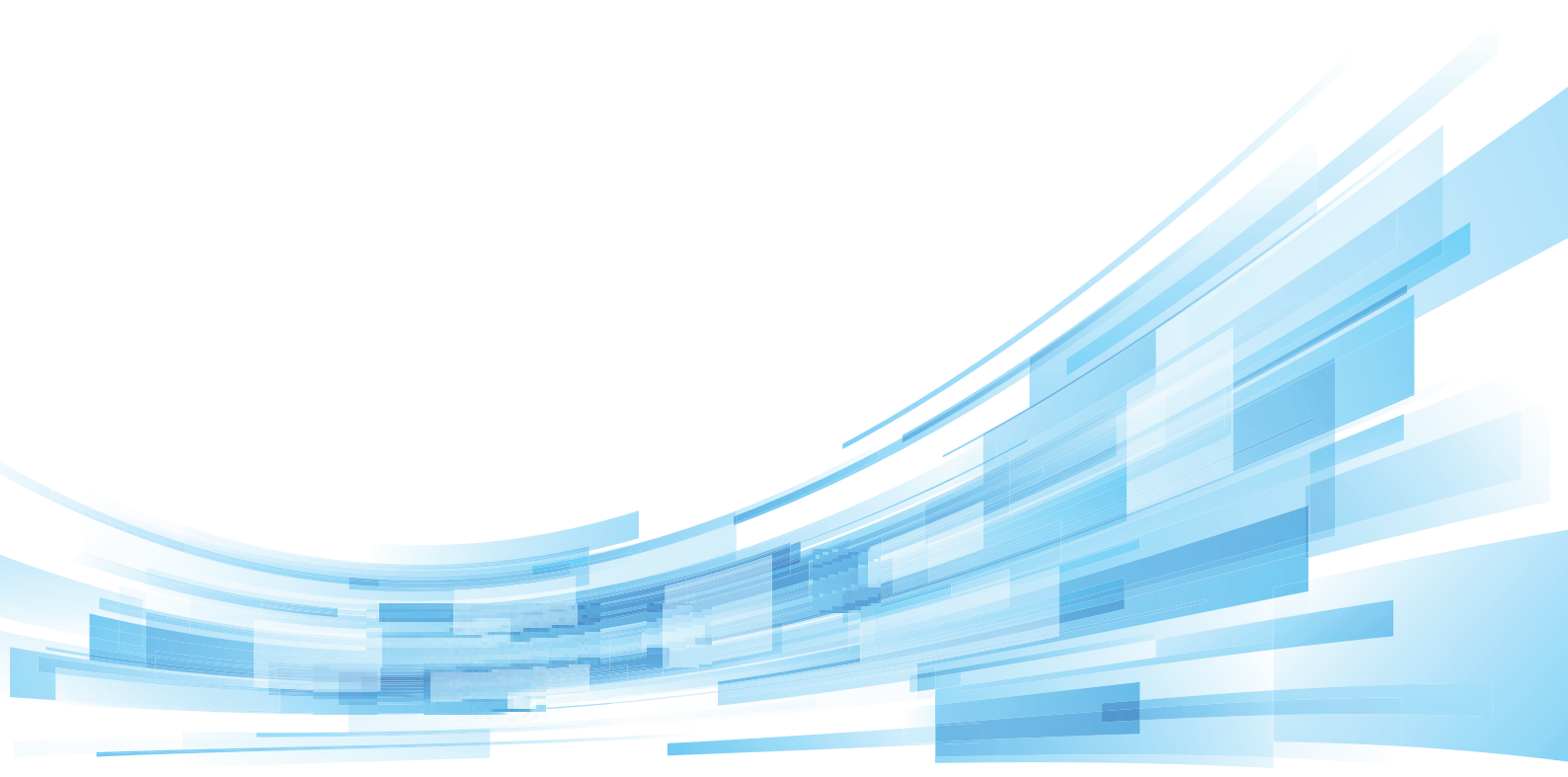




**Ombudsstelle**  
DES KANTONS ZÜRICH

# Tätigkeitsbericht 2025





# Tätigkeitsbericht an den Kantonsrat

Zürich, 5. Mai 2026

Sehr geehrter Herr Präsident  
Sehr geehrte Damen und Herren  
Kantonsrätinnen und Kantonsräte

Gemäss § 87a Verwaltungsrechtspflegegesetz  
(VRG) erstatte ich Ihnen Bericht  
über die Tätigkeit der Ombudsstelle  
im Jahr 2025.

Ombudsmann des Kantons Zürich  
Jürg Trachsel

3



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Ombudsmanns.....	Seite 4
Spezieller Dank .....	Seite 13
Team.....	Seite 14
Statistik.....	Seite 15
Gastbeitrag.....	Seite 24
Fallbeispiele .....	Seite 27
Notizen.....	Seite 61

## «Earthrise – Erdaufgang»



4

**Earthrise** (englisch für «Erdaufgang») ist der Name des NASA-Fotos AS8-14-2383HR, aufgenommen von William Anders während des Fluges von Apollo 8. Nun fragen Sie sich sicher, was bedeutet das ohne Zweifel sehr schöne Bild am Beginn eines Tätigkeitsberichts der Ombudsstelle.

Das Bild zeigt unseren Planeten von einer speziellen Seite, anders als wir die Erde üblicherweise betrachten; es zwingt uns quasi zu einem *Perspektivenwechsel*. Wir sehen seit also nahezu 60 Jahren relativ klar, was sich auf unserer Welt, dem Planeten Erde, ereignet. Da sind zum einen sicher gut sichtbare Fakten wie Umweltverschmutzung, Abholzungen, Plastikmüll u.a.m. Was zum anderen aber vorliegend zentral und mindestens ebenso sehr beunruhigend ist, sind die Kriege und die damit verbundene Weltwirtschaft, der Umgang mit dem Recht und die damit verbundenen Herausforderungen für Demokratien, sei es in den USA, aber eben auch in Europa und damit auch in der Schweiz.

Es täte wohl manchen Machthabern auf unserer Erde gut, wenn sie in ihrer kleinen Welt einmal einen Perspektivenwechsel vornehmen würden. Dann könnte z.B. der russische Machthaber sehen, dass man nicht so ungestraft einen freien, souveränen Staat überfallen kann, nur weil früher einmal beide Staaten Teile eines inzwischen auseinandergefallenen Staatsgebildes waren; das Rad der Geschichte lässt sich nicht zurückdrehen.

Aber auch eine der ältesten und vermeintlich robustesten Demokratien der Welt, die USA, macht gegenwärtig an manchen Schauplätzen auf unserem Planeten die Erfahrung, dass einseitigem Handeln, ohne Absprachen mit möglichen Verbündeten und ohne erkennbare Strategie, selten Erfolg beschieden ist. Totalitären Staaten schliesslich ist jeglicher Perspektivenwechsel fremd, sie sind gefangen in ihrer Ideologie. Für unsere westlichen Demokratien ist jedoch der Perspektivenwechsel eine von vielen Möglichkeiten, der gegenwärtigen Gefahr für sie entschieden entgegenzuwirken; ich bin mir sicher, er wird uns gemeinsam gelingen.

In diesem hektischen, alles andere als beruhigend stimmenden Umfeld agieren auch das IOI (International Ombudsman Institute mit Sitz in Wien), das EOI (European Ombudsman Institute mit Sitz in Innsbruck), die VPO+ (Vereinigung parlamentarischer Ombudspersonen der Schweiz) und schliesslich die Ombudsstelle des Kantons Zürich.

Im, wie vorstehend erwähnt, angespannten, sich schnell wandelnden politischen Umfeld, haben es Ombudsstellen nicht immer leicht, diejenige Art Gehör zu finden, die ihnen zustehen würde, denn: Ombudspersonen sind Problemlöser und keine Groll-Bewirtschafter!

Im Kanton Zürich, wo der Ombudsstelle wohl die grösstmögliche Unabhängigkeit per Verfassung und Gesetz zuteil wird, wirkt sich das hektische politische Umfeld selbstverständlich aus. Trotzdem können, dank grossen Anstrengungen aller Mitarbeitenden, meistens befriedigende Lösungen erarbeitet werden. Das ist nur mit gelebter Toleranz von allen Seiten möglich; zum Wohle unserer direkten Demokratie!

### **Sehr stark ausgelastete Ombudsstelle – Rekord an Fallzahlen**

Im Jahre 2025 wurden die Dienste der Ombudsstelle sehr stark in Anspruch genommen, der Fallzahlenrekord aus dem Jahre 2017 wurde klar übertroffen. Es bewahrheitet sich stets von Neuem, wie sehr es die Leute schätzen, wenn ihr Anliegen von einer neutralen und unabhängigen Behörde unter die Lupe genommen wird. Seien es Steuererklärungen, Anmeldungen zur AHV, IV-Anmeldungen, Regelungen des ZVV u. v. a. m.: Vieles ist nicht ganz einfach zu verstehen, denn Amtsdeutsch und Umgangssprache sind nicht immer deckungsgleich.

Die starke Zunahme der Fälle in den letzten Jahren – 2022 : 817 Fälle; 2023 : 835 Fälle; 2024 : 894 Fälle – auf die Rekordzahl von nun 945 hat wohl, nebst vielen anderen Gründen, auch damit zu tun,

dass in einer sich rasant wandelnden Gesellschaft das persönliche Gespräch, das «Sich Zeit nehmen» einerseits oft zu kurz kommt, und andererseits ein Teil der Bevölkerung mit dem Tempo der Digitalisierung nicht mitkommt oder sich an dieser nicht beteiligen will. Mit den technologischen Neuerungen z.B. bei den Steuererklärungen oder beim ZVV brauchte es im vergangenen Jahr oft Erklärungen und Präzisierungen, aber auch das verständnisvolle Aufzeigen von analogen Alternativen.

Beim Personaletat hat sich gezeigt, dass die unlängst gewährte Erhöhung von 430 auf 500 Stellenprozente – dem Kantonsrat sei an dieser Stelle nochmals herzlich gedankt – nicht nur dringendst nötig war, sondern durch die steigenden Fallzahlen und die komplexeren Fälle (insbesondere im Personalbereich) leider bereits wieder im wahrsten Sinn des Wortes «weggefressen» ist. Wenn auch die Auslastung sehr stark ist, bleibt es wichtig zu betonen, dass die Arbeit sowohl für Juristinnen und Juristen als auch für das Kanzleiteam meist sehr befriedigend ist, weil sehr viele Beschwerdeführende die Arbeit der Ombudsstelle sehr schätzen und dies auch mündlich oder schriftlich mitteilen; Danke sagen ist heute in der Beziehung «Staat – Privat» keine Selbstverständlichkeit, umso mehr freuen die vielen positiven Rückmeldungen.

Die Ombudsstelle des Kantons Zürich ist im vergangenen Jahr wieder in den verschiedensten Verwaltungsbereichen tätig geworden (vgl. auch unten). Seit 2024 ist sie auch für Angelegenheiten der evangelisch-reformierten Kirchgemeinden zuständig. Dies waren meist ressourcenintensive Personalfälle. Personalfälle ganz

allgemein verlangen nebst juristischem Fachwissen viel Einfühlungsvermögen und Geduld; oftmals sind auch mehrere Gespräche auf verschiedensten Ebenen nötig. Wenn dann aber – und das ist nicht selten der Fall – am Schluss, nach langen Verhandlungen und dank professioneller Begleitung, eine abgefederte und zukunftsorientierte Vereinbarung zustande kommt: Der Dank der Ratsuchenden an die Adresse der Ombudsstelle ist sehr oft der angenehme Lohn für einen gelösten Konflikt.

6 Die Mitarbeitenden der Ombudsstelle haben im vergangenen Jahr Spitalrechnungen überprüft; Ferienguthaben von im Stundenlohn Angestellten nachgerechnet, Lohneinreihungen verglichen, Steuerrechnungen und ihre Belege eingesehen sowie problematische Verkehrsfragen vor Ort angesehen, Polizeieinsätze unter die Lupe genommen und den Zürcher Verkehrsverbund um seine Einschätzung zu einer Streitigkeit gebeten. Oft konnte eine befriedigende Lösung gefunden werden, ebenso oft – und das ist mindestens so wichtig – blieb der staatliche Entscheid zwar bestehen, aber die Beschwerdeführenden wussten nach unserer Beratung weshalb.

Es sind aber nicht nur die zuvor erwähnten Personalfälle, welche enorm Kräfte binden, nein, auch konfrontativ-eskalatives Verhalten (vgl. Berichtsfälle und Berichtswesen Seite 7 ff.) von nicht wenigen Beschwerdeführenden beansprucht auf der Ombudsstelle oft viel Zeit, Geduld und Nerven. Oftmals kommen Beschwerdeführende im Weiteren aber auch zunehmend mit einem ganzen Strauss voller Probleme auf die Ombudsstelle zu. Gerade in den letztgenannten Fällen ist

es nicht immer einfach aufzuzeigen, wo die Ombudsstelle zuständig ist und helfen kann und wo nicht. Wichtig ist und bleibt: Zuhören oder Herauslesen, was das wirkliche Bedürfnis, das wahre Interesse einer beschwerdeführenden Person ist. Es muss in den Räumlichkeiten einer Ombudsstelle auch möglich sein, etwas «Dampf abzulassen». Ist die Problematik geklärt und sind die Wogen geglättet, sind konstruktive Lösungen eines Anliegen sehr oft möglich.

Schliesslich hat die Ombudsstelle im vergangenen Jahr das immer wieder sehr kontrovers diskutierte Verhältnis Ombudsstelle/Staatsanwaltschaft mittels eines Gutachtens klären lassen. Fazit des Gutachters: «Die Zuständigkeit der Ombudsperson für die Staatsanwaltschaften ist zu bejahen... Der Umfang und die Mittel der Untersuchung hat die Ombudsperson selbst zu bestimmen. Das Amtsgeheimnis ist kein Hindernis für das Tätigwerden der Ombudsperson. Die Ombudsperson kann den betroffenen Behörden keine Weisungen erteilen, sondern höchstens Empfehlungen abgeben.» Wenn auch die Zuständigkeit im Grundsatz zu bejahen ist, dürfte sich das zukünftige Verhältnis der Ombudsstelle zu den Staatsanwaltschaften nicht gross ändern, denn ebenso klar ist: Die Ombudsstelle ist keine Strafverfolgungsbehörde. Ihre Aufgabe besteht lediglich, aber immerhin darin, aufgrund von Vorwürfen zu prüfen, ob im Rahmen einer oder mehrerer Strafuntersuchungen gravierende Fehler gemacht wurden, die als Amtspflichtverletzungen zu qualifizieren sind oder auf Missstände in der Staatsanwaltschaft schliessen lassen. Zu denken ist neben Rechtsverweigerung und Rechtsverzögerung vor allem auch an

unangemessenes Verhalten des Personals im Umgang mit der beschwerdeführenden Person. Ein Blick in die Tätigkeitsberichte der vergangenen Jahre zeigt glücklicherweise ein völlig unverkrampftes Verhältnis der Ombudsstelle zu den Staatsanwaltschaften; ich bin mir sicher, dass dies auch in Zukunft so bleiben wird, denn die Staatsanwaltschaften verfahren weitestgehend nicht nur auf dem Papier, sondern auch in der Realität nach «Recht und Billigkeit» im Sinne von § 89 Abs. 1 des Verwaltungsrechtspflegegesetzes des Kantons Zürich (VRG).

### **Berichtsfälle und Berichtswesen**

Der Bericht enthält wiederum diverse Fälle, aus denen keine Rückschlüsse auf die Anzahl der Fälle einer Verwaltungseinheit gezogen werden können. Die Reihenfolge ist wie immer zufällig. Was die reine Anzahl der eingegangenen Fälle betrifft, so hat sich der bereits im letzten Jahr feststellbare Aufwärtstrend klar akzentuiert. Waren es 2024 noch 894, sind im 2025 945 Fälle neu eingegangen, das sind rund 50 Fälle mehr als im Vorjahr, 110 Fälle mehr als 2023.

Mit der infolge gesteigener Fallzahlen starken Beanspruchung der juristischen Crew ist auch die Belastung für die Kanzlei gestiegen; ein Blick auf die Rubrik «Telefonanrufe und Unzuständigkeitsanfragen» verdeutlicht dies klar. Waren z.B. im Jahre 2024 noch 334 schriftliche Unzuständigkeiten durch die Kanzlei zu bearbeiten, waren es 2025 deren 709, also mehr als das Doppelte.

Hinsichtlich der Fälle selber ist es nicht weiter überraschend, dass auch im Jahre

2025 der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) Spitzenreiter im Beschwerdewesen ist. Wenn auch alt Regierungsrat Ernst Buschor anlässlich des 25-Jahr-Jubiläums der kantonalen Ombudsstelle – das war im Jahre 2002 – diese noch als «Seismographen für die Regierung» bezeichnet hatte, so beleuchtet eine solche Aussage wohl nur die eine Seite der Medaille. Gleichzeitig verlangt aber die andere Seite der Medaille danach, dass hohe Fallzahlen der Ombudsstelle für die Verwaltung ebenso Anlass wie Ansporn sein müssen, im Umgang mit Betroffenen und bei der Behandlung ihrer Anliegen nicht nur schneller, sondern schlicht auch klarer und damit einfacher zu werden.

Der ausgewählte ZVV-Fall zeigt aber eben auch, dass schnellere bzw. schlicht bessere Verbindungen nicht immer einfacher bzw. für die Kunden verständlich sind. Bei der Vielzahl von Möglichkeiten des Ticketerwerbs sind Änderungen bei Ticketkombinationen – selbst wenn meist zum Vorteil für die Kunden – nicht immer auf den ersten Blick ersichtlich. Wird die Ombudsstelle eingeschaltet und erkundigt sich diese in der Folge beim ZVV, scheut dieser keinen Aufwand und erklärt klar, stringent und verständlich die Abläufe. An dieser Stelle einen herzlichen Dank an den ZVV. Der Erklärungsbedarf von Ombudsstelle und ZVV im Zusammenhang mit dem öffentlichen Verkehr (öV) ist wohl nicht zuletzt der Tatsache geschuldet, dass dieser im Kanton Zürich von Reisenden sehr intensiv genutzt wird. Dieser Umstand bedeutet aber auch, dass diesen wohl einmaligen «Service Public» auch Menschen ohne Computer und Mobiltelefon nutzen wollen und sollen. Fazit der einen Seite: Die Schwierigkeiten bzw. Herausforderungen in Sachen Ö.V. dürf-

ten auch in Zukunft bestehen bleiben.

Auf der anderen Seite darf nicht übersehen werden und darauf sind wir wohl auch alle ein bisschen stolz, dass der ZVV das Vorzeigeprojekt im Kanton Zürich ist. Er wird von allen, überall und zu jeder Zeit benutzt, von Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen, älteren und alten Menschen. Dass ein derartiges Erfolgsmodell der öffentlichen Hand nicht nur von «Sonntagsschülern und vierblättrigen Kleeblättern» benutzt wird, liegt auf der Hand. Es ist und bleibt leider eine Tatsache: Die Anzahl von geahndeten Schwarzfahrten ist zu hoch. Herauszufinden, woran dies liegt, ist nicht Aufgabe der Ombudsstelle. Positives Faktum aber ist und bleibt: Der ZVV wird sehr rege genutzt, an diesem Erfolg darf, soll und wird auch die relativ hohe Zahl an Beschwerden nichts ändern.

