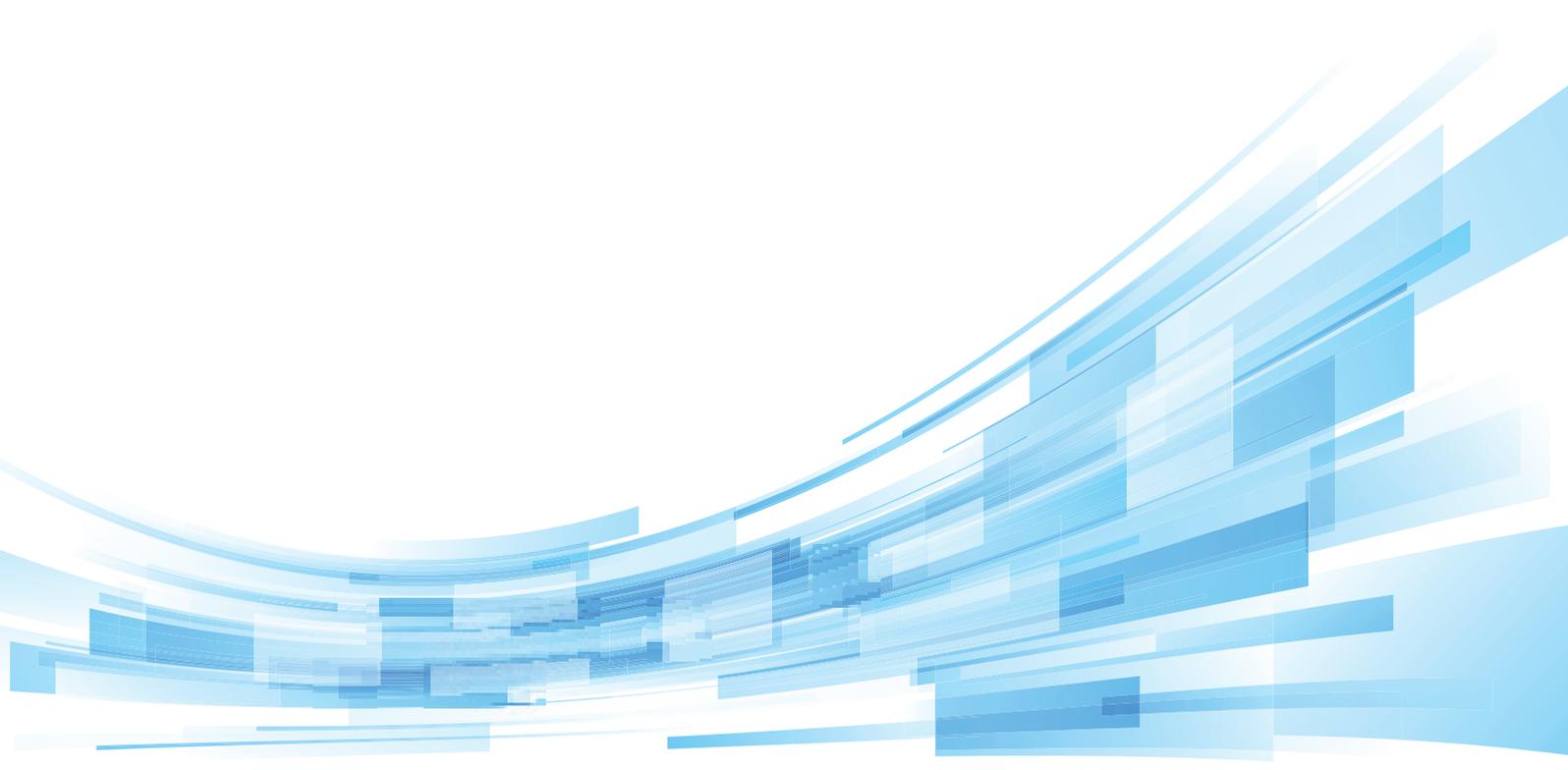




Ombudsstelle
DES KANTONS ZÜRICH

Tätigkeitsbericht 2024



Tätigkeitsbericht an den Kantonsrat

Zürich, 7. Mai 2025

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren
Kantonsrätinnen und Kantonsräte

Gemäss § 87a Verwaltungsverfahrensgesetz
(VRG) erstatte ich Ihnen Bericht
über die Tätigkeit der Ombudsstelle
im Jahr 2024.

Ombudsmann des Kantons Zürich
Jürg Trachsel

3



Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Ombudsmanns.....	Seite 4
Spezieller Dank	Seite 12
Team.....	Seite 13
Statistik.....	Seite 14
Gastbeitrag.....	Seite 23
Fallbeispiele	Seite 26
Notizen.....	Seite 59

«Das Jahrhundert der Toleranz»

Was auf den ersten Blick weltfremd und angesichts der herrschenden Weltlage völlig abwegig klingen mag, hält meiner Meinung nach einer vertieften Überprüfung durchaus Stand bzw. ist ein wertvoller Mosaikstein zu einer besseren Welt. «Das Jahrhundert der Toleranz», so lautet der Titel des jüngsten Werkes des deutschen Philosophen Richard David Precht. Es soll seiner Meinung nach verstanden werden als Plädoyer für eine wertegeleitete Aussenpolitik. «Denn die Menschenrechte werden wir nur dann schützen, wenn wir ihnen voll und ganz entsprechen. Zum ersten Mal in der Geschichte der Menschheit versammelt die globale ökologische Katastrophe alle im selben Boot. Meistern können wir sie nur, wenn wir auf das schauen, was alle Länder und Kulturen eint, nicht auf das, was sie trennt. Das 21. Jahrhundert steht nicht im Zeichen des „Entweder – oder“. Es wird das Jahrhundert der Toleranz.»

Wenn ich auch ein unermüdlicher Optimist bin und immer zuerst das Gute in jedem Menschen sehe, so bin aber eben auch Realist, stehe mit beiden Füßen auf dem Boden und beobachte die gegenwärtigen Geschehnisse auf der Welt, in Europa, in der Schweiz oder gar in unserem wunderschönen Kanton Zürich, oftmals mit einem Lächeln im Gesicht, oftmals aber auch mit echten und tiefen Sorgenfalten. Zur Zeit scheinen wir uns alle etwas vom vorstehend erwähnten Toleranzbegriff wegzubewegen, vielmehr macht sich ein gewisser Egoismus breit und es zeigt sich einmal mehr, dass der Begriff «Freund» im politischen bzw. gesellschaftlichen Alltag viel zu oft und vor

allem meist falsch verwendet wird.

«Staaten haben keine Freunde, nur Interessen». Dieses Zitat, welches Charles de Gaulle, dem Gründer der fünften Republik Frankreichs, zugesprochen wird, sollte man immer wieder in seine Überlegungen einbeziehen, wenn man politisches Verhalten der sogenannten «Freunde» bewertet. Die vielbeschworene, aber deswegen wohl nicht wirklich wahre «transatlantische Freundschaft» wird vom gegenwärtigen 47. Präsidenten der Vereinigten Staaten von Amerika auf eine harte Probe gestellt. Auch die «westliche Wertegemeinschaft» wird, so es sie denn je gab, einer schweren Prüfung unterzogen. Nicht Freundschaften stehen an erster Stelle, vielmehr sind es reine Machtansprüche und -interessen, welche den Alltag auf der Welt bestimmen.

In diesem hektischen, alles andere als beruhigend stimmenden Umfeld agieren auch das IOI (International Ombudsman Institute mit Sitz in Wien), das EOI (European Ombudsman Institute mit Sitz in Innsbruck), die VPO+ (Vereinigung parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz) und schliesslich die Ombudsstelle des Kantons Zürich. Im, wie vorstehend erwähnt, angespannten politischen und gesellschaftlichen Umfeld haben es Ombudsstellen nicht immer leicht, obwohl ihnen, meiner Meinung nach, gerade in solchen Zeiten eine enorm wichtige Rolle zukommt bzw. zukommen könnte.

Im Kanton Zürich, wo der Ombudsstelle wohl die grösstmögliche Unabhängigkeit per Verfassung und Gesetz zuteilwird,

strahlt das hektische Umfeld selbstverständlich ab; trotzdem können dank grossen Anstrengungen aller Mitarbeitenden sehr oft befriedigende Lösungen erarbeitet werden. Das ist nur mit gelebter Toleranz von allen Seiten möglich; zum Wohle unserer direkten Demokratie!

Stark ausgelastete Ombudsstelle

Im Jahre 2024 wurden die Dienste der Ombudsstelle wiederum sehr umfangreich in Anspruch genommen, einiges umfangreicher als noch vor einem Jahr. Es bewahrheitet sich stets von Neuem, wie sehr es die Leute schätzen, wenn ihr Anliegen von einer neutralen und unabhängigen Behörde unter die Lupe genommen wird. Seien es Steuererklärungen, Anmeldungen zur AHV; IV-Anmeldungen, Regelungen des ZVV u.v.a.m.: Vieles ist nicht ganz einfach zu verstehen, denn Amtsdeutsch und Umgangssprache sind nicht immer deckungsgleich.

2024 konnte in personaltechnischer Hinsicht das umgesetzt werden, was seit längerem angekündigt wurde und auch – dem Parlament sei Dank – durchaus auf offene Ohren gestossen ist: Eine leichte Erhöhung des Stellenetats von 430 auf 500 Stellenprozente. Diese gleichzeitig bitternotige wie erfreuliche Erhöhung der Stellenprozente wurde allerdings durch die Zunahme der Fallzahlen, die erweiterte Zuständigkeit für neu auch kirchliche Belange sowie durch die stetig wachsende Ungeduld und dem oftmals anzutreffenden Halbwissen der Beschwerdeführenden, schon fast wieder «weggefressen».

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich ist im vergangenen Jahr wieder in den verschiedensten Verwaltungsbereichen tätig

geworden (vgl. auch unten). Neu dazugekommen sind Fälle der Evangelisch-reformierten Kirchgemeinden, für welche die kantonale Ombudsstelle, aufgrund einer Gesetzesänderung im Jahre 2022 und einer sich darauf abstützenden Vereinbarung seit Januar 2024, zusätzlich tätig ist. Wenn auch nur 12 Fälle in kirchlichen Angelegenheiten, waren 11 davon Personalfälle und damit ressourcenintensiv. Personalfälle ganz allgemein verlangen nebst juristischem Fachwissen viel Einfühlungsvermögen und Geduld; oftmals sind auch viele Gespräche auf verschiedensten Ebenen nötig. Wenn dann aber – und das ist nicht selten der Fall – am Schluss, nach langen Verhandlungen und dank professioneller Begleitung, eine ausgewogene und zukunftsorientierte Vereinbarung zustande kommt: Der Dank der Ratsuchenden an die Adresse der Ombudsstelle ist sehr oft der angenehme Lohn für einen gelösten Konflikt.

Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle haben im vergangenen Jahr Spitalrechnungen überprüft, Ferienguthaben von im Stundenlohn Angestellten nachgerechnet, Lohneinreihungen verglichen, Steuerrechnungen und ihre Belege eingesehen sowie Strassenbauprojekte vor Ort angesehen, Polizeieinsätze unter die Lupe genommen und den Zürcher Verkehrsverbund um seine Einschätzung einer Streitigkeit gebeten. Oft konnte eine befriedigende Lösung gefunden werden, ebenso oft – und das ist mindestens so wichtig – blieb der staatliche Entscheid zwar bestehen, aber die Beschwerdeführenden wussten nach unserer Beratung weshalb.

Es sind aber nicht nur die Personalfälle, welche enorm Kräfte bündeln, nein, auch

das einigermaßen neu auftauchende Phänomen des Halbwissens und die zunehmende Ungeduld und zeitweilen Respektlosigkeit der Beschwerdeführenden beanspruchen auf der Ombudsstelle viel Zeit, Geduld und oftmals auch Nerven. Dabei gestaltet sich genau der Umgang mit Halbwissenden nicht immer ganz einfach. Ein Beispiel: Da hat jemand ein Problem mit einer Amtsstelle oder Institution, hat im Verwaltungsrechtspflegegesetz des Kantons Zürich (VRG) die Paragraphen 87 ff. gelesen und vereinbart daraufhin einen Besprechungstermin auf der Ombudsstelle. Dieser Besprechungstermin startet aber eigentlich nicht als Besprechung, sondern, dargelegt durch den Beschwerdeführer, als einseitige Problemdarlegung mit anschliessend ebenso einseitigem «Lösungsvorschlag». Jemandem in der Folge darzulegen, dass die Ombudsstelle keine Weisungen – auch nicht von Beschwerdeführenden – entgegennimmt, dass sie an Gerichtsurteile gebunden ist und diese in der Folge nicht kommentiert und v.a., dass sie nicht Partei ist und keine Entscheidungsgewalt hat, sondern als eigenständige Behörde darüber wacht, dass die Instanzen von Kanton, Bezirken und oftmals auch Gemeinden nach Recht und Billigkeit verfahren. Das ist alles andere als einfach und gestaltet sich recht zeitintensiv. Nicht primär zeitintensiv, v.a. aber gedulds- bzw. nervenintensiv ist ebenfalls die speziell erwähnte Gruppe von Beschwerdeführenden, diejenige der Ungeduldigen. Ebenfalls ein Beispiel: Da beklagt sich jemand laut und intensiv über das Kontrollpersonal des ZVV bzw. über die auferlegte Gebühr oder einen vermeintlich fehlerhaften Polizeieinsatz. Wenn dann die Ombudsstelle höflich antwortet, das weitere Vorgehen aufzeigt und die Ab-

gabe einer Schweigepflichtsentbindung einfordert, dieselbe Person am nächsten Tag moniert bzw. sich beklagt, dass die Ombudsstelle noch nichts unternommen habe, ohne aber der Ombudsstelle die unabdingbar nötige Schweigepflichtsentbindung zugestellt zu haben: Dann ist die Ungeduld schon fast greifbar. Auch bei dieser Art von Beschwerdeführenden ist seitens Kanzlei und Juristinnen und Juristen viel Ausdauer und Fingerspitzengefühl notwendig, um eine aufgeheizte Atmosphäre auf die Temperatur zu senken, damit der Konflikt einer Lösung zugänglich gemacht werden kann.

Berichtsfälle und Berichtswesen

Der Bericht enthält wiederum diverse Fälle, aus denen keine Rückschlüsse auf die Anzahl der Fälle einer Verwaltungseinheit gezogen werden können. Die Reihenfolge ist wie immer zufällig. Was die reine Anzahl Fälle betrifft, so haben sich bereits im letzten Jahr feststellbare Aufwärtstrend klar akzentuiert; knapp 900 Fälle sind neu eingegangen, das sind rund 60 Fälle mehr als 2023. Berücksichtigt man dabei auch die Tatsache, dass viele Beschwerdeführende ungeduldiger als in früheren Jahren auftreten und/oder mit stark akzentuiertem Halbwissen die Mitarbeitenden auf der Ombudsstelle sowohl in der telefonischen oder direkt juristischen Beratung stark beanspruchen, so erscheint, zusammen mit den abgeschlossenen Fällen, die nach Jahrzehnten der Stagnation leichte Stellenerhöhung um 70% mehr als gerechtfertigt und wurde bzw. wird auch dringend gebraucht.

Nicht weiter überraschend ist das Faktum, dass auch im Jahre 2024 der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) «Spitzenreiter»

im Beschwerdewesen ist. Wenn auch alt Regierungsrat Ernst Buschor anlässlich des 25-Jahr-Jubiläums der kantonalen Ombudsstelle diese noch als «Seismographen für die Regierung» bezeichnet hatte, so beleuchtet eine solche Aussage wohl nur die eine Seite der Medaille. Sicher muss die hohe Fallzahl immer Ansporn sein, klarer, schneller und trotzdem einfacher bzw. schlicht besser zu werden. Es ist nun einmal nicht dieselbe Situation, wenn der Ticketverkauf im Bus nicht mehr möglich ist, je nachdem man sich in Zürich, Winterthur oder Uster befindet, oder eben aber in Hütten, Rafz oder im Tösstal zu Hause ist. Jede Änderung muss nicht nur klar kommuniziert werden, es ist auch dafür zu sorgen, dass auf die im ganzen Kanton geltenden Ersatzmöglichkeiten aufmerksam gemacht wird. Auf der anderen Seite darf nicht übersehen werden – und darauf sind wir wohl auch alle ein bisschen stolz – dass der ZVV das Vorzeigeobjekt im Kanton Zürich ist. Er wird von allen, überall und zu jeder Zeit genutzt: Von Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen, älteren und alten Menschen. Dass ein derartiges Erfolgsmodell der öffentlichen Hand nicht nur von «Sonntagschülern und viereckigen Kleeblättern» benutzt wird, liegt auf der Hand. Unlängst war es in allen Tageszeitungen wieder die Headline des Tages: Schwarzfahren hat zugenommen. Den Grund dafür herauszufinden, ist nicht Aufgabe der Ombudsstelle. Positives Faktum aber ist und bleibt: Der ZVV wird sehr rege genutzt, an diesem Erfolg darf, soll und wird auch die relativ hohe Zahl an Beschwerden nichts ändern.

Wenn auch nicht anzahlmässig, so nehmen sich aber doch die Fälle der zürcherischen Gesundheitsinstitutionen fast

durchwegs als zeitintensiv aus. Das mag zum einen daran liegen, dass grosse Gebilde nicht immer ganz einfach organisiert sind und zum andern die Verantwortlichkeiten oftmals auf verschiedenen Ebenen verteilt sind. Sind z.B. Abrechnungen unklar, ist es für die Ombudsstelle nicht immer auf den ersten Blick ersichtlich, diejenige Person ausfindig zu machen, welche einem Nichtmediziner eine Arztrechnung plausibel erklären kann. Letztlich konnten aber Abrechnungsfälle – auch mit z.T. grossem Aufwand für die Spitäler – immer klar, deutlich und damit letztlich nachvollziehbar auseinanderdividiert werden. Es mag für Spitäler oftmals etwas lästig sein, längst abgerechnete Leistungen noch zwei oder drei weitere Male erklären zu müssen. Es erscheint der Ombudsstelle aber wichtig, dass der Patient bzw. die Patientin versteht, wie viel verlangt wird und welche Leistungen zu welchem Preis verrechnet werden. Der Patient muss die Rechnung nicht gutheissen, aber er muss ihr vertrauen können; und dazu gehört nun einmal, dass er bzw. sie, diese auch nachvollziehen kann.

Vertrauen ist sicher auch das «Keyword» bei den Polizeifällen: Wohl keine andere Institution des Kantons Zürich ist der Bevölkerung so nahe wie die Polizei. Rund um die Uhr hält sie das Gewaltmonopol in ihren Händen. Sie rückt genauso aus bei Verkehrsunfällen, bei Fussballspielen und bei Demonstrationen, sie kontrolliert, beruhigt oder besänftigt; kurz: Die Polizei ist da, wo sie gebraucht wird und die Palette des Gebrauchtwerdens ist an Diversität wohl kaum zu überbieten. Deshalb ist es auch unabdingbar, dass die Bevölkerung Vertrauen in ihre Polizei hat. Dies bedeutet aber umgekehrt auch, dass die Polizei, so denn Fehler passiert sind

– und bekanntlich ereignen sich überall dort, wo Menschen handeln, auch Fehler – verhältnismässig und keineswegs stur reagiert. Die im diesjährigen Tätigkeitsbericht abgebildeten Fälle zeugen denn auch durchaus von einer umsichtigen, bürgernahen und auch kulantem Polizei. Gerade weil die Polizei das Gewaltmonopol innehat und durch ihre Uniform für jede und jeden klar erkennbar als Vertreter des Staates und dadurch mit einer gewissen Macht ausgestattet auftritt, ist der Ombudsman zweimal im Jahr Gast an der Polizeischule, erklärt den angehenden Polizistinnen und Polizisten die Behörde «Ombudsstelle» im Sinne von Kantonsverfassung (KV) und Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG) und macht sie auf den Umgang mit Konflikten aufmerksam.

