

Auszug aus dem substanziellen Protokoll 60. Ratssitzung vom 2. September 2015

1210. 2015/96

Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) hat den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 in Anwendung von Art. 37 Abs. 3 der Gemeindeordnung geprüft (vgl. Bericht und Antrag der GPK vom 6. Juli 2015).

Referent zur Vorstellung des Berichts / Kommissionmehrheit:

Urs Helfenstein (SP): *Der Bericht widmet sich zu Beginn dem Thema Kommunikation. Es werden insbesondere Schwierigkeiten in Kommunikationssituationen zwischen Bürgern und Verwaltung geschildert. Oft fühlen sich Bürgerinnen und Bürger der Verwaltung wehrlos ausgesetzt. Die Verwaltung hat in vielen Bereichen ein grosses, spezialisiertes Wissen sowie eine Fachsprache, die das Verstehen erschweren. An die Ombudsstelle können sich alle Menschen wenden, die im Umgang mit Behörden etwas zu beanstanden haben. Vermehrt sind dies auch städtische Angestellte, was vermutlich auch auf die gestrichenen Beratungsangebote für Mitarbeitende zurückzuführen ist. Die Schwerpunktthemen des Berichts sind erstens mangelhafte Kommunikation oder Verständlichkeit von Verwaltungsentscheiden, zweitens die nicht angemessene Berücksichtigung von Partner- und Kinderinteressen in der Sozialhilfe, drittens die unterschiedlichen Praxen bei der Erhebung von Gebühren und die allenfalls schwerwiegenden Folgen, viertens Racial Profiling und fünftens die Auswirkungen des Konkubinatsverhältnisses auf die Sozialhilfe. Das Kapitel liefert einen wichtigen Input für Mitarbeitende der Stadt, die sich täglich mit dieser Frage auseinandersetzen. Der Statistikteil besteht in diesem Bericht erstmals aus der Analyse der Zahlen von 2005 bis 2014. Der durchschnittliche Beschwerdeführer ist weiblich, zwischen 50 und 64 Jahren alt und wohnt in Zürich Altstetten oder Schwamendingen. 542 Geschäfte gingen im letzten Jahr ein. Mit 200 internen Geschäfte, was 37 % entspricht, war dieser Anteil wie auch die Anzahl so hoch wie noch nie. Anfragen im Zusammenhang mit der Polizeiarbeit haben sich in den letzten zehn Jahren fast halbiert, die Fälle im Schul- und Sportdepartement haben sich dafür fast verdreifacht. Die GPK tauscht sich zweimal pro Jahr mit der Ombudsfrau aus und erhält so auch immer wieder wichtige Hinweise auf Problemfelder in der Stadtverwaltung. Die GPK ist der Meinung, die Ombudsfrau und ihr Team erfüllen ihre Aufgabe hervorragend und beantragt Genehmigung des Berichts.*

Kommissionsminderheit:

Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP): *Dem Bericht vorangestellt ist ein Kapitel über Kommunikation, das seinen Ursprung in einer Tagung der Universität St. Gallen hat, an der die Ombudsfrau ein Referat hielt. In der dafür verwendeten Literatur findet man auch Jürgen Habermas, ein politischer Philosoph, der durch den Werturteilsstreit bekannt wurde. In diesem Streit ging es um die Kritische Theorie und den Kritischen*

Rationalismus, der heute an den Hochschulen herrschend ist. Die Kritische Theorie ist in den Ursprüngen eine linke Position, Jürgen Habermas ist im Laufe der Entwicklung aber auf die rechte Seite gerutscht.

Weitere Wortmeldungen:

Corinne Schäfli (AL): Konkubinatsbeiträge sind Zahlungen, die Sozialhilfebeziehende von ihren Partnern erhalten sollten um den Bedarf an sozialen Geldern zu mindern. Dem Bericht ist zu entnehmen, dass die gesetzliche Grundlage relativ dürftig ist. Gemäss einer Weisung des Kantons sind die SKOS-Richtlinien zu beachten, diese geben aber nur vage über das Vorgehen wie auch über die Höhe der Forderungen Auskunft. Es wird sonderbarerweise erwartet, dass bei praktisch allen gemischt-geschlechtlichen Wohngemeinschaften eheähnliche Umstände bestehen. Während Konkubinatspartner nicht die gleichen Rechte wie Ehepartner haben, werden hier gleiche Pflichten erzwungen. Ein weiteres Problem ist, dass die Betroffenen oft nicht wissen, dass ohne Konkubinatsvertrag der Rechtsanspruch auf diese Zahlungen sehr umstritten ist. In Basel wird aus diesen Gründen ganz auf Konkubinatsbeiträge verzichtet, in Winterthur werden sie nur in Einzelfällen erhoben. Auch in Zürich könnte es anders sein. Bei der dürftigen gesetzlichen Grundlage wäre es mindestens wünschenswert, verbindliche Richtlinien für die Stadt zu erstellen.