Wenn es auch um das zürcherische Gesundheitswesen im Grundsatz sicher gut bestellt ist, darf nicht übersehen werden, dass sich die oftmals sehr zeitintensiven Gesundheitsfälle in den Bereichen «Psychiatrische Universitätsklinik Zürich» und «Kantonsspital Winterthur» mehr als verdoppelt sowie im Sektor «weitere kantonale Spitäler» stark erhöht haben. An was dies liegt, ist zum heutigen Zeitpunkt nur sehr schwierig zu beurteilen. Sicher ist: Die Belastung für im Gesundheitswesen tätige Personen ist sehr hoch. So hatte die Ombudsstelle im vergangenen Jahr nicht wenige Fälle zu bearbeiten, in welchen Menschen an ihre psychischen Grenzen gelangt sind oder es darum ging, übermässig angehäuften Überstunden vernünftig abzubauen.

Geht es dagegen bei Beschwerden um

medizinische Fragen und bringen Rückfragen bei den Institutionen nicht die gewünschte Klärung, so besteht für die aus Juristinnen/Juristen und Kanzleipersonal zusammengesetzte Ombudsstelle die Möglichkeit, die Beschwerdeführenden an medizinisch versierte Organisationen weiterzuleiten. Im Zusammenhang mit der vom Kantonsrat geplanten «Triagestelle im Gesundheitswesen» hat sich denn auch auf Anregung der Initiantinnen und Initianten des entsprechenden Vorstosses bereits ein regelmässig tagender Zirkel «Netzwerk Gesundheit» gebildet. Ich bin gespannt und guter Dinge, dass der Prozess konstruktiv für alle weitergeht.

Im Umgang mit staatlichen Stellen ist oft und zu Recht von gegenseitigem Respekt, von Toleranz, Verständnis und Vertrauen die Rede. All diese Werte sind sicher auch die «Keywords» bei den Polizeifällen. Wohl keine andere Institution des Kantons Zürich ist der Bevölkerung so nahe wie die Polizei. Rund um die Uhr hält sie das Gewaltmonopol in ihren Händen. Die Polizei verkörpert wohl wie keine andere Institution im Kanton sichtbare Macht und sie trägt – für alle sichtbar – Uniform. Sie rückt genau so aus bei Verkehrsunfällen wie bei Fussballspielen und bei Demonstrationen, sie kontrolliert, beruhigt oder besänftigt; kurz: Die Polizei ist da, wo sie gebraucht wird und die Palette des Gebrauchtwerdens ist an Diversität wohl kaum zu überbieten. Deshalb ist es auch unabdingbar, dass die Bevölkerung Vertrauen in ihre Polizei hat.

Dies bedeutet aber umgekehrt auch, dass die Polizei, so denn Fehler passiert sind – und bekanntlich ereignen sich überall dort, wo Menschen handeln, auch Feh-

ler –, verhältnismässig und keineswegs stur reagiert. Der im diesjährigen Tätigkeitsbericht abgebildete Fall zeugt denn auch durchaus von einer umsichtigen, bürgernahen und auch kulanten Polizei. Eine Polizei, die sich, wenn eine Kontrolle unglücklich verlaufen ist, nach konstruktiven Gesprächen entschuldig, stärkt Vertrauen. Bei der Präsentation der Ombudsstelle im Rahmen der Polizeischule weise ich daher auch immer wieder auf den zwar Jahrhunderte alten, aber stets gültigen Spruch von Montesquieu (französischer Staatsphilosoph; «vom Geist der Gesetze», 1748) hin: «C'est une expérience éternelle, que tout homme qui a du pouvoir est porté à en abuser; il va jusqu'à ce qu'il trouve des limites» (Es ist eine ewige Erfahrung, dass jeder Mensch, der Macht hat, dazu neigt, sie zu missbrauchen; er geht soweit, bis er an Grenzen stösst). Ich bin mir sicher, dass sich die Kantonspolizei Zürich in all ihrer Vielfalt dieser Tatsache sehr wohl bewusst ist. Deshalb darf ich auch, die Polizeifälle des letzten Jahres zusammenfassend, festhalten, dass sich, trotz klar gestiegener Anzahl, erhöhter Belastung und herausforderndem Umfeld, die Kantonspolizei nach Recht und Billigkeit verhalten hat; einer von vielen Garanten für unseren funktionierenden Rechtsstaat.

Immer wieder ein gerüttelt Mass an Arbeit bescheren der Ombudsstelle Beschwerden im Zusammenhang mit dem Steueramt, dem Veterinäramt oder der Sozialversicherungsanstalt (SVA). Betreffen letztere oft die komplizierten Abrechnungsvorgänge oder – wie im geschilderten Fall – den digitalen und analogen Umgang, so betreffen Klagen über das Steueramt fast immer das Portemonnaie und diejenigen bzgl. das Veterinäramt

Tiere, oftmals Haustiere; beides – sowohl das Portemonnaie als auch Tiere – hochsensible Themen.

Die Sensibilität ist besonders bei den das Veterinäramt des Kantons Zürich betreffenden Fällen augenscheinlich. Viele Zürcherinnen und Zürcher gehen während des Jahres irgendwo – oftmals in südlichen Gefilden – in Europa in die Ferien. Dabei geht nicht selten vergessen, dass, wenn man das niedliche Kätzchen oder den ach so süssen Hund mit nach Hause in die Schweiz nehmen möchte, dies nicht ohne erheblichen Aufwand möglich ist. Wer noch nie einen Hund hatte, merkt spätestens nach der Post vom Veterinäramt, dass auch ein Hund Papiere und Impfungen benötigt. Auch eingeführte Katzen müssen geimpft werden. Wer sich nicht darum kümmert, den kommt das oftmals teuer zu stehen. In solchen Fällen kann die Ombudsstelle leider meistens nur auf die gesetzlichen Einfuhrbestimmungen hinweisen und auf diese Weise Verständnis schaffen.

Besondere Erwähnung unter diesem Titel verdient schliesslich auch eine Zusammenfassung von Fällen, welche den Umgang der Ombudsstelle mit konfrontativ-eskalativem Verhalten von Beschwerdeführenden aufzeigen.

Die aufgeführten vier Fälle weisen darauf hin, dass Drohungen, Instrumentalisierungen, entgleiste Tonalität u. w. m. von der Ombudsstelle nicht akzeptiert werden. Es ist wichtig für Beschwerdeführende, zu wissen, dass die Ombudsstelle unabhängig, neutral und allparteilich handelt. Sie grenzt ihre Rolle klar ab, verhindert Instrumentalisierung, wahrt die Integrität der Institutionen und fördert

vermittelnd konstruktive Lösungen. Dies wird meist akzeptiert. Wenn dies aber nicht der Fall ist, geben eskalative Drohungen und konfrontatives Verhalten der Ombudsstelle Anlass, auf Weiterungen zu verzichten und das Ombudsverfahren zu schliessen. Dies kam 2025 mehr vor als in früheren Jahren.

Die nun erwähnten und die weiteren im vorliegenden Jahresbericht abgebildeten Fälle vermögen nicht das ganze Spektrum der Tätigkeiten auf der Ombudsstelle abzubilden, aber sie geben einmal mehr Einblick in die unglaubliche Vielfältigkeit des ombudstechnischen Wirkens: Es wird zugehört und telefoniert, Akten werden eingeholt und studiert, Ratschläge werden erteilt und Positionen zur Kenntnis genommen, es wird an Vereinbarungen und Zeugnissen gefeilt, bis sie unterschrieben sind.

**Fazit:** Auch im Jahre 2025 hat die Ombudsstelle eine überwiegende Anzahl von Beschwerden derart erledigen können, dass am Schluss Glück, Zufriedenheit oder zumindest Verständnis resultierte. Das ist keinesfalls selbstverständlich und schon gar nicht in einem Jahr, in welchem kriegerische Auseinandersetzungen nicht mehr wie früher irgendwo auf der Welt stattfinden, sondern immer näher an die Schweiz und damit an den Kanton Zürich heranrücken. Deshalb: Ein Dankeschön an alle Bürgerinnen und Bürger, die unsere Dienste in Anspruch genommen haben und an die Verwaltungen von Kanton und Gemeinden, die einmal mehr Vertrauen gefördert haben. Der mit dem Bild Earthrise (Erdaufgang) verbundene Perspektivenwechsel wird im Kanton Zürich von den Institutionen und der Bevölkerung gelebt.

## Verfahrensdauern

Analog zur Themenvielfalt kann festgehalten werden, dass auch bezüglich der Verfahrensdauern die Bandbreite beeindruckend ist. Lassen sich viele Fälle in Tagen oder gar Stunden erledigen, gibt es solche, die dauern Monate oder sogar Jahre. Glücklicherweise ist es der Ombudsstelle gelungen, die überjährigen Fälle um zwei Drittel abzubauen (24 Fällen gegenüber noch 65 Fällen im Jahre 2024). Auf Wunsch aus dem Kantonsrat sind in der Statistik unter der Rubrik «Abgeschlossene Beschwerden nach Erledigungsart» zur besseren Vergleichbarkeit immer auch die Vorjahreswerte aufgeführt.

Bei einem Grossteil der Fälle lässt sich hinsichtlich der Verfahrensdauer feststellen: Der Griff zum Telefonhörer bzw. eine direkte Einladung zum Gespräch auf die Ombudsstelle erleichtert nicht nur administrativ einiges, sondern beschleunigt auch die Verfahren insgesamt; schnell wird auf diese Art die so genannte Spreu vom Weizen getrennt. Sobald jedoch Akten eingeholt werden und Gespräche nicht nur mit den Beschwerdeführenden, sondern auch mit den Amtsstellen geführt werden, vergeht schnell viel Zeit, weshalb auch eine beträchtliche Anzahl der Fälle nur zwischen drei und sechs Monaten erledigt werden kann.

Die Zahl der abgeschlossenen Fälle ist mit 892 hoch, wenn auch nicht gleich hoch wie 2024. Stark zugenommen haben – wie bereits erwähnt – schriftliche Eingaben ohne Zuständigkeit der Ombudsstelle, was für die Kanzlei zu einem nicht zu unterschätzenden Mehraufwand führte.

Abschliessend haben wir im Statistikteil nun bereits zum zweiten Mal auch den Bereich «Telefonanrufe und Unzuständigkeiten» ausgewiesen. Es ist der Ombudsstelle im Sinne der Zufriedenheit der Ratsuchenden enorm wichtig, diese bereits beim Erstkontakt korrekt und richtig zu beraten und im Falle der Unzuständigkeit nicht einfach abzuweisen, sondern an die richtige Stelle weiterzuverweisen. Allein die Anzahl der Anrufe belegt klar, wie wichtig auch in einer digitalisierten Welt das Telefon für einen niederschweligen Kontakt mit der Ombudsstelle ist und wohl auch bleiben wird.

### **Beteiligung der Gemeinden und der evangelisch-reformierten Landeskirche an den Kosten der Ombudsperson**

Gestartet ist die Zusammenarbeit mit der evangelisch-reformierten Landeskirche nach den Formalien im Januar 2024 und ging demzufolge im Jahre 2025 in ihr zweites Jahr. Wenn es auch nicht die Anzahl der Fälle war, die den Juristinnen und Juristen auf der Ombudsstelle etwas «Bauchweh» verursacht haben mag, so ist dies eher der Tatsache zuzuschreiben, dass es sich bei den kirchlichen Fällen fast ausschliesslich um Personalfälle handelt. Speziell an Personalfällen ist wohl die Tatsache, dass sie – und dies bei weitem nicht nur im kirchlichen Bereich – sehr viel Einfühlungsvermögen, diverse Gespräche und oft auch mehrere Schriftwechsel verlangen oder m. a. W.: Sie sind zeitaufwändig.

Die Fälle der angeschlossenen Gemeinden sind ebenfalls aufwändig und betreffen nicht selten die Bereiche Bauen, Schule und Landwirtschaft. Wenn ich im

Tätigkeitsbericht (TB) 2024 in Aussicht gestellt hatte, allenfalls im nächsten TB über neue Anschlüsse berichten zu können, so darf ich dies heute nun tun: Im Verlaufe des Jahres 2025 haben sich mit Fehraltorf, Rüti und Zell drei Einheitsgemeinden und mit Knonau-Maschwanden-Mettmenstetten eine gemeindeübergreifende Sekundarschulgemeinde der kantonalen Ombudsstelle angeschlossen. Herzlich willkommen!

### **Weiteres**

Schliesslich wurden im Jahre 2025 drei externe **Weiterbildungsveranstaltungen** von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle besucht. Zusätzlich gilt es vor allem die vom 4.-6. Juni stattgefundene Tagung der Vereinigung VPO+ mit ihren Kolleginnen und Kollegen aus Vorarlberg, Tirol und Südtirol auf Schloss Hofen in Lochau bei Bregenz zu erwähnen, an welcher sämtliche Juristinnen und Juristen der Ombudsstelle Zürich teilgenommen haben. Die Tagung befasste sich – nebst der Intervision – v.a. mit dem Thema Künstliche Intelligenz, ein Thema, das bei Ombudsstellen und Ratsuchenden gleichermassen bereits in der Gegenwart, aber vor allem in der Zukunft eine nicht zu unterschätzende Rolle spielen dürfte.

Schon fast zur Tradition ist es geworden, dass in dem Tätigkeitsbericht der Ombudsperson ein **Gastbeitrag** eingeflochten wird. Dieses Jahr stammt der Beitrag von Dr. Peter Schneider, Psychoanalytiker und Autor, der wohl vielen aus der «Anderen Presseschau» des Schweizer Radios bekannt sein dürfte. Er beleuchtet in seinem Beitrag «Wenn das Allge-

meine und der Einzelfall zusammenstossen» auf eine sehr interessante Weise Sinn und Nutzen der Ombudsstellen, die für die Möglichkeit stehen, einengende «Konstellationen» in «Situationen» zu verwandeln. Viel Spass bei der Lektüre und einen herzlichen Dank an Peter Schneider für den gelungenen Gastbeitrag.

Das monokratisch ausgestattete System der Ombudsstelle bringt es mit sich, dass den regelmässig stattfindenden Aktivitäten sowohl der **Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)** als auch denjenigen des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)** grosse Bedeutung zukommt. Es war mir deshalb ein besonderes Anliegen, kurz nach Amtsantritt (2018) in beiden Gremien Einsitz zu nehmen.

Dem VPO+ durfte ich rund fünf Jahre lang als Präsident vorstehen und werde im Frühjahr 2026 das eigentlich rotationsmässig angedachte Amt weitergeben. Der VPO+ hat sich im Jahre 2025 dreimal getroffen und ausgetauscht, wobei die erwähnte Tagung auf Schloss Hofen sicher den Höhepunkt darstellte.

An dieser Stelle weise ich gerne darauf hin, dass die Ombudsstelle des Kantons Zürich im Jahre 2027 ihr 50-jähriges Bestehen feiern darf. Zeitpunkt und Rahmen dieses Jubiläums sind beim Verfassen dieses Berichts noch nicht festgelegt, die entsprechenden Informationen werden aber sicher im Jahre 2026 folgen.

Auch der Vorstand des EOI hat sich im vergangenen Jahr getroffen. In meiner Eigenschaft als Vizepräsident habe ich Ende November an einem Round Table

des UIA (Union of International Associations) in Brüssel und auf Einladung der Ombudsstelle Südtirol am nämlichen Ort an einem Podium teilgenommen. Ganz allgemein halte ich abschliessend fest: Diesen reichhaltigen Austausch unter den Ombudspersonen der Städte, Kantone, Regionen oder Länder erachte ich als sehr ergiebig. Die Themen und Herausforderungen sind oft ähnlich, die Herangehensweisen aber oftmals unterschiedlich. Kurz: Für die Weiterentwicklung einer jeder Ombudsstelle sind solche Treffen eine «conditio sine qua non». Sie dienen auch, wenn auch nicht nur, dem schon mehrfach erwähnten Perspektivenwechsel.

### Form des Tätigkeitsberichts

Die Kantonsrätinnen und Kantonsräte erhalten den Tätigkeitsbericht auf Wunsch in gedruckter Form oder digital. Der Generalsekretär der Parlamentsdienste, die Regierungsmitglieder inkl. der Staatschreiberin, die von Fallbeispielen betroffenen Amtsvorsteherinnen und Amtsvorsteher sowie einige weitere Personen erhalten den Tätigkeitsbericht in gedruckter Form. Den Medien wird der Bericht rechtzeitig mit der Einladung zur Konferenz elektronisch zugestellt. Der Bericht ist selbstverständlich im Anschluss an die Medienkonferenz (5. Mai 2026) auf der Website der Ombudsstelle abrufbar.

## Spezieller Dank

Auch dieses Jahr möchte ich allen Bürgerinnen und Bürgern und überhaupt allen Personen, die unsere Dienste in Anspruch genommen und uns dadurch ihr Vertrauen geschenkt haben, danken.

In den Dank miteingeschlossen sind die Angehörigen der kantonalen Verwaltung und der Behörden inklusive der Gerichte und der Staatsanwaltschaften.

Ein besonderer Dank für die sehr konstruktive Zusammenarbeit geht an die Sozialversicherungsanstalt (SVA), das Kantonale Sozialamt (KSA), das Steueramt, den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), das Personalamt (Finanzdirektion), das Gemeindeamt, das Strassenverkehrsamt, das Veterinäramt (VETA), die Kantonspolizei (Kapo), das Migrationsamt, die Justizvollzugsanstalten, das Amt für Arbeit und die Universität Zürich.

Ein weiterer Dank geht an die kantonalen Spitäler, den Zürcher Kantonsrat und den Zürcher Regierungsrat sowie an die Zürcher Finanzkontrolle, die Zürcher Parlamentsdienste und die Datenschutzbeauftragte.

Mein herzlicher Dank geht an dieser Stelle wie schon in den letzten Jahren an mein Team: Dr. iur. Ursula Abderhalden, MLaw Dr. sc. ETH Lilla Balázs, lic. iur. RA Simon Gerber, Brigitte Keller, Claudine Winistörfer und Tamara Wyss. Ebenso bedanke ich mich bei der nebenamtlichen stellvertretenden Ombudsfrau lic. iur. Anja Künzler für ihren grossen Einsatz im Jahr 2025. Ein grosses Dankeschön geht auch an Yamina Maag, die mich im Berichtsjahr als juristische Auditorin sehr gut unterstützt hat.

Schliesslich danke ich all meinen Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+), dem Präsidenten des European Ombudsman Institute (EOI), Prof. Dr. Dragan Milkov sowie dem geistigen Vater der Institution «Ombudsman» in der Schweiz, Prof. Dr. iur. Walter Haller. Ein weiterer Dank geht an Prof. Dr. iur. Tobias Jaag, L.L.M., sowie an meine Vorgänger Markus Kägi und Thomas Faesi für den fördernden Austausch.

