

2. Tätigkeitsbericht Ombudsstelle 2021

Antrag der Geschäftsprüfungskommission vom 25. August 2022

KR-Nr. 192/2022

Ratspräsidentin Esther Guyer: Eintreten ist gemäss Paragraf 89 Kantonsratsgesetz obligatorisch. Zu diesem Geschäft begrüsse ich den Ombudsmann, Jürg Trachsel.

Der Behandlungsablauf für den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle sieht wie folgt aus: Die Eröffnung macht der Referent der GPK (*Geschäftsprüfungskommission*), Gregor Kreuzer, während zehn Minuten, und danach hat der Ombudsmann, Jürg Trachsel, ebenfalls für zehn Minuten das Wort. Daraufhin folgen die Fraktions-sprecherinnen und Fraktionssprecher mit ebenfalls je zehn Minuten Redezeit. Darauf folgend haben die übrigen Mitglieder des Rates je fünf Minuten Redezeit. Danach schliessen der Präsident der GPK und der Ombudsmann mit einer Replik die Debatte.

Gregor Kreuzer (GLP, Zürich), Referent der Geschäftsprüfungskommission (GPK): Ich freue mich, dass wir heute Morgen die Ombudsstelle des Kantons Zürich behandeln können, und ich freue mich natürlich auch, dass Jürg Trachsel heute bei uns im Rat zu Gast ist.

Auch 2021 stand im Zeichen der Covid-19-Pandemie für die Ombudsstelle. Doch statt wie im Vorjahr war die Stimmung ungeduldiger und gereizter und erschwerte die ausgleichende, vermittelnde Arbeit der Ombudsstelle. Viele Beschwerden betrafen die Behandlung von Härtefallgesuchen, Handhabung von Schutzmasken und Zertifikaten insbesondere an Schulen. Trotzdem blieb die Zahl der Fälle stabil, und neben den covidspezifischen Fällen blieben auch die Themengebiete der Fälle sehr ähnlich und ähnlich verteilt. Wie im Vorjahr wendeten sich vor allem Privatpersonen an die Ombudsstelle. Über die anonyme «Integrity Line» gingen etwa 2,8 Prozent der Fälle ein. Die allermeisten Fälle konnten innerhalb von einem halben Jahr abgewickelt werden und meistens konnte der Fall mit der Erteilung eines Rates abgeschlossen werden.

Im Berichtsjahr haben sich Dübendorf, Wetzikon, Opfikon, Wädenswil, Adliswil, Richterswil und Dänikon der kantonalen Ombudsstelle angeschlossen. Es laufen auch Gespräche mit der reformierten Landeskirche über den Anschluss der Kirchengemeinden an die kantonale Ombudsstelle. Damit wird die Ombudsstelle weiter verankert und wiederkehrende Themen können kantonsweit besser erkannt und angegangen werden.

Die Ombudsstelle erfüllt eine wichtige Aufgabe der Vermittlung zwischen Mitbürgern und der öffentlichen Hand. Sie entlastet Verwaltung und Gerichte von unnötigen Prozessen und stärkt das Vertrauen der Bevölkerung in die kantonalen Behörden. Sie ist ja von der Verwaltung völlig unabhängig und hilft allen, eine Lösung zu finden, soweit dies dann auch in den jeweiligen Möglichkeiten der Ombudsstelle liegt. Ich denke, es ist uns allen ein Anliegen, heute dem ganzen

Team rund um Jürg Trachsel für diesen Einsatz sehr herzlich zu danken. Wir wünschen weiterhin allerbestes Gelingen bei den herausfordernden Aufgaben und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle geht neben der Statistik auf Fallbeispiele ein, welche die Vielfalt der Arbeit der Stelle aufzeigen. Die Geschäftsprüfungskommission wünscht sich – wie schon letztes Jahr – für die Zukunft zusätzliche Angaben zu Organisation, Ressourcensituation und Arbeitsabläufen, damit Transparenz zu den Fragen der Oberaufsicht des Kantonsrates geschaffen wird.

