

Antrag der Geschäftsprüfungskommission\*  
vom 26. August 2021

KR-Nr. 243/2021

## **Beschluss des Kantonsrates über die Genehmigung des Tätigkeitsberichts der Ombudsstelle des Kantons Zürich für das Jahr 2020**

(vom .....

*Der Kantonsrat,*

nach Einsichtnahme in den Antrag der Geschäftsprüfungskommission  
vom 26. August 2021,

*beschliesst:*

I. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für  
das Jahr 2020 wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 26. August 2021

Im Namen der Geschäftsprüfungskommission

Der Präsident:  
Beat Habegger

Der Sekretär:  
Christian Hirschi

---

\* Die Geschäftsprüfungskommission besteht aus folgenden Mitgliedern:  
Beat Habegger, Zürich (Präsident); Hans-Peter Amrein, Küsnacht; Leandra  
Columberg, Dübendorf; Edith Häusler, Kilchberg; Corinne Hoss-Blatter, Zolli-  
kon; René Isler, Winterthur; Manuel Kampus, Schlieren; Gregor Kreuzer, Zü-  
rich; Davide Loss, Thalwil; Manuel Sahli, Winterthur; Tobias Weidmann, Hett-  
lingen; Sekretär: Christian Hirschi.

## **Bericht**

### *Aufgaben 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 (Art. 81 Abs. 2 Kantonsverfassung [LS 101]). Sie prüft, ob die Behörden und Verwaltungseinheiten des Kantons und der Bezirke sowie der ihr zugewiesenen Gemeinden rechtmässig und angemessen («nach Recht und Billigkeit») verfahren (§ 89 Verwaltungsrechtspflegegesetz [VRG, LS 175.2]). Die Ombudsstelle ist von den kantonalen 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 (§ 87 VRG).

Die Geschäftsprüfungskommission übt die parlamentarische Kontrolle über die kantonale Ombudsstelle aus (§ 104 Abs. 1 Kantonsratsgesetz [KRG, LS 171.1] in Verbindung mit § 39 Abs. 1 Kantonsratsreglement [LS 171.11]). Bei der Prüfung der Geschäftsführung der Ombudsstelle orientiert sich die Kommission an den generellen Kriterien der parlamentarischen Oberaufsicht (§ 105 Abs. 1 KRG). Sie achtet insbesondere darauf, ob die Interessen des Kantons gewahrt werden (§ 105 Abs. 2 KRG). Für die Prüfung der Rechnung und des Budgets der Ombudsstelle zeichnet die Geschäftsleitung des Kantonsrates verantwortlich.

Die Kommission hört im Rahmen ihrer Oberaufsichtsfunktion den Ombudsmann einmal jährlich anlässlich einer Kommissionssitzung an. Zudem prüft sie den jährlichen Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und stellt dem Kantonsrat Antrag zu dessen Genehmigung. Zusätzlich wird die Kommission künftig eine Referentin oder einen Referenten für die Ombudsstelle bezeichnen. Das Referentensystem der Geschäftsprüfungskommission hat sich als Instrument der Oberaufsicht über die Direktionen der kantonalen Verwaltung und die Staatskanzlei bewährt und kommt auch bei der parlamentarischen Kontrolle über die kantonale Datenschutzbeauftragte zum Einsatz.

### *Tätigkeiten der Ombudsstelle im Berichtsjahr*

Über das Berichtsjahr 2020 stand der Ombudsmann in der Sitzung der Geschäftsprüfungskommission vom 20. Mai 2021 Rede und Antwort. Auch für die Ombudsstelle stand das vergangene Jahr im Zeichen der Covid-19-Pandemie. Auch sie musste ihre Tätigkeiten den gegebenen Umständen anpassen. Durch die schnelle Umsetzung eines Sicherheitsdispositivs konnten nach einem zwei- bis dreiwöchigen

Unterbruch, während dem nur telefonische Beratungen angeboten werden konnten, persönliche Gespräche rasch wieder vor Ort stattfinden. Die Netzwerkarbeit der Ombudsstelle, etwa in der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz oder beim Europäischen Ombudsmann-Institut, ruhten im Berichtsjahr pandemiebedingt allerdings weitgehend.

Die besonderen Umstände der Pandemie widerspiegeln sich auch in den von der Ombudsstelle im Berichtsjahr behandelten Fälle. Insgesamt gab es mit 774 Fällen etwas weniger neue Anfragen und Beschwerden an die Ombudsstelle als im Vorjahr (2019: 819 Fälle). Insbesondere der Zürcher Verkehrsverbund war deutlich weniger als üblich das Ziel von Beschwerden (136 Fälle; –90 gegenüber dem Vorjahr). Wie dem Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle zu entnehmen ist, waren im vergangenen Jahr die Kantonspolizei, die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren, die Arbeitslosenkasse und auch die Sozialversicherungsanstalt stark gefordert. Nach Einschätzung des Ombudsmanns führte die Pandemie und die damit einhergehenden Umstände wie Homeoffice und teilweise auch Existenzängste zu einer gewissen Gereiztheit in Teilen der Bevölkerung, was sich auch in den Eingaben an die Ombudsstelle widerspiegelte.

