

T ä t i g k e i t s b e r i c h t
2 0 0 3



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 2003.

Zürich, den 10. Juni 2004

**Der Ombudsmann des Kantons Zürich
Markus Kägi-Steiner**

Inhaltsverzeichnis

4	Dank Abschied und Willkomm
5	Personelles Vermischtes
6	Gastrecht: "Amok heute"
13	Vom Frust zur Tat: Kann ein Querulant zum Amokläufer werden?
16	Geschäftsübersicht
18	Gedanken zu den im Jahresbericht präsentierten Fällen
21	Fallbeispiele

Dank

Meinen Mitarbeiterinnen Frau Dr. H. Wormser, Frau St. Zöbeli und Frau E. Behrens sowie meinem Mitarbeiter Herr lic.iur. S. Gerber danke ich für ihren grossen Einsatz im Berichtsjahr. Ebenso gilt mein Dank meiner bisherigen nebenamtlichen Stellvertreterin, Frau RAin Regine Aepli Wartmann, und meiner neu gewählten nebenamtlichen Stellvertreterin, Frau lic.oec. Veronika Staudacher-Kohler.

Ein nicht geringerer Dank für ihr grosses Engagement geht an die rund 37 000 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 dem diese Probleme bereinigt werden.

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

4

Abschied und Willkomm

Frau Regine Aepli Wartmann trat ihr Amt als Stellvertreterin des Ombudsmanns am 1. Juli 1995 an. Am 6. April 2003 wurde sie als neues Mitglied des Regierungsrates des Kantons Zürich gewählt. Seit meinem Amtsantritt am 1. November 1996 durfte ich mit Frau Aepli Wartmann zusammenarbeiten. Auch wenn die "Einsatzmöglichkeiten" der Stellvertretung des Ombudsmanns zeitlich sehr beschränkt sind, war es für mich wichtig zu wissen, dass die Ombudskanzlei in meinen Abwesenheiten immer sehr gut durch Frau Aepli Wartmann geführt wurde.

Liebe Regine, für Deine vorzügliche und kollegiale Zusammenarbeit während über sieben Jahren und für Deinen nicht immer leichten Einsatz für unsere Bürgerinnen und Bürger im Kanton Zürich danke ich Dir herzlich!

Frau Veronika Staudacher-Kohler wurde am 29. September 2003 als neue Stellvertreterin des Ombudsmanns durch den Kantonsrat gewählt. Sie ist seit 13 Jahren als Coach/Mediatorin tätig und begleitet Veränderungs- und Entwicklungsprojekte in Profit- und Non-Profit-Organisationen. Ihren beruflichen Hintergrund prägen Managementenerfahrungen im KMU-Bereich und ihr gesellschaftliches Engagement in diversen politischen und wirtschaftlichen Gremien. Ich heisse Frau Staudacher-Kohler in unserem Team herzlich willkommen und freue mich auf eine gute Zusammenarbeit.

Personelles

Bestand der Institution Ombudsmann am 31.12.2003

Ombudsmann:	Markus Kägi-Steiner, Inh. Zürcher Notarpatent, Niederglatt
Stellvertreterin:	Regine Aeppli Wartmann, lic.iur., Rechtsanwältin, Zürich (bis 6.4.2003) Veronika Staudacher-Kohler, lic.oec., Zürich (ab 29.9.2003)
Juristische Sekretärin:	Helen Wormser, Dr. phil. et. lic.iur., Russikon
Juristischer Sekretär:	Simon Gerber, lic.iur., Rechtsanwalt, Zürich
Kanzleisekretärinnen:	Stephanie Zöbeli, Rüschlikon Elisabeth Behrens-Räber, Feldmeilen

Beanspruchte Stelleneinheiten: Juristisches Sekretariat 1,5; Kanzlei 1,3

Vermischtes

Der Arbeitsumfang erwies sich auch in diesem Berichtsjahr mehr als hoch. Der Eingang der zu erledigenden Geschäfte ist auf die "Rekordmarke" von über 700 Fällen gestiegen!

Die Aktivitäten des Ombudsmanns entsprachen auch im Berichtsjahr den bisherigen Usancen. In- und ausländische Kontakte wurden gepflegt und Anfragen aus der ganzen Welt bezüglich der Organisation der Institution "Ombudsperson im Kanton Zürich" beantwortet. Auch Einladungen zu Vorträgen oder Diskussionsveranstaltungen wurde gefolgt.

Unsere Website im Internet unter www.ombudsmann.zh.ch findet immer wieder gute Beachtung. Durchschnittlich werden pro Monat über 1'400 Anwendersitzungen aus dem In- und Ausland registriert.

Amok heute

von Volker Faust*

Die fast schon täglichen Schreckensmeldungen über politisch motivierte Terror-Anschläge sollten nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Bedrohung durch Einzeltäter mit individueller, meist psychosozial begründeter Ursache ebenfalls zunimmt. Und dies pflegt noch überwältigender zu sein, trifft es uns doch scheinbar fernab der Brennpunkte von Politik und damit kriegerischer Auseinandersetzungen – in einem relativ sicheren Umfeld (obgleich diese Gewissheit inzwischen auch entfallen ist, siehe Madrid). Was also muss man wissen, insbesondere neuere Erkenntnisse nutzend? Nachfolgend eine kurz gefasste Übersicht (ausführlichere Darstellung siehe Internet-Beitrag).

Laut Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) ist Amok eine willkürliche, anscheinend nicht provozierte Episode mörderischen oder erheblich (fremd-)zerstörerischen Verhaltens. Dabei muss diese Gewalttat mehrere Menschen gefährden, d. h. verletzen oder gar töten, wenn von Amok die Rede sein soll. Vor allem in den Medien häufig verwendete Kriterien für Tötungstaten im Sinne von Amok sind die schnelle zeitliche Abfolge und eine auf den ersten Blick nicht erkennbare Begründung der Tat. In den USA spricht man auch von "Rampage-Killern" und meint damit Täter, die so viele Opfer wie möglich zu töten versuchen (The American Heritage Dictionary of the English Language, 2000). Als Massenmorde werden dagegen Tötungsdelikte an mehreren Personen bezeichnet, die sich nicht zwingend innerhalb eines kurzen Zeitraumes abspielen. Als Mord-Suizid (Massenmord-Selbstmorde) werden jene Handlungen definiert, bei denen ein Mord/Massenmord vom Suizid des Täters gefolgt ist.

Alter – Geschlecht – sozialer Status

Wenn man die Amok-Zustände statistisch untersucht – soweit erfassbar –, dann fällt für die westliche Welt Folgendes auf:

- Bezüglich des *Alters* überwiegen heute offenbar die mittleren Jahrgänge, also zwischen 30 und 40 Jahre. Es bleibt allerdings keine Altersgruppe völlig ausgeschlossen.
- Das bis in letzter Zeit behauptete völlige Fehlen des weiblichen *Geschlechts* lässt sich inzwischen nicht mehr bestätigen. Allerdings sind Amok-Läuferinnen noch immer ausgesprochen selten und machen nur wenige Prozent aus (und dann überwiegend seelisch Kranke, vor allem mit schizophrener Psychose?).

- Was die *soziale Herkunft* anbelangt, muss man offenbar umdenken: Amokläufer in der westlichen Welt gelingt – anders als bei den übrigen Gewalttätern – zunächst eine gute berufliche Qualifikation und gesellschaftliche Integration, ehe sie im Vorfeld ihrer Tat aus persönlichen Gründen sozial (partnerschaftlich, familiär, beruflich, finanziell u.a.) dekompensieren, um schließlich daran auf entsetzliche Weise mit anderen (Unschuldigen) zugrunde zu gehen.

Wie häufig ist Amok?

Ende 2002 wurde eine interessante Analyse von Berichten in nationalen und internationalen Zeitungen veröffentlicht, die 143 "Amok-Ereignisse" mit 144 Tätern und einer Täterin im

* Prof. Dr. med. Volker Faust, Zentrum für Psychiatrie Die Weissenau, D-88214 Ravensburg-Weissenau (s. auch hinten)

Zeitraum 1993 bis 2001 umfasst. Schlussfolgerung (nach A. Schmidtke, S. Schaller, I. Müller, D. Lester und S. Stack, 2002):

In jedem zehnten Fall politische Motive, in jedem fünften persönliche oder familiäre Probleme sowie in der überwältigenden Mehrzahl, nämlich in fast zwei Dritteln, Rache-Impulse.

Dagegen sind nur wenige Amok-Taten offenbar durch eine schwere seelische Störung (z. B. eine Psychose, also Geisteskrankheit) ausgelöst bzw. völlig unfassbar oder durch keinerlei (objektivierbare) Motive begründet. Im Einzelnen:

AMOK – NEUERE ERKENNTNISSE

• Mittlere Tötungsrate der Täter

Die Zahl der Opfer variierte von keinem Toten (nur Verletzte) bis zu 32 Toten. Berücksichtigt man nur die Taten mit direkten Todesfällen, beträgt die mittlere Tötungsfrequenz 4,2 Opfer. Das Spektrum der Verletzten reichte von 0 bis 30 pro Tat.

Unterscheidet man die mittlere Tötungsrate danach, ob der Täter sich später selber umgebracht hat oder festgenommen worden ist, ergibt sich für die Gruppe der sich selber getöteten Täter eine mittlere Tötungsrate von 5,6, für diejenigen, die festgenommen worden sind, eine solche von 3,1 Opfern.

Die mittleren Tötungsraten der Amoktäter ähneln sich auch im internationalen Vergleich (einschließlich US-amerikanische Untersuchungen). Sie sind damit höher als die bisher angegebenen Tötungsfrequenzen von 1,3 Toten und 1,7 Verletzten. Noch höher liegen sie in einzelnen Untersuchungen (z. B. "Massenmörder, die ihre Taten an öffentlichen Plätzen begingen", hier über 7 Opfer pro Tat), wobei allerdings meist unklar bleibt, ob es sich wirklich um Amoktäter gehandelt hat.

• Täter-Muster

– Die Täter waren überwiegend – bis auf eine Ausnahme – jüngere Männer (in der amerikanischen Untersuchung 95%). Das mittlere Alter lag bei 35,2 Jahren (USA: 34 Jahre).

– Angaben über den Zivilstand fanden sich nur in etwas mehr als 10% aller Fälle (und deshalb nur bedingt aussagekräftig): 7 Täter waren verheiratet, 7 lebten allein, 6 getrennt von ihren Partnern, ein Täter war geschieden.

– Die meisten wurden als sozial isoliert bzw. als Einzelgänger beschrieben.

– Dass es keine "Amok-Täterinnen" geben soll, lässt sich zwar nicht bestätigen, doch ist der statistische Unterschied mehr als deutlich.

– Bei der Hälfte der erfassten Täter lagen Angaben über den Beruf vor: Diese streuten von keine Berufsausbildung (5%), arbeitslos (11%), Schüler (14%), Handwerker (4%), Angestellte (19%), Akademiker oder selbständig (14%) bis Polizisten (7%) und Soldaten (26%). Rest: keine Informationen.

• Zeitlicher Ablauf

– Über die *Monate* ließ sich kein eindeutiges Verteilungsmuster erkennen, wobei der April mit relativ hohen, Januar und Juli mit eher niedrigen Ereigniszahlen belastet sind.

In einigen Untersuchungen wird davon berichtet, dass im Juli, August und Dezember mehr Massenmorde zu befürchten sind. Dabei muss allerdings geprüft werden, um welche Länder es sich handelt, zumal die einzelnen Monate in den verschiedenen Erdteilen unterschiedliche Jahreszeiten und damit beispielsweise klimatische oder meteorologische Belastungen bedeuten (Anmerkung: Schwüle, d. h. hohe Temperatur und zugleich Luftfeuchtigkeit gilt als besonders bahnend, was Reizbarkeit und Aggressionen anbelangt).

- Die *Wochentags-Verteilung* zeigte die niedrigsten Werte für Freitag, Samstag und Sonntag. Das reine Wochenende ist dabei andeutungsweise, das erweiterte (Freitag bis Sonntag) deutlich seltener (!) als die übrigen Wochentage betroffen.

- Eine auffällige Verteilungsrate über den *Tagesverlauf* (früh, mittags, nachmittags, abends) ließ sich nicht erkennen.

• Amok-Motive

Bei den international erfassten Fällen wurden in mehr als der Hälfte auch Angaben über die Beweggründe veröffentlicht. Dies ergab folgendes Verteilungsmuster: In 10% politische Motive, in 22% persönliche oder familiäre Probleme sowie in der überwältigenden Mehrzahl, nämlich in 61% Rache (wobei sich die Rache-Gedanken nicht selten über einen längeren Zeitraum hingezogen haben sollen).

In 7% ließ sich eine seelische Erkrankung feststellen, was jedoch nicht als Motiv, sondern Ursache gilt (siehe unten).

• Seelische Störungen

Bei der Erfassung der Motive (siehe oben) bzw. Ursachen wurden auch seelische Krankheiten bzw. Rauschdrogen-Vergiftungen erwähnt, nämlich in 7% der Fälle (bei aber insgesamt nur 56% aller Amoktäter, bei denen Motive/Ursachen bekannt wurden, d. h. wahrscheinlich hohe Dunkelziffer).

