

## 2. Tätigkeitsbericht Ombudsstelle 2022

Antrag der Geschäftsprüfungskommission vom 8. Juni 2023

KR-Nr. 184/2023

*Ratspräsidentin Sylvie Matter:* 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*), Benno Scherrer, während zehn Minuten und danach hat der Ombudsmann Jürg Trachsel ebenfalls für zehn Minuten das Wort. Daraufhin folgen die Fraktionssprecherinnen und -sprecher mit ebenfalls je zehn Minuten Redezeit, darauf folgen die übrigen Mitglieder des Rates mit je fünf Minuten Redezeit. Danach schliessen der Referent der GPK und der Ombudsmann mit einer Replik die Debatte.

*Benno Scherrer (GLP, Uster), Referent der Geschäftsprüfungskommission (GPK):* Dieses Büchlein hier schafft Vertrauen: Es ist der Jahresbericht der Ombudsstelle und das Vorwort und das Grusswort drehen sich um das Thema «Vertrauen». Vertrauen in den Staat schaffen, dafür ist der Ombudsmann mit seinem Team da. Und für die Diskussion des Jahresberichts ist heute der kantonale Ombudsmann, Jürg Trachsel, hier. Herzlich willkommen und jetzt schon herzlichen Dank für die Arbeit.

Die Ombudsstelle erfüllt eine wichtige Aufgabe der Vermittlung zwischen Bürgern und der öffentlichen Hand. Sie prüft, ob die Behörden und Verwaltungseinheiten des Kantons, der Bezirke sowie der ihr angeschlossenen politischen Gemeinden, Schulgemeinden, Kirchgemeinden rechtmässig und angemessen verfahren. Man könnte sagen, die Ombudsstelle nimmt für die einfachen Bürger so etwas wie die Oberaufsicht wahr. Sie stärkt das Vertrauen der Bevölkerung in die kantonalen Behörden. Sie ist von der Verwaltung unabhängig und hilft allen, eine Lösung zu finden, soweit dies dann auch in den Möglichkeiten der Ombudsstelle liegt. Generell kann ich wiederholen, was der Referent im Vorjahr gesagt hat und was erneut im Geschäftsbericht steht: Die Stimmung gegenüber den Behörden ist ungeduldiger und gereizter geworden. Und immer mehr Menschen kommen nicht zurecht – nicht mit den Behörden, nicht mit der Digitalisierung.

In diesem Büchlein hier sind Fälle zusammengefasst, welche die Arbeit der Ombudsstelle beschreiben. Teils ist die Auswahl eher anekdotisch als analytisch, aber die Geschichten sind interessant und zeigen, dass es eben um Menschen geht, die mit dem Staat auf die eine oder andere Art in einen Konflikt geraten sind, aus dem sie selber nicht mehr herausfinden, und sich deshalb vertrauensvoll an die Ombudsstelle richten. Sie erhoffen sich Hilfe, sie erhoffen Verständnis, sie erhoffen sich Recht, Gerechtigkeit.

Auffallend ist bei den Zahlen, dass 216 Ratsuchende im Zusammenhang mit dem ZVV (*Zürcher Verkehrsverbund*) an die Ombudsstelle gelangen. Das entspricht bei total behandelten 817 Fällen fast einem Viertel.

Der Bericht gibt technisch auch Informationen über die Erledigungsdauer: Ein Drittel der Fälle kann innerhalb eines Monats erledigt werden. Die meisten Fälle werden mit einem Rat erledigt, aber auch mit Besprechungen mit Behörden. Und wie im Vorjahr wendeten sich vor allem auch Privatpersonen an die Ombudsstelle, und über die anonyme Integrity Line gingen 20 Fälle ein.

Die Ombudsstelle kann auch in Gemeinden tätig werden, wenn deren Gemeindeordnung dies so vorsieht. Es sind aktuell deren 22, die in ihrer Gemeindeordnung die kantonale Ombudsstelle auch als Anlaufstelle für die Bevölkerung in kommunalen Angelegen vorsehen, was zu einer Steigerung von 18 auf 46 Fälle führte. Der Ombudsmann geht davon aus, dass seine Stelle in der zweiten Jahreshälfte 2023 oder vielleicht erst zu Beginn 2024 auch für die Landeskirche tätig werden kann.