## Bestand der Institution Ombudsstelle am 31. Dezember 2025

<b>Ombudsmann</b>	Jürg Trachsel, lic. iur., Rechtsanwalt/Mediator SAV
<b>Stellvertreterin</b>	Anja Künzler, lic. iur., Mediatorin KSFM
<b>Juristische Sekretärin</b>	Ursula Abderhalden, Dr. iur.
<b>Juristische Sekretärin</b>	Lilla Balázs, MLaw, Dr. sc. ETH Zürich
<b>Juristischer Sekretär</b>	Simon Gerber, lic. iur., Rechtsanwalt/Mediator SDM-FSM
<b>Juristische Auditorin</b>	Yamina Maag, MLaw
<b>Kanzlei</b>	Tamara Wyss, Leiterin Kanzlei Brigitte Keller, Verwaltungssekretärin mbA Claudine Winistörfer, Verwaltungssekretärin mbA

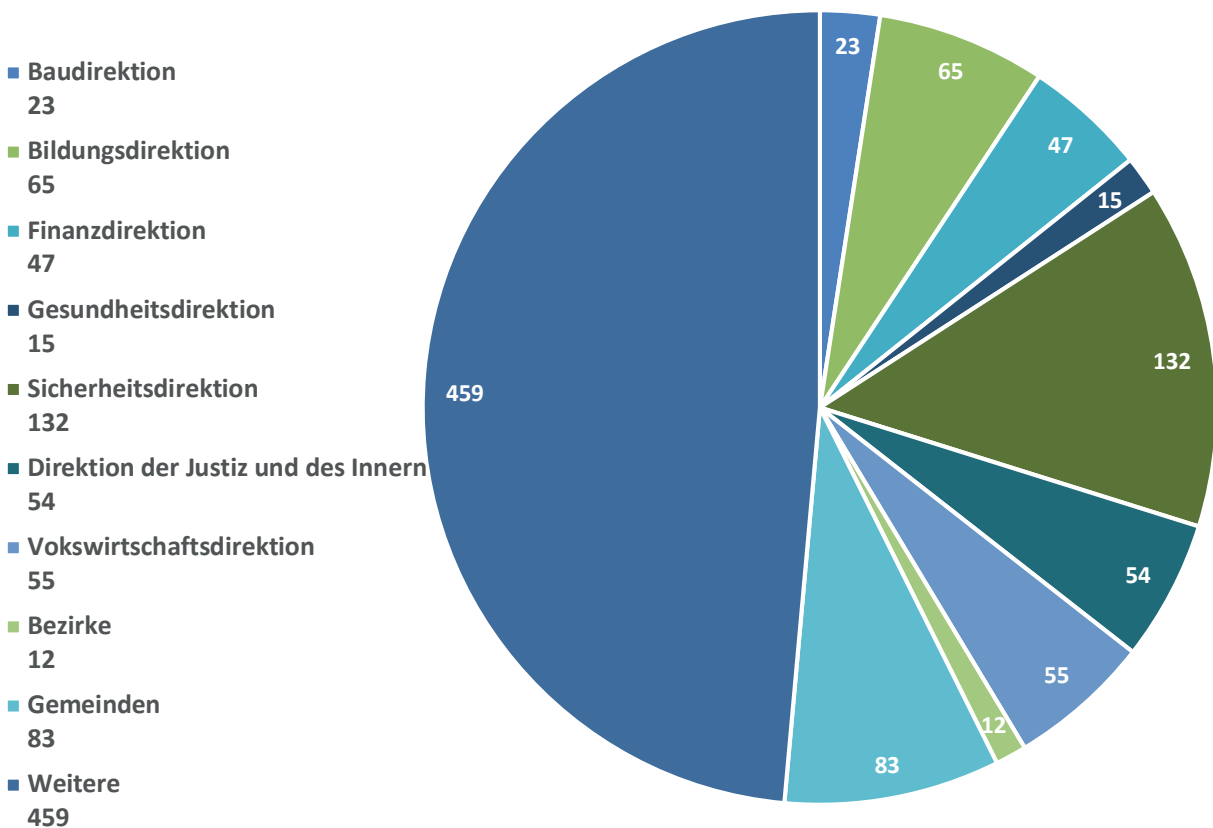
## Im Jahr 2025 sind:

- 945 neue Fälle** eingegangen (2024: 894 Fälle)  
davon 152 Personalfälle (2024: 155 Personalfälle)
  
- 892** Fälle abgeschlossen worden (2024: 1150)
  
- 196** Fälle pendent geblieben (2024: 140)
  
- 2473** Telefonanrufe eingegangen (2024: 2418)  
davon 700 Unzuständigkeitsanfragen (2024: 611)
  
- 709** schriftliche Unzuständigkeitsanfragen eingegangen  
(2024: 405)
  
- 20** Unzuständigkeitsanfragen von Besuchern vor Ort eingegangen  
(2024: 16)
  
- 58** anonyme Meldungen eingegangen (2024: 24)

# Neu eingegangene Beschwerden 2025

Für alle Anfragen, die in den Zuständigkeitsbereich der kantonalen Ombudsstelle gehören, wird ein Dossier eröffnet. Der Ombudsmann sichtet jedes Dossier und entscheidet anschliessend, welchem juristischen Sekretär/welcher juristischen Sekretärin (jS) die Beschwerde zur Fallbearbeitung zugewiesen wird. Die jS nehmen die Fallanalyse und die damit verbundenen rechtlichen Abklärungen vor, erteilen Rechtsauskünfte, führen die Gespräche mit den Ratsuchenden und/oder den Angehörigen der Verwaltung und sind zuständig für die Sicherstellung des Verfahrens. Die juristischen AuditorInnen bearbeiten zusammen mit dem Ombudsmann einfache, aber auch komplexere öffentlich-rechtliche Fälle.

## Neu eingegangene Beschwerden



# Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2025

Direktionen.....	Anzahl eingegangene Fälle
<b>Baudirektion</b> .....	<b>23</b>
davon Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft.....	8
davon Amt für Raumentwicklung.....	4
davon Hochbauamt.....	3
davon Immobilienamt.....	3
<b>Bildungsdirektion</b> .....	<b>65</b>
davon Amt für Jugend- und Berufsberatung.....	17
davon Hochschulamt.....	7
davon Mittelschul- und Berufsbildungsamt.....	37
<b>Finanzdirektion</b> .....	<b>47</b>
davon Steueramt.....	41
<b>Gesundheitsdirektion</b> .....	<b>15</b>
davon Amt für Gesundheit.....	5
davon Veterinäramt.....	8
<b>Direktion der Justiz und des Innern</b> .....	<b>54</b>
davon Amt für Justizvollzug und Wiedereingliederung.....	21
davon Staatsanwaltschaften.....	14
<b>Sicherheitsdirektion</b> .....	<b>132</b>
davon Kantonspolizei.....	75
davon Migrationsamt.....	20
davon Strassenverkehrsamt.....	31
<b>Volkswirtschaftsdirektion</b> .....	<b>55</b>
davon Amt für Arbeit.....	49
davon Amt für Wirtschaft.....	3
<b>Bezirke</b> .....	<b>12</b>
davon Bezirksgericht.....	8
davon Bezirksrat.....	3
<b>Gemeinden</b> .....	<b>83</b>
Beschwerden gegen Ombudsgemeinden.....	83

# Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2025

## Weitere

Baurekursgericht .....	4
Datenschutzbeauftragte .....	2
Diverses .....	60
Gebäudeversicherung .....	2
Integrierte Psychiatrie Winterthur .....	8
Weitere kantonale Spitäler .....	26
Kantonsrat .....	1
Kantonsspital Winterthur .....	11
Kirchen und weitere Religionsgemeinschaften .....	9
Kommissionen .....	1
Notariate- Grundbuch- und Konkursämter .....	9
Obergericht .....	8
Psychiatrische Universitätsklinik Zürich .....	30
Staatskanzlei .....	1
Sozialversicherungsanstalt .....	74
Universität .....	21
Universitätsspital .....	35
Verwaltungsgericht .....	2
Zentralbibliothek .....	2
Zürcher Fachhochschulen .....	12
Zürcher Verkehrsverbund .....	141

# Abgeschlossene Beschwerden nach Erledigungsart 2025

**Erledigungsart** **Anzahl abgeschlossene Fälle (Vorjahr)**

## Erledigung nach Aktivitäten

Von der Verwaltung eingeholte Vernehmlassungen bzw. Akteneinsicht .....	444	(449)
Angehörte Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung .....	158	(203)
Augenscheine bei Beschwerdeführenden .....	8	(13)
Empfangene Beschwerdeführende und Besprechungen vor Ort .....	169	(275)
Telefonate mit Beschwerdeführenden und/oder Verwaltung/Behörden .....	336	(298)

Die Anzahl Aktivitäten stimmt nicht mit der Anzahl der abgeschlossenen Fälle überein, da innerhalb eines Falles oft mehrere Aktivitäten notwendig sind.

## Erledigung nach beschwerdeführende Personen(gruppen)

Privatpersonen .....	701	(918)
Juristische Personen .....	26	(30)
Staatspersonal .....	130	(145)
Eigene Wahrnehmung .....	20	(24)
Gemeinden .....	1	(13)
Interne Personalgeschäfte Gemeinden .....	7	(10)
Interne Personalgeschäfte Kirchgemeinden .....	7	(10)

## Erledigung nach § 93a VRG

Rat erteilen .....	718	(1019)
Besprechung mit Behörden .....	174	(131)
Schriftliche Empfehlung .....	0	(0)

# Abgeschlossene Beschwerden nach Erledigungsart 2025

## Erledigung in Tagen

0 – 10 Tage .....	130	(74)
11 – 20 Tage .....	105	(92)
21 – 30 Tage .....	102	(99)
31 – 180 Tage .....	464	(611)
181 – 365 Tage .....	67	(209)
365+ Tage .....	24	(65)

20

## Erledigung nach Erfolg

Erfolgreich .....	551	(748)
Neutral .....	329	(378)
Erfolglos .....	12	(24)

Erfolgreich ist ein Abschluss, wenn die Verwaltung dem Anliegen der Ombudsstelle Folge geleistet hat oder die beschwerdeführende Person die Vorgehensweise der Verwaltung verstanden hat. Erfolglos ist eine Erledigung, wenn dies nicht der Fall war, neutral, wenn dies nur teilweise der Fall war oder auch, wenn Beschwerdeführende auf erste Mails der Ombudsstelle nicht geantwortet haben.

## Erledigung nach Gewichtung

Einfach .....	521	(820)
Mittel .....	296	(270)
Schwer .....	75	(60)

Einfache Fälle lassen sich mit einem oder wenigen E-Mails und einer einfachen Abklärung der Rechtslage abschliessen, meist ist keine Anfrage an die Behörde erforderlich. Mittelschwere Fälle beinhalten etwas aufwändigere Abklärungen oder kompliziertere Anfragen an Behörden. Schwere Fälle ziehen sich oft über Monate oder manchmal Jahre hin, erfordern einen längeren Austausch mit Beschwerdeführenden und Behörden und oft auch diverse Gespräche und Gesprächsrunden.

## Rückmeldung Beschwerdeführende

Positiv .....	293	(99)
Keines .....	581	(420)
Negativ .....	18	(16)

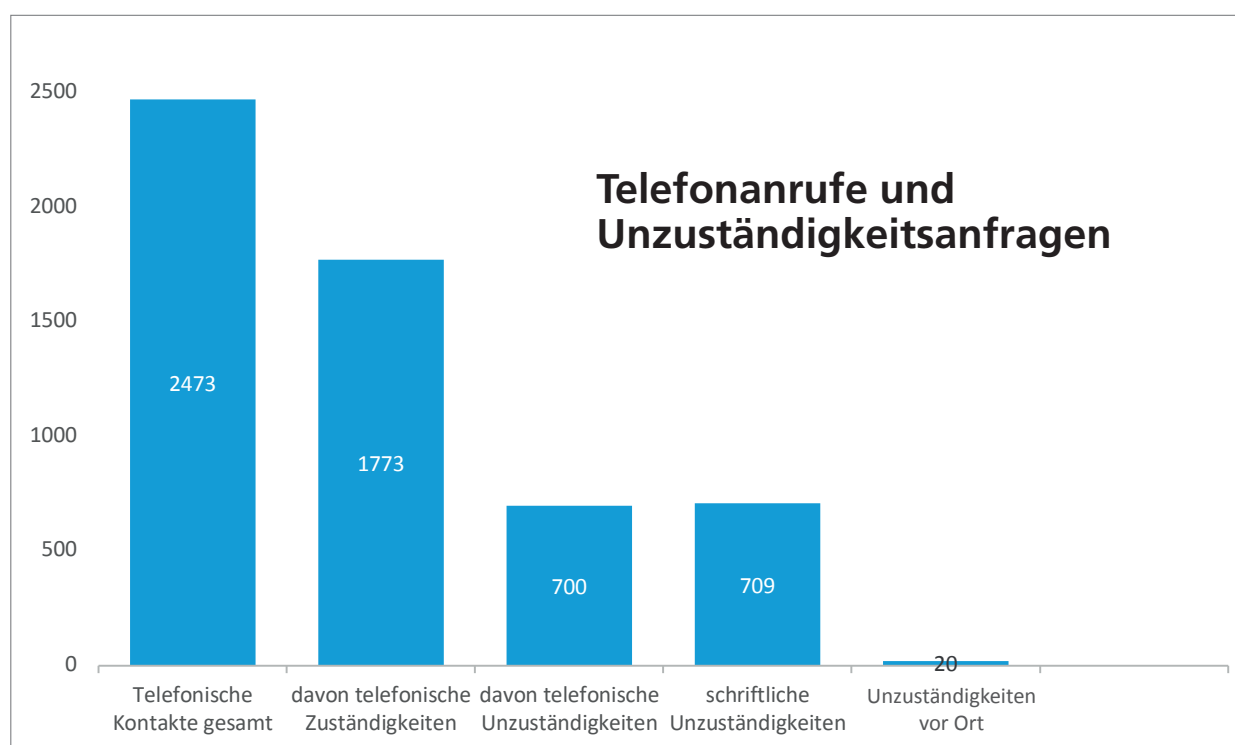
## Telefonanrufe und Unzuständigkeitsanfragen

Die Leiterin Kanzlei stellt zusammen mit den Verwaltungssekretärinnen den reibungslosen Kanzleibetrieb sicher. Dies beinhaltet unter anderem die telefonische, schriftliche und persönliche Auskunftserteilung an die Beschwerdeführenden und weitere Berechtigte, die Dossier-Eröffnung, das Erfassen eingehender Schriftsätze sowie die Ausfertigung aller Schriftsätze und Dokumente, die Planung und Koordination von Besprechungsterminen sowie allgemeine administrative und organisatorische Aufgaben. Alle Unzuständigkeitsanfragen werden ausschliesslich vom Sekretariatsteam erledigt.

Von den insgesamt 2473 Telefonanrufen stammen:

- 1773 Anrufe von Personen, deren Anliegen die kantonale Ombudsstelle betrifft. Dies beinhaltet beispielsweise fallrelevante Anrufe von Beschwerdeführenden und/oder der Verwaltung sowie sämtliche Anrufe zur Sicherstellung der organisatorischen und administrativen Belange im Betrieb (Personal, Finanzen, Informatik, Immobilien usw.).
- 700 Anrufe von Personen, deren Anliegen nicht die kantonale Ombudsstelle betrifft. Wenn immer möglich werden die Ratsuchenden von den Sekretariatsmitarbeiterinnen an die geeignete Beratungsstelle weiterverwiesen.

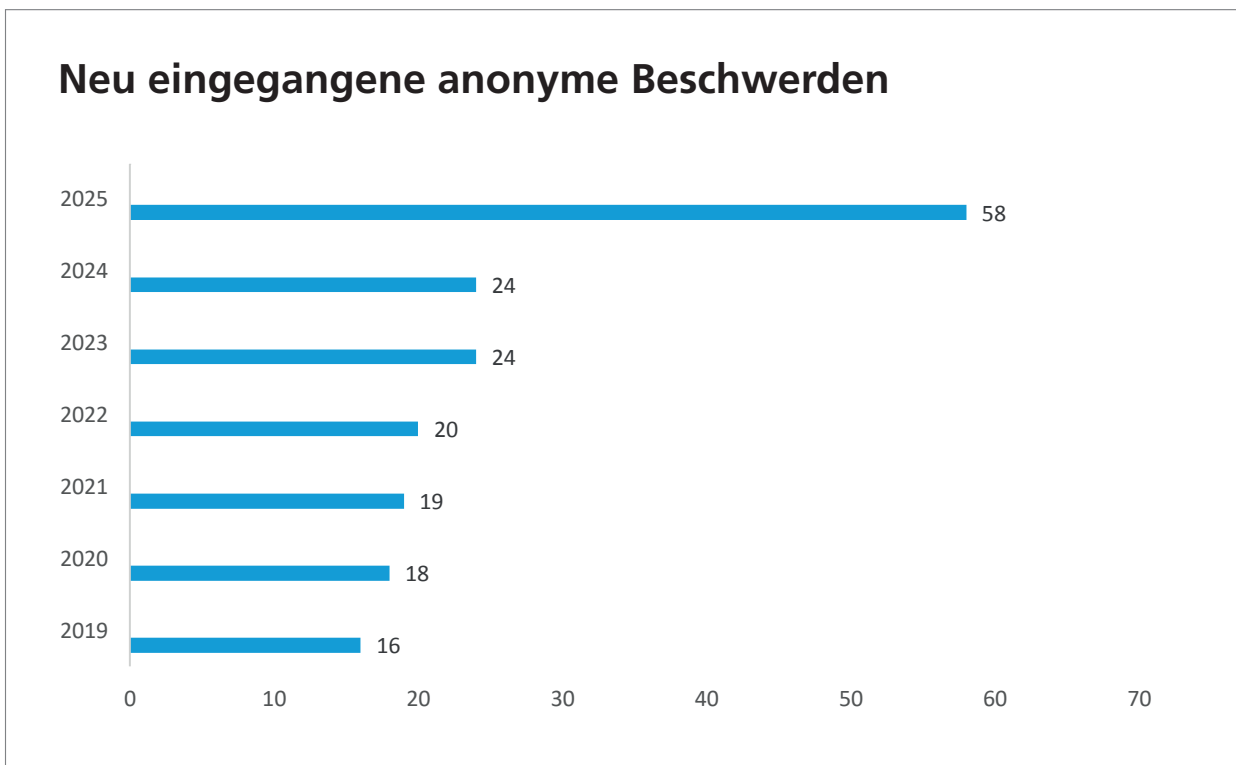
Das Bearbeiten der 709 schriftlichen Unzuständigkeitsanfragen und die 20 Anfragen von Ratsuchenden vor Ort gehören ebenfalls in den Aufgabenbereich des Sekretariatsteams.



