

2. Tätigkeitsbericht Ombudsstelle 2023

Antrag der Geschäftsprüfungskommission vom 6. Juni 2024

KR-Nr. 135/2024

Ratspräsident Jürg Sulser: Eintreten ist gemäss Paragraf 89 des Kantonsratsgesetzes obligatorisch. Zu diesem Geschäft begrüsse ich den Ombudsmann Jürg Trachsel recht herzlich bei uns.

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 Fraktions-sprecherinnen und -sprecher mit ebenfalls je zehn Minuten Redezeit. Darauf-folgend haben die übrigen Mitglieder des Rates je fünf Minuten Redezeit. Danach schliessen der Referent der GPK und der Ombudsmann mit einer Replik die De-batte.

Benno Scherrer (GLP, Uster), Referent der GPK: Die GPK beantragt Ihnen ein-stimmig, den Tätigkeitsbericht für das Jahr 2023 zu genehmigen. Ich begrüsse den Ombudsmann, Jürg Trachsel, der unserer Debatte folgt und sich auch noch äus-sern wird. Er führt die Stelle seit 2018 engagiert und umsichtig. Herzlich will-kommen und jetzt schon herzlichen Dank für die Arbeit von Ihnen, von dir und den Mitarbeitenden.

Die Ombudsstelle erfüllt eine wichtige Aufgabe der Vermittlung zwischen Mit-bürgern und der öffentlichen Hand. Sie prüft auf Anfrage von Zürcherinnen und Zürchern, ob die Behörden und Verwaltungseinheiten des Kantons, der Bezirke sowie der ihr angeschlossenen politischen Gemeinden, Schulgemeinden, Kirch-gemeinden rechtmässig und angemessen verfahren. Die GPK ihrerseits übt die parlamentarische Kontrolle über die Ombudsstelle aus. Der Ombudsmann berich-tete in der GPK-Sitzung vom 16. Mai 2024 über das vergangene Geschäftsjahr und stand der Kommission Rede und Antwort. Im Nachgang führte die GPK eine vertiefte Diskussion. Die generellen Einschätzungen des Ombudsmanns im dies-jährigen Bericht und auch die Fälle haben sich in den letzten Jahren nicht stark gewandelt. Und auch dass die Stimmung gegenüber den Behörden ungeduldiger und gereizter geworden sei, ist nicht neu. Selbst die Ombudsstelle spürt die schwindende Toleranz und den manchmal fehlenden Respekt. Deshalb stellte der Ombudsmann den Geschäftsbericht unter das Motto «Respekt». Sie erinnern sich, vor einem Jahr drehte sich alles um Vertrauen. Aus diesem Grund legt die Om-budsstelle bei den Weiterbildungen ihrer Mitarbeitenden bewusst einen Schwer-punkt auf Mediation, um diesen neuen Herausforderungen Herr werden zu kön-nen.

Nun zu den Zahlen: 2023 sind 835 Fälle eingegangen – gegenüber 817 im Vor-jahr. Eigentlich ist es einfach: Überall dort, wo viele Personen einen Kontakt mit

einer kantonalen Stelle haben, gibt es auch mehr Fälle mit Anfragen. Und so verzeichnet der ZVV (*Zürcher Verkehrsverbund*) weiterhin mit Abstand die meisten Fälle, es waren 216 Ratsuchende. Nun, vielleicht liegt es ja auch daran, dass die Ombudsstelle bereits auf der Seite «Kundendienst» des ZVV prominent aufgeführt und direkt verlinkt ist.

Im Berichtsjahr haben sich keine neuen Gemeinden angeschlossen. Mit der Reformierten Kirche konnte eine Einigung über die Kostenentschädigung von pauschal 80'000 Franken pro Jahr für deren Leistungen gefunden werden. Der Vertrag soll in zwei Jahren aufgrund der gemachten Erfahrungen überprüft werden.

