



o m b u d s m a n n

DES KANTONS ZÜRICH

T ä t i g k e i t s b e r i c h t
1 9 9 8



Tätigkeitsbericht an den Kantonsrat

Sehr geehrter Herr Präsident

Sehr geehrte Damen und Herren Kantonsrätinnen und Kantonsräte

Gemäss § 87 des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG) erstatte ich Ihnen den nachstehenden Bericht über meine Tätigkeit im Jahre 1998.

Zürich, den 25. Juni 1999

Der Ombudsmann des Kantons Zürich

Markus Kägi-Steiner

3

Inhaltsverzeichnis

- 4 Dank
- 5 Personelles
Vermischtes
- 6 Das aktuelle Thema: Macht in der Verwaltung
- 10 Geschäftsübersicht
- 12 Fallbeispiele
- 32 Das Verwaltungsrechtspflegegesetz
- 35 Adresse und Impressum

Dank

Meinen Mitarbeiterinnen Frau Dr. Margrit Spillmann, Frau Stephanie Zöbeli, Frau Hedwig Hitz, und meinem Mitarbeiter Dr. Robert Zuegg danke ich für ihren grossen Einsatz im Berichtsjahr. Ebenso gilt mein Dank meiner nebenamtlichen Stellvertreterin, Frau Regine Aeppli Wartmann.

Ein nicht geringerer Dank für ihr grosses Engagement geht an die rund 46'000 Frauen und Männer, die für den Kanton Zürich arbeiten. Dass bei so vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern interne und externe Probleme auftreten können, ist verständlich. Wichtig für den neutralen Ombudsmann ist in diesem Zusammenhang das „Wie“, mit welchem diese Probleme bereinigt werden.

Meinen Amtskollegen Louis Kuhn, Basel-Land, Andreas Nabholz, Basel Stadt, Mario Flückiger, Stadt Bern, Karl Stengel, Winterthur, und Werner Moser, Stadt Zürich, danke ich für die konstruktive Zusammenarbeit während des vergangenen Jahres.

Personelles

Bestand der Institution Ombudsmann am 31. 12. 1998:

Ombudsmann: Kägi-Steiner Markus, Inh. Zürcher Notarpatent, Niederglatt

Stellvertreterin: Aepli Wartmann Regine, lic. iur., Zürich

Juristische Sekretärin: Spillmann Margrit, Dr. iur., Zürich

Juristischer Sekretär: Zuegg Robert, Dr. iur., Kilchberg

Kanzleisekretärinnen: Zöbeli Stephanie, Zürich
Hitz Hedwig, Zürich

Beanspruchte Stelleneinheiten: Juristisches Sekretariat 1,5; Kanzlei 1,6.

Vermischtes

5

Wir haben uns an unserem neuen Domizil an der Mühlebachstrasse 8 (Nähe Bahnhof Stadelhofen) gut eingelebt. Dieser optimale Standort, der zentral und verkehrstechnisch sehr gut erschlossen ist, wird auch von unseren Kunden geschätzt.

Der Arbeitsanfall war dieses Jahr überaus gross. 1998 wird als Rekordjahr in die Geschichte der Ombudsmanninstitution eingehen. Zusammen mit der Einführung der Computer mussten alle Mitarbeiterin und Mitarbeiter eine extrem hohe Arbeitsleistung erbringen. Nur dank der Einführung der EDV konnte dieses grosse Arbeitsvolumen bewältigt werden.

Auch dieses Jahr wurde der Ombudsmann zu verschiedenen Vorträgen und Diskussionen eingeladen. Zahlreiche Anfragen aus dem In- und Ausland bezüglich der Organisation der Institution Ombudsperson im Kanton Zürich waren zu beantworten.

Die im Jahre 2000 in Zusammenarbeit mit dem Europarat, dem Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten und den schweizerischen Ombudsmännern geplante internationale Konferenz in Zürich, wird vermutlich erst im Jahre 2001 stattfinden.

Am 2. September 1998 wurde in Basel die „Schweizerische Vereinigung Parlamentarischer Ombudsleute (SVPO)“ gegründet. Die SVPO bezweckt die Förderung der parlamentarischen Ombudsinstitution, die Weiterbildung sowie den Erfahrungs- und Gedankenaustausch auf nationaler und internationaler Ebene.

Zum 1. Präsidenten der SVPO wurde der Berichterstatter gewählt. Aus Anlass dieser Gründung haben alle amtierenden Ombudsmänner in der Schweiz am Rheinufer (beim Dreikönigs-Weglein) einen Leder-Weissdorn gesetzt und damit auch ein sichtbares Zeichen dafür, dass sie sich für die Menschenrechte im Alltag einsetzen.

(Gekürzter Vortrag des Ombudsmanns des Kantons Zürich, anlässlich der Ringvorlesung an der Volkshochschule des Kantons Zürich vom 7. Juni 1999)

Macht und Machtkontrolle in der Verwaltung

Themen

1. Was ist „Macht“?
2. Die legale und illegale Macht
3. Durchsetzung der Macht
4. Die Machtkontrolle

1. Was ist „Macht“?

Gemäss „Meyer's Lexikon“ wird „Macht“ wie folgt umschrieben:

„Der Begriff „Macht“ kommt in unterschiedlichen Sprachzusammenhängen vor; er bezeichnet zum einen eine soziale Beziehung, die dadurch gekennzeichnet ist, dass Menschen oder Institutionen das Verhalten anderer zu beeinflussen vermögen, dies auch unabhängig von deren Willen; zum anderen wird aufgrund der Tatsache, dass dem Staat im Vergleich zu anderen Institutionen ein besonders grosses Machtpotential zur Verfügung steht, dieser selbst als Macht bezeichnet wird (Gross-, Super-, Weltmacht). Der Begriff „Macht“ überschneidet sich häufig mit den Begriffen Herrschaft, Gewalt, Zwang, Kraft. Im weiteren Sinn bedeutet Macht die Fähigkeit von Naturkräften, Kulturbeständen oder von Menschen, auf anderes/andere nachhaltig einzuwirken.

In der Religionswissenschaft wird der Glaube an eine Macht oder Kraft, die sich entweder mit bestimmten Personen verbindet oder Gegenständen anhaftet, meist mit dem Begriff „Mana“ gekennzeichnet. Im Alten Testament ist Macht eine Eigenschaft, die nur Gott zukommt. Daneben kennt die Bibel Mächte, die gottfeindlich sind. Die Gegenspieler als positive Mächte heissen Engel. Die Macht im rationalen, politischen und sozialem Sinn ist in christlich-theologischer Wertung nie autonome Macht, sondern immer von Gott als „Amt“ (Luther: „Stand“) verliehen und deshalb ihm verantwortlich.“

Für „Macht“ stehen sehr viele Synonyme:

Herrschaft, Autorität, Befehlsgewalt, Einfluss, Einflussnahme, Machtposition, Machtstellung, Stärke, Führung, Geltung, Gewalt, Prestige, Allmacht, Ansehen, Einwirkung, aber auch Regierung, Regentschaft, Obrigkeit, Regiment.

Hinter all diesen Synonymen stehen:

- Kraft
- Durchsetzung
- Souveränität
- Unterwerfung

Macht ist auch ein „aktives“ Wort. Man macht (im wahrsten Sinne des Wortes) etwas, man führt etwas aus. Es geht von „oben nach unten und nicht von unten nach oben“.

Macht bedeutet also, über jemanden oder über etwas bestimmen zu können.

2. Die legale und illegale Macht

Unser Zusammenleben und mithin unsere staatliche Organisation muss getragen sein von der Eigenverantwortung jeder mündigen Person in unserer Gesellschaft. Diese Selbständigkeit kann nur in gegenseitiger Rücksichtnahme und Achtung gegenüber jedem Mitglied unserer Gesellschaft erfolgen. Das Zusammenleben wird einerseits durch natürliche, charakterliche, gesellschaftliche (etc.) Normen und andererseits durch gesetzliche Normen geprägt und geregelt.

Das reale Bild der Menschheit zeigt jedoch, dass diese Eigenverantwortung vielfach nicht wahrgenommen wird. Um dies dennoch weitgehend zu ermöglichen, bedeutet dies, dass im kleinsten privaten Kreis bis zur staatlichen Organisation zur Durchsetzung unseres verantwortlichen Zusammenlebens Normen beachtet und durchgesetzt werden müssen. Durchsetzung hat schlechthin mit „Macht“ zu tun, ohne dass nun „Macht“ negativ bewertet werden soll.

Zur Ausübung der legalen Macht bedarf es immer einer Legitimation. Diese Legitimation muss in unserem demokratischen Rechtssystem immer durch die höchste „Staatsmacht“, den Souverän, d.h. der

Gesamtheit der Bürgerinnen und Bürger, die das aktive Stimm- und Wahlrecht ausüben können, verliehen werden.

Unsere Rechte, aber auch Pflichten, finden ihre Legitimation in der Bundesverfassung als Basis unserer gesamten Rechtsordnung. Darauf folgen Gesetze, Verordnungen, Erlasse und Weisungen.

Diese staatliche Organisation regelt die Ausübung der Macht. Sie bestimmt, wer mit welchen Mitteln Macht ausüben muss, kann und darf. Ohne diese Ordnung würde unser Staat nicht funktionieren.

Macht wird in vielfältigster Weise gegen „ausssen“ kommuniziert und sichtbar gemacht.

Uniform

Personen, die das Militär, die Polizei, Feuerwehr, Sanität etc. repräsentieren, tragen eine Uniform. Dem Träger dieser Uniform wird bereits zum Voraus eine Legitimation attestiert. Wir befolgen dessen Anweisungen mehr oder weniger strikt und stellen selten bis gar nicht seine Berechtigung in Frage.

Ausweis

Tritt eine Person in „zivil“ auf, weist sie sich mehrheitlich aus. Es werden einem Papiere „unter die Nase gehalten“, die mit staatlichen Insignien ausgestattet sind. Stempel und Wappen zieren diese Dokumente. Wissen wir eigentlich, wie ein Ausweis der Polizei, eines Bezirksanwaltes, eines Konkursbeamten etc. aussieht? Wir nehmen an, dass diese Ausweise echte Legitimationspapiere sind.

Waffen

Macht wird auch durch Waffen repräsentiert. Eine getragene Waffe wirkt abschreckend. Dem Waffenträger ist sie einerseits ein Mittel zum Schutz und andererseits ein Instrument, um sich durchzusetzen.

Titel

Titel hatten früher noch mehr Bedeutung als heute. Wer Oesterreich kennt, weiss, dass es dort „niemanden“ gibt, der keinen Titel besitzt. In unseren Regionen verlieren Titel immer mehr an Gewicht. Dennoch sind sie noch da und repräsentieren den oder die Inhaberin. Titel wird auch mit Rang, Amtsbezeichnung, Dienstbezeichnung und Prädikat umschrieben. Der Respekt besteht auch heute noch von einem grossen Teil unserer Bevölkerung gegenüber den Trägern von Titeln. Die Hierarchie und somit auch die Legitimation der „Machtausübung“ wird

mit einem Titel kundbar gemacht.

Schreibpapier, Visitenkarten usw.

Sämtliche Verwaltungszweige stellen in ihrem Briefkopf dar, woher sie kommen und wer sie sind. Meistens zielt das Schreiben das Kantonswappen. „höhere“ Stellen dürfen sich im Kanton Zürich des „einfachen Leu`s“ bedienen. Der Doppellöwe ist nur wenigen vorbehalten, wie zum Beispiel dem Kantonsrat, Regierungsrat, dem Gericht und natürlich dem Ombudsmann. Der kundige Adressat weiss daher ganz genau, dass „Doppellöwen“ keine „Kätzchen“ zum Spielen sind.