Die insgesamt 430 Stellenprozent der Ombudsstelle sind seit 1993 unverändert geblieben, dies bei 50 Prozent mehr Fällen. Der Ombudsmann überlegt sich daher, eine Stellenerhöhung zu beantragen, ohne das bereits genau spezifizieren zu können; dies auch, obwohl die GPK gewünscht hat, dass der Tätigkeitsbericht präzisere Angaben über die Geschäftslast und die Ressourcensituation der Ombudsstelle enthält. Indem die Ombudsstelle die Stellenprozent ihrer Mitarbeitenden nach den verschiedenen Funktionen im Berichtsjahr nun schriftlich ausweist und die Personalsituation der Stelle über die letzten Jahre im vorliegenden Tätigkeitsbericht grundsätzlich thematisiert hat, ist die Ombudsstelle dieser Forderung zumindest teilweise nachgekommen. Dennoch, für eine Erhöhung der Stellenprozent erwarten GPK und GL (*Geschäftsleitung*) und sicher auch der Rat mehr Informationen zu Arbeitsweise und Geschäftslast.

Die GPK, für die ich hier spreche, übt die parlamentarische Kontrolle über die Ombudsstelle aus. Sie hat den Bericht an ihrer ersten Sitzung in der neuen Zusammensetzung am 25. Mai 2023 geprüft. Wir haben den Ombudsmann in der Kommission angehört und ihn befragt. Die GPK dankt dem Ombudsmann Jürg Trachsel und seinen Mitarbeitenden für ihre verantwortungsvolle und wichtige Arbeit zugunsten der Zürcher Bevölkerung. Im Namen der einstimmigen GPK empfehle ich hiermit, den Tätigkeitsbericht des Jahres 2022 zu genehmigen.

*Ratspräsidentin Sylvie Matter:* Kurz zur Information. Wir wissen, dass dort (*auf den Monitoren*) das falsche Traktandum eingeblendet ist. Wir sind daran es zu lösen, wir haben das Problem gemeldet. Sie müssen also nicht nach vorne kommen und es uns sagen. Wir wissen, dass dort etwas falsch ist. Wir verfahren nach der Traktandenliste, die Ihnen zugesendet wurde, und nicht nach dem, was dort oben eingeblendet wird.

*Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich:* Der Referent hat das schon gesagt, das Vertrauen stand und steht im Mittelpunkt der Arbeit eines jeglichen Om-

buds-Teams. Das Vertrauen hat oberste Priorität. Und wenn Sie in die Geschäftswelt der jüngsten Vergangenheit geschaut haben oder schauen, wenn ich an die CS denke (*gemeint ist die Übernahme der Schweizer Grossbank Credit Suisse durch die Grossbank UBS*), wenn ich auch an Teile des Politbetriebes denke, in Europa vor allem am östlichen Rand, dann sieht man immer wieder, dass, wenn dann dieses Vertrauen nicht mehr da ist, es sehr, sehr schnell geht mit einer Erosion und dass dann ganze Systeme kippen können. Darum ist das Vertrauen in die Demokratie eines der wichtigsten Prinzipien, das wir nur hochhalten können.

Die Ombudsstellen nehmen in sämtlichen Kantonen, in denen sie tätig sind, sehr wichtige Aufgaben wahr, weil sie eben unabhängig, allparteilich und neutral an die Sache herangehen. Es wurde schon gesagt, wir sind hier im Kanton Zürich eine externe Verwaltungskontrolle und können dann und wann etwas korrigieren. Wir können aber in vielen Fällen gar nichts korrigieren, weil die Verwaltung schlicht und einfach richtig gehandelt hat. Aber in diesem Fall bleibt uns nichts anderes übrig, als mit anderen Worten – und vielleicht nicht mit den Worten der Verwaltung – dem Bürger, der Bürgerin zu erklären, warum eben etwas so und nicht anders gemacht wurde.