Die insgesamt 430 Stellenprozente der Ombudsstelle sind seit 1993 unverändert geblieben, dies bei deutlich mehr Fällen. Die Ombudsstelle ist jedoch nicht nur wegen der Fallzahlen stark ausgelastet. Die Fälle würden, wie überall, komplexer und vielschichtiger. Auch seien die Ratsuchenden anspruchsvoller geworden und, wie gesagt, lassen es gelegentlich an Respekt mangeln. Der Ombudsmann hat schon letztes Jahr überlegt, eine Stellenerhöhung zu beantragen. Auch dieses Jahr wird das im Bericht mehrfach erwähnt. Für eine Erhöhung der Stellenprozente erwartet die GPK – und sicher auch der Rat – aber mehr Information zu Geschäftslast und Arbeitsweise.

Der Bericht gibt technisch auch Informationen über die Erledigungsdauer und Art des Verfahrens. 117 Beschwerdeführende wurden im vergangenen Jahr der Ombudsstelle persönlich empfangen und 62 Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung wurden vom Ombudsmann angehört. Etwa ein Drittel der Fälle konnte innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden, etwa die Hälfte abgeschlossenen Fälle zwischen 31 Tagen und sechs Monaten. 53 Fälle dauerten mehr als sechs Monate bis zu ihrer Erledigung. Es gibt auch weiterhin viele anonym gemeldete Fälle auf der Integrity Line, es waren deren 24. Diese Meldestelle war, ist und bleibt wichtig. Am Ende des Jahres waren 391 Fälle pendent.

Wie gewohnt erhält der jährliche Jahresbericht der Ombudsstelle ausgewählte Fallbeispiele aus der Praxis. Diese sind einerseits so gewählt, dass sie einen interessanten Einblick in die Tätigkeit der Ombudsstelle bieten. Spektakuläre Fälle aus dem Tätigkeitsbericht werden auch von den Medien meist dankbar aufgegriffen. Diese Praxisbeispiele sagen aber nichts über die Wichtigkeit oder über die Zahl der Fälle bei einer bestimmten Verwaltungsstelle aus. Denn oft sind es gerade die gewichtigen Fälle, die zum Schutz der betroffenen Personen nicht öffentlich ausgeführt werden können. Auch die Fälle im Tätigkeitsbericht zeigen, dass es der Ombudsstelle manchmal gelingt, etwas zu ändern, und manchmal nicht. Manchmal ist es den Betroffenen vor allem wichtig, dass festgehalten wurde, dass in ihrem Fall nicht korrekt gehandelt wurde. Und manchmal – auch das wird mit einem Beispiel illustriert – muss die Ombudsstelle den Beschwerdeführenden erklären, warum ihr Verhalten unangemessen war.

Über die Art der Fälle und den Aufwand der Ombudsstelle bei ihrer Bearbeitung gibt der Tätigkeitsbericht wenig Auskunft. Ausgewiesen wird zwar jährlich die Herkunft der Beschwerden, aber Fälle, die von der Ombudsstelle mit geringem Aufwand direkt erledigt werden können, werden nicht von den komplexeren Fällen unterschieden, die eine vertiefte Abklärung oder Beratung nötig machen und

dadurch einen deutlich grösseren Aufwand für die Ombudsstelle bedeuten. Die ausgewiesenen Erledigungsdauern der Fälle sind diesbezüglich aus Sicht der GPK zu wenig aussagekräftig. Es bleibt unklar, wie intensiv die Ombudsstelle in der Zeitspanne mit einem Fall befasst war oder ob sich die Bearbeitungszeit nicht vor allem auch deshalb in die Länge zieht, weil immer wieder auf Antworten und Akteneinsichtsbegehren oder Besprechungsanfragen gewartet werden muss. Aus Sicht der GPK wäre es deshalb wünschenswert, wenn im Tätigkeitsbericht die Zahl der behandelten Fälle differenzierter ausgewiesen würde, zum Beispiel nach Anfragen, die direkt beantwortet werden oder an eine weitere Stelle weiter gewiesen werden können. Der Ombudsmann hat gegenüber der GPK zugesichert, dass er dieses Anliegen im Hinblick auf seine zukünftige Berichterstattung aufnehmen wird. Wir sind gespannt, wie der Ombudsmann das nächste Jahr berichtet. Die GPK dankt dem Ombudsmann Jürg Trachsel und seinen Mitarbeitenden für ihre verantwortungsvolle Arbeit zugunsten der Zürcher Bevölkerung.

Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich: «Respekt», der Vorredner hat es schon erwähnt, «Respekt» ist das Keyword, das ich gewählt habe für den diesjährigen Ratsbericht und Tätigkeitsbericht. «Denn ohne Respekt kann die Welt nicht bestehen.» Dieses Zitat ist also nicht von mir sondern dieses Zitat ist vom Michael Andrick (*deutscher Philosoph*), der über die Malaise unserer Zeit gesprochen hat. Und da ich dieses Buch ganz interessant fand und es auch viel mit Politik und eben dem Umgang miteinander zu tun hat – auch auf der Ombudsstelle –, habe ich dieses Wort als Key-Wort genommen, eben den Respekt. Denn ohne Respekt beginnen wir alle zu moralisieren, und das ist nicht gut für unser gesellschaftliches Weiterkommen. Und ich muss Ihnen sagen – auch der Referent hat das schon ein bisschen angetönt –, respektvoll ist der Umgang mit den Personen auf der Ombudsstelle wahrlich nicht immer. Es gibt Leute, die telefonieren und zuerst einfach ihren Frust rauslassen, und da ist viel, sehr viel Feingefühl gefragt. Aber wie wir damit dann genau umgehen, das werde ich – das habe ich ja von der GPK gehört – in einem nächsten Jahresbericht sicher genauer erläutern. Aber ich kann Ihnen sagen, es ist relativ anspruchsvoll für die Telefonistinnen, die das erste Telefonat entgegennehmen.

Ich habe auch im diesjährigen Jahresbericht wieder versucht, mit meinen Mitarbeitenden eine breite Palette, eine grosse Auswahl bereitzustellen, und hoffe, Sie haben den einen oder den anderen Fall als sehr interessant empfunden. Es hat mich, ehrlich gesagt, nicht erstaunt, dass die Presse genau die beiden Fälle, denjenigen des Steueramtes – «Tot oder lebendig» – und denjenigen der Kantonspolizei Zürich, der sich auf dem Inseli im Zürichsee abgewickelt hat, dass sich die Presse diese beiden Fälle ausgesucht hat. Sie lassen sich halt gut abbilden und sie sind auch sehr gut lesbar für das Publikum. Aber zumindest der erste Fall, der Fall des Steueramtes, ist ein typischer Fall des fehlenden Respektes, wenn jemandem der Partner wegstirbt und man mit diesen Bürokratie oder mit den Büroarbeiten, die man sonst eben nicht erledigen muss, konfrontiert ist und dann in diesen Unterlagen auch noch einen Fehler sieht, der relativ einfach zu korrigieren wäre. Aber nein, dieser Mann hat dann gesehen, dass eben nicht seine Frau gestorben

ist, sondern er selber. Und dann hat der x-mal versucht, mit dem Gemeindeamt Kontakt aufzunehmen und ein paarmal auch mit dem kantonalen Steueramt. Und als dann nie eine Antwort kam, ist er zu uns gekommen. Das ist für uns ein bisschen ein Fall von fehlendem Gespür oder eben auch ein bisschen fehlendem Respekt. Denn nach dem Einschreiten der Ombudsstelle ging es wirklich keine Woche und der Mann war hochbefriedigt. Es hat sich auch bei uns gemeldet und hat gesagt, jetzt wisse er auch, was passiert ist, und man habe mit ihm gesprochen. Man habe ihn sogar begleitet und man habe es sich auch entschuldigt. Das ist eben manchmal auch noch wichtig.

Der zweite Fall – da hat es zwar nicht viel daran geändert, aber der Vorredner hat es auch schon gesagt – war bei der Kantonspolizei Zürich. Es handelte sich zwar nicht um Racial Profiling, es hatte nicht dieser Thematik zu tun, aber es war den betroffenen Personen wichtig, dass man es einfach gesagt hat und der Kommandant es zur Kenntnis genommen hat: Was die Polizei in ihrer Stellungnahme ausgeführt hat, stimmt schlicht und einfach nicht. Ich bin froh, dass man das dann auch zur Kenntnis genommen hat. Der Kommandant hat auch gesagt und sich auch dafür entschuldigt, dass da vieles nicht richtig abgelaufen sei. Man muss sich trotzdem vorstellen: Es war der 2. Januar, es war also nicht ein Sommertag, als man diese Person auf der Insel zurückgelassen hat. Es war der 2. Januar, als dieses Ereignis passierte, und das ist nicht gerade die beste Note. Aber wir haben das wieder hingekriegt, dass auch die Privaten wieder an die Kantonspolizei geglaubt haben und wirklich überzeugt waren, dass da einfach ein Fehler passiert war.