Uniform, Waffe, Ausweis, Titel und Schreibpapier sind somit auch Instrumente, die die Macht gegen ausssen zeigen.

Wenn es eine legale Macht gibt, dann gibt es auch eine illegale Macht. Diese Ausübung der „Macht“ beruht auf keiner rechtlichen Grundlage. Die Form der Ausübung der illegalen Macht ist äusserst vielfältig.

Unter diesem Titel beleuchte ich das „illegale Machtpotential“ der Verwaltung, das leider täglich mit Wissen und Unwissen angewandt wird und worüber sie sich sicherlich auch schon einmal „grün und blau geärgert“ haben. Man steht dieser negativen Ausübung der „missbrauchten“ Macht von Repräsentantinnen und Repräsentanten oft „ohnmächtig“ gegenüber.

Diese „Machtsituationen“, die ich in der Folge skizzieren werde, sind keine abschliessenden Aufzählungen und sollen auch nicht den Anschein erwecken, dass die vielen Frauen und Männer, die für unseren Kanton Zürich arbeiten, keine guten Leistungen erbringen und nur „ihre Machtstellung“ missbrauchen. Bei weitem nicht! Ich kann den Damen und Herren, die in der Verwaltung des Kantons Zürich ihre täglichen Arbeiten verrichten, ein sehr gutes Zeugnis ausstellen. Ihr Engagement im Sinne des „New Public Management's“ wurde durchwegs begriffen und auch umgesetzt. Bei rund 46'000 Angestellten gibt es immer wieder „schwarze Schafe“, die ihre „Machtposition“ unkorrekt ausleben. Diese sind konsequent in die Schranken zu weisen und ihre Verfehlungen sind zu ahnden.

Rechtliches Gehör

Im Verwaltungsverfahren gilt die Maxime des rechtlichen Gehörs. D.h., dass jede beteiligte Partei das

Recht hat, ihre Meinung vorzutragen und angehört zu werden.

Nun ist es natürlich „günstiger“ bzw. einfacher, wenn die Verwaltung verfügt, ohne vorerst auf die Argumente der „Gegenseite“ eingehen zu müssen. Dies birgt dauernd Konflikt- und Zündstoff, der absolut nicht nötig wäre.

Etwas über eine Person falsch speichern

Wenn etwas im Computer steht, stimmt es! Beispielsweise ist irgendein Teil ihrer Personalien falsch oder nicht gespeichert. Zuweilen braucht es eine rechte Ueberzeugungskraft, solche „Falschbuchungen“ zu berichtigen.

Verstorbene erhalten, obwohl ihr Ableben gemeldet wurde, immer noch amtliche Schreiben.

Arroganz

Hier wird die Macht durch ein negatives Auftreten gegen aussen sichtbar gemacht. Es wird mit dem „Kunden“ nicht auf der gleichen Ebene kommuniziert. „Hier oben bin ich- und du da unten“. Dies ist die Botschaft des arroganten Auftretens.

Wer kennt die folgenden Aussagen nicht: „Sie wissen überhaupt nichts“. „Ich erkläre es jetzt nochmals - auch für Sie verständlich.“, „Da könnte ja jeder kommen!“, „Ihre Sorgen möchte ich haben!“, „Wissen Sie eigentlich, mit wem Sie sprechen?!“ und zuguterletzt „Glauben Sie, dass Sie so zu Ihrer Bewilligung kommen?“

Hier wird beleidigt und tief verletzt. Man sagt und zeigt ihnen, dass sie zur minderen „Ware der Spezies Mensch“ gehören.

Umgangston

Man spricht mit ihnen wie früher auf dem Kasernenareal. Die Stimme wird immer mehr erhoben. Schlussendlich werden sie angebrüllt. Die Nerven liegen blank. Sie merken, hier geht nichts mehr!

Drohen/Nötigen

Drohungen werden häufig ausgesprochen. „Wenn Sie nicht... dann...!“ Mit Drohungen will man sie gefügig machen. Man zeigt ihnen, was sie erwartet, wenn sie nicht genau das tun, was man von ihnen verlangt.

Sturheit

Es bleibt, wie es ist, obwohl auch andere Lösungen möglich wären. Der Wille, ihnen entgegenzukom-

men, fehlt. Man spricht an eine Wand. „Es wurde bis jetzt immer alles so gemacht und wenn es Ihnen nicht passt, können Sie ja noch Beschwerde einlegen.“

So werden viele Verwaltungshandlungen begründet. Teilweise merkt man auch, dass sich dahinter eine Unsicherheit und Ungeduld verstecken. Obwohl man die Verwaltungshandlung nicht begründen kann, wird die Position des „Unverrückbaren“ eingenommen. Wenn es immer schon so gemacht wurde, wird es wohl auch stimmen, und eine Veränderung müsste wohl auch mit Verantwortung vertreten werden.

Frust ausleben

Es gibt Personen, die mit nichts zufrieden sind. Mit ihrer ganzen Umgebung sind sie nicht zufrieden und vermutlich auch nicht mit sich selber. Ihre negative Lebenseinstellung geben sie weiter und finden die Fehler immer bei den andern. Druck wird aufgebaut. Den anderen soll es auch nicht gut gehen. Mit einer sadistischen Neigung erfreut man sich aber dennoch eines gewissen Machtgefühls.

Beamten-solidarität

Die Beamten-solidarität ist ein nicht zu unterschätzender Faktor der Machtausübung. Das Tun und Handeln meines Arbeitskollegen oder meiner Arbeitskollegin wird nicht in Frage gestellt. Wenn ich auch ganz genau weiss, dass hier ein Unrecht geschieht, weise ich meine Kolleginnen und Kollegen nicht darauf hin. Ich bin lieber ruhig, denn ich weiss, dass wenn mir einmal etwas passiert, meine Kolleginnen und Kollegen auch zu mir halten. Im Uebrigen repräsentieren wir die Staatsmacht. Wir wissen genau, dass es viel braucht, bis ein Aussenstehender etwas beweisen kann - und wir sind keine Verräter!

Bewusst falsche oder keine Informationen geben

Damit wird ein Geschäft bewusst in eine angenehme Richtung geleitet. Sollte man dabei „erwischt“ werden, kann man ja immer noch erklären, dass dies ein Irrtum gewesen sei. „Leider können wir Ihnen keine Information geben - dies verbietet uns der Datenschutz“. Dieses „verstecken“ hinter ein Gesetz, von dem die sachbearbeitende Person nur den Titel kennt, wird teilweise aus grosser Bequemlichkeit getan. Man muss sich nicht vertieft mit dem Problem „herumschlagen“.

Ohnmacht

Sie möchten einer Verwaltungsstelle (für sie etwas sehr Wichtiges) mitteilen oder begründen. Sie erhalten eine „Antwort“, die sich überhaupt nicht auf das bezieht, was sie gefragt oder gewollt haben. Sie korrespondieren weiter - fragen nach. Sie erhalten immer wieder „Antwort“ - aber nicht bezüglich ihres Anliegens. Sie fühlen sich nicht ernst genommen. Sie werden wie von einer „Gummiwand“ zurückgestossen. Sie können nichts dagegen tun.

Verfahrensverschleppung

„Unangenehme“ Fälle werden liegen gelassen. Man bestraft so auch jene, die ungeduldig werden und ständig „stürmen“.

3. Durchsetzung der Macht

Mit der Befugnis zur Ausübung der legalen Macht ist unweigerlich das Recht - ja unbedingt auch die Pflicht - verknüpft, diese Macht durchzusetzen und zu realisieren. Die Legitimation dazu, wie bereits erwähnt, basiert auf unserer Verfassung, auf den Gesetzen etc. Diese Machtausübung kann über die Androhung bis zum Freiheitsentzug, von Aberkennung von Legitimationspapieren bis zur völligen Einschränkung der Handlungsfähigkeit etc. reichen, ja bis hin zur Gewaltanwendung gegen „Leib und Leben“.

Den verschiedensten Machtausübungsorganen begegnen wir im täglichen Leben. Militär, Polizei, Kontrolleure usw. auf allen Stufen. Diese ausübenden und vollziehenden Personen sind legitimiert, Macht auszuüben, zu kontrollieren und durchzusetzen. Darum ist es besonders wichtig, dass diese Frauen und Männer sich ihrer speziellen und äusserst anspruchsvollen Stellung bewusst sind. Auf der korrekten Ausübung ihrer wichtigen und heiklen Aufgabe basiert schlussendlich die Ordnung und Sicherheit des funktionierenden Rechtsstaates und in ihn das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger.

4. Die Machtkontrolle

Gegenüber der Machtausübung bestehen einige Instrumente, diese zu kontrollieren. Ich beschränke mich auf die Ausübung der „staatlichen Macht“.

Das Gesetz ermöglicht den Bürgern mittels der Rechtsbehelfe von Beschwerde, Klage, Strafanzeige etc. gegenüber der staatlichen Machtausübung, sich zur Wehr zu setzen. Ebenso haben sie die Möglichkeit, „ihre“ Parlamentarierinnen und Parlamentarier zu wählen. Diese besitzen parlamentarische aufsichtsrechtliche Mittel. Zur Verfügung stehen in unserem Kanton u.a. die Geschäftsprüfungskommission, die Finanzkommission und die Justizkommission. Diese Gremien haben weitreichende Kontrollfunktionen- und Kompetenzen. Zusätzlich steht neben dem verwaltungsrechtlichen Verfahren der Weg über die Gerichte (namentlich das Verwaltungsgericht) offen. Sämtliche Beschwerdewege nehmen oft lange Zeit in Anspruch und verursachen meist Kosten.

Die Verwaltung ihrerseits hat eigene Kontrollorgane eingerichtet. Dies sind beispielsweise die Finanzkontrolle, aber auch diverse Revisionsstellen. Zudem soll die hierarchische Verwaltungsorganisation eine vielfältige Kontrolle ermöglichen, deren oberstes Organ der Gesamteregierungsrat ist.

Schlussendlich übt der Ombudsmann in seiner Funktion als vom Kantonsrat gewählter neutraler Mittler zwischen Bürger und Verwaltung ebenfalls eine starke Kontrollfunktion aus. Die Ombudsperson geht jedem Fall einer illegalen Machtausübung nach. Die Praxis zeigt, dass solche Verfehlungen innerhalb der Verwaltung untersucht und auch geahndet werden. Wäre dem nicht so, müsste und würde das Parlament darüber informiert werden. Dieser letzte Schritt musste bis heute jedoch noch nie getan werden.