Immer wieder ein gerüttelt Mass an Arbeit bescheren der Ombudsstelle Beschwerden im Zusammenhang mit dem Steueramt, dem Veterinäramt oder der Sozialversicherungsanstalt (SVA), betreffend letzterer meist die komplizierten Abrechnungsvorgänge oder die oftmals etwas gar langen Wartezeiten. Klagen über das Steueramt betreffen immer das Portemonnaie, und auch Tiere, oftmals Haustiere, sind hochsensible Themen.

Besondere Erwähnung unter dem Titel «Berichtsfälle und Berichtswesen» verdient ein Gemeinden, Kanton und Bund betreffender Fall, der vor langer Zeit als Bauchumbau (Folge eines Autobahnausbaus) seinen Anfang genommen hat. Nach nunmehr 11 Jahren konnte dieser Fall endlich abgeschlossen werden. Viel gegenseitiges Vertrauen, Geduld, Beharrlichkeit und Zuversicht aller Beteiligten waren nötig, dass, nach unzähligen

«runden Tischen», Begehungen, Auseinandersetzungen und durchaus hitzigen Diskussionen mit nachfolgenden beruhigenden und vor allem neue Türen öffnenden Schreiben letztendlich eine gute Lösung für alle Beteiligten gefunden werden konnte. Besonders erfreulich dabei ist, dass Vertreter aus allen drei Staatsebenen letztendlich zusammen mit Privaten und Verbänden – also quasi die ganze Palette an möglichen Akteuren im Kanton Zürich – sich wirklich «zusammengerauft» haben im Sinne einer konstruktiven Konfliktlösung. Alle haben Federn lassen müssen, niemand ist zu 100% mit seinen Interessen durchgedrungen, aber er steht: Der Kompromiss.

Die nun erwähnten und weiteren im vorliegenden Jahresbericht abgebildeten Fälle vermögen bei Weitem nicht das ganze Spektrum der Tätigkeiten auf der Ombudsstelle abzubilden, aber sie geben Einblick in die unglaubliche Vielfältigkeit des ombudstechnischen Wirkens: Es wird zugehört und telefoniert, Akten werden eingeholt und studiert, Ratschläge werden erteilt und Positionen zur Kenntnis genommen, es wird an Vereinbarungen und Zeugnissen gefeilt, bis sie unterschrieben sind. Fazit: Auch im Jahre 2024 hat die Ombudsstelle eine überwiegende Anzahl von Beschwerden derart erledigen können, dass am Schluss Glück, Zufriedenheit oder zumindest Verständnis resultierte. Das ist bei Weitem nicht selbstverständlich und schon gar nicht in einem Jahr, in welchem, aus welchem Grund auch immer (u.a. Krieg in Europa, Wahlen in den USA), vieles oder fast alles etwas anders war. Deshalb: Ein Dankeschön an alle Bürgerinnen und Bürger, die unsere Dienste in Anspruch genommen haben und an die Verwaltungen, die

den Kanton Zürich und etliche Gemeinden einmal mehr in einem vertrauensbildenden Licht haben erscheinen lassen.

Verfahrensdauern

Analog zur Themenvielfalt kann festgehalten werden, dass auch bezüglich der Verfahrensdauern die Bandbreite beeindruckend ist. Lassen sich viele Fälle in Tagen oder gar Stunden erledigen, gibt es solche, die dauern Monate oder sogar Jahre. Der in den Vorjahren immer wieder erwähnte älteste Fall konnte – wie vorstehend erwähnt – im vergangenen Jahr gelöst werden.

In einem Grossteil der Fälle lässt sich hinsichtlich der Verfahrensdauer feststellen: Der Griff zum Telefonhörer bzw. eine direkte Einladung zum Gespräch auf die Ombudsstelle erleichtert nicht nur administrativ einiges, sondern beschleunigt auch die Verfahren insgesamt; schnell wird auf diese Art die so genannte Spreu vom Weizen getrennt. Sobald jedoch Akten eingeholt werden und Gespräche nicht nur mit den Beschwerdeführenden, sondern auch mit den Amtsstellen geführt werden, ist die Monatsfrist schnell vorbei, weshalb auch eine beträchtliche Anzahl der Fälle erst zwischen drei und sechs Monaten erledigt werden konnte.

In den letzten Jahren wurde seitens des Kantonsrates zu Recht verschiedentlich die niedrige Zahl abgeschlossener Fälle moniert. Das lag v.a. daran, dass die relativ «einfachen» Fälle, nachdem sie eigentlich erledigt waren, formell nicht abgeschlossen worden sind. Diesem Problem haben sich Kanzlei, Ombudsmann und Auditoren im vergangenen Jahr vermehrt angenommen, weshalb die Zahl der abgeschlossenen Fälle entsprechend

gesteigert werden konnte.

Ebenfalls reagiert hat die Ombudsstelle auf geäusserte Wünsche seitens verschiedener Ratsmitglieder hinsichtlich Darstellung des Statistikeils. So forderte z.B. der Referent der Ombudsstelle im Namen der GPK eine differenziertere Ausweisung der Fälle. Konkret möchte z.B. Edith Häusler wissen, wie es um die Zufriedenheit der Ratsuchenden steht, oder Davide Loss möchte mehr Einblick in die konkrete Abwicklung eines Falles auf der Ombudsstelle. Diesen Wünschen ist die Ombudsstelle im diesjährigen Ratsbericht nachgekommen.

Neu werden die eingegangenen Beschwerden nicht nur zahlenmässig, sondern auch in einem Kreisdiagramm ausgewiesen. Im Weiteren wird aufgezeigt, wie mit einer neu eingegangenen Beschwerde konkret auf der Ombudsstelle umgegangen wird, und schliesslich haben wir die Auswertung neu derart erweitert, dass nicht nur die Erledigung nach Tagen, Monaten oder Jahren ausgewiesen wird, sondern auch Angaben zum Erfolg und zur Gewichtung erfasst sowie Angaben zum Feedback (Zufriedenheit) der Beschwerdeführenden gemacht werden.

Abschliessend haben wir im Statistikeil auch den Bereich «Telefonanrufe und Unzuständigkeiten» neu ausgewiesen. Es ist der Ombudsstelle im Sinne der Zufriedenheit der Ratsuchenden enorm wichtig, diese bereits beim Erstkontakt korrekt und richtig zu beraten und im Falle der Unzuständigkeit nicht einfach abzuweisen, sondern an die richtige Stelle zu verweisen. Allein die Anzahl der Anrufe belegt klar, wie wichtig auch in einer

durchdigitalisierten Welt das Telefon für eine niederschwellige Anlaufstation ist.

Beteiligung der Gemeinden und der Evangelisch-reformierten Landeskirche an den Kosten der Ombudsperson

Wie bereits erwähnt, hat die Kirchensynode der Evangelisch-reformierten Landeskirche per Gesetz die Ombudsstelle des Kantons Zürich auch für Angelegenheiten der Landeskirche und ihrer Kirchgemeinden zuständig erklärt. Dem Beschluss aus dem Jahre 2022 folgte 2023 eine Vereinbarung zwischen Evangelisch-reformierter Kirche und Ombudsstelle, wonach die Kirche die Ombudsstelle jährlich für ihre Aufwendungen entschädigt. Diese Vereinbarung ist befristet und wird alle zwei Jahre überprüft.

Gestartet hat die Zusammenarbeit nach den Formalien im Januar 2024 dann auch konkret. Und auch wenn es nicht die Anzahl der Fälle war, die den Juristinnen und Juristen auf der Ombudsstelle etwas Bauchweh verursacht haben; von den gesamthaft 12 Fällen waren aber mit einer Ausnahme alles Personalfälle. Diese Fälle sind es – bei weitem nicht nur im kirchlichen Bereich – welche viel Einfühlungsvermögen, diverse Gespräche und oft auch mehrere Schriftwechsel verlangen oder m.a.W.: Sie sind oft aufwändig.

Was die Zahl der angeschlossenen Gemeinden betrifft, ist sie im Jahre zwar bei 22 Gemeinden stagniert; aber: Mit drei grossen bzw. mittelgrossen Gemeinden ist die Ombudsstelle positiv im Gespräch und eine vierte Gemeinde wird in diesen Tagen über einen Anschluss befinden. Ich bin zuversichtlich, dass ich in einem Jahr nicht nur über Gespräche, sondern auch

über konkrete Anschlüsse informieren kann.

Weiteres

Aufgrund verschiedener Fälle im Zusammenhang mit der Funktion der Korruptionsmeldestelle hat der Ombudsmann anfangs Mai 2019 auf seiner Website die **elektronische Meldeplattform Integrity Line** installiert. Damit soll dem Bedürfnis Rechnung getragen werden, sich (vorerst) anonym an die Ombudsstelle wenden und mit ihr kommunizieren zu können. Im Gegensatz zu früheren Jahresberichten halte ich heute mit Überzeugung fest: Die Möglichkeit der anonymen Diskussion hat sich bewährt und eines ist gewiss: Die Schaffung einer anonymen Meldemöglichkeit allein war wichtig und richtig. So sind auch in diesem Jahr auf der Ombudsstelle mehrere Fälle eingegangen, die zu intensiveren Abklärungen geführt haben.

Schliesslich wurde eine externe und eine interne **Weiterbildungsveranstaltung** im Jahre 2024 von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle besucht. Ebenfalls hat der Ombudsmann selber im Herbst 2024 an einer Weiterbildungsveranstaltung im Bereich Mediation zum Thema «Das Interesse – das unbekannte Wesen» teilgenommen.

Schon fast zur Tradition ist es geworden, dass in den Tätigkeitsbericht der Ombudsperson ein **Gastbeitrag** eingeflochten wird. Dieses Jahr stammt der Beitrag von Philipp Kutter, Nationalrat und Präsident der Stadt Wädenswil. Was viele vielleicht gar nicht wissen: Philipp Kutter kommt, nebst anderen ehemaligen Kantonsratsmitgliedern, wesentliches Verdienst zu an der Schaffung einer günstigen Anbin-

dungsmöglichkeit für Gemeinden an die Ombudsstelle des Kantons Zürich. Kostete lange Zeit eine solche Anbindung CHF 1/Einwohner (EW), so haben parlamentarische Vorstösse unter anderem von alt Kantonsrat, Nationalrat und Stadtpräsident Philipp Kutter dazu geführt, dass sich heute eine Gemeinde bereits für CHF 0.4/EW der kantonalen Ombudsstelle anschliessen kann. Herzlichen Dank an dieser Stelle an Philipp Kutter.

Das monokratisch ausgestattete System der Ombudsstelle bringt es mit sich, dass den normalerweise regelmässig stattfindenden Aktivitäten sowohl der **Ver-einigung der parlamentarischen Om-budspersonen der Schweiz (VPO+)** als auch denjenigen des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)** grosse Bedeutung zukommt. Es war mir deshalb ein besonderes Anliegen, kurz nach Amtsantritt in beiden Gremien Einsitz zu nehmen. Mittlerweile darf ich den VPO+ präsidieren und im EOI habe ich das Amt des Vizepräsidenten inne. Der VPO+ hat sich im Jahre 2024 zweimal getroffen und ausgetauscht, im März in Zürich, wo wir unter anderem einen Ethikkodex für Ombudspersonen erstellt haben, und im November in Luzern, wo wir auch das 10-jährige Bestehen der Ombudsstelle der Stadt Luzern begehen durften. Auch der Vorstand des EOI hat sich im vergangenen Jahr getroffen und über Menschenrechte debattiert. Speziell erwähnenswert ist im Zusammenhang mit dem EOI das Treffen mit den deutschen Kollegen vergangenen Herbst in Bremen: Wenn auch unsere Demokratien unterschiedlich ausgestaltet sind, die Probleme von Bürgerinnen und Bürgern mit dem Staat sind ähnlich gelagert. Ganz allgemein halte ich abschliessend fest: Diesen

reichhaltigen Austausch unter den Ombudspersonen von Städten, Kantonen oder Ländern erachte ich als sehr ergiebig. Die Probleme sind oft ähnlich, die Herangehensweisen aber oftmals auch unterschiedlich. Kurz: Für die Weiterentwicklung einer jeder Ombudsstelle sind solche Treffen eine *conditio sine qua non*.

Form des Tätigkeitsberichts

Die Kantonsrätinnen und Kantonsräte erhalten den Tätigkeitsbericht, je nach Wunsch, in gedruckter Form oder digital. Der Generalsekretär der Parlamentsdienste, die Regierungsmitglieder inkl. der Staatschreiberin, betroffene Amtsvorsteherinnen und Amtsvorsteher sowie einige Personen mehr erhalten den Tätigkeitsbericht in gedruckter Form. Den Medien wird der Bericht rechtzeitig mit der Einladung zur Konferenz elektronisch zugestellt. Der Bericht ist selbstverständlich ab Medienkonferenz (7. Mai 2025) auf der Website der Ombudsstelle elektronisch abrufbar.

Spezieller Dank

Auch dieses Jahr möchte ich allen Bürgerinnen und Bürgern und überhaupt allen Personen, die unsere Dienste in Anspruch genommen und uns dadurch ihr Vertrauen geschenkt haben, danken. In den Dank miteingeschlossen sind die Angehörigen der kantonalen Verwaltung und der Behörden inklusive der Gerichte und der Staatsanwaltschaften. Ein besonderer Dank für die sehr konstruktive Zusammenarbeit geht speziell an die Sozialversicherungsanstalt (SVA), das Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA), das Steueramt, den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), die Personalabteilung (Finanzdirektion), das Strassenverkehrsamt, das Veterinäramt, das Amt für Raumentwicklung (ARE), die Kantonspolizei, das Migrationsamt, die Justizvollzugsanstalt Pöschwies und die Universität Zürich. Ein weiterer Dank geht an die kantonalen Spitäler, den Zürcher Kantonsrat und den Zürcher Regierungsrat sowie an die Zürcher Finanzkontrolle, die Zürcher Parlamentsdienste und die Datenschutzbeauftragte.

Mein herzlicher Dank geht an dieser Stelle wie schon in den letzten Jahren an mein Team: Dr. iur. Ursula Abderhalden, MLaw Dr. sc. ETH Lilla Balázs, lic. iur. RA Simon Gerber, Brigitte Keller, Claudine Winistörfer und Tamara Wyss. Ebenso bedanke ich mich bei der nebenamtlichen stellvertretenden Ombudsfrau lic. iur. Anja Künzler für ihren grossen Einsatz im Jahr 2024. Ein grosses Dankeschön geht auch an Alessandro Buttafuoco und Yamina Maag, die mich im Berichtsjahr als juristische Auditorinnen sehr gut unterstützt haben.

Schliesslich danke ich all meinen Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), dem Präsidenten des European Ombudsman Institute (EOI), Prof. Dr. Dragan Milkov sowie dem geistigen Vater der Institution «Ombudsman» in der Schweiz, Prof. Dr. iur. Walter Haller. Ein weiterer Dank geht an Prof. Dr. iur. Tobias Jaag, L.L.M. sowie meinen Vorgängern Markus Kägi und Thomas Faesi für den fördernden Austausch.

Bestand der Institution Ombudsstelle am 31. Dezember 2024

Ombudsmann	Jürg Trachsel, lic. iur., Rechtsanwalt/Mediator SAV
Stellvertreterin	Anja Künzler, lic. iur., Mediatorin KSFM
Juristische Sekretärin	Ursula Abderhalden, Dr. iur.
Juristische Sekretärin	Lilla Balázs, MLaw, Dr. sc. ETH Zürich
Juristischer Sekretär	Simon Gerber, lic. iur., Rechtsanwalt/Mediator SDM-FSM
Juristische Auditorin	Yamina Maag, MLaw
Kanzlei	Tamara Wyss, Leiterin Kanzlei Brigitte Keller, Verwaltungssekretärin mbA Claudine Winistörfer, Verwaltungssekretärin mbA

Im Jahr 2024 sind:

894 neue Fälle eingegangen (2023: 835 Fälle)
davon 155 Personalfälle (2023: 120 Personalfälle)

1150 Fälle abgeschlossen worden (2023: 578)

140 Fälle pendent geblieben (2023: 391)

2418 Telefonanrufe eingegangen (2023: 2445)
davon 611 Unzuständigkeitsanfragen
(dieser Wert wird erst seit dem Jahr 2024 ausgewiesen,
deshalb liegt keine Vorjahresvergleichszahl vor)

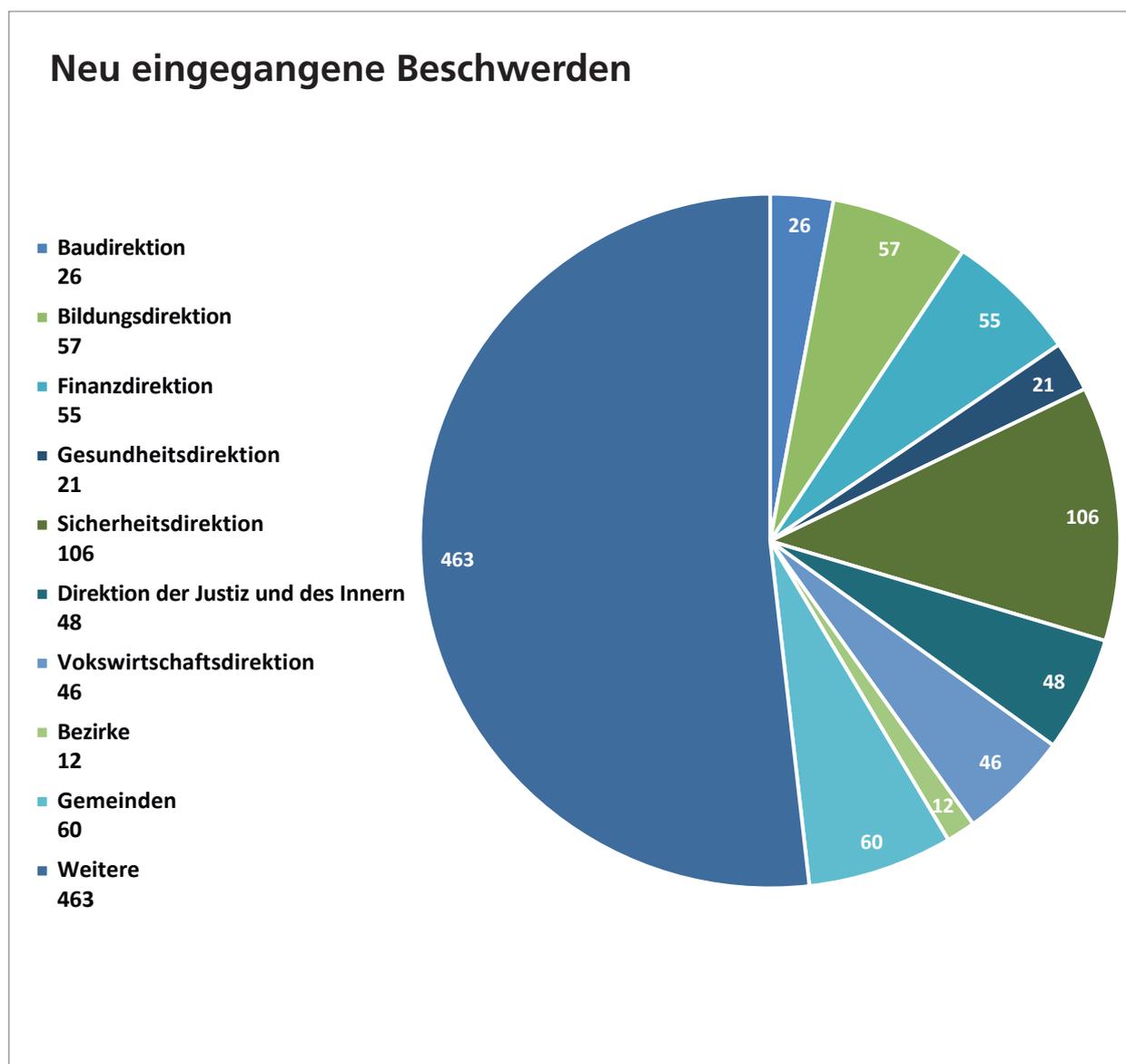
405 schriftliche Unzuständigkeitsanfragen eingegangen
(2023: 334)

16 Unzuständigkeitsanfragen von Besucher vor Ort eingegangen
(2023: 15)

24 anonyme Meldungen eingegangen (2023: 24)

Neu eingegangene Beschwerden 2024

Für alle Anfragen, die in den Zuständigkeitsbereich der kantonalen Ombudsstelle gehören, wird ein Dossier eröffnet. Der Ombudsmann sichtet jedes Dossier und entscheidet anschliessend, welchem juristischen Sekretär/welcher juristischen Sekretärin (jS) die Beschwerde zur Fallbearbeitung zugewiesen wird. Die jS nehmen die Fallanalyse und die damit verbundenen rechtlichen Abklärungen vor, erteilen Rechtsauskünfte, führen die Gespräche mit den Ratsuchenden und/oder den Angehörigen der Verwaltung und sind zuständig für die Sicherstellung des Verfahrens. Die juristischen AuditorInnen bearbeiten zusammen mit dem Ombudsmann einfache, aber auch komplexere öffentlich-rechtliche Fälle.



Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2024

Direktionen.....	Anzahl eingegangene Fälle
Baudirektion.....	26
davon Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft.....	9
davon Amt für Raumentwicklung.....	4
davon Immobilienamt.....	4
Bildungsdirektion.....	57
davon Amt für Jugend- und Berufsberatung.....	13
davon Mittelschul- und Berufsbildungsamt.....	21
davon Volksschulamt.....	17
Finanzdirektion.....	55
davon Steueramt.....	50
Gesundheitsdirektion.....	21
davon Amt für Gesundheit.....	7
davon Veterinäramt.....	7
Direktion der Justiz und des Innern.....	48
davon Amt für Justizvollzug und Wiedereingliederung.....	18
davon Staatsanwaltschaften.....	21
Sicherheitsdirektion.....	106
davon Kantonspolizei.....	55
davon Migrationsamt.....	20
davon Strassenverkehrsamt.....	26
Volkswirtschaftsdirektion.....	46
davon Amt für Arbeit.....	40
davon Amt für Mobilität.....	2
Bezirke.....	12
davon Bezirksgericht.....	6
davon Statthalteramt.....	5
Gemeinden.....	60
Beschwerden gegen Ombudsgemeinden.....	60

Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2024

Weitere

Baurekursgericht.....	3
Datenschutzbeauftragte	1
Diverses	37
Integrierte Psychiatrie Winterthur.....	9
Weitere kantonale Spitäler	15
Kantonsspital Winterthur	5
Kirchen und weitere Religionsgemeinschaften.....	13
Notariate- Grundbuch- und Konkursämter	10
Obergericht	10
Parlamentsdienste.....	1
Psychiatrische Universitätsklinik Zürich.....	14
Staatskanzlei.....	1
Sozialversicherungsanstalt.....	62
Universität	16
Universitätsspital	29
Verwaltungsgericht	1
Zürcher Fachhochschulen.....	13
Zürcher Verkehrsverbund	223

Abgeschlossene Beschwerden nach Erledigungsart 2024

Erledigungsart Anzahl abgeschlossene Fälle

Erledigung nach Aktivitäten

Von der Verwaltung eingeholte Vernehmlassungen bzw. Akteneinsicht.....	449
Angehörte Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung.....	203
Augenscheine und Besprechungen bei Beschwerdeführenden.....	13
Empfangene Beschwerdeführende	275
Telefonate mit Beschwerdeführenden und/oder Verwaltung/Behörden	298

18

Die Anzahl Aktivitäten stimmt nicht mit der Anzahl der abgeschlossenen Fälle überein, da innerhalb eines Falles oft mehrere Aktivitäten notwendig sind.

Erledigung nach beschwerdeführender Personen

Privatpersonen	918
Juristische Personen	30
Staatspersonal	145
Eigene Wahrnehmung	24
Gemeinden.....	13
Interne Personalgeschäfte Gemeinden	10
Interne Personalgeschäfte Kirchgemeinden	10

Erledigung nach § 93a VRG

Rat erteilen	1019
Besprechung mit Behörden	131
Schriftliche Empfehlung	0

Erledigung in Tagen

0 – 10 Tage.....	74
11 – 20 Tage.....	92
21 – 30 Tage.....	99
31 – 180 Tage.....	611
181 – 365 Tage.....	209
365+ Tage	65

Abgeschlossene Beschwerden nach Erledigungsart 2024

Erledigung nach Erfolg

Erfolgreich	748
Neutral	378
Erfolglos	24

Erfolgreich ist ein Abschluss, wenn die Verwaltung dem Anliegen der Ombudsstelle Folge geleistet hat, oder die beschwerdeführende Person die Vorgehensweise der Verwaltung verstanden hat. Erfolglos ist eine Erledigung, wenn dies nicht der Fall war, neutral, wenn dies nur teilweise der Fall war oder auch wenn Beschwerdeführende auf erste Mails der Ombudsstelle nicht geantwortet haben.

Erledigung nach Gewichtung

Einfach	820
Mittel	270
Schwer	60

Einfache Fälle lassen sich mit einem oder wenigen Mails und einer einfachen Abklärung der Rechtslage abschliessen, meist ist keine Anfrage an die Behörde erforderlich. Mittelschwere Fälle beinhalten etwas aufwändigere Abklärungen oder kompliziertere Anfragen an Behörden. Schwere Fälle ziehen sich oft über Monate oder manchmal Jahre hin, erfordern einen längeren Austausch mit Beschwerdeführenden und Behörden und oft auch diverse Gespräche und Gesprächsrunden.

Rückmeldung Beschwerdeführende

Positiv	99
Keines.....	420
Negativ	16

Dieses Kriterium wurde erst ab Sommer eingeführt, deswegen stimmen die Zahlen nicht mit der Anzahl der abgeschlossenen Fälle überein.

Telefonanrufe und Unzuständigkeitsanfragen

Die Leiterin Kanzlei stellt zusammen mit den Verwaltungssekretärinnen den reibungslosen Kanzleibetrieb sicher. Dies beinhaltet unter anderem die telefonische, schriftliche und persönliche Auskunftserteilung an die Beschwerdeführenden und weitere Anspruchsteller, die Dossier-Eröffnung, das Erfassen eingehender Schriftsätze sowie die Ausfertigung aller Schriftsätze und Dokumente, die Planung und Koordination von Besprechungsterminen sowie allgemeine administrative und organisatorische Aufgaben.

Alle Unzuständigkeitsanfragen werden ausschliesslich vom Sekretariatsteam erledigt. Von den insgesamt **2418** Telefonanrufen stammen:

20

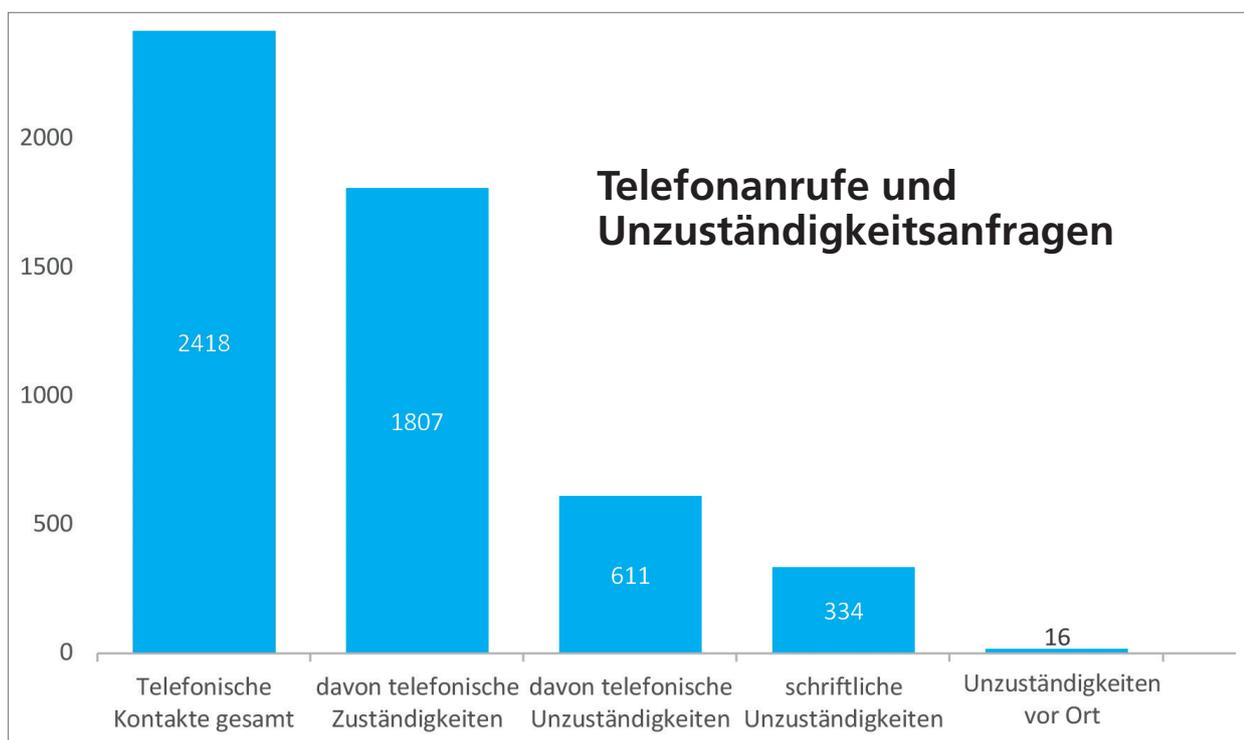
1807 Anrufe von Personen, deren Anliegen die kantonale Ombudsstelle betrifft.

Dies beinhaltet beispielsweise fallrelevante Anrufe von Beschwerdeführenden und/oder der Verwaltung sowie sämtliche Anrufe zur Sicherstellung der organisatorischen und administrativen Belange im Betrieb (Personal, Finanzen, Informatik, Immobilien usw.).

611 Anrufe von Personen, deren Anliegen nicht die kantonale Ombudsstelle betrifft.

Wenn immer möglich werden die Ratsuchenden von den Sekretariatsmitarbeiterinnen an die geeignete Beratungsstelle weiterverwiesen.

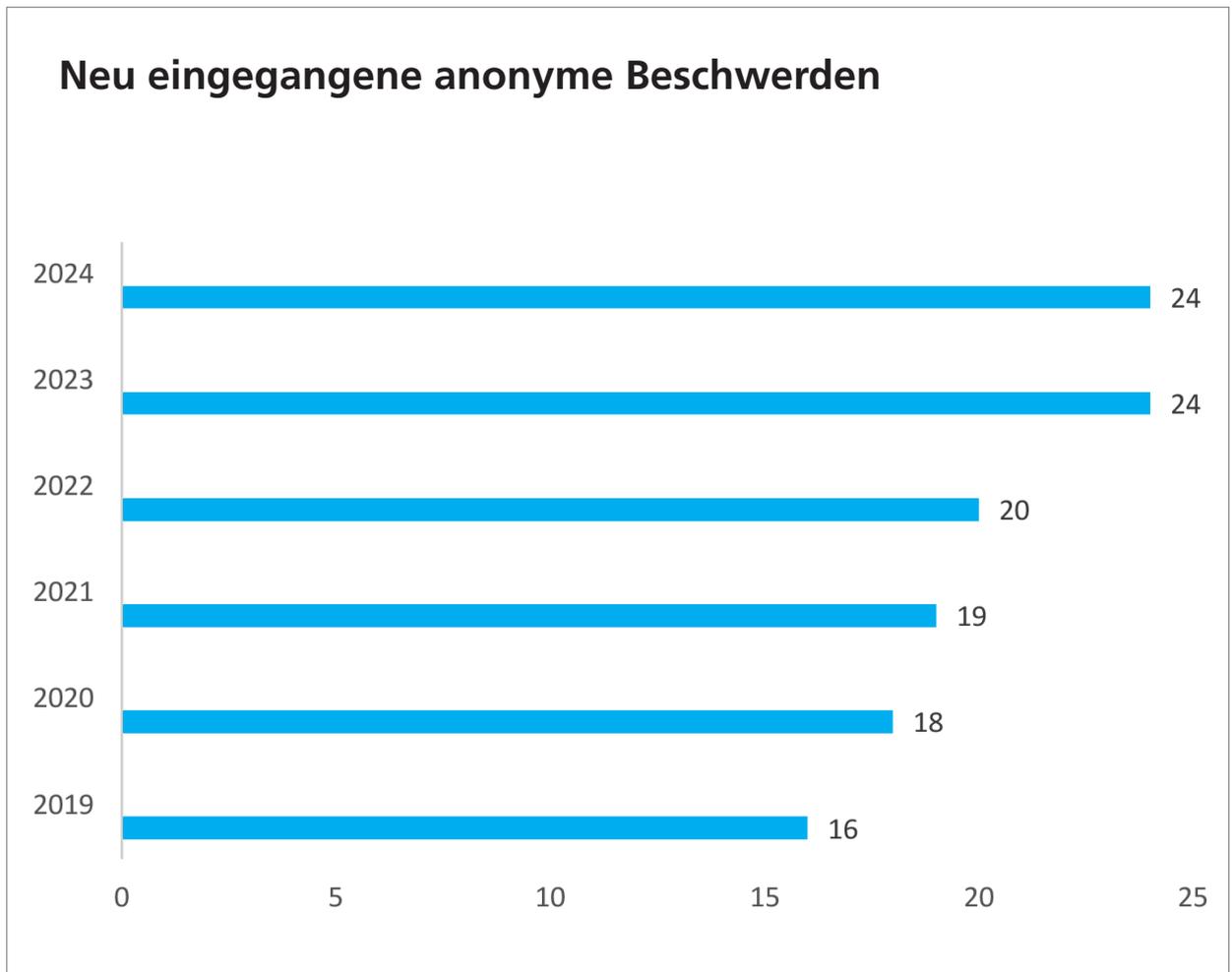
Das Bearbeiten der **334** schriftlichen Unzuständigkeitsanfragen und die **16** Anfragen von Ratsuchenden vor Ort gehören ebenfalls in den Aufgabenbereich des Sekretariatsteams.



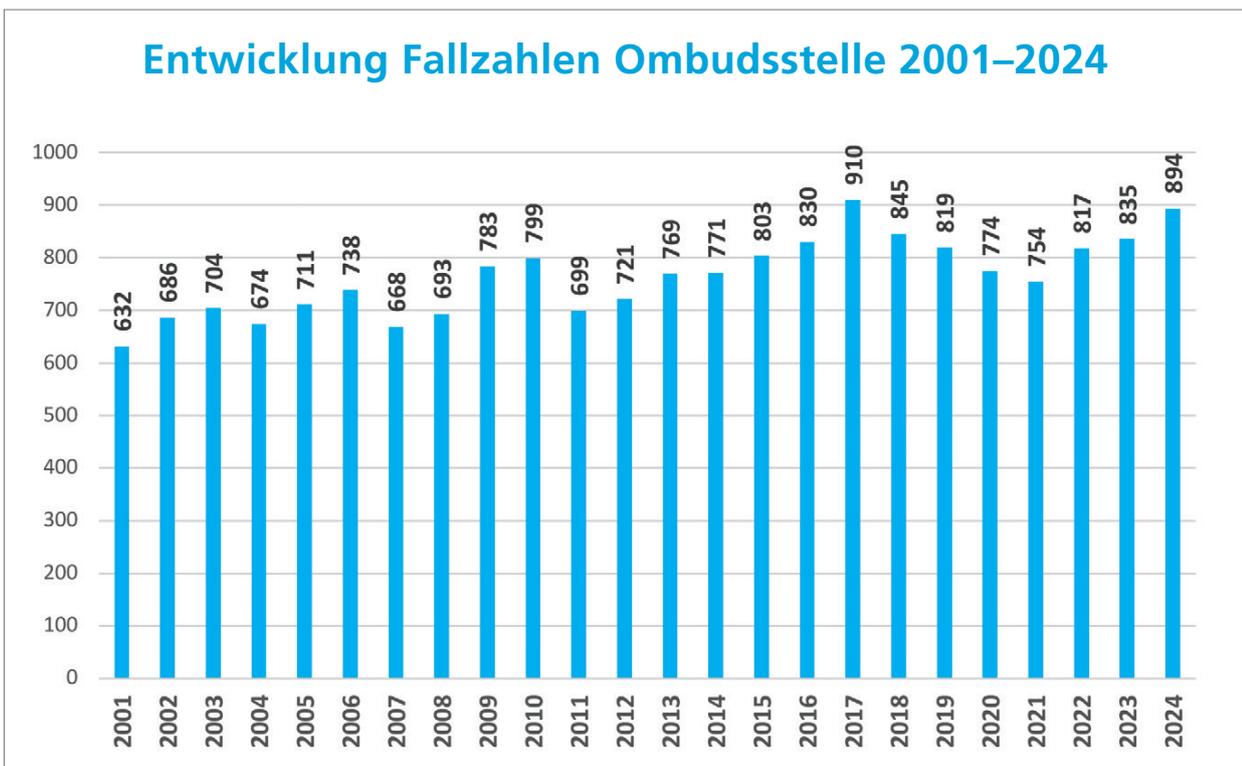
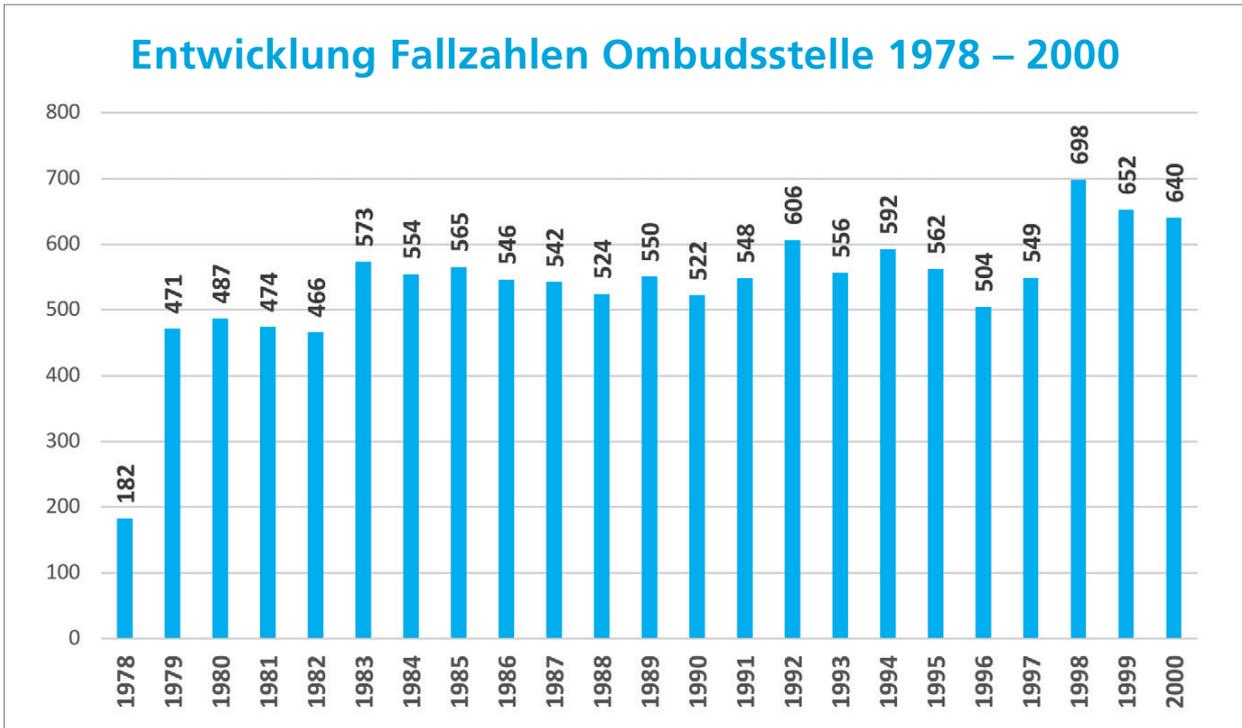
Neu eingegangene anonyme Beschwerden

Aufgrund verschiedener Fälle im Zusammenhang mit der Funktion der Korruptionsmeldestelle hat der Ombudsmann anfangs Mai 2019 die elektronische Meldeplattform Integrity Line installiert.