Wir haben den Bericht geprüft, wir haben den Ombudsmann auch in der Kommission angehört und uns einen Überblick über die Tätigkeiten und Herausforderungen verschafft. Die Geschäftsprüfungskommission empfiehlt hiermit die Genehmigung des Tätigkeitsberichts des Jahres 2021.

Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich: Auch im Jahr zwei von Corona (*Covid-19-Pandemie*) hatte die Ombudsstelle des Kantons Zürich viel zu tun. Sie vermittelte, erteilte Rat und gab Empfehlungen ab. Kurz: Sie hat ihren Teil dazu beigetragen, dass auch im Jahre 2021 die Privaten Vertrauen in den Staat Zürich hatten, dass Frieden herrschte, womit ich bereits beim Leitspruch des diesjährigen Jahresberichts bin, er stammt von Willy Brandt (*ehemaliger deutscher Bundeskanzler*): «Frieden ist nicht alles, aber ohne Frieden ist alles nichts.»

Die Ombudsstelle, wie sie im Kanton Zürich ausgestaltet ist, ist allparteilich, unabhängig und neutral. Sie ist nicht Teil der Verwaltung und amtet über weite Teile als externe Verwaltungskontrolle. Das wird von den privaten Dritten sehr geschätzt. Wir haben auch im Jahre 2021 viel korrigiert, oftmals aber auch nur erklärt und Verständnis geschaffen. Korrigiert wurde zum Beispiel in den Fällen 15, «Kosten Tierarztbesuch», und 6, «Kosten für verpassten Sprachaufenthalt in Südfrankreich». Oder auch der Fall 8, «Vereinbarkeit von arbeitsmarktlichen Massnahmen und Teilzeitarbeit», ist dank hervorragender Zusammenarbeit mit der Amtschefin (*Andrea Engeler*) des AWA (*Amt für Wirtschaft und Arbeit*) gut herausgekommen. Nicht überall konnte man natürlich etwas ändern, vielerorts konnte man einfach auch lediglich erklären. Das war der Fall beispielsweise in den beiden geschilderten Fällen 11 und 12. Der eine, «Licht ist nicht gleich Licht», veranschaulicht sehr klar, welche Probleme der normale und einfache Bürger haben kann, wenn ihn etwas blendet. Doch ich denke, im Zuge der jetzigen Diskussionen in der Energiepolitik wird dieser Fall sehr schnell obsolet werden, weil es dann irgendwann gar kein Licht mehr haben wird am Abend. Im zweiten Fall ging es um eine Namensänderung, da wollte jemand unbedingt den Namen geändert haben. Die anderen Mitglieder seiner Familie hatten das auch bereits bewilligt bekommen. In diesem Fall war es aber eben nicht möglich, weil das Betreibungsregister war, um es gelinde auszudrücken, sehr lang, und es bestand halt tatsächlich die Gefahr, dass man da mit fremdem Namen schlicht und einfach versucht, den Gläubigern zu entkommen.

Unser Fazit über Regierung und Verwaltung darf einmal mehr positiv ausfallen. Der einzige Wunsch, den wir auch dieses Jahr wieder anbringen, ist derjenige,

dass es mit der Verständlichkeit der versendeten Papiere dann und wann ein bisschen hapert. Was haben wir sonst noch gemacht im Jahr 2021? Wir haben uns auch weiter vernetzt im innerschweizerischen Bereich. Der Vereinigung VPO+, der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen, stehe ich seit diesem Jahr vor. Und weiter bin ich neuerdings ebenfalls ab dem Jahr 2022 im Vorstand der Europäischen Ombudsmann-Vereinigung, die ihren Sitz in Innsbruck hat. Aber die Sitzungen finden dann tatsächlich irgendwo in Europa statt. Ich finde das sehr wichtig, dass man sich sowohl national wie international vernetzt. Denn auch wenn die Ombudspersonen in Europa nicht überall gleich eingebettet sind, ist es doch wichtig, dass es sie gibt, und dass man sich bewusst ist, dass sie zwar ein kleines, aber nicht ganz unbedeutendes Rädchen im Wesen unserer westlichen Demokratien sind.