Über seelische Ursachen wurde schon vor über 100 Jahren berichtet, vor allem über endogene oder exogene Psychosen (biologisch und erblich angelegte bzw. durch äußere Faktoren ausgelöste Geisteskrankheiten), am häufigsten über schizoide und paranoide sowie Persönlichkeitsstörungen (früher als Psychopathien bezeichnet). Bei Letzteren werden vor allem emotionale Instabilität bei passiv/aggressiven und antisozialen Persönlichkeitszügen, aber auch narzissti-

sche und explosive Persönlichkeitsstörungen mit mangelnder Impulskontrolle diskutiert.

In 17% waren Angaben über die psychische Befindlichkeit zu finden. Hier wurden fast zwei Drittel davon als "psychisch auffällig" beschrieben, jedoch ohne weitere, insbesondere fachlich verwertbare Informationen. Zwei Amoktäter wurden als "Waffenarren und psychisch gestört" bezeichnet. Nur etwas mehr als jeder Vierte wurde als zuvor "unverdächtig" oder "normal" eingestuft.

Gerade bei der an sich wichtigen Erkenntnis über seelische Vorerkrankungen klafft also eine große Wissens-Lücke, und zwar sowohl von der erfassten Zahl als auch psychiatrisch nutzbaren Diagnose her gesehen.

• Amok-Opfer

In 3% der Fälle waren die Opfer ausschließlich Familienmitglieder, in 7% Familienmitglieder und Bekannte (keine fremden Personen), in 28% Familienmitglieder und/oder Bekannte sowie Fremde, und in 34% ausschließlich Bekannte. In 28% der Fälle waren es nur Fremde.

Fasst man alle Ereignisse zusammen, in denen Familienmitglieder und/oder Bekannte betroffen waren, sind es 72% aller Opfer. Das heißt:

Weniger als jeder dritte Amoktäter tötet ausschließlich ihm unbekannte Mitmenschen, während bekannte – in welchem Verhältnis auch immer – besonders gefährdet sind.

• Amok und Täter-Suizid

In fast allen Fällen wurde auch über das Ende der Amoktat berichtet. Dabei ergab sich folgendes Verteilungsmuster: In 27% der Fälle legte der Amoktäter Hand an sich und kam damit selber zu Tode. In 16% wurde er getötet. Mehr als die Hälfte (57%) überlebte.

Das heißt, etwa jeder Vierte starb von eigener Hand (und hinterlässt ja auch mehr Opfer als

jene, die sich nicht selber suizidierten – siehe mittlere Tötungsrate der Täter).

Dabei geben die amerikanischen Experten allerdings zu bedenken, dass es sich in einigen Fällen, insbesondere in den USA, bei Tötung durch die Polizei auch um Fälle von "suicide by police" handeln kann. Hierunter versteht man das Verhalten einer Person (in diesem Fall eines Amoktäters), die sich mit bereits suizidalen Absichten von der Polizei erschießen lässt, in dem sie deren tödliche Gegenwehr geradezu provoziert.

• **Amok und Waffen-Zugang**

Überraschend ist der hohe Anteil von Personen mit Verbindungen zu "waffentragenden" Berufen oder mit besonderem Bezug zu Waffen (bis hin zu "Waffennarren"), nämlich 26% Soldaten und 7% Polizisten. Diese Prozentsätze sind deutlich höher als der Anteil an der entsprechenden männlichen Bevölkerung (so beträgt in Deutschland der Anteil der Soldaten an der männlichen Bevölkerung über 20 Jahre ca. 1,13%, derjenige der Polizisten ca. 1,07%).

• **Amok und Imitationsgefahr**

Wie bei manchen Suizid-Handlungen, die über die Medien einen verhängnisvollen Bekanntheitsgrad mit tragischer "Sogwirkung" erreicht haben, so scheint sich auch beim Amok ein gegebenenfalls verheerendes Imitationsverhalten nicht ausschließen zu lassen. Jedenfalls unterscheiden sich die Verteilungen der Amok-Ereignisse überdurchschnittlich häufig von Zufallsverteilungen und lassen daher schon aufgrund dieser Erkenntnis an die Gefahr einer "seriellen Abhängigkeit" denken. Denn die Mehrheit der bisher dokumentierten Amok-Ereignisse verteilt sich nicht zufällig über die Zeit. Deutlich mehr Taten werden in einem relativ kurzen Zeitraum nach der ersten Berichterstattung über eine solche Tat begangen (wobei der "gefährlichste" Zeitrahmen bei rund 10 Tagen liegen soll).

In einigen Fällen lassen auch die Ähnlichkeiten des Ablaufs und anderer Hintergründe Schlim-

mes befürchten. Dies betrifft sowohl Beruf bzw. Berufsgruppen (einschließlich Schüler!) als auch Motive (vor allem Rache) und sogar die Frage: Amok mit anschließendem Selbstmord oder Amok ohne Suizid des Täters?

Das besagt – selbst bei vorsichtiger Schlussfolgerung –, dass es ähnlich wie bei der Berichterstattung über Suizide gefährlich sein kann, sensationell über Amok-Ereignisse zu berichten. Denn die Medien können eine ähnliche oder gleiche Denkweise und damit ein gleiches Verhalten in jenen Personen auslösen, die sich in einem vergleichbaren Stimmungszustand befinden bzw. gar schon länger über eine solche Tat nachgedacht haben. Dann könnte das "Modell" einen letzten Anstoß zur eigenen Handlung geben (nach A. Schmidtke, S. Schaller, I. Müller, D. Lester und S. Stack, 2002).

Schul-Amok (school shooting)

Bis zum 26. April 2002 galt Littleton/USA als Synonym für den Schrecken des so genannten school shootings (Amokläufe Jugendlicher an Schulen). Damals kostete es 15 Tote. Fast auf den Tag genau drei Jahre später führten die Ereignisse in Erfurt zu einem neuen traurigen Rekord: Innerhalb kurzer Zeit starben 17 Menschen.

Bis dahin glaubte man, es handle sich um ein spezifisches Problem der USA. Die Schuld gab man der Ideologie eines Individualismus, die den freien Wettbewerb der Stärke propagiert und wenig Verständnis für individuelle Leistungsschwächen und einen Mangel an Durchsetzungsfähigkeit aufbringt, und der dortigen freizügigen Waffenkultur. Inzwischen hält dieses Phänomen auch in Mitteleuropa Einzug, unterscheidet sich aber in mehreren Punkten (J. Hoffmann, 2002):

So stellte sich heraus, dass diese Art von Amok in den seltensten Fällen als blindwütige Raserei angelegt war, das heißt sich schnell und impulsiv

aus einer entsprechenden Situation heraus aufgebaut hat. Denn fast alle Täter hatten sich zuvor durchaus einige Zeit gedanklich mit dem bevorstehenden Gewaltakt beschäftigt. Bei mehr als der Hälfte ging eine mehrtägige Planung voraus. Auch die Tatsache, dass in den meisten Fällen die Opfer bewusst ausgewählt worden waren und oftmals sogar regelrechte Todeslisten existierten, zeigt, dass die Vorbereitungsphase eher die Regel als die Ausnahme war.

Das aber ist offenbar der psychologische Kern des Schul-Amoks: Die jugendlichen Täter fühlen sich ausgegrenzt und rächen sich an einer sie zurückweisenden Welt durch eine Art blutiges Finale, in dem sie dann auch selber untergehen.

Die Ergebnisse solcher Studien sind zwar ernüchternd, mitunter aber auch wegweisend, wenn man sich nicht nur auf naiv einfache Erklärungsmuster verlässt. Vor allem scheint es kein einheitliches Profil unter den Schul-Amokläufern zu geben (so wenig wie bei den früheren Amokläufern anderer Gewaltsituationen auch). Eines scheint aber bei allen Schul-Amokläufern (bisher) gleich zu sein: Sie sind männlich.

Nicht bestätigt werden konnten einige hartnäckige Behauptungen und Fehlinterpretationen wie: Jugendliche Amokläufer kommen grundsätzlich aus "kaputten Elternhäusern" oder sind "immer isolierte Einzelgänger". Es existiert also keine einheitliche Erklärungsmöglichkeit, es handelt sich um ein psychologisches Puzzle, bei dem zahlreiche Faktoren zusammenspielen können - bis zur verheerenden Explosion. Außerdem bleibt immer ein Rest Unerklärliches zurück.

Gibt es so genannte Risiko-Marker?

Es laufen kriminologische und pädagogische Forschungsprogramme (Schul-Amok), bei denen sich so genannte **Risiko-Marker** ab-

zeichnen. Sie sind zwar weit weniger ergiebig, als es auf den ersten Blick erscheinen mag. Immerhin sollen sich nach J. Hoffmann folgende Fragestellungen wiederholen:

- *Handelt es sich um eine narzisstische Persönlichkeitsstruktur?* Dies ist eine Ursache, die in Fachkreisen immer intensiver diskutiert wird, ein Problem, das offenbar auch zunimmt (Einzelheiten siehe Fachliteratur). Auf wenige Worte und vor allem auf den Amoklauf beschränkt aber gilt: Narzisstische Persönlichkeitsstrukturen sind eine wichtige Voraussetzung für viele Amoktaten. Die Betroffenen sehen alles nur aus der Perspektive des eigenen Ich. Positives wird selbstverständlich hingegenommen, Negatives rasch als persönliche Kränkung interpretiert. Grundlage ist ein instabiles Selbstwertgefühl, das unkontrollierbaren Schwankungen unterliegt und deshalb bei entsprechender Wesensart verstärkt zur Gewaltbereitschaft neigt. Dabei ist ein weiterer Faktor entscheidend, nämlich:

- *Liegt eine geringe Frustrationstoleranz vor?* Der lateinische Begriff frustra heißt soviel wie umsonst, erfolglos, vergeblich, nutzlos, zwecklos. Neurosenpsychologisch ist damit eine bestimmte psychologische Situation gemeint. Doch im Alltag geht es um die ganz einfache Konstellation, wie sie die übersetzten Begriffe darlegen. Gefährlich wird es vor allem dort, wo solche Frustrationen sich häufen, keine, wenn auch kleine Erfolgserlebnisse dazwischen etwas Erholung und ein wenig Selbstwertgefühl vermitteln und eine entsprechende Persönlichkeitsstruktur aufgrund dieses "Frustes" (volkstümlicher Begriff) zu unüberlegten und damit vielleicht sogar "blindwütigen" Übergriffen verleitet.

- *Finden sich plötzliche Verhaltenssprünge?* Jeder Mensch hat eine gewisse Wesensart, nach der sich sein alltägliches Verhalten aus-

richtet. Damit wird er für sein Umfeld mehr oder weniger kalkulierbar. Wenn dies nicht der Fall ist (wie beispielsweise bei manchen schizophoren Erkrankten), wird der Betroffene nach und nach ausgegrenzt, weil seine Wesensart nicht einzuordnen ist und man sie deshalb als belastend empfindet.

Wenn sich im Verhalten eines bisher als nicht krank geltenden Mitmenschen mehr oder weniger plötzlich etwas zu ändern scheint, ist das ein praktisch verwertbarer Hinweis auf ein innerseelisches Problem, eine nicht bewältigbare Belastung, vielleicht sogar eine nicht ungefährliche Entwicklung in Richtung Selbst-Gefährlichkeit (Suizidgefahr) oder Fremd-Gefährlichkeit (im Extremfall Amok?).

- *Liegt ein auffälliger, auf gewalttätige Inhalte konzentrierter Medienkonsum vor?* Viel und kontrovers diskutiertes Thema. Kompromiss-Schlussfolgerung: Gewalt in den Medien mag allein kein entscheidender Faktor sein, bei entsprechender Persönlichkeitsstruktur und psychosozialer Konflikt-Situation aber als bahnbende Gewalt-Komponente nicht auszuschließen.

- *Wird im näheren und weiteren Umkreis ein krankhaft aggressives, zumindest aber in dieser Hinsicht grenzwertiges Verhalten toleriert, wenn nicht gar propagiert?*

- *Belastet den Betroffenen ein Mangel an Nähe und Vertrautheit zwischen den Menschen?* Die "zwischenmenschliche Atmosphäre", der "zivilisierte Umgang", Hilfsbereitschaft, ja Nächstenliebe und Güte mögen altertümliche, überholte, vielleicht sogar lächerliche Floskeln sein. Wer aber einmal Menschen erlebte, die in einer entsprechenden emotionalen Kälte und damit seelischen Verlorenheit aufwachsen mussten und dabei erst Schaden an sich selber nahmen und später diesen Schaden auch auf andere ausdehnten, weiß, was damit gemeint ist.

- *Findet sich ein (leichter) Zugang zu Waffen?*

- *Leidet der Betroffene unter Depressionen mit Suizidneigung?* Selbst-Aggressionen können schnell in Fremd-Aggressionen umschlagen - und wieder zurück. Dabei geht es weniger um die meist endogenen, d. h. biologisch fundierten Depressionen schwermütiger Mütter oder Väter, die in ihrer depressiven Verzweiflung beim erweiterten Suizid ahnungslose Kinder oder Partner/Angehörige in den Tod mitnehmen. Es geht vor allem um eine eigentümliche Mischung aus missgestimmt-wütend-deprimiert bis depressiv-zornig-feindselig, also eine unkalkulierbare Reaktion auf die Lebensumstände, auf Eltern, Vorgesetzte, Nachbarn, Lehrer, Behörden u.a., von denen man sich benachteiligt, missverstanden, ungerecht behandelt, gekränkt oder gedemütigt fühlt.