Damit soll dem Bedürfnis Rechnung getragen werden, sich (vorerst) anonym an die Ombudsstelle wenden und mit ihr kommunizieren zu können. Ab Mitte Jahr bekommt die Meldeplattform ein Upgrade und wird in einem noch benutzerfreundlicheren Layout erscheinen.



Entwicklung Fallzahlen Ombudsstelle 1978 – 2024



Die Bedeutung der Ombudsstelle des Kantons Zürich für die Zürcher Gemeinden

von Philipp Kutter, Stadtpräsident Wädenswil und Nationalrat

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich spielt eine zentrale Rolle im Verhältnis zwischen den Zürcher Gemeinden und ihren Einwohnerinnen und Einwohnern. Als unabhängige und neutrale Vermittlungsinstanz trägt sie dazu bei, Konflikte zu entschärfen, Missverständnisse auszuräumen und das Vertrauen in die Verwaltung zu stärken. In einer Zeit, in der die Bevölkerung zunehmend auf Transparenz und Fairness in der öffentlichen Verwaltung Wert legt, kommt der Ombudsstelle eine besonders wichtige Funktion zu.

Aufgaben und Zuständigkeiten der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich ist primär für die kantonale Verwaltung zuständig. Allerdings können sich Einwohnerinnen und Einwohner auch an sie wenden, wenn sie Probleme mit einer Gemeinde haben, sofern diese sich zur Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle bereit erklärt. Dies ist inzwischen bei vielen Zürcher Gemeinden der Fall, da sie die Vorteile einer neutralen Vermittlung erkannt haben. Auch Wädenswil hat sich zu dieser Zusammenarbeit entschlossen. Das hat sich sehr bewährt, das kann ich als Stadtpräsident festhalten. Nicht nur eine kantonale, auch eine kommunale Verwaltung kann auf Einwohnerinnen und Einwohner übermächtig wirken. Da

ist es gut, wenn es eine externe, neutrale Stelle gibt, die angerufen werden kann. Die Ombudsstelle behandelt Eingaben von Einwohnerinnen und Einwohnern, die sich ungerecht behandelt fühlen, administrative Hürden erleben oder Unklarheiten in behördlichen Entscheidungen feststellen. Ihre Hauptaufgaben umfassen:

- **Unabhängige Beratung und Vermittlung:** Die Ombudsstelle hört sich die Anliegen der betroffenen Bürgerinnen und Bürger an und versucht, durch Vermittlung eine einvernehmliche Lösung zu finden.
- **Untersuchung von Verwaltungshandlungen:** Sie prüft, ob Behörden korrekt, fair und rechtmässig gehandelt haben.
- **Empfehlungen und Verbesserungsvorschläge:** Falls notwendig, gibt die Ombudsstelle Empfehlungen an die betroffenen Gemeinden ab, um Missstände zu beheben oder zukünftige Probleme zu vermeiden.
- **Sensibilisierung und Prävention:** Durch ihre Tätigkeit trägt sie dazu bei, das Verwaltungshandeln bürgerfreundlicher zu gestalten und Behörden für die Anliegen der Bevölkerung zu sensibilisieren.

Nutzen für die Zürcher Gemeinden

Die Gemeinden im Kanton Zürich profitieren in vielerlei Hinsicht von der Arbeit der Ombudsstelle. Einer der grössten Vorteile besteht darin, dass Bürgerinnen und Bürger eine neutrale Anlaufstelle haben, bevor sie juristische Schritte gegen die Verwaltung einleiten. Dies kann nicht nur langwierige und kostspielige Rechtsstreitigkeiten verhindern, sondern auch das Vertrauen in die Gemeindeverwaltung stärken.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Verbesserung der Verwaltungsqualität. Die Ombudsstelle erkennt systematische Probleme oder wiederkehrende Konflikte und gibt Empfehlungen, wie diese behoben werden können. Dies führt langfristig zu einer effizienteren, bürgerfreundlicheren Verwaltung.

Zusätzlich hilft die Ombudsstelle, die Kommunikation zwischen Bevölkerung und Behörden zu verbessern. Viele Beschwerden entstehen aus Missverständnissen oder unzureichender Information. Durch ihre Vermittlungsarbeit trägt die Ombudsstelle dazu bei, solche Probleme zu klären und das gegenseitige Verständnis zu fördern.

Typische Fälle aus der Praxis

Die Anliegen, mit denen sich Einwohnerinnen und Einwohner an die Ombudsstelle wenden, sind vielfältig. Einige typische Beispiele sind:

- **Baubewilligungen und Planungsverfahren:** Wenn Bauwillige oder Nachbarn das Gefühl haben, dass ihre Anliegen in einem Bauprojekt nicht aus-

reichend berücksichtigt wurden oder ein Entscheid nicht nachvollziehbar ist.

- **Sozialhilfe und Gebührenfragen:** Beschwerden über die Berechnung von Gebühren oder die Zuteilung von Sozialleistungen.

- **Polizeiwesen:** Fälle, in denen Betroffene sich durch das Vorgehen der Behörden ungerecht behandelt fühlen, z. B. bei Bussen oder Polizeikontrollen.

- **Schulwesen:** Konflikte zwischen Eltern, Schülern und der Schulverwaltung, etwa bei der Schulzuteilung oder Fördermassnahmen.

In all diesen Fällen kann die Ombudsstelle als Vermittlerin auftreten und durch Gespräche und Abklärungen Lösungen finden, die sowohl für die Betroffenen als auch für die Gemeinden akzeptabel sind.

Herausforderungen und Zukunftsperspektiven

Obwohl die Ombudsstelle eine wertvolle Institution ist, steht sie vor verschiedenen Herausforderungen. Eine davon ist die steigende Zahl von Eingaben. Die zunehmende Komplexität der Verwaltung und das wachsende Bedürfnis nach Mitsprache führen dazu, dass immer mehr Menschen den Weg zur Ombudsstelle suchen.

Zudem hängt der Erfolg der Ombudsstelle stark von der Kooperationsbereitschaft der Gemeinden ab. Während viele Zürcher Gemeinden die Arbeit der Ombudsstelle unterstützen und deren Empfehlungen ernst nehmen, gibt es auch Gemeinden, die zurückhaltender

sind. Eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle und den Gemeinden könnte dazu beitragen, deren Akzeptanz weiter zu erhöhen.

Fazit

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich spielt eine zentrale Rolle in der Beziehung zwischen Bevölkerung und Gemeinden. Sie dient als Vermittlerin, trägt zur Verbesserung der Verwaltungspraxis bei und hilft, das Vertrauen in die Behörden zu stärken.

Gerade für die Zürcher Gemeinden ist sie ein wertvoller Partner, der nicht nur individuelle Konflikte löst, sondern auch zur Weiterentwicklung der öffentlichen Verwaltung beiträgt. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Gemeinden und der Ombudsstelle ist daher im Interesse aller Beteiligten und sollte weiter gefördert werden.

«Der Bach muss funktionieren!»



Der im Tätigkeitsbericht 2016 dargestellte Fall (Nr. 7: Bachumbau) ist bzgl. der dort erwähnten offenen Streitpunkte im Ombudsverfahren «weitergeflossen», bis er schliesslich, nach insgesamt knapp elf Jahren, einem einvernehmlichen Abschluss mit Beteiligung aller Akteure zugeführt wurde.

Die Vorgeschichte

26

Als sich der Ombudsmann anfangs 2014, auf Wunsch des Landwirts B, der Sache annimmt, zeigt sich, dass noch weitere Streitpunkte vorhanden sind: Ein etwas verschoben liegender, deutlich längerer Bachabschnitt gibt nicht nur B, sondern vielen seiner Kollegen und den betroffenen Gemeinden und Flurgenosenschaften Anlass zu Kritik: Anders noch als vor der Renaturierung des Bachs [Revitalisierung als ökologische Ausgleichsmassnahme im Rahmen des Autobahnbaues] sei heute dessen Fliessgeschwindigkeit, wegen zu geringem Gefälle und schlechter Pflege, ungenügend und sein Wasserstand zu hoch; das führe zu Rückstau in den Vorflutern [Entwässerungssystem in den Bach] und zu Bodenvernässungen in den angrenzenden Landwirtschaftsflächen. Im Laufe der jahrelangen Verhandlungen verdeutlicht sich zudem die Notwendigkeit einer künftigen Melioration örtlicher Landwirtschaftsflächen.

Die Akteure

Hauptakteure des langjährigen Verfahrens sind die betroffenen Landwirte, Vertreter der involvierten beiden politischen

Gemeinden und der örtlichen Flurgenosenschaften, ein Vertreter des Zürcher Bauernverbandes (ZBV) sowie behördlicherseits Vertreter des kantonalen Amtes für Abfall, Wasser, Energie und Luft (AWEL), des Amtes für Landschaft und Natur (ALN) sowie des Bundesamtes für Strassen (ASTRA).

Als Nebenakteure involviert sind zudem der Vorsteher der Baudirektion, das Tiefbauamt (Baudirektion), die Fischerei- und Jagdverwaltung (ALN), die Fachstelle Naturschutz (ALN), ein Ingenieur- und Vermessungsbüro, die Bauherrenunterstützung des ASTRA, der für die Bachrenaturierung verantwortliche Bauleiter, ein in den Bereichen Umweltingenieurwesen, Landschaftsarchitektur und -pflege tätiges Beratungsunternehmen sowie die Biberfachstelle.

Das Setting

Die jeweiligen Settings im Ombudsverfahren erfolgen situations- und bedürfnisorientiert: Einerseits finden zahlreiche Runde Tische, zunächst v.a. in sog. «Grossen Runden mit allen Beteiligten»

(mit Teilnahme von bis zu 15 Personen) statt, später vermehrt auch zusammen mit einer Delegation der Akteure. Andererseits bespricht sich der Ombudsmann aber auch einzeln mit den Ansprechern (Landwirten, Flurgenossenschaften, Gemeinden, ZBV) und den Behördenvertretern. Physische Treffen finden vorab entweder im örtlichen Gemeindehaus statt oder im Rahmen von Augenscheinen am Bach. Dazwischen liegen zahllose Kontakte mit den Beteiligten per Mail oder Telefon.

Die Themen

Im Rahmen der «grossen Runden mit allen Beteiligten» werden durch die Ansprecher als Themen nicht nur die Rückstauproblematik der Vorfluter sowie Bodenvernässungen benannt, sondern auch ein hoher Wasserstand; Einstau der Vorfluter und Drainagen mit Ablagerungen; reduzierte Fliessgeschwindigkeit des Bachs (wegen Mäandrierung und geringem Gefälle); Auf- und Ablagerungen des Bachs samt Tiefenerosionen; Verwachsung und Verkräutung des Bachbettes und der Niederwasserrinne wegen Vernachlässigung von Pflege und Unterhalt; Reparatur von Schäden an den Bacheinläufen; Fragen nach Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten des AWEL und des ASTRA bzgl. der einzelnen Bachabschnitte; Biber und Biberdämme.

Die Ansprecher kurz: Es liege eine «Aufsummierung von Problemen» vor.

Die Anliegen der Ansprecher

Die Ansprecher formulieren folgende Anliegen: gleichmässiges Gefälle der Bachsohle über die gesamte Strecke; eine

mit nur minimal leichten, zusätzlichen Kurven versehene Niederwasserrinne; massive Absenkung des Wasserstandes im Bach; Fliesen des Bachs in der dafür gebauten Niederwasserrinne bei weniger Verkräutung und Bewuchs; Funktionalität der Vorfluter und Drainagen; Entfernung von Schlamm und Kies bzw. Ablagerungen in der Sammelleitung als wichtigstem Vorfluter und im Durchlass unter der Kantonsstrasse; Sanierung zusammengedrückter Drainageleitungen unter der früheren Baupiste; Neubau bzw. Behebung (Sanierung) der im Rahmen der Renaturierung mangelhaft gebauten Drainageausläufe in den Bach (nach Norm mit leichter Anhebung); Spülung der für die Entwässerung nötigen Anlagen bzw. Drainagen und Vorfluter im Einzugsgebiet des rückgestauten Bachs; Erarbeitung eines Pflegekonzepts für den Bach mit der Auflage einer mindestens zweimal jährlichen Pflege; Rollenklärungen betr. Zuständigkeiten; Entschädigungsforderungen wegen vernässungsbedingtem Ertragsausfall und damit verbundener Aufwendungen.

Prägnant verlangen die Ansprecher: «Der Bach muss funktionieren!».

Die «Meilensteine»

Vereinbarung eines Vorgehens in Etappen

Nach grundlegenden Erhebungen der Themen und der Anliegen der Ansprecher vereinbaren die Beteiligten das weitere Vorgehen in drei Etappen:

1. Überprüfung des Pflegekonzepts durch ASTRA und AWEL auf sein Optimierungspotential; Bachpflege- und Unterhalt: Regelmässige Entkräutung der Niederwasserrinne; Entfernung weiterer

Ablagerungen wie Totholz; periodische Kontrolle und gegebenenfalls Reinigung der «SBB-Unterquerung» [Bachdurchlauf unter der Bahnbrücke]; regelmässige Entfernung der Biberbauten; regelmässige Entfernung von Schlamm und Kies im Durchlass zur Sammelleitung; periodische Spülung der Einlaufleitungen/Sammelleitungen im Rückstaubereich nach Absprache, insbesondere nach einem Rückstau aus dem nahe gelegenen Rückhaltebecken, infolge Hochwasser.

2. Umsetzung Sanierungsarbeiten durch ASTRA auf der Basis von Kanalfernsehaufnahmen [beschädigte Drainagen unter der früheren Baupiste].

3. Beurteilung von Pflege & Unterhalt (gem. 1. Etappe) in einem halben Jahr [Frühling] im Rahmen einer weiteren Besprechung, auf Einladung hin des Ombudsmanns mit ev. Korrektur von Pflege & Unterhalt; nach einer ganzjährigen Beurteilungsphase im Folgejahr: weiteres Gespräch zwischen Ansprechern und Verwaltung – unter Mitwirkung und auf Einladung des Ombudsmanns mit erneuter Prüfung, ob die vereinbarten Massnahmen (Pflege & Unterhalt) greifen; falls nicht, werden zwischen Ansprechern und der Verwaltung weitere Massnahmen diskutiert (jedoch ohne Automatismus betreffend baulicher Änderungen am Bach).

Rückzug des ASTRA aus dem Verfahren

Nach fünfeinhalb Jahren intensiven Verhandeln mit bereits teilweiser Umsetzung des etappierten Vorgehens zieht sich das ASTRA überraschend aus dem Ombudsverfahren zurück: Es argumentiert, den Ansprechern seien nun mehrmals lösungsorientierte (teils bauliche,

teils monetäre) Zugeständnisse im Ermessensspielraum der ursprünglichen Plan-genehmigungsverfügung aus dem Jahr 2006 gemacht worden, weshalb nun die Bereitschaft des ASTRA – nach Ausschöpfung der tatsächlichen und rechtlichen Möglichkeiten – für weitere Verhandlungen im Rahmen des Ombudsverfahren nicht mehr vorhanden sei. Angesichts der Zuständigkeit des ASTRA bzgl. der Unterhalts- und Pflegeplanung gehöre das Thema Pflegeverträge nicht ins Ombudsverfahren, zumal die Standortgemeinden einen vergüteten Unterhalt nicht goutierten, weshalb nun mit dem Unterhalt des Bachs ein spezialisiertes Unternehmen beauftragt werde, was im Prinzip der Regelung der letzten Jahre entspreche, wodurch eine Unterzeichnung der Pflegeverträge durch die Standortgemeinden hinfällig werde.

Der «Durchbruch»

Der «Durchbruch» gelingt schliesslich anlässlich des Runden Tisches von Anfang Oktober 2019, bei dem der Amtschef des AWEL den Beteiligten die Öffnung eines «Variantenfächers» zur eingestauten Leitung vorschlägt, mit Einschluss machbarer, baulicher Massnahmen. Um die Situation des Bachs (in Ergänzung zu den bisherigen Beobachtungen) besser verstehen zu können, soll ein Messgerät zur Ermittlung der Beziehung «Niederschlag – Abfluss» gesetzt werden; Das AWEL offeriert die Prüfung möglicher Varianten (zu seinen Lasten) um zur Lösung des Problems beizutragen. Anschliessend soll die Finanzierung solcher Varianten überlegt werden und wie das ASTRA wieder einzubeziehen wäre. Nach internen Überlegungen werde sich das AWEL mit ein bis zwei delegierten Ansprechern

auch zu fachlichen Gesprächen vor Ort treffen um Informationen zum Bach zu erhalten, während verfahrensbezogene Themen weiterhin über den Ombudsmann laufen sollten.

Sowohl die Ansprecher wie der Ombudsmann begrüßen und würdigen diesen Vorschlag des AWEL zur Übernahme des fachlichen Leads als guten Ansatz.

Einig sind sich die Beteiligten darin, dass im Ombudsverfahren die Themen Bach und (ev. spätere) Melioration nicht zu vermischen sind.

Die «Messkampagne»

Das AWEL beauftragt das bereits involvierte Ingenieur- und Vermessungsbüro damit, ein Messprogramm für die Grundwasserstände im Landwirtschaftsgebiet sowie für die Abflusspegel des Bachs zu erarbeiten und nach Verabschiedung des Vorschlages durchzuführen.

Bei einem Treffen zwischen Vertretern von AWEL und ALN, der delegierten Ansprecher sowie des Ingenieur- und Vermessungsbüros wird vor Ort das vorgeschlagene Messprogramm diskutiert, den Bedürfnissen der Gemeindevertretern angepasst und verabschiedet.

Anfangs Sommer 2022 präsentiert das Ingenieur- und Vermessungsbüro der «grossen Runde mit allen Beteiligten» einlässlich seinen Schlussbericht zum «Untersuchungskonzept Drainageprobleme». Gestützt darauf übernimmt das AWEL die Erarbeitung eines sog. «Variantenfächers mit Massnahmenvorschlägen», wobei auch das ASTRA in einen Kostenverteiler für weitere Massnahmen

eingebunden werden soll.

Der «Variantenfächer»

Das AWEL schickt den ersten Entwurf des durch das Ingenieur- und Vermessungsbüro erarbeiteten Variantenfächers in die Vernehmlassung, in welchem auch die Massnahmenvorschläge der einen Gemeinde eingeflossen sind, bevor – nach Abschluss der fachlichen Intervention des AWEL – der Lead im Verfahren wieder an den Ombudsmann zurückgeht.