Wenn wir noch kurz die Statistik bemühen, so sind im Jahr 2021 754 neue Fälle eingegangen, 132, also etwas mehr als 17 Prozent davon, sind interne Staatspersonal-Fälle und der grosse Rest stammt von Privatpersonen, die anfänglich, zumindest bevor sie zu uns gekommen sind, Mühe mit einem behördlichen Verhalten bekundet haben, sei es das Verhalten von Steuerbehörde, von Kantonspolizei, von Spitälern oder was auch immer der Grund für Sorge sein kann. Der Vorredner hat es bereits ausgeführt: Es hat ein bisschen weniger ZVV-Fälle gegeben, dafür – das hing sicher mit den Härtefallgeldern zusammen – mehr Finanzdirektions- und Gesundheitsdirektions-Fälle. Ich lade Sie auch ein, besuchen Sie unsere neugestaltete Homepage, die seit einem guten halben Jahr aktuell ist. Ich denke, wir haben es nicht schlecht fertiggebracht, eine zeitgemässe, aktuelle und vor allem sehr leicht lesbare Homepage neu zu gestalten.

Wie sieht unser Ausblick aus? In diesem Jahr und vielleicht auch noch im nächsten Jahr werden wir einiges in die Informatik, in den digitalen Arbeitsplatz investieren. Wir werden versuchen, so es denn geht, sämtliche sieben Arbeitsplätze, die in unseren Büros sind, neu auszugestalten. Wir werden sicher neue Arbeiten bekommen mit den zahlreichen Gemeinden, die sich uns neu angeschlossen haben. Seit meinem Amtsantritt sind es ziemlich genau doppelt so viele Gemeinden, wie es vorher der Fall war. Und mit der Bauproblematik und der Schulproblematik kommen zwei grosse Themen auf die Ombudsstelle zu. Während wir vorher lediglich in Kantonsangelegenheiten tätig waren, sind nun für uns neue Betätigungsfelder im Anflug. Die Kirchen – da muss ich meinen Vorredner leicht korrigieren – werden nicht entscheiden, die Kirchen haben bereits entschieden. Die Kirchensynode hat im Juni 2022 entschieden, dass sie den Antrag des Kirchenrates gutheisst. Und wenn dann irgendwann einmal die Rechtskraft kommt und die Gespräche geführt sind, wird wahrscheinlich im Jahr 2023 die kantonale Ombudsstelle auch für die Reformierte Landeskirche, also für die Kirchgemeinden, tätig sein. Beschlossen ist es vorerst von der Kirchensynode. Wie es dann umgesetzt wird, wird sicher in nächster Zeit Anlass zur Berichterstattung geben.

Ich habe auch sehr genau zugehört, dass gewünscht wird, dass wir etwas über die Organisation und die Ressourcen sagen. Angesichts dieser neuen Fülle von Auf-

gaben, die auf die Ombudsstelle zukommt, kann ich garantieren und auch beruhigen: Wir werden sicher nächstes Jahr relativ ausführlich über unsere Organisation, aber eben auch über die Ressourcen sprechen oder sprechen müssen.

Ganz zum Schluss danke ich meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und meinem Stellvertreter (*Bernhard Egg*) ganz, ganz herzlich. Ohne ihre immens grosse Arbeit wäre es nicht möglich, diese massive Arbeitsbelastung zeitgerecht bewältigen zu können. Und es macht immer noch ausreichend allen Spass. Herzlichen Dank, dass Sie zugehört haben, und ich bitte Sie, den vorliegenden Jahresbericht zu genehmigen.

