

**Beschluss des Kantonsrates  
über die Genehmigung des Tätigkeitsberichts  
der Ombudsstelle des Kantons Zürich  
für das Jahr 2022**

(vom . . . . .)

*Der Kantonsrat,*

nach Einsichtnahme in den Antrag der Geschäftsprüfungskommission  
vom 8. Juni 2023,

*beschliesst:*

I. Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle des Kantons Zürich für  
das Jahr 2022 wird genehmigt.

II. Mitteilung an den Ombudsmann des Kantons Zürich.

Zürich, 8. Juni 2023

Im Namen der Geschäftsprüfungskommission

Der Präsident:

Jean-Philippe Pinto

Der Sekretär:

Christian Hirschi

---

\* Die Geschäftsprüfungskommission besteht aus folgenden Mitgliedern: Jean-Philippe Pinto, Volketswil (Präsident); Pia Ackermann, Zürich; Sandra Bossert, Wädenswil; Edith Häusler, Kilchberg; Corinne Hoss-Blatter, Zollikon; René Isler, Winterthur; Davide Loss, Thalwil; Romaine Rogenmoser, Bülach; Manuel Sahli, Winterthur; Benno Scherrer, Uster; Yiea Wey Te, Unterengstringen; Sekretär: Christian Hirschi.

## **Bericht**

### ***Auftrag der Ombudsstelle und Zuständigkeit der Geschäftsprüfungskommission***

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich vermittelt hauptsächlich zwischen Privatpersonen und der kantonalen Verwaltung, kantonalen Behörden oder Privaten, die kantonale Aufgaben wahrnehmen.<sup>1</sup> Sie prüft, ob die Behörden und Verwaltungseinheiten des Kantons, der Bezirke sowie der ihr angeschlossenen politischen Gemeinden, Schulgemeinden und Kirchgemeinden rechtmässig und angemessen («nach Recht und Billigkeit») verfahren.<sup>2</sup> Die Ombudsstelle ist von den Behörden und der Verwaltung unabhängig. Die Ombudsperson als Leitungsperson der Ombudsstelle wird vom Kantonsrat für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt und ist administrativ der Geschäftsleitung des Kantonsrates zugeordnet.<sup>3</sup>

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) übt die parlamentarische Kontrolle über die Ombudsstelle aus.<sup>4</sup> Dabei orientiert sie sich an den generellen Kriterien der parlamentarischen Oberaufsicht.<sup>5</sup> Sie hört den Ombudsmann einmal jährlich im Rahmen einer Kommissions Sitzung an, prüft den jährlichen Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und stellt dem Kantonsrat Antrag zu dessen Genehmigung. Zudem fungiert ein Kommissionsmitglied als Referentin oder Referent für die Ombudsstelle und führt mit dem Ombudsmann ein jährliches Referentengespräch durch. Für die Prüfung der Rechnung und des Budgets der Ombudsstelle ist die Geschäftsleitung des Kantonsrates zuständig.

### ***Tätigkeiten der Ombudsstelle im Berichtsjahr***

Der Ombudsmann berichtete in der GPK-Sitzung vom 25. Mai 2023 über das vergangene Geschäftsjahr und stand der Kommission Rede und Antwort. Gemäss ihres Tätigkeitsberichts 2022 wirken sich die Krisensituationen der letzten Jahre (Coronapandemie, Krieg in der Ukraine) auch auf die Arbeit der Ombudsstelle aus. Wie schon in den früheren Jahren verweist der Ombudsmann darauf, dass die Stimmung gegenüber den Behörden ungeduldiger und gereizter geworden sei. Auch melden sich bei der Ombudsstelle vermehrt Personen, die den Staat und seine

---

<sup>1</sup> Art. 81 Abs. 2 Kantonsverfassung (LS 101)

<sup>2</sup> § 89 Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG, LS 175.2)

<sup>3</sup> § 87 VRG

<sup>4</sup> § 104 Abs. 1 Kantonsratsgesetz (KRG, LS 171.1) in Verbindung mit § 39 Abs. 1 Kantonsratsreglement (LS 171.11)

<sup>5</sup> § 105 Abs. 1 KRG

Institutionen grundsätzlich ablehnen. Ombudsmann Jürg Trachsel präsierte 2022 die Vereinigung der Parlamentarischen Ombudsstelle. In deren Rahmen soll diese offenbar in der ganzen Schweiz zunehmende Problematik an einer der nächsten Tagungen vertieft behandelt werden.