Wenn ich die Fälle anschau, die wir da ausgewählt haben, die mein Team, das ja auch im Jahresbericht aufgeführt ist, selbstverständlich mit ausgewählt hat, dann sind die Fälle 2, 3, 5 und 11, also der Fall mit der Kontrollfahrt, der Fall mit der Polizei, der Fall mit der zweiten Chance beim AWA (*Amt für Wirtschaft und Arbeit*) oder derjenige mit dem verfrühten Fahrtantritt, ein ZVV-Fall, dann sind das alles Fälle, in denen wir im Gespräch mit den Behörden, im Gespräch mit der Verwaltung eine Änderung herbeiführen konnten. Wir konnten etwas bewerkstelligen, das am Anfang nicht bewilligt werden wollte. Und diese vier Fälle stehen für die erste Kategorie, wo wir etwas korrigieren, etwas verändern konnten. Es gibt aber eben, das habe ich auch schon gesagt, viele Fälle, in denen man den Leuten einfach erklären muss, warum es eben so und nicht anders ist, und das sind beispielsweise die Fälle 6, 7 und 14. Das hat einmal eine Auseinandersetzung mit einer Zürcher Fachhochschule betroffen, einmal ging es um die Bootsplatzkonzession und ein drittes Mal um eine Bezeichnung in einem Polizeirapport. Alles in allem darf ich der Regierung und der Verwaltung im Kanton Zürich ein sehr gutes Zeugnis ausstellen. Sie arbeiten unter hohem Druck sehr gut. Die einzige Problematik, die halt immer noch bestehen bleibt, ist die Verständlichkeit. Und unser Wunsch, den wir immer wieder gegenüber sämtlichen Behörden äussern, ist, dass Briefe oder Mails, wenn sie verschickt werden, irgendeinmal von einer Person von A bis Z durchgelesen werden sollten. Denn es passiert halt immer wieder, dass bestimmte Blocksätze einfach eingefügt werden, die eigentlich gar nicht dorthin gehören würden. Das kann in der Hitze des Gefechtes schnell passieren, aber wenn man daran arbeitet, werden wir auch die Verständlichkeit noch auf ein besseres Niveau heben können.

Dann habe ich auch dieses Jahr einen Gastbeitrag eingefügt. Auch der Gastbeitrag hat etwas mit dem Vertrauen zu tun, es geht um die 40 Jahre alte Ombudsstelle im Südtirol, also in einer Region, um die rund 70 Jahre lang im letzten Jahrhundert gekriegt wurde, die Österreicher und die Italiener gegeneinander. Und sage und

schreibe musste dieses Verhältnis auf eine höhere Ebene gehoben werden, das muss man sich einmal vorstellen. Das wurde auf die UNO-Ebene gehoben, bis dann Italien und Österreich im Jahre 1992 die Streitbeilegung verkünden konnten. Und seit da ist das Südtirol so, wie wir es heute noch antreffen, aber es ist und bleibt ein fragiles Gebilde. Und es ist und bleibt auch im Südtirol ähnlich wie in der Schweiz, die Südtiroler Volksanwältin – so heissen dort die Ombudsleute – hat zum Schluss ihres Referates festgestellt: Die Zahl der Menschen steigt, die sich in der öffentlichen Verwaltung nicht mehr zurechtfinden. Das muss einem zu denken geben und dem müssen wir eben entgegenwirken, indem wir verstärkt darauf hinwirken, dass die Leute in unserem politischen, in unserem Staatssystem eingegliedert sind.

Zur Statistik, der Referent hat es schon erwähnt: Wir sind nach den Corona-Jahren (*Covid-19-Pandemie*) natürlich wieder auf Kurs. Das zeigen vor allem die ZVV-Fallzahlen, die sehr stark gestiegen sind, weil die Leute halt wieder Zug fahren. Und wo Zug gefahren wird und die Handys nicht weit entfernt sind, da werden halt Tickets zu spät gelöst in der Hoffnung, es komme keine Kontrolle. Und wenn sie halt kommt, dann ist es meistens zu spät. Es hat aber auch einen Anstieg der Gemeinden gegeben und, was auch erwähnt wurde, die Kirche wird sich – das kann man jetzt schon sagen, das wird im Jahre 2024 sein –, die reformierte Landeskirche wird sich der Ombudsstelle dann angeschlossen haben, das ist tatsächlich so, sodass wir auch für die Landeskirche tätig sein werden.