- *Wurde der Betroffene in der Vergangenheit häufig Ziel von ausuferndem Spott oder gar Ausgrenzung bzw. Verfolgung durch Kameraden, Kollegen, Nachbarn, Vorgesetzte u.a.?* Das scheint einer der Hauptgründe zu sein, die zu entsprechenden Reaktionen bis hin zum Amok führen können: Eine tiefe Kränkung, beispielsweise ausgelöst durch eine zurückgewiesene Verliebtheit, durch Spott von Mitschülern, einen ernsthaften Konflikt mit Lehrern, Lehrmeistern oder Schulleitung, Auseinandersetzungen mit Angehörigen oder Nachbarn bzw. Behörden u.a. In früheren Amok-Hypothesen, insbesondere was fernöstliche Konstellationen anbelangt, wurde dies häufig als Hauptursache diskutiert.

Auf die so erlebte Zurückweisung und das damit bedrohte Selbstwertgefühl reagieren die "Opfer" (wie sie sich als solche selber sehen) schließlich mit Rückzug in eine Fantasie, in der zuerst Macht und Gewalt theoretisch ausgelebt werden. Manchmal kommt

es zu narzisstischen Größen- und Allmachtsvorstellungen – und am Schluss vielleicht zu einem blutigen Finale.

Schlussfolgerung

Nur eine gezielte Aufklärung und ein überlegter öffentlicher Umgang mit derartigen Gewalttaten können weiterhelfen. Vor allem jugendliche Amokläufer dürfen weder dämonisiert, noch als schicksalhaft und ohne Eigenverantwortung handelnd dargestellt werden. Vielmehr müssen in ihrer Lebensgeschichte die ganze Zerrissenheit und Schwäche deutlich werden, die sie schließlich zu einem solchen Blutbad getrieben haben (J. Hoffmann).

Damit gelingt es vielleicht, die bedrohliche Vorbildfunktion solcher Amokläufer zu konterka-

rieren (zu durchkreuzen) und die Zahl potentieller Gewalttaten zumindest einzudämmen. Auch gibt es in der Suizid-Literatur zwei Kernsätze, die nachdenklich machen. Sie besagen:

- Selbstmörder ist man lange, bevor man Selbstmord begeht.
- Selbstmord, das ist die Abwesenheit der anderen.

Es stellt sich die Frage, ob man aus diesen Erkenntnissen trotz Entsetzen und ohnmächtiger Wut auch für Amoktäter (und damit ihre Opfer) etwas lernen kann.

Vom Frust zur Tat: Kann ein Querulant zum Amokläufer werden?

Als Ergänzung zum Aufsatz "Amok heute" haben wir mit Herrn Professor Volker Faust ein schriftliches Interview geführt, um einige Fragen zu klären, die sich im Alltag der Ombudsmanninstitution immer wieder stellen und auch für die Mitarbeiter/innen der Verwaltung im Rahmen ihres Kundendienstes wesentlich sind:

Herr Professor Faust, kann aus einem "Querulanten", der sich mit den Antworten einer Behörde nicht zufrieden gibt, sondern immer weiter Forderungen stellt, allenfalls ein Amokläufer werden?

Man muss unterscheiden. Querulanz heißt übersetzt Nörgelsucht im Sinne einer Rechthaberei. Querulatorisches Verhalten ist häufig (und wird immer häufiger). Derlei ist "nur" lästig, muss noch keine Folgen haben. Die krankhafte Steigerung aber ist die subjektive Überziehung eines Rechtsgefühls, was auch gegen das Rechtsempfinden anderer (und der staatlichen Institution) so empfunden und dann gegebenenfalls hartnäckig durchgesetzt wird. Trotzdem bleibt es hier mehr im Alltagsleben, in der Familie oder am Arbeitsplatz haften. Zu Rechtsstreitereien kommt es in der Regel selten. Interessant, dass es sich dabei auch um durchaus höfliche, vor allem sensible Charakterstrukturen handeln kann, auch wenn sie sich trotzdem jedem vernünftigen Vorschlag widersetzen und sich über falsches Verhalten anderer beklagen, sich leicht erregen und stets mit den gegebenen Verhältnissen unzufrieden sind.

Ist daraus ein "richtiger" Querulant geworden, dann geht er allerdings leicht von der Klage zur Tat über, bringt Streitfragen vor Gericht, strengt immer neue Prozesse an und geht eventuell zu tätlichen Angriffen über. Wirken sich diese Charakterzüge stärker auf die Lebensführung aus, sprach man früher von einem querulatorischen Psychopathen. Darunter verstand man

(und versteht letztlich noch immer, auch wenn sich inzwischen klassifikatorische und terminologische Unterscheidungen ergeben) einen nörgelsüchtigen, zu ständiger Querulanz neigenden (meist freudlosen, aber kämpferisch veranlagten) Fanatiker: überempfindlich in Bezug auf die eigenen Rechte, unnachtsichtig gegenüber anderen, unbeugsam beharrend auf einem einmal eingenommenen Rechtsstandpunkt.

Im Extremfall kann sich daraus ein Querulanten-Wahn entwickeln. Das ist eine wahnartige, unkorrigierbare Überzeugung, in böswilliger Weise fortwährend Rechtskränkungen zu erleiden. Hier handelt es sich allerdings noch nicht um eine Psychose (Geisteskrankheit), sondern um einen starrköpfigen, überempfindlichen und zugleich kampflustigen Charakter, der zu paranoiden (wahnhaften) Deutungen und entsprechenden Reaktionen neigt. Die Folge sind oft jahrelange erbitterte Kämpfe um das vermeintliche Recht (früher als Kampf-Paranoiker bezeichnet). Das geht von endlosen Streitereien mit vermeintlichen Gegnern (die schließlich zu echten werden können), Behörden unter anderen, bis zum endlosen Prozessieren. Das Problem, das sich dann stellt: Beim Querulanten-Wahn werden alle Kräfte zusammengefasst, um ein Unrecht zu korrigieren. Versöhnungsversuche sind meist zum Scheitern verurteilt, auch werden ergangene Gerichtsurteile nicht respektiert, vielmehr jetzt – in erweitertem Kampf-Einsatz – Richter, Anwälte, Zeugen, Behörden usw. der Korruption bezichtigt. Ein Ende ist oft erst dann in Sicht,

wenn die Mittel oder Kräfte erschöpft sind. Dann aber kann der Querulant neue Wege suchen, wozu im Extremfall durchaus auch einmal "Amok-Überlegungen" gehören können (bei denen es zumeist bleibt, da solche Phantasien auch schon früher aufgetreten, aber wieder verworfen sein dürften).

Kurz: Der Weg ist lang, aber das fürchterliche Ende einer realisierten Amok-Tat ist natürlich nie auszuschließen.

Sind Drohungen von Bürgern gegenüber Staatsangestellten, die ihre Aufgabe erfüllen und dabei den Anliegen und Forderungen eines Bürgers allenfalls ablehnend begegnen müssen, ernst zu nehmen?

Ja, weil man nie weiß, was sich hinter der Fassade im Kern eines Wesens abspielt beziehungsweise entwickelt. Die betroffene Institution sieht sich im Recht (was sie auch meist juristisch oder verwaltungsrechtlich ist), doch die – wenn auch offiziell falsche – Einstellung des Betroffenen entscheidet letztlich darüber, wie weit der Weg noch ist vom "Frust zur Tat".

Wie soll man solchen Leuten, die eventuell zu Amokläufern werden können, entgegentreten? Was würden Sie hier den Behörden und ihren Mitarbeitern raten?

Es gibt eine alte psychohygienische Regel für jeden Alltag, die besagt: Eine seelische (und damit psychosomatische und schließlich auch körperliche) Gesundheit lässt sich vor allem durch zwei Neutralisierungs-Empfehlungen halbwegs stabil halten, und die lautet: reden – reden – reden sowie gehen – gehen – gehen. Das klingt banal, ist aber letztlich der Kern aller anderen Empfehlungen, die wir der wachsenden Fülle von Fach- und Sachbüchern, sonstigen Print- und TV-Angeboten und den Berichten aller praktisch tätigen Experten entnehmen. Beides wirkt – wie der Name sagt – psychohygienisch, entlastend, und zwar sowohl seelisch, geistig, als auch körperlich. Die körperliche Aktivität muss der

Problem-Kunde (und potentielle Täter) selber betreiben. Beim neutralisierenden Reden kann man ihm entgegenkommen. Das kann überaus aufwändig bis lästig werden – aber gegebenenfalls lohnend sein. Eine weitere Regel lautet: Geduld, Geduld – und sich nicht anstecken lassen.

Welche Funktion kann ein Vermittler zwischen Bürger und Verwaltung in solchen Fällen einnehmen?

Die gleiche wie an der "Front" die Betroffenen, nur eben vor allem immer wieder hilfreich lehrend darauf hinweisen, was die wichtigsten neutralisierenden Aspekte sind.

Obschon kaum eine psychiatrische Diagnose bei Amoktätern gestellt werden kann, würden Sie dennoch empfehlen, einen Psychiater beizuziehen, sofern Sachverhaltsanalysen und Gespräche einen Beschwerdeführer nicht beruhigen können und die Drohungen nicht eingestellt werden?

Theoretisch wäre es günstig, praktisch pflegt es den Zorn des Betroffenen aber zu erhöhen, fühlt er sich doch "psychiatrisiert" ("Wollen Sie mein berechtigtes Anliegen prüfen oder mich zum Geisteskranken abstempeln?"). Wenn man es allerdings schafft, hier eine konstruktive Verbindung zwischen Psychiater und Problem-Klienten herzustellen ("ein Psychiater könnte Ihrem Anliegen noch am ehesten weiterhelfen"), dann könnte dies – Therapieerfolg vorausgesetzt – die Situation entkrampfen. Dann muss der Psychiater allerdings auch im Sinne seines Patienten manche Forderungen übernehmen, auch wenn sie beispielsweise der Behörde nicht einleuchten oder manchen Bedingungen zuwiderlaufen könnten.

Wie muss der Kundendienst am Bürger durch die Behörden idealerweise sein, um Eskalationen zu verhindern?

Bürgernah, im wahrsten Sinn des Wortes, auch wenn es sich um "quere Anliegen", "offenkundi-

ge Sonderlinge", "anmaßende Schmarotzer und Trittbrettfahrer" oder gar Fanatiker beziehungsweise "Psychopathen" handeln soll. Es ist erstaunlich, wie der gleiche Fall bei der einen Stelle "leidlich abgeht", bei der anderen eskaliert. Da mögen schon auch objektive Bedingungen ihre Rolle spielen, vor allem aber der Faktor "Mensch" - im wahrsten Sinne des Wortes. Lohnen dürfte es sich allemal, sogar für den gestressten Attackierten, hat doch auch er einen Kompromiss-Frieden beziehungsweise -Sieg errungen.

Vielleicht sollte man den alten, jahrtausende alten Merksatz nicht vergessen, der da lautet:

Für was man Worte hat, darüber ist man schon hinweg. (Hippokrates, antiker Arzt)

Aber es muss eben auch jemand da sein, der die (wenn auch nicht nachvollziehbaren anklagenden) Worte eines sich offensichtlich verrennenden Menschen annimmt. Denn:

Doch wehe dem, der allein ist, wenn er hinfällt, ohne dass einer bei ihm ist, der ihn aufrichtet. (Altes Testament, Kohelet 4, 10)

Herr Professor Dr. Volker Faust ist Arzt für Neurologie, Psychiatrie und Psychotherapie. Er arbeitet als Medizinaldirektor und Leiter der Abteilung Allgemeine Forschung und Lehre im Zentrum für Psychiatrie in D-Ravensburg-Weissenau, Abteilung Psychiatrie I der Universität Ulm.

Unter www.volker-faust.de/psychiatrie sowie www.psychosoziale-gesundheit.net finden sich seine Veröffentlichungen.

Der Ombudsmann dankt Herrn Professor Faust für seinen geschätzten und wertvollen Beitrag im Jahresbericht 2003.

