

Antrag der Geschäftsprüfungskommission*
vom 25. August 2022

KR-Nr. 192/2022

**Beschluss des Kantonsrates
über die Genehmigung des Tätigkeitsberichts
der Ombudsstelle des Kantons Zürich
für das Jahr 2021**

(vom)

Der Kantonsrat,

nach Einsichtnahme in den Antrag der Geschäftsprüfungskommission
vom 25. August 2022,

beschliesst:

I. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich
für das Jahr 2021 wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 25. August 2022

Im Namen der Geschäftsprüfungskommission

Der Präsident:

Beat Habegger

Der Sekretär:

Christian Hirschi

* Die Geschäftsprüfungskommission besteht aus folgenden Mitgliedern: Beat Habegger, Zürich (Präsident); Hans-Peter Amrein, Küsnacht; Leandra Columberg, Dübendorf; Edith Häusler, Kilchberg; Corinne Hoss-Blatter, Zollikon; René Isler, Winterthur; Manuel Kampus, Schlieren; Gregor Kreuzer, Zürich; Davide Loss, Thalwil; Romaine Rogenmoser, Bülach; Manuel Sahli, Winterthur; Sekretär: Christian Hirschi.

Bericht

Aufgaben der Ombudsstelle und Zuständigkeit der Geschäftsprüfungskommission

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich vermittelt hauptsächlich zwischen Privatpersonen und der kantonalen Verwaltung, kantonalen Behörden oder Privaten, die kantonale Aufgaben wahrnehmen.¹ Sie prüft, ob die Behörden und Verwaltungseinheiten des Kantons und der Bezirke sowie der ihr zugewiesenen Gemeinden rechtmässig und angemessen («nach Recht und Billigkeit») verfahren.² Die Ombudsstelle ist von den kantonalen Behörden und der Verwaltung unabhängig. Die Ombudsperson als Leitungsperson der Ombudsstelle wird vom Kantonsrat für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt und ist administrativ der Geschäftsleitung des Kantonsrates zugeordnet.³

Die Geschäftsprüfungskommission übt die parlamentarische Kontrolle über die kantonale Ombudsstelle aus.⁴ Bei der Prüfung der Geschäftsführung der Ombudsstelle orientiert sich die Kommission an den generellen Kriterien der parlamentarischen Oberaufsicht.⁵ Für die Prüfung der Rechnung und des Budgets der Ombudsstelle zeichnet die Geschäftsleitung des Kantonsrates verantwortlich.

Die Kommission hört im Rahmen ihrer Oberaufsichtsfunktion den Ombudsmann einmal jährlich anlässlich einer Kommissionssitzung an. Zudem prüft sie den jährlichen Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und stellt dem Kantonsrat Antrag zu dessen Genehmigung. Seit Herbst 2021 fungiert zusätzlich ein Kommissionsmitglied als Referent für die Ombudsstelle. Dieses führt in der Regel einmal jährlich ein Referentengespräch mit dem Ombudsmann durch.

Tätigkeiten der Ombudsstelle im Berichtsjahr

Über das Berichtsjahr 2021 stand der Ombudsmann in der Sitzung der Geschäftsprüfungskommission vom 19. Mai 2022 Rede und Antwort. Auch für die Ombudsstelle stand das Jahr 2021 weiterhin im Zeichen der Covid-19-Pandemie. War das Jahr 2020 durch die akute Krisensituation und durch Solidarität und Gemeinschaftssinn in der Gesellschaft geprägt, war die Stimmung gegenüber den Behörden im vergangenen Jahr ungeduldig und gereizter, wie der Ombudsmann in seinem Tätig-

¹ Art. 81 Abs. 2 Kantonsverfassung (LS 101)

² § 89 Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG, LS 175.2)

³ § 87 VRG

⁴ § 104 Abs. 1 Kantonsratsgesetz (KRG, LS 171.1) in Verbindung mit § 39 Abs. 1 lit. b Kantonsratsreglement (LS 171.11)

⁵ § 105 Abs. 1 KRG

keitsbericht festhält. So gelangten viele Beschwerden gegen die kantonalen Behörden an die Ombudsstelle, die sich schwerpunktmässig mit der Behandlung von Härtefallgesuchen sowie der Handhabung von Schutzmasken und Zertifikaten insbesondere an den Schulen befassten. Wie der Ombudsmann in seinem Tätigkeitsbericht schreibt, lagen die Nerven im zweiten Pandemiejahr aufseiten der Beschwerdeführenden oftmals blank und die Ombudsstelle war dadurch in ihrer Vermittlungstätigkeit zwischen Privaten und Behörden stark gefordert.

Insgesamt blieb die Zahl der im Jahr 2021 behandelten Fälle mit 754 weitgehend stabil (2020: 774 Fälle). Im Tätigkeitsbericht gibt es wie gewohnt eine Übersicht zu den eingegangenen Fällen nach Direktionen und Ämtern der kantonalen Verwaltung, weiteren kantonalen Stellen sowie zu den Bezirken und Gemeinden. Eine im Vergleich zum Vorjahr nennenswerte Veränderung hinsichtlich der Verteilung der Fälle auf einzelnen Institutionen und Stellen kann gemäss Ombudsstelle nicht festgestellt werden. Zudem werden im Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle wie in den vergangenen Jahren ausgewählte illustrative Fälle erläutert.