René Isler (SVP, Winterthur): Geschätzte Frau Ratspräsidentin, es tut mir leid, dass ich Sie mit meinem Charme vorhin etwas aus der Rolle gebracht habe (*die Ratspräsidentin hatte dem Votanten irrtümlicherweise zu früh das Wort erteilt*), und das in meinem Alter (*Heiterkeit*). Nun aber zur Ernsthaftigkeit:

Der Tätigkeitsbericht der kantonalen Ombudsstelle stand auch im Jahr 2021 weiter im Zeichen der Covid-19-Pandemie. War das Jahr 2020 weitgehend durch die aktuelle Krisensituation und durch die Solidarität und Gemeinschaft in der Gesellschaft geprägt, war die Stimmung gegenüber den Behörden im vergangenen Jahr viel, viel ungeduldiger und gereizter, wie das der Ombudsmann in seinem Tätigkeitsbericht festgehalten hat. 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 auch an den Schulen, befasste. Wie der Ombudsmann uns auch vorhin wieder erklärt und in seinem Tätigkeitsbericht niedergeschrieben hat, lagen die Nerven im zweiten Pandemie-Jahr auf Seiten der Beschwerdeführenden oftmals blank und die Ombudsstelle war dadurch in ihrer Vermittlungstätigkeit zwischen Privaten und Behörden stark gefordert.

Es war schlussendlich der weitgehend unverkrampften Anhandnahme von vielen komplexen Fälle durch das gesamte Team der Ombudsstelle geschuldet, dass trotz der genannten Unstimmigkeiten zwischen den Parteien viele Klagen haben erledigt werden können. Dass immer mehr Landgemeinden die Dienste der kantonale Ombudsstelle in Anspruch nehmen, darf man hier auch einmal löblich erwähnen. Das lösungsorientierte Denken des gesamten Teams unter der Leitung oder Führung von Jürg Trachsel zieht sich wie ein roter Faden durch den Tätigkeitsbericht. Man darf nicht ganz ohne Stolz sagen: Der Ombudsmann beziehungsweise unser ehemaliger Kantonsratspräsident Jürg Trachsel hat seinen Laden mit seinen Leuten völlig im Griff.

Wir, die SVP-Fraktion, danken deshalb Jürg Trachsel und seinem ganzen Team für die gute und jederzeit transparente Arbeit. Wir möchten es aber nicht unterlassen, auch hier noch ein mahnendes Wort für das ganze Plenum zu sprechen: Verpolitisiert diese Ombudsstelle nicht! Herzlichen Dank für die Abnahme des Tätigkeitsberichts.

Davide Loss (SP, Thalwil): Die Ombudsstelle übernimmt eine sehr wichtige, ausgleichende Funktion in unserem Kanton. Sie übt auf entsprechendes Begehren

von Bürgerinnen und Bürgern die Verwaltungskontrolle aus. Das ist eine zentrale Funktion in einem Rechtsstaat. Umso wichtiger ist hierbei ein unkonventionelles Vorgehen, dass man eben auch Lösungen sucht, die auf dem Rechtsweg nicht oder nicht in dieser Form eingefordert werden können. Dafür gebührt der Ombudsstelle unser Respekt und bester Dank.

Erfreulich ist auch, dass sich immer mehr Gemeinden der Ombudsstelle des Kantons Zürich anschliessen. Dies zeigt, dass man von diesem Know-how Gebrauch machen kann und will, auch über die kantonalen Stellen hinaus.

Die Ombudsstelle muss unbedingt unabhängig sein und bleiben. Das ist zentral, damit sie ihre Aufgabe erfüllen kann. Deshalb ist es richtig und wichtig, dass der Ombudsmann vom Kantonsrat gewählt und auch beaufsichtigt wird. Diese Aufgabe nimmt die GPK wahr, indem sie den Tätigkeitsbericht prüft und die Ombudsstelle auch visiert.