Der Eingang der Beschwerden und ihre Erledigung

1998:

sind 698 neue Fälle eingegangen
 sind 605 Fälle abgeschlossen worden
 sind 129 Fälle pendent (Ende Jahr)

Vorgehen bei der Erledigung:

605 Total erledigt
 davon · 256 von der Verwaltung eingeholte Vernehmlassungen bzw. Akteneinsicht
 · 98 Angehörte Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung
 · 7 Augenscheine und Besprechungen bei Beschwerdeführern
 · 386 Empfangene Beschwerdeführer

10

1998 kamen die Beschwerden von:

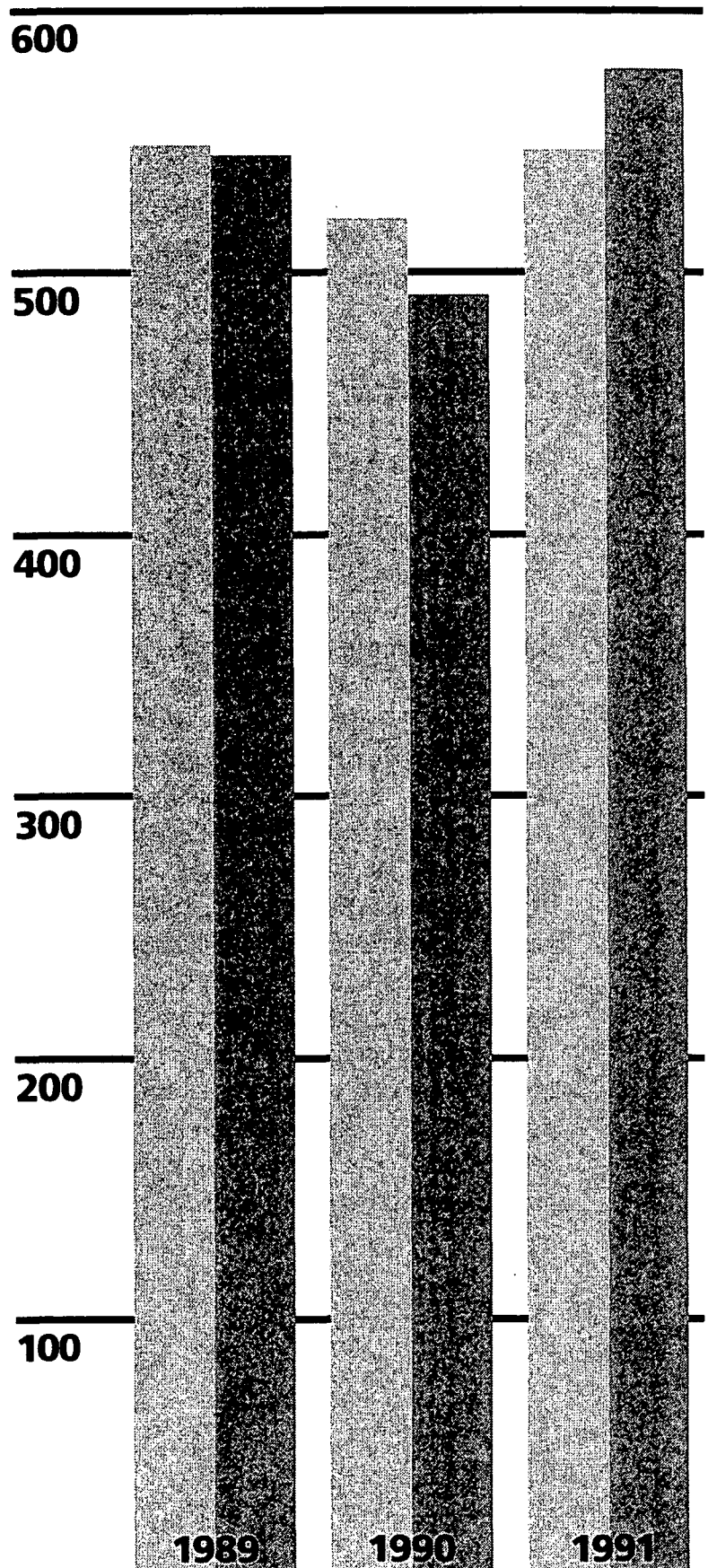
66.9% Privatpersonen
 2.0% Juristische Personen
 28.7% Staatspersonal
 2.4% Eigene Wahrnehmung



1998 wurden die Geschäfte nach folgenden Gesetzesgrundlagen erledigt:

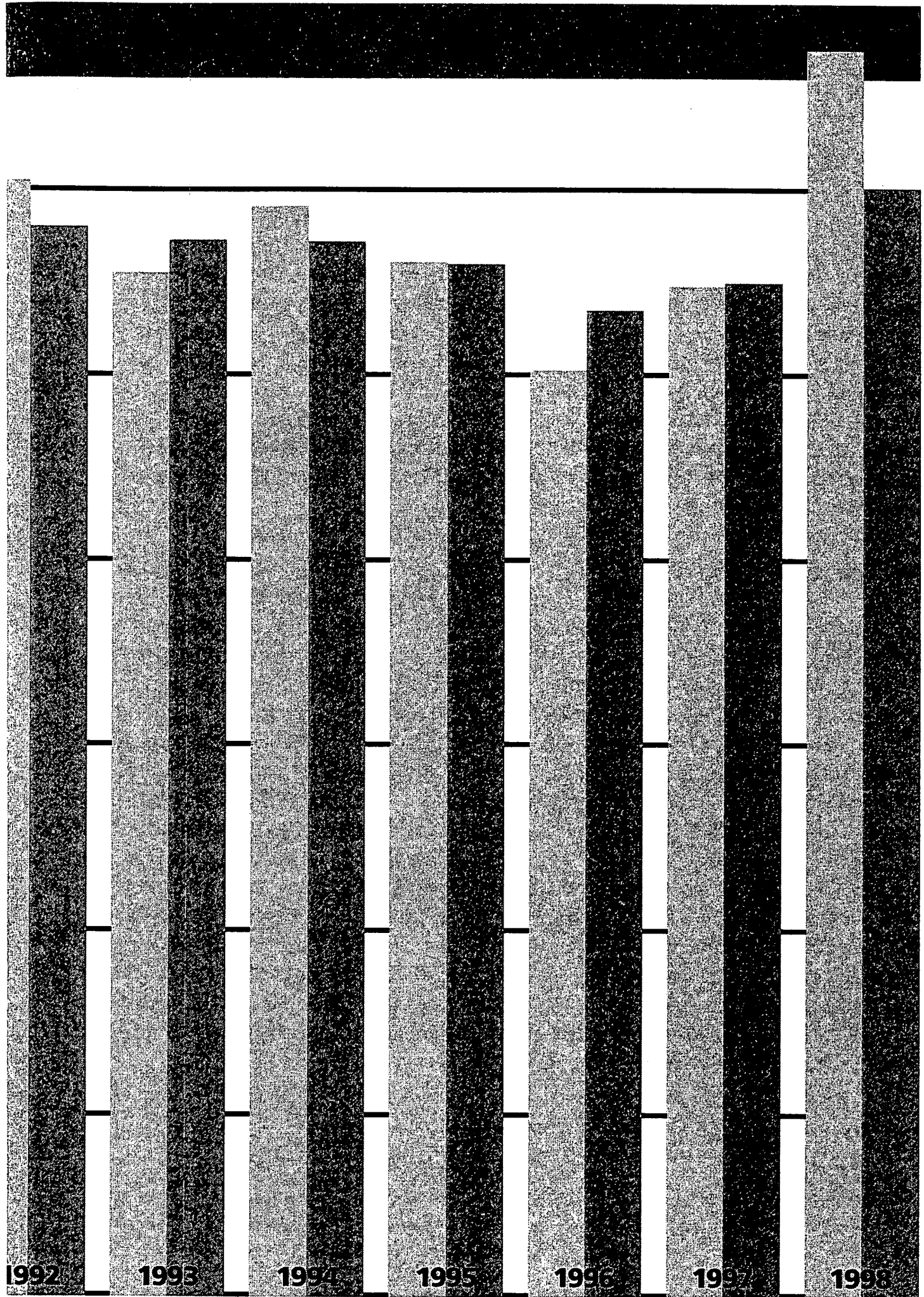
55.9% Nach §93a VRG (Rat erteilen)
 44.1% Nach §93b VRG (Besprechung mit Behörden)
 0.0% Nach §93c VRG (Formelle Empfehlung)

Erledigungsdauer:

170 bis 10 Tage
 117 11-30 Tage
 310 30 Tage bis 1 Jahr
 8 über 1 Jahr



 Eingegangene Geschäfte
 Erledigte Geschäfte



Wohin mit dem Abwasser?

FALL
01

E ist Eigentümerin einer etwas abseits gelegenen Liegenschaft. Die Gemeinde verlangte den Anschluss an die Kanalisation. Die Kosten dafür wurden auf Fr. 28'000 geschätzt. Die konkrete Offerte ergab jedoch, dass E mit rund Fr. 50'000 rechnen müsse. E fasste nun die Erstellung einer Kleinkläranlage auf dem Grundstück selbst ins Auge und reichte ein entsprechendes Projekt ein. Das AWEL betrachtete jedoch den Anschluss an die öffentliche Kanalisation als zumutbar, wobei es allerdings immer noch von der überholten Schätzung von Fr. 28'000 ausging. Die Gemeinde verfügte nun den Anschluss der Liegenschaft. Diverse Wiedererwägungsgesuche blieben erfolglos.

E ersucht den Ombudsmann, das „Schiffchen wieder flottzumachen“. Die Gemeinde berufe sich auf das AWEL, dieses sich auf die Gemeinde. Beide Stellen wollten nicht zur Kenntnis nehmen, dass der Anschluss viel teurer kommen werde als ursprünglich geschätzt.

12 Abklärung und Erledigung

Auf die Intervention des Ombudsmanns hin überprüft das AWEL die Angelegenheit erneut. Da für die Erstellung des Kanalisationsanschlusses mit rund Fr. 50'000 zu rechnen ist, die Kleinkläranlage aber nach Angabe des Herstellers nur auf rund Fr. 16'500 zu stehen kommen würde, ist die Frage der Zumutbarkeit neu zu prüfen. Nach den Abklärungen des AWEL kann die geplante Anlage die geforderten Ablaufwerte einhalten. Das AWEL könnte somit die Erteilung der Bewilligung für eine Kleinkläranlage unter Bedingungen in Aussicht stellen, wenn auch die Gemeinde sich für eine derartige Sanierungsart entscheiden könnte.

Es wird ein Gespräch auf der Kanzlei des Ombudsmanns vereinbart. Die Gemeinde will an der Anschlusspflicht festhalten. Das Gemeindegebiet sei sehr zersiedelt und bis jetzt habe man in allen Fäl-

len die Anschlusspflicht durchgesetzt. Von der Sache her ist nach Meinung der Fachleute des AWEL der Anschluss an die Kanalisation vorzuziehen, auch wenn das Verfahren mit der Kleinkläranlage grundsätzlich genehmigt werden könnte. Es ist aber die Frage, ob dies von den Kosten her zumutbar wäre. Die eingehende Diskussion über das Für und Wider der beiden Varianten ergibt, dass weder die Kosten der einen noch der anderen Variante vollständig erfasst worden sind. Der Ombudsmann rät E, durch ein neutrales Ingenieurbüro die Kosten beider Varianten (Erstellungskosten und jährliche Kosten) prüfen zu lassen, und ermuntert die Parteien, im Gespräch zu bleiben. Eine direkte Einflussnahme auf den Entscheid der Gemeinde ist dem Ombudsmann nach dem Verwaltungsrechtspflegegesetz verwehrt.