Zu unserem Team, das habe ich aufgeführt: Rund 250 von den 430 Stellenprozenten sind für die Juristen reserviert und der Rest ist Kanzlei. Und Sie dürfen sich unter «Kanzlei» nicht nur einfach das übliche Kanzleiverfahren vorstellen, sondern Sie müssen wissen: Dort finden immer die Erstkontakte statt. Also die Leute, die am Telefon sind, müssen dann zuerst einmal diese zum Teil Wutbürger ein bisschen herunterfahren, und das ist wirklich eine sehr, sehr schwierige Arbeit, die Kanzlistinnen und Kanzlisten erledigen. Und für uns Juristen bleibt dann das noch übrig, was am Telefon abgeflacht bis zu uns in die Büros nach hinten kommt. Ich habe es schon angedeutet und ich werde es dann (*bezüglich Stellenerhöhung*) auch noch präzisieren, falls es so weit kommt. Ich habe nur im Büro schon Umschau gehalten, ob jemand, wenn es dann nötig würde, aufstocken könnte, bevor wir sonst suchen müssen. Und es wäre also der Fall, das kann ich heute schon sagen: Frau Abderhalden (*Ursula Abderhalden*) würde, wenn es nötig und dann selbstverständlich vom Kanton bewilligt würde, ihre 60 Prozent um 20 auf 80 Prozent aufstocken können. Aber da müssen wir zuerst noch abwarten, was jetzt 2024 tatsächlich von der Kirche und von den Gemeinden kommt, und dann werden wir entsprechend handeln.

Zum Schluss noch kurz ein Ausblick: Wir haben auf der Ombudsstelle den digitalen Arbeitsplatz eingerichtet bekommen. Wir sind natürlich im Verhältnis zu anderen Abteilungen auch relativ klein. Das funktioniert recht gut. Aber wie schon gesagt, es darf nicht dazu führen, dass diese Digitalisierung zum Nachteil der Bürgerinnen und Bürger ist. Es muss immer noch möglich sein, telefonisch jemanden zu erreichen, telefonisch eine Auskunft zu erhalten. Es kann nicht sein

– schon gar nicht auf der Ombudsstelle –, dass alle Leute allenfalls zuerst ein Ticket bestellen müssten, bevor sie ihre Sorgen deponieren können.

Bei den Gemeinden sind wir auch dran, das habe ich schon erwähnt, da kommen natürlich neue Fälle wie Baurecht, Soziales und Schule auf uns zu. Da waren wir bis anhin nicht so sattelfest, das haben wir uns in der jüngeren Vergangenheit aber natürlich angeeignet. Die Kirchen werden 2024 dazukommen, das habe ich gesagt, und auch das wird uns ein neues Spannungsfeld öffnen, sodass die Arbeit auch im Jahre 2023 und dann vor allem auch im 2024 sicher sehr spannend bleiben wird.

Und mit diesen Worten danke ich all meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dem scheidenden Stellvertreter Bernhard Egg, und ich danke auch schon meiner neuen Stellvertreterin, Frau Anja Künzle, die Sie ja vor kurzem in diesem Saal gewählt haben. Ich freue mich auf die Jahre 2023/2024 und stehe Ihnen jetzt für Fragen gerne zur Verfügung. Herzlichen Dank.

*Ratspräsidentin Sylvie Matter:* Wir kommen jetzt zu den Fraktionssprecherinnen und -sprechern.

*René Isler (SVP, Winterthur):* Noch etwas vorab, Frau Kantonsratspräsidentin, sofern man Ihnen das eventuell noch nicht gesagt hat: Sie machen übrigens einen hervorragenden Job.

Jetzt aber zum Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle: Die GPK übt ja bekanntlich gemäss Kantonsratsgesetz unter anderem auch die parlamentarische Kontrolle über die kantonale Ombudsstelle aus. Im Rahmen dieser Funktion prüft sie somit auch jährlich den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und stellt schliesslich dem Kantonsrat Antrag, diesen zu genehmigen oder dann eben auch nicht. Für die Tätigkeit der Ombudsstelle ist es entscheidend und von grosser Wichtigkeit, dass diese Vermittlungsstelle grösstmöglich unabhängig bleibt und vor allem nicht verpolitisiert wird, auch wenn das einigen Parteien dann und wann offensichtlich schwer fällt.

Im Gegensatz zu den vergangenen Jahren stand der Tätigkeitsbericht 2022 der kantonalen Ombudsstelle im Jahr eins nach der endgültigen Verabschiedung der Covid-19-Pandemie. Der grosse und sehnlich herbeigesehnte Freiheits- und Mobilitätsdrang schlug sich dann trotz grosser Freude am Reisen auch im vorliegenden Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle aus: Die Einwände und Reklamationen über den ZVV liessen die Fallzahlen bei der Ombudsstelle letztes Jahr mit 216 Eingängen, wir haben es gehört, in die Höhe schnellen. Erfreulich ist aber, wie wir bereits letztes Jahr erfahren durften, dass im Zuge der obligatorischen Anpassungen der Gemeindeordnungen auch wieder etliche Parlamentsgemeinden und auch Versammlungsgemeinden zur kantonalen Ombudsstelle gestossen sind oder sich dieser angeschlossen haben.