Wichtig für die SP-Fraktion ist, dass Anliegen sämtlicher parteipolitischer Couleur Gehör finden und dass es nicht darauf ankommen kann, welches Gebiet es gerade betrifft. In diesem Sinne gehe ich mit René Isler einig, dass die Arbeit der Ombudsstelle nicht verpolitisiert werden darf. Aber umgekehrt erwarten wir auch von der Ombudsstelle, dass sie ein offenes Ohr für Anliegen sämtlicher Bereiche hat. Das hat aber die Ombudsstelle auch unter Beweis gestellt. Wenn man im Tätigkeitsbericht liest, ist es doch eine eindruckliche Palette von allen möglichen Themen des Verwaltungshandelns, die dort abgebildet werden. Das ist auch eine sehr angenehme Lektüre, eine interessante Lektüre.

Was der SP-Fraktion aber in diesem Tätigkeitsbericht fehlt, ist die Grosswetterlage: Welche Herausforderungen kommen auf die Ombudsstelle zu? Wie ist die Situation und die Belastung der Mitarbeitenden? Wie ist die Ombudsstelle konkret organisiert? Welche Weiterbildungen werden für die Mitarbeitenden angeboten? Wer entscheidet, welche konkreten Anstrengungen die Ombudsstelle für ein konkretes Anliegen unternimmt? Diese Informationen fehlen im Tätigkeitsbericht, sind aber für die Ausübung der Oberaufsicht zentral. Gerade ein Vergleich mit dem Jahresbericht der Datenschutzbeauftragten zeigt, dass der Tätigkeitsbericht in dieser Hinsicht unvollständig ist. Wir nehmen aber erfreut zur Kenntnis, dass der Ombudsmann angekündigt hat, im kommenden Tätigkeitsbericht diese Punkte aufzunehmen, und im Tätigkeitsbericht eine Auslegeordnung machen wird. Es ist zentral, dass es nicht nur um die einzelnen Fälle geht, die zwar sehr knackig sind, die man auch gut erzählen kann. Wichtig ist aber, dass wir auch die Informationen haben, die für die Ausübung der Oberaufsicht zentral sind.

Die SP-Fraktion dankt dem Ombudsmann und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle für die Tätigkeit und wir genehmigen den Tätigkeitsbericht. Besten Dank.

Corinne Hoss-Blatter (FDP, Zollikon): Zum Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle hat der Referent der GPK, Gregor Kreuzer, bereits die wichtigsten Eckwerte erwähnt, weshalb ich mich kurz halten kann. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle war für mich auch dieses Jahr wieder ein Highlight in der Fülle der Berichte, die wir jeweils lesen dürfen. Etwas störend ist in meinen Augen, dass der Bericht,

der am 5. Mai 2022 vorgestellt wurde, erst heute, vier Monate nach Erscheinen, im Rat zur Sprache kommt. 2021 ist Vergangenheit und eine zeitnähere Diskussion würde dem Bericht den gebührenden Respekt zollen.

Die beachtliche Anzahl behandelter Fälle blieb zahlenmässig im Vergleich mit dem Vorjahr in etwa stabil und zeigt auf, dass die Ombudsstelle im Kanton eine bedeutende Aufgabe erfüllt und sie in der breiten Bevölkerung einen wichtigen Platz einnimmt.

Wie von Herrn Trachsel eben gehört, eröffnet die Erweiterung durch den Anschluss mehrerer Gemeinden der Ombudsstelle neue Betätigungsfelder, wie zum Beispiel Schule, Bau- oder Sozialwesen, Themen, also die stark kommunal organisiert sind und früher nicht Gegenstand einer kantonalen Ombudsstelle waren. Die Ombudsstelle gewinnt dadurch nochmals an Profil.