Gespräche zwischen AWEL und ASTRA

In einer nächsten grossen Runde bekräftigen die Beteiligten, dass das ASTRA wieder am Runden Tisch vertreten sein muss, da die Herbeiführung einer Lösung sonst nicht möglich sein wird, zumal mit dem Gutachten des Ingenieur- und Vermessungsbüros aufgezeigt werden konnte, dass «gute Pflege & Unterhalt» Lösungen bringt.

Auf Initiative des Amtschefs treffen sich das AWEL und das ASTRA zum Gespräch: Das ASTRA präsentiert insbesondere die Resultate der Messkampagne sowie den Variantenfächer bzw. die Massnahmenvorschläge. ASTRA und AWEL entwickeln in der Folge eine gemeinsame Haltung betreffend Zuständigkeiten und Finanzierung, wobei der Variantenfächer mit den verschiedenen Massnahmen eine gute Grundlage darstellt, aber noch weiterer Präzisierung bedarf: Auf der Basis des (selber nicht mehr anzupassenden) Unterhalts- und Pflegeplans sind jährlich mehr als die darin vorgesehene Mindestanzahl und frühere Eingriffe im Jahr erlaubt. Weiter verständigen sich AWEL und ASTRA u.a. zu Punkten betreffend Kanal-TV

und Spülung, Ablehnung der Entschädigung von Ertragsausfällen (auf Basis eines Verzichts der Gemeinden und des ZBV) sowie Zuständigkeit der Gemeinden hinsichtlich Bibertätigkeit im Kontakt mit dem ALN. Im Rahmen der Bereitschaft zu einer guten Lösung für alle Beteiligten stimmen AWEL und ASTRA einer Intensivierung des Unterhalts (ASTRA) – mit Überprüfung nach fünf Jahren – und des Controllings (AWEL) grundsätzlich zu.

Der Ombudsmann schickt die durch AWEL und ASTRA erarbeiteten (unpräjudiziellen und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erfolgten) Vorschläge bei den übrigen Beteiligten in die Vernehmung.

Die «gemeinsame Erklärung»

Im Anschluss an die Rückmeldungen informiert der Ombudsmann alle Beteiligten wie folgt: «(...) Mit Blick auf den allseits erwogenen Abschluss des Ombudsverfahrens habe ich mir nun Gedanken machen können über dessen mögliche Form. Denn es scheint mir wichtig, das langjährige Ombudsverfahren «(...) bach» in geeigneter förmlicher Weise abzuschliessen, damit der nun erzielte Konsens aller Beteiligten schriftlich festgehalten wird bzw. dokumentiert erhalten bleibt. Nachdem der – mit allen involvierten Fachstellen abgestimmte und daher nicht mehr zu verändernde – Unterhalts- und Pflegeplan keinen Diskussionspunkt mehr darstellt, soll ein Abschlussdokument folglich eine davon losgelöste Bezeichnung erhalten, auch deshalb, weil nicht alle Beteiligten in den Pflegeplan involviert sind. Vor dem Hintergrund vorstehender Überlegungen schlage ich Ihnen daher vor, ein entsprechendes Ab-

schlussdokument mit 'gemeinsame Erklärung' zu überschreiben (...).»

Der Ombudsmann lädt alle Beteiligten (darunter jetzt auch wieder das ASTRA) ein, sich zum Entwurf der gemeinsamen Erklärung innert erbetener Frist vernehmen zu lassen.

Es erfolgt ein reger Austausch des Ombudsmanns mit den Beteiligten zu textlichen Anpassungen bzw. Ergänzungen der geplanten gemeinsamen Erklärung.

Das «Spitzengespräch»

Auf Anregung des ASTRA findet ein «Spitzengespräch» statt, an dem das ASTRA, der Amtschef des AWEL, der Geschäftsführer des ZBV Bauernverbandes sowie die Ombudsstelle teilnehmen. Dabei werden letzte Anpassungen der gemeinsamen Erklärung erörtert.

Die durch die Ombudsstelle finalisierte Version der gemeinsamen Erklärung geht sodann an das AWEL, das ASTRA und den ZBV zur letzten Prüfung und Rückmeldung.

Die «Schlussrunde»

Am 2. Dezember 2024 schliesslich treffen sich alle Beteiligten sowie Interessierte aus ihrem Umfeld im Gemeindehaus zur allseitigen Unterzeichnung der «gemeinsamen Erklärung». Der Ombudsmann bedankt sich einleitend bei allen für ihr Engagement hinsichtlich eines einvernehmlichen Abschlusses der Angelegenheit und betont die besonderen Herausforderungen im vorliegenden Fall, u.a. durch Verknüpfung der drei Ebenen Bund, Kanton und Gemeinden (inkl. Flur-

genossenschaften). Verschiedene Beteiligte geben noch ein letztes Statement ab, Wortes des Dankes machen die Runde, bevor die gemeinsame Erklärung von den Hauptakteuren unterzeichnet wird.

Beim anschliessenden Apéro werden angeregt Gespräche geführt: Wer gut hört, kann zwischen dem Klingen der Gläser jetzt mehr Vornamen hören als eben noch bei der Begrüssung zu Beginn dieser Schlussrunde.

Die Herausforderungen

Ein elfjähriges Ombudsverfahren mit auf ca. 50 cm angewachsenem Aktenumfang und 564 Aktoren (nummerierte Aktenstücke, teilweise mit Beilagen) sucht seinesgleichen in der bisherigen Historie der Ombudsstelle des Kantons Zürich (seit 1978).

Die eigentlichen Herausforderungen des Falls lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Komplexität der Materie: Der Fall vereinigte zahlreiche rechtliche und/oder fachliche Themen aus den Bereichen Gewässer- und Naturschutz sowie des Ingenieurwesens.

Zuständigkeiten: Per 1. Januar 2008 war der Übergang der Verantwortung für die Nationalstrassen von den Kantonen auf den Bund erfolgt. Die durch den Kanton noch begonnene Renaturierung war also durch den Bund fertigzustellen.

Beteiligte aller drei in der Schweiz vorhandener politischer Ebenen mit Gemeinden, Kanton und Bund: Nebst den Landwirten und örtlichen Flurgenos-

schaften (im Verfahren zunehmend durch den ZBV koordiniert) als private Ansprecher waren in den Fall auch zwei Gemeinden als öffentliche Ansprecher auf kommunaler Ebene involviert, wie auch die kantonalen Ämter (AWEL und ALN) und schliesslich der Bund (ASTRA), für den die Zuständigkeit der kantonalen Ombudsstelle zwar nicht gegeben war, dessen Beteiligung für einen erfolgreichen Abschluss des Verfahrens aber letztlich unabdingbar war.

Dossierkompetenz der Ombudsstelle: Mit dem Anspruch, trotz stets wachsendem Aktenumfang und auch neu hinzukommender Themen (z.B. Biber) die Verfahrensübersicht zu wahren und das Ziel einer Lösung nicht aus den Augen zu verlieren, bedeutete insbesondere die Vorbereitung (und anschliessende Nachbearbeitung) einer bisweilen erst wieder Monate später stattfindenden Folgerunde mit allen Beteiligten einen grossen Aufwand, um für ein dann rund zweistündiges Treffen die Aktenlage sorgfältig aufbereitet und die nächsten Prozessschritte überlegt zu haben.

Zahl der Akteure: Angesichts der grossen Zahl von (über die Jahre auch ausgewechselten) Akteuren bzw. in das Ombudsverfahren involvierten Beteiligten, gestaltete sich einerseits deren Koordination für die grossen und kleineren Runden, andererseits die individuellen Kontakte mit einzelnen Personen – angesichts ganz unterschiedlicher Themen, Bedürfnisse und Interessen – naturbedingt als sehr aufwändig.

Emotionen: Bei allen Akteuren regten sich – verständlicherweise – auch immer wieder Emotionen, welche die Ombudsstelle lösungsorientiert bestrebt war aufzufan-

gen und von der Beziehungsebene auf die Sachebene umzulenken.

Geduld und Vertrauen: Die Akteure haben der Ombudsstelle im jahrelangen Verfahren immer (wieder) das unbedingt erforderliche Vertrauen entgegengebracht, das letztlich alle in der Sache zusammenhielt, wobei Geduld für den erfolgreichen Abschluss des Ombudsverfahrens stets ein guter Ratgeber war.

Fachlicher Lead beim AWEL: Dem Amtschef des AWEL (mit Zustimmung aller Beteiligten) vorübergehend den Lead im Bereich fachlicher Fragen zu überlassen, erwies sich als besonders fruchtbar, was insbesondere auch seinem überdurchschnittlichen persönlichen und verdienstreichen Engagement und Geschick im Kontakt mit den Akteuren der Gemeinden und des Bundes zu verdanken ist.

Die Erkenntnisse

Viel gegenseitiges Vertrauen, Geduld, Beharrlichkeit und Zuversicht aller Beteiligten und der Glaube an eine gute Lösung bei steter Gesprächsbereitschaft begünstigten durch intensive Arbeit die schliesslich erreichte einvernehmliche Lösung mit der «gemeinsamen Erklärung», wodurch sich letztlich ein – bzgl. Kosten, Zeit, Prozessrisiken sowie persönlicher Belastung erwartungsgemäss – äusserst aufwändiger Gang durch die Instanzen vermeiden liess.

Mit diesem Ombudsverfahren dürfte schliesslich für alle Beteiligten, die Ombudsstelle eingeschlossen, mit Blick auf inskünftig gleich- oder ähnlichgelagerte Fälle, ein bedeutsamer Erfahrungsmehrwert entstanden sein.

Oder wie es der Geschäftsführer des ZBV schon Ende 2014 im Rahmen einer grossen Runde mit allen Beteiligten geradezu prophetisch geäussert hatte: Nämlich, dass «man vielleicht zusammen Lehren aus diesem Fall ziehen» könnte.

An diesem Fall zeigt sich exemplarisch die ausserordentliche Bedeutung und Wichtigkeit einer zeitnahen, offenen, wertschätzenden und lösungsorientierten Kommunikation zwischen und mit allen Akteuren, und zwar bereits von Anfang an, auf dass sich Gleiches künftig bestmöglich vermeiden lässt.

Dem Ombudsmann bleibt zum Schluss, allen Beteiligten seinen grossen und aufrichtigen Dank dafür auszusprechen, dass sie mit Blick auf die nun erreichte Lösung beharrlich «dran geblieben» sind.

Der Bach funktioniert jetzt – die Anleitung dafür ergibt sich jetzt und künftig aus der «gemeinsamen Erklärung».

Wenn plötzlich die Polizei in der (falschen) Wohnung steht



Als die Kantonspolizei überraschend in die Wohnung von Y eindrang, waren alle Anwesenden – Y, ihre Mutter und deren Hund – perplex. Dass es sich um einen polizeilichen Fauxpas gehandelt hatte, kam anhand eines Gesprächs zwischen Y und den Polizeifunktionären rasch ans Licht. Die Nachwirkungen der missglückten Orientierung mussten wiederum mithilfe der Intervention des Ombudsmannes entschärft werden.

Im Auftrag der Strafjustiz sollte im von Y bewohnten Mehrfamilienhaus eine Hausdurchsuchung durch die Kantonspolizei Zürich stattfinden. Unabsichtlich betraten die instruierten Polizisten die Wohnung im falschen Stockwerk, nämlich jene, in der sich unter anderem Y befand. Die Polizisten fanden dabei Y in ein Badetuch eingewickelt, da sie beim Eintreten der Polizisten soeben das Badezimmer verlassen hatte. Da die Polizisten zu diesem Zeitpunkt noch davon ausgingen, sich in der richtigen Wohnung zu befinden, kam es aufgrund der Umstände nicht in Frage, Y zu ermöglichen, sich ordentlich anzuziehen. Nach einer intensiven Diskussion und einer Rücksprache mit der zuständigen Strafverfolgungsbehörde stellte sich heraus, dass die Polizisten tatsächlich in die falsche Wohnung eingedrungen waren. Daraufhin verliessen die Polizisten umgehend die Wohnung von Y und entschuldigten sich aufrichtig bei ihr.

In der Folge beschwerte sich Y beim Ombudsmann und liess ihn wissen, dass sie vom Vorfall psychische Leiden davontrage und ersuchte ihn, kompensierende Massnahmen gegenüber der Kantonspolizei

einzuweisen. Insbesondere der Umstand, dass man ihr bei mangelnden Kooperation Handschellen anlegen würde und der Aufforderung, während der Diskussion – über das notabene unrechtmässige Eindringen in ihre Wohnung – Respekt zu zeigen, hätten eine «verstärkte Verunsicherung» und eine «erhebliche Furcht» bei ihr ausgelöst. Zusätzlich habe die Tatsache, dass sie unter anderem leicht bekleidet mit einem Polizeifunktionär des anderen Geschlechts in einem Raum verweilen musste, ihrer Psyche stark zugesetzt. Schliesslich lässt Y den Ombudsmann wissen, dass sie die Entschuldigung seitens der Polizisten nicht akzeptieren könne und bittet die Ombudsstelle die Sache an die Hand zu nehmen.

Daraufhin gelangte der Ombudsmann an den Kommandanten der Kantonspolizei und ersuchte ihn um eine Stellungnahme zu den Schilderungen von Y und zu allfälligen Kompensationsmassnahmen. Der Polizeikommandant entschuldigte sich erneut im Namen der Kantonspolizei und bot Y an, um die erlittene emotionale Belastung anzugehen, sich bei der Betriebspsychologie der Kantonspolizei

für ein Gespräch melden zu können. Der Ombudsmann würdigte das Angebot gegenüber den Interessen von Y als unverhältnismässig und wandte sich in der Folge erneut an den Kommandanten mit der Bitte zu prüfen, ob im vorliegenden Fall zusätzlich zu den therapeutischen Massnahmen (doch noch) ein geldwerter Genugtuungsanspruch bestünde, der die seelische Beeinträchtigung von Y zumindest finanziell auszugleichen versucht.

Folglich einigte man sich allparteilich, Y eine Genugtuungssumme von einigen hundert Franken zuzusprechen. Anschliessend wandte sich Y in abschliessender Form an den Ombudsmann, um sich für seine Bemühungen zu bedanken.

Das übertragbare Abo und der Systemfehler



B kauft ein übertragbares Abonnement des ZVV. Beim Kauf wird er gefragt ob er einen Swiss-Pass besitze und informiert, dass das Jahresabo mit dem SwissPass verknüpft wird. B kontrolliert dies: Nach Anmeldung in der ZVV-App wird angezeigt, dass die Leistung auf den Swiss-Pass geladen wurde. Somit geht er davon aus, dass der Beleg nicht mitgeführt werden muss und die Anzeige als E-Ticket gilt.

Deswegen lässt er das Papierticket zur Sicherheit zuhause. Als er jedoch kontrolliert wird, auferlegt der Ticketkontrolleur ihm zu seinem grossen Erstaunen eine Gebühr wegen Fahrens ohne gültigen Fahrausweis.

Daraufhin schreibt B zunächst der SBB. Diese antwortet: «Ihre Reise von Zürich Altstetten nach Zürich Hardbrücke habe ich mir näher angeschaut. Dabei konnte ich feststellen, dass Sie Ihr übertragbares Jahresabonnement für die Zone 110 physisch nicht dabei hatten. Übertragbare Abonnemente sind unpersönlich und müssen zwingend mitgeführt werden, da im Nachhinein nicht geprüft werden kann, wer damit gefahren ist. Der Sachverhalt wurde korrekt aufgenommen.

Mit der Billettpflicht erwarten wir, dass alle Fahrgäste mit einem gültigen Billett reisen. Die Reisenden sind selbst dafür verantwortlich, vor Antritt der Fahrt sicherzustellen, dass Sie im Besitz eines gültigen Fahrausweises sind.»

Dennoch reduziert die SBB «aus Kulanz» die Gebühr um CHF 40, weist aber da-

rauf hin, dass der Zuschlag staffelungsrelevant bliebe, sich also erhöhe, sollte B erneut mit einem (teil)ungültigen Fahrausweis reisen.

Damit will sich B jedoch nicht zufriedengeben.

Er gelangt an die Ombudsstelle. Insbesondere erklärt er, dass es als Kunde störend und nicht nachvollziehbar sei, wenn in der ZVV-App (nicht irgendeiner Drittapp) angezeigt werde, dass eine Leistung auf den SwissPass geladen worden sei und als gültig angezeigt werde, diese sich jedoch bei der Ticketkontrolle dann als nicht gültig herausstelle: «Wie sollte ich auf eine zugelassene und offizielle App des zuständigen Verkehrsverbundes vertrauen können wenn die Angabe hierzu nicht stimmt? Selbst bei Tickets welche z.B. eine zeitliche Begrenzung aufweisen wird der Zusatz „noch nicht gültig“ angezeigt».

Die Ombudsstelle macht in ihrer Antwort B zunächst auf die Besonderheit des übertragbaren Abonnements aufmerksam:

Ein übertragbares Abo zeichne sich gerade dadurch aus, dass es nicht an eine bestimmte Person gebunden sei und von mehreren Personen genutzt werden könne. Deswegen erscheine eine Verknüpfung mit dem personalisierten Swisspass von vornherein unlogisch, könnten doch dann zwei Personen gleichzeitig mit dem gleichen Abo reisen (B selbst mit dem Swisspass und eine weitere Person mit dem Abo). In diesem Sinne würde auch auf der Homepage des ZVV informiert. Grundsätzlich sei deshalb das Vorgehen von ZVV und SBB, dass B eine (reduzierte) Gebühr auferlegt sei, korrekt.

Allerdings ist auch die Ombudsstelle der Ansicht, dass, falls das Abonnement dennoch in der Swisspass-App aufgeführt werde, dies mit einem Hinweis ergänzt werden sollte, dass die App ohne Beleg nicht als Fahrausweis gilt.

Deswegen kontaktiert sie den ZVV und stellt die folgenden beiden Fragen:

- Kann bei der Verknüpfung eines übertragbaren Abonnements mit der ZVV-App (und dem Swisspass) in der App der Hinweis erfasst werden, dass das Abonnement nur mit Papierabonnement gültig ist?
- Kann angesichts des von Herrn Walther angeführten Missverständnisses der Eintrag im «Staffelungsregister» gelöscht werden?

Der ZVV lässt sich bald darauf folgendermassen vernehmen:

«Persönliche ZVV-Jahres- und Monatsabonnemente sowie gegebenenfalls

ZVV-Einzeltickets und 24h-Tickets werden auf dem SwissPass ausgestellt. Neben der physischen SwissPass-Karte kann der SwissPass auch in der ZVV-App verknüpft und als «SwissPass Mobile» in der App angezeigt werden. Damit sind alle Leistungen auf dem SwissPass auf dem Smartphone verfügbar und können bei einer Kontrolle vorgewiesen werden.

Unpersönliche Abonnemente dagegen werden wegen ihrer Übertragbarkeit nicht auf dem SwissPass ausgestellt. Dass das Abonnement von B nichtsdestotrotz in seiner ZVV-App als Leistung auf SwissPass angezeigt wurde, lag an einem Fehler im System, der mittlerweile behoben wurde.

Vor diesem Hintergrund erlassen wir B ohne Anerkennung einer Rechtspflicht den Zuschlag vollständig und werden die Löschung des entsprechenden Eintrags im nationalen Register für Fahrten ohne gültigen Fahrausweis Synserv veranlassen.

Wir bitten B für die entstandenen Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. Ebenfalls möchten wir uns bei ihm für seine Bemühungen, welche zur Behebung eines technischen Fehlers geführt haben, bedanken. Zum Ausdruck unseres Danks werden wir ihm mittels separater Post eine kleine Aufmerksamkeit zukommen lassen.»