Die Statistik: Es wurde angeführt, es gibt ein bisschen mehr Fälle. Die Leute sind ungeduldiger. Es gibt viele Leute, die zu uns kommen und die uns schon am Anfang sagen, was wir machen müssen. Das ist auch eine relativ neue Art, das sind wir uns nicht so gewohnt. Und wir handhaben das jeweils auch nicht immer so, wie das die Leute wollen. Wir machen das so, wie wir es ihnen vorschlagen, und meistens finden wir auch gute Lösungen. Aber solche Leute, die so aggressiv zu uns kommen, diese Fälle sind halt ein bisschen zeitintensiver. Und so ist es nicht erstaunlich, dass die Fälle von 31 Tagen bis sechs Monaten die grosse, grosse Mehrheit bilden. Aber ich nehme zur Kenntnis und werde das auch auf ein nächstes Mal mit meiner Belegschaft sicher detaillierter darstellen, wie diese Fälle zwischen einem Monat und sechs Monaten, ob man wirklich immer wieder neue Sachen einholen oder x-mal mit den gleichen Leuten sprechen musste. Wenn ich dann schon bei den Fällen bin, kann ich auch gleich anfügen: Der älteste Fall ist also immer noch aus dem Jahr 2016. Er hat also begonnen, bevor ich überhaupt Ombudsmann war. Da sind – das kann ich sagen – Gemeinden involviert, da ist der Kanton involviert und, was es eben ganz schwierig macht, es ist auch der Bund noch involviert. Und wir haben feststellen müssen, dass der Bund nicht immer sehr kooperativ ist in Sachen, die den Kanton anbelangen. Und ich kann an dieser Stelle dem AWEL (*Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft*) – das ist die Stelle, die seitens des Kantons involviert ist in dieser Angelegenheit – nur ein Kränzchen winden. Wir sind jetzt wirklich noch ein «My» von einer Einigung entfernt. Sie steht und sie steht auch so wie sie der Bund will. Jetzt muss er sie nur noch unterzeichnen, und dann hätte ich auch den ältesten Fall aus dem Jahre 2016 weg.

Wir haben mit den Kirchen Verhandlungen geführt. Das waren – ich kann es Ihnen sagen – harte Verhandlungen. Denn die Meinungen gehen da natürlich weit auseinander, und wir wissen auch nicht, wie viele Fälle da kommen. Ich weiss einfach aus den Wortmeldungen meines Personals, das zum Teil schon in Kirchenpflegen Einsitz hatte. Die Leute sagen mir immer: «Jürg, das werden komplizierte Fälle.» Und ich habe jetzt schon ein paar Fälle und kann Ihnen sagen: Sie sind kompliziert. Wir werden nach zwei Jahren selbstverständlich schauen, ob wir, was die Entschädigung angeht, etwas anpassen müssen. Die Kirche ist wahrscheinlich sehr überzeugt davon, dass wir da runtergehen müssen. Ich sehe das noch nicht so ganz in diese Richtung, aber nach zwei Jahren werden wir mehr wissen.