2003:

sind 704 neue Fälle eingegangen
 sind 717 Fälle abgeschlossen worden
 sind 105 Fälle pendent (Ende Jahr)

Vorgehen bei Erledigung:

- 717 Total erledigt, davon
- 512 von der Verwaltung eingeholte Vernehmlassungen bzw. Akteneinsicht
 - 133 angehörte Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung
 - 12 Augenscheine und Besprechungen bei Beschwerdeführern
 - 403 empfangene Beschwerdeführer

2003 kamen die Beschwerden von:

- 16**
- 66.8% Privatpersonen
 - 1.5% Juristischen Personen
 - 29.4% Staatspersonal
 - 2.3% Eigene Wahrnehmung
 - 0.0% Gemeinden

Der 10-Jahres-Rückblick:



Der Eingang der Beschwerden und ihre Erledigung

2003 wurden die Geschäfte nach folgenden Gesetzesgrundlagen erledigt

- 62.9% Nach §93a VRG (Rat erteilen)
- 37.0% Nach §93b VRG (Besprechung mit Behörden)
- 0.1% Nach §93c VRG (Formelle Empfehlung)

Erledigungsdauer

- 183 bis 10 Tage
- 166 11 Tage bis 30 Tage
- 355 31 Tage bis 1 Jahr
- 13 über 1 Jahr

 Eingegangene Geschäfte
 Erledigte Geschäfte

700

600

500

400

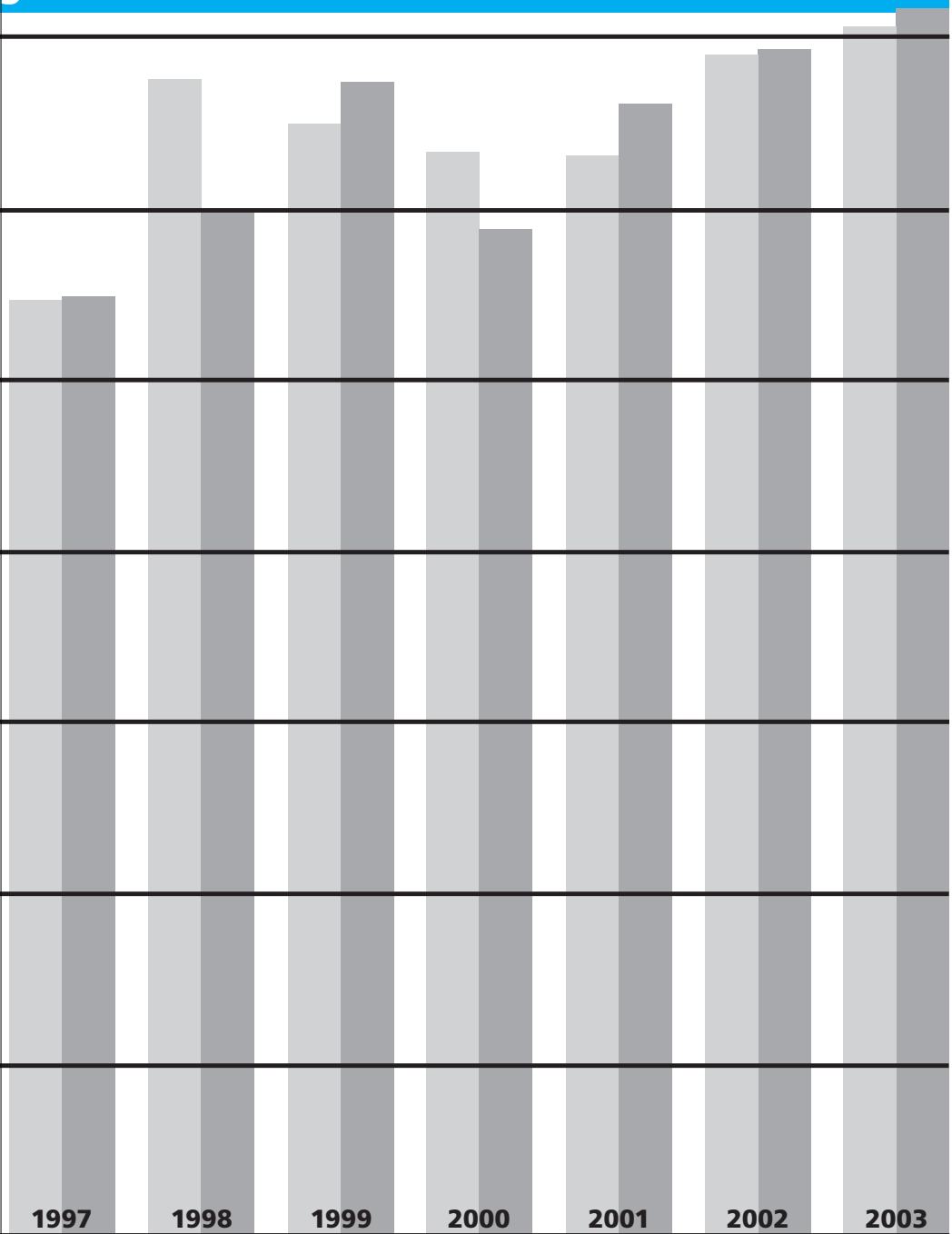
300

200

100

1994 **1995** **1996**





Gedanken zu den im Jahresbericht präsentierten Fällen

(hw) Jedes Jahr stellt sich für das Ombudsmann-Team die Frage, welche Fälle dürfen und wollen wir in die Berichterstattung aufnehmen? Gerne würden wir eine angemessene Übersicht der bei uns eingehenden Beschwerden präsentieren, aber dem Ombudsmann stehen dabei einige Hindernisse im Wege.

Einerseits spielen die behandelten Fälle in der Welt der Rechtsfortbildung keine wesentliche Rolle, ganz im Gegensatz zu Gerichtsfällen. Insofern müssen wir nicht dem Anspruch gerecht werden, möglichst viele interessante Fälle aus allen Rechtsgebieten der Verwaltung zu präsentieren. Bei der Auswahl der Beschwerden wird deshalb darauf geachtet, jede Direktion gleichermaßen zu berücksichtigen und nicht etwa nur jene, deren Amtsstellen den Ombudsmann am meisten beschäftigen. Der Ombudsmann ist kein öffentlicher Ankläger. Er bereinigt gehäufte Beschwerden gegenüber einer bestimmten behördlichen Stelle mit dem Direktionsvorsteher im Einzelgespräch, wenn das analysierte Problem von Bedeutung ist.

Andererseits steht der Berichterstattung häufig das besondere Vertrauensverhältnis zwischen Beschwerdeführer und Ombudsmann entgegen, auch wenn das Interesse der Öffentlichkeit eine Berichterstattung geradezu gebieten würde. Hier sind der Ombudsperson Grenzen gesetzt. Somit bleiben die kleinen, meist erfolgreich geführten Fälle für die Berichterstattung übrig. Um dem Eindruck jedoch vorzubeugen, dass die Institution der Ombudsperson nur "Erdnüsse knackt" ("Peanuts" erledigt), soll hier versucht werden, eine abstrakte Zusammenfassung der uns teilweise jahrelang belastenden Fälle oder der besonders heiklen Anliegen von Bürgern oder Amtsstellen zu präsentieren.

Der Ombudsmann weiss erheblich mehr, als er veröffentlichen darf

Die im Jahresbericht aufgeführten Fälle sind nicht unbedingt repräsentativ für die tägliche Arbeit beim Ombudsmann. Sie werden dem Leser vorgetragen, weil sie einheitlich und abschliessend präsentiert werden können, weil sie in wenigen Worten auf besonders gute oder schlechte Leistungen in der Verwaltung hinweisen und die Tätigkeit der Ombudsperson im kleinen, überschaubaren Bereich darstellen können.

Nicht aufgeführt werden

- a) langwierige, emotional belastende Verfahren;
- b) jene Fälle, die geeignet sind, später als Präjudiz angeführt zu werden, ohne dass die fallspezifischen Details bekannt gemacht werden können;

- c) gelegentlich jene Fälle, die ohne weiteres Personen in Ämtern erkennen lassen;
- d) Fälle, die bestimmbar den Beschwerdeführern zuzuordnen sind, da diese selbst bei besten Versuchen, diese zu anonymisieren, oft erkenntlich bleiben dürften;
- e) jene Fälle, die dank der Anzeigen der Ombudsperson in einem Strafverfahren hängig sind.

Der Ombudsmann weiss erheblich mehr, als er veröffentlichen darf, denn Amtsgeheimnis und Datenschutzgesetzgebung gelten auch für ihn und sind höher zu werten als der Anspruch auf vollständige Berichterstattung. Der Ombudsmann weiss, dass die Berichterstattung dadurch beeinträchtigt wird und seine Institution letztlich auch um allfällige "Lorbeeren" geprellt wird.

Aber dies ist vom Gesetzgeber so gewollt und zu respektieren.

Die ausgestreckte Hand des Ombudsmanns nicht angenommen

Als Beispiele zu lit. a) dürfen jene Fälle gezählt werden, wo der Ombudsmann im schulischen Bereich mangelnde Führungsfähigkeit durch Vorgesetzte überprüfen musste, nachdem sich unzählige Lehrer namentlich oder anonym – aber für den Ombudsmann identifizierbar – beschwert hatten. Die Klage war zu Recht erhoben worden; der Ombudsmann stellte im Laufe seiner umfangreichen Ermittlungen tatsächlich erhebliche Mängel fest. Er stiess mit dieser Analyse jedoch bei keiner der vorgesetzten Personen bzw. Kommissionen auf Entgegenkommen. Die unmittelbar verantwortlichen Personen unterliessen es nicht nur, rechtzeitig der Problematik durch offene und ehrliche Aussprachen zu begegnen, sondern versuchten, "den Ombudsmann zu verunglimpfen und auszuschalten", was ihnen selbstverständlich nicht gelang. Die Arbeitgebersolidarität reichte nicht für die Mitarbeiter an der Basis, sondern nur für deren Vorgesetzten, an dessen Fähigkeiten nicht gezweifelt werden durfte. Dieses Vorgehen der Schulleitung war lediglich geeignet, das Misstrauen bei der Lehrerschaft gleich nochmals zu schüren. Bei einer früheren Einsicht in die Problematik und einer Bereitschaft zur raschen Zusammenarbeit mit dem Ombudsmann hätte der Konflikt nicht monatelang weiter geschwelt; er wäre rasch und gut erledigt worden. So dauerte es gut zwei Jahre, bis sich einzelne Lehrpersonen mit dem erarbeiteten Status quo schliesslich, im Interesse des Erhalts ihrer Arbeitsstelle, abfinden konnten und keine weiteren Beschwerden den Ombudsmann erreichten. Die grössten Konfliktherde waren dank eines (allerdings zu spät eingeführten) externen Coachings beseitigt worden.

Die Rolle des Ombudsmanns bestand hier nicht nur in der Analyse der Situation und der

Berichterstattung an die höchste Stelle, sondern auch in der zwei Jahre dauernden "psychologischen Beratung und Unterstützung" der Beschwerdeführer im Interesse eines möglichst ruhigen weiteren Betriebs jener Schule, aber zu stetem Ärger der "Führungskräfte". Die Führung der Schule hat es nicht verstanden, die ausgestreckte Hand des Ombudsmanns zur Bearbeitung des Konflikts anzunehmen. Eine "ausgestreckte Hand" im Übrigen, die bereits finanziell abgegolten war. Im Interesse der Sache empfahl der Ombudsmann schliesslich einen externen Experten zwecks Konfliktanalyse und -lösung beizuziehen. Im Übrigen: Die externe Analyse zeigte genau die gleichen Ergebnisse wie die bereits durch den Ombudsmann in einem Schlussbericht vorgenommene "Diagnose"!

Explosiven Konflikt mit steter Präsenz schlichten können

Unter lit. a) wie auch d) der nicht berichtstattungsfähigen Fälle sind jene mit querulatorischem Ansatz und erkennbaren Gefährdungsmomenten hinzu zu zählen, ganz im Sinne des diesjährigen Leitartikels von Prof. Dr. Volker Faust. Es ist der Ombudsmann-Institution zum Beispiel wider Erwarten und nur dank steter Präsenz gelungen, in einem lange Jahre schwelenden Konflikt unter Bürgern – mit engagierten Bemühungen aller in Frage kommender Ämter sowie der Polizei – zuletzt einigermaßen Frieden zu stiften. Lange Zeit deuteten alle Zeichen auf eine mögliche gewalttätige Eskalation hin, die letztlich auf ein (nicht verhandelbares, aber als ungerecht empfundenenes) Gerichtsurteil zurück zu führen war. Jedes Mal bedurfte es der besonderen Aufmerksamkeit und intensivster Verhandlungen des Ombudsmanns auf "alle Seiten". Der Ombudsmann unternahm alle denkbaren Bemühungen, die einzelnen Beteiligten jederzeit anzuhören, ihnen zuzusprechen, sie zu beruhigen und weitere geeignete Massnahmen zwecks Friedensstiftung einzuleiten.

Allen beteiligten Ämtern müsste hier ausdrücklich öffentlich gedankt werden! Öffentliche Berichterstattungen haben nun leider den Nachteil, dass sie Konflikte wieder aufflackern lassen können, insbesondere wenn der eine oder andere Mitwirkende identifizierbar ist. Obschon dieser Konflikt nachhaltig angegangen und mit vereinten Kräften bereinigt worden ist, bleibt die Situation kränzlich: Ein falsches Wort wie eine falsche Schuldzuweisung oder ein Lob an die "falsche Adresse" – all dies kann das Ergebnis der gemeinsamen Arbeit erschüttern und dadurch Bürger gefährden. Deshalb unterbleiben in solchen Fällen die Berichte, obschon die Konfliktlösestrategien durchaus von allgemeinem Interesse wären.

Entgegenkommen der Behörden aufgrund kleiner Fehler

Als Präjudizien im Sinne von lit. b) können regelmässige Fälle aus dem Bereich der Steuerverfahren aufgefasst werden, obschon gerade die Tätigkeit des Ombudsmanns keine rechtsprechende ist und sich damit keinesfalls eignet, verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Behandlung späterer Fälle aufgrund von Erledigungen in Einzelfällen zu schaffen. Dennoch besteht diese Befürchtung seitens der betroffenen Abteilungen immer wieder, weswegen einige besondere, durch den Ombudsmann bearbeitete Fälle für eine weitere Berichterstattung ungeeignet sind. Es handelt sich dabei oft um ein Entgegenkommen der Behörden aufgrund kleiner Fehler, deren Verursacher zum Beispiel nicht mehr eindeutig ermittelt werden kann, oder wo das Ergebnis derart ungerecht erscheint, dass Entscheidungen in Wiedererwägung gezogen werden. Auch hier würde gerne ein konkretes Lob ausgesprochen!

