

**Beschluss des Kantonsrates
über die Genehmigung des Tätigkeitsberichts
der Ombudsstelle des Kantons Zürich
für das Jahr 2024**

(vom)

Der Kantonsrat,

nach Einsichtnahme in den Antrag der Geschäftsprüfungskommission
vom 5. Juni 2025,

beschliesst:

I. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für
das Jahr 2024 wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 5. Juni 2025

Im Namen der Geschäftsprüfungs-
kommission

Der Präsident: Der Sekretär:
Jean-Philippe Pinto Christian Hirschi

* Die Geschäftsprüfungskommission besteht aus folgenden Mitgliedern: Jean-Philippe Pinto, Volketswil (Präsident); Pia Ackermann, Zürich; Sandra Bossert, Wädenswil; Ruth Büchi-Vögeli, Elgg; Edith Häusler, Kilchberg; Corinne Hoss-Blatter, Zollikon; René Isler, Winterthur; Davide Loss, Thalwil; Manuel Sahli, Winterthur; Benno Scherrer, Uster; Yiea Wey Te, Unterengstringen; Sekretär: Christian Hirschi.

Bericht

Auftrag 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 die der Ombudsstelle angeschlossenen politischen Gemeinden, Schulgemeinden und Kirchgemeinden rechtmässig und angemessen («nach Recht und Billigkeit») verfahren.² Die Ombudsstelle ist von den 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 (GPK) übt die parlamentarische Kontrolle über die Ombudsstelle aus.⁴ Dabei orientiert sie sich an den generellen Kriterien der parlamentarischen Oberaufsicht.⁵ Sie hört den Ombudsmann einmal jährlich im Rahmen einer Kommissions Sitzung an, prüft den jährlichen Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und stellt dem Kantonsrat Antrag zu dessen Genehmigung. Zudem fungiert ein Kommissionsmitglied als Referent für die Ombudsstelle. Für die Prüfung der Rechnung und des Budgets der Ombudsstelle ist die Geschäftsleitung des Kantonsrates zuständig.

Tätigkeiten der Ombudsstelle im Berichtsjahr

Der Ombudsmann berichtete der GPK am 8. Mai 2025 über das vergangene Geschäftsjahr und stand der Kommission Rede und Antwort. Wie er in seinem Bericht schreibt, wurden die Dienste der Ombudsstelle im Berichtsjahr wiederum sehr umfangreich in Anspruch genommen, sogar noch umfangreicher als im Vorjahr. Die Zahl der im Berichtsjahr bei der Ombudsstelle neu eingegangenen Fälle (894) ist im Vergleich zum Vorjahr weiter angestiegen (2023: 835). Es konnten mit 1150 Fällen aber auch deutlich mehr Geschäfte abgeschlossen werden (2023: 578). Entscheidend dazu beigetragen hat gemäss dem Ombudsmann die vom Kantonsrat bewilligte Erhöhung des Stellenetats der Ombudsstelle von 430 auf 500 Stellenprozent.

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 Kantonsratsreglement (LS 171.11)

⁵ § 105 Abs. 1 KRG

275 Beschwerdeführende (2023: 117) wurden im vergangenen Jahr von der Ombudsstelle persönlich empfangen. In 449 Fällen (2023: 247) wurde von der Verwaltung eine Stellungnahme eingeholt oder eine Akteneinsicht verlangt. 203 Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung wurden im Berichtsjahr vom Ombudsmann angehört (2023: 62 Personen). Es wurden 13 Augenscheine oder Besprechungen bei Beschwerdeführenden vor Ort vorgenommen (2023: 0). Wie in den Vorjahren wiesen mehr als die Hälfte der abgeschlossenen Fälle (611 von 1150) eine Erledigungsdauer von 31 Tagen bis sechs Monate auf. Ungefähr ein Viertel der Fälle (2023: rund ein Drittel) konnte innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. Ein weiteres Viertel der Fälle (2023: rund jeder zehnte Fall) dauerte mehr als sechs Monate bis zur Erledigung. Der Grossteil der im Berichtsjahr erledigten Fälle (1019 von 1150) wurde durch das Erteilen von Rat nach § 93a des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG; LS 175.2) abgeschlossen. In 131 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 letzten Jahren nicht zur Anwendung.

Es sind wie üblich mehrheitlich Privatpersonen (918 der 1150 im Berichtsjahr erledigten Fälle), die sich an die Ombudsstelle wenden. Auf der anonymen Meldeplattform «Integrity-Line» sind im Berichtsjahr wie im Vorjahr 24 Meldungen eingegangen. Ab Mitte des laufenden Jahres soll die Meldeplattform gemäss Ombudsstelle eine Aktualisierung erfahren und noch benutzerfreundlicher werden.