Dann bin ich auch noch mit den schweizerischen Ombudsstellen im stetigen Austausch und mit dem europäischen Ombudsmann-Institut. Wir haben diverse Sitzungen gehabt im Jahre 2022, nämlich zwei, und ein Seminar. An diesem Seminar waren auch die Juristinnen und Juristen sämtlicher Ombudsstellen anwesend. Zwei sind jetzt vielleicht nicht so viel – Sie haben jetzt ein bisschen gelacht –, aber bis man dann alle aus der ganzen Schweiz zusammen hat, braucht es doch eine einigermaßen saubere Organisation. Und ich kann Ihnen sagen, das Seminar auf Schloss Hofen in Vorarlberg war wirklich ein Riesenerfolg. Wir hatten da zum einen Professor Haller (?????????????), der über die Digitalisierung gesprochen hat, und zum anderen hatten wir in der Person von Barbara Schumacher (????????????????????) die Thematik «Umgang mit psychisch belasteten Personen». Wir haben ab und zu psychisch belastete Personen bei uns, und der Umgang ist tatsächlich nicht immer einfach. Es hilft einem wirklich viel, wenn man von einer Person, die eben selber psychisch belastet ist – diese Person hat auch einen Lehrauftrag an der ZHAW (*Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften*) in Zürich –, wenn man von so einer Person lernen kann, wie man mit solch schwierigen und nicht ganz alltäglichen Personen umgeht. Das hat uns sehr viel geholfen.

Der Ausblick, den hat mein Vorredner eigentlich schon vorweggenommen: Das Wichtige ist sicher, dass wir mit den Kirchgemeinden jetzt gut zusammenarbeiten können. Wir sind auch daran, neue Gemeinden für die Ombudsstelle zu gewinnen. Zurzeit bin ich mit Horgen und mit der Stadt Uster im Gespräch, und beide sind der Ombudsstellen gegenüber sehr positiv eingestellt, sodass ich eigentlich davon ausgehe: Wenn ein nächstes Mal eine Gemeindeordnungsrevision ansteht, werden auch Horgen und Uster dazugehören.

Ganz zum Schluss nochmal: Diese Empfehlungen der GPK nehmen wir selbstverständlich sehr ernst und wir werden differenzierter über die Arbeitsweise der Ombudsstelle intern in einem nächsten Jahresbericht berichten. Das wären meine Ausführungen, für Fragen stehe ich selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Ratspräsident Jürg Sulser: Wir kommen nun zu den Fraktionssprecherinnen und -sprechern, bitte melden Sie sich an.

Sandra Bossert (SVP, Wädenswil): Die Ausführungen zur Anzahl Fälle und einen allgemeinen Überblick haben Ihnen Jürg Trachsel wie auch mein GPK-Kollege Benno Scherrer bereits ausführlich erläutert. Folgendes möchte ich ergänzend im Namen der SVP noch ausführen:

Die unabhängige Ombudsstelle ist wichtig, um kein Gefühl der Ohnmacht gegenüber den Behörden aufkommen zu lassen. Dass der Staat nicht unantastbar ist und alle Einwohner ihn kritisieren können, ist nicht überall auf der Welt selbstverständlich. Dass dies möglich ist, schafft Vertrauen. Und Vertrauen wiederum ist das höchste Gut, damit ein friedliches Zusammenleben möglich ist. Diesem Vertrauen gilt es daher unbedingt Sorge zu tragen.

Dass die Stimmung der Ratsuchenden gegenüber den Behörden im Vergleich zu früher ungeduldiger und gereizter geworden ist, stellt nicht nur die Ombudsstelle fest. Nichtsdestotrotz kann oftmals nach der ersten «Chropfleerete» der beschwerdeführenden Person in Ruhe erklärt werden, warum sie zum Beispiel einen bestimmten Aufschlag beim ZVV zahlen muss oder nach welchen Kriterien die Steuererklärung zustande kam. Da reicht oftmals ein klärendes Telefongespräch aus. Die anderen Fällen werden meistens innerhalb eines halben Jahr Jahres abgeschlossen. Wohlbemerkt, es geht nicht primär darum, dass alle zu 100 Prozent happy sind, sondern dass alle Konfliktparteien nachvollziehen können, warum und weshalb es so ist. Wie sagt man so schön: Ein guter Kompromiss ist, wenn niemand ganz zufrieden ist.

