

4. Tätigkeitsbericht Ombudsstelle 2020

Antrag der Geschäftsprüfungskommission vom 26. August 2021

KR-Nr. 243/2021

Ratspräsident Benno Scherrer: Eintreten ist gemäss Paragraf 89 des Kantonsratsgesetzes 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 Präsident der Geschäftsprüfungskommission, Beat Habegger, während maximal zehn Minuten, und dann 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 haben die übrigen Mitglieder des Rates je fünf Minuten Redezeit. Danach schliessen der Präsident der GPK und der Ombudsmann mit einer Replik die Debatte.

Beat Habegger (FDP, Zürich), Präsident der Geschäftsprüfungskommission (GPK): Ich freue mich, dass wir heute Morgen mit dem ersten Geschäft die Ombudsstelle des Kantons Zürich behandeln können, und ich freue mich natürlich auch, dass Jürg Trachsel heute bei uns im Rat zu Gast ist.

Es wird niemanden erstaunen, dass das letzte Jahr auch auf der Ombudsstelle ganz im Zeichen der Corona-Pandemie stand. Die Fallzahlen der Ombudsstelle gingen einerseits leicht zurück, andererseits gab es gleichzeitig auch eine Verlagerung: Die Beschwerden zum Zürcher Verkehrsverbund sanken, weil ja niemand mehr im ÖV war, dafür waren dann mehr Personen unzufrieden mit der Polizei, mit den RAV (*Regionale Arbeitsvermittlungszentren*) oder mit der Arbeitslosenkasse. So weit, so gut verständlich.

In ihren Arbeitsabläufen konnte die Ombudsstelle rasch auf die neuen Umstände reagieren: Nach einer kurzen Zeit der telefonischen Beratungen konnten die persönlichen Gespräche, die sehr wichtig sind, bald wieder vor Ort stattfinden. Sie können sich gut vorstellen: Es ist sehr wichtig auf der Ombudsstelle, dass man mit den Leuten von Angesicht zu Angesicht sprechen kann. Diese persönlichen Gespräche konnten dann sehr bald wieder aufgenommen werden.

Wir haben es alle erlebt und möglicherweise durchleben wir gerade jetzt wieder eine besonders angespannte Phase: Die Pandemie hat zahlreiche Menschen in unserem Kanton an mentale und psychische Grenzen geführt, manche auch in materielle Schwierigkeiten gebracht und uns allen Einschränkungen auferlegt im Vergleich zu dem, was wir uns zuvor in unserem Leben gewohnt waren. Wir sehen Gereiztheiten, Genervtheiten, Frustrationen, Existenzängste, all dies in der Pandemie. Und ich glaube, dass in einer solchen Situation, in der eben auch viele Personen mit den Behörden und der Verwaltung unzufrieden sind, die Ombudsstelle eine besonders wichtige Rolle spielen kann. Sie kann vermitteln zwischen Privatpersonen und der Verwaltung und anderen 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. In dieser angespannten Zeit, wie gesagt, leistet die Ombudsstelle einen wichtigen Beitrag, und ich denke, es ist uns allen ein Anliegen, heute dem ganzen Team rund um Jürg Trachsel für diesen Einsatz sehr herzlich zu danken.

Die Geschäftsprüfungskommission legt Ihnen zum zweiten Mal den Antrag zur Genehmigung des Tätigkeitsberichts vor. Wir haben den Bericht geprüft, wir haben den Ombudsmann auch in der Kommission angehört und uns einen Überblick über die Tätigkeiten und Herausforderungen verschafft.

Wir haben in unserem Antrag auch einige Anregungen gemacht, wie der Bericht künftig etwas analytischer und damit noch aussagekräftiger ausfallen könnte. Heute gibt er uns einen guten Einblick ins breite Spektrum der behandelten Fälle anhand einer Vielzahl von Einzelbeispielen. Diese sind sehr interessant, sie werden ja auch in den Medien immer sehr gut aufgenommen. Aber wir wissen gleichzeitig eher wenig zur Organisation, zu den Arbeitsabläufen, zum Leitbild, zur Weiterentwicklung oder auch zu den Prioritäten der Ombudsstelle. Wir haben auch etwas beschränkte Informationen zur Fallbehandlung und beispielsweise auch zu den Kriterien, an denen die Ombudsstelle selber ihre Wirksamkeit misst. Die GPK wünscht deshalb, dass die Ombudsstelle versucht, den Bericht etwas weiterzuentwickeln in diese Richtung, damit wir das dann vielleicht im nächsten Jahr auch in dieser Beziehung etwas umfassender würdigen können.