## Neu eingegangene anonyme Beschwerden

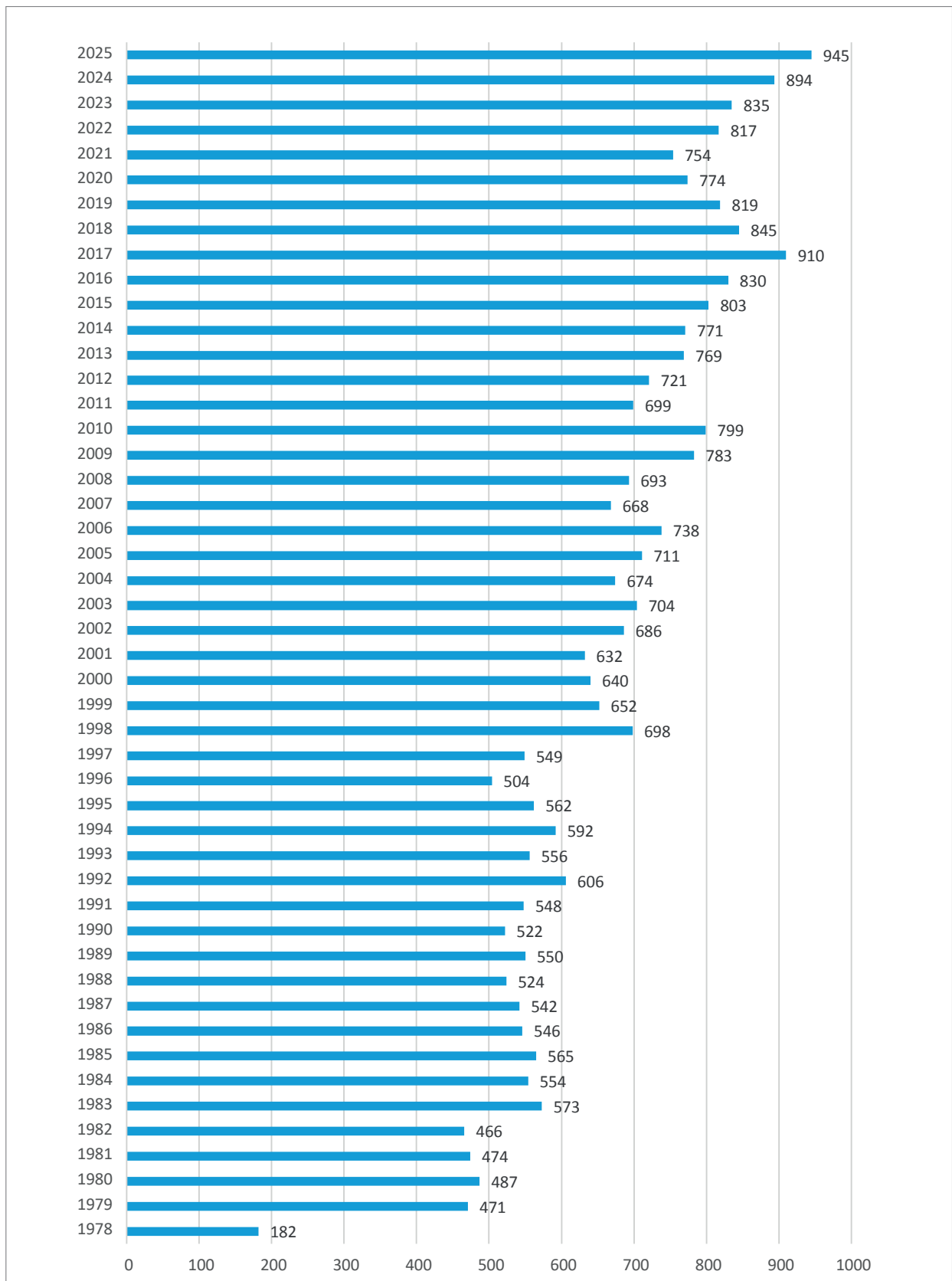
Aufgrund verschiedener Fälle im Zusammenhang mit der Funktion der Korruptionsmeldestelle hat der Ombudsmann anfangs Mai 2019 die elektronische Meldeplattform Integrity Line installiert. Damit soll dem Bedürfnis Rechnung getragen werden, sich (vorerst) anonym an die Ombudsstelle wenden und mit ihr kommunizieren zu können.

Im Jahr 2025 hat die Meldeplattform ein Upgrade bekommen und erscheint seither in einem benutzerfreundlicheren Layout.



# Entwicklung Fallzahlen Ombudsstelle 1978 – 2025

## Entwicklung Fallzahlen Ombudsstelle 1978 – 2025



### Wenn das Allgemeine und der Einzelfall zusammenstossen

von Dr. Peter Schneider, Psychoanalytiker und Autor

24

**Es ist schwierig, die Funktion einer Ombudsstelle zu beschreiben. Vielleicht kann man sagen: Sie ist eine Institution, die zwischen dem Allgemeinen der Gesetze, Verordnungen, Reglemente und dem Besonderheiten der Einzelfälle einen fairen Ausgleich schafft, und der es möglicherweise gelingt, empfundener Ohnmacht einen anderen Weg zu zeigen als den des Wutbürgertums.**

Zum einen ist eine Ombudsstelle dazu da, fehlerhafte Entscheidungen von Behörden zu korrigieren; genauer: den Anstoss dazu zu geben. Das ist gewiss eine wichtige Funktion; aber nichts daran ist seltsam. Auch in einem Rechtsstaat macht die Verwaltung hin und wieder Fehler. Shit happens. Gegen solche Fehler müssen Bürger und Bürgerinnen in einem Rechtsstaat sich natürlich zur Wehr setzen können. Zu diesem Zweck gibt es Gerichte – und eben niederschwellig zu erreichende Ombudsstellen.

Interessanter wird es nun dort, wo es nicht (nur) darum geht, Fehlentscheide zu korrigieren, sondern zu vermitteln: zwischen Behörde und Individuum, zwischen allgemeiner Regel und Einzelfall um – im Idealfall – etwas herzustellen, das man Fairness nennen kann. Oder anders ausgedrückt: Vertrauen (wieder) herzustellen, indem man der von einem Individuum verspürten Ohnmacht eine Stimme

in einem Gespräch verleiht. Dabei geht es nicht allein darum, in einer solchen Mediation irgendetwas durchzusetzen oder ein bestimmtes Ergebnis oder mindestens einen tragfähigen Kompromiss zu erreichen. Sondern viel grundsätzlicher auch darum, Gehör herzustellen.

Man sollte meinen, dass in solchen Konflikten Macht auf der einen Seite und Ohnmacht auf der anderen Seite zusammentreffen. In gewisser Hinsicht ist das auch so. Zuweilen aber trifft auch Ohnmacht auf Ohnmacht. Die Ohnmacht einer Behörde, der «leider die Hände gebunden sind» und die Ohnmacht des Individuum, das unter der Macht dieser ohnmächtigen Hände leidet, weil es mit seinem speziellen Anliegen nicht gehört wird.

Zu Recht geht man davon aus, dass Justitia blind sein muss, wenn sie gerecht urteilen soll. Gesetze und Verordnungen sollten ungeachtet der Person angewendet werden. Nur so kann Willkür aufgrund von Sympathie oder Antipathie ausgeschlossen werden. Sonst könnte schliesslich jeder kommen.

Dieses Argument leuchtet einem in der Regel ein, allerdings eben auch nur «in der Regel». Denn zugleich möchte man manchmal auch einwenden: Aber es kommt gar nicht jeder. Ermessensspielräume und Ausnahmen in Einzelfällen

schaffen nicht immer und grundsätzlich Ungerechtigkeiten, sondern manchmal auch ein Ergebnis, das allgemein als fair betrachtet werden kann oder mindestens als fairer als die blinde Vollstreckung eines Regel- und Verfahrenswerkes. Die Anonymität der Individuen gegenüber dem Gesetz ist wichtig; aber manchmal braucht es auch die Ent-Anonymisierung der Bürgerinnen und Bürger in einem behördlichen Verfahren, in dem es um sie geht. Nicht immer zeichnet sich eine gerechte Entscheidung dadurch aus, dass sie unverhandelbar ist. Manchmal entsteht Gerechtigkeit erst in einem Gespräch, in einer Verhandlung, die den besonderen Aspekten eines Falls Rechnung trägt, statt von diesen Aspekten grundsätzlich zu abstrahieren.

Es gibt immer Fälle, auf die allgemeine Regelungen nicht vollständig zu passen scheinen. Man kann auf diese Erfahrung auf verschiedene Weise reagieren: Man kann versuchen, das Regelwerk noch weiter auszubauen in der Hoffnung, dass die Regeln so vollständig und klar sind, dass es keine Einzelfälle mehr gibt, die noch irgendwie aus der Systematik fallen können. Man könnte auch sagen: das ist die Logik aller Zwangsneurotiker, in der jede Vorschrift zehn neue erzeugt, weil immer wieder irgendwo eine Fall aufpoppt, der sich dem kategorischen Imperativ des Zwangsdenkens entzieht. Es entwickelt sich ein Spiel, dass man immer weiter ins noch Absurdere treiben kann. Im Fall einer individuellen Zwangneurose entsteht ein Prozess, der in Handlungsunfähigkeit mündet. Die andere (vernünftige und nervenschonende) Reaktion besteht darin anzuerkennen, dass bei allem unbestrittenen Regelungsbedarf, der in einer komplexen Gesellschaft herrscht, es

nicht klug ist, Spielräume und Interpretationen so weit einzuschränken, situative Entscheidungen sich in einen automatisierbaren Vollzug verwandeln.

In seinem Buch «Situation und Konstellation. Vom Verschwinden des Spielraums» hat der Soziologe Hartmut Rosa zwei Weisen des Entscheidens und Handelns beschrieben: einerseits das situationsbezogene Urteilen und Handeln und andererseits das konstellationsgebundene Vollziehen. Unter «Situation» versteht Rosa Zusammenhänge, in denen Menschen ein konkretes, einmaliges Gefüge von Umständen interpretieren und auf dieser Basis urteilen und handeln. Ein Lehrer, der einen Schüler kennt und eine Note auch als Ermutigung einsetzt (und nicht als eine bloße Konsequenz aus der Erfüllung oder Nichterfüllung eines Kriterienkatalogs), oder eine Ärztin, die zwischen den Vorschlägen einer Behandlungs-Leitlinie und den Erfordernissen und Besonderheiten eines konkreten Patienten abwägt, handeln situations-sensibel: Sie nutzen Ermessensspielräume, bringen Erfahrung, Moral und oft auch ästhetisches Urteilsvermögen ins Spiel.

Demgegenüber nennt Rosa «Konstellation» jene durch Regeln, Richtlinien, Algorithmen und Prozeduren vorstrukturierte Ordnung, in der das menschliche Individuum nur noch Vollzugsorgan ist. Dann wird Handeln zur Ausführung eines Programms. Entscheiden und Handeln, das sich als konstellationsorientiert versteht, ist nicht einfach von Übel. Es schafft auch Transparenz durch Standardisierung und Gerechtigkeit durch die Minimierung von Willkür. Doch der Preis ist hoch: Immer dann, wenn Situationen in Konstellationen überführt werden, schrumpfen

Erfahrungs-, Entscheidungs- und Handlungsspielräume. Dadurch verändert sich auch etwas im sozialen Gefüge, d.h. darin, wie Menschen einander begegnen. Auf der einen Seite erleben sie sich nicht mehr als Handelnde, sondern als Vollstreckende und auf der anderen Seite als ohnmächtige und passive Objekte eines Vollzugs von Regeln, auf die sie keinen Einfluss mehr haben. Niemand steht dabei nur auf der einen oder anderen Seite.

Auf die Gefahr hin, pathetisch oder naiv zu wirken, glaube ich, dass nur schon die Existenz von Ombudsstellen eine nicht zu unterschätzende Wirkung hat. Sie steht für die Möglichkeit, einengende «Konstellationen» im Sinne Rosas in «Siuationen» zu verwandeln. Der Zusammenstoss vom Allgemeinen mit dem Besonderen muss nicht notwendigerweise Kollateralschäden auf der Seite des Einzel- falls in Kauf nehmen.

## Konfrontativ-eskalatives Verhalten gegenüber staatlichen Stellen als «Grenzwert» im Ombudsverfahren



**In jüngerer Vergangenheit haben den Ombudsmann gehäufte Eingaben von Beschwerdeführenden erreicht, aus denen sich ergibt, dass sie gegenüber den involvierten staatlichen Stellen einen konfrontativen und eskalativen Weg gewählt haben. Die nachfolgend kurz dargestellten vier Fälle sowie die daraus resultierenden Prinzipien zeigen, wie der Ombudsmann diese handhabt.**

Vermittlungsarbeit, wie sie, nebst der Beratungstätigkeit, zu den wesentlichen Aufgaben des Ombudsmanns gehört, setzt zunächst ein echtes Vermittlungsinteresse voraus; die Beteiligten müssen bereit und in der Lage sein, sich für die Lösungsfindung auf einen Dialog einzulassen. Ferner bedarf es grundlegender Gesprächs- und Kooperationsfähigkeit, was nebst dem Vertrauen in die Ombudsstelle als neutrale Vermittlerin insbesondere auch eine respektvolle Kommunikation sowie die Bereitschaft zuzuhören bedingt. Sodann muss bei den Parteien eine realistische Einschätzung der Möglichkeiten im Ombudsverfahren vorhanden sein.

### Fall 1

Die Kritik von A betrifft eine ausbleibende Diagnostik und Therapie durch die involvierte Klinik bei grundlegend unterschiedlicher Einschätzung seiner gesundheitlichen Situation, wobei A seine Sichtweise durch KI-generierte medizinische Erhebungen zu untermauern versucht.

Im Laufe der Korrespondenz droht A der Klinik schliesslich – just unmittelbar vor seiner Kontaktaufnahme mit dem Ombudsmann – bereits folgendes weiteres Vorgehen an: «... 1. Ich werde Kontakt zu einer Patientenorganisation aufnehmen, um Unterstützung und Beratung bezüglich meiner Rechte und der notwendigen diagnostischen Schritte zu erhalten. / 2. Ich beabsichtige, mich mit meinem Fall an die zuständigen kantonalen Behörden zu wenden, um die Gewährung einer lückenlosen und adäquaten Diagnostik zu erwirken. / 3. Zuletzt würde ich juristisch um eine angemessene Diagnostik und Therapie kämpfen. ...»

Der Ombudsmann antwortet A insbesondere wie folgt: Dass er der ärztlichen Leitung der Klinik nochgerade juristische Schritte angedroht habe, dürfte nun das für eine ärztliche Behandlung beidseits zwingend erforderliche Vertrauen zerstört haben: «Mit Ihrer Mail an die ärztliche Direktion (...) haben Sie sich folglich – durch Aufzeigen der insbesondere rechtlichen Eskalation – klar für den konfrontativen Weg entschieden und diesen auch bereits beschritten.»

Der Ombudsmann empfiehlt A schliesslich (auch für eine Zweitmeinung) den Beizug eines Rechtsvertreters zu prüfen, welcher ihn, quasi als «Streithelfer» (was der Ombudsmann per se nicht sein könnte), beratend oder dann vertretend unterstützen könnte.

Den anschliessenden Vorwurf von A, der Ombudsmann habe die verschiedenen Sachverhalte falsch und irreführend dargestellt, weist dieser klar zurück: Auch mit der jüngsten Mail, so der Ombudsmann, lägen keine Angaben vor, die eine andere Einschätzung der Situation erlaubten, weshalb es beim Verzicht auf weitere Abklärungen sowie auf seine Intervention bei der Klinik sowie bei der Empfehlung bleibe, bedarfsweise einen Rechtsvertreter hinzuzuziehen.

## Fall 2

B rügt, im Anschluss an seine Operation in der Klinik, die Behandlungsqualität der Bettenstation. In der konsiliarischen Zuweisung an die Psychiatrie sieht B eine grobe Verletzung seiner Persönlichkeits- und Patientenrechte. Mit dem Austrittsbericht der Klinik seien unhaltbare psychiatrische Diagnosen an die nachbehandelnden Stellen übermittelt worden. Seiner Eingabe an den Ombudsmann liegt auch das letzte Schreiben an die Klinik bei, worin B im Wesentlichen die Revision des Austrittsberichts mit Löschung sämtlicher Eintragungen aus dem psychiatrischen Konsilium verlangt.

Der Ombudsmann erteilt B den ausschliesslich verfahrensbezogenen Rat, nun vorerst die Rückmeldung der Klinik abzuwarten, andernfalls soll er diese an-

mahnen, wobei er dann im Cc auch die Ombudsstelle nennen und ferner erwähnen könne, dass diese ihm zu diesem Vorgehen geraten habe.

Dem späteren Mahnschreiben von B an die Klinik entnimmt der Ombudsmann dann aber überraschend u.a. folgende zwei Textpassagen: «Die Rechtslage habe ich natürlich bereits vor meinem Schreiben mit der Forderung nach Korrektur geprüft, unter Einbezug der Ombudsstelle des Kt. Zürich und eines Rechtsanwaltes.»; ferner: «Wie vom Ombudsmann des Kantons Zürich, Herrn Jürg Trachsel empfohlen, verlange ich die Zustellung meiner gesamten Patientendokumentation mit Befunden, Laborwerten und berichtigtem Austrittsbericht in Papier oder digital sowie den korrigierten Austrittsbericht innert 10 Tagen.»

Der Ombudsmann teilt B mit, über diese Formulierungen irritiert zu sein, denn diese suggerierten gegenüber Drittlern tatsachenwidrig, dass einerseits insbesondere die Ombudsstelle die von ihm vertretene Rechtsauffassung stütze bzw. sich der Ombudsmann entsprechend dazu geäussert hätte, andererseits, dass es ebenfalls der Ombudsmann gewesen wäre, der B empfohlen hätte «den korrigierten Austrittsbericht innert 10 Tagen» zu verlangen. Da B diese Angaben offensichtlich bewusst gemacht habe, dränge sich dem Ombudsmann die Annahme eines Instrumentalisierungsversuchs auf, also, dass B, durch Suggestion von durch die Ombudsstelle angeblich gemachten Angaben, gegenüber Klinik habe Druck aufbauen wollen, was er auf keinen Fall bereits sei zu akzeptieren. Der Ombudsmann informiert B trotzdem noch über die Rechtslage, erachtet aber im Übrigen

seine Möglichkeiten für ausgeschöpft.

In seiner Antwort erklärt B, er bedauere sehr, im Mahnschreiben an die Klinik Formulierungen verwendet zu haben, in welchen der Ombudsmann erwähnt werde und die, gemäss seinen Ausführungen, vom Adressaten missverständlich aufgefasst werden könnten. Nachdem inzwischen erfolgter Darlegung der Rechtslage durch die Klinik, habe er dort um Berichtigung des Patientendossiers mit einem Bestreitungsvermerk ersucht. Er hoffe, so die Angelegenheit abschliessen zu können.

### Fall 3

Der Eingabe der Eltern C liegt ein Konflikt mit einer kinderpsychiatrischen Klinik im Kanton Zürich bzgl. des eigenen Kindes zu Grunde. Auch dieser Fall betrifft die verlangten Löschungen, Berichtigungen und Ergänzungen des Austrittsberichts, wobei die Eltern C der Bereichsleitung schliesslich folgendes mitteilen: «Wir bitten um eine schriftliche Bestätigung der vorgenommenen Korrekturen und Löschungen sowie um Zustellung des bereinigten Berichts innert 30 Tagen. Sollten innerhalb dieser Frist keine ausreichenden Korrekturen erfolgen, sehen wir uns veranlasst, die Ombudsstelle, die kantonale Datenschutzaufsicht, die zuständigen berufsrechtlichen Stellen (PsyG-Aufsicht) beizuziehen und weitere rechtliche Schritte zu prüfen.»