Seit dem Sommer 2022 ist die Synode der reformierten Kirche an die Ombudsstelle angeschlossen. Die Kirche ist gesetzlich verpflichtet, eine solche zu betreiben oder sich, wie bei uns im Kanton Zürich, unserer Ombudsstelle anzuschliessen. Der Vertrag ist auf zwei Jahre befristet. Nach dieser Zeit sollte es für beide Seiten möglich sein, eine Analyse des Kosten-Nutzen-Verhältnisses zu erstellen. Aus unserer Sicht muss gewährleistet sein, dass die reformierte Kirche ihre bezogenen Dienstleistungen vollumfänglich aus ihrer eigenen Kasse berappt. Es darf hier keine Querfinanzierungen geben.

Die Arbeitsbelastung hat allgemein durch die Erweiterung von sich anschliessenden Gemeinden und der Kirche zugenommen. Deshalb ist auch aus Sicht der SVP die moderate Pensums-Aufstockung gerechtfertigt.

Wir danken Jürg Trachsel und seinem langjährigen Team für ihr Engagement mit Herzblut, das sie tagtäglich leisten, und freuen uns bereits heute auf einen wiederum spannenden Bericht im nächsten Jahr. Die SVP genehmigt den vorliegenden Tätigkeitsbericht.

Edith Häusler (Grüne, Kilchberg): Ich danke der Ombudsfachstelle für den Tätigkeitsbericht 2023, welcher der GPK und allen Interessierten wiederum einen spannenden Einblick in die diversesten Themen seiner Arbeit gewährt. Allerdings würden wir von der Oberaufsicht auch gerne mehr über die Fälle wissen, welche nicht zu einem für alle Parteien befriedigenden Abschluss kamen. Im Berichtsjahr 2022 konnte man zudem nachlesen, dass sich 22 Gemeinden dazu entschieden haben, sich der kantonalen Ombudsfachstelle anzuschliessen. Im vergangenen Berichtsjahr kam keine weitere Gemeinde dazu. Meiner Meinung nach sollten

sich mehr Gemeinden für diesen Service entscheiden, denn die Bevölkerung wächst und damit nehmen auch die Beschwerden in den einzelnen Fachbereich zu, welche sie direkt betreffen. Grundsätzlich klappt es in den Gemeinden mit der Beratung der Bevölkerung in unterschiedlichsten 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. Dennoch zeigt erneut die Anzahl Anfragen seitens Hilfesuchender im Tätigkeitsbericht auf, wie oft die Sozialversicherungsanstalt Grund für Reklamationen bei der Ombudsfachstelle war. Die Abrechnung für Ergänzungsleistungen oder Teil-IV-Renten werden immer aufwendiger und komplexer und führen oft zu Verzögerungen bei den Leistungsabrechnungen und daher zum unnötigen Stress für die Leistungsbezüglerinnen und -bezügler. Nicht in allen Gemeinden arbeiten Fachspezialisten, bei Differenzen zwischen dem Bürger und der Gemeinde könnte daher eine andere Sicht der Dinge durch die Ombudsfachstelle sehr hilfreich sein. Auffällig ist wiederum ebenfalls, wie viele Fälle den ZVV betreffen. Erstaunlicherweise wären es zum Teil Themen, welche der ZVV selber erledigen könnte – wenn er denn wollte.

Die GPK hat im letztjährigen Bericht einige Empfehlungen zur Organisation und Arbeitsweise abgegeben, denen die Ombudsfachstelle grossmehrheitlich nachgekommen ist. Ein Punkt, den ich an dieser Stelle trotzdem nochmals erwähnen möchte, sind die zum Teil zu langen Fristen bei der Erledigung der Anträge. Und es fehlt eine Aussage zur Zufriedenheit den Ratsuchenden. Im Jahresbericht werden nur die Fälle ausgewiesen, die zu einer Einigung führten. Aber die ausgewiesene Erledigungsdauer der Fälle ist aus Sicht der GPK wenig aussagekräftig. Eine ausführliche Herleitung der Fälle wäre für die GPK daher hilfreich.

Grundsätzlich sind wir mit dem Bericht zufrieden und danken dem Ombudsmann und seinem Team für die geleistete Arbeit. Die Grüne/CSP-Fraktion stimmt dem Jahresbericht zu.