Ein Mitbürger, den man los sein will

Z, ausländischer Staatsangehöriger, der in einer Zürcher Gemeinde wohnt, war selbständigerwerbender Agenturleiter einer Versicherung. Die Versicherung kündigte ihm den Vertrag. Finanziell sei er „am Boden“, und weil er als Selbständigerwerbender nie Arbeitslosenbeiträge bezahlt habe, musste er sich an die Fürsorgebehörde wenden. Gleichzeitig ist nach

32 Jahren seine Ehe geschieden worden. Sein Haus musste versteigert werden. Der Steigerungserlös ging an den Grundpfandgläubiger. Z suchte erfolglos eine Wohnung in seiner Gemeinde. In einer nahe gelegenen Ortschaft, die bereits zu einem anderen Kanton gehört, fand Z schliesslich eine Wohnung. Bei seiner ursprünglichen Fürsorgebehörde habe er ein „Gesuch“ für den Kantonswechsel gestellt. Als Antwort sendet die Gemeindeverwaltung ihm seine Schriften zu und teilt ihm mit, dass er abgemeldet sei. Am neuen Wohnort kümmert sich die Fürsorgebehörde um Z. Die Fremdenpolizei verweigert ihm jedoch die Niederlassung. Z war gezwungen, wieder an seinen ursprünglichen Wohnort im Kanton Zürich zurückzukehren. Dort weigerte sich die Gemeinde, ihn wieder anzumelden und fürsorgerisch tätig zu werden.

13**Abklärung und Erledigung**

Der Ombudsmann ersucht, weil er für die Gemeinden nicht zuständig ist, den zuständigen Bezirksrat als Aufsichtsbehörde die Situation abzuklären. Der Bezirksrat weist mit Verfügung vom 18. 2. 1998 die Fürsorgebehörde an, Z rückwirkend für einen Monat Fr. 710 Miete auszubezahlen. Zu einem weiteren aufsichtsrechtlichen Einschreiten sieht der Bezirksrat keinerlei Veranlassung.

Anfangs Mai 1998 spricht Z erneut beim Ombudsmann vor. Er sei in seiner ursprünglichen Gemeinde nicht „weitergekommen,“ und die ausserkantonale Gemeinde, in der er sich momentan aufhalte, wolle ihn abschieben.

Der Ombudsmann nimmt in der Folge mit der Direktion der Fürsorge Kontakt auf, damit diese ihrerseits aufsichtsrechtlich nun sofort handle. Wer

sich in einer nicht anders abwendbaren Notlage befindet, hat an seinem Wohn- oder Aufenthaltsort einen Rechtsanspruch auf persönliche und wirtschaftliche Hilfe (§§ 1 Abs. 1, 11 und 14 sowie 32 und 33 des Sozialhilfegesetzes, SHG). Weil der zuständige Bezirksrat als erste Aufsichtsinstanz zur Frage der fürsorgerechtlichen Zuständigkeit keine Stellung genommen hat und weil die Angelegenheit dringlich ist, muss durch die Fürsorgebehörde entschieden und verfügt werden:

„Es wird festgestellt, dass Z sofort nach ... zurückkehren darf und die Fürsorgebehörde ... für Z zuständig ist. Diese hat Z für seine Rückkehr behilflich zu sein und ihm eine geeignete, zumutbare Unterkunft zur Verfügung zu stellen“.

Z bedankt sich für die schnelle Unterstützung durch den Kanton.

Ohne Pass im Niemandsland



Der Deutsche C, der in der Schweiz eine Aufenthaltsbewilligung hat, heiratete die Russin D. D reiste nach Deutschland zu den Eltern von C; die Zürcher Fremdenpolizei ermächtigte die Schweizer Botschaft in Bonn - unter der Voraussetzung, dass D ein gültiges Reisedokument vorweisen könne - zur Erteilung eines Visums, sodass D im Rahmen des Familiennachzugs hätte in die Schweiz einreisen können.

Soweit war alles klar, doch dann passierte das Unglück: Auf einer Reise des Ehepaars nach Berlin wurde D der russische Pass gestohlen.

Damit sass D praktisch fest: Für die Erteilung des Einreisevisums durch die Schweizer Botschaft brauchte sie ein gültiges Reisedokument. Die russische Botschaft in Bern erklärte, ein neuer Pass könne nur am Ort der Erstregistrierung, also in Russland, ausgestellt werden. Wenn D hier in der Schweiz wäre, könnte die russische Botschaft ihr einen Pass geben. Wie erwähnt, war die Einreise aber eben gerade wegen des fehlenden Passes nicht möglich. Zu allem Unglück war auch das Visum, das D erlaubte, sich in Deutschland aufzuhalten, nur noch wenige Tage gültig.

14

Abklärung und Erledigung

Das Ombudsamt fragt die Fremdenpolizei an, ob es nicht möglich sei, sich bei der Visumserteilung mit der beglaubigten Kopie des Passes (die beim Zivilstandsamt Zürich liegt), anstelle des Originals zufriedenzugeben. Das könnte nach Auskunft der Fremdenpolizei nur das Bundesamt für Ausländerfragen entscheiden, mit welchem die Fremdenpolizei Kontakt aufnimmt. Das Bundesamt erklärt sich bereit, die Schweizer Vertretung in Bonn zur Visumserteilung anhand der beglaubigten Kopie des Passes zu ermächtigen, unter der Voraussetzung, dass die russische Botschaft in der Schweiz bestätigt, dass sie D nach ihrer Einreise in die Schweiz einen neuen Reisepass ausstellen werde. Angesichts der zeitlichen Dringlichkeit wendet

sich das Ombudsamt direkt an die russische Botschaft und legt dieser den Fall dar. Da unbestritten ist, dass D berechtigt ist, im Rahmen des Familiennachzugs bei ihrem Ehemann in der Schweiz zu wohnen, und die russische Botschaft ihr dann einen neuen Pass ausstellen würde, wäre es unverhältnismässig, D zu zwingen, nach Russland zurückzureisen, nur um einen neuen Pass zu erhalten. Die russische Botschaft sollte ihrer Staatsangehörigen entgegenkommen und die erwähnte Bestätigung ausstellen.

C und D erscheinen mit einem Blumenstrauss auf dem Ombudsamt, d.h. die gewünschte Bestätigung wurde ausgestellt, sodass das Ehepaar endlich wieder vereint ist.

Sinnvolle Gesetzgebung

FALL
04

Die Firma X kämpft mit finanziellen Schwierigkeiten, konnte aber bis jetzt die Arbeitsplätze erhalten. Unter anderem beschäftigt sie den 43jährigen qualifizierten Arbeitslosen B zu 100%. Sie kann diesem aber nicht den Lohn bezahlen, den er vorher an seiner Kaderstelle hatte. Bei der Arbeitslosenversicherung wird B's Verdienst somit als Zwischenverdienst betrachtet, was B den Bezug von Taggeldern ermöglicht. B beschwert sich nun beim Amt für Wirtschaft und Arbeit darüber, dass er weiterhin beim RAV vorsprechen und sich um Stellen bewerben müsse, obwohl er mit seiner jetzigen Stelle zufrieden sei. Er wird aber lediglich auf das Gesetz verwiesen, wonach die Zwischenverdienstregelung voraussetze, dass der Versicherte weiterhin vermittlungsfähig, sich also weiterhin intensiv um Stellen bemühe. Die Firma sieht den Sinn dieser Regelung nicht ein, weshalb sie sich an den Ombudsmann wendet.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann unterbreitet das Problem dem Chef des Amtes für Wirtschaft und Arbeit. Natürlich müssen die Gesetzesvorschriften erfüllt werden, doch sind sie in der Auslegung dem jeweiligen Einzelfall anzupassen. Von jemandem, der eine 100%ige Dauerstelle bekleidet, können nicht die gleichen Arbeitsbemühungen verlangt werden wie von jemandem, der einen temporären Hilfsjob hat, obwohl die Gesetzesbestimmungen in beiden Fällen dieselben sind. Wenn das Gesetz in allen Fällen gleich ausgelegt wird, trägt dies der allseits geforderten Flexibilität von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern keine Rechnung. Ausserdem dürften Kaderstellen, wie der Betroffene vorher eine hatte, ohnehin eher dünn gesät sein. Der Chef des Amtes für Arbeit und Wirtschaft weist darauf hin, dass bei einem Zwischenverdienst, bei dem der Lohn geringer ist als die Arbeitslosenentschädigung, die damit verbundene Einkommenseinbusse von der Arbeitslosenversicherung

ausgeglichen wird. Die Arbeitslosenversicherung ist daher daran interessiert, dass jemand nicht dauernd im Status des „Zwischenverdienstes“ verbleibt, sondern sich weiterhin um Stellen bemüht, wie es das Gesetz vorschreibt. In der Praxis ist aber eine Situation wie die hier vorliegende auch im Interesse der Arbeitslosenversicherung, weil so letztlich doch weniger Leistungen erbracht werden müssen, als wenn der Versicherte ganz arbeitslos wäre. Die RAV werden deshalb in ähnlichen Fällen bei länger dauerndem Zwischenverdienst die Anforderungen an die Suchbemühungen angemessen reduzieren.

Im konkreten Fall erweist es sich, dass der RAV-Berater in letzter Zeit bereits keine erheblichen Bemühungen um eine andere Stelle und auch keine Kontrollbesuche beim RAV mehr verlangt, sondern sich mit einem telefonischen Kontakt begnügt hat. Letzteres erscheint sowohl aus der Sicht des Betroffenen wie auch seines Arbeitgebers als zumutbar.



Bis 1996 war für die Steuerangelegenheit von B das Treuhandbüro L zuständig. Er wechselte dann seine Steuerberaterin (neu R. AG) und habe dies auf der Steuererklärung 1997 dem Steueramt mitgeteilt.

Im Mai 1998 erhielt sein früheres Treuhandbüro L den Einschätzungsentscheid des Steuerkommissärs für Staats- und Gemeindesteuern 1996. Das Treuhandbüro L erklärte, dass es diesen Einschätzungsentscheid Herrn B zugestellt habe. B bestreitet dies vehement. Er sei nur auf den Einschätzungsentscheid aufmerksam gemacht worden, als er im Juni 1998 eine Steuerrechnung erhalten habe mit dem Vermerk „Ersetzt Rechnung vom 1.7.1996“. Daraufhin habe er seine neue Vertreterin beauftragt abzuklären, worauf sich diese Ersatzfaktura beziehe. Nach Rücksprache mit dem Gemeindesteuernamt wurde B (nach mehrmaliger Intervention) eine Kopie des Einschätzungsentscheides zugestellt. Die Einsprachefrist war bereits abgelaufen. Der Steuerkommissär verwies B auf den Rechtsweg, teilte ihm aber gleichzeitig mit, dass die Eingabe sowieso verspätet sei und er schon aus diesem Grund „keine Chancen“ habe durchzukommen“. B war über die „Härte“ des Steuerkommissärs erbost, habe dieser doch bei seinem Einschätzungsentscheid für das Jahr 1996 die ihm bereits eingereichten „Zahlen“ aus der Steuererklärung für das Jahr 1997 entnommen. Wenn er diese Beträge in seinen Einschätzungsentscheid übernommen habe, hätte er auch den Einschätzungsentscheid seiner neuen Treuhänderin, der R. AG, zustellen müssen.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann lässt sich die Steuerakten von Herrn B zustellen. Aus den dort liegenden Unterlagen geht hervor, dass der Steuerkommissär im Zeitpunkt, in dem er seinen Einschätzungsentscheid verfasst hat, gewusst haben muss, dass B eine neue Vertreterin in seinen Steuerangelegen-

heiten bevollmächtigt hat. Hätte er den Einschätzungsentscheid an die R. AG gesandt, hätte R innert Frist Einsprache dagegen erheben können. Nach Rücksprache mit dem Chefsteuerkommissär der zuständigen Einschätzungsabteilung wurde die „verspätet“ eingereichte Einsprache nunmehr als fristgerechte Einsprache behandelt.