B ist mit diesem Ergebnis natürlich höchst zufrieden: Nicht nur wird ihm die Gebühr vollständig erstattet und der Eintrag gelöscht, sondern er erhält Anerkennung dafür, dass dank ihm eine Systemfehler gefunden wurde. Es ist wohl in erster Li-

nie diese Anerkennung, die ihn glücklich macht.

Es sei allerdings abschliessend darauf hingewiesen, dass übertragbare Abonnemente immer mitgeführt werden müssen, weil eine andere Person gleichzeitig damit fahren könnte.

Aus demselben Grund werden sie übrigens, dies sei am Rande ebenfalls erwähnt, bei Verlust nicht zurückerstattet.

«Wenn ein Fehler gemacht wird, gibt es immer einen Kompromiss.»

FALL
04

Mehrjähriger Betrieb eines Autos mit Kontrollschildern, jedoch ohne, dass einerseits der erforderliche Nachweis einer Motorfahrzeughaftpflichtversicherung vorliegt, und andererseits das Strassenverkehrsamt jährlich Verkehrsabgaben in Rechnung stellt: Geht das überhaupt!?

38

A berichtet dem Ombudsmann, sein Auto stehe seit 2013 in Betrieb und sei auf seinen Namen eingelöst. In den Jahren 2018 bis 2024 sei es weiterhin in Betrieb gewesen, obwohl es während dieser Zeit – aus irgendeinem Grund und ohne, dass er davon Kenntnis gehabt habe – beim Strassenverkehrsamt abgemeldet gewesen sei, weshalb er für diese Zeit keine Strassenabgaben habe bezahlen müssen, das Fahrzeug allerdings auch nicht haftpflichtversichert gewesen sei. Diese Umstände seien anlässlich des Besuchs seines Versicherungsvertreters und bei Überprüfung der Versicherungsverträge zu Tage getreten.

Durch einen Anruf beim Strassenverkehrsamt und Vorlage des erforderlichen Versicherungsnachweises habe alles geklärt werden können. Einige Tage später habe er dann aber eine Rechnung des Strassenverkehrsamtes für Verkehrsabgaben für die Zeit ab Mitte 2018 bis Ende 2024 im Gesamtbetrag von CHF 1'563.60 erhalten. Auf Nachfrage hin habe das Strassenverkehrsamt bestätigt, dass er den ganzen Rechnungsbetrag bezahlen müsste.

A fragt den Ombudsman, wann die in Rechnung gestellte Forderung verjähre. Ferner möchte er erfahren, ob alles korrekt abgelaufen sei, zumal eine schriftliche Entschuldigung des Strassenverkehrsamtes fehle. Und schliesslich beschäftigt A v.a. die Frage, was denn passiert wäre, hätte er während der fraglichen Zeit einen Unfall gehabt, bzw., wer denn bei einem Unfall ohne Motorfahrzeughaftpflichtversicherung bezahlt hätte.

Der Ombudsmann möchte von A noch mehr Informationen zum Sachverhalt und stellt ihm daher verschiedene Fragen, die A transparent beantwortet:

Das Ausbleiben der Prämienrechnung habe er nicht bemerkt, da es seine Frau sei, welche prinzipiell alle Rechnungen verwalte und begleiche; einen Grund, ihr nicht zu vertrauen sehe er nicht.

Im Kontakt mit dem Strassenverkehrsamt sei ihm versichert worden, dass es sich bei der Abmeldung des Fahrzeugs um ein Versehen handle, wofür auch bereits eine mündliche Entschuldigung ausgesprochen worden sei.

Mit dem Auto sei während der fünfeinhalb Jahre rund 5'000 km gefahren worden und es sei mehrheitlich im Kanton Zürich eingesetzt gewesen. Im Übrigen habe es eigentlich immer in der Garage gestanden.

Von etwaigen behördlichen Bestrebungen, die Kontrollschilder zurückzuerhalten habe er keinerlei Kenntnisse.

Anlässlich seines telefonischen Kontakts mit dem Strassenverkehrsamt habe der Sachbearbeiter die Geschichte nicht glauben können. Nachdem er ihm aber ein Foto seines Fahrzeuges mit montiertem Nummernschild geschickt habe, sei noch am selben Tag die Bestätigung gekommen, dass nun wieder alles in Ordnung sei.

Wenn also seitens Strassenverkehrsamt ein Fehler bestätigt sei, dann hätte er sich ein Schreiben gewünscht mit einem Bedauern sowie der Zusicherung, dass versucht werde, solche Fehler künftig zu vermeiden bzw., dass die internen Prozesse überprüft würden. Stattdessen habe er einfach kommentarlos die Rechnung erhalten. A findet auch, dass, wenn ein Fehler gemacht werde, es immer einen Kompromiss gebe, sodass beide Seiten damit leben könnten.

Der Ombudsmann lässt sich durch A von der gesetzlichen Schweigepflicht entbinden und kontaktiert direkt den Geschäftsleiter des Strassenverkehrsamtes. Er legt kurz dar, dass der in Rechnung gestellte Betrag im Wesentlichen die Nachforderung der Verkehrsabgaben die letzten rund fünfeinhalb Jahre betreffe. Die

Rechnung ausgelöst habe allerdings erst der vorausgehende Anruf von A beim Strassenverkehrsamt. Während all der Jahre seien A sodann die Kontrollschilder belassen worden.

Der Ombudsmann bittet um Zusendung der vollständigen Akten, darunter auch diejenigen, welche nachvollziehbar machen, weshalb das Strassenverkehrsamt nachträglich bis ins Jahr 2018 zurückgehende Forderungen geltend macht. Angesichts des in der Rechnung erwähnten Fälligkeitsdatums ersucht der Ombudsmann schliesslich um einen Inkassostopp für die Dauer des Ombudsverfahrens.

In seiner Rückmeldung (samt Akten) äussert sich das Strassenverkehrsamt zum rekonstruierten Vorgang wie folgt: Das Kontrollschild sei am 6. Juni 2018 am Standort Bassersdorf manuell deponiert und zwei Tage später abgerechnet worden. Fünf weitere Wochen später sei das Kontrollschild, nach Ablauf der Deponierungsfrist, automatisiert aus dem System gelöscht worden. Erst nach telefonischem Kontakt mit A sei festgestellt worden, dass die Kontrollschilder nicht in Verkehr seien. A habe, wie aufgefordert, ein Foto der Kontrollschilder geschickt sowie den gültigen Fahrzeugausweis, worauf die Zulassung rückwirkend per 6. Juni 2018 vorgenommen worden sei. Es seien sodann lediglich – rückwirkend – die Verkehrsabgaben in Rechnung gestellt, die Zulassungsgebühren dagegen storniert worden. Weshalb aber am 8. Juni 2018 die Deponierung der Schilder im System erfasst worden sei, habe nicht mehr eruiert werden können. Gemäss

Abklärung beim Schilderlager seien die Schilder damals nicht physisch eingelagert worden. Der vom Ombudsmann gewünschte Inkassostopp sei per sofort angeordnet worden.

Zur via Ombudsmann vermittelten Antwort des Strassenverkehrsamt teil A mit, er sei nun froh, dass der Ursprung des Fehlers bekannt sei. In Ergänzung der bereits gestellten Fragen möchte A zudem erfahren, wie es nun weitergehe und was das Strassenverkehrsamt zu tun gedenke.

Der Ombudsmann schlägt A vor, die Haftungsfrage beim Strassenverkehrsamt näher abzuklären. Das Strassenverkehrsamt würde den Rechnungsbetrag, bei ausgebliebener Bezahlung, irgendwann mahnen. Wünscht A, weiterhin auch eine schriftliche Entschuldigung der Behörde? Mit Hinweis auf die kantonale Verkehrsabgabenverordnung schliesst der Ombudsmann sodann darauf, dass Verkehrsabgaben, die weiter als fünf Jahre seit deren Geltendmachung (Rechnung vom 18. März 2024) zurückliegen, verjährt sein dürften. Soll das Strassenverkehrsamt auf die Verjährungsfrage angesprochen werden? Falls ja, möchte A dazu einen Vorschlag machen?

A ist es sehr wichtig, dass der Ombudsmann mit dem Strassenverkehrsamt die Haftungsfrage klärt, auch wenn er während der fraglichen Zeit keinen Unfall gehabt habe. Dass er eine Abrechnung bezahlen müsse, sehe er natürlich ein. Er frage sich allerdings, weshalb eine bestehende fünfjährige Verjährungsfrist unbeachtet bleibe: Wenn schon eine Rechnung, dann sollte dabei doch alles korrekt sein! Ein symbolischer Rechnungsbetrag von CHF 100.- könnte eine Möglichkeit

sein. Ein schriftliches Entschuldigungsschreiben würde er schätzen; denn: «Aus Fehlern kann man auch lernen».

Der Ombudsmann erläutert A das Verjährungsrecht und hält fest, dass das Strassenverkehrsamt also berechtigt sei, auch Ansprüche bzw. Forderungen in Rechnung zu stellen, die älter sind als fünf Jahre. Durchsetzbar für das Strassenverkehrsamt seien dagegen – soweit er (A) die Verjährungseinrede erheben würde – bloss noch nicht verjährte Forderungen. Die vorgeschlagene Reduktion des Rechnungsbetrags auf symbolische CHF 100.- könne er dagegen so nicht unterstützen: Auch wenn das Strassenverkehrsamt einen Fehler anerkenne, hätte aber dennoch das Ausbleiben der Rechnungsstellungen während Jahre, sowohl durch die Versicherung wie durch das Strassenverkehrsamt – bei Einhaltung der üblich geschuldeten Aufmerksamkeit und Sorgfalt – bemerkt werden können und müssen. Insoweit aber eine Mitverantwortung am Geschehen sowohl beim Strassenverkehrsamt wie auch bei ihm (A) zu sehen sei, könnte er sich vorstellen, dem Geschäftsleiter – bei Hinweis zudem auf die Verjährungsfristen – vorzuschlagen, dass das Strassenverkehrsamt – zur Güte – auf die Hälfte des noch offenen Betrags von CHF 1'490.60, mithin auf CHF 745.30 verzichte. Ob schliesslich seinem Wunsch nach einer schriftlichen Entschuldigung entsprochen würde, könne er jedoch nicht abschätzen.

Nach Zustimmung durch A zum Vorgehensvorschlag gelangt der Ombudsmann nochmals an den Geschäftsleiter des Strassenverkehrsamtes: Er bittet um eine Antwort auf die Fragen von A: «Was wäre in dieser Zeit passiert bei ei-

nem Unfall meinerseits? Wer hätte den Schaden bezahlt, da ich nicht versichert war mit dem Auto?» Ferner ersucht der Ombudsmann, im Sinne eines Vermittlungsvorschlags, auf die Hälfte des Rechnungsbetrags zu verzichten. Auch den Wunsch von A nach einer (schriftlichen) Entschuldigung leitet der Ombudsmann ans Strassenverkehrsamt weiter.

Die Antwort des Strassenverkehrsamtes lässt nicht lange auf sich warten; dessen Geschäftsführer teilt mit: «Wir haben ihre Anfrage geprüft und sind mit dem vorgeschlagenen Vorgehen einverstanden. Wir werden eine neue Rechnung ausstellen und haben ein Entschuldigungs- resp. Erklärungsschreiben aufgesetzt ...».

Zur Frage eines Versicherungsfalles wird folgendes ausgeführt: «In einem solchen Fall greift entweder das kantonale Haftungsgesetz, so dass der Kanton Zürich den Schaden hätte decken müssen. Oder Sie wären über den sog. Nationalen Garantiefonds versichert gewesen. Art. 76 Abs. 1 Strassenverkehrsgesetz (SVG) regelt nämlich, dass die in der Schweiz zum Betrieb der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung zugelassenen Versicherungseinrichtungen gemeinsam den Nationalen Garantiefonds bilden und betreiben. Der Nationale Garantiefonds deckt gemäss Art. 76 Abs. 3 SVG unter anderem die Haftung für Schäden, die in der Schweiz verursacht werden durch nicht versicherte Motorfahrzeuge soweit eine Versicherungspflicht besteht.»

A bedankt sich beim Ombudsmann für die vermittelnde Unterstützung in seinem Fall und teilt mit, er habe die neue Rechnung soeben bezahlt.

Abschliessend dankt der Ombudsmann dem Geschäftsführer des Strassenverkehrsamtes für seine Bemühungen bei der lösungsorientierten Klärung der Angelegenheit.

Neuer Name oder neues Geschlecht – was ist billiger?

FALL 05

K's 15-jähriger Sohn möchte seinen zweiten Vornamen löschen lassen, dies mit der Begründung, dass der zweite Vorname der Name seines Vaters sei, zu dem er so gut wie keinen Kontakt habe. Es schmerze ihn zu sehr, überall und immer den Vornamen des Vaters angeben oder lesen zu müssen.

42

Die Mutter macht sich also kundig über die Abläufe für die Namensänderung. Sie findet heraus, dass die Namensänderung ihren Sohn CHF 600.00 an Gebühren kosten wird, oder im besten Fall, falls diese reduziert wird, CHF 300.00. Demgegenüber, stellt K fest, ist eine Änderung des Geschlechts und des Vornamens unkompliziert für das Schnäppchen von CHF 75.00 zu haben. Diese grosse Differenz kann K nicht verstehen. Sie kontaktiert also zunächst das Bundesamt für Justiz und erkundigt sich nach den Gründen für die unterschiedlichen Kosten.

Sie erhält die folgende Antwort:

«Es ist tatsächlich so, wie Sie es darstellen: Eine Namensänderung ist nach geltendem Recht eine aufwendige Sache, während eine Geschlechtsänderung (allenfalls zusammen mit einer Änderung des Vornamens) einfach und unbürokratisch vorgenommen werden kann.

Das ist die geltende und verbindliche gesetzliche Regelung.

Dass dies von aussen betrachtet, nicht konsistent erscheint, ist nachvollziehbar und lässt sich nur damit erklären, dass die neue Regelung, wonach der Ge-

schlechtseintrag im Zivilstandsregister einfach geändert werden kann, letztlich vom Gesetzgeber als eine besondere Ausnahmeregelung geschaffen wurde, mit welcher das Leben von Menschen, die einer stark betroffenen Minderheit angehören, etwas erleichtert werden sollte. Es ging hier mit anderen Worten um einen bewussten Schutz von Trans-Personen, d.h. einer Minderheit, der in den Augen des Gesetzgebers eine solche Ausnahmeregelung rechtfertigt. Bei der Namensänderung wird heute teilweise auch eine Erleichterung des Verfahrens und eine Reduktion der Gebühren verlangt, es gibt aber auch nach wie vor Stimmen, die hier weiterhin sehr restriktiv sind und die geltende Regelung beibehalten wollen.»

K hat durchaus Verständnis für die Anliegen von Trans-Personen. Jedoch möchte sie differenzieren und teilt deshalb der Ombudsstelle mit:

«Es ist die einzige (massive) Vergünstigung (finanzielle Erleichterung) vom Staat (in diesem Fall Kanton) gegenüber einer Gruppe von Bürger*innen, die mir bekannt ist, die nicht einkommensabhängig vergeben wird, sondern pauschal aufgrund der grundsätzlichen Annahme des Staates, dass der Leidensdruck einer

bestimmten Menschengruppe (extreme Minderheit, aber mit starker Lobby) höher zu werten ist als derjenige von sämtlichen anderen Menschen, die das gleiche Anliegen haben, aber aus anderen Motiven: Ihren Namen oder einen Teil davon ändern bzw. löschen zu lassen. Trans-Menschen sind nicht per se finanziell schlecht gestellt. Es kann auch ein Millionär im falschen Körper stecken und die Änderung des Geschlechtseintrages und folglich des Namens wünschen. Darum finde ich diese pauschale finanzielle Erleichterung (auf Kosten der Steuerzahler, also auch auf meine Kosten) nicht nachvollziehbar. Der Preisunterschied von CHF 75.00 zu CHF 600.00 ist schlicht zu hoch.»

Die Ombudsstelle versteht diese Argumente, muss aber dennoch K erklären, dass die tiefe Gebühr für die Änderung vom Geschlechtereintrag vom Bundesrecht so vorgesehen ist:

«Für die Frage, weshalb die Änderung des Geschlechtereintrags so «günstig» ist, muss ich Sie auf das Bundesrecht verweisen. Mit der Änderung des Zivilgesetzbuches hat der Bund (Parlament und Bundesrat) entschieden, das Verfahren zur Änderung des im Personenstandsregister eingetragenen Geschlechts zu vereinfachen und dementsprechend eine tiefe Gebühr festzulegen. Letztendlich handelt es sich hier um einen (Bundes-)politischen Entscheid.»

Auf einen solchen kann und darf die Ombudsstelle keinen Einfluss nehmen.

Die Ombudsstelle kann die Differenz jedoch teilweise erklären: Beim Geschlechtereintrag gehe es um eine Erklärung, welche die Behörden nur entgegennehmen müssen (Vgl. Art. 30b ZGB, wonach

jede Person, die innerlich fest davon überzeugt ist, nicht dem im Personenstandsregister eingetragenen Geschlecht zuzugehören, gegenüber der Zivilstandsbeamtin oder dem Zivilstandsbeamten erklären kann, dass sie den Eintrag ändern lassen will).

Demgegenüber könne gemäss ZGB die Regierung eines Kantons eine Namensänderung bewilligen, wenn achtenswerte Gründe vorliegen. Da die kantonalen Behörden prüfen müssten, ob achtenswerte Gründe vorliegen, sei das Verfahren bei einer Namensänderung tatsächlich aufwändiger als die Änderung eines Geschlechtereintrags. Daran könne die Ombudsstelle nichts ändern.

Dennoch erklärt sich die Ombudsstelle bereit, beim zuständigen Gemeindeamt abzuklären, ob es vor dem Hintergrund der Vorschriften zur Änderung des Geschlechtereintrags angemessen wäre, die Gebühren bei den Namensänderungen nach unten zu korrigieren, um die Preise etwas anzugleichen.

Das Gemeindeamt nimmt ausführlich Stellung. Hierbei betont es die unterschiedlichen Verfahren:

Bei der Erklärung zur Änderung des Geschlechtseintrags handle es sich um eine einseitige Erklärung der betroffenen Person. Die Dienstleistung der Zivilstandsbehörden würde sich ausschliesslich auf die Identitätsprüfung der betroffenen Person sowie die Beurkundung der Willenserklärung beschränken. Die Gebühren richten sich nach der Verordnung über die Gebühren im Zivilstandswesen und seien pauschal mit einer halben Stunde Aufwand veranschlagt.

Im Gegensatz dazu könne gemäss Art. 30 ZGB eine Namensänderung bewilligt werden, wenn achtenswerte Gründe vorlägen. Deswegen müssten die Gebühren in diesem Verfahren unter anderem folgende Tätigkeiten abdecken:

- vorgängige telefonische Beratung im konkreten Fall
- Zuständigkeitsprüfung
- Aktenstudium von eingereichten Unterlagen
- rechtliches Gehör an beteiligte Parteien oder Gegenparteien
- Befragung von urteilsfähigen Gesuchstellerinnen und Gesuchstellern
- Würdigung von ärztlichen Zeugnissen und Bestätigungen
- Ersuchen um Verfahrensbeistandschaften bei minderjährigen Gesuchstellenden
- rechtshilfeweise Zustellung von Korrespondenzen und Verfügungen ins Ausland
- Erlass unbegründeter oder begründeter Verfügungen
- eruieren des genauen Rechtskraftdatums für die Veranlassung der Eintragung der Namensänderung in die Zivilstandsregister.

Zusätzlich legt das Gemeindeamt konkrete Zahlen vor: Für eine Namensänderung würden durchschnittlich etwas mehr als vier Stunden aufgewendet.