Wie bereits im letzten Jahr erwähnt und wie bereits vorher mehrfach gehört, fehlt auch aus Sicht der FDP im Tätigkeitsbericht nach wie vor ein Abschnitt über Stolpersteine oder Problembereiche. Ein etwas selbstkritischeres Hinschauen wäre durchaus angebracht. Ein Analysekapitel hätte Platz, ohne dass der Gesamtbericht an Spannung verlieren würde. Strukturelle Zusammenhänge kommen nicht zum Ausdruck und wären von Interesse. Aber das hat Herr Trachsel gemäss seinem Votum ja bereits zur Kenntnis genommen.

Wir bedanken uns für den attraktiven Tätigkeitsbericht sowie für das grosse Engagement des Ombudsmannes und seiner Mitarbeitenden im vergangenen Jahr. Die FDP beantragt Ihnen, den Bericht für 2021 zu genehmigen.

Manuel Kampus (Grüne, Schlieren): Der Tätigkeitsbericht 2021 gibt wieder Einblick in die wichtige Arbeit der Ombudsstelle. Laut Herrn Trachsel ist es eine der wichtigsten Aufgaben, das Verständnis des Bürgers für das Handeln des Staates zu schärfen. Eine Herausforderung war im Jahre 2021, dass die Leute aggressiver, dünnhäutiger und viel ungeduldiger waren. Dennoch konnte vielen Leuten geholfen werden. Der Verwaltung und der Regierung stellt die Ombudsstelle ein gutes Zeugnis aus. Seit Beginn des Jahres 2022 ist Herr Trachsel Präsident der Schweizerischen Vereinigung der Ombudsstellen, wie er schon erwähnt hat, und das Vernetzen in der Schweiz und Europa ist von grosser Bedeutung. Im letzten Berichtsjahr haben sich weitere fünf Städte und zwei Gemeinden der kantonalen Ombudsstelle angeschlossen. Dadurch kommen typische kommunale Themen auf die Stelle zu, wie Schulen, Soziales und das Bauen, wie Frau Blatter schon angesprochen hat. Also die Ombudsstelle freut sich auf die neuen Tätigungsfelder.

Weiter sind der Ombudsstelle durch die 2019 geschaffene Integrity Line mehrere Fälle zu Ohren gekommen, die zu intensiveren Abklärungen geführt haben. Insgesamt gingen 21 Meldungen ein. Die Ombudsstelle muss in die Informatik investieren, sie muss auf den aktuellen Stand kommen, wie das Herr Trachsel schon angesprochen hat, damit die Leute nicht mit ihren persönlichen Laptops arbeiten müssen. Dies ist auch so budgetiert.

Neben den vielen Fällen, neben dem vielen Guten, gibt es aber auch einige Kritikpunkte: Wenn man den Tätigkeitsbericht liest, hat man das Gefühl, dass im Kanton alles rund läuft. Es gibt keine kritischen Worte. Es ist nicht ersichtlich,

was nicht so gut läuft. Dies wären aber wichtige Punkte, um zu wissen, wo es harzt. Auch fehlt eine Einschätzung der Grosswetterlage, wie es Davide Loss schon angesprochen hat, und der Einblick in die relevanten Abläufe. Es wird nicht berichtet, wie das Vorgehen bei den Fällen war. Aus unserer Sicht gehört das in einen Tätigkeitsbericht. Wir Grünen erwarten solche Erläuterungen im nächsten Bericht.

Dennoch, die Grüne Fraktion genehmigt den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und bedankt sich bei Herrn Trachsel und seinen Mitarbeitern für die geleistete Arbeit. Besten Dank.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst mit 159 : 0 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2021 zu genehmigen. (Das Ergebnis musste wegen eines defekten Abstimmungsgeräts korrigiert werden.)

Das Geschäft ist erledigt.

Ratspräsidentin Esther Guyer: Ich verabschiede den Ombudsmann, wir sehen uns später wieder *(am Gesellschaftlichen Anlass des Kantonsrates)*.