Der Ombudsmann macht den Eltern C klar: In ihrer breit aufgestellte «Drohkulisse», die der alleinigen Absicht geschuldet sein dürfte, bei der Klinik den für die Korrektur des Berichts erforderlichen Druck

zu erzeugen, hätten diese u.a. auch bereits die Ombudsstelle «in Stellung gebracht», ohne dies allerdings vorgängig mit dem Ombudsmann abgesprochen zu haben. Dadurch erhalte er den Eindruck eines Instrumentalisierungsversuchs, den er als unabhängiger, neutraler und allparteilicher Ombudsmann nicht akzeptieren könne. Durch ihr Vorpreschen hätten sie seine ev. Vermittlungsmöglichkeiten zum Vornherein verunmöglicht und ihm stattdessen – angesichts der von ihnen gewählten verschärften Tonalität – faktisch die Rolle eines Interessenvertreters zugedacht, welcher er allerdings nicht sein könne: Als Ombudsmann, der keinerlei Weisungen entgegennehme, könne er sich daher nicht nach Gutdünken «nach vorne schicken» lassen.

Da sich die Eltern C mit dieser Drohkulisse gegenüber der Klinik klar für den konfrontativen Weg entschieden und diesen auch bereits beschritten haben, verzichtet der Ombudsmann auf eine weitere Befassung mit der Angelegenheit, empfiehlt diesen aber zu prüfen, sich dafür an ihren (wiederholt erwähnten) Rechtsanwalt zu wenden.

Die Eltern C lassen sich anschliessend nicht weiter vernehmen.

### Fall 4

Im Fall der Eltern D geht es um die Berufsbildung ihres Kindes, wobei den Ombudsmann deren «entgleiste Tonalität» im (auch hier unmittelbar vor dem Kontakt mit der Ombudsstelle) versandten Schreiben an die Berufsinspektorin ausserordentlich befremdet: Nahezu jeder Absatz enthält entweder eine den sozial

geschuldeten Anstand verletzende Wortwahl bzw. Formulierung, einen Vorwurf oder eine Unterstellung.

Der Ombudsmann unterscheidet in seiner Antwort an die Eltern D klar Tonalität und Inhalt der Sachlage, verweist aber auf deren frei gewähltes Vorgehen. Er empfiehlt den Eltern, sich im laufenden Austausch mit der Berufsinspektorin bestenfalls bei dieser mit einer nachvollziehbaren Erklärung zu entschuldigen. Aktuell sehe er keine Veranlassung für ein Gespräch, bedarfsweise könnten sie einen Rechtsanwalt bzw. eine Rechtsanwältin hinzuziehen.

30

Es folgt eine Rückmeldung der Eltern D, die – im Ansatz vergleichbar mit jener gegenüber der Berufsinspektorin – mit Annahmen, Unterstellungen und Behauptungen operiert, die der Ombudsmann allesamt zurückweisen muss.

Die von den Eltern D erwähnte Vermittlungsaufgabe lebe, so informiert der Ombudsmann diese, gerade davon, dass die involvierten Akteure bereit seien, sich – mit Blick auf eine einvernehmliche Lösung (auch punkto Emotionalität) – zurückzunehmen, woran es klar in der Mail an die Berufsinspektorin fehle. Stattdessen hätten sie (aus freien Stücken) den konfrontativen Weg eingeschlagen, von dem er ihnen – vor einem Kontakt mit der Berufsinspektorin – klar abgeraten hätte, letztlich auch, um etwaige Vermittlungsbemühungen nicht zu gefährden.

Aus den vier vorstehenden, exemplarischen Fällen lassen sich für die Arbeit des Ombudsmanns bei konfrontativeskalativem Verhalten von Beschwerdeführenden gegenüber staatlichen Stellen

folgende grundlegende Prinzipien zusammenfassen:

**(1)** Der Ombudsmann wahrt Unabhängigkeit, Neutralität und Allparteilichkeit: Er prüft – ohne Pauschalierungen oder übertriebene Empfindlichkeit – jeden Fall sorgfältig als individuellen Einzelfall. Er lässt sich aber von unangemessen emotionaler oder aggressiver Ausdrucksweise der Beschwerdeführenden weder Vereinbarkeiten noch zu irgendwelchem Handeln drängen. Versuche, den Ombudsmann als «Streithelfer» einzuspannen, werden klar abgewehrt.

**(2)** Klares Rollenverständnis: Der Ombudsmann ist kein Rechtsvertreter. Er weist aber nach Bedarf auf den möglichen Beizug einer Rechtsvertretung oder von Fachstellen hin, wenn er seine Vermittlerrolle nicht (mehr) selber wahrnehmen kann.

**(3)** Sachlichkeit trotz eskalierender Kommunikation: Tonalität, Drohungen oder Unterstellungen werden nicht persönlich genommen, sondern sachlich adressiert. Der Ombudsmann trennt strikt zwischen emotionaler Ausdrucksweise und der inhaltlichen Bewertung des Sachverhalts.

**(4)** Transparenz und realistische Erwartungshaltung: Beschwerdeführenden wird nachvollziehbar erklärt, welche Schritte möglich sind und wo die Grenzen der Rolle des Ombudsmanns liegen. Empfehlungen, wie z. B. das Warten auf Rückmeldungen, Mahnungen oder rechtliche Schritte, werden klar begründet.

**(5)** Vermeidung von Instrumentalisierung: Der Ombudsmann erkennt und verhindert bewusst die Nutzung oder ei-

nen Missbrauch seiner Position durch Beschwerdeführende, um Druck auf Institutionen auszuüben. Jegliche Drohkulisse, die ihn als Werkzeug darstellen soll, wird zur Wahrung der Neutralität abgelehnt.

**(6)** Förderung konstruktiver Lösungswege: Ombudstätigkeit fokussiert auf Deeskalation und sachorientierte Lösungen, nicht auf Konfrontation. Wenn der konfrontative Weg – sei es vor oder während eines Ombudsverfahrens – bereits eingeschlagen wurde, kann der Ombudsmann sich zurückziehen: Denn es ist, als Folge der Verantwortung der Beschwerdeführenden für ihr eigenes Handeln, nicht seine Aufgabe, nach von diesen ausgehenden Aggressionen, bei den involvierten Behörden dafür um Verständnis zu werben bzw. «die Wogen zu glätten» um diese ggf. doch noch für eine Vermittlungslösung zu gewinnen. Vermittlung soll nicht über ein aggressives Verhalten belohnt werden, von dem noch gerade zu erwarten wäre, dass es sich auch bei Verhandlungen fortsetzen dürfte. Der Ombudsmann empfiehlt aber weiterhin rechtliche Beratung zur Wahrung der Interessen von Beschwerdeführenden.

**Kurz:** Der Ombudsmann handelt unabhängig, neutral und allparteilich, ferner sachlich und transparent, grenzt seine Rolle klar ab, verhindert Instrumentalisierung, wahrt die Integrität der Institutionen, fördert vermittelnd konstruktive Lösungen und verweist bei konfrontativ-eskalativem Verhalten auf den Beizug von Rechtsvertretung.

Eskalative Drohungen oder konfrontatives Verhalten geben dem Ombudsmann – bei Überschreitung eines einzelfallbezogenen «Grenzwerts» – Anlass, auf Weiterungen zu verzichten und das Ombudsverfahren zu schliessen.

## Wenn man plötzlich anders heisst



**Kurz nach dem Tod des Vaters in Thailand erhält A.T. überraschende Post vom Gemeindeamt: Das Schreiben enthält die Information, dass der Name des Vaters in Thailand gemäss thailändischem Recht im Jahre 1979 von E.T. auf E.Th. geändert worden sei. Das Gemeindeamt ergänzt: «Da die Namensänderung Ihres Vaters zeitlich vor der Begründung des Kindesverhältnisses zu Ihnen liegt, wirkt sich diese Änderung auch auf Ihre Personendaten sowie auf den Familiennamen Ihres Sohnes und seine Abstammungsdaten aus.»**

Das Gemeindeamt ergänzt, es beabsichtige daher, gemäss den Vorschriften im ZGB Berichtigungen im Zivilstandsregister vorzunehmen. Im Anschluss an die Bereinigung habe A.T. die Möglichkeit, bei der gleichen Behörde eine Namensänderung zu beantragen.

Dies bedeutet: Ohne sein Zutun heisst A.T. nun plötzlich A.Th. und der Sohn heisst nicht mehr B.T. sondern B.Th.

Dass A.T. darüber nicht begeistert ist, versteht sich von selbst. Deswegen kontaktiert A.T. die Ombudsstelle. Den Sachverhalt präzisiert A.T. folgendermassen: «Mein verstorbener Vater, Schweizer Bürger, erhielt im Jahr 1979 zusätzlich die thailändische Staatsbürgerschaft. Soweit ich herausfinden konnte – und ich könnte mich irren –, war er nach thailändischem Recht verpflichtet, im Zuge der Einbürgerung einen thailändischen Namen zu führen. Dieser Name beruhte auf thailändischem Verwaltungsrecht.

Er (mein Vater) ist vor rund einem Jahr

verstorben. Erst durch die Registrierung seines Todes in Thailand und die Übermittlung der thailändischen Dokumente an die Schweiz wurde der thailändische Verwaltungsname überhaupt im schweizerischen System sichtbar. Vorher hatte dieser Name nie eine Rolle in Schweizer Registern gespielt.

Für meine persönliche Situation ist wichtig, dass ich meinen Familiennamen beibehalten möchte. Ich wurde unter diesem Namen geführt, identifiziere mich mit ihm und bin auch formell darauf eingetragen.

Ich möchte vermeiden, dass mein Name aufgrund eines thailändischen Verwaltungsakts geändert wird, der mit meiner persönlichen Identität und meinem bisherigen schweizerischen Registereintrag nichts zu tun hat.»

Das Anliegen ist für die Ombudsstelle gut nachvollziehbar, insbesondere da die Namensänderung inzwischen nahezu ein halbes Jahrhundert zurückliegt und der

neue Name im Leben von A.T. nie eine Rolle gespielt hat. Sie kontaktiert deshalb das Gemeindeamt:

Insbesondere argumentiert die Ombudsstelle: «Eine Berichtigung durch das zuständige Gericht bedarf eines schützenswerten persönlichen (oder öffentlichen) Interesses (Art. 42 Abs. 1 ZGB). Wo dieses schützenswerte Interesse des Kantons liegen könnte, nachdem die Namensänderung bereits 1979 vorgenommen wurde und der geänderte Name in den vergangenen 46 (!) Jahren nicht bekannt war und keinerlei Rolle gespielt hat, erschliesst sich mir nicht.»

Die Ombudsstelle ergänzt, dass das vom Gemeindeamt vorgeschlagene Vorgehen, wonach A.T. nach der Bereinigung eine Namensänderung für sich und den Sohn zurück zum ursprünglichen Namen beantragen könne, bei allen Beteiligten unverhältnismässigen Aufwand und unnötige Kosten verursachen würde, nur damit beide den ihr Leben lang geführten Namen weiterhin führen dürften.

Das Gemeindeamt meldet sich zuerst telefonisch bei der Ombudsstelle und räumt ein, dass der Fall intern vertieft geprüft worden sei und dass man selbst das Ergebnis als stossend empfinden würde. Dennoch gebe es aus rechtlicher Sicht keine andere Möglichkeit, als dass A.T. entweder freiwillig der Registeranpassung zustimmen würde, oder dass das Gemeindeamt klagen würde, und das Gericht würde dann entscheiden, unter Kostenfolgen für die unterliegende Partei.

Zwar würde man den Standpunkt der Ombudsstelle verstehen, jedoch genü-

ge aus rechtlicher Sicht das Interesse an einem korrekt geführten Register als öffentliches Interesse. Es gehe auch um die Gleichbehandlung mit anderen allenfalls fehlerhaften Registereinträgen: Wenn beispielsweise nach dem Ableben einer Person ein jahrelang nicht eingetragenes, aber erbberechtigtes Kind bekannt würde, müsste dieses ebenfalls eingetragen werden.

Diese Haltung bestätigt das Gemeindeamt auch in seiner schriftlichen Stellungnahme:

«Zivilstandsregister erbringen gemäss Art. 9 des schweizerischen Zivilgesetzbuches den vollen Beweis über den Personenstand. Auch wenn Personen verstorben sind, können daraus noch Auszüge bezogen werden. Das öffentliche Interesse bezieht sich daher ausschliesslich aus der Vollständigkeit und Korrektheit der Registereintragungen. Die Art des Ereignisses ist irrelevant. Ansonsten müsste man sich die Frage stellen, anstelle einer Namensänderung eine nachgemeldete Scheidung und erneute Wiederverheiratung oder die Geburt eines erbberechtigten Kindes ebenfalls nicht in die Register einzutragen.»

Entgegenkommen kann das Gemeindeamt A.T. nur folgendermassen: «Wie bereits erwähnt erachten wir die Auswirkungen für die betroffenen Personen als stossend. Die einzige Möglichkeit den aktuell geführten Familiennamen wieder zu erwerben, besteht in einer Namensänderung nach Art. 30 Abs. 1 ZGB, dessen materiellen Voraussetzungen für die Bewilligung wir als gegeben erachten. Unsere Behörde ist auch zuständig für Namensänderungen. Wir können anbie-

ten, den administrativen Aufwand für die Namensänderungsverfahren möglichst gering zu halten und die Kosten für diese Verfahren ebenfalls am unteren Rand anzusiedeln.»

Die Ombudsstelle informiert daraufhin A.T wie folgt: «Ich beurteile dieses Ergebnis meiner Abklärungen als äusserst unbefriedigend, da es dazu führt, dass Sie nun bis zur Namensänderung einen Namen tragen müssen, welcher in Ihrem Leben nie eine Rolle gespielt hat und diesen dann in einem zusätzlichen Verfahren zurückändern müssen.» Da das Vorgehen des Gemeindeamtes aber rechtlich korrekt ist, sieht die Ombudsstelle dennoch keine Möglichkeit, ein anderes Ergebnis zu erreichen.

Deswegen rät sie A.T., der Berichtigung zuzustimmen und anschliessend eine Namensänderung für sich und den Sohn zu beantragen.

Leider hat sich A.T. nach dieser Korrespondenz nicht mehr bei der Ombudsstelle vernehmen lassen, deswegen ist nicht bekannt, ob A.T. der Anpassung des Registereintrags schliesslich zugestimmt hat oder ob das Gemeindeamt diesbezüglich Klage erheben musste.

## Das nicht mehr verfügbare Programm



**Bereits im Februar 2025 wird die Ombudsstelle mit der folgenden Anfrage konfrontiert: «Ich bevorzuge aus Datenschutz- und weiteren Gründen für unsere Steuererklärung den Private Tax. Jedoch stelle ich zunehmend fest, dass das Steueramt sehr penetrant versucht, die SteuerzahlerInnen zum Wechsel auf die Onlineform zu bewegen, fast zu zwingen.»**

Zum einen ist die Datei zum Herunterladen zunehmend schwieriger aufzufinden; insbesondere für Personen, die nicht so bewandert sind im Umgang mit dem Internet. Zum anderen wird man richtig penetrant fortwährend dazu aufgefordert, auf die Onlineform zu wechseln. Meines Erachtens müsste das Steueramt zwingend den SteuerzahlerInnen den freien Entscheid überlassen, welche Form sie wählen wollen. Mir ist schon klar, dass die Onlineform für das Steueramt einfacher ist. Aber die Steuerzahlenden «zu ihrem Glück zu zwingen» um dann ab einem bestimmten Prozentsatz NutzerInnen den Private Tax ganz weglassen zu können. Das ganze Vorgehen des Steueramtes ist meines Erachtens grenzwertig, wenn nicht sogar Nötigung».

Die Ombudsstelle nimmt Einsicht in die Webseite des kantonalen Steueramtes und stellt fest, dass das kantonale Steueramt in der Tat mehrfach darauf hinweist, dass die Steuererklärung online eingereicht werden könne, bevor dann doch noch das altbewährte Programm bereitgestellt wird.

In ihrer Antwort an die beschwerdefüh-

rende Person stimmt die Ombudsstelle der Ansicht zu, dass es grundsätzlich den Steuerpflichtigen überlassen sein müsse, wie sie die Steuererklärung ausfüllen. Jedoch sei dem kantonalen Steueramt das Recht zuzugestehen, dass es diejenige Einreichungsform bewerbe, die amtsseitig die effizienteste Bearbeitung der Steuerklärungen erlaube, da der Staat auch verpflichtet sei, Ressourcen sparsam einzusetzen.

Solange die Programme von Private Tax weiterhin auf der Einstiegsseite heruntergeladen werden könnten, sobald man etwas weiter nach unten scrolle, und auch PDF-Formulare weiterhin abrufbar seien, sei gewährleistet, dass auch wenig technikaffine Personen die (Offline)-Steuererklärung ausfüllen können.

Damit war der Fall vorerst erledigt, bis die Ombudsstelle im November 2025 eine weitere Anfrage erreichte:

«Ich bin ein 81-jähriger Steuerzahler und habe seit vielen Jahren meine Steuererklärung immer mit der Private Tax als Download-Version eingereicht. Für die Steuerklärung 2025 gibts nur noch

ZHprivatTax als Online-Lösung.

Ich kann und möchte nicht auf diese Online-Version umsteigen. (Vielleicht bin ich zu blöd oder zu alt, ich kanns einfach nicht).

Bitte intervenieren Sie beim Steueramt, damit die seit vielen Jahren bewährte Version erhalten und weitergeführt werden kann.

Ich bin überzeugt und weiss, dass viele steuerpflichtige Personen gerne mit dieser «alten» Version ihre Steuererklärung einreichen würden.

Ich hoffe, dass Sie in diesem Sinne etwas erreichen können, ansonsten bleibt mir nur noch der teure Weg über einen Steuerberater.»

Nachdem die Ombudsstelle sich noch zu Jahresbeginn überzeugt gezeigt hatte, es sei auch für nicht technikaffine Personen gewährleistet, dass sie die Steuererklärung effizient ausfüllen könnten, sieht sie sich nun bereits mit dem nächsten Schritt der Digitalisierung beim Einreichen der Steuererklärung konfrontiert. Sie ist zwar zuversichtlich, dass der 81-jährige Mitbürger weder zu alt noch zu blöd ist, um eine Online-Steuererklärung auszufüllen, findet es aber dennoch wichtig, nun mit dem kantonalen Steueramt in Kontakt zu treten.

Sie schreibt dem Amt, es müsse auch nach der Abschaltung der Private-Tax-Offline-Version für die Zukunft sichergestellt werden, dass Steuerpflichtige ohne Computerkenntnisse, aktuelle Geräte und permanenten Internetanschluss in der Lage seien, ihre Steuererklärung

selbständig und ohne übermässigen Aufwand einreichen könnten. Ebenso müssten Bürger die Möglichkeit haben, zu entscheiden, welche Daten sie online weitergeben wollten und wann sie eine analoge Einreichung bevorzugen.

Deshalb bittet die Ombudsstelle das kantonale Steueramt um Information, wie ab Steuerjahr 2025 sichergestellt werde, dass Personen ohne die für die Online-Version erforderlichen Kenntnisse und Infrastruktur und Personen, die eine analoge Einreichung bevorzugten, ihre Steuererklärung offline und/oder analog einreichen könnten.

