

4. Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für das Jahr 2025

Antrag der Geschäftsprüfungskommission vom 4. Juni 2026

KR-Nr. 179/2026

Ratspräsidentin Romaine Rogenmoser: Eintreten auf die folgende Vorlage ist obligatorisch. Und zu diesem Geschäft begrüsse ich unseren Ombudsmann Jürg Trachsel ganz herzlich.

Benno Scherrer (GLP, Uster), Referent der Geschäftsprüfungskommission (GPK): Perspektivenwechsel, darüber schreibt der Ombudsmann im Vorwort zu seinem Jahresbericht. Perspektivenwechsel kennt er ja nur zu gut: Von 1995 bis 2018 war er hier im Rat und schaute mit der Perspektive des Kantonsrates auf die Ombudsstelle, er schaute auch als Präsident in den altherwürdigen Ratssaal im Rathaus an der Limmat; und dann 2018 ein Perspektivenwechsel und neu der Blick auf den Kanton Zürich als Ombudsmann – wofür er sich heute auch für weitere vier Jahre wählen lassen will. Ein Perspektivenwechsel muss dann ja aber doch nicht gleich interplanetar sein wie in seinem Vorwort zum Jahresbericht.

Es ist aber wohl genau eine der Stärken einer Ombudsstelle – unserer Ombudsstelle –, dass mit einer neuen Perspektive, einem Perspektivenwechsel, Verständnis geschaffen werden kann. Die Ombudsstelle nimmt eine wichtige Funktion ein und wird von Jürg Trachsel und seinem kleinen, aber feinen Team mit viel Einsatz und Herzblut geführt. Wie sieht sich eigentlich die Ombudsstelle selber? Nach Website so: «Wir, die Ombudsstelle des Kantons Zürich, sind eine kleine, agile, unkomplizierte und speditive Organisation, die gerne und für Sie kostenlos Ihre Beschwerden, Sorgen, Nöte und Probleme mit dem Kanton einer näheren Prüfung unterzieht. Aber aufgepasst: Wir sind nicht Partei, wir sind neutral und wir sind unabhängig, das heisst, dass wir Sie nicht vertreten können und dürfen, dafür sind die Rechtsanwälte beziehungsweise Rechtsanwältinnen zuständig. Das heisst auf der anderen Seite aber auch, dass wir komplett unabhängig von Regierung und Verwaltung sind, deshalb hat der Verfassungsgeber die Ombudsperson als Magistratsperson ausserhalb der Verwaltung eingebettet.»

Es ist Ihnen allen bekannt: Die GPK übt die parlamentarische Kontrolle über die kantonale Ombudsstelle aus und prüft den jährlichen Tätigkeitsbericht dieser Stelle. Deshalb würdigt auch dieses Jahr ein Sprecher der GPK, stellvertretend für die gesamte Kommission und alle Fraktionen, den Jahresbericht, den der Ombudsmann persönlich in der GPK vorstellte. Die auf Anregung der GPK erhobenen Zahlen wurden auch im Jahresbericht 2025 wieder sauber dokumentiert und die von der GPK geforderten Statistiken werden weitergeführt.

Mit den 500 Stellenprozenten kann die Ombudsstelle ihre Aufgaben gerade noch erfüllen, mit Budget 2027 soll aber eine Auditorenstelle beantragt werden. Mit 945 neuen Fällen wurde ein Rekord erreicht. Weiterhin die meisten Fälle kommen vom ZVV (*Zürcher Verkehrsverbund*), 141, deutlich weniger als 2024. Positiv zu

vermerken ist, dass der ZVV durchaus bereit ist, bei begründeten Fällen den Bürgerinnen und Bürgern nach Intervention der Ombudsstelle auch recht zu geben. Besonders aufwendig für die Ombudsstelle sind die Personalfälle, gerade auch bei den neu angehängten reformierten Kirchen. 892 Fälle konnten 2025 abgeschlossen werden, die meisten davon innerhalb von ein bis sechs Monaten. Als erfolgreich erledigt werden 551 Fälle ausgewiesen, neutral 329. Als erfolgreich gilt ein Abschluss, wenn die Verwaltung dem Anliegen der Ombudsstelle Folge geleistet hat oder die beschwerdeführende Person die Vorgehensweise der Verwaltung jetzt verstanden hat.