Als zweite Massnahme hat die GPK beschlossen, ein Mitglied der Kommission als Referentin oder Referent der Ombudsstelle einzusetzen, so wie wir es auch bereits mit der Datenschutzbeauftragten (*Dominika Blonski*) machen, die wir gleich anschliessend hier begrüssen dürfen. Zu diesem Referat gehört dann auch eine jährliche Visitation auf der Geschäftsstelle, wo man mit dem Ombudsmann und auch dem Team persönlich ins Gespräch kommen kann.

Abschliessend danke ich im Namen der GPK nochmals dem Ombudsmann und dem gesamten Team für die geleistete Arbeit in diesem anspruchsvollen Jahr. Wir wünschen weiterhin allerbestes Gelingen bei den herausfordernden Aufgaben und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit. Wir empfehlen Ihnen, den Tätigkeitsbericht für das Jahr 2020 zu genehmigen.

Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich: Ich freue mich sehr, dass ich Ihnen meinen Tätigkeitsbericht zum ersten Mal in dieser wirklich hellen Halle vorstellen kann, den Tätigkeitsbericht, den ich zuvor bereits den Medien und auch dem Regierungsrat habe vorstellen können. Als ich den Tätigkeitsbericht bereits am 5. Mai 2021 den Medien vorgestellt habe, nahm ich diesen 5. Mai, den historischen Tag, natürlich zum Anlass, um an den 200. Todestag von Napoleon (*Napoleon Bonaparte, französischer Kaiser*) zu erinnern. Ich habe in meinem damaligen Referat auch Herrn Montesquieu (*Charles de Secondat, Baron de Montesquieu, französischer Philosoph und Schriftsteller*) aufgeführt und den Satz herausgepickt: «Il faut que le pouvoir arrête le pouvoir.» Warum habe ich das gemacht? Ich habe das deshalb gemacht, weil das Fernsehen damals viel über Mon-

tesquieu und vor allem über Napoleon berichtet und hat Napoleon einen Wegbereiter für die moderne Schweiz und mithin auch für unseren modernen Kanton Zürich genannt. Und wenn man diesen Spruch, es sei nötig, dass die Macht immer wieder die Macht anhält, der vor über 300 Jahren geprägt worden ist, vielleicht als abgedroschen anschauen möchte, so hat doch auch der Präsident der vorberatenden Kommission vorhin die Corona-Zeit in Erinnerung gerufen. Und gerade in dieser Corona-Zeit, die das Jahr 2020 geprägt hat, in dieser Corona-Zeit wurde wieder sehr klar deutlich, dass dieses Wort nichts an Aktualität eingebüsst hat. Es war ein interessantes Wechselspiel zwischen Exekutive und Parlament zu beobachten. Und wenn ich eben dann die Exekutive und die Verwaltung erwähne, dann kommt die Ombudsstelle ins Spiel. Die Ombudsstelle, auch das wurde bereits im einführenden Votum gesagt, die Ombudsstelle vermittelt einerseits, die Ombudsstelle tätigt aber auch in ihrem überwiegenden Teil die externe Verwaltungskontrolle. Das heisst, sie ist eine Stärkung der Legislative und sie ist eine Stärkung von Parlament und Bevölkerung. Damit wir dies tun können, brauchen wir die grösstmögliche Unabhängigkeit, auch das wurde schon erwähnt. Wir sind alle parteiisch-neutral und eben unabhängig. Denn unser grösstes Engagement liegt darin, dass wir Vertrauen schaffen; Vertrauen für die Bürger in unseren Staat, in unseren Kanton Zürich. Denn ohne Vertrauen, das sehen Sie gerade in der jetzigen Zeit wieder aktuell, ohne Vertrauen ist vieles auf einmal nichts. (*Der Ratspräsident unterbricht den Ombudsmann.*)

Ratspräsident Benno Scherrer: Jürg Trachsel, entschuldigen Sie einen Moment. Geschätzte Kantonsratsmitglieder, darf ich Sie bitten, Ihre Gespräche ruhig draussen zu führen. Der Ombudsmann ist hier, um seinen Bericht vorzustellen. Ich kann ihm nicht zuhören, es ist deutlich zu laut hier drin. Danke. Entschuldigung, Jürg Trachsel.

Jürg Trachsel fährt fort: Macht nichts, ich bin mich das aus der alten Zeit (*als Altkantonsrat und Altkantonsratspräsident*) gewohnt, das kann ich Ihnen versichern, das bringt mich nicht aus der Ruhe.