Bei Anwendung des Stundensatzes gemäss eidgenössischer Zivilstandsgebührenverordnung von CHF 75.00 pro halbe Stunde, würde eine Gebühr von CHF 600.00 pro Fall resultieren. Somit könne davon gesprochen werden, dass die bestehenden Gebühren bei Namensänderungen im Vergleich mit dem Aufwand zur Erklärung des Geschlechts respektive der Namensklärung bei den Zivilstands-

behörden ähnlich bzw. deckungsgleich seien.

Deswegen kommt das Gemeindeamt zum Ergebnis: «Um Gebühren einheitlich und nicht einzelfallbezogen zu setzen, geht das Gemeindeamt von einem durchschnittlichen Bearbeitungsaufwand aus und hat entsprechend Gebühren von CHF 600 pro Fall, respektive CHF 300 in wenig zeitintensiven Fällen festgelegt. Dies entspricht einer nicht ganz vollständigen Deckung des tatsächlichen Aufwands in Namensänderungsverfahren.»

Deswegen ist das Gemeindeamt auch nicht bereit, die festgelegten Gebühren anzupassen.

Diese Rechtslage kann die Ombudsstelle nun K zusammenfassen:

«Letztendlich rührt der grosse Preisunterschied daher, dass aus der Perspektive des Zivilstandsrechts eine Änderung des Geschlechts (bzw. des Geschlechtereintrags) bedeutend weniger aufwendig ist als die Namensänderung. Für ersteren ist nur gerade eine halbe Stunde Aufwand vorgesehen, welcher pauschal abgegolten wird. Für letztere sind verschiedene Verfahrensschritte notwendig, welche grösseren Aufwand verursachen.

Dies hat wiederum seine Ursache darin, dass die Namensänderung nur bei achtenswerten Gründen zulässig ist, während die Änderung des Geschlechtereintrags (bundespolitisch gewollt) unkompliziert vorgenommen werden kann.»

Mit diesem Ergebnis müssen sich nun K und ihr Sohn zufriedengeben.

Abrutschgefahr durch Hangbewirtschaftung



Die Familie C wendet sich an den Ombudsmann und berichtet, dass in einem Bauprojekt des Tiefbauamtes der Baudirektion des Kantons Zürich, das die Radweglückenschliessung zwischen der Stadt X und der Gemeinde Y betreffe, die Parzelle der Familie abrutschgefährdet sei.

C führt aus, dass im Rahmen des betreffenden Bauprojekts vor dem steilen Hang der Parzelle eine hohe Mauer erstellt worden sei. Die Familie C sei dabei der Auffassung, dass aufgrund der Hangbewirtschaftung der Parzelle mit schweren Maschinen eine solide Abschränkung auf dieser Mauer notwendig wäre. Aufgrund der Schräge des Hanges bestehe nämlich eine Abrutschgefahr, die durch die Höhe der Mauer zu einem hohen Sturz führen könnte.

Der Ombudsmann besucht die angesprochene Stelle im Rahmen eines Augenscheins selbst, um sich ein genaueres Bild von der Situation zu machen, bevor er an das Tiefbauamt herantritt. Hierbei beobachtet er Folgendes: Bei der entsprechenden Stelle, wo der Radweg geplant ist, gibt es eine Schwergewichtstützmauer. Seiner Schätzung nach hat diese Mauer eine Höhe von 4-5 Metern. Im Falle, dass bei der Hangbewirtschaftung der Parzelle entlang der Stützmauerkrone ein Gerät abrutschen sollte, könnte dies seines Erachtens aufgrund der beachtlichen Fallhöhe tatsächlich sehr gefährlich sein.

Die Familie C wird sodann durch das Tiefbauamt des Kantons Zürich per E-Mail

darüber informiert, dass der Plan bestehe, in einem Monat einen Maschendrahtzaun auf der Schwergewichtsmauer zu errichten. Die Familie ist jedoch der Meinung, dass ein Maschendrahtzaun kaum genügend Sicherheit bieten würde und wünscht sich eine robustere Absicherung (z.B. analog Autobahnen). Für die Landbewirtschaftung werde mit grossen und schweren Maschinen gearbeitet. Beim Abrutschen einer solchen Maschine bestehe die reale Gefahr, dass ein Maschendrahtzaun das Gewicht nicht halten könnte und so nicht genügend Sicherheit bieten würde.

Der Ombudsmann kontaktiert das Tiefbauamt des Kantons Zürich, schildert das Anliegen der Familie C und bittet um Prüfung der Angelegenheit.

Anlässlich einer gemeinsamen Begehung des Geländes durch die Familie C, den Ombudsmann und den Projektverantwortlichen seitens des Tiefbauamtes des Kantons Zürich legt letzterer den Standpunkt des Tiefbauamtes wie folgt dar:

Ihm sei bewusst, dass die betreffende Mauer hoch sei und dass sie das Abrutschen einer schweren Maschine nicht

verhindern würde. Für dies sei ein Maschendrahtzaun aber auch nicht gedacht.

Was den Verfahrensstand selbst betreffe, sei das Verfahren schon weit fortgeschritten. Es sei durch Kantonsratsverfügung festgesetzt worden und alle Einsprachen seien auch im Vorfeld des Verfahrens abgehandelt worden. Eine weitere Absicherung sei nie geplant worden. Ein Maschendrahtzaun, die Erhöhung der Mauer oder eine Leitplanke seien entweder nicht zielführend oder nicht umsetzbar. Die einzige Lösung, die er sehen würde, sei das Anbringen eines Rohrgerüsts an die Mauer.

46

Die Bewirtschaftung des Hanges sei ferner sicherheitstechnisch bereits vor dem Bau der Mauer schwierig gewesen. Aus diesem Grund sollte der Fokus vorliegend nicht auf der Mauer liegen, sondern darauf, welche Geräte es brauche, um die Fläche sicher bewirtschaften zu können. Es gäbe unterschiedliche Methoden und auch leichtere Geräte, mit denen man die Fläche mähen und das Material auch nach oben transportieren könne. Wichtig hierbei sei, dass der Gewichtsmittelpunkt des Bewirtungsgeräts tief gelegen sei und dass dieses somit stabil sei. Es bestehe nun die Möglichkeit zu berechnen, welche Geräte für die Bewirtschaftung des Hanges in Frage kämen. Ihm sei klar, dass dadurch ein erhöhter Aufwand für die Familie C entstehen würde. Diesen könnte das Tiefbauamt allerdings standardmässig entschädigen.

Im Sinne dieses Vorgehensvorschlags wird schliesslich in Zusammenarbeit zwischen der Familie C und dem Tiefbauamt des Kantons Zürich unter Vermittlung des Ombudsmannes die Entschädigung für den Mehraufwand für die Bewirtschaftung der betreffenden Parzelle berechnet und vereinbart.

Mobilität auch für Menschen mit Handicap



Gerade Personen mit Einschränkungen in ihrer Beweglichkeit sind auf die Dienstleistungen der öffentlichen Verkehrsmittel besonders angewiesen. Daher erscheint es besonders wichtig, die diesbezügliche Erschwerung des Zugangs zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu verhindern.

E berichtet, dass er mit seinem «Mobility Scooter» Probleme bei der Nutzung des ÖV-Angebots habe. Die in der Nähe seines Wohnorts befindliche Bushaltestelle sei nicht barrierefrei, was dazu führe, dass E, der sowohl an einer Gehbehinderung als auch unter Hörbeschwerden leidet, auf Alternativen angewiesen ist. Als Alternative organisiert der ZVV in Form einer Ersatzdienstleistung einen Shuttle-Fahrdienst, der auf telefonische Voranmeldung einen nicht stufenfreien Teil einer ÖV-Reise eines Fahrgasts ersetzt, wobei dieser von einer nicht stufenfrei nutzbaren Haltestelle bis zur nächsten Haltestelle mit barrierefreien Umsteigemöglichkeiten verkehrt. Die Krux an der Sache ist, dass E aufgrund seiner Hörbehinderung nicht in der Lage ist, die für die Anmeldung notwendigen Telefongespräche zu führen.

Aus diesem Grund hat sich E unter Nennung seiner Hörbeschwerden an den ZVV, der als Koordinator dieser Shuttle-Dienstleistung fungiert und an die SBB, der Empfängerin der Shuttle-Reservierungen, gewandt und darum gebeten, Shuttle-Fahrdienste online reservieren zu können. Von den zuständigen Stellen habe er widersprüchliche Antworten er-

halten, unter anderem, dass der Shuttle – wie auf der entsprechenden Homepage der SBB aufgeführt – für die von ihm benötigte Strecke nicht online gebucht werden könne und er sich für weitere Informationen an die entsprechende Hotline telefonisch wenden solle.

Daraufhin wandte sich E an den Ombudsmann und stellte ihm die ergangenen Korrespondenzen mit den beiden Verkehrsunternehmen zur Verfügung.

Die Ombudsstelle kann nach Sichtung der E-Mail-Verläufe Diskrepanzen in den Antworten der jeweiligen Verkehrsbetriebe feststellen und erwägt schliesslich, dass es einer gehörlosen Person nicht zugemutet werden könne, Dienstleistungen der öffentlichen Verkehrsbetriebe, die für Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen zugeschnitten wurden, ausschliesslich auf telefonische Anfrage hin zu beanspruchen. Ein solcher Umstand würde nicht nur mit sozialstaatlichen Prinzipien in Widerspruch stehen, sondern auch dem zentralen Aspekt der UN-Behindertenrechtskonvention, Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum öffentlichen Verkehr zu gewährleisten, zuwiderlaufen.

Mit dem Anliegen von E gelangt der Ombudsmann an den ZVV und ersucht ihn, eine Stellungnahme bezüglich der Reservierungsmöglichkeiten des Shuttle-Busses abzugeben. Der ZVV hält daraufhin fest, dass – entgegen vorausgegangener Auskünfte – die Reservation eines Shuttlebusses über das «allgemeine Kontaktformular» der Homepage der SBB vorgenommen werden könne und folglich für E (doch noch) die Möglichkeit bestünde, einen Shuttlebus online zu buchen. Zudem wird ausgeführt, dass den Transportunternehmen bewusst sei, dass es nicht ohne Weiteres klar oder sofort verständlich sei, ein «allgemeines Kontaktformular» auch für die Reservation eines Shuttlebusses zu verwenden. Folglich sei derzeit die Entwicklung eines eigens für die Bestellung eines Shuttlebusses verwendbaren Online-Formulars im Gange, welches baldmöglichst auf den entsprechenden Websites verlinkt werde.

Der Ombudsmann lässt E die Stellungnahme des ZVV zukommen und weist ihn insbesondere auf die Möglichkeit hin, dass er nun effektiv ein Shuttle auch ohne telefonische Kontaktaufnahme reservieren könne.

Im Anschluss bedankt sich E für die Bemühungen des Ombudsmanns und teilt ihm abschliessend mit, dass er über die Bestellmöglichkeit via Kontaktformular sehr erfreut sei.

«Und welche Person schaut schon unter dem Jahr im Internet nach?»



Im Berichtsjahr gelangten zwei Personen (A & B) – unabhängig voneinander, zeitnah und in derselben Angelegenheit – an den Ombudsmann: In ihren Eingaben rügten sie einerseits formell die neu via Internet erfolgte Art der Bekanntmachung einer Erhöhung der Wassertarife per 1. April 2024, andererseits aber auch materiell die Verdreifachung des bisherigen Tarifs.

A weist darauf hin, dass die Anhebung der Wasser-Grundgebühr weder schriftlich noch mit der regulär versandten, periodischen Rechnung kommuniziert worden sei. Gem. der «Energie Opfikon AG» [ein aus der Stadtverwaltung ausgelagerter Betrieb] sei die Ankündigung angeblich auf deren Homepage ersichtlich gewesen. Durch dieses Vorgehen fühle er sich hintergangen.

B hat Kenntnis davon, dass die Veröffentlichung im Internet am 22. Februar 2024 (mit Hinweis auf eine 30-tägige Rekursfrist) erfolgt sei: Als die Quartals-Rechnung Ende Juli 2024 per Post eingetroffen sei, habe sie gleich interveniert: Im mündlichen Kontakt mit der zuständigen Stelle seien ihre Argumente – sie empfinde die Tariferhöhung als Wucher – allerdings mit der Begründung zurückgewiesen worden, dass weitere Renovationen im Wassernetz anstünden. Rekurse sodann seien angeblich keine erhoben worden. Nach der Rechnungsstellung hätte es aber «viele Telefonate» gegeben. Daraus schliesst B, dass sich folglich auch andere Personen am Vorgehen gestört hätten. Von der Anpassung der Wasser-

tarife, so B schliesslich, würde die Eigentümerschaft v.a. von Einfamilienhäusern und Eigentumswohnungen dann wohl erst an der Eigentümerversammlung im kommenden Jahr erfahren.

B ist daher der Auffassung, dass Preiserhöhungen schriftlich und zusammen mit der Rechnungsstellung bekannt gegeben werden müssten, was konkret per 30. April 2024 möglich gewesen wäre: Nur so hätte Gelegenheit bestanden, Rekurs zu erheben. Denn es gebe sicher Eigentümerinnen und Eigentümer, die weder PC noch Handy benutzen könnten. Andere Info-Flyer würden der Korrespondenz ja auch beigelegt. Schliesslich: Und welche Person schaue schon unter dem Jahr im Internet nach?

A & B ersuchen den Ombudsmann um Prüfung der Angelegenheit, der aufgrund seiner Abklärungen zu folgenden Ergebnissen gelangt:

§ 7 des kantonalen Gemeindegesetzes (GG) hält fest, dass Erlasse, allgemeinverbindliche Beschlüsse und Wahlergebnisse veröffentlicht werden. Die Gemeinden bestimmen ihr Publikationsorgan.

Das kantonale Gemeindeamt äussert sich auf seiner Website «Vorgaben zur amtlichen Publikation» zum Internet als Publikationsorgan wie folgt: «Die Gemeinden können beschliessen, ihre amtlichen Publikationen ausschliesslich im Internet zu veröffentlichen. Das heisst, der entsprechende Webauftritt der Gemeinde wird zum amtlichen Publikationsorgan. Für die damit verbundenen Rechtswirkungen, insbesondere die Fristauslösung, ist in diesem Fall die elektronische Fassung massgebend. Die Gemeinde muss mit geeigneten Mitteln sicherstellen, dass der elektronisch veröffentlichte Beschluss nicht verändert werden kann. Zudem müssen sie beschliessen, wann, wie häufig und auf welcher Internetseite die Publikationen erfolgen werden.»

Nach Art. 18 lit. k der Gemeindeordnung der Stadt Opfikon ist der Gemeinderat für die grundlegende Bestimmung des amtlichen Publikationsorgans zuständig.

In der Ausgabe des Stadt-Anzeigers [als bisheriges Publikationsorgan] vom 6. April 2023 wurde u.a. (vgl. Ziff. 5.) der Beschluss des Gemeinderats (Legislative) vom 3. April 2023 publiziert, wonach die «*amtlichen Publikationen (...) ab 2024 digital auf der Plattform ePublikation des Schweizerischen Gemeindeverbandes (SGV) veröffentlicht*» werden. Gegen diesen Beschluss des Gemeinderates (Legislative) bestand die Möglichkeit innert 30 Tagen ab Publikation beim Bezirksrat Bülach zu rekurreren. Nach (offensichtlich) unbenütztem Ablauf der Rechtsmittelfrist erwuchs dieser Beschluss in Rechtskraft und wurde damit verbindlich.

Die Stadt Opfikon hatte sodann auch generell mit ihrem Webauftritt darauf

aufmerksam gemacht, dass amtliche Publikationen der Stadt Opfikon ab 1. Januar 2024 unter www.epublikation.ch veröffentlicht würden; bis 31. Dezember 2023 sodann waren solche Publikationen im «Stadt-Anzeiger» zu finden.

Auch der Stadt-Anzeiger selber hatte bereits in der Ausgabe vom 20. Dezember 2023, im Beitrag «Informationen der Stadt Opfikon ab Januar 2024», darauf aufmerksam gemacht, dass ab 1. Januar 2024 sämtliche amtlichen Publikationen der Stadt Opfikon auf www.epublikation.ch einsehbar sein würden. Am 29. Dezember 2023 schliesslich informierte der Stadt-Anzeiger «In eigener Sache: So wird der neue 'Stadt-Anzeiger' 2024» darüber, dass die Stadt [Opfikon] ihre amtlichen Ausschreibungen (also etwa Baugesuche, Beschlüsse und Abstimmungsergebnisse und neue Bestimmungen mit Einsprachemöglichkeiten) nur noch online auf www.epublikation.ch veröffentlichte. Die übrigen «Stadtinfos» würden dagegen weiterhin im «Stadt-Anzeiger» publiziert.

Für den Ombudsmann ergibt sich damit einerseits, dass der Beschluss des Gemeinderats vom 3. April 2024 (amtliche Publikationen ab 2024 nur noch digital auf der Plattform ePublikation des Schweizerischen Gemeindeverbandes (SGV) zu veröffentlichen) mit Veröffentlichung noch in der Ausgabe des Stadt-Anzeigers vom 6. April 2023 korrekt publiziert und, da offensichtlich unangefochten geblieben, in Rechtskraft erwachsen war, weshalb er entsprechend ab 1. Januar 2024 Gültigkeit entfaltet.

Andererseits schliesst der Ombudsmann darauf, dass die betroffene Bevölkerung

aufgrund der mehrfachen Informationsmöglichkeiten wiederholt und ausreichend Gelegenheit gehabt habe, sich (in Erfüllung ihrer bisherigen Holschuld bzw. Obliegenheit) durch Lektüre insbesondere des bis Ende 2023 gültigen Publikationsorgans «Stadt-Anzeiger» über amtliche Publikationen zu informieren, darunter auch über den Wechsel neu zu ePublikation.ch ab 1. Januar 2024.

Aufgrund dieser Abklärungen schliesst der Ombudsmann auf eine korrekt erfolgte Publikation des «Beschluss[es] – Wassertarife ab 1. April 2024, Opfikon». Allfällige Einwände gegen diesen Beschluss hätten im Rekursverfahren geltend gemacht werden können und müssen.

Angesichts dieses rechtskräftigen Entscheids der Energie Opfikon AG («Beschluss – Wassertarife») sieht der dem geltenden Recht verpflichtete (unabhängige, neutrale und allparteiliche) Ombudsmann keine Möglichkeit einer nachträglichen inhaltlichen Vertiefung der Angelegenheit insbesondere mit der Energie Opfikon AG.

Bleibt zum Schluss noch die Frage zu beantworten, welche Person denn unter dem Jahr Publikationen im Internet nachsehe.

Die Antwort dazu findet sich direkt unter www.epublikation.ch: Wer dort ein (persönliches) Profil mit Login erstellt, kann einen Suchfilter definieren und mit Namen versehen. Diesen Suchfilter können Benutzerinnen und Benutzer anschliessend unter «Filter und Abo» verwalten und jederzeit wieder ausführen. Dadurch werden sie im selber definierten Intervall

per E-Mail über neue Suchtreffer informiert.

Wer also unter www.epublikation.ch, bei «Meldungen», im Feld «Gemeinde» z.B. das Wort «Opfikon» eingibt und für diese Auswahl «Speichern» drückt, wird aufgefordert dem so selber definierten Suchfilter einen Namen zu geben, der vorliegend z.B. «Publikationen Opfikon» lauten könnte; nach Auswahl des Intervalls (täglich / wöchentlich / monatlich) kann der Suchfilter gespeichert werden. Im Dropdown-Menü «Suchfilter» kann nun unter «Eigene Suchfilter» «Publikationen Opfikon» angewählt werden, worauf rechts daneben in der Liste alle entsprechenden «Meldungen» erscheinen.

