr, Sie erinnern sich vielleicht, es ist wahrscheinlich wieder der heisseste Tag oder einer der heissesten Tage des Jahres.

Nachdem ich in meinen bisherigen Ratsberichten oftmals die Begriffe «Vertrauen» oder «Respekt» als zentrale Begriffe vorgegeben habe, ist dieses Mal das Keyword «Toleranz». Ich habe eigentlich immer versucht, diesem Wort, diesem Begriff Folge zu leisten, bin beim Lesen des Buches von Richard David Precht (*deutscher Schriftsteller und Philosoph*), «Das Jahrhundert der Toleranz», auf ihn gestossen. Und es stimmt halt auch auf die Ombudsarbeit bezogen: Ohne Toleranz gibt es keine Demokratie. Und das sehen wir in unserem Umfeld, im europäischen Umfeld, im Umfeld der ganzen Welt. Die Toleranz nimmt leider immer ein bisschen mehr ab, umso mehr ist es wichtig, dass man sie auch hier drin im kleinen Kreise sehr betont. Denn dort, wo die Toleranz abnimmt, nimmt eben leider auch das Demokratieverständnis sehr schnell ab.

Es stimmt, wie der Referent gesagt hat, ich habe versucht, Ihnen in diesem Tätigkeitsbericht wieder eine relativ breite Palette unseres Tätigkeitsbereiches vorzustellen, und versuche natürlich immer, dass kein Rückschluss auf private Personen möglich ist. Wenn ich leider – das wurde schon in der GPK moniert – zwei Personen namentlich gerannt habe, habe ich das deshalb getan, weil ich ihnen eigentlich Gutes tun und sagen wollte: Ich habe versucht, eure Wünsche zu berücksichtigen. Aber es ist tatsächlich so, dass man in Zukunft auf Namensnennungen verzichten wird, und das werde ich selbstverständlich befolgen. Aber sonst, was die Fälle anbelangt, sind sicher keine Rückschlüsse auf Personen möglich. Es sind wieder viele Fälle dabei, in denen es durch das Wirken der Ombudsstelle Änderungen gegeben hat. Und es sind viele Fälle dabei, in denen wir es lediglich geschafft haben – aber es ist eben immerhin gleich wichtig –, dass die Bürgerin oder der Bürger versteht, warum der Staat so oder eben anders gehandelt hat. Wo wir etwas ändern konnten und auch Verständnis herbeigebracht haben, war im ältesten Fall. Es wurde von jahrelangen Fällen berichtet. Der Abistbach-Fall – es ist der Fall Nummer 1 im Tätigkeitsbericht – war schon auf der Pendenzenliste, als ich das Amt als Ombudsmann angetreten habe. Er stammte, soweit ich mich zurückerinnern kann, aus dem Jahre 2011, das erste Mal, und dann 2014, das zweite Mal, und hat bis 2024 durchgehalten. Aber er konnte gelöst werden und ist ein Musterbeispiel für das Funktionieren, für das wirkliche Funktionieren unserer drei verschiedenen Staatsebenen Gemeinde, Kanton und Bund, auch wenn man es nicht immer glaubt. Zugegebenermassen war es nicht ganz einfach, immer alle drei Protagonisten an einen Tisch zu kriegen, aber es ist letztendlich gelungen.

Und es erfüllt einen wirklich mit Freude, wenn man in einem solchen Fall dann auch eine befriedigende Lösung erreichen kann.

Ein Fall, in dem alles gleichgeblieben ist, ist der Fall mit dem Gemeindeamt, vielleicht haben Sie auch diesen gelesen, er wurde natürlich auch in den Zeitungen breitgeschlagen. Für einmal war es nicht nur der Polizeifall, der breitgeschlagen wurde, sondern ein Fall des Gemeindeamtes: Da ging es um die Unterschiede einer Namensänderung oder eben eines Geschlechtereintrags. Da musste ich halt den Leuten erklären, dass das lediglich eine einseitige Erklärung ist, also der Geschlechtereintrag, das ist ein einseitiges Geschäft, da muss der Staat nicht viel dazutun. Wenn man hingegen eine Namensänderung macht, dann muss es eben diverse Abklärungen vonseiten des Staates geben, und darum ist es tatsächlich ein bisschen teurer. Es ist aber eben ein bisschen unschön, dass es so viel teurer ist, und wir haben das Gemeindeamt auch angefragt, ob man da nicht ein bisschen darauf hinwirken könnte, dass das auch ein bisschen günstiger werden würde. Was dann herauskommen wird, werden wir noch sehen.

