

**Beschluss des Kantonsrates
über die Genehmigung des Tätigkeitsberichts
der Ombudsstelle des Kantons Zürich
für das Jahr 2025**

(vom)

Der Kantonsrat,

nach Einsichtnahme in den Antrag der Geschäftsprüfungskommission
vom 4. Juni 2026,

beschliesst:

I. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für
das Jahr 2025 wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 4. Juni 2026

Im Namen der Geschäftsprüfungs-
kommission

Die Präsidentin:
Alexia Bischof

Der Sekretär:
Christian Hirschi

* Die Geschäftsprüfungskommission besteht aus folgenden Mitgliedern: Alexia Bischof, Wädenswil (Präsidentin); Pia Ackermann, Zürich; Sandra Bossert, Wädenswil; Ruth Büchi-Vögeli, Elgg; Edith Häusler, Kilchberg; Corinne Hoss-Blatter, Zollikon; Stephanie Hugentobler, Elgg; René Isler, Winterthur; 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 die Ombudsperson 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 7. Mai 2026 über das vergangene Geschäftsjahr und stand der Kommission Rede und Antwort. Wie er in seinem Bericht schreibt, wurde die Ombudsstelle im vergangenen Jahr sehr stark in Anspruch genommen. Die Fallzahlen im Jahr 2025 haben den bisherigen Höchststand aus dem Jahr 2017 klar übertroffen. So sind im Berichtsjahr bei der Ombudsstelle 945 neue Fälle eingegangen (Vorjahr: 894 Fälle). 152 dieser Fälle betrafen Personalfälle (Vorjahr: 155). Stark zugenommen haben schriftliche Eingaben, die nicht im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle liegen, für die Kanzlei der Ombudsstelle aber dennoch zu einem nicht zu unterschätzenden Mehraufwand führen.

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.

Die Ombudsstelle weist in ihrem Tätigkeitsbericht jeweils die Anzahl der im Berichtsjahr nach Verwaltungseinheit (Direktionen, Ämter sowie weitere Behörden und Anstalten) eingegangenen Beschwerden aus. Die GPK regt an, dass die Ombudsstelle diese Zahlen in Zukunft den Zahlen aus dem Vorjahr gegenüberstellt, wie dies im Tätigkeitsbericht bereits bei anderen statistischen Angaben der Fall ist. Der Ombudsmann hat der GPK diese Ergänzung für den nächsten Bericht in Aussicht gestellt.

892 Fälle konnten im Jahr 2025 abgeschlossen werden (Vorjahr: 1150 Fälle). 169 Beschwerdeführende (Vorjahr: 275) wurden im vergangenen Jahr von der Ombudsstelle persönlich empfangen. In 444 Fällen (Vorjahr: 449) wurde von der Verwaltung eine Stellungnahme eingeholt oder eine Akteneinsicht verlangt. 158 Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung wurden vom Ombudsmann angehört (Vorjahr: 203 Personen). Es wurden 8 Augenscheine oder Besprechungen bei Beschwerdeführenden vor Ort vorgenommen (Vorjahr: 13). Wie in den Vorjahren wies mehr als die Hälfte der abgeschlossenen Fälle (464 von 892) eine Erledigungsdauer von 31 Tagen bis sechs Monaten auf. Rund ein Drittel (337 von 892) konnte innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. Ungefähr jeder zehnte Fall (Vorjahr: ungefähr jeder vierte) dauerte mehr als sechs Monate bis zur Erledigung. Der Grossteil der erledigten Fälle (718 von 892) wurde durch das Erteilen von Rat nach § 93a des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG, LS 175.2) abgeschlossen. In 174 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.

Seit Januar 2024 ist die kantonale Ombudsstelle auch für die Evangelisch-reformierten Kirchgemeinden tätig. Im Berichtsjahr konnte die Ombudsstelle sieben interne Personalgeschäfte aus den Kirchgemeinden erledigen (Vorjahr: 10). Zu politischen Gemeinden und Schulgemeinden, die sich der Ombudsstelle angeschlossen haben, sind im Jahr 2025 bei der Ombudsstelle 83 Beschwerdefälle eingegangen (Vorjahr: 60). Auch hier konnten sieben interne Personalgeschäfte erledigt werden (Vorjahr: 10). Solche Personalgeschäfte sind gemäss dem Ombudsmann meist sehr ressourcenintensiv.

Generell wenden sich mehrheitlich Privatpersonen an die Ombudsstelle (bei 701 der 892 im Berichtsjahr erledigten Fälle). Auf der anonymen Meldeplattform «Integrity-Line» sind im vergangenen Jahr 58 Meldungen eingegangen (Vorjahr: 24). Die Meldeplattform wurde im Berichtsjahr aktualisiert und benutzerfreundlicher gestaltet. Fünf der auf diesem Weg eingegangenen Meldungen erfolgten allerdings gemäss dem

Ombudsmann nicht in anonymisierter Form, sondern die Plattform wurde auch für Eingaben mit vollständiger Namensnennung verwendet. Für 25 der 58 über die «Integrity-Line» eingegangenen Meldungen war die Ombudsstelle nicht zuständig und die Eingabestellenden konnten an eine andere Stelle verwiesen werden.