Aber wenn Sie meinen Bericht gelesen haben, dann stellen Sie fest, dass wir über weite Teile korrigierend eingreifen konnten, dass wir tatsächliche Verbesserungen erreichen konnten, aber dass wir zum Teil halt auch nur besser erklären konnten, anders erklären konnten, und mit diesem Anders-Erklären eben auch Verständnis beim Bürger, bei der Bürgerin für die Entscheide der Verwaltung geschaffen haben. Wenn Sie nach Fällen suchen, die für diese beiden Sachen zuständig sind, nenne ich Fall 7 mit der Umschulung zum Buschauffeur, als das Amt diesen jungen oder eben nicht mehr so jungen Mann partout nicht umschulen wollte und sich stereotyp auf die fehlende Zuständigkeit berief. Erst das Schreiben der Ombudsstelle und das Eingreifen der Ombudsstelle hat dann bewirkt, dass man auch geschaut hat, wie alt diese Person ist, und auch geschaut hat, wie viele Bewerbungen diese Person schon abgeschickt hat, und zwar erfolglos, und eben mit den Antworten zurückgeblieben ist. Erst dann liess sich das Amt dazu bewegen, diese Umschulung zu finanzieren. Und ich kann Ihnen sagen: Dieser bald 60-

jährige Mann ist sehr glücklich. Er arbeitet heute noch bei den Busbetrieben und er ist froh, dass er von diesem ewigen Stellenbewerbungsmechanismus weggekommen ist.

Etwas, das nicht direkt eine Verbesserung gebracht hat, aber eben das Verständnis gefördert hat, ist die Geschichte mit der Trauerbegleitung einer Dame, die über den Tod ihres Mannes nicht hinwegkommen konnte. Da brauchte es viel Überredungskunst, damit wir das Universitätsspital, damit wir die Psychiatrische Universitätsklinik, den damaligen Hausarzt, alle die Beteiligten an einen Tisch bringen und mit dieser Person noch einmal die ganze Angelegenheit besprechen konnten, damit sie das in Ruhe für sich abschliessen konnte.

Ein anderer Fall war der mit dem Fischereiverbot. Das wird diejenigen um den See freuen, die den freien Zugang selbstverständlich wollen. Da hat die Ombudsstelle die Auffassung des ALN (*Amt für Landschaft und Natur*) klar geteilt, dass die Zugänglichkeit zum See höher zu werten ist als das eigene egoistische Interesse der «Böötler», dafür zu sorgen, dass innerhalb eines Hafens nicht gefischt werden darf.

All diese Fälle legen klar dar, das können wir im Rahmen unserer externen Verwaltungskontrolle beruhigt feststellen, dass die Verwaltung und auch die Regierung im Jahr 2020 sehr gut gearbeitet haben. Das stellt ihnen auch ein Zeugnis für ein hohes Mass an Vertrauen aus. Einzig die Verständlichkeit der Sprache – wenn man gewisse Fälle angeschaut hat, da ist sinnbildlich Fall 2 zu nennen – lässt zu wünschen übrig. Die Verfügungen – das sagen wir immer – müssen so an die Adressaten gerichtet sein, dass man auch versteht, was darin geschrieben ist.

Dann habe ich diesmal auch einen Gastbeitrag von Professor Doktor Matthias Kaiserswerth (*ehemaliger Direktor des IBM Zurich Research Laboratory in Rüschlikon*) in den Bericht eingefügt, der uns klar vor Augen führt, dass die Schweiz und vor allem der Kanton Zürich in Sachen Digitalisierung tatsächlich noch Entwicklungspotenzial haben. Der Satz «never touch a running system», der unter Informatikern gilt, sollte eben für den Kanton Zürich genau nicht gelten. Wir müssen dieses System «touchen», berühren, wir müssen mitmachen bei dieser Digitalisierung, sonst werden wir die Probleme, die sich uns heute und in Zukunft stellen, nicht mehr rechtzeitig lösen können.

Zur Statistik: Es wurde gesagt, es sind ein bisschen weniger Fälle eingegangen. Es sind fast 100 ÖV-Fälle weniger bei uns eingegangen, weil die Leute eben nicht mehr Zug gefahren sind. Es wurden aber sehr viele Gespräche geführt. Nur während rund zwei oder drei Wochen hatten wir keinen direkten Kontakt im Büro mit unseren Kunden. Nachher haben wir Trennwände aufgestellt und konnten so unsere Kunden mit Maske auch wieder empfangen.