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

Es ist der Ombudsstelle auch diesmal gelungen, ihren Tätigkeitsbericht ansprechend und interessant zu gestalten. Die vorgestellten Fälle sind auch diesmal spannend verfasst und lesen sich wie Kurzkrimis. Einige davon wurden soeben vom Ombudsmann mündlich erklärt. Die beachtlichen 835 neu eingegangenen Anfragen und Beschwerden zeigen auf, dass die Dienstleitungen der Ombudsstelle 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. Die Ombudsstelle nimmt eine wichtige Aufgabe im Kanton Zürich wahr, besten Dank.

Im Berichtsjahr konnten die Vertragsverhandlungen zwischen der Evangelisch-reformierten Landeskirche und der kantonalen Ombudsstelle abgeschlossen werden, sodass sie seit diesem Jahr ihre Tätigkeiten auch für die Landeskirche auf-

nehmen konnte. Der abgeschlossene Vertrag, welcher vorerst auf zwei Jahre befristet ist, sieht vor, dass die reformierte Kirche die Ombudsstelle bis auf Weiteres mit pauschal 80'000 Franken pro Jahr für deren Leistungen entschädigt. Die FDP erachtet es als wichtig, dass die Dienstleistungen der Ombudsstelle kostendekund ausfallen. Wir sind auf den dannzumaligen Bericht darüber gespannt.

Wir bedanken uns für den attraktiven Tätigkeitsbericht sowie vor allem für das grosse Engagement des Ombudsmanns, Jürg Trachsel, und seiner Mitarbeitenden im vergangenen Jahr. Die FDP genehmigt den Bericht für das Jahr 2023.

Davide Loss (SP, Thalwil): Die Ombudsstelle übernimmt eine sehr wichtige ausgleichende Funktion in unserem Kanton. Sie übt auf entsprechendes Begehren von Bürgerinnen und Bürgern nachträglich die Verwaltungskontrolle aus. Das ist eine zentrale Funktion in unserem Rechtsstaat. Umso wichtiger ist dabei ein unkonventionelles Vorgehen, dass man auch Lösungen sucht, die so, in dieser Form, auf dem Rechtsweg nicht eingefordert werden können. Zentraler Pfeiler der Ombudsstelle ist deren Unabhängigkeit gegenüber der Verwaltung, und dies ist mit der Wahl und der Oberaufsicht durch den Kantonsrat sichergestellt. Erfreulich ist auch, 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, die Ombudsstelle visitiert und den Ombudsmann befragt. Wichtig für die SP-Fraktion ist, dass Anliegen sämtlicher parteipolitischer Couleur Gehör finden und dass es nicht darauf ankommen kann, welches Gebiet es gerade betrifft. Wir erwarten also von der Ombudsstelle, dass sie ein offenes Anliegen für sämtliche Bürgerinnen und Bürger aus allen Bereichen hat.

Dies hat die Ombudsstelle aber unter Beweis gestellt. Wenn man den Tätigkeitsbericht liest, ist es doch eine eindrückliche Palette von allen möglichen Themen des Verwaltungshandels, die dort abgebildet werden. Dies ist auch eine sehr angenehme und interessante Lektüre. Die SP-Fraktion attestiert der Ombudsstelle, dass sie engagiert, unkompliziert und vielleicht auch etwas hemdsärmelig für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger eintritt, was die Verwaltung sicherlich aufrüttelt und ihr auch gut tut.

Die SP-Fraktion hat bereits in der Vergangenheit das Fehlen der Grosswetterlage im Tätigkeitsbericht moniert. Welche Herausforderungen kommen auf die Ombudsstelle zu? Wie ist die Situation, die Belastung der Mitarbeitenden? Wie geht die Ombudsstelle mit der zunehmenden Aggressivität um? Wie ist die Ombudsstelle intern konkret organisiert und wer entscheidet, ob man eine Aussprache durchführt oder es bei einem simplen Brief bewenden lässt? Und wie verhält es sich mit dem Stellenetat in der Zukunft? Diese Informationen werden im Tätigkeitsbericht nur unzureichend dargelegt. Wie bereits in den Vorjahren sieht die SP-Fraktion diesbezüglich deutlich Luft nach oben. Es ist unabdingbar, dass nicht nur die einzelnen Fälle abgebildet werden, die zwar sehr knackig sind und die