Den Statistikteil haben wir versucht, wie der Referent Benno Scherrer schon ausgeführt hat, wirklich Ihren Wünschen anzupassen. Es wurde gewünscht, dass wir eine differenziertere Darstellung der Fälle machen, das haben wir auf Seite 15 gemacht. Es wurde gewünscht, dass wir die Zufriedenheit der Beschwerdeführer abbilden, das haben wir auch zu machen versucht, auf Seite 19. Und es wurde auch gewünscht, dass man einmal die konkrete Abwicklung eines Falles schildert, das haben wir auch versucht, detailliert zu schildern, ab Seite 15. Und so bin ich wirklich froh, dass man einigermaßen zufrieden ist und jetzt einen Einblick hat, wie und was auf der Ombudsstelle läuft. Auch dass die Telefonate, sprich das Sekretariat, eine eminent wichtige Rolle spielen, auch das ist auf Seite 20 sehr gut ersichtlich.

Wie geschrieben, sind 894 Fälle neu eingegangen, also fast 900; alles immer leicht steigend. Und ebenfalls schon ausgeführt wurde, dass wir in den vorherigen Jahren immer ein bisschen kritisiert wurden, dass wir weniger Fälle abschliessen konnten. Aber dank der 70-Prozent-Stellenerhöhung war es möglich, diese faktisch – aber theoretisch eben noch nicht – schon lang abgeschlossenen Fälle dann auch wirklich zum Abschluss zu bringen. Neu sind bekanntlich auch die Kirchen dabei, es wurde ebenfalls erwähnt. Es waren nur zwölf Fälle, das tönt nach wenig. Aber ich kann Ihnen sagen: Von diesen zwölf Fällen waren elf Personalfälle. Und wer einmal mit Personalfällen zu tun gehabt hat, der weiss, dass Personalfälle zeit- und auch personalintensiv sind. Sie nehmen also viel Zeit in Anspruch, sie waren sehr intensiv, sie waren auch sehr interessant, das kann ich Ihnen sagen. Aber die niedrige Fallzahl aus den Kirchengemeinden soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass man doch einiges damit zu tun hatte.

Dann was ich nicht verhehlen möchte, ist, dass wir natürlich auch Weiterbildung getätigt haben: Es wurde einmal extern weitergebildet, eine Personengruppe besuchte eine interne Weiterbildung und auch ich als Ombudsmann habe im Mediationsbereich eine Weiterbildung absolviert.

Zum Schluss bleibt mir eigentlich nichts mehr übrig, als Ihnen allen zu danken: Danke für die immer wohlwollende Aufnahme meines Tätigkeitsberichts und vor

allem, dass ich euren Wünschen einigermaßen entsprechen konnte, die in den letzten Jahren hier ausgeführt worden sind. Ich freue mich auf eine weiterhin konstruktive Zusammenarbeit mit Ihnen und habe damit geschlossen. Herzlichen Dank euch allen.

*Ratspräsident Beat Habegger:* Besten Dank dem Ombudsmann und dem Referenten der GPK. Ich sehe keine Wortmeldungen aus dem Rat. Möchte einer der Herren nochmals sprechen? Das ist nicht der Fall.

*Abstimmung*

**Der Kantonsrat beschliesst mit 156 : 0 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2024 zu genehmigen.**

Das Geschäft ist erledigt.

*Ratspräsident Beat Habegger:* Ich danke Jürg Trachsel für seine Arbeit, wünsche weiterhin gutes Gelingen und einen schönen, wenn auch etwas warmen Tag.