

Antrag der Geschäftsleitung des Kantonsrates\*  
vom 3. September 2015

KR-Nr. 217/2015

## **Beschluss des Kantonsrates zum Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns über das Jahr 2014**

(vom . . . . .)

*Der Kantonsrat,*

nach Einsichtnahme in den Antrag seiner Geschäftsleitung vom  
3. September 2015,

*beschliesst:*

I. Der Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns über das Jahr 2014  
wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 3. September 2015

Im Namen der Geschäftsleitung des Kantonsrates

Die Präsidentin:

Theresia Weber-Gachnang

Der Sekretär:

Roman Schmid

---

\* Die Geschäftsleitung besteht aus folgenden Mitgliedern: Theresia Weber-Gachnang, Uetikon a. S. (Präsidentin); Rolf Steiner, Dietikon; Karin Egli, Elgg; Markus Bischoff, Zürich; Esther Guyer, Zürich; Dieter Kläy, Winterthur; Philipp Kutter, Wädenswil; Marcel Lenggenhager, Gossau; Peter Reinhard, Kloten; Benno Scherrer Moser, Uster; Roman Schmid, Opfikon; Markus Späth-Walter, Feuerthalen; Jürg Trachsel, Richterswil; Thomas Vogel, Illnau-Effretikon; Erich Vontobel, Bubikon; Sekretär: Roman Schmid.

## Bericht

Die Geschäftsleitung übt die Oberaufsicht über den Ombudsmann aus (§ 43 Abs. 3 Kantonsratsgesetz; KRG). Für die Erfüllung dieser Aufgabe bestimmt die Geschäftsleitung ein Mitglied, welches sich vertieft mit dem Geschäftsgang der Ombudsstelle auseinandersetzt. Markus Bischoff, Zürich, führte im Rahmen der Prüfung des Tätigkeitsberichts 2014 ein Gespräch mit dem Ombudsmann und besichtigte die Büros der Ombudsstelle. Das Gespräch war offen und informativ.

Dem Ombudsmann geht die Arbeit nicht aus. Im vergangenen Jahr sind neu 771 Beschwerden beim Ombudsmann eingegangen. Damit wurde der Vorjahreswert um zwei Beschwerden übertroffen. Dies zeigt, dass die Ombudsstelle nach wie vor bei den Bürgerinnen und Bürgern beliebt ist und hohe Akzeptanz genießt. Ein wichtiges Ziel des Ombudsmann besteht darin, Vertrauen zwischen der Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern aufrechtzuerhalten, bzw. verlorenes Vertrauen wiederzugewinnen. Solches trägt zu einem gedeihlichen Funktionieren der Gesellschaft und des Staats bei.

Im Berichtsjahr sind 771 Beschwerden eingegangen und 756 Beschwerden wurden erledigt. 229 Personen wurden vom Ombudsmann persönlich empfangen und in 238 Fällen wurde bei der Verwaltung eine Vernehmlassung eingeholt. In 174 Fällen wurden Behördenmitglieder und Verwaltungsangehörige als Auskunftspersonen befragt. In 74% der Fälle erteilte der Ombudsmann einen Rat, in 25,9% der Fälle bedurfte das Finden einer einvernehmlichen Lösung verschiedener Kontakte mit Behörden und Verwaltung und in 0,1% der Fälle wurde eine schriftliche Empfehlung erlassen.

Die Beschwerden werden in der Regel rasch erledigt. 212 Beschwerden sind innert 10 Tagen bearbeitet worden. Es handelt sich dabei um Standardbeschwerden (z. B. Beschwerden gegen den ZVV). Weitere 200 Fälle wurden innerhalb eines Monats erledigt und bei 333 Fällen betrug die Bearbeitungszeit zwischen einem Monat und einem Jahr. 11 Fälle dauerten über ein Jahr.

Zugenommen haben die Personalfälle, welche nun gut 20% der Beschwerden ausmachen. Betroffen von zeitintensiven Personalfällen sind besonders Ausbildungsinstitutionen und Spitäler. 5% der Beschwerden müssen als Gemeindefälle bezeichnet werden. 2,6% der Fälle betrafen die Bezirke. Die Aufteilung auf die einzelnen Direktionen ist gegenüber dem vergangenen Jahr in etwa gleich geblieben.

Intern ist die Ombudsstelle so organisiert, dass alle juristischen Mitarbeitenden und der Ombudsmann sich um alle Fälle kümmern. Selbstverständlich wird Spezialwissen genutzt. Der persönliche Verkehr mit der Verwaltung und den Behörden läuft ausschliesslich über

den Ombudsmann. Dem administrativen Personal steht neu eine Kanzleichefin vor.

Extern trat der Ombudsmann mehrfach öffentlich auf und informierte vor allem bei Serviceclubs über seine Tätigkeit.

Probleme der Ersetzung des IT-Systems konnten bis heute nicht befriedigend gelöst werden. Programmabstürze führen immer wieder zu unliebsamen Verzögerungen in der Arbeit. Die Umstellung des IT-Systems und deren Schwierigkeiten binden auch interne Personalressourcen. Die Ombudsstelle ist zusammen mit der zuständigen Firma daran, die Probleme befriedigend zu lösen.

Die Leistungen des Ombudsmanns sind von 14 Ombudsgemeinden in Anspruch genommen worden. Bei zwei Gemeinden überstiegen die Aufwendungen das Entgelt. Von den insgesamt von der Ombudsstelle geleisteten 8883 Arbeitsstunden entfielen 134 Stunden auf die Gemeinden. Dies generierte Kosten von Fr. 18 448. Die Gemeinden zahlten Beiträge von Fr. 45 460. Es ergibt sich im Berichtsjahr eine Differenz zugunsten des Kantons von Fr. 27 012. Parlamentarische Vorstösse zur Reduktion der Kosten der Gemeinden sind im Kantonsrat hängig.

Dr. Thomas Faesi und sein Team leisten einen wertvollen Dienst zur Stärkung des Kantons, der Verwaltung und der Behörden. Sie mehrten das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat. Die Geschäftsleitung dankt ihm und seinen Mitarbeitenden für ihren Einsatz und die gute, informative Zusammenarbeit.

### **Antrag**

Die Geschäftsleitung beantragt einstimmig, den Tätigkeitsbericht 2014 der Ombudsstelle zu genehmigen.