Analog der jeweiligen Themenvielfalt kann weiter festgehalten werden, dass auch bezüglich der Verfahrensdauer die Bandbreite der Fälle beeindruckend ist. Lassen sich viele Fälle meistens in Tagen oder gar Stunden erledigen, so gibt es aber auch Auseinandersetzungen, welche oft Monate oder sogar Jahre dauern, bis sie

schliesslich im Einvernehmen aller abgeschlossen werden können, wenn überhaupt. Trotz dieser grossen Fallzahlen war und ist es weitgehend der unverkrampften Anhandnahme vieler komplexen Fälle durch das gesamte Team der Ombudsstelle geschuldet, dass trotz oftmals grossen Unstimmigkeiten zwischen den Parteien viele Klagen mit viel Diplomatie und Fingerspitzengefühl haben erledigt werden können.

Zum Schluss ist doch noch zu erwähnen, dass sich das lösungssortierte Denken des gesamten Teams unter der Führung von Jürg Trachsel oft wie ein roter Faden durch den Tätigkeitsbericht zieht. Man darf und muss das hier erwähnen, dass der Ombudsmann und sein eingespieltes Team den Laden im Griff haben, auch wenn man sich selbstverständlich immer wieder verbessern kann. Wir von der SVP-Fraktion danken deshalb dem ganzen Team und auch Jürg Trachsel für die gute und jederzeit transparente Arbeit und werden den vorliegenden Tätigkeitsbericht genehmigen. Abschliessend dem Stellvertreter Bernhard Egg alles Gute für die Zukunft.

*Davide Loss (SP, Adliswil):* 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 so auf dem Rechtsweg nicht oder nicht in dieser Form eingefordert werden können. Zentraler Pfeiler der Ombudsstelle ist deren Unabhängigkeit gegenüber der Verwaltung. Dies ist mit der Wahl und der Oberaufsicht durch den Kantonsrat sichergestellt.

Erfreulich ist, dass sich immer mehr Gemeinden sowie auch die Evangelisch-reformierte Landeskirche der Ombudsstelle des Kantons Zürich anschliessen. Dies zeigt, dass diverse Institutionen von diesem Know-how Gebrauch machen, auch über die Kernverwaltung hinaus. Die Oberaufsicht über die Ombudsstelle nimmt die GPK wahr, indem sie den Tätigkeitsbericht prüft und die Ombudsstelle visitiert. Wichtig für die SP-Fraktion ist, dass Anliegen sämtlicher parteipolitischer Couleur bei der Ombudsstelle Gehör finden und dass es eben nicht darauf ankommen kann, welches Gebiet es gerade betrifft. Wir erwarten also von der Ombudsstelle, dass sie ein offenes Ohr für Anliegen sämtlicher Bereiche hat. Das hat die Ombudsstelle im vergangenen Jahr aber auch unter Beweis gestellt. Wenn man den Tätigkeitsbericht liest, ist es doch eine eindrückliche Palette von allen möglichen Themen des Verwaltungshandelns, die dort abgebildet werden. Das ist eine sehr spannende und interessante Lektüre, ich würde vielleicht sagen, einer der spannendsten Berichte, die wir erhalten. Die SP-Fraktion attestiert der Ombudsstelle, dass sie engagiert und unkompliziert und der Ombudsmann vielleicht auch einmal etwas hemdsärmelig für die Bürger, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger eintritt, was der Verwaltung ab und zu sicherlich guttut.