Wenn beide Seiten auf ihren Positionen beharren

Als Beispiel für einen weiteren, gemäss lit. c nicht berichterstattungsfähigen Fall mag die Geschichte einer jungen Forschenden dienen, die

beim Ombudsmann Rat holen wollte. Während ihrer Arbeit stiess die Frau auf zur Publikation bestimmte, gefälschte Daten. Diese "Forschungsergebnisse" hätten international wohl mehr Beachtung gefunden, als sie es verdienen würden. Bei ihren höchsten Vorgesetzten stiess sie auf keinerlei Rückhalt – trotz objektiver Beweise. Vielmehr versuchte man, sie zum Schweigen zu bringen. Im Gegenzug versuchte die Beschwerdeführerin, ihren Vorgesetzten zu erpressen, indem sie mit der Veröffentlichung der Forschungsmanipulation drohte. Es gelang dem Ombudsmann nicht, die Beschwerdeführerin von erpresserischen Äusserungen abzuhalten. Dementsprechend musste auch der Versuch des Ombudsmanns scheitern, die Vorgesetzten zum Eingeständnis eines Fehlers und der Fehlreaktion zu bewegen (mehr hätte es nicht gebraucht). Die eingehenden Abklärungen des Ombudsmanns hatten nämlich ergeben, dass die Vorwürfe der Beschwerdeführerin zutrafen und ein wissenschaftliches Gutachten zum selben Ergebnis gekommen war.

Aufgrund der Drohungen der Beschwerdeführerin einerseits und im Gegenzug eines demonstrativ unnachgiebigen Verhaltens des Vorgesetzten andererseits gelang es dem Ombudsmann nicht, die Beschwerdeführerin zu einem Verzicht auf die Veröffentlichung ihrer Feststellungen zu bewegen. Hiezu hätte es der Entschuldigung des Vorgesetzten bedurft, welches Einsehen dieser bedauerlicherweise nicht hatte. So führte das beidseitige Beharren auf Positionen trotz klaren und objektiven Ergebnissen zur Verhärtung der Parteien und zur Konfliktsteigerung. Die Vorgesetzten sahen ihre Institution plötzlich international in den Medien erwähnt, während die Beschwerdeführerin wohl auf der ganzen Welt keinen Arbeitsplatz mehr auf ihrem angestammten Gebiet finden wird – obschon sie anfangs durchaus im Recht war!

Wenn der Ombudsmann Strafanzeige erstattet hat

Schliesslich ist im Sinne von lit. e) in jenen Fällen auf eine Berichterstattung zu verzichten, in denen der Ombudsmann Strafanzeige erstattet hat, oder die unabhängig von ihm in einem Untersuchungs- oder Gerichtsverfahren stehen. Die jeweils betroffenen Direktionsvorsteher sind orientiert. Es liegt an ihnen, allfällig notwendige administrative Verfahren einzuleiten und durchzuführen. Der Ombudsmann hat mit der Einleitung einer Anzeige beim Verdacht strafbarer Handlungen und der Mitteilung an die zuständige Direktion seine Aufgabe erfüllt. Ihm bleibt nur noch die allfällige "Betreuung des Umfelds". Oft geht es hier um den Erhalt einer Arbeitsstelle, das Verhindern von internen Sanktionen, wo solche nicht angebracht sind,

und das Honorieren von "tapferen" Leistungen, was leider in der Verwaltung oft vergessen geht. Mitarbeiter, die allfällig strafbares Verhalten aufdecken und weiter melden, gehen für sich selbst meist ein Risiko ein. Man dankt es ihnen nicht, dass sie einen Sachverhalt hinterfragten und gar dem Ombudsmann präsentierten. Aber gerade solche Mitarbeiter sind gefragt und müssten unbedingt Anerkennung für ihre Mitteilung erhalten. Insgesamt ist zu beanstanden, dass meist auf die Eröffnung einer internen Administrativuntersuchung auch bei gravierenden Anschuldigungen unverständlicherweise verzichtet wird; je prominenter der Angeschuldigte ist, desto weniger treffen ihn im Amt die gewöhnlichen einstweiligen Folgen eines eröffneten Strafverfahrens.

Direktion für Soziales und Sicherheit

"Ver – rücktes" – auch beim Ombudsmann



Einige wenige Fälle jährlich spielen sich im Bereich polizeirechtlicher und psychiatrischer Massnahmen ab. Mit den Betroffenen können selten vernünftige Gespräche geführt und kaum Lösungen gefunden werden. So erging es auch im Fall des Beschwerdeführers O, der eine prominente Person immer wieder belästigte, so dass jeweils eine polizeiliche Intervention notwendig wurde, nebst Beizug der Notfallpsychiatrie. Der Beschwerdeführer hat für diese Interventionen kein Verständnis und beschwert sich beim Ombudsmann.

Er sei von Polizeibeamten am Arbeitsplatz der Prominenten verhaftet worden, habe sich bis auf die Unterhosen ausziehen und zwei Stunden in der Zelle auf den Psychiater warten müssen, berichtet der Beschwerdeführer. Nach seinen weiteren Ausführungen wurde er wegen fortwährender Belästigung angezeigt, nachdem er über ein halbes Jahr versucht hatte, die fragliche Person zu kontaktieren. Er habe ihr unter anderem geschrieben und immer freundliche Antworten erhalten. Die Polizei sage ihm nun, er müsse sie in Ruhe lassen. Das liege daran, dass die Polizisten auf ihn eifersüchtig seien.

Im Verlauf der Besprechung und aus Telefonaten und Schreiben von O ergibt sich, dass er mehrere Anzeigen gegen die Polizei eingereicht hat. Diese nehme ihn nicht ernst. Auch gehöre er nicht in eine psychiatrische Klinik. O bestehe darauf, dass der Ombudsmann mit den zuständigen Polizeibeamten spricht.

Nach diesem Gespräch bedient O den Ombudsmann regelmässig mit seinen an die Kantonspolizei gerichteten Beschwerdeschreiben. Es scheint, dass er einen "Verfolgungswahn" hat. Wiederholt zeigt er an, von unbekanntem

Burschen geschlagen und beleidigt worden zu sein. Ein Mann habe gedroht, ihm ein Ohr abzuschneiden und einen Schäfer-Mischling auf ihn zu hetzen. Die Polizei müsse ihn deshalb beschützen. Beleidigende Briefe an seine Verwandtschaft erreichen den Ombudsmann in Kopie, und schliesslich – nach einigen Wochen – nimmt O auch den Ombudsmann "ins Visier". Dessen "hämisches Lachen" am Telefon lasse er sich nicht bieten, er solle sich vor ihm in Acht nehmen. Dabei werden verschiedene Drohungen ausgestossen.

Der Ombudsmann kann sich anhand der bei ihm eingegangenen Unterlagen und des Verhaltens von O ihm gegenüber ein Bild von dessen Problemen machen. Eine Dienstleistung kann er aber nicht anbieten; O ist beim Ombudsmann an der falschen Stelle. Er ist aber

nicht der Einzige. Der Ombudsmann hört jährlich eine zunehmende Anzahl Bürger an, die direkt ihn oder Personen aus der Verwaltung, ja sogar ihre eigene Familie verbal bedrohen. Je nach Abschätzung der konkreten Bedrohungssituation nimmt der Ombudsmann mit der Polizei Kontakt auf. In wenigen Fällen wenden sich auch die behandelnden Psychiater nach Mitteilung ihrer Patienten an den Ombudsmann, der im Rahmen von Behandlungskonzepten seine Rolle spielen muss. Regelmässig trägt dies wenigstens zur vorübergehenden Beruhigung der Beschwerdeführer bei, indem alles daran gesetzt wird, sie – soweit möglich – ernst zu nehmen. Gibt es tatsächlich eine verwaltungsrechtliche Angelegenheit zu bereinigen, dann wird dies prioritär behandelt, um Eskalationen zu verhindern.

Gesundheitsdirektion

Teure Akteneinsicht im Spital



M wendet sich an den Ombudsmann, nachdem er in einem kantonalen Spital Einsicht in seine Krankengeschichte verlangt hat und ihm mitgeteilt worden ist, für die Herausgabe von Kopien verrechne das Spital eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 50.– und zusätzlich Fr. 1.– pro erstellter Kopie. Der Beschwerdeführer benötigt seine Aktenkopien unbedingt, meint jedoch, die hohen Kosten seien nicht gerechtfertigt.

Der Ombudsmann teilt diese Auffassung, haben doch solch hohe Kosten bzw. Aufwandgebühren eine prohibitive Wirkung. Die meisten Bürger dürften sich davon abschrecken lassen. Die telefonische Anfrage im Spital ergibt, dass sich die Verwaltung auf eine Richtlinie des Verbands Zürcherischer Krankenhäuser stützt, die 1985 erlassen worden ist. Mit interner Weisung aus dem Jahre 2000 hielt die Spitalverwaltung gegenüber den Angestellten fest, Patienten oder von ihnen bevollmächtigte Vertreter hätten ein Anrecht auf Akteneinsicht, wobei die Grund-

gebühr Fr. 50.– betrage. Papierkopien kosteten Fr. 1.–, Röntgenbildkopien Fr. 7.–.

Um sich in der Praxis abzustimmen, konsultiert der Ombudsmann die Berichte des Datenschutzbeauftragten des Kantons. Dieser hat festgestellt, dass kostenpflichtige Auskünfte betroffene Personen von der Ausübung ihrer Rechte abhalten. Der Gesetzgeber habe deshalb auf Bundesebene ausdrücklich festgehalten, dass Auskünfte unentgeltlich zu erteilen seien. Nur im Ausnahmefall, bei besonders grossem Arbeitsaufwand, dürfe eine Gebühr erhoben wer-

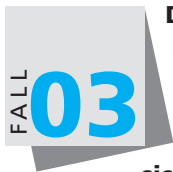
den. Darunter falle jedoch nicht der übliche Aufwand, wenn man ein Dossier hervorhole und kopiere. Im Kanton sei darüber hinaus das Gebührenrecht zu beachten.

Diese Auffassung vertritt der Ombudsmann nun auch gegenüber der Gesundheitsdirektion, die umgehend die Klinik anweist, von der Erhebung einer Pauschalgebühr abzusehen. Für Kopien

könnten hingegen in der Regel Fr. 1.– verlangt werden. Eine Kopie dieses Schreibens stellt der Ombudsmann – unentgeltlich – dem Beschwerdeführer zu, der sich in der Folge darauf berufen kann.

Volkswirtschaftsdirektion

Beweise sind gefragt



Die Beschwerdeführerin H wendet sich an den Ombudsmann, weil sie als Teilarbeitslose bei einem Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) Beratung gesucht und sich stattdessen schikaniert gefühlt hat. Sie habe ein Mahnschreiben erhalten, worin ihr vorgeworfen werde,

sich an einem bestimmten Termin nicht im RAV gemeldet zu haben. Dafür habe sie aber gar kein Aufgebot erhalten. Das RAV habe dann dem Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) wegen nichtbefolgter Weisungen Meldung erstattet. Wenige Tage später bereits sei die Verfügung eingetroffen, wonach sie vorübergehend – für die Dauer von sechs Tagen – in der Anspruchsberechtigung für Arbeitslosenentschädigung eingestellt werde.

23

Der Ombudsmann sieht die Akten der Beschwerdeführerin ein und findet eine an H gerichtete, aber nicht eingeschriebene Einladung zum Beratungsgespräch. 15 Tage später datiert eine an H gerichtete Kopie der Meldung ihres angeblich unentschuldigtem Fernbleibens zum Erstgespräch an das AWA. Vier Tage später erging die Verfügung für die Einstellung in der Anspruchsberechtigung.

Ein rasanter Verfahrensablauf, aber im Ergebnis fragwürdig. Die angeforderte Stellungnahme der RAV-Beratung trägt nichts Neues zum aktenkundigen Sachverhalt bei. Der Ombudsmann lädt deshalb die Verantwortlichen des AWA zum Gespräch ein und erläutert ihnen den von ihm festgestellten Sachverhalt. Es ist nicht annähernd bewiesen, dass die Beschwerdeführerin

das Schreiben mit der Einladung zum Erstgespräch jemals erhalten hat. H nun daraus einen Strick zu drehen, gehe definitiv nicht. Die Verantwortlichen des AWA erklären, dies sei für sie der erste derartige Fall. Sie würden gerne abklären, ob der Versand des Schreibens an H belegt werden könne. Dem Ombudsmann wird eine Abklärung versprochen. Die in der Verfügung angesetzte Einsprachefrist ruhe einstweilen.

Wenige Tage später erhält der Ombudsmann von der Vorgesetzten der zuständigen RAV-Beraterin die Mitteilung, Frau H müsse in der Lage sein, drei RAV-Briefumschläge vorzulegen, denn so viele Schreiben habe sie erhalten. Es sei ernsthaft zu bezweifeln, dass H einen der Briefe Tage später erhalten habe, da die Post im RAV zwei Mal

täglich erledigt werde. Kein Wort davon, dass H das eine Schreiben gar nicht erhalten haben könnte!