Das kantonale Steueramt äussert sich ausführlich:

«Die Steuerverwaltung ist vom Zürcher Kantonsparlament beauftragt worden, den digitalen Transformationsprozess konsequent voranzutreiben. Die zunehmende Digitalisierung sämtlicher gesellschaftlicher Bereiche sowie der stetig wachsende Anspruch der Bevölkerung an moderne, sichere und effiziente Verwaltungsleistungen machen eine einheitliche, zukunftsfähige Lösung notwendig. Vor diesem Hintergrund wurde entschieden, die bisherige Download-Anwendung Private Tax zugunsten der Online-Lösung ZHprivateTax einzustellen. Diese Ausrichtung entspricht nicht nur den kantonalen Vorgaben, sondern fügt sich in eine gesamtschweizerische Entwicklung der steuerlichen Digitalisierung ein.»

Das kantonale Steueramt ergänzt, die bisherige Offline-Lösung würde heutigen technischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen nicht mehr genügen

und sei mit aktuellen Betriebssystemen nur noch eingeschränkt kompatibel und würde in der Weiterentwicklung erhebliche zusätzliche Ressourcen erfordern. Da ein paralleler Betrieb zweier Systeme nicht wirtschaftlich sei, würde sich der Kanton Zürich in Zukunft aus Gründen der Effizienz, der Sicherheit und der Stabilität der Prozesse auf die Onlinelösung ZHPrivateTax und deren Weiterentwicklung konzentrieren.

Gleichzeitig würde die Möglichkeit bestehen bleiben, die Steuererklärung wie bisher vollständig von Hand auszufüllen und in Papierform einzureichen.

Das kantonale Steueramt betont weiter, die neue Lösung erfülle strenge Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen.

Das Amt wolle zudem den Zugang so niederschwellig wie möglich gestalten und ergänzen:

«Steuerpflichtige können sich bei Bedarf durch Angehörige, Vertrauenspersonen oder Treuhänderinnen und Treuhänder unterstützen oder vertreten lassen. Zudem stehen vielfältige Hilfsangebote zur Verfügung, darunter ausführliche Schritt-für-Schritt-Anleitungen, Erklärvideos zur Bedienung und zur AGOV-Registrierung, ein Merkblatt zur Delegation, Informationsveranstaltungen sowie die in ZHprivateTax integrierte Wegleitung. Darüber hinaus bieten wir Unterstützung per Telefon und E-Mail an.»

Für Personen, die weder ein Smartphone noch ein Tablet nutzen mochten, bestehe die Möglichkeit, sich mittels eines FIDO2-Sicherheitsschlüssels anzumelden. Damit stehe auch ohne Mobilgerät ein sicherer

Zugang zur Verfügung.

Abschliessend weist das Amt darauf hin, dass das System mandantenfähig sei, also könnten Drittpersonen wie Angehörige oder Treuhänder Zugriffsrechte erhalten und mehrere Steuererklärungen verwalten.

Die Ombudsstelle beurteilt die Situation wie folgt:

«Es ist bedauerlich, dass das System Private Tax als Mittelweg zwischen dem komplett analogen Einreichen der Steuererklärung und der Online-Version nicht mehr angeboten wird. Jedoch ist auch die Argumentation des kantonalen Steueramtes nachvollziehbar, wonach die Digitalisierung vom Kantonsrat politisch gewollt und gefordert ist und die alte Version aktuellen Programmanforderungen nicht mehr genügt.

Da es der Ombudsstelle nicht erlaubt ist, auf politische Entscheide der rechtsetzenden Behörden Einfluss zu nehmen, ist es mir nicht möglich, zu erreichen, dass das System Private Tax weitergeführt wird.»

Angesichts dieser politischen Vorgaben muss sich die Rolle der Ombudsstelle in diesem Fall darauf beschränken, die neue Situation den Beschwerdeführenden verständlich zu machen.

Dies tut sie denn auch besonders zu Beginn des Jahres 2026, als die Ombudsstelle regelmässig mit Beschwerden betreffend das Nicht-mehr-zur-Verfügung-Stellen des Programms Private Tax konfrontiert wird. Sie beantwortet die Beschwerden im Sinne der oben erwähnten Antwort des kantonalen Steueramtes

und versucht dabei, den Beschwerdeführenden so weit wie möglich in der neuen Situation zu helfen, beispielsweise mit dem Verweis auf einen Link des kantonalen Steueramtes, wo wenigstens die Formulare zum Ausfüllen von Hand noch heruntergeladen werden könnten.

Im Fall des obenerwähnten 81-jährigen Rentners geht sie so weit, dass sie ihm die relevanten Formulare im Email-Anhang zustellt, nachdem es bei ihm auch mit dem Download nicht klappen will – auch wenn diese Dienstleistung nicht zum Aufgabenbereich der Ombudsstelle gehört.

Die Häufung der Eingaben zu diesem Problem zeigt, dass es in Zukunft eine Herausforderung aller Behörden – nicht nur des kantonalen Steueramtes – sein wird, die nicht zu vermeidende Digitalisierung der Verwaltung so zu gestalten, dass sie allen Bürgern verständlich gemacht werden kann und dass gerade ältere und wenig technikaffine Mitbürger nicht «abgehängt» werden.

## Die Gärten von Versailles



**In der vorliegenden Angelegenheit ging es um einen verzögerten Thuja-Heckenschnitt durch das Tiefbauamt. Der Beschwerdeführer (Bf) hatte jahrzehntelang eine Brache (300 m<sup>2</sup> Wiesland mit angrenzender Hecke) gehegt und gepflegt und sich um den Heckenschnitt der besagten Thuja-Hecke gekümmert, dies im Rahmen einer Gebrauchsleihe.**

Nach Beendigung der Gebrauchsleihe hatte das Tiefbauamt die Pflege der Brache zu verrichten. Nachdem seitens des Tiefbauamtes der Heckenschnitt über einen längeren Zeitraum hinweg ausgeblieben war, sorgte sich der Bf um seinen Ruf in der Gemeinde, zumal gemäss Aussagen des Bf nicht allen Bewohnerinnen und Bewohnern des Ortes bekannt gewesen sein dürfte, dass der Bf nicht mehr verantwortlich zeichnete für die Hecke.

Das mehrmalige Nachfragen des Bf beim Tiefbauamt führte nicht zum gewünschten, zeitnahen Schnitt der Hecke, weshalb sich der Bf an die Ombudsstelle wandte.

Der Ombudsmann riet dem Bf sich erneut an das Tiefbauamt zu wenden und hierbei die Adresse der Ombudsstelle ins Cc aufzunehmen, damit der Adressat (das Tiefbauamt) sehen würde, dass der Ombudsmann gewissermassen «mitlese».

Einige Wochen später berichtete der Bf dem Ombudsmann Folgendes: Just in jenem Moment, als der Bf erneut an das Tiefbauamt hätte gelangen wollen (mit der Adresse der Ombudsstelle im Cc),

hätte er das Dröhnen der Motorsägen vernommen und beglückt festgestellt, dass die Hecke nunmehr geschnitten würde.

Das erfreuliche Ergebnis teilte der Bf dem Ombudsmann folgendermassen mit:

«Die Hecke präsentiert sich nun in einem tadellos gepflegten Zustand und verbreitet beinahe den «Hauch» der Gärten von Versailles hier in [...] und das im ultimativsten Kaff des Kantons Zürich. Das am Donnerstag fertiggestellte Resultat ist ausgezeichnet».

Der Bf bedankte sich bestens für die beratende Unterstützung durch den Ombudsmann.

## Vermeintlich auf frischer Tat ertappt



**Im Mai 2024 gelangte ein Familienvater, nachfolgend Beschwerdeführer (Bf) an das CRM (Customer Relationship Management) der Kantonspolizei Zürich und beschwerte sich über einen Vorfall mit der Kantonspolizei Zürich, die Ombudsstelle adressierte er indirekt im Cc.**

In der Sache ging es um einen Polizeieinsatz vor dem Haus des Bf, der sich wie folgt abgespielt hatte: während einer Kontrollfahrt mit Zivilfahrzeug, im Rahmen gezielter Einsätze zur Bekämpfung von Einbruchskriminalität, nahm ein Polizeifunktionär in Zivil eine jüngere Person wahr, die am Boden kauern – und nach Dafürhalten des Polizisten – verdächtige Verrichtungen vorgenommen hatte.

Nachdem der Polizist in Zivil, unter Vorweisen seines Polizeiausweises bei genannter Person eine Polizeikontrolle durchführen wollen, rannte diese davon, was den Polizisten in seiner Annahme bestärkt hatte, dass die Person zuvor eine deliktische Handlung begangen haben könnte. Nach kurzer Distanz konnte der Polizist die flüchtende Person einholen und am Arm greifen. In der Folge wehrte sich die junge Person mit Händen und Füssen gegen die Festhaltung, schrie um Hilfe und versuchte sich loszureissen, woraufhin der Polizeifunktionär die junge Person zu Boden geführt hatte und sie aufgefordert hatte, sich zu beruhigen, unter erneutem Hinweis auf dessen Polizeizugehörigkeit.

Nachdem der Bf, dessen Ehefrau sowie

deren Sohn zum Geschehen dazugestossen waren, stellte sich heraus, dass es sich bei der festgehaltenen Person um die minderjährige Tochter des Bf gehandelt hatte, die vor dem Elternhaus, in gebückter Haltung im Begriff gewesen war, ihre Schuhe zu binden.

Die panische Reaktion seiner minderjährigen Tochter erklärte der Bf damit, als dass seine Tochter berechtigterweise ausser sich vor Angst gewesen war, zumal sie gedacht hätte, sie würde entführt. Der Hinweis auf die Polizeizugehörigkeit sei durch seine Tochter aufgrund der zivilen Kleidung und des zivilen Fahrzeuges des Polizisten verständlicherweise in Frage gestellt worden.

Mit der polizeiinternen Untersuchung des Vorfalls zeigte sich der Bf nicht zufrieden, insbesondere vermisse er eine unabhängige Untersuchung der Angelegenheit und sah sich in seiner Annahme bestärkt, dass man als Privatperson «schlechte Karten» hätte, wenn man sich gegen einen Polizeieinsatz beschweren wollte. Weiter monierte der Bf, dass seine Tochter zu keinem Zeitpunkt angehört worden war.

Nach weiteren Schriftenwechsel wurde

mit dem Bf vereinbart, dass der Ombudsmann beim Kommandanten der Kantonspolizei Zürich eine Stellungnahme einhole (inkl. Ersuchen um eine nachträgliche Anhörung der Tochter).

In der Folge teilte die Kantonspolizei Zürich dem Ombudsmann mit, dass mit der Familie und dem involvierten Polizisten ein konstruktives Gespräch stattgefunden hätte, wobei der Ablauf und die Umstände des Vorfalls detailliert besprochen worden seien, der Familie das generelle Vorgehen bei Personenkontrollen erläutert wurde und seitens der Polizei festgestellt worden sei, dass die Kontrolle unglücklich verlaufen sei, entsprechend sich der betroffene Polizist persönlich bei der Tochter des Bf entschuldigt hätte.

Der Bf zeigte sich ob des Austausches mit dem Kantonspolizisten und der in der Sache ergangenen Stellungnahme grundsätzlich zufrieden und bedankte sich beim Ombudsmann für dessen Unterstützung. Der Bf hielt fest, dass ohne die Intervention des Ombudsmannes wohl keine Entschuldigung seitens der Polizei erfolgt wäre.

Allerdings störte sich der Bf am Hinweis der Kantonspolizei, wonach auf die Einleitung eines Verfahrens gegen seine Tochter wegen Hinderung einer Amtshandlung sowie Gewalt und Drohung gegen Behörden, aufgrund des entstandenen Missverständnisses, explizit verzichtet worden sei.

Der Ombudsmann konnte dem Bf in einem weiteren Schreiben den formalisierten Ablauf eines Strafverfahrens (Feststellung der Strafbarkeit versus fehlende Tatbestandsmässigkeit etc.) dergestalt erläutern, dass sich dieser in der Folge für die ausführlichen juristischen Erläuterungen sehr bedankte und festhielt, dass er nunmehr einen versöhnlichen Abschluss mit der Sache finden könne.

## «Es tat mir persönlich gut, den Vertretern des Inkassos mal die Meinung direkt zu sagen.»

FALL  
**06**

**D. schreibt dem Ombudsmann: «Ich wende mich an Sie, da ich mit dem Umgang der Inkassostelle gegenüber mir nicht einverstanden bin sowie eine menschenwürdige Kommunikation vermisse. Ich fühle mich genötigt und erpresst.»**

42

Den mitgeschickten Unterlagen ist folgendes zu entnehmen: Im Nachzahlungsverfahren [betr. Kosten eines früheren Gerichtsverfahrens; vgl. dazu auch den im Tätigkeitsbericht 2015 publizierten Fall Nr. 7] beschloss das Obergericht – wegen eines Formfehlers – die Gutheissung der gegen das bezirksgerichtliche Urteil (Einzelgericht) erhobenen Beschwerde, stellte ferner einen für D. zu berücksichtigenden (höheren) Freibetrag von Fr. 658.27 fest und wies die Sache zur Neuurteilung an die Vorinstanz zurück. Im darauffolgenden Urteil des Bezirksgerichts wurde D. schliesslich zur Nachzahlung der ausstehenden Kosten im Umfang von Fr. 7'409.80 verpflichtet.

D. kontaktierte daraufhin, wie schon früher, die Zentrale Inkassostelle der Gerichte (ZIST) und stellte ein Wiedererwägungsgesuch für eine Teilabschreibung der sich auf rund Fr. 8'000.- belaufenden Kosten (Nachzahlungssumme & aktuelle Gerichtskosten): Dabei ersuchte er um Erlass von Fr. 2'000.- und bot gleichzeitig an, bis Ende Monat zunächst Fr. 470.- [damalige Gerichtskosten] zu bezahlen, und dann, bei Gutheissung seines Teilerlass-Vorschlages, könnte er bis Ende des darauffolgenden Monats, durch

Aufnahme eines Darlehens, Fr. 3'500.- bezahlen sowie den Restbetrag von Fr. 2'200.- in monatlichen Raten à Fr. 70.-. Höhere Rückzahlungsraten seien dagegen wegen seiner aktuellen finanziellen Situation nicht möglich.

Gegenüber dem Ombudsmann führte D. im Einzelnen aus, weshalb er sich durch die ZIST seit nunmehr zehn Jahren respektlos und ohne Würde behandelt fühle: Irgendwann habe er die Hoffnung auf eine faire Rechtsprechung verloren und die Gewaltentrennung und Unabhängigkeit von Obergericht und ZIST beurteile er als kritisch. Dass das Bezirksgericht schliesslich die Nachzahlungspflicht bestätigt habe, erachte er jedoch, angesichts seines «Nichttuns», als in Ordnung.

Bzgl. seines Teilerlassgesuchs an die ZIST sei ihm allerdings nicht bekannt gewesen, dass nach einem rechtskräftigen Gerichtsurteil «keine Gnade mehr möglich» sei. Die Inkassostelle habe dann aber auf sein erneutes Gesuch mit einer derartigen Überheblichkeit und ohne jeden Anstand reagiert, wie er es von keiner Behörde dulden könne. Das entsprechende Schreiben sei sowohl nötigend wie realitätsfremd gewesen, denn der erwähnte

Freibetrag von Fr. 658.27 basiere nicht auf aktuellen Daten und sei ein theoretischer Wert, wenn er nahe am Existenzminimum lebe. Als arrogant erachte er zudem, dass ihm die ZIST Monatsraten von Fr. 500.- vorschreibe, ohne dass das weder abgemacht noch vom Gericht bestimmt worden sei. Komme hinzu, dass ihm bei Verzug eine Betreuung angedroht werde und die ganze Forderung sofort fällig würde. Das sei für ihn Erpressung im höchsten Mass.

Er mache darum folgenden Vorschlag: Bis Ende Juli zahle er monatlich Fr. 70.- bzw. als weiteres Entgegenkommen auch Fr. 200.- pro Monat, wobei er sich die erneute Prüfung eines Teilerlasses wünsche. Sodann würde er nach einer Lösung suchen um den Restbetrag bis Ende des Jahres zu begleichen. Schliesslich verlange er von der ZIST eine schriftliche Entschuldigung wegen deren herablassender Art gegenüber ihm und seiner Familie.

Der Ombudsmann erläutert D., dass – angesichts der Rechtskraft des Bezirksgerichtsurteil – zeitlich nicht mehr hinter diesen Nachzahlungsentscheid zurückgegangen werden könne und so «keine Gnade mehr möglich» sei.

Nach Empfang weiterer von D. verlangter Unterlagen kontaktiert der Ombudsmann, noch ohne Angabe identifizierender Informationen, die ZIST um auszuloten, ob diese sich quasi «in einem solchen Fall» auf seine Vermittlung einzulassen bereit wäre.

Für die ZIST ist rasch klar, um welchen Fall es sich handelt: Zum Einwand von D., der fragliche Freibetrag beruhe «nicht auf aktuellen Daten», führt die ZIST aus,

sie könne nicht einfach monatliche Raten von Fr. 200.- bewilligen, wenn das Obergericht einen Betrag von Fr. 658.27 festgestellt habe. Mit D. habe es schon so viele Kontakte gegeben und es liege «kein ganz normaler Fall» vor. D. entziehe sich der Sache immer wieder, wenn der Druck nicht erhöht werde. Die ZIST sichert aber zu, sich in der nachfolgenden Woche zum Vorschlag des Ombudsmanns betr. Durchführung eines runden Tisches zurückzumelden und im Übrigen auf Einleitung eines Betreibungsverfahrens zu verzichten.

In ihrer Rückmeldung teilt die ZIST dem Ombudsmann dann folgendes mit: Trotz monatelangem Kontakt der ZIST mit D. lägen die Einschätzungen über dessen Leistungsfähigkeit weit auseinander, weshalb der Sachverhalt im gerichtlichen Nachzahlungsverfahren habe geklärt werden müssen. Die rechtskräftigen Gerichtsentscheide schränkten entsprechend, wie erwähnt, die Verhandlungsmöglichkeiten der ZIST stark ein. Vor diesem Hintergrund sei aus Sicht der ZIST leider nicht davon auszugehen, dass sich D. und die ZIST ohne Vermittlung der Ombudsstelle in einem für D. befriedigenden Ausmass einigen würden, «so, dass wir in diesem speziellen Fall eine direkte Vermittlung durch die Ombudsstelle bevorzugen würden.»

Einige Wochen später sind die ZIST und D. beim Ombudsmann am runden Tisch versammelt: In «markigen» Worten macht D. seinem Unmut Luft. Wenn ihm zwar die Forderung klar sei, habe ihn jedoch der Umgang durch die ZIST massiv geärgert, gerade, was angesetzte Fristen von wenigen Tagen betreffe, während sich die ZIST dann für eine Rückmeldung

mehrere Monate Zeit lasse; das sei «von oben herab». Nach weiteren, teilweise sachbezogenen Einwänden weist D. darauf hin, dass die Akten, worauf das Obergericht in seiner Entscheid betr. die Höhe des Freibetrags abgestellt habe, bereits mehrere Jahre alt seien, und sich seither bei ihm einiges geändert habe. Er finde daher, dass bei der ZIST der gesunde Menschenverstand «auf der Strecke geblieben» sei. Das habe zu seiner «Abwehrhaltung» geführt. Er offeriere daher nochmals monatlich Fr. 200.- zu bezahlen und bis Ende Jahr den Rest.