Die SP-Fraktion hat in der Vergangenheit mehrfach das Fehlen der Grosswetterlage im Tätigkeitsbericht moniert. 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 oder auch nicht? Diese Informationen werden im Tätigkeitsbericht nun im Grundsatz dargelegt, was erfreulich ist. Die SP-Fraktion sieht aber noch deutlich Luft nach oben. Es ist zentral, dass es eben nicht nur um die einzelnen Fälle geht, die zwar sehr knackig sind und die man auch gut erzählen kann. Das wäre vergleichbar mit einem Rechenschaftsbericht eines Gerichts, der praktisch nur die spektakulärsten Gerichtsfälle abhandelt. Für die Oberaufsicht sind aber die einzelnen Fälle nur sekundär, zentral ist, dass wir die Organisation, das zweckmässige und verhältnismässige Handeln überprüfen können. Zur Ausübung der Oberaufsicht ist es unabdingbar, dass wir auch über die notwendigen Informationen zur Organisation, zu den Kosten, zur Personalsituation erhalten. Diese benötigen wir für die Ausübung der Oberaufsicht. Die SP-Fraktion erwartet in diesem Sinn volle Transparenz, denn Transparenz schafft das notwendige Vertrauen in die Arbeit der Ombudsstelle. Die SP-Fraktion dankt dem Ombudsmann und auch seinem Stellvertreter und sämtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Tätigkeit und wir genehmigen den Tätigkeitsbericht. Besten Dank.

*Yiea Wey Te (FDP, Unterengstringen):* Zum Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle hat der GPK-Referent bereits die wichtigsten Eckwerte erwähnt, ich werde mich deshalb kurz halten.

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle ist in meinen Augen jeweils ein Highlight in der Fülle der Berichte, die wir zu lesen erhalten. Die vorgestellten Fälle lesen sich wie Kurzkrimis und sind spannend. Die beachtliche Anzahl Anfragen und Beschwerden zeigt auf, dass die Ombudsstelle eine wichtige Aufgabe im Kanton erfüllt und ihre Dienstleistungen von der Bevölkerung in Anspruch genommen werden. Die Vermittlungen der Ombudsstelle zwischen der Bevölkerung und den Ämtern tragen offenkundig dazu bei, Sachverhalte zu klären, bevor diese zu einem Problem werden. Neben einem guten Überblick über die Aufgaben der Ombudsstelle und der verschiedenen von ihr behandelten Fälle werden im Tätigkeitsbericht nun auch Angaben über die Geschäftslast und die Ressourcensituation gemacht. Das ist wichtig und es soll in Zukunft noch mehr Augenmerk daraufgelegt werden.

Wir bedanken uns für den attraktiven Tätigkeitsbericht sowie vor allem für das grosse Engagement des Ombudsmannes, Jürg Trachsel, und seiner Mitarbeitenden im vergangenen Jahr. Die FDP beantragt Ihnen, den Bericht für das Jahr 2022 zu genehmigen. Besten Dank.

*Edith Häusler (Grüne, Kilchberg):* Ich danke der Ombudsfachstelle für den Tätigkeitsbericht, der mir wiederum einen spannenden Einblick in die diversesten Themen ihrer Arbeit gewährt. Es ist zu begrüssen, dass sich auch letztes Jahr einige Gemeinden mehr dazu entschieden haben, sich der kantonalen Ombudsfachstelle anzuschliessen, meiner Meinung nach sind es aber immer noch zu wenige. Grundsätzlich klappt es in Gemeinden mit der Beratung der Bevölkerung in un-

terschiedlichsten Belangen ja recht gut. Ich unterstelle also den Gemeindeverwaltungen nicht, dass sie nicht in der Lage sind, Serviceleistungen für die Bevölkerung zeitnah und effizient abzuwickeln. Jedoch zeigt ein Beispiel im Bericht exemplarisch, wie komplex mittlerweile die Abrechnung für Ergänzungsleistungen oder Teil-IV-Renten geworden sind und es immer wieder zu Verzögerungen bei der Leistungsabrechnung und daher zu unnötigem Stress für die Bürger kommt. Nicht in allen Gemeinden arbeiten Fachspezialisten. Die Bürokratie bezüglich der Sozialleistungen hat zugenommen und es wird schlicht mehr Fachkenntnis benötigt. Bei Differenzen zwischen dem Bürger und der Gemeinde könnte daher eine andere Sicht der Dinge durch die Ombudsstelle sehr hilfreich sein, das auch an die Gemeinderätinnen und Gemeinderäte hier im Saal, deren Gemeinden sich noch nicht angeschlossen haben. Es gibt aber auch Gemeinden, wie Horgen, die auf ihrer Website die kantonale Ombudsfachstelle explizit erwähnen und dann aber den Service nicht eingekauft haben; etwas irreführend, finde ich.