Wie gewohnt enthält der Tätigkeitsbericht Schilderungen ausgewählter Fälle, anhand deren jedoch keine Rückschlüsse auf deren Wichtigkeit oder die Zahl der Fälle pro Verwaltungseinheit gezogen werden dürfen. Die Zahl der von der Ombudsstelle im Berichtsjahr behandelten Fälle (817) hat im Vergleich zum Vorjahr zugenommen (2021: 754 Fälle). Dies ist aus Sicht der Ombudsstelle nicht überraschend, da im vergangenen Jahr nach der Aufhebung sämtlicher Coronamassnahmen weitgehend wieder das gewohnte Leben Einzug gehalten hat. Die zurückgekehrte Mobilität der Leute ist gemäss Ombudsmann auch verantwortlich dafür, dass sich die Eingaben zum Zürcher Verkehrsverbund 2022 im Vergleich zum Vorjahr beinahe verdoppelt haben (216 gegenüber 117 im Vorjahr). Ansonsten lasse sich keine nennenswerte Veränderung hinsichtlich der Verteilung der Fälle auf einzelne Direktionen feststellen.

129 Beschwerdeführende (2021: 111) wurden im vergangenen Jahr von der Ombudsstelle persönlich empfangen. In 269 Fällen (2021: 319) wurde von der Verwaltung eine Stellungnahme eingeholt oder eine Akteneinsicht verlangt. 81 Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung wurden im Berichtsjahr vom Ombudsmann angehört (2021: 89 Personen). Es wurde zwei Augenscheine vor Ort vorgenommen (2021: 2). Wie im Vorjahr wiesen mehr als die Hälfte der abgeschlossenen Fälle (478, Vorjahr 441) eine Erledigungsdauer von 31 Tagen bis sechs Monate auf. Etwa ein Drittel der Fälle (263, Vorjahr 272) konnte innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. 37 Fälle (Vorjahr 58) dauerten mehr als sechs Monate bis zu ihrer Erledigung. Der Grossteil der im Berichtsjahr erledigten Geschäfte (626 von 778) wurde durch das Erteilen von Rat (nach § 93a VRG) abgeschlossen. In 152 Fällen führte die Ombudsstelle Besprechungen mit Behörden (nach § 93b VRG) durch. Das Instrument der schriftlichen Empfehlung zuhanden der überprüften Behörde (nach § 93c VRG) kam wie in den letzten Jahren nicht zur Anwendung.

Es sind wie üblich meist Privatpersonen (633 der 817 im Jahr 2022 eingegangenen Beschwerden), die sich an die Ombudsstelle wenden. Auf der anonymen Meldeplattform «Integrity-Line» sind im Berichtsjahr 20 (Vorjahr 21) Meldungen eingegangen. Der Ombudsmann hebt in seinem Bericht die Bedeutung dieser Meldestelle hervor. Über sie habe die Ombudsstelle von mehreren Fällen erfahren, die zu intensiveren Abklärungen geführt hätten.

### ***Organisation und Arbeitsweise der Ombudsstelle***

Gestützt auf Art. 81 Abs. 4 der Kantonsverfassung kann die kantonale Ombudsstelle auch in Gemeinden tätig werden, wenn deren Gemeindeordnung dies so vorsieht. In einer Verordnung des Kantonsrates ist die Kostenbeteiligung der Gemeinden geregelt, wenn sie sich der kantonalen Ombudsstelle angeschlossen haben.<sup>6</sup> Mittlerweile sind dies 22 (vorwiegend Parlaments-)Gemeinden, die in ihrer Gemeindeordnung die kantonale Ombudsstelle auch als Anlaufstelle für die Bevölkerung in kommunalen Angelegenheiten vorsehen. Mit der Zunahme der Anzahl Gemeinden ist auch die Zahl der von der Ombudsstelle in den Gemeinden bearbeiteten Fälle gestiegen. Waren es im Vorjahr noch 18 Fälle, waren es im Berichtsjahr deren 46.