Dr. Daniel Regli (SVP): In den ersten Seiten des Berichts wie auch in den Fallbeispielen wird gesagt, die Stadtverwaltung sei an einer dialogischen Kommunikation nicht interessiert, sei gleichgültig, berechnend und willkürlich. Es werden angst-einflössende Schaltersituationen und Raumeinrichtungen geschildert und es wird eine Ausnutzung des Wissensgefälle erwähnt. Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung seien öfters unfreundlich, belehrend und vorwurfsvoll. In weiten Kreisen der Bevölkerung herrsche ein spürbares Misstrauen gegenüber der Verwaltung und den Gerichten. Richtige Kommunikation ist gemäss Ombudsstelle dialogisch, der Bericht grenzt sich ab von schlichter Information. Die im Bericht erwähnten Aussagen von Habermas sind klar links. Der erste aufgegriffene Punkt ist Aufklärung, der zweite ist Konsensfindung, der dritte ist die Legitimationswirkung. Die Ideologie des Berichts wird auf Seite 5 deutlich: «Die Konflikte können durch Kommunikation beigelegt werden».

Michael Schmid (FDP): Das Votum von Dr. Daniel Regli (SVP) klingt stark nach einer grundsätzlichen Kritik an der Institution Ombudsstelle. Gemeinderat und Volk haben entschieden, dass die Ombudsstelle erwünscht ist und in Einzelfällen zwischen Bürgern und Verwaltung vermittelt, sich aber aufgrund von sich wiederholenden Mustern fragt, wie die Stadtverwaltung aus Einzelfällen etwas lernen kann. Diesem Ziel dient dieser Bericht, aber auch der regelmässige Austausch der Ombudsfrau mit der GPK. Gerade für die SVP müsste eine solche Institution wünschenswert sein, die losgelöst von Hierarchien der mächtigen Stadt gegenübersteht und eine Vermittlerrolle einnimmt.

Dr. Daniel Regli (SVP): Der Verwaltungsmitarbeitende soll gemäss Ombudsfrau freundlich, empathisch, verständlich sein und seinen Wissensvorsprung unterdrücken. Die Schuld wird auf den Sender übertragen, er muss nachfragen und sichergehen, dass

3 / 3

er verstanden wird. Dem Klient müssen sogar Argumente geliefert werden, die allenfalls für einen Rekurs dienen könnten, da man sonst intransparent und unfair ist. Dies ist lächerlich. Die Ombudsstelle an sich finden wir nicht falsch, aber die linke Politisierung der Stelle können wir nicht so hinnehmen.

Namens des Stadtrats nimmt der Vorsteher des Polizeidepartements Stellung.

STR Richard Wolff: *Auch ich habe mich intensiv mit Habermas befasst. Die SVP ist sich aber anscheinend noch nicht einig, ob er links oder recht ist.*

Schlussabstimmung

Die Mehrheit der GPK beantragt, den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 abzunehmen.

Die Minderheit der GPK beantragt, den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 nicht abzunehmen.

Mehrheit:	Urs Helfenstein (SP), Referent; Präsident Michael Schmid (FDP), Renate Fischer (SP), Dorothea Frei (SP), Simon Kälin (Grüne), Corinne Schäfli (AL), Christine Seidler (SP), Claudia Simon (FDP)
Minderheit:	Vizepräsident Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP), Referent
Abwesend:	Nina Fehr Düsel (SVP), Maleica Landolt (GLP)

Der Rat stimmt dem Antrag der Mehrheit mit 99 gegen 20 Stimmen zu.

Damit ist beschlossen:

Der Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 wird abgenommen.

Das Geschäft ist erledigt.

Im Namen des Gemeinderats

Präsidium

Sekretariat