Vielleicht noch zum Schluss ein Ausblick: Was ist geplant im Jahr 2022? Selbstverständlich nehmen wir die Anregungen, die die GPK gemacht hat, sehr ernst und werden entsprechend versuchen, das im Jahresbericht 2021 zu berücksichtigen. Dann werden wir – das habe ich bei der Digitalisierung gesagt – sicher in die Informatik investieren müssen, denn es führt kein Weg daran vorbei, dass man da in der Moderne mitmachen muss. Und zum Arbeitsanfall: Es sind ab dem Jahr 2022 mehr Gemeinden bei der Ombudsstelle Zürich angeschlossen. Mittlerweile

haben sich Dübendorf, Richterswil, Wetzikon, auch Dänikon, glaube ich, und auch einige andere Gemeinden mehr, dazu entschlossen, bei der Ombudsstelle mitzumachen. Das wird dann sicher ein gerüttelt' Mass an Mehrarbeit geben, vor allem sicher im Schulbereich und im Baubereich, zwei typisch kommunale Sektoren. In diesem Zusammenhang darf ich auch der Regierung ein Kränzlein winden. Denn als ich bei der Regierung war, habe ich angeregt, dass man doch bei der Mustergemeindeordnung einen Passus einfügen sollte, dass man die Ombudsstelle für die Gemeinden zur Verfügung stellen kann, wenn man sie in die Gemeindeordnung aufnimmt. Das hat Frau Fehr (*Regierungspräsidentin Jacqueline Fehr*) innerhalb von 14 Tagen umgesetzt, und heute ist es also in der Mustergemeindeordnung vorgesehen. Dafür gebührt dem Regierungsrat mein herzlicher Dank. Ganz am Schluss werden sich dann wahrscheinlich auch die Kirchen noch an der Ombudsstelle beteiligen, die kommunalen Kirchenpflegen. In diesem Sommer ist eine Umfrage abgelaufen, mit der die Kirchen dazu befragt wurden, und im nächsten Jahr wird dann entschieden, ob es so kommt oder nicht. Aber aller Voraussicht nach wird es so kommen, was die Ombudsstelle und mich selber sehr freut.

Ganz zum Schluss einen herzlichen Dank an mein Team, an meinen Stellvertreter Bernhard Egg, an den Lektor Hartmuth Attenhofer, an Matthias Kaiserswerth, der den Gastbeitrag verfasst hat, und ganz speziell ein Dank an die GPK, an die GL (*Geschäftsleitung*) und an Sie, als Kantonsrat, für die konstruktive Zusammenarbeit. Ich danke Ihnen für die Genehmigung meines Berichts.

René Isler (SVP, Winterthur): Rund um die Tätigkeit der Ombudsstelle geht es ja letztendlich um Macht oder Machtbeschränkung. Im letzten Jahr wurde gemäss dem Ombudsmann die neutrale Bezeichnung «Ombudsstelle» eingeführt, die ganze Korrespondenz und der digitale Auftritt werden im Laufe des Jahres, wir haben es gehört, entsprechend angepasst. Die Aufgabe der Ombudsstelle besteht vorwiegend in der Vermittlung sowie der Ausübung externer Verwaltungskontrollen. Sie stärkt damit letztlich auch die Exekutive. Die Verwaltung hört, wir haben es gehört, auf die Empfehlung der Ombudsstelle. Gleichzeitig kann durch Korrekturen oder Klärungen das Vertrauen von Personen gewonnen werden, die Probleme mit den kantonalen Amtsstellen haben. Da ist es auch erfreulich zu erfahren und zu sehen, dass immer mehr auch Landgemeinden sich dieser kantonalen Ombudsstelle anschliessen. Dafür danken wir Ihnen, Herr Ombudsmann. Das Vermitteln von Lösungsvorschlägen oder gar konkreten Hilfeleistungen gehört zweifelsohne zur Kernkompetenz der Ombudsstelle und des Ombudsmannes sowie seines Teams. Der Tätigkeitsbericht der kantonalen Ombudsstelle zeigt eine Reihe von Fällen auf, in denen das Team rund um Jürg Trachsel im vergangenen Jahr für die anfragenden Personen Verbesserungen erzielen konnten, sei es durch das Erwirken von konkreten Lösungen, Umschulungen, wie wir gehört haben, oder, wo notwendig, durch die Einberufung eines runden Tisches. Das lösungsorientierte Denken des gesamten Teams unter der Führung von Jürg Trachsel zieht sich wie ein roter Faden durch den gesamten Tätigkeitsbericht. Man darf nicht

ohne Stolz sagen: Der Ombudsmann hat seinen Laden im Griff. Er packt zusammen mit seinem Team die Herausforderungen mit viel Freude, Herzblut und Engagement an. Wir danken Jürg Trachsel und seinem Team für die gute und jederzeit transparente Arbeit. Herzlichen Dank. Die SVP/EDU-Fraktion beantragt deshalb die Genehmigung des Tätigkeitsberichts.