Wie gewohnt enthält der Jahresbericht der Ombudsstelle neben den statistischen Informationen zu den Geschäften auch ausgewählte Fallbeispiele. Diese sagen nichts über die Wichtigkeit oder die Zahl der Fälle bei einer bestimmten Verwaltungsstelle oder Behörde aus, sondern sollen vielmehr einen Einblick in die praktische Tätigkeit der Ombudsstelle bieten. Wichtig ist dabei, dass die betroffenen Personen durch die Veröffentlichung keine negativen 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 häufig gerade nicht publik gemacht werden. Dennoch verdeutlichen die ausgewählten Fallbeispiele generelle Entwicklungen, wie der Ombudsmann in seinem Jahresbericht unterstreicht. So hat ein konfrontatives und eskalierendes Verhalten seitens einzelner Beschwerdestellenden zugenommen. Auch gelangen zunehmend Personen gleich mit mehreren Anliegen an die Ombudsstelle. Diese Eingaben sind für die Ombudsstelle aufwendig, sie muss viel Erklärungshilfe bieten und immer wieder aufzeigen, für welche Anliegen sie zuständig ist und für welche nicht.

Organisation und Arbeitsweise der Ombudsstelle

In den vergangenen Jahren hatte die GPK angeregt, dass der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle einen besseren Einblick in die Geschäftsbearbeitung und die Arbeitsweise der Ombudsstelle bieten sollte. Seit dem vergangenen Jahr weist der Bericht deshalb jeweils eine Auswertung der Telefonanfragen an die Ombudsstelle aus. Im Berichtsjahr sind bei der Ombudsstelle insgesamt 2473 Telefonanrufe eingegangen (Vorjahr: 2418). 1773 davon erfolgten mit Anliegen, bei denen die Ombudsstelle grundsätzlich zuständig ist (Vorjahr: 1807). 700 Anrufe betrafen Anliegen von Personen, für die die kantonale Ombudsstelle nicht direkt zuständig ist (Vorjahr: 611). Bei 709 schriftlichen Eingaben sowie 20 Anfragen vor Ort ergab sich ebenfalls eine Unzuständigkeit der Ombudsstelle. Die telefonische, schriftliche und persönliche Auskunftserteilung bei solchen Anfragen gehört zum Zuständigkeitsbereich der dreiköpfigen Kanzlei der Ombudsstelle.

Neben der Kanzlei und dem Ombudsmann sowie seiner Stellvertreterin verfügt die Ombudsstelle über drei juristische Mitarbeitende sowie über eine juristische Auditorin. Bei der Fallerledigung wird seit dem vergangenen Jahr neben der Erledigungsdauer auch der Erledigungs-

erfolg erfasst. Von den 892 im Berichtsjahr abgeschlossenen Fällen beurteilt die Ombudsstelle deren 551 als erfolgreich abgeschlossen (Vorjahr: 748). 329 Fälle werden neutral bewertet (Vorjahr: 378). 12 Fälle verliefen erfolglos (Vorjahr: 24). Erfolgreich ist ein Abschluss, wenn die Verwaltung dem Anliegen der Ombudsstelle Folge geleistet hat oder die beschwerdeführende Person die Vorgehensweise der Verwaltung verstanden hat. Erfolglos ist die Erledigung dann, 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 kategorisiert nach einfachen, mittelschweren und schweren Fällen. Einfache Fälle (521 von 892 abgeschlossenen Fällen) liessen sich mit einer E-Mail oder einer einfachen Abklärung der Rechtslage abschliessen, meist ohne Anfrage an die betreffende Behörde. Mittelschwere Fälle (296) beinhalteten gemäss Ombudsstelle etwas aufwendigere Abklärungen oder kompliziertere Anfragen an die Behörden. Schwere Fälle (75) ziehen sich oft über Monate oder manchmal Jahre hin, erfordern einen längeren Austausch mit den Beschwerdeführenden und Behörden sowie häufig diverse Gespräche und Gesprächsrunden. In 293 Fällen hat die Ombudsstelle nach Abschluss eine positive Rückmeldung von den Beschwerdeführenden erhalten. In 581 Fällen gab es keine Rückmeldung und in 18 Fällen fiel die Rückmeldung seitens der Beschwerdeführenden negativ aus.

In seinem Bericht hält der Ombudsmann fest, dass die unlängst vom Kantonsrat gewährte Erhöhung der Stellenprozentage von 430 auf 500 dringend nötig gewesen sei. Durch die Zunahme der komplexen Fälle, insbesondere im Personalbereich, ist dieser Stellenetat inzwischen bereits wieder ausgeschöpft.

Würdigung durch die Geschäftsprüfungskommission

Die GPK nimmt mit Befriedigung zur Kenntnis, dass der Ombudsmann die Aufforderungen der Kommission aus den Vorjahren zur Erweiterung der Berichterstattung im Bereich der Organisation und der Arbeitsweise der Ombudsstelle aufgenommen und weitgehend umgesetzt hat. Der Bericht ist dadurch über die geschilderten Fallbeispiele hinaus als Rechenschaftsbericht über das vergangene Amtsjahr deutlich aussagekräftiger geworden.

Im vergangenen Jahr zeigte sich deutlich, dass immer mehr Beschwerden an die Ombudsstelle gelangen, für welche die Ombudsstelle eigentlich nicht zuständig ist, die Beschwerdestellenden aber offenbar keine andere Kontaktmöglichkeit zu den richtigen Stellen ausfindig machen können. In vielen dieser Fälle kann die Ombudsstelle die betroffenen Personen an die verantwortlichen Stellen weiterverweisen. Dabei bietet

sie den Beschwerdestellenden an, sich erneut bei der Ombudsstelle zu melden, wenn sie keine befriedigende Auskunft erhalten sollten. Damit zeigt sich, dass die Ombudsstelle auch in vielen Fällen eine Vermittlungsfunktion übernimmt, obwohl sie eigentlich gar nicht zuständig ist. Solche Eingänge machen einen immer grösseren werdenden Teil der Anfragen an die Ombudsstelle aus.

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 verschiedensten Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner gegenüber den Behörden sowie bei Konflikten innerhalb und mit den Behörden. 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 2025 zu genehmigen.