

## **Bericht und Antrag der GPK**

vom 4. September 2017

an den Gemeinderat über den

### **Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2016**

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) hat in Anwendung von Art. 37 Abs. 3 der Gemeindeordnung den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2016 geprüft. Wie in den Vorjahren hat die GPK dazu eine Anhörung der Ombudsfrau durchgeführt und mit ihr diverse Themen erörtert.

Der ausführliche Bericht dient der GPK einerseits zur Überprüfung der Arbeit der Ombudsstelle. Andererseits geben der Bericht, ebenso wie der direkte Austausch der GPK mit der Ombudsfrau, der Kommission immer wieder wichtige Hinweise auf Abläufe in einzelnen Abteilungen der Stadtverwaltung oder auf Themen mit grundsätzlicher Bedeutung für die parlamentarische Aufsicht.

Im Fokus der Fragestellung des Berichts steht der Grundsatz, dass die Verwaltung für einen wirksamen Zugang zum Recht zu sorgen hat. Das Thema «Zugang zum Recht» ist facettenreich, die Frage, wie Bürgerinnen und Bürger auch tatsächlich zu ihrem Recht kommen, berechtigt. Verwaltungsstellen und Behörden schenken der Fragestellung häufig zu geringe Beachtung und sind sich zu wenig bewusst, dass sie wesentlich zu einem besseren und wirksamen Rechtsschutz der Bevölkerung beitragen können.

Mit diesem Grundsatz und seiner mangelhaften Beachtung hat sich die Ombudsfrau im Berichtsjahr mehrfach befasst.

Die Ombudsstelle veranschaulicht anhand von zahlreichen Fallbeispielen die Diskrepanz zwischen dem Anspruch auf einen wirksamen Zugang zum Recht und der Möglichkeit vieler Bürgerinnen und Bürger, ihre Rechte im Alltag auch tatsächlich durchsetzen zu können. Beschwerdeführende wenden sich an die Ombudsstelle, weil sie sich schwertun herauszufinden, welche Institution, welches Amt für sie zuständig ist, welches Verfahren zielführend ist, wie sie zu kompetenten und zeitnahen Auskünften kommen, aber auch um erhaltene

Informationen auch tatsächlich verstehen zu können. Die Erfahrungen zeigen, dass die nicht oder nur schwer zu überwindenden Schranken beim Zugang zum Recht oftmals auf die rechtlichen Voraussetzungen zurückzuführen sind, welche die Verfahrensabläufe bestimmen, auf die schwer verständlichen und wenig transparenten administrativen Vorgänge sowie auf die teils bürokratisch und technokratisch wirkenden Abläufe. Die allgemein komplizierter und häufig auch komplexer werdenden Verwaltungsabläufe und -verfahren verschärfen diese Schwierigkeiten. Verhältnismässigkeit und gesundes Augenmerk drohen verloren zu gehen.

Problemschwerpunkte der Fallbeispiele bilden Wohnen und Gesundheit. Wie die Ombudsstelle für das Berichtsjahr feststellt, ist Wohnen ein zentraler Punkt für die gesellschaftliche Integration. Im Bericht führt die Ombudsfrau aus, dass vielen Menschen, wenn sie ihre bisherige Wohnung unfreiwillig verlassen müssen und keinen angemessenen Ersatz finden, ein Verlust des sozialen Netzes droht. Für die verunsicherten und häufig unter grossem Druck stehenden Betroffenen ist die begleitende, beratende und koordinierende Funktion der Ombudsstelle hilfreich und stabilisierend. Sie fördert zielführende Aktivitäten der Wohnungssuchenden selbst.

Neben Fragen zum Wohnen beschäftigen diejenigen zur Gesundheit und deren Folgen bei ihrer Beeinträchtigung. Beschwerden betrafen Handlungsbedarf für eine merkliche Vereinfachung der Abläufe und eine spürbare Beschleunigung der Verfahren, in Fragen der Zahlungsverantwortung und Kompetenzen. Dies ist gut verständlich, denn wer konfrontiert ist mit Schicksalsschlägen die Gesundheit betreffend, mag sich nicht unbedingt rechtfertigen, damit jemand die versicherten Kosten übernimmt. Ebenfalls betrafen Beschwerden die beiden städtischen Spitäler. Patientinnen und Patienten haben das Bedürfnis, vorgenommene Eingriffe und Behandlungen zu verstehen und Antworten auf Fragen zu deren Qualität zu bekommen. Diese reichen von der Aufnahme ins Spital bis zum Spitalaustritt, können aber auch nicht nachvollziehbare Rechnungen betreffen.

3 / 3

Der Bericht führt uns vor Augen, wie Verwaltungsstellen und Behörden die nötige Sensibilisierung aufzubringen und ihre Pflicht wahrzunehmen haben, um dem Grundrecht auf einen wirksamen Rechtsschutz zum Durchbruch zu verhelfen.

Die GPK dankt der Ombudsfrau Frau Dr. Claudia Kaufmann und ihrem Team für die sorgfältige und wertvolle Arbeit und wünscht weiterhin viel Erfolg bei der Erfüllung der anspruchsvollen Aufgaben.

---

Referentin zur Vorstellung des Berichts: Vizepräsidentin Christine Seidler (SP)

### **Schlussabstimmung**

Die GPK beantragt, den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2016 abzunehmen.

Zustimmung: Vizepräsidentin Christine Seidler (SP), Referentin; Präsident Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP), Walter Anken (SVP), Renate Fischer (SP), Urs Helfenstein (SP), Simon Kälin (Grüne), Maleica Landolt (GLP), Matthias Renggli (SP), Michail Schiwow (AL), Michael Schmid (FDP), Claudia Simon (FDP)

Für die GPK

Präsident Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP)  
Sekretär Gregor Bucher