Die GPK hat im letztjährigen Bericht auch ein paar Empfehlungen abgegeben, Davide Loss hat sie bereits erwähnt, denen die Ombudsfachstelle grossmehrheitlich nun nachgekommen ist. Ein Punkt, den ich an dieser Stelle trotzdem erwähnen möchte, sind die zum Teil zu langen Fristen bei der Erledigung der Anträge. Einerseits wünscht sich die Ombudsfachstelle den Anschluss der Gemeinden an die kantonale Fachstelle, aber gleichzeitig wäre sie, glaube ich, nicht in der Lage, mit dem aktuellen Personalbestand die Fristen einzuhalten. Schwierig ist dann aber auch die Aussage des Ombudsmannes, dass er gedenke, einen Antrag auf Stellenerhöhung im Budget zu stellen, aber gleichzeitig nicht sagen kann, um wie viele Stellen es sich dann handeln sollte.

Grundsätzlich sind wir mit dem Bericht zufrieden und danken dem Ombudsmann und seinem Team für die geleistete Arbeit bestens.

*Manuel Sahli (AL, Winterthur):* Den Worten zur Wichtigkeit der Ombudsstelle kann ich mich nur anschliessen. Sie kann von ausserhalb auf teilweise zu fest eingemeisselte Prozesse reagieren und durch ihre Stellung auch Kompromisse finden oder eine Sichtweise von ausserhalb geben, die in der kantonalen Verwaltung nicht existiert. Denn wenn gewisse Regeln zu fest befolgt werden, die auch durchaus benötigt werden, geht teilweise auch das Augenmass verloren, und dies kann durchaus zu Frust führen. Vor allem auch an der vordersten Front, wie der Ombudsmann zuvor passend erwähnt hat, in der Kanzlei kann dies zu entsprechenden Reaktionen führen, die dann auch per Telefon nicht ganz einfach zu beantworten sind. Daher auch an dieser Stelle mein Dank an die Mitarbeiterinnen der Ombudsstelle. Diese vermitteln und sind für die Arbeit der Ombudsstelle wichtig.

Der Kritik am Geschäftsbericht muss sich jedoch auch die AL durchaus anschliessen. Dieser ist zwar leicht besser geworden, aber immer noch verbesserungswürdig. Die Berichte über die einzelnen Fälle sind zweifellos interessant zu lesen und der Bericht gehört daher wohl auch bei manchen Ratsmitgliedern zu den beliebtesten – oder ist vielleicht sogar der einzig wirklich gelesene – Geschäftsbericht.

ten, die wir ja auch zuhauf von etlichen Institutionen, die irgendwas mit dem Kantonsrat und mit dem Kanton zu tun haben, bekommen. Doch vom Layout her muss man schon sagen, dass dieses nicht allzu modern daherkommt; ja, man kann es auch als Textwüste bezeichnen, auch wenn eine durchaus interessante Textwüste. Wir würden uns mehr konkrete Zahlen zur allgemeinen Arbeit wünschen, zum Personal und dessen Ausbildung und auch zur Arbeitsbelastung, unter der die Ombudsstelle steht. Zahlen hierzu finden sich vielleicht sehr zusammengeschnitten auf der Seite 12. Diese sind jedoch noch ausbaufähig, denn die restlichen Seiten bestehen vorwiegend aus der Vorstellung der zuvor genannten Einzelfälle. In der Einleitung wird beispielsweise thematisiert – es wurde zuvor bereits genannt –, dass viele Anfragen zum ZVV bestehen. Aber um wirklich danach herauszufinden, was denn genau der Inhalt der Mehrheit dieser Anfragen ist, wo genau der Schuh drückt, dann ist dies dann eher wieder schwer herauszulesen. Und gerade auch im Hinblick auf die kommende Übernahme der Kirchgemeinden und den dazu angekündigten Überlegungen, entsprechende Stellen aufzustoeken, würden wir uns noch mehr Informationen auch allgemeiner Art im Geschäftsbericht wünschen.

Zuletzt ist noch zu sagen, dass die Unabhängigkeit sehr wichtig ist. Wo jedoch der SVP-Sprecher die Kritik einer Politisierung am Geschäftsbericht hernimmt, ist mir ein Rätsel. Die Alternative Liste wird den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle entsprechend genehmigen.

Abstimmung

**Der Kantonsrat beschliesst mit 164 : 0 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2022 zu genehmigen.**

Das Geschäft ist erledigt.