44

Der Ombudsmann hält fest, die «wiederholt relativ markigen Worte» von D. zur Kenntnis genommen zu haben. Er zeigt sodann Verständnis dafür, dass die behördliche Sprache oft nicht einfach zu verstehen sei. Auch anerkenne er, dass bzgl. Fristen «gleichlange Spiesse» bei Bürgern und dem Staat nicht ganz möglich seien. Als Ombudsmann könne er weiter den rechtskräftigen Gerichtsentcheid nicht kommentieren, weshalb er die gerichtlich entscheidende Summe von Fr. 7'500.- akzeptieren müsse, woran auch die ZIST gebunden sei. Trotz unterschiedlicher Beurteilung der Parteien bzgl. Leistungsfähigkeit von D. sollte dennoch eine Verhandlungslösung möglich sein, nicht zuletzt, da die «Sache mal fertig sein» müsste. Der Ombudsmann unterbreite daher den Parteien den Vorschlag einer monatlichen Zahlung durch D. von Fr. 400.-, vorzugsweise mittels Dauerauftrag.

D. überlegt nicht lange: Damit könne er leben, und den Restbetrag würde er per Ende Jahr begleichen.

Die ZIST gibt ihrem Bedauern Ausdruck,

dass sich D. so [wie von ihm dargestellt] fühle; das sei nicht die Absicht der ZIST gewesen. Man versuche «mit allen Kunden den Rank zu finden». Obwohl D. naturbedingt einen anderen Fokus habe, sei man mit ihm inzwischen doch bereits seit Jahren «dran», wobei dessen «rustikale Sprache» als nicht ideal wahrgenommen werde. Aber auch die ZIST sei mit dem Vorschlag des Ombudsmanns bzgl. einer monatlichen Ratenzahlung von Fr. 400.- einverstanden.

Mit Zustimmung der Parteien entwirft der Ombudsmann schliesslich eine Vereinbarung; nach deren Finalisierung unterzeichnen die Parteien diese unverzüglich.

Bereits kurz nach der gemeinsamen Besprechung hatte D. dem Ombudsmann übrigens folgendes mitgeteilt: «Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung. Ich möchte mich für die verwendeten „[...] Ausdrücke“ entschuldigen, aber das Thema bringt mich (wie Sie vielleicht bemerkt haben) jeweils in Rage. Für mich ist die Lösung okay und es tat mir persönlich gut, den Vertretern des Inkassos mal die Meinung direkt zu sagen.»

Der Ombudsmann informiert die ZIST über den Dank und die Entschuldigung von D.

Auch die ZIST bedankt sich für die Vermittlung durch die Ombudsstelle: «Wir sind mit dem Ergebnis, insbesondere mit der vollständigen Tilgung [der Forderung] bis Ende Jahr, sehr zufrieden.»

Im Rahmen des Versands der unterzeichneten Dokumente dankt der Ombudsmann schliesslich der ZIST für den Beitrag zur Klärung und Erledigung der Angele-

genheit und D. für seinen Beitrag zu einer einvernehmlichen Lösung.

Dieser Fall zeigt ebenso exemplarisch wie eindrücklich die Wichtigkeit des menschlichen Bedürfnisses, dem Gegenüber zu vertrauen und von ihm gehört und verstanden zu werden.

Die Vermittlungsarbeit des Ombudsmann kann das ermöglichen, indem auch Emotionen Raum gelassen wird, bevor auf der Sachebene eine für beide Seiten stimmige Lösung gefunden werden kann.

## Selbstständigkeit im Alter – auch ohne digitale Anpassung

FALL 07

**Digitalisierung ist allgegenwärtig, auch in der öffentlichen Verwaltung: Sie begünstigt etwa eine schnellere Kommunikation und effizientere Arbeitsprozesse, spart Zeit und Kosten und erlaubt ortsunabhängiges Arbeiten, eine bessere Vernetzung, etc. Aber bleibt der Staat durch Digitalisierung auch weiterhin für alle Bürgerinnen und Bürger erreichbar?**

46

M. hatte von der SVA per Post das Schreiben betreffend «Individuelle Prämienverbilligung 2026: Bitte reichen Sie Ihren Antrag ein» erhalten. Darin stand insbesondere: «... Bitte füllen Sie den Online-Antrag aus. Das geht ganz einfach und schnell. So kommen Sie zu Ihrem persönlichen Antrag: Entweder: Benutzen Sie den unten aufgedruckten QR-Code. Oder: Öffnen Sie die Internetseite [www.svazurich.ch/antrag](http://www.svazurich.ch/antrag). Ihre persönlichen Login-Daten (...) ... .»

Unter Beilage dieses Schreibens teilt M. der SVA u.a. mit: «... Mit Ihren Ausführungen setzen Sie voraus, dass ich entweder ein Smartphone oder einen Onlinezugang besitze. Beides habe ich nicht und gedenke auch nicht, es noch anzuschaffen. Ich bitte Sie daher, mir postalisch ein Antragsformular zuzustellen. Ihr Schreiben befremdet mich, da es nicht nur technische Bedingungen für die Antragsstellung festlegt, sondern jeder Hinweis fehlt, dass der Antrag auch anders eingereicht werden kann. Vor diesem Hintergrund geht dieses Schreiben auch an die Ombudsstelle des Kanton Zürich. ... .»

Der Ombudsmann schreibt M., er gehe

davon aus, dass ihr die SVA das Antragsformular auf dem Postweg zusenden werde: Falls sich die SVA dann aber nicht zur von ihr angesprochenen Thematik einer (im Verhältnis zur Online-Möglichkeit) alternativen Eingabemöglichkeit des Antragsformulars äussern sollte, möchte sie ihn bitte informieren. Er würde sich dann dazu selber an die SVA wenden und um Klärung ersuchen – also darum, dass im postalisch zugesandten Schreiben mit der Einladung zur Einreichung eines Antrags für Prämienverbilligung auch darauf hingewiesen werde, dass nebst einem Online-Antrag auch insbesondere eine postalische Einreichung des Formulars möglich sei.

In ihrem Antwortbrief informiert M. den Ombudsmann darüber, dass ihr die SVA in der Zwischenzeit das gewünschte Formular zugestellt habe, dokumentiert allerdings nochmals mit dem gleichen Informationsschreiben und ohne weiteren Kommentar oder Hinweis: «Möglicherweise mögen die Verantwortlichen seitens SVA nicht anerkennen, dass es gerade ältere Menschen gibt, die die technologischen Sachzwänge nicht übernehmen wollen, und doch selbständig bleiben möchten.»

Der Ombudsmann schreibt – per Mail – dem Direktor der SVA, dass ihn eine «ältere Person» zum Schreiben betreffend Individuelle Prämienverbilligung 2026 kontaktiert habe, und er informiert ihn über den mit M. geübten brieflichen Austausch. Da für ihn als Ombudsmann das durch M. formulierte Bedürfnis der «Selbstständigkeit im Alter auch ohne digitale Anpassung» bestens verständlich sei, bittet er den Direktor der SVA um Stellungnahme zur Frage, ob die SVA in den postalisch zugesandten Schreiben mit der Einladung zur Einreichung eines Antrags für Prämienverbilligung künftig (ev. wieder) darauf hinweisen werde, dass nebst einem Online-Antrag auch insbesondere eine postalische Einreichung des Antrags möglich sei.

Der zuständige Prozessleiter der SVA kontaktiert den Ombudsmann noch am selben Tag: Er zeigt grosses Verständnis für das an die SVA herangetragene Anliegen insbesondere älterer Menschen. So sei es der SVA ein zentrales Anliegen, allen Anspruchsberechtigten gerecht zu werden und dabei die unterschiedlichen Bedürfnisse und Möglichkeiten bestmöglich zu berücksichtigen. Die Chancen moderner Technologien zu nutzen, um den Aufwand bei der Bearbeitung zu reduzieren und gleichzeitig eine zügige und effiziente Abwicklung sicherzustellen, erfolge jedoch keineswegs auf Kosten der Kundennähe oder des Servicegedankens, würden doch den Kunden der SVA (ausser der digitalen Einreichung) verschiedene Möglichkeiten zur Antragstellung angeboten: Neben der Zustellung eines physischen Antragsformulars auf Anfrage bestehe auch die Möglichkeit, den Antrag telefonisch oder direkt bei der SVA vor Ort einzureichen. Die SVA lege grossen Wert auf eine kundenorientierte Betreuung und möchte sicherstellen,

dass ihr Service als solcher wahrgenommen werde. Der Hinweis des Ombudsmanns werde daher sehr ernst genommen: Für den Nachversand im Frühjahr 2026 würden die Dokumente der SVA intern dahingehend geprüft, wie diese optimiert werden könnten, um derartige Missverständnisse inskünftig zu vermeiden und einen reibungslosen und einfachen Ablauf für möglichst alle Beteiligten sicherzustellen.

Der Ombudsmann schreibt dem Prozessleiter: «Die so mit Ihrer Stellungnahme vermittelte Haltung der SVA freut mich sehr, über welche ich die beschwerdeführende Person noch orientieren werde.» Ferner bittet er den Prozessleiter darum, ihn zu gegebener Zeit über das Ergebnis der SVA-intern überprüften Dokumente zu informieren und dann nach Möglichkeit mit entsprechend angepassten Unterlagen zu dokumentieren.

Der Ombudsmann informiert M. über den Zwischenbericht der SVA.

Bereits nach weiteren rund sechs Wochen teilt der Prozessleiter dem Ombudsmann mit, das Thema habe bereits umgesetzt werden können: Neu ist das Schreiben der SVA zum Antrag für Prämienverbilligung um folgenden Passus ergänzt: «... Können wir Sie unterstützen? Wir schicken Ihnen gerne das vorausgefüllte Antragsformular auf Papier. Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns via Kontaktformular. ...».

Diese bürgernahe Anpassung bzw. Ergänzung des Schreibens begrüsst der Ombudsmann ausserordentlich und er bedankt sich beim Prozessleiter bzw. der SVA für die rasche Umsetzung des Anliegens; er teilt die Einschätzung der SVA vorbehaltlos, dass diese dadurch mögli-

chen Unsicherheiten entgegenwirkt und dadurch allen Antragsstellenden gerecht wird.

Der Ombudsmann orientiert M. abschliessend über dieses erfreuliche Ergebnis.

Die Wurzeln des heute in Art. 8 der Schweizerischen Bundesverfassung verankerten Grundsatzes der Rechtsgleichheit und des Diskriminierungsverbots (u.a. wegen des Alters), lassen sich bis ins «tiefste analoge Mittelalter» zurückverfolgen:

Bereits in der Magna Carta (1215, Art. 40) war der Grundsatz verbrieft «... nulli negabimus aut differemus rectum vel justitiam.» («... niemandem Recht oder Gerechtigkeit verweigern oder verzögern.»).

Rechtsgleichheit ist und bleibt dann umfassend gewährleistet, wenn der Zugang zum Recht für alle möglich bleibt, sei es auf digitalem oder analogem Weg, durch schriftlichen oder mündlichen Ausdruck, am Telefon oder durch Präsenz vor Ort.

## Ein belastender Klinikaufenthalt mit positivem Ende



**Der Beschwerdeführer (Bf) gelangte an den Ombudsmann und berichtete von einem Klinikaufenthalt in der Integrierten Psychiatrie Winterthur (IPW), den der Bf als sehr belastend und traumatisch wahrgenommen hatte.**

Der Bf gab an, dass keine seiner zahlreichen, bisherigen stationären Behandlungen in verschiedenen Kliniken, aufgrund seiner langjährigen (episodenhaft auftretenden) schweren psychiatrischen Krankheit, mit den aktuellen Erlebnissen vergleichbar seien.

Folgende Aspekte waren ausschlaggebend dafür, dass der Bf den Klinikaufenthalt sehr negativ erlebte:

- eine Zwangsmedikation bei der Einweisung des Bf mit Polizeiaufgebot sowie dem Beisein seiner späteren Bezugsperson;
- die Nichtkontaktierung der Ehefrau, die deeskalierend auf den Bf hätte einwirken können;
- die Verabreichung der ungeeigneten Medikation im Rahmen der Zwangsmassnahme in der Eintrittsphase;
- der Vertrauensverlust zur Bezugsperson (aufgrund der Kommunikation und Teilnahme bei der Zwangsmedikation);
- uneinheitliche Angaben zu den Besuchszeiten, die in der Folge zu Miss-

verständnissen und zur Abweisung von Angehörigenbesuchen geführt hatten;

- eine überstürzte Entlassung aus der Klinik, die seitens des Bf als «Rauswurf» wahrgenommen worden war;
- die fehlende Unterstützung bei der Organisation einer Anschlusslösung nach dem überstürzten Austritt aus der IPW.

Gegenüber dem Ombudsmann äusserte der Bf den Wunsch nach einer versöhnlichen Geste bzw. Entschuldigung seitens der Klinik und formulierte die damit einhergehende Absicht, dass die Anliegen künftiger Patientinnen und Patienten ernst genommen würden.

Der Ombudsmann gelangte in der Folge an die IPW und ersuchte um eine Stellungnahme.

In der Stellungnahme äusserte sich die Cheförztn der IPW zu den Beanstandungen und teilte dem Ombudsmann mit, dass zwischenzeitlich ein persönliches Gespräch zwischen dem Bf und seiner Ehefrau, der Cheförztn sowie dem leitenden Psychologen der entsprechen-

den Abteilung stattgefunden hätte. Bei diesem Austausch seien die Abläufe der Eskalation und Deeskalation in Notsituationen bzw. der fürsorgerischen Unterbringung, sowie die Entlassungskriterien diskutiert und erläutert worden. Ebenso seien die Regelungen zu den Besuchszeiten evaluiert und besprochen worden.

Die Chefärztin hielt in der Stellungnahme fest, dass das gemeinsame konstruktive Gespräch für beide Seiten bereichernd gewesen sei und zu einem besseren gegenseitigen Verständnis geführt hätte.

50

Für etwaige künftige Hospitalisierungen und die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse des Bf, sei diesem die Möglichkeit eingeräumt worden, eine psychiatrische Patientenverfügung abzugeben. Zudem sei eine Nachbesprechung mit den damals involvierten Personen durchgeführt worden, sowie der Fall klinikintern in anonymisierter Form in den entsprechenden Gremien besprochen worden i.S.v. «Lessons learned», damit vergleichbare Situationen künftig vermieden werden könnten. Hierbei sei ein besonderes Augenmerk auf eine sensible und klare Information des Patienten, wie auch des dringenden Miteinbezugs der Angehörigen gelegt worden.

In der abschliessenden E-Mail bedankte sich der Bf beim Ombudsmann für die umfassende Unterstützung, die gem. Bf viel Positives bewirkt hätte. Ebenso verdankte die Vertreterin der IPW die konstruktive Rückmeldung, die in den Prozess der kontinuierlichen Optimierung der Behandlungsqualität einfließen würde.

## Berücksichtigung eines ZVV-Abos beim Billettkauf in der App



**Im Juni 2025 kontaktiert B den Ombudsmann bezüglich eines Billettkaufs in der ZVV-App, wobei ihr ZVV-Abonnement offensichtlich nicht berücksichtigt worden sei.**

B berichtet, dass sie seit zwei Jahren über ein ZVV-Jahresabonnement für die Zone 110 verfügen würde. Seit über einem Jahr würde sie zudem fast jeden Monat in eine Stadt ausserhalb des ZVV-Gebiets fahren und ihr Billett jeweils über die ZVV- oder SBB-App kaufen. Hierbei sei ihr aufgefallen, dass ihr Zonenabonnement beim Billettkauf in der App (bis auf eine Ausnahme im Mai 2025) nie berücksichtigt worden sei: Sie müsste also die Zone 110 immer zusätzlich bezahlen, obwohl sie für die betreffende Zone ein gültiges Abonnement besitzen würde. Im Mai 2025 sei das Abonnement von B zum ersten Mal angerechnet worden. Dies hätte sie stutzig gemacht.

Nach Rückfrage beim Kundendienst ZVV-Contact sei ihr mitgeteilt worden, dass sie angeblich nicht im SwissPass angemeldet gewesen sei. Dies würde B jedoch nicht schlüssig finden, da sie seit zwei Jahren keine Änderungen an den Apps vorgenommen hätte und bei Kontrollen stets alle ihre Abos (Halbtax, Juniorkarte etc.) sichtbar gewesen seien.

B hätte zwar eine Rückerstattung vom ZVV erhalten. Dennoch setzt sie sich mit dem Ombudsmann in Verbindung und

bittet um Klärung der Frage, warum ihr Zonenabonnement in der App nicht automatisch berücksichtigt werden würde, obwohl es im SwissPass hinterlegt sei. Ferner möchte B auch wissen, wieso dies bei der SBB- und ZVV-App anscheinend anders sei und wie der korrekte Ablauf bei einem Billettkauf sei, damit das Zonenabonnement berücksichtigt werden würde. Es sei auch nicht ersichtlich oder kontrollierbar, welche Zonen bei bestehenden Abos noch bezahlt werden müssten.

Der Ombudsmann kontaktiert den ZVV, schildert die Angelegenheit aus Sicht von B und ersucht um eine Stellungnahme hierzu.

Gemäss Stellungnahme des ZVV könnte allgemein festgehalten werden, dass die ZVV-App seit dem 18. März 2025 schweizweit ZVV-Abonnemente bei Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln berücksichtigen würde (und bereits seit ca. zwei Jahren bei Fahrten im ZVV-Gebiet). Einzige Voraussetzung für die Nutzung dieser Funktion sei die Anmeldung in der ZVV-App (SwissPass-Login). Danach könnte das Ticket über die Fahrplanabfrage oder via die Check-in-Funktion er-

worben werden.

Falls der Kauf über die Fahrplanabfrage getätigt werde, würde auf dem Bildschirm bei der Ticketauswahl dasjenige Ticket erscheinen, das zusätzlich zum Abo benötigt werden würde.

Wichtig zu wissen sei hierbei, dass ein Abonnement nur dann berücksichtigt werden würde, wenn die Kombination günstiger als ein Ticket ohne Berücksichtigung des Abonnements sei und hierbei die tarifarischen Vorgaben korrekt berücksichtigt seien.

52

Vorliegend hätte die Recherche des ZVV ergeben, dass B seit Erwerb ihres Abonnements bei all ihren Fahrten mittels ZVV-App im ZVV-Abo eingeloggt gewesen sei. Entsprechend sei ihr Abo verbund- (seit Abobeginn) und schweizweit (seit 18. März 2025) bei ihren ÖV-Fahrten berücksichtigt worden – mit Ausnahme von zwei Fahrten in eine Stadt ausserhalb des ZVV-Gebiets im März 2025 und im Mai 2025.

Eine Analyse der betroffenen Fahrten hätte ergeben, dass das Abonnement aufgrund eines Algorithmusfehlers nicht angerechnet worden sei. Der Fehler hätte im Zusammenhang mit den verschiedenen Wahlwegen bei der Reise in die betreffende Stadt gestanden. Gemäss ZVV würde das zuständige Expertenteam demnächst an der Fehlerbehebung arbeiten; der Abschluss der Arbeiten werde bis spätestens nach einer Woche erwartet.

Der ZVV würde sich an dieser Stelle ganz herzlich bei B für ihren aufmerksamen Blick auf die Abrechnungen und den wertvollen Hinweis bedanken, der es

dem ZVV ermöglichen würde, die ZVV-App weiter zu optimieren. Für die entstandenen Umstände würde der ZVV B um Entschuldigung bitten und ihr via den Kundendienst ZVV-Contact einen ZVV-Gutschein zukommen lassen.