Neben den politischen Gemeinden und Schulgemeinden hat im Sommer 2022 auf Antrag des Kirchenrates auch die Synode des Kirchenrates der Reformierten Kirche des Kantons Zürich beschlossen, dass die kantonale Ombudsstelle die Aufgabe der Ombudsstelle der Landeskirche übernehmen soll.<sup>7</sup> Dabei trägt diese die Kosten für das Tätigwerden der kantonalen Ombudsstelle für die Kirchgemeinden. Die genauen Vertragsverhandlungen dazu sind noch nicht abgeschlossen. Der Ombudsmann geht davon aus, dass die Ombudsstelle in der zweiten Jahreshälfte 2023 oder zu Beginn des nächsten Jahres ihre Tätigkeit für die Landeskirche aufnehmen kann.

Die insgesamt 430 Stellenprozent der Ombudsstelle sind seit 1993 unverändert geblieben. Die Zahl der von der Ombudsstelle behandelten Fälle hat in diesem Zeitraum jedoch um beinahe 50% zugenommen (von 556 im Jahr 1993 auf 817 im Jahr 2022). Der Ombudsmann kündigt daher in seinem aktuellen Tätigkeitsbericht an, dass er in Betracht zieht, für eine der nächsten Budgetberatungen dem Kantonsrat einen Antrag auf eine Stellenerhöhung bei der Ombudsstelle zu stellen. In welchem Umfang die Stellenprozent aufgrund des Aufgabenzuwachses der Ombudsstelle allenfalls zu erhöhen sind, konnte der Ombudsmann anlässlich der Anhörung durch die GPK noch nicht exakt beziffern.

---

<sup>6</sup> Verordnung über die Beteiligung der Gemeinden an den Kosten der Ombudsperson vom 26. September 2011 (LS 176.5)

<sup>7</sup> Art. 230 Kirchenordnung der Evangelisch-reformierten Landeskirche des Kantons Zürich vom 17. März 2009 (LS 181.10). Die Bestimmung ist seit 1. März 2023 in Kraft.

### ***Würdigung durch die Geschäftsprüfungskommission***

Die GPK hat in ihren vergangenen Berichten zur Ombudsstelle bemängelt, dass der jährliche Tätigkeitsbericht zwar einen guten Überblick über die Aufgaben der Ombudsstelle und die verschiedenen von ihr behandelten Fälle gibt, aber nur geringfügige Informationen über die Organisation und die Arbeitsabläufe enthält. Zudem hat die GPK gewünscht, dass der Tätigkeitsbericht präzisere Angaben über die Geschäftslast und die Ressourcensituation der Ombudsstelle enthält, besonders vor dem Hintergrund des Anschlusses der Gemeinden an die kantonale Ombudsstelle (KR-Nrn. 243/2021, S. 4, und 192/2022, S. 4). Indem die Ombudsstelle die Stellenprozente ihrer Mitarbeitenden nach den verschiedenen Funktionen im Berichtsjahr nun schriftlich ausweist und die Personalsituation der Ombudsstelle über die letzten 30 Jahren im vorliegenden Tätigkeitsbericht auch grundsätzlich thematisiert hat, ist die Ombudsstelle dieser Forderung zumindest teilweise nachgekommen. Zudem informierte der Ombudsmann die GPK anlässlich der Kommissions-sitzung von Ende Mai 2023 mündlich näher über die Arbeits- und Vorgehensweise der Ombudsstelle, wenn bei ihr Beschwerdefälle eingehen.

Die GPK dankt dem Ombudsmann Jürg Trachsel und seinen Mitarbeitenden für ihre verantwortungsvolle Arbeit zugunsten der Zürcher Bevölkerung. Die Ombudsstelle leistet einen wichtigen Beitrag zur Lösung von Konflikten zwischen Einwohnerinnen und Einwohnern und den Behörden sowie zur Aufrechterhaltung und Stärkung eines vertrauensvollen gegenseitigen Umgangs zwischen Staat und Bevölkerung.

### **Antrag**

Die GPK beantragt dem Kantonsrat, den Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle für das Jahr 2022 zu genehmigen.