C beschwert sich beim Ombudsmann über die zu späte Ansetzung eines Gerichtstermins. Rechtzeitig und formgerecht kündigt Liegenschaftsbesitzer C den mit seinem Mieter bestehenden Vertrag. Gegen diese Kündigung setzt sich der Mieter mit der Anrufung der Schlichtungsbehörde in Mietsachen zur Wehr. Der Verhandlungstermin wird erst nach Ablauf der Kündigungsfrist angesetzt. Dies findet C indiskutabel, weil dadurch dem Mieter bereits eine „kalte“ Mieterstreckung gewährt werde.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann nimmt Kontakt mit dem Obergericht und dem zuständigen Mietgericht auf. Diese erklären die geschilderte Situation, indem sie darauf hinweisen, dass die sogenannte „kalte Erstreckung“ nicht zu verhindern ist, wenn sich ein Streitiges Verfahren allenfalls über mehrere Instanzen hinzieht. Nur schon wenn es keine Einigung vor der Schlichtungsbehörde gibt und diese eine Entscheidung treffen muss, dauert es nachher nochmals 30 Tage, bis der Entscheid rechtskräftig wird.

Indessen ist klar, dass der Bürger es nicht versteht, wenn ihm von der Schlichtungsbehörde kein Verhandlungstermin vor Ablauf der Kündigungsfrist zur Verfügung gestellt werden kann. Dessen ist sich auch die Schlichtungsbehörde bewusst und sie ist bemüht, solche Fälle zu verhindern.

Grundsätzlich ist die Schlichtungsbehörde angewiesen, die Verhandlung wenn immer möglich vor dem Kündigungstermin durchzuführen. In der Folge sind dann auch Massnahmen getroffen worden, um solche Fälle möglichst zu verhindern. In den Monaten Februar/März und August/Sep-

tember wird jeweils ein Tag pro Woche freigehalten, damit Personen mit ordentlichen Kündigungen vorgeladen werden können. Die Angelegenheit von C ist jedoch in eine Zeit gefallen, in der sehr viele Kündigungsschutzbegehren eingegangen sind. Die Kanzlei ist angewiesen, die Leitung der Schlichtungsbehörde umgehend zu benachrichtigen, wenn sich abzeichnet, dass die Termine nicht ausreichen, um die eingegangenen Begehren vor dem Kündigungstermin zu behandeln, damit die Möglichkeit von Zusatzsitzungen geprüft werden kann. Ob die Meldung des Engpasses für den Kündigungstermin 1998 seitens der Kanzlei unterblieben ist, oder ob das Problem auf Seite der Leitung der Schlichtungsbehörde nicht angegangen worden ist, kann leider nicht mehr festgestellt werden.

In einem Gespräch mit dem Präsidium des Gerichtes konnte sich der Ombudsmann überzeugen, dass das Problem der „kalten Erstreckung“ erkannt ist und dass sich das Gericht ehrlich bemüht, mit dem ihm zur Verfügung stehenden Personal einen „optimalen“ und „kundenfreundlichen“ Service zu bieten.

Opfer von Luxor



Am 15. Mai 1998 erschien eine Meldung in einer Tageszeitung, wonach viele Schweizer Überlebende und Hinterbliebene von Opfern des Attentates von Luxor sich im Stich gelassen fühlten und auf die versprochene Hilfe warteten. Insbesondere habe sich auch ein Opfer aus Zürich beklagt. Die Leiterin der Zürcher Opferhilfestelle bestätigte, dass ihre Stelle bis jetzt weder Entschädigungen noch Genugtuungen bezahlt habe.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsman nimmt diese Meldung zum Anlass, sich von der Leiterin der Opferhilfestelle über die Hilfe an die Luxor-Opfer orientieren zu lassen. Es erweist sich, dass der Regierungsrat seinerzeit direkt an die Opfer bzw. die Hinterbliebenen geschrieben hat. Es wurde auch ein regionales Treffen organisiert. Keines der Zürcher Opfer hat jedoch finanzielle Soforthilfe beansprucht. Erst im Februar bzw. April 1998 sind drei Gesuche um Zahlungen eingetroffen. Die Anwälte der Betroffenen haben aber in zwei Fällen die Opferhilfestelle ersucht, die Gesuche zu sistieren, da sie in

Verhandlungen mit den Versicherungen stehen. Auch das im Artikel erwähnte Zürcher Opfer hat sich offenbar an die Haftpflichtversicherung gewandt; bei der Opferhilfestelle ist noch gar kein Gesuch dieses Opfers anhängig. Am 3. Juni wird ein Treffen mit den Bundesbehörden stattfinden, im Anschluss an dieses können erste Zahlungen erfolgen.

Der Ombudsman kommt zum Schluss, dass der Opferhilfestelle keine Verzögerungen anzulasten sind, sondern dass sie alles in diesem Fall Mögliche getan hat.



U erklärt dem Ombudsmann, er habe seine Assistentenstelle an der Universität gekündigt. Das Arbeitsklima habe stark gelitten seit die Frau des Professors im Institut mitarbeite. Sie sei nicht vom Fach und beanspruche ihren Gatten übermässig; dieser habe für andere Mitarbeiter kaum noch Zeit und verliere rasch die Geduld. Der Professor habe ihn unverzüglich freigestellt und aus Angst, er könne etwas vernichten oder entwenden, seine EDV-Software samt einer Kiste persönlicher Effekten beschlagnahmt. Durch Vermittlung des Dekans sei es ihm mittlerweile gelungen, wieder in Besitz seiner persönlichen Sachen zu kommen.

Die Auseinandersetzung habe sich inzwischen verlagert: das Arbeitszeugnis und die anteilmässige Ausbezahlung seines 13. Monatslohns seien jetzt die Streitpunkte. Der 13. Monatslohn - so sein Professor - sei bislang ein Geschenk gewesen. Nach seiner Kündigung gebe es aber für Geschenke keinen Grund mehr. Kollegen hätten ihm abgeraten, auf seinem Recht zu beharren; auch er habe mittlerweile den Eindruck, auf verlorenem Posten zu stehen.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann fordert U auf, ihm die Stellen im Arbeitszeugnis zu bezeichnen, welche er geändert haben möchte. Daraufhin schreibt der Ombudsmann dem Professor, er habe in dem vom Dekan vermittelten Austrittsgespräch doch versprochen, U bis zu seinem Austritt den vollen Lohn zu bezahlen und ihm im Hinblick auf sein berufliches Fortkommen ein faires Arbeitszeugnis auszustellen. U sei es ein Anliegen, auch diese beiden Punkte im gegenseitigen Einvernehmen zu regeln. Wenige Zeit später teilt U dem Ombudsmann mit, er habe inzwischen ein faires Arbeitszeugnis und den ihm zustehenden Anteil am 13. Monatslohn erhalten.

Daraufhin wendet der Professor sich mit folgen-

dem Anliegen an den Ombudsmann: Das Projekt, an dem U gearbeitet habe, werde aus Drittmitteln finanziert. Als Projektleiter sei er den Geldgebern rechenschaftspflichtig. Hierzu gehöre die Auswertung und Publikation aller experimentellen Befunde. U verhindere dies, indem er relevante Arbeitsunterlagen als sein persönliches Eigentum betrachte und zurückbehalte. Auf Ersuchen des Ombudsmanns rückt U die entsprechenden Unterlagen heraus. Der Professor erklärt sich im Gegenzug bereit, die Arbeit von U zu publizieren. Diese liege zwar noch nicht in einer Form vor, welche den Anforderungen an eine wissenschaftliche Publikation genüge. Er werde sie aber noch selber redaktionell überarbeiten, U jedoch als Erstautor nennen.

Zubringerdienst gestattet



Das geplante Fahrverbot zu seinem Hof bereitet V Sorge. Er besitzt nach der Melioration zwar gleichviel Land, dieses ist jedoch weiter verstreut als zuvor. Die Wirtschaftlichkeit seines bäuerlichen Betriebes ist dadurch gesunken. Vor diesem Hintergrund ist die freie Zufahrt zu seinem Hof für dessen Erhaltung und Weiterentwicklung von existenzieller Bedeutung. V beantragt deshalb der Meliorationsgenossenschaft, sie möge für sein Anwesen Hand zu einer grosszügigen Ausnahmeregelung vom geplanten Fahrverbot bieten. Die Meliorationsgenossenschaft will jedoch lediglich einen Zubringerdienst für Privatkunden gestatten. Davon will aber V partout nichts wissen.

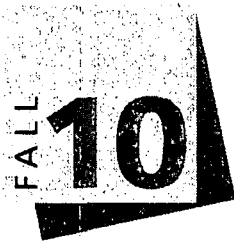
Abklärung und Erledigung

Im Gespräch mit dem Ombudsmann wird klar weshalb: Er habe als Gemeindepräsident erlebt, wie ein Gewerbler in einer ähnlichen Situation Konkurs gegangen sei. Die Polizei habe die Einhaltung des auf Kunden beschränkten Zubringerdienstes regelmässig kontrolliert, bis diese immer weniger wurden und eines Tages gänzlich ausblieben. Er befürchte, dass seine Widersacher im Dorf ihn in

eine ähnliche Falle locken wollten.

Dem Ombudsmann gelingt es schliesslich, die Meliorationsgenossenschaft zum Einlenken zu bewegen: Diese lässt die geplante Einschränkung auf Privatkunden fallen und gestattet den Zubringerdienst zum Hof von V ohne jedes Wenn und Aber. V freut sich und blickt wieder zuversichtlicher in die Zukunft.

Verfolgung eines Flüchtigen



S fuhr - mit angeblich 110 h/km und einem Sicherheitsabstand auf das nächste Fahrzeug von nur 2 m - auf der Autobahn von Winterthur Richtung Zürich. Plötzlich tauchte ein Streifenwagen hinter ihm auf, welcher ihn zum Halten aufforderte. S wollte sein Auto noch innerhalb der signalisierten Baustelle zum Stehen bringen. Die Polizei entschärfte die gefährliche Situation, indem sie die Matrixleuchte abschaltete und S überholte, was diesen verwirrte.

S verliess in Kemptthal-Nord die Autobahn, um zu tanken. Obwohl ein Polizist ihn dort mittels roter Stablampe anhalten hiess, setzte er - in der Meinung, die Haltezeichen gelten nicht ihm - seine Fahrt fort. Mit eingeschaltetem Cis-Gis-Horn nahm die Polizei die Verfolgung auf und stellte ihn kurz darauf beim Restaurant Kemptthal-Süd. Sie holte S mit einem Armgriff aus dem Auto, wobei dieser zu Boden stürzte und sich unter anderem eine Schürfwunde an der Stirn zuzog und seine Hose am Knie aufriss. In Handschellen gefesselt, wurde er zur Einvernahme auf den Polizeiposten geführt.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsman ersucht den Kommandanten der Kantonspolizei um Stellungnahme. In der intern eingeleiteten Untersuchung bestritten die beiden Polizisten, S hart angefasst zu haben; dieser sei vielmehr von der Sitzhöhe seines Autos aus von selbst auf den Boden gestürzt. Trotz heller Beleuchtung hätten sie keinerlei Verletzung an der Stirn festgestellt. Aufgrund der übereinstimmend abgegebenen Sachverhaltsdarstellung der beiden Polizisten vermochte der Kommandant kein polizeiliches Fehlverhalten zu erkennen. Dass S den Vorfall anders beurteile, könne er nicht ausschliessen. Allerdings gelte es zu bedenken, dass Polizeibeamte aufgrund der Lagebeurteilung im Moment des Geschehens handeln müssten. Dass sie das Verhalten als Fluchtversuch mit erheblichem Gefährdungspotential werteten und entsprechend reagierten, sei bei Kontrollen zu nächstlicher Stun-

de ohne weiteres nachvollziehbar. Ebenso, dass der allein im Fahrzeug sitzende Beamte S gefesselt auf den Polizeiposten transportiert habe.

