

## **Beschluss des Kantonsrates zum Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns über das Jahr 2013**

(vom .....)

*Der Kantonsrat,*

nach Einsichtnahme in einen Antrag seiner Geschäftsleitung vom 18. September 2014,

*beschliesst:*

- I. Der Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns über das Jahr 2013 wird genehmigt.
- II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 18. September 2014

Im Namen der Geschäftsleitung des Kantonsrates  
Die Präsidentin: Die Sekretärin:  
Brigitta Johner Barbara Bussmann

---

\* Die Geschäftsleitung besteht aus folgenden Mitgliedern: Brigitta Johner, Urdorf; (Präsidentin); Theresia Weber-Gachnang, Uetikon a.S.; Rolf Steiner, Dietikon; Barbara Bussmann, Volketswil; Karin Egli, Elgg; Esther Guyer, Zürich; Philipp Kutter, Wädenswil; Heinz Kyburz, Männedorf; Marcel Lenggenhager, Gossau; Peter Reinhard, Kloten; Benno Scherrer Moser, Uster; Roman Schmid, Opfikon; Markus Späth-Walter, Feuerthalen; Jürg Trachsel, Richterswil; Thomas Vogel, Illnau-Effretikon; Sekretärin: Barbara Bussmann.

## **Bericht**

Gemäss § 43 Abs. 3 Kantonsratsgesetz (KRG) übt die Geschäftsleitung die Oberaufsicht über den Ombudsmann aus. Für die Erfüllung dieser Aufgabe bestimmt die Geschäftsleitung aus ihrer Mitte ein Mitglied, das sich vertieft mit dem Geschäftsgang der Ombudsstelle auseinandersetzt. Marcel Lenggenhager, Gossau, führte im Rahmen der Prüfung des Tätigkeitsberichts 2013 Gespräche mit dem Ombudsmann und informierte die Geschäftsleitung darüber. Die Gespräche waren sehr offen und informativ.

Zum Ombudsmann zu gelangen, ist einfach: Es gibt kein kompliziertes Verfahren und keine Eintrittshürden, die Ratsuchenden müssen weder Vorschüsse leisten noch Verfahrenskosten oder Gebühren fürchten. Bei Schwierigkeiten mit der kantonalen Verwaltung oder einer kantonalen Behörde hört der Ombudsmann zu, informiert und gibt Rat. Private wie Verwaltung leisten dabei einen aktiven Beitrag zur Lösung des Konflikts.

Die im Berichtsjahr zunehmende Anzahl Fälle – 769 gegenüber 721 im Jahr 2012 –, die beim Ombudsmann eingegangen sind, lassen den Schluss zu, dass die Arbeit der Ombudsstelle wichtiger ist denn je. Die Gründe für Unsicherheiten und Konflikte mit der Verwaltung und den Behörden sind vielfältig. Die schnelle Kommunikation, die grosse Informationsmenge sowie die starke Zunahme und häufigen Änderungen von Bestimmungen führen zu Unübersichtlichkeit und Unsicherheit. Eine mögliche Konfliktursache kann aber auch in der Erwartungshaltung der betroffenen Personen liegen, deren Ursache wiederum in den sich verändernden gesellschaftlichen Normen zu finden ist.

2013 sind 769 Beschwerden beim Ombudsmann eingegangen. Erledigt wurden während dieser Zeit 790 Fälle. 269 Personen sprachen persönlich beim Ombudsmann vor, in 264 Fällen wurde bei der Verwaltung eine Vernehmlassung eingeholt bzw. um Vorlage der Akten gebeten. In 253 Fällen wurden Behördenmitglieder und Verwaltungsangehörige als Auskunftspersonen angehört, einmal wurde ein Augenschein durchgeführt. 203 Fälle konnten innert zehn Tagen erledigt werden, bei 226 Fällen lag die Bearbeitungsdauer zwischen 11 und 30 Tagen. 344 Verfahren benötigten eine Bearbeitungszeit zwischen 31 Tagen und einem Jahr. Dabei ging es oft um Fälle, die wohl laufend bearbeitet wurden, die jedoch zum Zwecke eines Zwischencontrollings – oft in Absprache mit den Parteien – noch nicht geschlossen wurden.

Betrachtet man die eingegangenen Fälle im Zusammenhang mit den einzelnen Direktionen, so kann hinsichtlich der Verteilung keine nennenswerte Veränderung festgestellt werden. In 70,5% der Fälle erteilte der Ombudsmann Rat für das weitere Vorgehen und in 29,5 % der Fälle bedurfte die korrekte und einvernehmliche Lösungsfindung verschiedener Kontakte mit Behörden und Arbeitsstellen.

Im Berichtsjahr konnte der Ombudsmann die Arbeiten zur Erneuerung der Webseite abschliessen. Zudem wurde die Planung der Erneuerung der Hard- und Software an die Hand genommen. Ab Dezember 2013 erfolgte die Umsetzung. Trotz vorgängiger umfangreicher Abklärungen und Informationen muss heute leider festgestellt werden, dass der Betrieb mit dem ausgelagerten Server und den entsprechenden Programmen nicht reibungslos läuft. Nachbesserungen vonseiten des Lieferanten wurden in Angriff genommen. Im zweiten Halbjahr 2014 muss sich die neue Anlage inkl. Software bewähren.

Der Kantonsrat hat am 26. September 2011 die Verordnung über die Beteiligung der Gemeinden an den Kosten der Ombudsperson erlassen. Im Jahr 2013 wendete der Ombudsmann insgesamt 47 Stunden für die angeschlossenen Gemeinden auf, was einem Verrechnungsbetrag von total Fr. 5'735 entspricht. Insgesamt hatten die Ombudsgemeinden Beiträge in der Höhe von Fr. 44'940.-- entrichtet. Daraus ergibt sich eine Differenz zugunsten des Kantons von Fr. 39'205.--. Nachdem sich die Unausgeglichenheit im Berichtsjahr gegenüber dem Vorjahr noch akzentuiert hat, liegt der Entscheid über die Anhandnahme einer Änderung des Kostenbeteiligungssystems beim Kantonsrat.

Herr Dr. Thomas Faesi und sein Team leisten einen wertvollen Dienst im Sinne des Ombudsgedankens im Kanton Zürich. Die Geschäftsleitung dankt ihm und all seinen Mitarbeitenden für ihren Einsatz und die gute, informative Zusammenarbeit.

### **Antrag**

Die Geschäftsleitung beantragt einstimmig, den Tätigkeitsbericht 2013 des Ombudsmannes zu genehmigen.