Ganz offensichtlich wird hier weiterhin versucht, die Beweislast für den Nichterhalt des Einladungsschreiben H aufzuerlegen. Dass es so nicht geht, macht der Ombudsmann in seinem nächsten Schreiben an das AWA klar. Seiner Auffassung nach ist bisher der Beweis nicht erbracht worden, dass H dieses Schreiben jemals erhalten hat. Die Sanktion der Einstellung von sechs Tagen beruhe mithin auf einem nicht rechtsgenügend erstellten Sachverhalt. Der Ombudsmann betont nochmals, er wolle die Angelegenheit gerne gütlich geregelt sehen und möglichst auf den Erlass einer Empfehlung verzichten.

Wenige Tage später kommt das AWA auf seine erste Verfügung zurück. Gemäss ständiger Rechtsprechung des Sozialversicherungsgerichts müsse ein zu sanktionierendes Verhalten klar erstellt sein. Vorliegend könne nicht nachgewiesen werden, ob – und wenn ja, wann – H die Einladung des RAV erhalten habe. Mangels rechtsgenügendem Nachweis eines schuldhaften Verhaltens von H erweise sich die vorübergehende Einstellung in der Anspruchsberechtigung als nicht gerechtfertigt. Die erste Verfügung werde deshalb aufgehoben.

Finanzdirektion

24

Übertragungsfehler in der Steuererklärung



Das Gemeindesteueramte teilt X die Korrektur der für das Steuerjahr 2001 fälschlicherweise versteuerten Kinderalimente mit und erstattet die zuviel bezahlten Steuern zurück. Jetzt merkt X, dass ihr derselbe Fehler bereits beim Ausfüllen früherer Steuererklärungen unterlaufen ist. Sie ersucht den Ombudsmann um Prüfung der Angelegenheit.

Gemäss Steuergesetz (StG) sind Unterhaltsbeiträge steuerbar, die ein Elternteil für die unter seiner elterlichen Sorge oder Obhut stehenden Kinder erhält (§ 23 lit. f). Der Steuerpflichtige kann sodann für minderjährige Kinder unter seiner elterlichen Sorge oder Obhut einen Kinderabzug geltend machen (§ 34 lit. a). Werden Alimente auch nach Erreichen des 18. Altersjahrs des Kindes geleistet, stellen sie kein steuerbares Einkommen (des steuerpflichtigen Elternteils) mehr dar.

Eine Überprüfung der Steuerakten bestätigt, dass X in mehreren vorangehenden Steuererklärungen irrtümlich zu viel Kinderalimente deklariert hat, ungeachtet der Tatsache, dass die

drei Kinder im Laufe der sich folgenden Steuerjahre nach und nach volljährig geworden sind. Sozialabzüge dagegen hat X alljährlich korrekterweise nur für die noch unmündigen Kinder geltend gemacht bzw. insoweit, als sie Kinderalimente versteuert hat.

Der Ombudsmann schreibt dem Chef des Steueramtes und schildert ihm detailliert die Sachlage. Gleichzeitig verweist er auf die Praxisänderung, welche die Steuerrekurskommission mit Entscheid vom 25. März 2003 (2ST.2002.293) zu § 159 StG vorgenommen hat. Gemäss dieser Bestimmung können Rechnungsfehler und Schreibversehen in rechtskräftigen Entscheiden innert fünf Jahren nach Mitteilung

auf Antrag oder von Amtes wegen von der Behörde, der sie unterlaufen sind, berichtigt werden. Den erweiterten Anwendungsbereich von § 159 StG auch auf sog. Übertragungsfehler begründete die Steuerrekurskommission in ihrer Praxisänderung im Wesentlichen wie folgt: "Lässt die verfügende Behörde ein offensichtliches, d.h. leicht erkennbares Versehen des Steuerpflichtigen unberücksichtigt bzw. übernimmt sie den Fehler unverändert, ist er nachträglich auch dann zu korrigieren (...), wenn Zahlen aus Verzeichnissen unrichtig in die Steuererklärung übertragen worden sind. Würde in diesen Fällen nur die Steuererklärung allein betrachtet, wäre der Mangel kaum zu erkennen und erschiene er allein als solcher in der Willensbildung infolge falscher Sachverhaltsgrundlage. Zusammen mit den fraglichen Verzeichnissen wird der Übertragungsfehler hingegen evident und ist er von der Behörde von Amtes wegen zu korrigieren. Geschieht dies nicht, ist er nachträglich zu korrigieren."

Mit den Frontseiten der eingereichten Steuererklärungen waren einerseits die Geburtsdaten der Kinder bekannt; andererseits lag auch das Scheidungsurteil bei den Steuerakten, das sich u.a. zur Unterhaltspflicht des geschiedenen Vaters äusserte. Dem Steueramt hätten damit alle für die korrekte Festsetzung der Steuerfaktoren (Einkommen, Vermögen) massgeblichen Informationen zur Verfügung gestanden.

In seinem Antwortschreiben teilt der Chef des Steueramtes die Überlegungen des Ombudsmannes und hält abschliessend fest: "Der für die Veranlagungen zuständige Steuerkommissär wird angewiesen, die entsprechenden Korrekturen bzw. Veranlagungen vorzunehmen."

X - wen wundert's - ist überglücklich. Aber: Eine nachträgliche Korrektur ist für alle Beteiligten weit aufwändiger als vorgängige Sorgfalt, und nicht in jedem Fall kostengünstiger ...

Gesundheitsdirektion

Konsumenten in Lebensmittelgeschäft vergiftet?



Wer anlässlich einer betrieblichen Inspektion falsche Zusammenhänge konstruiert, hat die nachfolgenden Umtriebe selbst zu vertreten, insbesondere wenn eine interne Beschwerde noch unbeantwortet bleibt. Dies musste das Lebensmittelinspektorat feststellen, nachdem die Beschwerdeführerin B an den Ombudsmann gelangt war und sich unter dem Titel "Beschwerde gegen Willkür und krassen Machtmissbrauch von Beamten des kantonalen Labors Zürich" beschwert hatte.

Es sind eine falsche Bemerkung und die nachfolgende Busse, die B beanstandet; desgleichen, dass ihre schriftliche Reklamation durch das Kantonale Labor vorerst nicht und später unverständlich beantwortet worden ist. Ihre Wohngemeinde hat auf Anzeige des Lebensmittelinspektorats eine Strafverfügung wegen Inverkehrbringens wertverminderter Lebens-

mittel gegen B erlassen - zu Unrecht, wie sie findet. Darüber hinaus soll der Inspektor in ihrem Geschäft laut verkündet haben, es seien drei Dutzend Lebensmittelvergiftungen vorgekommen.

Der Ombudsmann stellt fest, dass drei sichergestellte Brötchen durch das Labor zu Recht beanstandet worden sind. Der Lieferant dieser offen-

bar gerade ausgelieferten Brötchen ist aber nicht kontrolliert, B hingegen gebüsst worden. In den Akten steht nichts von "drei Dutzend Lebensmittelvergiftungen". Diese Bemerkung stammt, wie der Ombudsmann bei seinen Abklärungen feststellt, vom Inspektor. Wie dieser erklärt, bezog er sich nicht auf das inspizierte Lebensmittelgeschäft, sondern auf analoge Produkte, die anderswo verkauft worden waren und zu Vergiftungen geführt hatten. Dies wurde von Anwesenden im Geschäft, wie mehrere Zeugenschreiben belegen, allerdings anders verstanden. B fühlt sich deshalb öffentlich verunglimpft, obschon sie seit 20 Jahren einen tadellosen Ruf als Geschäftsinhaberin genieße.

Die Inspektion war gemäss den Feststellungen des Ombudsmanns tatsächlich ohne die notwendige Sensibilität in einem halböffentlichen Raum durchgeführt worden. Nicht nur dauerte sie zwei Stunden, da sie verständlicherweise überraschend erfolgen musste und deshalb ständig von Kunden gestört wurde; es fiel eben auch die beanstandete Bemerkung. Zudem waren verschiedene Produkte kontrolliert worden und nur drei Brötchen leicht zu beanstanden. Der Streit zwischen B und dem Inspektor war eskaliert und nicht wieder gutzumachen, wie der Ombudsmann im Dreiergespräch feststellt. Er beantragt dem Lebensmittelinspektorat die Zuteilung eines neuen Inspektors für B.

Zudem rügt der Ombudsmann die Tatsache, dass vor Erstattung der Strafanzeige die für die Lieferung verantwortliche Bäckerei nicht kontrolliert

worden sei. Des Weiteren sei die Unschuldsvermutung gegenüber B in schwerer Weise durch die im Geschäft hörbare Behauptung, es habe drei Dutzend Vergiftungen durch ein bestimmtes – auch daselbst verkauft – Produkt gegeben, verletzt worden. Man habe B öffentlich unterstellt, dass ihre Produkte hierfür verantwortlich gewesen sein könnten, obschon diese gemäss nachfolgender Laborkontrolle in Ordnung waren. Schliesslich stellt sich für den Ombudsmann die Frage, ob die Anzeige nicht etwas vorschnell erstattet wurde. Gemäss Laborergebnis handelte es sich um einen leichten Fall, der ohne Strafanzeige oder mit geringer Busse hätte erledigt werden können. Des Weiteren ist die Tatsache zu beanstanden, dass der Reklamationsbrief von B gar nicht beantwortet wurde und erst auf die zweite Anfrage eine Antwort, gespickt mit Paragraphen, eingegangen war. Für einen rechtsunkundigen Bürger ist dieses Schreiben unverständlich, wie der Ombudsmann moniert.

Aufgrund dieser Feststellungen kommt das Kantonale Labor auf seine Verzeigung zurück. Nach Rekonstruktion des tatsächlichen Sachverhalts wird die Strafanzeige zurückgezogen, worauf die Gemeindeverwaltung die ausgefallte Busse aufhebt. Zudem verspricht das Kantonale Labor eine Kontrolle der Bäckerei, welche die beanstandeten Brötchen ausgeliefert hat. B ist zufrieden, dass ihr bis anhin tadelloser Ruf wieder hergestellt ist.

"Wahrheitsfindung" durch den Ombudsmann

FALL
06

S, Schülerin einer Berufshochschule, wendet sich an den Ombudsmann, weil sie sich immer wieder Sonderregelungen des Schulleiters unterworfen fühlt. An sie würden andere Massstäbe als an ihre Mitschüler angelegt. Zudem würden ihr zu viele Absenzen vorgeworfen. Sie werde ständig kontrolliert, weshalb sich stets neue Konfliktfelder ergäben.

Der Ombudsmann prüft anhand der Schulakten den Wahrheitsgehalt des Berichts von S, den sie unter dem Titel "Chronologie ungleicher Studienbedingungen" eingereicht hat. Die Akten weisen einen erheblichen Umfang auf. Es sind Konflikte mit dem Schulleiter erkennbar, die nicht nur die Absenzen von O beim Studienlehrgang, sondern auch Sonderprojekte betreffen. Den Akten ist überdies zu entnehmen, dass S bereits anwaltlichen Beistand gesucht hat.

Der Ombudsmann wendet sich an den Schulleiter und fragt nach dem Grund dieser Konflikte. Dieser gibt an, man habe eine Standortbestimmung mit den Lehrern durchgeführt, denn es habe mit S immer wieder Probleme gegeben – sei es, dass sie oft krank gewesen oder zu spät in die Schule gekommen sei, oder dass sie Termine nicht eingehalten habe. Es sei richtig, dass S nicht gleichbehandelt werde wie die anderen Schülerinnen und Schüler, denn sie verhalte sich eben auch anders. Auffällig seien die vielen Absenzen, und es sei fraglich, ob sie sich für den zukünftigen Beruf überhaupt eigne. Der Schulleiter gibt an, er sei kurz davor, S an den Vertrauensarzt zu verweisen.

An einem Gespräch zwischen dem Ombudsmann, Beschwerdeführerin S und dem Schulleiter zeigt sich, dass letzterer vorab die Eignung von S zum Beruf im Auge behalten will. Ausserdem verlangt er von ihr, dass sie

Vereinbarungen einhält und Versäumtes nachholt. S besteht aber auf einer objektiven Abklärung und Beurteilung der an sie gerichteten Vorwürfe. Sie lasse sich nicht länger disziplinarisch relevantes Fehlverhalten vorwerfen. Mehr Absenzen als andere Schüler/-innen habe sie auch nicht.

Im Gespräch stellt sich zudem heraus, dass S wegen eines Projektes beim Rektorat rekurriert hat. Sie wird angehalten, diesen Rekurs im Sinne einer vertrauensbildenden Massnahme zurückzuziehen, während der Schulleiter sich im Gegenzug bereit erklärt, ihr bei einem weiteren Praktikum entgegen zu kommen.