Ende 2020 waren 109 Fälle pendent (Ende 2019: 154). 820 Fälle konnten im Berichtsjahr abgeschlossen werden (2019: 771). Wie gewohnt werden im Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle die behandelten Anfragen und Beschwerden nach Direktionen und weiteren Organisationseinheiten zahlenmässig aufgeschlüsselt. Eine im Vergleich zum Vorjahr nennenswerte Veränderung hinsichtlich der Verteilung der Fälle auf einzelne Direktionen kann gemäss Ombudsstelle nicht festgestellt werden.

182 Beschwerdeführende (2019: 225) wurden im vergangenen Jahr von der Ombudsstelle persönlich empfangen. In 326 Fällen (2019: 201) wurde von der Verwaltung eine Vernehmlassung eingeholt oder eine Akteneinsicht verlangt. 33 Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung wurden im Berichtsjahr vom Ombudsmann angehört (2019: 39 Personen). Es wurde ein Augenschein vor Ort vorgenommen (2019: 4). Wie im Vorjahr wiesen mehr als die Hälfte (481) der abgeschlossenen Fälle eine Erledigungsdauer von 31 Tagen bis sechs Monate auf. Etwa ein Drittel der Fälle (288) konnte innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. 51 Fälle dauerten mehr als sechs Monate bis zur Erledigung. Der Grossteil der Beschwerden (624) kam im Berichtsjahr wiederum von Privatpersonen. Nur wenige Meldungen (18; +10 gegenüber dem Vorjahr) gingen über die anonyme Plattform «Integrity Line» ein, die im Mai 2019 als Korruptionsmeldestelle in Betrieb genommen wurde.

### *Würdigung durch die Geschäftsprüfungskommission*

Die Zahl der jährlich behandelten Anfragen und Beschwerden zeigen die Bedeutung der kantonalen Ombudsstelle als Anlaufstelle für Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons sowie für das Personal der öffentlichen Verwaltung und für juristische Personen. Die im Tätigkeitsbericht in Ergänzung zur statistischen Übersicht geschilderten Fallbeispiele verdeutlichen die Vielfalt der behandelten Anfragen und Beschwerden sowie die unterschiedlichsten Aufklärungs- und Vermittlungstätigkeiten der Ombudsstelle.

Aus dem Tätigkeitsbericht geht auch hervor, dass die Herabsetzung der Kostenbeteiligung der Gemeinden durch den Kantonsrat (vgl. Tätigkeitsbericht 2019 der Ombudsstelle und Bericht der Geschäftsprüfungskommission, KR-Nr. 197/2020) offenbar Wirkung zeigt. So sei das Interesse der Gemeinden gestiegen, die Dienste der kantonalen Ombudsstelle ihrer Bevölkerung auch in kommunalen Angelegenheiten zugänglich zu machen. Zwar hat sich im Berichtsjahr keine weitere Gemeinde der kantonalen Ombudsstelle angeschlossen. Wie der Ombudsmann der Kommission erläuterte, seien aber vielversprechende Kontakte geknüpft worden. Da für einen Anschluss an die kantonale Ombudsstelle die Gemeindeordnung angepasst werden muss, erfordert der Prozess aufgrund der erforderlichen Volksabstimmung seine Zeit.

Aus Sicht der Geschäftsprüfungskommission gibt der Tätigkeitsbericht einen guten Überblick über die Tätigkeit der Ombudsstelle in Bezug auf ihre Aufgaben und die verschiedenen im Berichtsjahr behandelten Fälle. Zusätzlich interessant zu wissen wäre, wie viele der an die Ombudsstelle gelangten Beschwerdeprüfungen gutgeheissen bzw. abgewiesen wurden und in wie vielen Fällen die Ombudsstelle erfolgreich bzw. erfolglos vermittelt hat. Zudem enthält der Tätigkeitsbericht über die Nennung der Mitarbeitenden hinaus keine weiteren Angaben zur Organisation und den Arbeitsabläufen der Ombudsstelle. Weitergehende Informationen dazu (wie Leitbild, Rechtsgrundlagen, Ablauf und Kosten) finden sich auf der Internetseite der Ombudsstelle, die im laufenden Geschäftsjahr neu aufgesetzt werden soll.

Die kantonale Ombudsstelle ist für die Bevölkerung des Kantons und für die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung eine wichtige Anlaufstelle und nimmt bedeutende Aufklärungs- und Vermittlungsaufgaben wahr. Sie leistet damit einen Beitrag zur Stärkung des Vertrauens in die kantonalen Behörden und übt auch eine unabhängige Verwaltungskontrollfunktion aus. Die Geschäftsprüfungskommission dankt Ombudsmann Jürg Trachsel und seinem Team für ihre verantwortungsvolle Arbeit.

**Antrag**

Die Geschäftsprüfungskommission beantragt einstimmig, den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2020 zu genehmigen.