Es gibt wie jedes Jahr auch sehr viele Anfragen an die Ombudsstelle, für die sie nicht zuständig ist. Hier ist wichtig, dass den Leuten, die Hilfe oder Rat suchen, jemand mal zuhört. Die Stelle kann zwar in vielen Fällen nur sagen, dass sie nicht zuständig ist, sie gibt aber, wenn möglich, die richtigen Kontaktmöglichkeiten an und unterstützt damit so die Ratsuchenden. Via anonyme Integrity Line kamen 58 Eingaben herein, doppelt so viele wie im Vorjahr. Sie wurde aber auch von fünf Personen verwendet, die dann dennoch ihren Namen in der Eingabemaske eingaben, sich also im Eingabeweg geirrt haben müssen. Tatsächlich anonym blieben folglich 53 Fälle, wobei die Hälfte davon, 28, gar nicht an die Ombudsstelle hätten gerichtet werden sollen, weil auch hier die Ombudsstelle nicht zuständig war. Auch diese Personen wurden vom Sekretariat an die zuständigen Stellen verwiesen.

Die GPK würdigt positiv, dass die Ombudsstelle selbst in solchen Fällen weiterhilft, in denen sie nicht zuständig ist, und die Rat- und Hilfesuchenden tatkräftig unterstützt.

Der Jahresbericht, den Sie alle erhalten haben, ist und bleibt auch eine Broschüre, die PR-Charakter für die Ombudsstelle hat, und das gelingt jeweils auch. Die Medien haben wie jedes Jahr wieder besondere Fälle aufgegriffen, die zum Nachdenken, Stirnrunzeln oder Schmunzeln anregen. Exemplarisch dafür möchte ich heute kurz die Katzengeschichte aufgreifen. Hier wurde aufgezeigt, dass die Kundinnen und Kunden nicht immer recht bekommen müssen, sondern dass es manchmal eben nur darum gehen kann, dass sie dank einer neuen, neutralen Perspektive den Sachverhalt besser verstehen. Ich verweise auf Fall 12: Katze aus Mitleid in die Schweiz gebracht, ohne alle notwendigen Nachweise vorlegen zu können. Das führt zu Kosten beim Veterinäramt, und diese müssen von den Personen übernommen werden, welche die Tiere importiert haben.

Die GPK dankt dem Ombudsmann Jürg Trachsel und seinen Mitarbeitenden für ihre verantwortungsvolle Arbeit zugunsten der Zürcher Bevölkerung, für die neuen Perspektiven auf den Kanton und seine Verwaltung.

Die GPK beantragt Ihnen einstimmig, den Jahresbericht 2025 zu genehmigen.

Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich: Ich freue mich, Ihnen an diesem heissen Montagmorgen – es war auch letztes Jahr ein sehr heisser Montagmorgen, ich kann mich noch gut erinnern – den Tätigkeitsbericht 2025 vorstellen zu dürfen. Der Referent hat es schon angedeutet: Das Keyword des diesjährigen

Jahresberichtes ist «Perspektivenwechsel», ein Wort aus der Mediation. Denn es ist wichtig, dass die Leute, die zu uns kommen, aber auch die Verwaltungsstellen einmal von mir angehalten werden, auch die andere Seite anzusehen. Und Sie können mir glauben, es wirkt vielfach Wunder, wenn man sich einmal die Mühe nimmt, sich in die Situation des oder der anderen zu versetzen. So gesehen, ist der Perspektivenwechsel nebst Vertrauen, Respekt und Toleranz – das waren die Keywords der vergangenen Jahresberichte – ein Wert mehr zur Sicherung unserer Demokratie.

Doch zurück zum Tätigkeitsbericht 2025: Ich habe ihn auch dieses Jahr – oder wir haben dies getan, das ist eine Arbeit des ganzen Teams, das möchte ich hier betonen, und auch der Kanzlei –, wir haben versucht, den Tätigkeitsbericht informativ, lesefreundlich und vor allem auch so, dass keine Rückschlüsse auf Private möglich sind, zu gestalten. Und er soll auch zum Nachdenken anregen. Besonders zum Nachdenken anregen sollte eigentlich dieses Mal der Gastbeitrag des Psychoanalytikers Peter Schneider, der in meinen Augen sehr gut und sehr gut fassbar ist. Peter Schneider hat darin die Unterschiede zwischen Konstellationen, also starren Situationen, in denen die Verwaltung lediglich noch ein Vollzugsorgan ist, und eben sogenannten Situationen, in denen ein gewisser Ermessensspielraum besteht, sehr gut herausgeschält. Und die Aufgabe der Ombudsstelle ist es eigentlich, solche Konstellationen, wo immer möglich, in Situationen zu überführen, so dass einzelfallgerechte Lösungen möglich sind.

