

**Beschluss des Kantonsrates  
zum Tätigkeitsbericht  
des Ombudsmanns des Kantons Zürich  
über das Jahr 2017**

KR-Nr. 203/2018

(vom . . . . .)

*Der Kantonsrat,*

nach Einsichtnahme in einen Antrag seiner Geschäftsleitung\* vom  
28. Juni 2018,

*beschliesst:*

I. Der Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns über das Jahr 2017  
wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 28. Juni 2018

Im Namen der Geschäftsleitung des Kantonsrates	
Die Präsidentin:	Der Sekretär:
Yvonne Bürgin	Pierre Dalcher

---

\* Die Geschäftsleitung besteht aus folgenden Mitgliedern: Yvonne Bürgin, Rüti (Präsidentin); Dieter Kläy, Winterthur; Roman Schmid, Opfikon; Markus Bischoff, Zürich; Esther Guyer, Zürich; Marcel Lenggenhager, Gossau; Sibylle Marti, Zürich; Markus Schaaf, Zell; Benno Scherrer Moser, Uster; Markus Späth-Walter, Feuerthalen; Jürg Trachsel, Richterswil; Thomas Vogel, Illnau-Effretikon; Erich Vontobel, Bubikon; Theresia Weber, Uetikon a. S.; Josef Wiederkehr, Dietikon; Sekretär: Pierre Dalcher, Dietikon.

## Bericht

Die Geschäftsleitung übt die Oberaufsicht über den Ombudsmann aus (§ 43 Abs. 3 Kantonsratsgesetz; KRG). Für die Erfüllung dieser Aufgabe bestimmt die Geschäftsleitung ein Mitglied, das sich vertieft mit dem Geschäftsgang der Ombudsstelle auseinandersetzt. Markus Bischoff, Zürich, führte im Rahmen der Prüfung des Tätigkeitsberichts 2017 Gespräche mit dem Ombudsmann und seinem Stellvertreter. Beide Besprechungen waren offen und informativ.

Die Fallzahl der Beschwerden hat 2017 wiederum leicht zugenommen. Im Berichtsjahr sind 910 Beschwerden eingegangen und 887 Beschwerden wurden erledigt. Damit haben die Fallzahl um 80 und die Erledigungen um 51 zugenommen. Die Fallzahl ist nur ein Indikator für die zeitliche Belastung. Die Erhöhung der Erledigungen zeigt auch, dass sich unter der erhöhten Anzahl der Fälle viele Fälle von geringem zeitlichem Aufwand befunden haben. 216 Personen (Vorjahr 183) wurden vom Ombudsmann persönlich empfangen und in 277 Fällen (Vorjahr 287) wurde bei der Verwaltung eine Vernehmlassung eingeholt. In 36 Fällen (Vorjahr 170) wurden Behördenmitglieder und Verwaltungsangehörige als Auskunftspersonen befragt. 5 Augenscheine (Vorjahr 21) wurden durchgeführt.

Die Beschwerden werden in der Regel rasch erledigt. 274 Beschwerden (Vorjahr 327) sind innert 10 Tagen bearbeitet worden. Es handelt sich dabei um Standardbeschwerden (z. B. Beschwerden gegen den ZVV). Weitere 205 Fälle (Vorjahr 198) wurden innerhalb eines Monats erledigt und bei 408 Fällen (Vorjahr 288) betrug die Bearbeitungszeit zwischen einem Monat und einem Jahr. 10 Fälle (Vorjahr 23) dauerten über ein Jahr. Innerhalb eines Monats sind somit 469 Fälle (Vorjahr 525) erledigt worden und nur 42 Fälle dauerten länger als ein halbes Jahr.

Entgegen dem stetigen Anstieg in den früheren Jahren haben die Personalfälle leicht abgenommen auf 21% (Vorjahr 23%), wobei die Komplexität sich eher erhöht hat. Geblieben ist aber die Aussage, wonach vor allem Personalfälle ausserhalb der Zentralverwaltung besonders arbeitsintensiv sind, weil ausserhalb der Zentralverwaltung der Umgang mit dem öffentlichen Personalrecht mehr Mühe bereitet.

Die Aufteilung auf die einzelnen Direktionen, die Bezirke und Gemeinden sind gegenüber dem vergangenen Jahr etwa gleich geblieben. Gegen die Sozialversicherungsanstalt richteten sich 6,8% (Vorjahr 5,9%) der Beschwerden, gegen die Universität Zürich 4,7% (Vorjahr 4,3%), gegen das Universitätsspital Zürich 5,8% (Vorjahr 4,2%) und gegen das Kantonsspital Winterthur 0,5% (Vorjahr 0,3%).

In administrativer Hinsicht ergeben sich keine nennenswerten Probleme. Der Stellvertreter amtierte infolge ferien- und krankheitsbedingter Abwesenheit des Ombudsmanns während rund zehn Wochen. Krankheitsbedingte Ausfälle des Personals konnten durch den Einsatz einer Aushilfe abgedeckt werden. Leider konnte eine Wissensdatenbank bis heute noch nicht implementiert werden, weil sich die terminlichen Zusagen der Lieferanten bis heute nicht erfüllten. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass er sowohl mit dem vorhandenen juristischen als auch administrativen Personal die Beschwerdefälle nicht mehr in genügender Qualität erledigen kann. Die Geschäftsleitung wird entsprechende Budgetanträge auf Personalerhöhung prüfen.

Eine anonyme elektronische Meldestelle für Personen (Whistleblower), die auf Missstände in der Verwaltung hinweisen wollen, soll aufgebaut werden. Wichtig ist, dass Personen, die Meldungen deponieren wollen, dies in einem geschützten Rahmen tun können und so nicht in eine Strafuntersuchung hineingezogen werden.

Die Geschäftsleitung nimmt zur Kenntnis, dass der Ombudsmann sich im Tätigkeitsbericht gegenüber dem Kantonsrat kritisch äusserte. Das ist sein Recht. Es fragt sich aber, ob hier nicht der direkte Kontakt und nicht der Umweg über den Tätigkeitsbericht gesucht werden soll, um allfällige divergierende Ansichten zu klären.

Herr Dr. Thomas Faesi amtiert seit 2007 als Ombudsmann. Rückblickend ist er überzeugt, sehr vielen Menschen, die nicht weiterwussten, geholfen zu haben. Aus seiner Sicht muss die Ombudsstelle eine erhebliche präventive Wirkung haben. Damit die Ombudsstelle die Rechts- und Verwaltungskontrolle weiterentwickeln kann, bedürfe es aber auch eines angemessenen Beschäftigungsumfangs. Wichtig sei, dass es ihm gelungen sei, das Bewusstsein für die Ombudsstelle als eine eigenständige Institution zu stärken, sodass die Unabhängigkeit der Ombudsstelle allseitig respektiert werde.

Dr. Thomas Faesi, sein Stellvertreter Bernhard Egg und alle Mitarbeitenden leisten einen wertvollen Dienst zur Stärkung des Kantons, der Verwaltung und der Behörden. Sie mehren das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat. Die Geschäftsleitung dankt der Ombudsstelle für ihren Einsatz.

## **Antrag**

Die Geschäftsleitung beantragt einstimmig, den Tätigkeitsbericht 2017 der Ombudsstelle zu genehmigen.