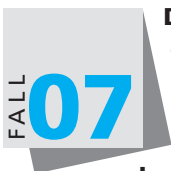
Der Ombudsmann erlebt in der Folge, wie schwierig die Durchführung von Projekten mit S tatsächlich ist. Er muss ihr empfehlen, sich wie andere Schüler etwas unterzuordnen. Zudem erhält der Ombudsmann eine Absenzenübersicht der Klasse von S über zwei Semester hinweg. Daraus ergibt sich zweifelsfrei, dass S im Vergleich mit anderen Studenten am meisten Absenzen aufweist. Gleichzeitig mit diesem Bericht geht ein Praktikumsbericht ein, der sich vernichtend über S äussert. Da dieser Bericht einige Elemente enthält, die hinsichtlich ihrer Wortwahl und Beurteilung persönlichkeitsverletzend sind, führt der Ombudsmann ein Gespräch mit der Projektleiterin. Diese stellt sich auf den Standpunkt, S sei für ihren Beruf ungeeignet. Sie muss aber zur Kenntnis nehmen, dass ihr Bericht zu hart und auch unfair ausgefallen ist.

In einer letzten Besprechung beim Ombudsmann in Anwesenheit einer S zugeteilten Vertrauensperson, des Schulleiters und der Anwältin von S muss die Beschwerdeführerin die Auswertung der Umfragen zu ihrer Eignung entgegennehmen. Diese ist seitens der Lehrerschaft nicht so eindeutig ausgefallen, dass S von der Schule gewiesen werden müsste. Ihre praktischen Fähigkeiten werden jedoch klar angezweifelt. Der Schulleiter anerkennt eine gewisse Mitschuld der Institution, die schon im ersten Jahr viel straffer die Frage der Eignung der Beschwerdeführerin hätte prüfen müssen. Mittlerweile hat S zwei Schuljahre absolviert, es fehlt noch ein drittes. In wenigen Monaten beginnt die Abschlussprüfung. In diesem Zeitraum sei ein Ausschlussverfahren nicht mehr durchführbar. Der Schulleiter betont nochmals,

die Eignung der Beschwerdeführerin für den Beruf sei fraglich. Sie habe aber gute Durchschnittsnoten, so dass ihr ein Abschlusszeugnis durchaus ausgestellt werden könne.

Zur Sachlage stellt der Ombudsmann abschliessend fest, dass die Schule keine Sonderregelungen für die Beschwerdeführerin erlassen oder angewendet habe. Es sei nur auf ihre häufigen Absenzen reagiert worden. Zudem habe eine ungenügende und missverständliche Kommunikation zwischen S und dem Schulleiter zum Konflikt beigetragen. Der Schulleiter zeigt grosses Entgegenkommen gegenüber S, und so kann sie ihr letztes Schuljahr noch absolvieren. Der Verzicht auf eine rechtzeitige Eignungsabklärung trotz diversen Fragezeichen hat sich für Beschwerdeführerin S letztlich positiv ausgewirkt.

Eine Rechnung, die nicht aufgeht



Die Ehegatten M und C sind je zur Hälfte Miteigentümer einer Liegenschaft und – neben drei weiteren Grundeigentümern – in ein Rekursverfahren (Quartierplanverfahren) vor der Baudirektion involviert. Die Kosten des Rekurses werden zur Hälfte ($\frac{1}{2}$) einem Grundeigentümer auferlegt, die andere Hälfte wird je zu $\frac{1}{8}$ auf die verbleibenden "vier Köpfe" als Mitbeteiligte verteilt. M und C wehren sich dagegen, weil sie finden, dass die Kosten nach Anzahl der beteiligten Liegenschaften zu teilen seien und nicht nach Anzahl der Personen. Schliesslich seien die Liegenschaften Gegenstand des Quartierplanverfahrens, unbeschrieben der Eigentumsverhältnisse.

Die Baudirektion lehnt einen neuen Kostenverteiler (d.h., dass M und C als "ein Grundeigentümer" angesehen werden) mit dem Hinweis ab, dass dies der "herrschenden Lehre und Verwaltungspraxis" entspreche.

Die Miteigentümer M und C schreiben dem Ombudsmann empört, dass sie die Verteilung der Verfahrenskosten als ungerecht empfinden und die Verwaltung auf "stur" schalte.

Der Ombudsmann ist der gleichen Ansicht wie

die Beschwerdeführer und teilt dem zuständigen juristischen Sekretär der Baudirektion seine Überlegungen zu dieser Angelegenheit mit:

"Der Verfügung der Baudirektion vom ... entnehme ich, dass unter Mitbeteiligte folgende Personen aufgeführt sind:

1. X & Co, Inh. G+B
2. K
3. a) M b) C

Laut Auskunft des zuständigen Grundbuchamtes sind die Ehegatten M und C Miteigentümer zu je $\frac{1}{2}$ ihres Grundstückes. Gemäss Kölz/Bosshard/Röhl, Kommentar zum Verwaltungsrechtspflegegesetz des Kantons Zürich, 2. Auflage, Zürich 1999, wird zu § 14 Note 1 Folgendes ausgeführt: „...Haben mehrere Verfahrensbeteiligte dasselbe Begehren gestellt oder richtet sich ein Begehren in gleicher Weise gegen mehrere Beteiligte, bestimmt § 14, dass die auferlegten Kosten von den unterliegenden Beteiligten in der Regel zu gleichen Teilen zu tragen sind. – Eine solche Mehrheit von Verfahrensbeteiligten kann sich zufällig ergeben, so wenn mehrere von einem Verwaltungsakt Betroffene, die unter sich keine Rechtsbeziehung haben, ein Rechtsmittel ergreifen oder gegen mehrere untereinander rechtlich und tatsächlich abhängige Anordnungsadressaten in der gleichen Sache ein Rechtsmittel ergriffen wird.“

Die Mitbeteiligten gemäss Ziff. 1 und 2 sind wohl Alleineigentümer ihrer Grundstücke, Ziff. 3, dasjenige der Ehegatten M und C, ist in Miteigentum aufgeteilt, und demzufolge haben diese eine

Rechtsbeziehung untereinander. Wie würden die Kosten wohl aufgeteilt, wenn Ziff. 3 aus einer Stockwerkeigentümergeinschaft (Miteigentum) von 20 Einheiten bestünde?

Es wäre unverhältnismässig, wenn die Ehegatten M/C eine staatsrechtliche Beschwerde gegen die (im Verhältnis geringe) Kostenauflage erheben müssten.“

Der juristische Sekretär schreibt dem Ombudsmann, dass die Baudirektion nicht auf ihren Beschluss zurückkomme. Diese Antwort befriedigt den Ombudsmann keineswegs. Er nimmt mit dem Generalsekretär der Baudirektion telefonisch Kontakt auf. Nach kurzer Prüfung des Sachverhaltes kommt dieser zum gleichen Schluss wie der Ombudsmann und räumt ein, dass hier ein "Blödsinn" passiert sei und der entsprechende Anteil an den Kosten reduziert werde.

Wie viele Kosten für ein teures Rechtsmittelverfahren sind wohl mit dem Gang zum Ombudsmann gespart worden?

Gesundheitsdirektion

Amtlicher Besuch beim Zwergkaninchen



X hält in einem Aussenstall ein Zwergkaninchen. An einem Samstag erscheint unangemeldet der Amtstierarzt für einen Augenschein. Kurze Zeit später erhält X vom kantonalen Veterinäramt ein Schreiben über den erhobenen Befund. Bezüglich der festgestellten Mängel (Witterungsschutz, Hygiene, Futter) verweist das Veterinäramt auf

die einschlägigen Bestimmungen der Tierschutzverordnung und auf die anwendbaren Strafbestimmungen. Das Schreiben schliesst mit dem Hinweis, dass unangemeldete Nachkontrollen vorgenommen und bei Feststellung erneuter Verstösse Abklärungen bzw. Massnahmen unter Kostenfolge getroffen würden.

X findet es eigenartig, dass der Amtstierarzt unangemeldet bei ihm vorgesprochen hat, und bemängelt, dass vorher nicht mit ihm Kontakt aufgenommen worden sei. Jetzt fühle er sich wie

ein Tierquäler. Sonst habe er sich ja noch nie etwas zu Schulden kommen lassen. X wähnt eine "quartierbekannte" Nachbarin als Urheberin der beim Amt erhobenen Beschwerde.

Für den Ombudsmann ist klar, dass ein Augenschein ohne Voranmeldung erfolgen muss; nur so könne die eingegangene Beschwerde am besten geprüft werden. Dass der Amtstierarzt an einem Samstagmorgen gekommen ist, findet der Ombudsmann nicht unangemessen und auch nicht unverhältnismässig. Zwar sei der anschliessende Brief des Veterinär-amtes relativ formalistisch abgefasst. Der Inhalt sei aber nicht als sehr schwergewichtig zu beurteilen, da das Schreiben weder als Verfügung ergangen, noch eingeschrieben versandt wor-

den ist. Offenbar habe das Veterinäramt zu abstrahieren gewusst.

Der Ombudsmann kann sowohl die Rechtmässigkeit als auch die Verhältnismässigkeit des Handelns durch das Amt bzw. den Amtstierarzt bejahen. Für die Emotionalität von X hat er aber Verständnis. Das Gespräch mit dem Ombudsmann ermöglicht X ein besseres Verständnis für den Auftritt des Amtes ... und dem Zwergkaninchen - hoffentlich - ein nachhaltig schönes Leben.

Finanzdirektion

Der Ombudsmann lässt sich nicht instrumentalisieren

30



X liegt mit dem Steueramt im Clinch. Er behauptet, seinen steuerlichen Wohnsitz wegen Eheproblemen vorübergehend in die Bündner Ferienwohnung verlegt zu haben und somit dort steuerpflichtig zu sein. Der Steuerkommissär besteht aber auf der zürcherischen Steuerhoheit. Mit Bekanntwerden der Tatsache, dass X als Alleinaktionär alle Aktien "seiner" AG ausgerechnet in jener Zeit verkauft hat, richten sich die langwierigen Abklärungen des Ombudsmanns, im Verhältnis zum ursprünglichen Streit über die Steuerhoheit, vermehrt auch auf den Aktienverkauf. Aber der Reihe nach:

T, Treuhänder von X, schreibt dem Ombudsmann: "Wir sind der Überzeugung, dass (...) [der Steuerkommissär] nicht im Interesse des Arbeitgebers und des Staates handelt, sondern in ausserordentlich kleinlicher Art und Weise Aktivitäten entfaltet, um aus reiner Schikane und möglicherweise aus unedlen Gründen wie Neid und Rache (...) Herrn [X] plagen möchte."

Der Ombudsmann kommt nach Prüfung der Sach- und Rechtslage zum gleichen Ergebnis wie der Steuerkommissär: Steuerdomizil ist der Ort, wo sich eine Person mit der Absicht dauernden Verbleibens aufhält bzw. wo sich der Mittelpunkt ihrer Lebensinteressen befindet. Einen solchen hat X für das Bündnerland bisher nicht ausreichend belegt. Auch hat T die konkrete Frage des

Steuerkommissärs nach einem Aktienverkauf nicht beantwortet. Ohne neue Fakten von T bzw. X kann der Ombudsmann aber zu keiner "eilvernehmlichen Lösung" beitragen. Ein schikanöses oder gar "unedles" Verhalten des Steuerkommissärs ist nicht zu erkennen.

Die Besprechung beim Ombudsmann nutzt X in Begleitung von T zu einer überaus weitschweifigen Darstellung seiner privaten und gesellschaftlichen Verhältnisse sowie der beruflichen, politischen und militärischen Verdienste. Die entscheidende Frage nach dem Steuerdomizil aber bleibt weiter unbeantwortet. Auch findet X, der Aktienverkauf gehe den Steuerkommissär überhaupt nichts an.

Die weiteren Abklärungen ergeben, dass die verkauften Aktien nicht als Privat-, sondern als Geschäftsvermögen zu qualifizieren sind und damit der Gewinn steuerbar ist, weil die von X betriebene Einzelfirma nahezu ausschliesslich für die AG tätig war.

Der Ombudsmann gewinnt zunehmend den Eindruck, dass X versucht, eine Versteuerung dieses Gewinns sowohl dem zürcherischen als auch dem bündnerischen Fiskus vorzuenthalten – und dies mit "Hilfe" des Ombudsmanns.

Für den Zürcher Steuerkommissär wäre "matchentscheidendes" Kriterium zugunsten der Bündner Steuerhoheit eine (erfolgte) Deklaration des Aktienverkaufs gegenüber der Bündner Steuerverwaltung. Der Ombudsmann will es jetzt wissen: T liefert aber trotz Aufforderung die aufschlussreichen bündnerischen Steuerunterlagen nicht. Auch eine Bestätigung über die Deklaration des Aktienverkaufs durch die Bündner Steuerbehörden erachtet T aus "steuersystematischen Gründen" für nicht möglich. Eine zur Unterzeichnung vorgelegte Erklärung, gemäss der sich der Ombudsmann direkt mit den Bündner Steuerbehörden besprechen könnte, schränkt T zunächst im Wortlaut unerwartet ein und widerruft sie kurze Zeit später vollständig, als ihm der Ombudsmann den Briefentwurf für eine Kontaktnahme mit der Bündner Steuerverwaltung vorlegt.

Im Anschluss an einen "runden Tisch" liefert X dem Steuerkommissär schliesslich noch schriftliche Bestätigungen von Personen, die ihn während der fraglichen Zeit im Bündnerland häufig gesehen haben wollen.

Der Steuerkommissär entscheidet sich nun – nach Rücksprache mit den Bündner Behörden – dazu, die Staats- und Gemeindesteuern an den Kanton Graubünden "abzugeben", die Bundessteuern allerdings in Zürich "zu behalten". X erhebt keine Einsprache ...