Gemäss Ausführungen des ZVV bleibe letztlich darauf hinzuweisen – wie auch in verschiedenen Medien zu lesen gewesen sei – dass die SBB-App, anders als die ZVV-App, ÖV-Abonnemente bisher nur bei Reisen mit EasyRide (Check-in-Funktion) anrechnen würde. Die unterschiedliche Funktionalität betreffend Berücksichtigung von Abonnements bei der SBB- und ZVV-App sei damit begründet, dass die Verantwortung für den Vertrieb beim jeweiligen Betreiber des Vertriebskanals liegen würde.

Der Ombudsmann übermittelt die Ausführungen des ZVV an B. B bedankt sich herzlich für die Klärung der Angelegenheit.

## Die Modalitäten der Taggeldauszahlung



**Die Beschwerdeführerin (Bf) gelangte Mitte August 2025 an die Ombudsstelle und legte folgenden Sachverhalt vor: sie hätte für den Monat August 2025 bis dato noch keine Auszahlung seitens der Arbeitslosenkasse Zürich erhalten.**

Die Bf monierte, dass sich diese lange Bearbeitungs- und Auszahlungspraxis seitens der Arbeitslosenkasse Kanton Zürich (ALK) seit Monaten zeigte, sie (die Bf) würde ihre Unterlagen stets fristgerecht einreichen und alle Voraussetzungen erfüllen, trotzdem würde es fast jeden Monat zu erheblichen Verzögerungen kommen. Als Folge dieser Auszahlungsmodalitäten müsste sie oftmals während nahezu eines ganzen Monats ohne Taggeld auskommen. Dieses Zahlungsverhalten der Arbeitslosenkasse Zürich würde die Bf unter starken finanziellen Druck setzen, da die Miete und andere Fixkosten pünktlich bezahlt werden müssten.

Nach Dafürhalten der Bf seien diese Bearbeitungszeiten inakzeptabel, weshalb sie den Ombudsmann um Unterstützung bat.

In der Stellungnahme des Amtes für Arbeit wurden zunächst die Kriterien und Abläufe der Auszahlung der Arbeitslosentaggelder darlegt, wonach der Kontrollmonat für die Auszahlung massgebend sei und die Auszahlung erst dann erfolge, wenn der Kontrollmonat abgeschlossen sei, entsprechend der Anspruch auf Taggelder durch keine weiteren Faktoren,

wie beispielsweise eine Ferienabwesenheit, eine Arbeitsunfähigkeit oder ein Zwischenverdienst beeinflusst würde.

Die ALK würde gemäss den gesetzlichen Vorgaben (Art. 30 Abs. 1 AVIV) die Taggelder üblicherweise während des Folge-monats zum Kontrollmonat auszahlen. Im konkreten Fall sei in den Monaten Mai und Juni 2025, nach Eingang der vollständigen Unterlagen rasch abgerechnet worden.

Das Amt für Arbeit (AFA) hielt in der Stellungnahme fest, dass für die Kontrollperiode Juli 2025 die Bearbeitungsdauer hingegen tatsächlich nicht den Qualitätsstandards entsprochen hatte, auch wenn die Auszahlung noch innerhalb des gesetzlichen Rahmens ergangen sei. Die ALK Kanton Zürich hätte die Kontrollperiode Juli 2025 erst am 18. August 2025 abgerechnet, obwohl die Unterlagen am 5. und 8. August 2025 bereits eingegangen waren. Dies sei darin begründet, weil betreffend die Juli-Abrechnungen noch eine Abklärung wegen eines Zwischenverdiensts notwendig gewesen war.

In der Stellungnahme wurde sodann dargelegt, dass die zuständige Fachabteilung

umgehend nach Erhalt der E-Mail des Ombudsmannes, sowie den erlangten Erkenntnissen, den Ablauf dahingehend verbessert hätte, sodass bei künftigen Abrechnungen, bei denen zusätzliche Abklärungen erforderlich seien, die Stellensuchenden transparent darüber informiert würden und dadurch etwaige Verzögerungen besser nachvollziehbar seien bzw. notwendige Unterlagen nachgereicht werden könnten.

Der Ombudsmann dankte die in der Sache ergangenen Bemühungen und schloss – nach entsprechender Information an die Beschwerdeführerin – das Ombudsverfahren.

## Schritte zur Familienzusammenführung in einer besonderen Situation



**Im April 2025 wendet sich C mit einem sie psychisch belastenden Anliegen an den Ombudsmann und bittet um Unterstützung.**

C führt aus, sie sei anerkannter Flüchtling und würde seit November 2023 in einer kantonalen Unterkunft leben. Sie hätte eine lange Krankengeschichte mit bipolarer Störung, Panikattacken und Persönlichkeitsstörung.

Seit fünf Monaten sei sie verheiratet. Ihr Ehemann sei ebenfalls ein anerkannter Flüchtling mit einem festen Wohnsitz in einer anderen Gemeinde. Seit über einem Jahr würde ihr Ehemann C täglich in der kantonalen Unterkunft besuchen. Aufgrund der geltenden Regeln müsste er allerdings die Unterkunft spätestens um 22:00 Uhr verlassen. In Ausnahmefällen werde ihm manchmal für wenige Stunden ein längerer Aufenthalt gewährt. Da der Ehemann mit dem Zug reisen würde, sei es ihm allerdings nicht immer möglich, schnell bei C zu sein, wenn es ihr schlechtgehen würde.

C und ihr Ehemann würden aktiv eine Wohnung für sich suchen. Da dieser Prozess jedoch länger dauern könnte, würde diese Ungewissheit bei C zu massiven Angstzuständen, Panikattacken und emotionalen Zusammenbrüchen führen. Wenn ihr Ehemann in solchen Momenten bei C sei, würde ihr seine Anwesen-

heit helfen, sich zu beruhigen und sich sicher zu fühlen.

C sei aus grosser Not geflohen – vor Angst, Gewalt und Perspektivlosigkeit. Nun würde sie erneut vor Angst, Isolation und psychischer Zerbrechlichkeit stehen. Sie würde dringend Hilfe brauchen. Die aktuelle Regelung würde ihr Leben gefährden.

Aus diesen Gründen möchte C gerne eine Sonderbewilligung beantragen, damit ihr Ehemann auch ohne eigene Unterkunftserlaubnis bei ihr in der kantonalen Unterkunft übernachten dürfe. Dieses Anliegen hätte sie bei ihrer Sozialberaterin bereits mehrmals thematisiert und die Leitung der kantonalen Unterkunft sei auch informiert worden. Der Antrag von C sei allerdings wiederum abgelehnt worden.

Der Ombudsmann kontaktiert die Leitung der kantonalen Unterkunft, legt die Situation der Beschwerdeführerin dar und bittet um Prüfung der Angelegenheit insbesondere mit Hinblick auf ihren psychischen Zustand.

Die Leitung der kantonalen Unterkunft

bestätigt in ihrer Stellungnahme zur Angelegenheit, dass C psychisch stark belastet sei. Es würde kontinuierlich versucht, C in ihrer gesundheitlichen Stabilisierung bestmöglich zu unterstützen und auf passende therapeutische Angebote hinzuweisen. Voraussetzung hierfür sei allerdings eine gewisse aktive Mitwirkung der Klientin.

Zur Wohnungssuche und Wohnsitznahme führt die Leitung der Unterkunft aus, C sei als anerkannter Flüchtling derzeit in der ersten Phase der Unterbringung innerhalb der kantonalen Strukturen. Sie würde Unterstützung gemäss den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe SKOS im Rahmen der ordentlichen Sozialhilfe erhalten. In dieser Phase würde freie Wohnsitzwahl innerhalb des Zuweisungskantons bestehen, eine direkte kommunale Zuweisung würde nicht erfolgen. Für die Wohnungssuche werde C von einer Coachin für Wohnungssuche (CWS) unterstützt und aktiv begleitet.

Was die Übernachtung des Ehemannes in der kantonalen Unterkunft betrifft, schildert die Leitung der kantonalen Unterkunft Folgendes: Der Ehemann von C würde sich bereits in der zweiten Phase der Unterbringung befinden mit einem festen Unterstützungswohnsitz in einer Gemeinde. Personen mit kommunalem Unterstützungsstatus könnten nicht in kantonalen Unterkünften untergebracht oder dort zur Übernachtung aufgenommen werden. Die Aufnahme sei auf Personen beschränkt, die offiziell durch das Kantonale Sozialamt zugewiesen worden seien.

Ein Gesuch zur Aufnahme von C in die Gemeinde ihres Ehemanns sei geprüft

worden. Die betreffende Gemeinde hätte dieses abgelehnt, da aktuell keine geeignete Wohnmöglichkeit zur Verfügung stehen würde und der Ehemann selbst noch in einer kommunalen Unterkunft leben würde. Die Sozialarbeiter\*innen beider Ehepartner würden im Austausch stehen.

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie die damit verbundenen Einschränkungen seien C mehrfach und transparent in den Beratungsgesprächen sowie durch die Leitung der Unterkunft erläutert worden.

Ferner würde es C jederzeit offenstehen, sich an die Sozialarbeiterin oder das Betreuungsteam zu wenden. Die Leitung der Unterkunft würde ihr zusichern, dass sie sich in der Unterkunft sicher fühlen könnte und in schwierigen Situationen nicht allein gelassen werden würde.

Im Anschluss an die Intervention des Ombudsmannes finden weitere Beratungsgespräche mit C in der kantonalen Unterkunft statt, anlässlich denen auch ihre psychische Gesundheit sowie die Fortschritte in ihrer Therapie thematisiert werden.

Auf Grundlage eines von C eingereichten psychologischen Berichts, der die regelmässige Anwesenheit ihres Ehemannes tatsächlich als therapeutisch unterstützend hervorhebt, reicht die Leitung der kantonalen Unterkunft ein Gesuch beim Kantonalen Sozialamt ein. Dieses umfasst eine Erweiterung der Besuchszeiten sowie die Möglichkeit gelegentlicher Übernachtungen des Ehemannes in der betreffenden Unterkunft. Das Gesuch wird unter Berücksichtigung der schwie-

rigen Wohnsituation und der gesundheitlichen Lage von C durch das Kantonale Sozialamt bewilligt, bis das Ehepaar eine geeignete gemeinsame Wohnlösung gefunden hat.

C wird in einem weiteren Beratungsgespräch über die Bewilligung des Gesuchs informiert. Ebenso wird mit ihr die praktische Umsetzung dieser Regelung in der kantonalen Unterkunft besprochen.

Zudem wird erneut eine Anfrage an die zuständige Wohngemeinde des Ehemannes gestellt, um zu klären, ob sich die Wohnsituation beziehungsweise die Aufnahmekapazitäten der Gemeinde verändert haben und ob eine Aufnahme von C im Rahmen der Familienzusammenführung nun möglich sei. Das Kantonale Sozialamt weist die Gemeinde auf ihre Verpflichtung hin, gemäss dem Recht auf Einheit der Familie, C aufzunehmen und bei ihrem Ehemann unterzubringen.

In der Folge teilt die Gemeinde des Ehemannes mit, dass sie Wohnraum für C zur Verfügung stellen könne, wo das Ehepaar gemeinsam leben könne. Anschliessend tritt C aus der kantonalen Unterkunft aus und zieht in die Gemeinde ihres Ehemannes.

## Ein Kater auf Abwegen

FALL 12

**In Portugal trifft L auf einen ehemaligen Streuner kater, Brownie. L hat Mitleid, nimmt das Tier bei sich auf und plant, es in die Schweiz mitzunehmen. Zunächst muss Brownie jedoch tierärztlich untersucht und gegen Tollwut geimpft werden. Brownie erkältet sich jedoch, er muss mit Antibiotika behandelt werden, und eine Tollwutimpfung ist nicht möglich.**

58

Trotzdem nimmt L Brownie mit in die Schweiz. Mit im Gepäck hat L den Heimtierpass, einen Zahlungsbeleg des portugiesischen Tierarztes für die vorgenommene Behandlung und zahlreiche Fotos von Brownie mit GPS-Daten auf dem Handy.

Zurück in der Schweiz stellt L Brownie dem Tierarzt vor.

Da Brownie weder über einen Mikrochip noch über eine Tollwutimpfung verfügt, kontaktiert der Tierarzt das Veterinäramt.

Gleichen Tags rückt ein Amtstierarzt aus und nimmt eine vorsorgliche Beschlagnahme von Brownie vor, weil der vorgelegte Heimtierpass Brownie wegen des fehlenden Mikrochips nicht zugeordnet werden kann und somit das Herkunftsland nicht mit Sicherheit festgestellt werden kann.

L wird nun rasch aktiv: Schon tags darauf telefoniert L mit dem Veterinäramt, welches erklärt, es müssten sämtliche Unterlagen eingereicht werden, die belegen würden, dass Brownie aus Portugal stamme. Vom Kater würde eine Tollwutrisiko

ausgehen, weil die Herkunft unklar sei, da Brownie nicht gechipt sei und keine Tollwutimpfung habe.

Gleichen Tags reicht L per Mail weitere Belege ein, die zeigen sollen, dass Brownie aus Portugal stammt, unter anderem die oben erwähnten Fotos.

Nach Prüfung der eingereichten Unterlagen kommt das Veterinäramt zum Schluss, dass Brownie nachweislich aus Portugal stammt.

Fünf Tage nach der Beschlagnahme wird Brownie durch den Tierrettungsdienst an seinen neuen Wohnort zurückgegeben.

Hier nun könnte die Geschichte ein Happy End haben, sie geht jedoch weiter:

Einige Monate später erhält L die Rechnung für die Beschlagnahme. Insgesamt belaufen sich die Kosten auf stolze Fr. 1'617.60.

Daraufhin kontaktiert L die Ombudsstelle und schreibt: «Am Tag der Beschlagnahme wollte ich dem Amtstierarzt

Unterlagen vorlegen. Diese Beweise wurden jedoch nicht entgegengenommen. Stattdessen wurde mir unterstellt, der Heimtierpass könne gefälscht sein, und die Katze könne aus der Türkei stammen – ohne dass meine Dokumente geprüft wurden. Ich habe Brownie aus Mitgefühl aufgenommen und stets verantwortungsvoll gehandelt. Nun wurden mir Kosten auferlegt. Aufgrund des bisherigen Vorgehens der Behörden und der Nichtberücksichtigung meiner Nachweise fühle ich mich in meinen Rechten verletzt.»

Es lässt sich aus Sicht der Ombudsstelle nicht abklären, wie die Beschlagnahme beim Tierarzt tatsächlich abgelaufen ist, und welche Dokumente L vorlegen und der Amtstierarzt prüfen wollte.

Die Ombudsstelle wendet sich an das Veterinäramt: «Es wird sich nachträglich nicht eruieren lassen, ob L versucht hat, die Beweise vorzulegen. Angesichts dieser Beweislage, wo die Aussage des Amtstierarztes der anderslautenden von L gegenübersteht, bitte ich Sie zu prüfen, ob ihr die entstanden Kosten ganz oder teilweise kulanzhalber (ohne Anerkennung einer Rechtspflicht) erlassen werden können.»

Das Veterinäramt nimmt wie folgt Stellung: «Das Veterinäramt als zuständige kantonale Behörde trifft umgehend die zum Schutz der Gesundheit von Mensch und Tier erforderlichen tierseuchenrechtlichen Massnahmen, um eine mögliche Tollwutansteckung zu verhindern.» Brownie habe die Importvorschriften zum Zeitpunkt der vorsorglichen Beschlagnahme nicht erfüllt, insbesondere habe der Nachweis eines gültigen Tollwut-

schutzes gefehlt. «Da nicht abschliessend beurteilt werden konnte, ob Brownie tatsächlich aus Portugal (EU-Raum) oder aus einem Tollwutrisikogebiet stammt, ist ein solches Tier als seuchenverdächtiges Tier zu behandeln, da dieses rund 10 Tage bevor das infizierte Tier selbst Krankheitszeichen zeigt, Tollwutviren über Speichel ausscheiden kann und somit Menschen und andere Tiere anstecken kann, weshalb bei solchen Tieren zum Schutz von Mensch und Tier umgehend tierseuchenrechtliche Massnahmen notwendig sind. Als einzige Möglichkeit, die die höchstmögliche Sicherheit für die Öffentlichkeit bietet, war die vorsorgliche Beschlagnahme und die Absonderung von Kater Brownie notwendig, bis L weitere Beweise vorbringen konnte».

Zur Höhe der Kosten erklärt das Veterinäramt: «Die Kosten sind aufwandbezogen gemäss Weisungen betreffend Gebühren des Veterinäramtes bemessen».

Deswegen kommt das Veterinäramt zum Ergebnis, die Kosten könnten nicht erlassen werden.

Es erinnert abschliessend nochmals daran, dass Kater Brownie entgegen den Gesundheitsvorschriften in die Schweiz gebracht wurde. «Ein mögliches Einschleppen der Tollwut in die Schweiz kann gravierende Folgen haben. Ein Heimtierpass ohne die notwendige Rückverfolgbarkeit (Mikrochip) gibt keine verlässliche Aussage zur Identität des Tieres.

Leider hat L so gehandelt wie seit Jahren wiederholt dringend davor gewarnt wird. Die Mitnahme von Tieren aus dem Ausland ohne entsprechende Gesundheitsgarantien birgt echte Risiken. Das

Einschreiten des behandelnden Tierarztes und anschliessend des VETA erfolgte im öffentlichen Interesse. Die Kostenfolge ist ausgewiesen und vorgegeben, wir sind gehalten, diese zu verrechnen.»

Die Ombudsstelle teilt L ihre Einschätzung zur Stellungnahme des Veterinär-amtes: «Grundsätzlich sind die Kosten und deren Höhe nach der Beschlagnahme des Tieres rechtmässig.

Allerdings ist zu sagen, dass das Amt auf den Hinweis, dass Sie die zusätzlichen Dokumente zum Zeitpunkt der Beschlagnahme bereits angeboten hätten, nicht oder kaum eingeht, sondern einzig erklärt, dass die schriftlichen Belege erst am Folgetag nach Geschäftsschluss eingegangen seien. Hier wäre eine präzisere Antwort wünschenswert gewesen.»

Im Ergebnis ist in diesem Fall bedauerlich, dass nicht abschliessend geklärt werden konnte, ob es allenfalls möglich gewesen wäre, die Herkunft von Brownie schon beim Tierarzt abschliessend zu belegen.

Unbestritten ist jedoch, dass die Importvorschriften (Tollwutimpfung und Nachverfolgbarkeit mit Microchip) nicht eingehalten waren. Abschliessend sei nochmals darauf hingewiesen, dass bei der Einführung von Haustieren aus dem Ausland, auch wenn dies aus Mitgefühl oder Tierliebe geschieht, grösste Vorsicht geboten ist und die gesetzlichen Einfuhrvorschriften unbedingt einzuhalten sind.









# Ombudsstelle

DES KANTONS ZÜRICH

OMBUDSSTELLE DES KANTONS ZÜRICH

Forchstrasse 59

8032 Zürich

Telefon 044 269 40 70

Telefax 044 269 40 79

[www.ombudsstelle.zh.ch](http://www.ombudsstelle.zh.ch)

[ombudsstelle@ombudsstelle.zh.ch](mailto:ombudsstelle@ombudsstelle.zh.ch)