Neu dazugekommen sind im Berichtsjahr Fälle der Evangelisch-reformierten Kirchgemeinden, für welche die kantonale Ombudsstelle seit Januar 2024 zusätzlich tätig ist. Wie die Ombudsstelle schreibt, gab es zwar nur zwölf Fälle in kirchlichen Angelegenheiten, da elf davon Personalfälle betrafen, waren sie für die Ombudsstelle jedoch sehr ressourcenintensiv.

Wie gewohnt enthält der Jahresbericht der Ombudsstelle neben den statistischen Informationen zu den Geschäften ausgewählte Fallbeispiele. Die ausgewählten Praxisbeispiele sagen nichts über die Wichtigkeit oder die Zahl der Fälle bei einer bestimmten Verwaltungsstelle oder Behörde aus. Sie sollen einen Einblick in die praktische Tätigkeit der Ombudsstelle bieten, ohne dass die betroffenen Personen durch die Veröffentlichung negative Konsequenzen zu befürchten haben. Auch gegenüber den Behörden und den Verwaltungsstellen ist die Ombudsstelle darauf angewiesen, dass sie als vertrauensvoll wahrgenommen wird und konkrete Fälle deshalb oft eben gerade nicht publik gemacht werden.

Organisation und Arbeitsweise der Ombudsstelle

Der vorliegende Tätigkeitsbericht zeigt, dass die Ombudsstelle die Anliegen der GPK aus den Vorjahren aufgenommen hat. So weist der Bericht erstmals eine Auswertung der eingegangenen Telefonanrufe aus. Die Übersicht zeigt, dass von den insgesamt 2418 bei der Ombudsstelle im Berichtsjahr eingegangenen Telefonanrufen deren 1807 von Personen stammen, deren Anliegen die kantonale Ombudsstelle betreffen. 611 Anrufe erfolgten von Personen, für deren Anliegen nicht direkt die kantonale Ombudsstelle zuständig ist.

Zusätzlich werden neu die im Berichtsjahr abgeschlossenen Beschwerden nach Erledigungsart ausgewiesen. Von den 1150 im Berichtsjahr abgeschlossenen Fällen beurteilt die Ombudsstelle deren 748 als erfolgreich. 24 Fälle verliefen erfolglos. 378 Fälle werden als neutral bewertet. Erfolgreich ist ein Fallabschluss gemäss Ombudsstelle dann, wenn die Verwaltung dem Anliegen der Ombudsstelle Folge geleistet oder die beschwerdeführende Person die Vorgehensweise der Verwaltung verstanden hat. Erfolglos ist eine Erledigung, wenn dies nicht der Fall war, neutral, wenn dies nur teilweise der Fall war oder wenn Beschwerdeführende auf erste Kontaktaufnahmen der Ombudsstelle nicht reagiert haben.

Weiter werden die erledigten Fälle im Bericht neu kategorisiert nach einfachen, mittelschweren und schweren Fällen. Einfache Fälle (im Berichtsjahr 820 von 1150 abgeschlossenen Fällen) 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. Schwere Fälle (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.

Seit letzten Sommer erfasst die Ombudsstelle auch die erhaltenen Rückmeldungen der Beschwerdeführenden. 99 von 535 fielen positiv aus, 16 negativ. In 420 Fällen liegt keine Rückmeldung vor.

Würdigung durch die Geschäftsprüfungskommission

Die GPK hat in den vergangenen Jahren bemängelt, dass der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle zwar einen guten Überblick über die Aufgaben der Ombudsstelle und die verschiedenen von ihr behandelten Fälle gibt, aber über die Organisation und die Arbeitsabläufe der Ombudsstelle wenig informiert wird (KR-Nrn. 243/2021, S. 4, 192/2022, S. 4, 184/2023, S. 4, 135/2024, S. 6). Die GPK nimmt mit Befriedung zur Kenntnis, dass die Ombudsstelle ihre diesbezügliche Berichterstattung mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht deutlich verbessert hat und die Empfehlungen der GPK aufgenommen und grösstenteils umgesetzt hat. Aus

Sicht der Kommission ist es wichtig, dass der ausgebaute statistische Teil zu den Fallzahlen, der Art der Fälle und der Form der Fallbearbeitung seitens der Ombudsstelle in den kommenden Jahren weitergeführt wird und die Zahlen dann jeweils im Vergleich zu den zurückliegenden Jahren dargestellt werden.

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 und den Behörden und Verwaltungsstellen im Kanton. Damit leistet die Ombudsstelle einen wichtigen Beitrag zur gemeinsamen Problemlösung und zum gegenseitigen Verständnis sowie zum Vertrauen der Bevölkerung in die staatlichen Institutionen.

Die GPK beantragt einstimmig, den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2024 zu genehmigen.