Bei allem Verständnis für die schwierige Arbeit der Polizei bleiben für den Ombudsman doch einige Zweifel: Das Stolpern aus dem Fahrsitz und das Bestreiten der Stirnverletzung, welche in einem zwei Tage später erstellten Arztzeugnis zusammen mit kleineren Kratzern am Knie und Unterarm und einer Lippenverletzung bestätigt wurde, wirken unglaubwürdig.

Im Gespräch mit S zeigt sich, dass dieser bereit ist, einen Schlussstrich unter die Angelegenheit zu ziehen, falls die Polizei ihrerseits seine Gegendarstellung zu ihren Akten nimmt und ihm die beschädigte Hose vergütet, wozu die Polizei - im Sinne von Kulanz und ohne damit ein Fehlverhalten anzuerkennen - Hand bietet.

Der verbotene Weidegang



Z ist ein Pferdenarr. Mit dem Kanton Zürich liegt er seit einiger Zeit in erbittertem Streit. Dieser hat ihm den Weidegang seiner Pferde auf der Uferböschung der Thur untersagt. Mit der mündlichen Begründung: Bei Hochwasser würden die dem Wasser entlang errichteten Zäune zu Rechen für Schwemmgut. Dies bremse die Fließgeschwindigkeit und lasse den Fluss anschwellen. Für Z sind dies vorgeschobene Gründe: Hochwasser sei heute vorhersehbar und die bloss mit Holzpflocken befestigten Drahtzäune leicht zu entfernen. Zudem sei die Uferbeweidung früher gang und gäbe gewesen, im nahe gelegenen Kanton Thurgau heute noch. Die Praxisänderung sei - so Z weiter - vielmehr das Werk des neuen Aufsehers; dieser habe das „Heu mit ihm nicht auf der gleichen Bühne“ und schikaniere ihn deshalb beständig. Um dieser „Beamtenwillkür“ mit Hilfe des Ombudsmanns endlich den Riegel zu schieben, sei er nach Zürich gekommen.

Abklärung und Erledigung

Die Ermittlungen des Ombudsmanns beim Amt für Wasserbau ergeben ein anderes Bild: Die beanstandete Praxisänderung sei weder eine gegen Z gerichtete Spitze noch eine Massnahme des Hochwasserschutzes. Damit Ufer, Fauna und Flora sich ungestört entfalten können und der Tierkot den Fischen das Leben nicht „sauer“ mache, habe der Kanton den Weidegang von Tieren auf Uferbö-

schungen generell untersagt. Dass im Kanton Thurgau andere Wertmassstäbe gelten, sei zwar bedauerlich, aber von Zürich aus kaum zu ändern. Auch wenn das gesetzlich abgestützte Weideverbot aus Umweltschutzgründen mit lieb gewordenen Gewohnheiten breche, so bleibe Z doch ein Trost: Er dürfe das Ufergras weiterhin mähen und seinen Pferden verfüttern.



Das Lebensmittelinspektorat fordert die Bäckerei Y auf, diverse bauliche und hygienische Mängel zu beseitigen und die Verfahrenskosten von Fr. 266.-, gestützt auf § 45 Lebensmittelgesetz, zu übernehmen. Der Betriebsinhaber ist mit Vorgehen und Ergebnis der Inspektion nicht einverstanden. Sie vermittele ein völlig verzerrtes Bild, erwähne das aus eigenem

Antrieb und für viel Geld eingeführte Qualitätentwicklungs- und -sicherungsverfahren mit keinem Wort und wirke deshalb demotivierend. Eine Qualitätsminderung der Produkte oder ein Verstoss gegen die gute Herstellungspraxis habe auch nicht stattgefunden. Er wolle letztlich aber nicht seinerseits die Beanstandungen beanstanden, um als Sieger aus einem langen Rechtsstreit hervorzugehen und hinter sich einen Scherbenhaufen zurückzulassen. Er möchte vielmehr einen konstruktiven Beitrag zu einer verbesserten Kommunikation und Zusammenarbeit von Lebensmittelpolizei und Branche leisten. Die Bäckerei Y verzichtete deshalb auf eine Einsprache an das kantonale Labor und schaltete stattdessen den Ombudsmann ein.

Abklärung und Erledigung

Die Inspektion war korrekt erfolgt. Sie war nach Ansicht des Ombudsmanns jedoch lediglich der Anlass, nicht aber der Grund für den Konflikt. Dieser hing vielmehr damit zusammen, dass die Bäckerei die lang erwartete Stellungnahme der Behörde zum eingereichten Qualitätshandbuch noch immer nicht erhalten hatte und sich in ihren Bemühungen zur Selbstkontrolle nicht ernst genommen fühlte. Ihre Nerven lagen somit zum vorneherein blank. Zudem mass die Bäckerei dem Inspektionsbericht ein zu grosses Gewicht bei: Eine Inspektion ist keine Qualitätsbenotung des Betriebs, sondern immer nur eine Momentaufnah-

me und überdies auf die Feststellung von Mängeln fixiert. Die offene Aussprache der Konfliktparteien im Büro des Ombudsmanns gab dem Konflikt schliesslich eine unerwartete Wendung. Die Beteiligten einigten sich, gemeinsam eine Weiterbildungsveranstaltung zu organisieren; diese sollte einerseits über den gesetzlichen Auftrag und die häufigsten Beanstandungen der staatlichen Lebensmittelkontrolle orientieren und andererseits anschaulich über Probleme und das in freier Initiative und Verantwortung unternommene Qualitätsmanagement der Bäckereibranche berichten.

FALL
13

P telefoniert dem Ombudsmann. Empört erzählt er, dass er „die Welt nicht mehr verstehe“. Er habe 1997 eine grosse Dummheit begangen. Als Inhaber eines Lernfahrausweises habe er in der Dämmerung das Auto seiner Mutter umparkiert. Dabei habe ihn die Polizei kontrolliert. Aufgrund deren Feststellungen erging am 10. November 1997 durch die Bezirksanwaltschaft ein Strafbefehl mit folgendem Inhalt: Entwendung zum Gebrauch, Fahren ohne Begleitperson, Nichtmitführen des Lernfahrausweises, Fahren ohne Licht, Nichtanbringen der „L“-Tafel.

P wurde mit 14 Tagen Gefängnis und einer Busse von Fr. 500 bestraft. Zusätzlich wurden ihm Kosten im Betrage von Fr. 820 auferlegt. Dies habe er wohl oder übel akzeptieren müssen.

Am 27. Juli 1998 erhielt **P** eine Strafverfügung des Statthalteramtes, dat. 22. Juli 1998. Darin wurde er nochmals für die gleichen Delikte mit Fr. 800 zuzüglich Fr. 428 Kosten bestraft.

24 Abklärung und Erledigung

Für **P** ist die Situation dramatisch. Er könne diesen erneuten Betrag nur sehr schwer „auftreiben“ und er sehe sich schon in „Konkurs“. Zudem habe er sich nach der ersten Verurteilung in allen Belangen vorbildlich verhalten. Nun wolle ihn der Staat völlig „kaputt machen“.

Der Ombudsmann bittet **P**, ihm sofort die Verfügung der Bezirksanwaltschaft und diejenige des Statthalteramtes zu faxen. Tatsächlich betreffen beide Verfügungen den selben Sachverhalt.

Der Ombudsmann nimmt daher telefonischen Kontakt mit dem betroffenen Statthalteramt auf. Dieses klärt die entstandene Situation umgehend ab. Innerhalb 1 Stunde hebt das Statthalteramt seine Strafverfügung vom 22.7.1998 schriftlich auf und erklärt in dieser Verfügung, wie es zu diesem Irrtum gekommen sei:

„Gemäss Absprache mit der Fahrzeuggruppe X wurden wegen der Fahrzeugentwendung und den Widerhandlungen gegen das Strassenverkehrsgesetz zwei getrennte Rapporte erstellt. Der Titel „Lernfahrt ohne Begleitperson“ wurde sodann in beiden Rapporten aufgeführt, was schliesslich zu dieser „Doppelspurigkeit“ geführt hat, wofür wir uns beim Beschuldigten in aller Form entschuldigen.“

Bemerkung

Die umgehende Reaktion des Statthalteramtes, seinen Fehler zu korrigieren, ist hier lobend zu erwähnen. Ebenfalls die schriftliche uneingeschränkte Entschuldigung.

P hat übrigens seinen Glauben in den Staat vorerst wieder gefunden.



F, ursprünglich aus Deutschland, wohnte seit 1960 mit ihrem schweizerischen Ehemann in Zürich. Sie gehört der evangelisch-lutherischen Konfession an, was auch aus ihrem Heimatschein hervorgeht. Aus unklaren Gründen wurde sie indes- sen in der Stadt Zürich als evangelisch-reformiert registriert. Seit 1960 erhob das Steueramt der Stadt Zürich von ihr somit die Kirchensteuer für die evangelisch-reformierte Landeskirche, welche sie auch anstandslos bezahlte, in der Meinung, sie sei dazu verpflichtet. Als das Ehepaar aber in die Gemeinde X zog, klärte die dortige Steuerverwaltung sie darüber auf, dass sie als Mitglied der evangelisch-lutherischen Kirche keine Steuern an die evangelisch-reformierte Kirche zahlen müsse. F verlangte nun vom städtischen Steueramt die Kirchensteuer für die letzten 10 Jahre zurück. Dieses Begehren wurde abgelehnt, da F die Steuerrechnungen jeweils nicht innert Frist angefochten hatte. Ein Rekurs gegen diesen Entscheid wurde von der Finanzdirektion aus den gleichen formellen Gründen abgewiesen, was F noch Rekurskosten im Betrag von rund Fr. 700 eintrug. Das war für F nun zuviel. Nicht nur habe der Staat jahrelang von ihr zu Unrecht Kirchensteuern gefordert, nun auferlege er ihr noch Kosten, die gerade etwa ein Jahresbetriffnis der Kirchensteuer ausmachten.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann unterbreitet das Problem dem Kirchenrat. Das Ergebnis ist unbefriedigend, da heute klar ist, dass F nicht zur Bezahlung der reformierten Kirchensteuer verpflichtet gewesen wäre. Es stellt sich die Frage, ob die kirchlichen Behörden F nicht auf freiwilliger Basis einen bestimmten Betrag zurückerstatten könnten. Die zuständige Kirchenpflege wäre nämlich bereit gewesen, F die Kirchensteuer für maximal drei Jahre zu erlassen, überliess aber den Entscheid der Stadt, die dies aus rechtlichen Gründen ablehnte.