man auch gut erzählen kann. Es wäre aber vergleichbar mit einem Rechenschaftsbericht der Gerichte, aus denen praktisch ausschliesslich von den Gerichtsfällen über Mord und Totschlag berichtet wird, aber nicht über das Funktionieren und die Organisation der Gerichte. Gerade diese Informationen sind aber für die wirksame Ausübung der Oberaufsicht zentral. Wir brauchen diese Informationen, um beurteilen zu können, ob die Ombudsstelle sachgerecht handelt im Sinne des Auftrags. Wir brauchen dazu die Informationen zu den Kosten und zur Personalsituation, welche es für die Tätigkeit braucht.

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 den Mitarbeitenden der Ombudsstelle für ihre wertvolle Tätigkeit und genehmigt den Tätigkeitsbericht. Besten Dank.

Jean-Philippe Pinto (Die Mitte, Volketswil): Ich danke namens der Mitte-Fraktion der Ombudsstelle für ihren Tätigkeitsbericht, der wiederum einen spannenden Einblick in den Alltag und die diversen und vielfältigen Themen ihrer Arbeit gewährt. Die im kurzweiligen und interessanten Bericht vorgestellten Fälle sind oft Einzelschicksale, die der Staat ernst nehmen muss und die oft einer Lösung zugeführt werden können. Der Anstieg der Fallzahlen 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 auch dazu bei, dass Sachverhalte geklärt werden, bevor diese zu einem grösseren Problem werden.

Wichtig ist bei der Arbeit der Ombudsstelle deren Unabhängigkeit gegenüber der Verwaltung. Dies ist mit der Wahl und der Oberaufsicht durch die GPK respektive den Kantonsrat sichergestellt. Erfreulich ist, dass mit der Evangelisch-reformierten Landeskirche eine Einigung über die Kostenentschädigung zumindest für zwei Jahre gefunden werden konnte.

In der Praxis verzeichnete der Zürcher Verkehrsverbund die meisten Fälle, was nicht überraschend ist. Hohe Fallzahlen haben auch die Sozialversicherungsanstalt, das Steueramt sowie die Kantonspolizei. Generell kann gesagt werden, dass überall dort, wo viele Personen einen Kontakt mit einem kantonalen Amt haben, es auch mehr Fälle mit Anfragen an die Ombudsstelle gibt. Der Ombudsmann kündigt in absehbarer Zeit eine Aufstockung des Stellenetats an, wir sind gespannt auf den Budgetantrag.

Kritik am Tätigkeitsbericht ist nur vereinzelt zu finden. Auch die Mitte-Fraktion würde es sehr schätzen, wenn in Zukunft über die Art der Fälle und den Aufwand für die Ombudsstelle bei ihrer Bearbeitung mehr und gezieltere Auskunft gegeben werden könnte. Die ausgewiesenen Erledigungsdauern der Fälle sind zu wenig aussagekräftig. Auch geht zu wenig aus dem Tätigkeitsbericht hervor, wie weit die bei der Ombudsstelle ratsuchenden Personen aufgrund der Auskunft, Vermittlung oder Intervention der Ombudsstelle zufrieden waren. Gemäss dem Ombudsmann sollen die Kritikpunkte im nächsten Tätigkeitsbericht aufgenommen werden. Besten Dank.

Die Mitte genehmigt den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und bedankt sich beim Ombudsmann, Jürg Trachsel, und seinem Team für die gute Arbeit. Besten Dank.

Ratspräsident Jürg Sulser: Das Wort wird aus dem Rat nicht mehr gewünscht. Wünscht der Ombudsmann Jürg Trachsel noch einmal das Wort? Er wünscht es nicht. Wünscht der Referent der GPK, Benno Scherrer, nochmals das Wort? Er wünscht es ebenfalls nicht. Dann stimmen wir ab. (*Der Ratspräsident betätigt den Gong, der zur Abstimmung ruft.*) Sind alle hier? Ich habe gedacht, dass der Ombudsmann sicher noch etwas sagen möchte. Das war leider nicht der Fall. Wir warten noch fünf Sekunden.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst mit 173 : 0 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2023 zu genehmigen.

Das Geschäft ist erledigt.