Wie schon im Vorjahr war der Zürcher Verkehrsverbund häufig der Adressat von Beschwerden, auch wenn die Beschwerdezahl aufgrund der nach wie vor reduzierten Reisetätigkeit im vergangenen Jahr nochmals leicht abnahm. Viele der Beschwerden standen im Zusammenhang mit elektronischen Tickets, die durch die Fahrgäste nicht rechtzeitig gelöst wurden. Herausgegriffen werden im vorliegenden Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle auch Fälle, welche die Kantonspolizei, die Sozialversicherungsanstalt sowie das Schulwesen betrafen. Wie in den Vorjahren sind es meistens Privatpersonen (601 Fälle), die sich an die Ombudsstelle wenden. Über die anonyme elektronische Meldestelle «Integrity Line» gingen im Berichtsjahr 21 Meldungen ein (2020: 18).

111 Beschwerdeführende (2020: 182) wurden im vergangenen Jahr von der Ombudsstelle persönlich empfangen. In 319 Fällen (2020: 326) wurde von der Verwaltung eine Stellungnahme eingeholt oder eine Akteneinsicht verlangt. 89 Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung wurden im Berichtsjahr vom Ombudsmann angehört (2022: 33 Personen). Es wurde zwei Augenscheine vor Ort vorgenommen (2020: 1). Wie im Vorjahr wiesen mehr als die Hälfte (441) der abgeschlossenen Fälle eine Erledigungsdauer von 31 Tagen bis sechs Monate auf. Etwa ein Drittel der Fälle (272) konnte innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. 58 Fälle dauerten mehr als sechs Monate bis zur Erledigung. Der Grossteil (594 von 771) der im Berichtsjahr erledigten Geschäfte wurde durch das Erteilen von Rat (nach § 93a VRG) abgeschlossen. In 177 Fällen führte die Ombudsstelle Besprechungen mit Behörden (nach § 93b VRG) durch. Das Instrument der schriftlichen Empfehlung zuhanden der überprüften Behörde (nach § 93c VRG) kam wie in den davorliegenden Jahre nicht zur Anwendung.

Im Berichtsjahr haben sich mit Dübendorf, Wetzikon, Opfikon, Wädenswil, Adliswil, Richterswil und Dänikon weitere Gemeinden unterschieden, sich der kantonalen Ombudsstelle anzuschliessen. Dabei handelt es sich vorwiegend um Gemeinden mit Gemeindeparlamenten. In Gemeinden ohne eigenes Parlament scheint es seitens der Gemeinderäte (Exekutive) gegenüber einem Anschluss an die kantonale Ombudsstelle mehr Vorbehalte zu geben. Hingegen laufen Gespräche mit der reformierten Landeskirche über den Anschluss der Kirchengemeinden an die kantonale Ombudsstelle, die in Angelegenheiten der Kantonal- kirche und der kirchlichen Bezirke bereits heute tätig ist.

Würdigung durch die Geschäftsprüfungskommission

Die Zahl der jährlich behandelten Anfragen und Beschwerden zeigen die Bedeutung der kantonalen Ombudsstelle als Anlauf- und Vermittlungsstelle für die Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons, das Personal der öffentlichen Verwaltung und für juristische Personen gegenüber den kantonalen Behörden. Die im Tätigkeitsbericht in Ergänzung zur statistischen Übersicht geschilderten Fallbeispiele verdeutlichen die Vielfalt der behandelten Anfragen und Beschwerden sowie die unterschiedlichsten Aufklärungs- und Vermittlungstätigkeiten der Ombudsstelle. Für den nächsten Tätigkeitsbericht wünscht die Geschäftsprüfungskommission zudem Ausführungen, wie sich der Anschluss von zahlreichen zusätzlichen Gemeinden über die letzten Jahre auf die Geschäftstätigkeit und die Ressourcensituation der Ombudsstelle (z.B. Personal, Raumbedarf) ausgewirkt hat.

Aus Sicht der Geschäftsprüfungskommission gibt der Tätigkeitsbericht einen guten Überblick über die Tätigkeit der Ombudsstelle in Bezug auf ihre Aufgaben und die verschiedenen im Berichtsjahr behandelten Fälle. Wie bereits im Vorjahr (KR-Nr. 243/2021) von der Geschäftsprüfungskommission festgehalten, ist es aus Sicht der Oberaufsicht jedoch wünschenswert, dass der jährliche Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle darüber hinaus zusätzliche Angaben zur Organisation und zu den Arbeitsabläufen der Ombudsstelle enthält. Ausser der Nennung der Mitarbeitenden und ihren Funktionen vermittelt der Tätigkeitsbericht bisher keine weiteren Angaben. Die Geschäftsprüfungskommission erwartet deshalb, dass der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle künftig im Sinne eines jährlichen Rechenschaftsberichts auch zur Organisations- und Arbeitsstruktur der Ombudsstelle Stellung nimmt.

Die kantonale Ombudsstelle ist für die Bevölkerung des Kantons, die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung und zunehmend auch für die Gemeinden im Kanton Zürich eine wichtige Anlaufstelle und nimmt bedeutende Aufklärungs- und Vermittlungsaufgaben wahr. Sie leistet damit einen Beitrag zur Stärkung des Vertrauens in die kanto-

nen Behörden und übt auch eine unabhängige Verwaltungskontrollfunktion aus. Die Geschäftsprüfungskommission dankt Ombudsmann Jürg Trachsel und seinem Team für ihre wichtige und verantwortungsvolle Arbeit.

Antrag

Die Geschäftsprüfungskommission beantragt einstimmig, den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2021 zu genehmigen.