Der Kirchenrat sieht keine rechtliche Möglichkeit, die Steuern zurückzuerstatten, da sich der Steuer-

erlass nach dem kantonalen Steuergesetz richte und, wie im Entscheid der Finanzdirektion festgehalten, vorliegendenfalls nicht möglich sei. Ausserdem sei nicht die Besteuerung falsch gewesen, sondern nur die Registrierung: Die gleichzeitige Mitgliedschaft bei der evangelisch-reformierten Kirche und der evangelisch-lutherischen Kirche sei möglich; der Entscheid liege beim Mitglied. Der Kirchenrat hat aber dafür Verständnis, dass F die Auferlegung der Rekurskosten in diesem Fall als unverhältnismässige Härte empfindet und ist bereit, ihr im Sinne eines Entgegenkommens diese Verfahrensspesen zu vergüten. F bedankt sich; die leidige Angelegenheit habe damit für sie doch ein gutes Ende gefunden.

«Katz und Maus»-Spiel



Die Staatskellerei suchte einen tüchtigen Verkaufsleiter. Unter 40 Bewerbern wurde R ausgewählt. Als R die Stelle antrat, wusste er, worauf er sich einliess: Eine 50 Stunden-Woche, keine Ueberzeitentschädigung, dafür eine Umsatzprovision. Die Anstellungsverfügung von R liess auf sich warten. Als sie endlich eintraf, war darin von einer Provision keine Rede

mehr. Darauf angesprochen, meinte sein Chef beschwichtigend: Er müsse im Auftrag der Volkswirtschaftsdirektion vorher noch ein Reglement erstellen; dann werde die erste Auszahlung erfolgen. Das Reglement verzögerte sich, zunächst wegen Arbeitsüberlastung des Chefs; dann blieb ein von R selbst verfasster Entwurf einfach liegen. R brachte das Thema eine Etage höher „aufs Tapet“; dort erfuhr er, dass sein Chef mit der Provisionszusicherung seine Kompetenzen überschritten hatte. Doch man versprach ihm eine rasche Regelung.

Dies war nicht der Fall. R erhielt im März 1997 seinen letzten Lohn vom Kanton; dann wurde die Staatskellerei privatisiert; zur Enttäuschung von R: Ohne ein Dankeschön an die Mitarbeiter, ohne Arbeitszeugnis und ohne die Fr. 24'500 Provision, welche er aufgrund der erzielten Umsatzsteigerung für 1995 und 1996 zugut hatte. Auch ein erneuter Anruf half nichts, im Gegenteil: Die Atmosphäre wurde frostiger, die Verwaltung verlangte, er solle sich schriftlich an sie wenden. Des Katz und Maus Spiels müde, beauftragte er einen Anwalt mit der Vertretung seiner Interessen. Da begann plötzlich ein eisiger Nordwind zu pfeifen: In der Anstellungsverfügung stehe nichts von einer Provision, meinte die Verwaltung spitzfindig, und R solle doch seine Ansprüche belegen. Das konnte R jedoch nicht. Da kam ihm sein ehemaliger Chef zu Hilfe. Aus Angst, der Kanton biete ihn wegen der Kompetenzüberschreitung persönlich zur Kasse, hatte dieser sich bislang bedeckt gehalten. Schliesslich fasste er sich jedoch ein Herz und bestätigte den Provisionsanspruch seines Mitarbeiters gegenüber der Verwaltung im vollen Umfang.

Diese beharrte gleichwohl auf ihrem Standpunkt. R kommt zum Ombudsmann und meint, er und sein Anwalt seien am Ende ihres Lateins.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann unterbreitet den Fall dem Vorsteher der Volkswirtschaftsdirektion und erklärt: So könne der Kanton mit seinen Angestellten nicht umspringen: Die Provision sei nach Treu und Glauben geschuldet. Wenn eine Provisionszahlung nicht in Frage komme, so allenfalls eine Abgeltung in Form einer Ueberzeitentschädigung.

Da setzte plötzlich Tauwetter ein: Die Verwaltung ging selbstkritisch hinter die Bücher. Sie entschuldigte sich bei R für die lange Bearbeitungszeit und offerierte ihm für die geleistete Mehr- und Überzeit eine Abschlagszahlung von Fr. 12'300 per Saldo aller Ansprüche. R gab sich mit diesem Teilerfolg zufrieden.

Kleine Ursache - grosse Wirkung



A reklamiert beim Ombudsmann wegen einer Rechnung der direkten Bundessteuer für das Jahr 1997 von Fr. 699.05. Da stimme doch einfach etwas nicht. Schon das letzte Jahr habe sie Fr.842 für ein Jahr bezahlen müssen, während sie früher ungefähr denselben Betrag für zwei Jahre bezahlt habe. Das letzte Jahr habe sie dann die Fr. 842 bezahlt, weil man ihr die Betreuung angedroht habe. Jetzt aber sei sie nicht mehr gewillt, eine so hohe Rechnung zu akzeptieren. Schliesslich habe sie als Rentnerin nur ein bescheidenes Einkommen.

Abklärung und Erledigung

Anhand der Unterlagen stellt der Ombudsmann fest, dass sowohl die jetzige wie auch die letztjährige Rechnung der Veranlagungsverfügung entsprechen. Andererseits trifft es zu, dass in der Veranlagungsperiode 1993/94 die Steuer noch für beide Jahre rund Fr. 840 betrug, während sie 1995 auf rund Fr. 840 pro Jahr schnellte. Das Reineinkommen scheint jedoch nur in bescheidenem Masse gestiegen zu sein. Der Ombudsmann ersucht deshalb das Steueramt, die Steuerforderungen zu überprüfen.

Aus der Antwort des Steueramtes und den Steuertarifen für die erwähnten Jahre ergibt sich jedoch, dass diese massive Erhöhung rechtens ist: Das steu-

erbare Einkommen von A betrug in der Steuerperiode 1993/94 Fr. 40'500. Das ergab eine Jahressteuer von Fr. 424.35. 1995/96 erhöhte sich das steuerbare Einkommen auf Fr.54'000. Das ergab für 1995 und 1996 je eine Jahressteuer von Fr. 842.35. Das heisst: Zufolge der starken Progression bei der Bundessteuer hat das Mehreinkommen von 33,3% in der Steuerperiode 1995/96 Mehrsteuern von 98,5% bewirkt, hatte also in der Tat fast das Doppelte an Steuern zur Folge. 1997/98 sank dann das Einkommen auf Fr. 52'000, was laut Tarif den eingeforderten Betrag von Fr. 699.05 ausmacht. Der Ombudsmann muss deshalb A raten, den Betrag nun umgehend zu bezahlen.

FALL
17

W soll Fr. 4'600 der AHV-Ausgleichskasse nachzahlen. Diese hat ihrerseits eine entsprechende Meldung vom Steueramt erhalten. W erkundigt sich dort nach dem Grund für diese in ihren Augen falsche Taxationsmeldung. Der zuständigen Sachbearbeiterin, die viele solche Meldungen pro Tag bearbeitet, ist der Fall nicht gerade gegenwärtig. Sie sagt W, sie müsse erst die Steuerakten von der Einschätzungsabteilung beiziehen, um ihr sachgemäss Auskunft geben zu können. Dies könne schon einige Tage dauern. W geht auf diesen Einwand nicht ein; sie unterstellt der Beamtin mangelnden Willen und verlangt umgehend Bescheid, anderenfalls sie ihren Rechtsanwalt einschalte. W ist über die ganze Angelegenheit sehr erbost; sie vermutet, ihr geschiedener Ehegatte, der sie überall anschwärze, habe ihr auch „dieses Ei gelegt“; sie beginnt über diesen heftig zu schimpfen. Die Sachbearbeiterin fühlt sich durch diese neue Wendung des Gespräches erst recht überfordert; in dieser angespannten Situation lässt sie - für sie selbst überraschend - den Satz fallen: „Dann hätten sie halt keinen Ausländer heiraten dürfen“. W ist empört und beschwert sich beim Ombudsmann.

Abklärung und Erledigung

Der Ombudsmann ersucht den Chef der betreffenden Steuerabteilung um Stellungnahme. Dieser stellt seine Mitarbeiterin unverzüglich zur Rede. Diese meint, im Moment, als ihr die Bemerkung „rausgerutscht“ sei, habe sie ihren Fehler bemerkt. Sie habe sich durch die ihr rhetorisch überlegene Anruferin völlig an die Wand gedrückt gefühlt und sich nicht mehr zu helfen gewusst. Sie bedauere ihre Bemerkung und entschuldige sich bei W dafür. Die Taxationsmeldung sei im übrigen - dies habe eine Nachkontrolle ergeben - korrekt gewesen.

Der Ombudsmann bespricht die Angelegenheit nochmals mit W. In einem abschliessenden Schrei-

ben hält er daraufhin fest: Allen Beteiligten sei klar, dass die Sachbearbeiterin einen Fehler begangen habe. Derartige persönlichkeitsverletzende Äusserungen seien nicht zu rechtfertigen. Professionalität und Fairness im Umgang mit Bürgerrinnen und Bürgern verlangten von kantonalen Angestellten Sachlichkeit, Gelassenheit und Unbefangenheit auch in spannungsgeladenen Situationen. Andererseits stehe ausser Zweifel, dass die Mitarbeiterin ihr Fehlverhalten einsehe und selber die richtige Lehre aus dem Vorfall für die Zukunft gezogen habe. Deshalb seien Ermahnungen von dritter Seite überflüssig. Im Übrigen habe W. die Entschuldigung angenommen.

Misstände oder Mitarbeiterfrust?



Verschiedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Klinik erhoben beim Ombudsmann Vorwürfe betreffend Misstände in der Klinik. Zum Teil handelte es sich um Vorkommnisse, die bereits einige Zeit zurücklagen, die aber, so die Meinung der betreffenden Personen, von der Klinik vertuscht worden seien. Ein aktuelles Problem betraf die Hygiene: Die Klinik

verlange von den Patientinnen und Patienten der Wohngruppen, dass sie selber putzten. Diese seien jedoch damit überfordert. Es herrsche grosse Unordnung und Schmutz; nur vor den - vorangemeldeten - Kontrollen werde jeweils Ordnung geschaffen.

Abklärung und Erledigung

Das Problem der Hygiene duldet keinen Aufschub, weshalb der Ombudsmann den Kantonsarzt ersucht, eine Kontrolle ohne Vorankündigung zu veranlassen. Diese fördert in der Tat erhebliche Mängel zu Tage. Dies erklärt sich daraus, dass das Behandlungskonzept auf die Förderung der Eigenverantwortung und Selbständigkeit ausgerichtet ist, wozu auch Aufräumen und Putzen gehören. Viele Patientinnen und Patienten sind jedoch zufolge ihrer psychischen Störungen dazu nur schwer zu motivieren. Wie es sich zeigt, bedarf es deshalb vermehrter Anleitung und vermehrter Kontrollen, welche die Klinik auch in die Wege leitet.

Was die übrigen Vorwürfe anbelangt, so verlangt der Ombudsmann von der Gesundheitsdirektion einen Bericht, was eine umfangreiche Untersuchung auslöst. Deren Ergebnisse werden eingehend besprochen. Nach Meinung des Ombudsmanns ist die Untersuchung sehr gründlich geführt worden. In vielen Punkten haben die Verantwortlichen richtig gehandelt, wobei dies möglicherweise für das Personal der Klinik nicht immer transparent wurde. In anderen Fällen lagen tatsächlich Misstände vor, doch hat die Abklärung ergeben, dass die Klinik diese beheben konnte. Endlich blieben auch einige Punkte, die von Seiten der

Klinik bestritten wurden, bei denen also Aussage gegen Aussage steht. Es handelte sich jedoch dabei um Punkte, bei denen weitere Abklärungen nicht sinnvoll erschienen.