Denn ich muss es immer wieder betonen: Auch wenn die Ombudsstelle ein vollumfassendes Akteneinsichtsrecht hat, hat sie keinerlei Entscheidungsgewalt. Wir geben lediglich Ratschläge oder wir vermitteln auf andere Art, wir erklären. Das führt oftmals zu Änderungen, aber oftmals eben auch nicht. Wenn Sie mit mir zusammen die Fallbeispiele anschauen, dann sehen Sie, dass etwa bei den Fällen 8 und 11, also bei der Familienzusammenführung oder beim Fall mit der IPW (*Integrierte Psychiatrie Winterthur*), die Intervention der Ombudsstelle sehr wohl zu einer Änderung geführt hat. Hingegen nicht zu einer Änderung geführt hat sie, der Referent hat das schon angedeutet, im Veterinäramtsfall, «Ein Kater auf Abwegen», aber auch im Fall des Gemeindeamtes, bei dem ein Mann nach 46 Jahren auf einmal anders geheissen hat als die ersten 46 Jahre seines Lebens. Das mutet tatsächlich komisch an, aber da bestand nun eine solche Konstellation, und es war für uns unmöglich, diese in eine Situation umzuwandeln.

Noch ganz kurz zur Statistik: Wir haben, wie schon gesagt wurde, 945 Neueingänge gehabt, das war ein absoluter Rekord, das bisherige Rekordjahr 2017 wurde also vom letzten Jahr abgelöst. Und wenn Sie den Beitrag auf Tele Züri gesehen haben, in dem der Stadtzürcher Ombudsmann über seine gegenwärtige Arbeit berichtet hat, so ist das in etwa deckungsgleich mit der kantonalzürcherischen Ombudsstelle. Ich kann Ihnen sagen, wir haben bis zum 19. Juni, also bis letzten Freitag, bei den normalen Fällen eine Steigerung um fast 100 Fälle. Wir haben bei den «01ern», also bei den Unzuständigkeiten, eine Steigerung von 55 Prozent bis Mitte Jahr. Sie sehen also, wir sind im Jahr 2026 auch schon wieder sehr gut ausgelastet.

Wir haben versucht, das sehen Sie auf Seite 19 bei den «Abgeschlossenen Beschwerden nach Erledigungsart», eine Vergleichbarkeit hinzukriegen. Und ich glaube nach dem Besuch bei der GPK, dass wir das recht gut hinbekommen haben, indem wir immer die alten Zahlen aus dem Vorjahr auch aufgeführt haben. Auf Wunsch der GPK werden wir diesen Teil ausbauen und in Zukunft auch bei «Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit», also bei der Verteilung nach Direktionen, die Vorjahreszahlen aufführen.

Es wurde schon gesagt: Wir haben eine relativ grosse Erfolgsquote, wir haben auch positive Rückmeldungen. Der ZVV ist tatsächlich in absoluten Zahlen immer noch der Spitzenreiter, aber die Zahlen haben abgenommen. Sie haben deutlich abgenommen, weil es dem ZVV relativ gut gelingt, die erwähnten Konstellationen in Situationen zu überführen. Steigerungspotenzial haben im Jahr 2025 die kantonalen Spitäler, die PUK (*Psychiatrische Universitätsklinik Zürich*), aber auch die Sozialversicherungsanstalt verzeichnet.

Wenn wir die Statistik weiter betrachten, sehen Sie auf Seite 15, dass wir viele Unzuständigkeiten haben. Das nimmt immer mehr zu, offenbar sind wir die letzte Anlaufstelle, bei der noch zugehört wird; wir haben auch enorm viele Telefonanrufe. Und was die Personalfälle betrifft: Sie sind tatsächlich vor allem in kirchlichen Angelegenheiten sehr zeitintensiv, sie machen aber auf das Ganze gesehen nicht einmal 20 Prozent, ungefähr 18 Prozent der gesamten Fallzahlen, aus. Die Ombudsstelle ist, wie das schon in der Jubiläumsschrift von 2002 festgehalten worden ist, grundsätzlich eine externe Verwaltungskontrolle.

Was die Zukunft anbelangt, ganz kurz zum Schluss: Wir werden sicher im Gesundheitssektor aktiver werden, das ist rein schon von Ihnen als Gesetzgeber vorgesehen – wahrscheinlich am nächsten Montag (*Anspielung auf Vorlage 5986b*) –, aber auch die Zahlen aus dem Jahr 2025 lassen dies vermuten. In Zukunft werden wir weiterhin stark gebraucht. Und schliesslich danke ich meinem Team, von dem eine oder zwei Personen oben auf der Tribüne sitzen, ganz herzlich für die Zusammenarbeit. Ich danke auch Ihnen allen ganz herzlich für die Zusammenarbeit und stelle selbstverständlich auch den Antrag, den Tätigkeitsbericht 2025 zu genehmigen. Ich habe geschlossen, danke.

Detailberatung

I.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst mit 157 : 0 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025 zu genehmigen.

II.

Keine Wortmeldung, so genehmigt.

Das Geschäft ist erledigt.