Es kommt – wenn auch relativ selten – vor, dass Beschwerdeführer, unter direkter Bezugnahme auf ihre gesellschaftlich einflussreiche Stellung, zur Erledigung ihrer Streitigkeiten mit der Verwaltung versuchen, auf den Ombudsmann Druck auszuüben und ihn für ihre Belange "einzuspannen". – Der Ombudsmann lässt sich aber nicht instrumentalisieren! Getreu seinem gesetzlichen Auftrag, wonach er "prüft, ob die Behörden nach Recht und Billigkeit verfahren", behandelt er zunächst alle Beschwerdeführenden gleich und klärt als Vermittler zwischen Bürger und Staat neutral die Rechtslage. Wo eine Prüfung aber ergibt, dass sich die Verwaltung korrekt verhalten hat, nützt dem Beschwerdeführer auch ein Lamentieren nichts: Recht hat nicht und bekommt auch nicht, wer seine Beschwerde "dramatischer" vorträgt, sondern wem tatsächlich Unrecht widerfahren ist. Zur Aufklärung behaupteten Unrechts hat aber auch der Beschwerdeführer uneingeschränkt und offen beizutragen. Spielt er mit verdeckten Karten, kann und darf ihm nicht geholfen werden, und die zuständige Behörde hat zu entscheiden. Und nochmals sei klar festgehalten: Der Ombudsmann lässt sich nicht instrumentalisieren!

Lange Verfahrensdauer führt zu hohen Kosten



C hat sich wegen einer Rechnung der Bezirksanwaltschaft vorerst an den stadt-zürcherischen Ombudsmann gewandt. Sein Fahrzeug sei nach einem Unfall auf seinen Wunsch hin technisch untersucht worden. Die Angelegenheit sei aber leider derart verzögert worden, dass ihm nun annähernd Fr. 5000.-- Standgebühren für das Fahrzeug in Rechnung gestellt würden. Er fragt sich, ob man ihn nicht zumindest hätte darauf aufmerksam machen müssen, was täglich an Kosten anfalle.

Der städtische Ombudsmann leitet die Beschwerde aus Gründen der Zuständigkeit an den kantonalen Ombudsmann weiter – mit der Bemerkung, selbst Dauermieter an zentraler Lage der Stadt Zürich müssten monatlich nur Fr. 340.– bezahlen. Er meine, dass man bei einer derart langen Lagerung eines Fahrzeugs nach einer günstigeren Lagerstätte hätte Ausschau halten müssen.

Die Einsicht in die Untersuchungsakten und die Anfrage an den zuständigen Bezirksanwalt ergeben, dass das Verfahren aus verschiedenen Gründen, die auch C zu verantworten hat, länger als erwartet dauerte. Es zeigt sich aber auch, dass allein von der Sicherstellung des Fahrzeugs an bis zur ersten Einvernahme durch den Bezirksanwalt vier Monate lang nichts geschehen ist. Bei dieser langen Warte- bzw. Verfahrensdauer hätte zwingend ein günstigerer Lagerplatz gefunden werden müssen. Der Beschwerdeführer ist nie aktenkundig auf die auflaufenden Kosten hingewiesen worden, was der Ombudsmann beanstandet.

In seiner Antwort erklärt der Bezirksanwalt, Sache der Untersuchungsbehörde sei es, den Nachweis eines deliktischen Verhaltens zu erbringen. Kosten würden dabei nur eine untergeordnete Rolle spielen. Diese Auffassung teilt der Ombudsmann nicht. Er wendet sich deshalb an die Staatsanwaltschaft, das Aufsichtsorgan

über die Bezirksanwaltschaften – mit der Bitte, die Kostenfrage zu besprechen. Selbst wenn die Kosten für die Untersuchungsbehörden nebensächlich seien, seien sie es nicht für die Angeschuldigten. Im Fall des Beschwerdeführers sei der Schadenminderungspflicht der Behörden nicht nachgelebt worden.

Die Antwort kommt rasch. Selbstverständlich sei es korrekt, dem Beschwerdeführer alle Kosten aufzuerlegen, denn durch sein Aussageverhalten habe er diese selbst zu verantworten. Eine Schadenminderungspflicht der Behörden wird hingegen grundsätzlich bejaht. Die Bezirksanwaltschaften seien sich über die entstehenden Kosten im Falle der Sicherstellung eines Fahrzeugs selten bewusst, da der Auftrag an die Polizei gehe. Insofern hätten die Bezirksanwaltschaften keinen Einfluss auf den Ort der Sicherstellung und die dadurch erwachsenden Kosten. Das Schreiben mündet in der Feststellung, dass C rund Fr. 2000.– weniger Kosten erwachsen wären, wenn der Bezirksanwalt das technische Gutachten sofort in Auftrag gegeben hätte, statt das Auto sieben Monate lang sicherzustellen. Aus Billigkeitsgründen sei die Staatsanwaltschaft deshalb bereit, die C überbrundenen Untersuchungskosten um diesen Betrag zu senken. Zudem würden die Bezirksanwälte auf diese oft nicht erkannte Problematik bei nächster Gelegenheit hingewiesen.

Eine kulante und bürgerfreundliche Lösung wurde mithin für den Beschwerdeführer und – wie es aussieht – auch für die künftige

Handhabung dieses Anliegens dank dem Einsatz der Staatsanwaltschaft gefunden.

Gesundheitsdirektion

Die letzten Stunden im Leben des Ehemannes



Y wird nachts niedergeschlagen und durch die Sanität mit schweren Kopfverletzungen ins Zürcher Universitätsspital (USZ) eingeliefert. X, die von Y gerichtlich getrennt lebende Ehefrau, wird über die Tat weder durch die Polizei, noch durch das USZ direkt orientiert. Am nächsten Tag teilt ihr dies ein Bekannter von Y mit. X begibt sich unverzüglich ans Spitalbett, wo sie Y im Koma liegend antrifft. Ohne Kenntnis der genauen Umstände wird sie als Angehörige vor die schwierige Entscheidung gestellt, ihre Zustimmung dafür zu geben, dass die intensivmedizinischen Geräte abgeschaltet werden. X, selber Ärztin, erteilt die Zustimmung. Y stirbt am darauffolgenden Tag. Zurück bleiben aber nagende Zweifel, ob dieser Entscheid richtig war. X ersucht daher beim USZ um Akteneinsicht.

Das Universitätsspital kondoliert vorerst im Antwortschreiben, verweist aber für die Akteneinsicht auf das ärztliche Berufsgeheimnis, das auch gegenüber nächsten Angehörigen gelte und den Tod des Patienten überdauere. Bei Angabe der Gründe für das Einsichtsgesuch bestehe aber die Möglichkeit, dass das USZ der Gesundheitsdirektion ein Gesuch um Entbindung vom ärztlichen Berufsgeheimnis stelle.

X wendet sich an den Ombudsmann und schildert ihre Erlebnisse. Sie möchte insbesondere Informationen über die medizinische Versorgung von Y und über die Diagnose. Es geht ihr auch darum, anhand der medizinischen Befunde mit sich selber darüber ins Reine zu kommen, ob ihre Zustimmung zum Abschalten der intensivmedizinischen Geräte richtig gewesen war – nicht zuletzt hinsichtlich einer späteren Aufklärung des gemeinsamen Kindes.

Der Ombudsmann nimmt unverzüglich Verbindung mit der Spitaldirektion des USZ auf, die ihrerseits sogleich ein Gespräch zwischen X und der zuständigen Klinikdirektion vermittelt.

Anlässlich dieser Besprechung erhält X Akteneinsicht und kann sich insbesondere anhand der Computertomographie-Bilder verge-wissern, dass die Situation von Y medizinisch aussichtslos und damit ihre Zustimmung, die Geräte abzuschalten, richtig gewesen war. Ferner erlangt sie Gewissheit darüber, dass das USZ das medizinisch Mögliche unternommen hatte.

Als ungenügend kritisiert X aber die Zusammenarbeit des USZ mit der Polizei bezüglich ihrer raschen Orientierung als Angehörige. Sie ist überzeugt, dass man sie behördlicherseits früher hätte auffindig machen können und

informieren müssen. Es wäre für sie sehr tröstlich gewesen, noch einen Tag mehr Zeit gehabt zu haben, sich von Y zu verabschieden. Die Begleitung ihres sterbenden Ehemannes auf der Intensivstation sei für sie auch schwierig gewesen angesichts der beschränkten räumlichen Verhältnisse und der durch das Personal, die anderen Patienten sowie die Überwachungsgeräte bewirkten Geräuschkulisse. In ihrem Dankschreiben an den Klinikdirektor weist X nochmals auf diese Punkte hin. Abschliessend hält sie

fest: "In der Hoffnung, dass sich durch mein Schreiben etwas im Umgang mit Sterbenden und ihren Angehörigen in Ihrer Klinik verändern wird, grüsse ich Sie freundlich."

Die "letzten Stunden" im Leben eines Menschen sind oft die auch kürzesten; die Zeit zerrinnt. Um so wichtiger ist ein allseits rascher, möglichst unbürokratischer Einbezug der nächsten Angehörigen, damit ein würdevoller Abschied möglich ist.

Volkswirtschaftsdirektion

Eine behördliche Falschauskunft kann ausnahmsweise bindend sein

34

FALL
12

X wird arbeitslos und meldet sich beim zuständigen Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) für den Bezug von Arbeitslosenentschädigung (ALE) an. Ende Februar findet er per April eine neue Stelle, worüber er das RAV unverzüglich telefonisch und anschliessend schriftlich orientiert. X schreibt dem RAV ferner: "Gemäss Aussage (...) [des Personalberaters] während unseres Telefonates (...) müsse ich in diesem letzten Monat [März] jedoch kein Formular für die persönlichen Arbeitsbemühungen mehr einschicken. Darüber hinaus könne ich diese Zeit auch sehr gerne für einen Sprachaufenthalt nutzen. Ich habe mich daher entschieden, vom 2.–29. März einen Sprachaufenthalt in Frankreich zu absolvieren."

Das RAV bestätigt X zwar, für den März keine Bewerbungen mehr nachreichen zu müssen, verneint aber den Anspruch auf ALE wegen fehlender Vermittlungsfähigkeit zufolge Auslandsabwesenheit. Auch eine Mitfinanzierung des Sprachkurses lehnt das RAV ab, da dies X selber bzw. ohne Absprache mit dem RAV entschieden habe.

Als X beim Ombudsmann vorspricht, hat das zuständige kantonale Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) den Anspruch auf ALE im März bereits zu dessen Gunsten entschieden: "Im vorliegenden Fall ist davon auszugehen, dass der

Versicherte im berechtigten Vertrauen auf die Richtigkeit der Auskunft des RAV einen Sprachaufenthalt in Frankreich absolviert hat, da er im Glauben war, die Arbeitslosenentschädigung werde ihm auch während seines Sprachaufenthaltes im Ausland entrichtet."

Bezüglich der Kostenbeteiligung für den Sprachkurs bestätigt X gegenüber dem Ombudsmann, vom Personalberater Ende Februar am Telefon darauf hingewiesen worden zu sein, dafür noch ein schriftliches Gesuch einreichen zu müssen. Wegen der ermutigenden Aussagen des Personalberaters sei er davon ausgegangen,

dass ein solches Gesuch bewilligt werde, weshalb er es erst nachträglich eingereicht habe. Das RAV habe nun sein Gesuch mit Hinweis auf die grossen und ebenbürtigen Möglichkeiten eines Kursbesuches in Zürich abgelehnt.

Der Ombudsmann kann die Überlegungen des RAV nachvollziehen. Angesichts der "unglücklichen" Vorgeschichte um die Frage der Vermittelbarkeit ist er aber bereit, dem AWA die Frage der Kostenübernahme für ein vergleichbares Sprachangebot in der Schweiz zu unterbreiten. Gleichzeitig erhebt X beim RAV gegen dessen ablehnenden Entscheid Einsprache, weil ein Vermittlungsversuch des Ombudsmanns keinen Einfluss auf laufende Rechtsmittelfristen hat.

Trotz Vorbehalten bestätigt das RAV im Einspracheentscheid, dass der Antrag von X mündlich vor der Abreise ins Sprachgebiet mit dem Personalberater thematisiert worden sei. In teilweiser Gutheissung der Einsprache hält das RAV darum schliesslich fest: "Es werden Ihnen

die Kurskosten im Gegenwert eines einmonatigen Intensiv-Französischkurses bei einer Schule aus unserem Kernangebot in Zürich vergütet."

Dieser Entscheid verdient volle Unterstützung: Die spätere Beteiligung des RAV an den Kosten für den Französischunterricht kann nur als logische Konsequenz des früher, trotz fehlender Vermittlungsfähigkeit für den März bestätigten Anspruchs auf ALE gesehen werden, weil letztlich beide Folgen dieselbe Ursache haben, nämlich die unrichtige behördliche Auskunft.

Die ausnahmsweise Verbindlichkeit einer solchen Falschauskunft stellt im öffentlichen Verwaltungsrecht einen praktisch besonders wichtigen Anwendungsfall des Vertrauensschutzes dar.



o m b u d s m a n n

DES KANTONS ZÜRICH

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

