

## **Bericht und Antrag der GPK**

vom 20. August 2018

an den Gemeinderat über den

### **Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2017**

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) hat in Anwendung von Art. 37 Abs. 3 der Gemeindeordnung den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2017 geprüft. Wie in den Vorjahren hat die GPK dazu eine Anhörung der Ombudsfrau durchgeführt und mit ihr verschiedene Themen erörtert.

Der ausführliche Bericht dient der GPK einerseits zur Überprüfung der Arbeit der Ombudsstelle. Andererseits gibt der Bericht, ebenso wie der direkte Austausch 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 Bericht des Jahres 2017 enthalten ist ein einführender, grundsätzlicher Beitrag zu Schul-schwierigkeiten und Schwierigkeiten mit der Schule: Dabei geht es nicht nur um Anliegen von Lehrpersonen und Hortmitarbeitenden mit inhaltlichen Fragen, sondern auch um unklare Zuständigkeiten sowie korrekte Verfahren und Abläufe. Im Vergleich zu den Vorjahren befasste sich die Ombudsfrau im Berichtsjahr mit überdurchschnittlich vielen Beschwerden von Eltern. Dabei eröffnete sich ein Spannungsfeld zwischen der Sichtweise der Eltern und den Aufgaben und der Rolle der Schulleitungen. In dieser Auseinandersetzung haben auch rechtliche Fragen und der Rechtsschutz eine besondere Bedeutung erlangt.

Die Ombudsstelle zeigte zahlreiche Konfliktlinien auf, die anschaulich anhand von zahlreichen Fallbeispielen das Spektrum abbilden; dabei geht es um das rechtlich korrekte Vorgehen und die gute Verwaltungsführung. Durch eine gute Dokumentation kann so eine Eskalation verhindert werden. Durch eine Klärung der Rollen im Konfliktfall können emotionale Überreaktionen verhindert und auf die sachliche Ebene zurückgeführt werden.

2 / 3

Das Fallbeispiel der Ablehnung einer Kostengutsprache für eine Privatschule weist neben der Sachfrage auch auf die Ebene des Verhältnisses zwischen Eltern und Schulbehörden hin; durch Gespräche kann das gegenseitige Verständnis gefördert und auch ein Vertrauensverhältnis verbessert werden. Sachdienlich ist dabei auch, wenn die Eltern über ihre rechtlichen Möglichkeiten ins Bild gesetzt werden.

In einem weiteren Schwerpunkt stehen Rückforderungen und Verrechnungen im Fokus. Das wird anhand eines Fallbeispiels betreffend die Rückzahlungspflicht bei Sozialhilfeleistungen im Falle einer Erbschaft gezeigt. Durch die Klärung einer zu hohen Rückforderung durch die Sozialen Dienste kann eine Lösung gefunden werden, die auf Akzeptanz stösst.

Das fallweise schwerfällige Verhalten von Verwaltung und Behörden fand einiges Augenmerk. Sei das nun bei der Adoption eines Stiefkinds, bei einem hürdenreichen Umzug oder beim nachträglichen Anschluss an das Glasfasernetz, das durch das Elektrizitätswerk der Stadt Zürich flächendeckend erstellt wurde. Auch Themen der Diskriminierung unter dem Stichwort des «Racial Profilings», herabwürdigende Personenkontrollen bis hin zur Verweigerung der Entgegennahme einer Strafanzeige können bei den Betroffenen den Eindruck einer «Behördenwillkür» entstehen lassen. Auch hier kann die Ombudsstelle zum Abbau von Spannungen und Missverständnissen beitragen.

Mit der Grundsatzfrage der digitalen Verwaltung und ihren Auswirkungen auf die Ombudsstelle befasst sich der Bericht im Sinne eines abschliessenden Überblicks, in dem die möglichen Probleme anhand von Beispielen aufgezeigt werden.

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

---

3 / 3

Referent zur Vorstellung des Berichts: Vizepräsident Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP)

### **Schlussabstimmung**

Die GPK beantragt, den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2017 abzunehmen.

Zustimmung: Vizepräsident Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP), Referent; Präsidentin Christine Seidler (SP), Duri Beer (SP), Urs Helfenstein (SP), Simon Kälin-Werth (Grüne), Markus Kunz (Grüne), Maleica Landolt (GLP), Matthias Renggli (SP), Mischa Schiwow (AL), Michael Schmid (FDP), Claudia Simon (FDP)

Für die GPK

Präsidentin Christine Seidler (SP)  
Sekretär Gregor Bucher