Davide Loss (SP, Thalwil): Ich kann es vorwegnehmen, die SP-Fraktion wird den Tätigkeitsbericht genehmigen. Die Ombudsstelle hat eine sehr wichtige Funktion in unserem Kanton: Sie übt auf entsprechendes Begehren von Bürgerinnen und Bürgern die Verwaltungskontrolle aus. Das ist eine sehr wichtige Funktion und umso wichtiger ist auch das unkonventionelle Vorgehen, dass man hier Lösungen sucht, die eben auf dem Rechtsweg so nicht unbedingt gefunden werden können. Dafür gebührt dem Ombudsmann unser Respekt und besten Dank.

Erfreulich ist auch, dass sich immer mehr Gemeinden der Ombudsstelle anschliessen. Dies zeigt, dass man von diesem Know-how Gebrauch machen kann über die kantonalen Stellen hinaus. Wichtig ist für die SP-Fraktion, dass Anliegen sämtlicher parteipolitischer Couleur Gehör finden und dass es nicht darauf ankommen kann, welches Gebiet es gerade betrifft. Das hat aber der Ombudsmann auch unter Beweis gestellt, es ist im Tätigkeitsbericht eine eindruckliche Palette von allen möglichen Themen des Verwaltungshandelns zu finden. Die SP-Fraktion dankt dem Ombudsmann und der Ombudsstelle für die Tätigkeit und wir genehmigen den Bericht. Besten Dank.

Corinne Hoss-Blatter (FDP, Zollikon): Zur Tätigkeit der Ombudsstelle hat der Präsident der GPK bereits die wichtigsten Eckwerte erwähnt, wie meine Vorredner auch. Ich möchte nicht zu viel wiederholen und halte mich daher kurz.

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle ist in meinen Augen jeweils ein Highlight in der Fülle der Berichte, die wir lesen müssen. 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 sie in der breiten Bevölkerung ihren Platz gefunden hat. Die Ämter hören offenbar auch auf die Ombudsstelle, wenn ihnen ein Rat erteilt wird, und sie setzen vieles um. Aus unserer Sicht fehlt im Tätigkeitsbericht ein Abschnitt über Stolpersteine oder Problembereiche, wie vom GPK-Präsidenten auch bereits erwähnt. So würde der Bericht ein Analyse-Kapitel ertragen, ohne von seiner Spannung zu verlieren. Strukturelle Zusammenhänge kommen nicht zum Ausdruck und wären von Interesse. Dies also der Wunsch für 2021, Herr Trachsel hat ja diese Anregung auch bereits schon entgegengenommen.

Wir bedanken uns für den attraktiven Tätigkeitsbericht sowie vor allem für das grosse Engagement des Ombudsmannes und seiner Mitarbeitenden im vergangenen Jahr. Die FDP beantragt Ihnen, den Bericht für das Jahr 2020 zu genehmigen. Besten Dank.

Gregor Kreuzer (GLP, Zürich): Die Ombudsstelle des Kantons Zürich ist eine wichtige Institution, deren gutes Funktionieren wie Schmiere zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern des Kantons und den Behörden ist. Beschwerden können in gegenseitigem Einvernehmen geschlichtet und es können Lehren gezogen werden. Ich bin mir sicher, dass der Ombudsmann im nächsten Bericht darauf eingehen wird, wie und wo die Ombudsstelle erfolgreich war und welche Lehren in der Verwaltung daraus gezogen wurden. Die Ombudsstelle hat im Berichtsjahr gute Arbeit geleistet, welche exemplarisch im Bericht dargestellt ist; und dies, obwohl wir im Corona-Jahr waren. Der Unterbruch der Arbeit war nur kurz und die Ombudsstelle hat auch unter den erschwerten Bedingungen schnell den Tritt gefunden und ihre Fälle abgearbeitet. Die GLP dankt der Ombudsstelle für ihre Arbeit und genehmigt den Bericht.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst mit 152 : 0 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2020 zu genehmigen.

Das Geschäft ist erledigt.