Dem Begründer des Internets, Tim Berners-Lee, wird etwa folgendes Zitat zugeschrieben: «Es gab eine Zeit, in der die Menschen das Internet für eine andere Welt hielten. Heute jedoch erkennen sie, dass es ein Werkzeug ist, das wir in dieser Welt nutzen.» («There was a time when people felt the internet was another world, but now people realise it's a tool that we use in this world.»; Quelle: BBC News).

Das Internet hat sich bekanntlich – im privaten wie im öffentlichen Bereich – längst von einer quasi futuristisch anmutenden «anderen Welt» zur digitalen Realität des Alltags gewandelt.

Eines aber ist geblieben: Die Neugier der Menschen und ihr Interesse an Informationen – heute im Internet in schier unbegrenztem Mass zu haben schon mit ein paar wenigen Mausclicks, via www.epublikation.ch auch für die amtlichen Publikationen der Stadt Opfikon.

Die Tücken unterschiedlicher Betriebssysteme

FALL
09

Die Firma T hat ausländische Mitarbeitende, für welche sie Quellensteuer abrechnen muss. Regelmässig schickt sie die Abrechnungen an das kantonale Steueramt, ebenso regelmässig schickt das Amt diese zur Korrektur wieder zurück. Schliesslich wenden sie sich deshalb entnervt an die Ombudsstelle: «Seit Monaten werden wir schikaniert und müssen immer wieder Formulare einreichen, welche wir auf dem MAC nicht ausfüllen können.»

52

Die Buchhalterin der Firma schreibt, im telefonischen Kontakt mit einer Mitarbeiterin des kantonalen Steueramts habe sich herausgestellt, dass im online auszufüllenden Formular bei MAC-Anwendungen Daten nicht im verlangten Zahlenformat eingegeben werden konnten. Deswegen erlaubte die Mitarbeiterin des Steueramtes der Firma, die Formulare ausnahmsweise mit einem anderen Datumsformat einzureichen. Trotzdem wurden die Formulare vom kantonalen Steueramt zurückgeschickt. Bei nochmaliger telefonischer Rücksprache bestätigte das kantonale Steueramt der Firma T: «Wir wissen, dass dieses Formular auf dem MAC nicht funktioniert». Eine Lösung wurde aber nicht angeboten.

Nach dieser Antwort schreibt die Buchhalterin also der Ombudsstelle: «Wir möchten eine kompetente Person, welche uns eine funktionierende Vorlage für einen MAC geben kann.»

Aus den Unterlagen, die die Firma nachreicht, wird erkennbar, wo das Problem liegt: Bei der Eingabe von Daten wird in der MAC-Version des Formulars das Jahr

jeweils automatisch auf ein zweistelliges Format angepasst. Von Seiten des Steueramtes heisst es jedoch: «Unser Scansystem kann Ihre Deklaration aufgrund des sechsstelligen Datumsformats nicht verarbeiten. Um eine schnellere Verarbeitung sicherzustellen und die Menge der manuellen Verarbeitungen zu reduzieren, bitten wir Sie, Ihr Datumsformat gemäss unserer Anleitung im Anhang auf das achtstellige Datumsformat anzupassen (...).».

Gerade diese Anpassung ist jedoch im MAC-Betriebssystem nicht möglich.

Somit befindet sich die Firma T in der Patt-Situation, dass sie die Quellensteuerabrechnungsformulare im vorgeschriebenen Format einreichen muss, dies aber nicht kann, weil dies mit der vom kantonalen Steueramt zur Verfügung gestellten Software gar nicht möglich ist.

Die Ombudsstelle kontaktiert das kantonale Steueramt und fordert dieses auf, ein System zur Verfügung zu stellen, mit welchem auch die Anwender des MAC-Betriebssystems Quellensteuerabrech-

nungsformulare korrekt und mit einem angemessenen Aufwand einreichen können.

Das kantonale Steueramt antwortet folgendermassen: «Die in Papierform eingereichten Quellensteuerabrechnungen werden in einem ersten Schritt eingescannt. Die dabei eingesetzte Software erkennt für die den Zeitraum der Quellensteuerdeklaration betreffenden Datumsangaben nur das achtstellige Zahlenformat (z.B. 01.01.2024). Eine sechsstellige Datumsangabe (z.B. 01.01.24) verursacht eine Fehlermeldung und führt dazu, dass die Datumsangabe manuell angepasst werden muss. Andernfalls kann die Quellensteuerabrechnung nicht weiterverarbeitet werden.

Gemäss unseren Abklärungen betrifft dieses Problem hauptsächlich Apple-User. Auch wenn Apple-User ihre Datumseingabe auf acht Stellen ändern, wird das Datumsformat durch den Mac-Rechner immer wieder auf sechs Stellen zurückgestellt.

Die Formulare für die Quellensteuerdeklarationen basieren auf Excel-Applikationen. Deshalb wurde diese Problematik in entsprechenden Apple- und Windows-Foren thematisiert, eine Programmanpassung erfolgte aber weder durch Apple noch durch Microsoft.

Um die Schuldnerinnen und Schuldner der steuerbaren Leistung zu entlasten, haben wir unseren Arbeitsprozess dahingehend angepasst, dass in Papierform eingereichte Quellensteuerabrechnungen mit sechsstelligen Datumsangaben manuell (statt 24 -> 2024) ergänzt wer-

den. Seither werden keine Deklarationen mehr wegen falschen Datumsformaten zurückgesendet.»

Die Ombudsstelle hat der Firma T dies so mitgeteilt und informiert, dass die Formulare nun nicht mehr zurückgesendet werden sollten.

Immerhin konnte so für die Anwender eine akzeptable Lösung präsentiert werden. Diese erschwert allerdings die Arbeit des kantonalen Steueramtes erheblich. Dies muss das Amt jedoch hinnehmen, muss es doch den zur Deklaration verpflichteten Firmen ein Formular zur Verfügung stellen, das auch im MAC-Betriebssystem funktioniert. Ein langes Hin- und Herschicken von Formularen aufgrund technischer Fehler sollte bei amtlichen Formularen nicht vorkommen.

Es bleibt zu hoffen, dass es dem kantonalen Steueramt in Zusammenarbeit mit den Anbietern gelingt, die Formulare so anzupassen, dass in Zukunft keine solchen Probleme mehr die Arbeit von Steuerpflichtigen und Amt erschweren.

Rückerstattung eines ZVV-Pass-Abos

FALL 10

Im Januar 2024 kontaktiert B den Ombudsmann bezüglich der Zurückweisung eines Rückerstattungsantrags durch den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) betreffend ein ZVV-Abonnement. Angesichts der schwierigen Lage, in der er sich befinden habe, empfinde er die Haltung des ZVV als enttäuschend und unverhältnismässig.

54

B berichtet, dass er in der Stadt Zürich wohnhaft sei und dass er bis vor kurzem in einer anderen Stadt gearbeitet habe. Er habe deshalb im Januar 2023 ein ZVV-Abonnement für die betreffende Strecke gekauft.

Im März 2023 sei er allerdings schwer erkrankt. Seit März 2023 sei er nicht mehr arbeitsfähig gewesen und mit längeren stationären Aufenthalten krankgeschrieben worden. Er sei deshalb in den letzten Monaten anderweitig beschäftigt gewesen und habe nicht gleich daran gedacht, das betroffene ZVV-Abonnement stornieren zu lassen.

Im November 2023 habe er sodann den ZVV telefonisch kontaktiert und seine Situation geschildert. Anlässlich dieses Telefongesprächs sei ihm mitgeteilt worden, dass sein Abonnement zurückerstattet werden würde, wenn er mittels Arztzeugnis belegen könne, dass er reiseunfähig gewesen sei. Eine diesbezügliche Frist sei allerdings damals nicht erwähnt worden.

Im Dezember 2023 – vor Ablauf des Abonnements im Januar 2024 – habe sich B nochmals telefonisch an den ZVV gewandt, um sich bezüglich des Ablaufs der Rückerstattung zu erkundigen. Ihm sei bestätigt worden, dass nach Einreichen der entsprechenden Arztzeugnisse die nicht benutzte Zeit des Abonnements pro rata rückvergütet werden würde. Eine Frist sei auch diesmal nicht genannt worden, auch nicht, als er nachgefragt und gesagt hätte, er möchte sichergehen, dass die Rückerstattung auf diese Weise funktionieren würde. Die Mitarbeiterin des ZVV habe ihm dies so bestätigt.

In den nächsten 24 Stunden habe B die Zeugnisse beschafft und beim ZVV eingereicht. Er sei sodann sehr erstaunt und enttäuscht gewesen, als gemäss Antwort des ZVV dies nun nicht mehr gehen würde, denn er hätte die Frist von einem Monat verpasst. Dies sei das erste Mal gewesen, dass eine solche Frist B gegenüber überhaupt erwähnt worden sei.

Hierauf habe B den ZVV nochmals telefonisch kontaktiert. Der ZVV habe ihm diesmal erneut bestätigt, dass eine rückwirkende Rückerstattung seines Abonnements nicht möglich sei. Gemäss dem nationalen Tarif T600.9, der vorliegend Anwendung finde, müsse eine befristete Reiseunfähigkeit bis maximal 1 Monat nach dem letzten Tag der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden.

B sei von der Reaktion und Haltung des ZVV sehr enttäuscht. Er sei ein langjähriger und treuer Kunde von den SBB und dem ZVV. Seine Krankheit sei gravierend und langfristig gewesen. Es könne klar belegt werden, dass er arbeitsunfähig und mehrere Wochen in stationärer Behandlung gewesen sei.

Die Frist von einem Monat erscheine gerade in seinem Fall mit schwerer Krankheit als unverhältnismässig. Wenn man als Kunde belegen könne, dass man den Service nicht benutzt habe, sollte man die Kosten in jedem Fall zurückerstattet bekommen. Er hätte sich eigentlich erhofft, dass jemand seitens des ZVV Verständnis für seine Situation aufbringen würde.

Der Ombudsmann legt dem ZVV die Angelegenheit aus Sicht von B dar und bittet um eine anschliessende Stellungnahme hierzu.

Gemäss Stellungnahme des ZVV sei in rechtlicher Hinsicht Folgendes festzuhalten: Die Erstattungsvorgaben seien je nach Art des Fahrausweises resp. Abonnements entweder im nationalen Tarif T600.9 (betreffend Erstattungen) oder aber im ZVV-Verbundtarif geregelt. B habe ein Z-Pass-Abo – ein Abonnement,

welches ZVV-verbundübergreifend gültig ist – erworben, weshalb vorliegend der nationale Tarif zur Anwendung komme. Gemäss dessen Ziffern 1.10.1 und 1.10.5 könnten Erstattungen von Jahres- und Monatsabonnements bei ärztlich bestätigter befristeter Reiseunfähigkeit bis maximal einen Monat nach dem letzten Tag der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden (demgegenüber siehe der ZVV-Verbundtarif gemäss Ziff. 9.5.7 eine Rückerstattungsfrist bis zu 30 Tage nach Ablauf des entsprechenden Abonnements). Sodann sei ein Selbstbehalt von CHF 10.00 pro Erstattungsantrag zu berücksichtigen (T600.9 Ziff. 1.1.4 und 1.3).

Gestützt auf die dem ZVV eingereichten Unterlagen könne B seine Reiseunfähigkeit im Sinne der erwähnten tarifarischen Regelung nur für die Dauer der Klinikaufenthalte, namentlich für ca. zwei Monate, nicht jedoch für die Dauer seiner Arbeitsunfähigkeit belegen. Denn Arbeitsunfähigkeit sei per definitionem nicht mit Reiseunfähigkeit gleichzusetzen. So könne eine Person zwar arbeitsunfähig, aber dennoch fähig sein, zu reisen. In gewissen Fällen werde es beispielsweise gar ärztlich empfohlen, soziale Kontakte zu pflegen und entsprechend zu reisen.

Diesbezüglich hätte B dem ZVV-Kontakt denn auch berichtet, dass er sein Z-Pass-Abo nach seinen Klinikaufenthalten vor allem für Fahrten innerhalb der Zone 110 (Stadt Zürich) gebraucht habe. Er sei demnach in der Lage gewesen, die öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen. Er sei mithin zumindest zu diesen Zeiten zwar arbeits- aber eben nicht reiseunfähig gewesen.

Was die tarifarisch festgehaltene Frist betreffend Erstattung eines Abonnements angeht, hätte B sein Gesuch zu spät anhängig gemacht. Grundsätzlich hätte er somit, ungeachtet der falschen resp. unvollständigen Auskunft seitens des ZVV-Kontakt, keinen Anspruch auf eine Erstattung.

Ebenfalls sei dem Umstand Rechnung zu tragen, dass B nach seinen Klinikaufenthalten wie erwähnt mehrfach mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs gewesen sei. In welchen Zonen er unterwegs gewesen sei, könne im Nachhinein nicht mehr nachvollzogen werden. Für diese Reisen hätte er aber jeweils ein gültiges Ticket benötigt, weshalb ihm zumindest in jener Periode (weit vor seiner ersten Anfrage betreffend Rückerstattung) auch bewusst gewesen sein dürfte, dass er noch ein Z-Pass-Abo besessen hätte.

Zudem erscheine aufgrund der unbestrittenen Nutzung des öffentlichen Verkehrs, die naturgemäss nicht unentgeltlich erfolgen würde, eine vollständige Rückerstattung für die gesamte geltend gemachte Dauer auch nicht angezeigt. Umso weniger, als er für die Dauer von knapp zwei Monaten auch eine verringerte Arbeitsunfähigkeit von noch 70% belegen würde.

Vorliegend solle aber den konkreten Umständen Rechnung getragen werden: B sei schwer erkrankt und sei nachgewiesenermassen für eine lange Zeit nicht oder nur eingeschränkt in der Lage gewesen, einem geregelten Alltag nachzugehen resp. hätte er sich zeitweise stationär behandeln lassen müssen. In diesem Zusammenhang sei es gemäss ZVV nach-

vollziehbar, dass B sich nicht sogleich um die Frage einer allfälligen Erstattung seines Z-Pass-Abos gekümmert hätte. Als er dies in Angriff genommen habe, hätte er in Bezug auf die Frist zur Einreichung eines Erstattungsgesuches aufgrund einer versehentlich nicht berücksichtigten tarifarischen Differenzierung zwischen Verbundabonnements und Z-Pass-Abos leider eine falsche Auskunft erhalten.

In Anbetracht dessen sei der ZVV ausnahmsweise und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht bereit, B einerseits sein Abonnement für die Dauer seiner ärztlich bescheinigten Reiseunfähigkeit von ca. zwei Monaten, andererseits – aufgrund des Missverständnisses bezüglich der geltenden Frist zur Einreichung eines Erstattungsgesuchs und der damit einhergehenden Aufwendungen bei B – weitere 30 Tage pro rata zurückzuerstatten.

Den Vorschlag des ZVV findet B fair und angemessen und nimmt diesen gerne an.

Für die Vermittlungsarbeit des Ombudsmannes sowie für die entgegengebrachte Kulanz seitens des ZVV bedankt er sich ganz herzlich.

Das Parkverbot in der Wiese



P benutzt regelmässig das System P+Rail und stellt sein Auto bei der Anreise nach Zürich bei einem Bahnhof im Kanton ab, um dann mit dem Zug nach Zürich zu fahren. Dies macht er auch an einem frühen Morgen im Herbst 2024.

Erstaunt stellt P bei der Rückkehr zum Auto fest, dass er eine Parkbusse erhalten hat. Immerhin hatte er angenommen, auf einem markierten Parkfeld zu stehen. Deswegen erhebt er Einwand gegen die Busse. Er schreibt: «Das Parkverbotschild stand nicht auf den linken Feldern, auf denen ich mein Auto abgestellt hatte. Das Parkverbot stand auf den gelben Parkplätzen für Menschen mit einer Beeinträchtigung. Diese befinden sich rechterhand zum Geleise.»

Die Kantonspolizei erklärt in ihrer Antwort, der gesamte untere Teil des Parkplatzes sei wegen Bauarbeiten mittels Parkverbots gesperrt gewesen. Dazu sei auf beiden Seiten je ein Signal aufgestellt gewesen. Sie präzisiert: «Auf der Seite, auf welcher Sie Ihr Fahrzeug abgestellt hatten, lag die Tafel in der Wiese, da die Bauarbeiten bereits im Gange waren. Damit wurde das Verbot genügend beschildert».

Es ist nun wohl weniger die Busse selbst sondern diese Begründung, die P stört. Deswegen gelangt er an die Ombudsstelle und präzisiert: «Die Bauarbeiten sind NICHT bereits im Gange gewesen – entgegen der Aussage im E-Mail der Polizei.

Auch als ich abends mein Auto abholte, war nichts von Bauarbeiten zu sehen.»

Die Ombudsstelle kontaktiert daraufhin die Kantonspolizei und erkundigt sich, ob die Busse wiedererwägungsweise erlassen werden könne. Dies begründet sie insbesondere mit der folgenden Überlegung: «Herr P führt aus, als er dort parkiert habe, seien auf seiner Seite des Parkplatzes weder das Schild noch die Bauarbeiten erkennbar gewesen.

Es erscheint mir, unabhängig davon, ob die Bauarbeiten begonnen haben oder nicht, erstaunlich, dass die Kantonspolizei davon ausgeht, ein Parkverbot sei genügend ausgeschildert, wenn eine Verbotstafel in der Wiese liegt. Meines Erachtens kann von Parkierenden, welche ihr Auto auf einem P+Rail-Parkplatz abstellen, nicht erwartet werden, zu schauen, ob in der Wiese nebenan Verbotstafeln liegen.»

Die Kantonspolizei beantwortet die Anfrage wie folgt: «Die Kantonspolizei bestätigt die ausgestellte Ordnungsbusse, den Inhalt der Einwendung von Herrn P und den Wortlaut der Antwort des handelnden Polizeifunktionärs. Nach Prüfung

der Sach- und Rechtslage erachten wir die erwähnte Ordnungsbusse nach wie vor als rechtmässig. In Anbetracht der im konkreten Fall im Gras liegenden Verkehrstafel wird die Ordnungsbusse aber im Sinne einer Ausnahme vorliegend erlassen.»

Die Ombudsstelle teilt nun P mit: «Dieser Antwort entnehmen Sie, dass die Kantonspolizei Ihnen die Busse erlassen wird, obwohl sie grundsätzlich weiterhin davon ausgeht, dass sie rechtmässig ausgestellt wurde.

58

Bei diesem Ergebnis werde ich es unterlassen, vertieft abzuklären, ob diese Darstellung im Ergebnis rechtlich zu überzeugen vermag. Es ist nicht sinnvoll, in dieser Frage weiter zu insistieren, nachdem der Erlass der Busse erreicht wurde».

Die Kantonspolizei ist also weitem der Ansicht, dass die Busse grundsätzlich rechtmässig war. Diese Haltung könnte hinterfragt werden.

Die Ombudsstelle hat sich jedoch im Sinne eines vermittelnden Vorgehens und einer einvernehmlichen Lösung entschieden, nicht weiter bei der Kantonspolizei abzuklären, ob ein Parkverbot, welches in der Wiese liegt, als genügend ausgeschildert gelten kann. Ein solches Vorgehen hätte wohl mehr Schaden als Nutzen verursacht und allen Beteiligten unverhältnismässigen Aufwand verursachen können.

Mit dem Ergebnis, dass die Busse erlassen worden ist, ist auch P zufrieden, der sich anschliessend mit einem kurzen Mail bei der Ombudsstelle für ihren Einsatz bedankt.



Ombudsstelle

DES KANTONS ZÜRICH

OMBUDSSTELLE DES KANTONS ZÜRICH

Forchstrasse 59

8032 Zürich

Telefon 044 269 40 70

Telefax 044 269 40 79

www.ombudsmann.zh.ch

ombudsstelle@ombudsstelle.zh.ch