Der Ombudsmann orientiert die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer in allgemeiner Form über seine Abklärungen. Details werden in diese Antwort selbstverständlich nicht aufgenommen, da auch der Ombudsmann an das Amtsgeheimnis gebunden ist.

Die Vertreterinnen und Vertreter der Gesundheitsdirektion haben an der Besprechung ein gewisses Unverständnis darüber geäußert, dass der Ombudsmann die Anonymität der Personen wahrt, die ihn über die erwähnten Vorfälle informiert haben. Es ist indessen ausserordentlich wichtig, dass Personen, die auf einen Misstand in der Verwaltung aufmerksam machen, dies gegenüber einer Stelle tun können, die ihre Anonymität wahrt. Das Risiko für die informierende Person, durch die Anzeige persönliche Nachteile zu erleiden, ist sonst zu gross. Natürlich ist denkbar, dass jemand unter dem Deckmantel der Anonymität aus persönlicher Frustration ungerechtfertigte Vorwürfe erhebt. Dieser Gefahr ist sich auch der Ombudsmann bewusst und hat ihr bei der Anfrage Rechnung getragen.



G wechselte im Psychiatrie-Zentrum von einer Station auf eine andere, kehrte aber in der Folge auf die erste Station zurück, da es ihm am neuen Ort nicht gefiel. Er äusserte verschiedene Beanstandungen über die Station, auf die er hatte wechseln wollen. Er erklärt dem Ombudsmann, sein Stationsleiter habe eine Besprechung über diese Vorhalte anberaumt, an der verschiedene Personen hätten teilnehmen sollen. Als er sich zur festgesetzten Zeit am Ort der Besprechung im Büro gemeldet habe, sei dort niemand erreichbar gewesen. Er habe angenommen, dass die Besprechung abgesagt worden sei und man vergessen habe, ihn zu orientieren. In der Folge habe der Pflegedienstleiter ihm aber einen schriftlichen Verweis in Aussicht gestellt, weil er nicht zu der Besprechung erschienen sei. Diese habe offenbar an einem anderen Ort stattgefunden und man habe ihm vorgeworfen, dass er sich nicht näher erkundigt habe. Er sei sehr verunsichert über dieses Verhalten seines Vorgesetzten.

30 Abklärung und Erledigung

Es würde den Ombudsmann überraschen, wenn ein solches Missverständnis zu einem formellen disziplinarischen Verweis führen würde. Er erkundigt sich beim Pflegedienstleiter, ob wirklich ein solcher Verweis vorgesehen sei - wenn ja, wie dieser begründet werde.

Der Pflegedienstleiter antwortet, es wäre in der Tat ein Missverhältnis, wenn das erwähnte Vorkommnis zu einem Verweis führen würde. Die Gründe für den vorgesehenen Verweis lägen vielmehr in einer Reihe unentschuldigter Nichteinhaltung von Terminen durch G, was näher ausgeführt wird. Dies sei auch bereits bei zwei Mitarbeiterqualifikationen beanstandet worden, und es hätten im-

mer wieder diesbezügliche Gespräche stattgefunden. Deshalb habe er G nun einen Verweis angedroht. In der Zwischenzeit habe er aber auf diese Massnahme verzichtet, da er aus arbeitspsychologischen Überlegungen zur Überzeugung gelangt sei, dass dies das Problem weder für den Betrieb noch für G löse. Er werde deshalb weiterhin in Gesprächen mit G auf dessen Einsicht und damit auf eine Problemlösung setzen.

Der Ombudsmann betrachtet diese Haltung als sehr positiv. Er orientiert G über die Stellungnahme und gibt seiner Hoffnung Ausdruck, dass die Bemühungen Erfolg zeitigen. G seinerseits bedankt sich für den Einsatz des Ombudsmanns.

Mitarbeiterförderung klein geschrieben



Aus eigenem Antrieb, aber im Einverständnis ihres Chefs besuchte X einen PC-Einführungskurs. Der Betrieb bezahlte zwar die Kurskosten; doch er belastete die für die Weiterbildung aufgewendete Arbeitszeit - reglementswidrig - ihrem Ferien Guthaben. Als X ihren Chef behutsam auf das „Versehen“ hinwies, reagierte dieser unwirsch: Reglemente interessier-

ten ihm überhaupt nicht; wenn ihr sein Führungsstil nicht passe, könne sie gehen. In 5 Minuten habe er für Fr. 3'200.— eine jüngere und billigere Arbeitskraft zur Hand, welche die entsprechenden Programme bereits beherrsche. Verletzt und gedemütigt kommt X zum Ombudsmann. Einerseits möchte sie sich - auch mit Blick auf ihre Kolleginnen - gegen das erlittene Unrecht wehren; andererseits fürchtet sie, ihre Stelle zu verlieren und aufgrund ihres Alters ohne Arbeit zu bleiben.

Abklärung und Erledigung

Vom zuständigen Generalsekretär erfährt der Ombudsmann: Der Vorgesetzte von X sei 1995 von der Privatwirtschaft zum Kanton gekommen; er habe den Betrieb mit amerikanischen Führungsmethoden auf Vordermann gebracht. Er handle unternehmerisch und dies nicht erst seit WIF; andererseits bekunde er etwelche Mühe, die einschränkenden Rahmenbedingungen des Kantons zu akzeptieren. Im Gespräch mit dem Ombudsmann stellt der Vorgesetzte X zunächst als Lügnerin und Schmarotzerin hin. Die Belegschaft kenne den Tarif: Weiterbildung werde gross geschrieben, doch müssten beide Seiten Opfer erbringen: Er gebe das Geld, die Mitarbeiter - alles hochmotivierte Leute - ihre Freizeit. Falls dieser Pakt unzulässig sei, so werde er künftig - trotz der bevorstehenden EDV-Systemänderung - überhaupt keine Weiterbildungen mehr bewilligen. Die Leute würden dann mit Sicherheit an ihre Leistungsgrenzen stossen und er könne sie „nach objektiven Kriterien“ aussortieren. Dabei würden einige auf der Strecke bleiben, die Tüchtigen würden

dagegen ohnehin in ihrer Freizeit EDV-Kurse belegen.

Der Ombudsmann findet diese Haltung inakzeptabel: Unternehmerisches Handeln sei kein Freipass, sich eigenmächtig über das kantonale Personalrecht hinwegzusetzen. Der Kanton dürfe sich auch in der Aera des New Public Managements nicht von seiner sozialen Verantwortung verabschieden. Dass fachliche Weiterbildung ausschliesslich in der Freizeit zu erfolgen habe, sei weder beim Kanton noch in der Privatwirtschaft üblich, gibt der Generalsekretär dem Vorgesetzten von X zu bedenken. Als Chef müsse er alle Mitarbeiter fördern, damit sie ihr Potenzial im Sinne der Aufgabenerfüllung optimal entfalten und nutzen können.

Der Vorgesetzte von X beginnt sich um sein Image zu sorgen und gesteht offenherzig: Er habe von Anfang an gewusst, dass er einen Fehler begangen habe und schliesslich nachgeben müsse. Er werde dies der Belegschaft eröffnen und den Betroffenen die abgezogenen Ferien wieder gutschreiben.

Fünfter Abschnitt: Die Ombudsperson

I. Wahl und Berichterstattung

§ 87. Der Kantonsrat wählt die kantonalen Ombudsperson und ihre Ersatzleute für eine Amtsdauer von vier Jahren. Er bestimmt die Zahl der Ersatzleute. Er ordnet die Besoldung der Ombudsperson und die Entschädigung der Ersatzleute.

Ersatzleute amten nur, wenn die Ombudsperson ihre Obliegenheiten nicht rechtzeitig erfüllen kann.

Die Ombudsperson erstattet dem Kantonsrat jährlich Bericht über ihre Tätigkeit.

II. Sitz und Organisation

§ 88. Der Kantonsrat bestimmt den Amtssitz der Ombudsperson

Die Ombudsperson bestellt ihre Kanzlei im Rahmen des vom Kantonsrat festzulegenden Stellenplans. Auf das Personal finden die Vorschriften für das Kanzleipersonal des Verwaltungsgerichts entsprechende Anwendung.

III. Aufgabenbereich

1. Grundsatz

§ 89. Die Ombudsperson prüft, ob die Behörden nach Recht und Billigkeit verfahren.

Als Behörden gemäss Absatz 1 gelten alle Behörden und Ämter des Kantons und der Bezirke, einschliesslich der unselbständigen und der selbständigen kantonalen Anstalten, ausgenommen die Zürcher Kantonalbank und die Elektrizitätswerke des Kantons Zürich.

2. Ausnahmen

§ 90. Der Überprüfung durch die Ombudsperson sind entzogen:

- a) der Kantonsrat und die Kirchensynode;
- b) die Behörden mit richterlicher Unabhängigkeit, soweit sie nicht im Bereich der Justizverwaltung tätig sind;
- c) andere Behörden
hinsichtlich Vorbereitung, Erlass, Änderung, Aufhebung und Genehmigung allgemein verbindlicher Anordnungen, in Rechtsmittelverfahren, ausser bei Rechtsverweigerung, Rechtsverzögerung und andern Verletzungen von Amtspflichten.

IV. Verfahren

1. Einleitung

§ 91. Die Ombudsperson wird auf Beschwerde eines an der Überprüfung rechtlich oder tatsächlich Interessierten hin tätig. Die Überprüfung kann sich auf eine laufende oder abgeschlossene Angelegenheit beziehen.

Sie kann auch von sich aus tätig werden.

2. Erhebungen

§ 92. Die Ombudsperson kann den Sachverhalt nach § 7 Abs. 1 abklären.

Die Behörden, mit denen sich die Ombudsperson in einem bestimmten Fall befasst, sind ihr zur Auskunft und zur Vorlage der Akten verpflichtet. Vorbehalten bleiben einschränkende Vorschriften des Bundes.

Die Behörden haben ihrerseits Anspruch auf Stellungnahme.

Die Ombudsperson ist gegenüber Dritten und gegenüber dem Beschwerdeführer in gleichem Mass zur Geheimhaltung verpflichtet wie die betreffenden Behörden.

3. Erledigung

§ 93. Die Ombudsperson ist nicht befugt, Anordnungen zu treffen. Aufgrund ihrer Überprüfung kann sie

- a) dem Beschwerdeführer Rat für sein weiteres Verhalten erteilen;
- b) die Angelegenheit mit den Behörden besprechen;
- c) nötigenfalls eine schriftliche Empfehlung zuhanden der überprüften Behörde erlassen. Sie stellt diese Empfehlung auch der vorgesetzten Verwaltungsstelle, dem Beschwerdeführer und nach ihrem Ermessen weiteren Beteiligten und andern daran interessierten kantonalen Behörden zu.

4. Kosten

§ 94. Die Inanspruchnahme der Ombudsperson ist unentgeltlich.

OMBUDSMANN DES KANTONS ZÜRICH

MÜHLEBACHSTRASSE 8

8090 ZÜRICH

TELEFON 01 269 40 70

FAX 01 269 40 79

www.ombudsmann.zh.ch

E-MAIL: ombudsmann@ombudsmann.zh.ch

Impressum

Gestaltung: Baumgartner Grafik+Werbung, Rafz

Offsetdruck: Willy Haderer Offsetdruck, Unterengstringen

