



Ombudsstelle Winterthur Jahresbericht 2020

Ombudsfrau in Zeiten von Corona – klären und vermitteln



- 03 Editorial**
Ein ungewöhnlicher
Einstieg
- 04 Interview mit der
neuen Ombudsfrau
Sabrina Gremli-Gafner**
«Es braucht für diese Arbeit
viel psychologisches Gespür»
- 08 Drei Fallbeispiele**
Traumata, Missverständnisse
und Lohnfragen

- 12 Weitere ausgewählte
Fälle 2020**
Von Zahlungsver säumnissen,
Steuerforderungen,
Baubewilligungen und
Bürgerfragen
- 18 Zahlen und Fakten**
Verwaltungsinterne
Konflikte und Anliegen
sowie externe Fälle

Gestützt auf § 70 Abs. 4 der Gemeindeordnung der Stadt Winterthur vom 26. November 1989 erstattet die Beauftragte in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) dem Grossen Gemeinderat der Stadt Winterthur Bericht über ihre Tätigkeit im Jahr 2020. Winterthur, im März 2021.
Die Ombudsfrau Sabrina Gremli-Gafner

Impressum Text: Sabrina Gremli-Gafner und Rolf Murbach, Assistenz: Sabine Müller, Lektorat: Rolf Murbach,
Konzept und Gestaltung: Partner & Partner Winterthur, Fotografie: Reto Schlatter, Druck: Mattenbach Winterthur

Geschätzte Leserinnen und Leser

Mitglieder des Grossen Gemeinderates, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung, Bevölkerung von Winterthur und Medien

Ich darf Ihnen im vorliegenden Jahresbericht erstmals über meine neue Tätigkeit als Ombudsfrau von Winterthur berichten. Am 1. April 2020 trat ich dieses spannende Amt mitten in der ersten Coronawelle an. Und nun, beim Schreiben dieser Zeilen, sind wir von der Pandemie nach wie vor betroffen. Das Jahr 2020 war wahrlich aussergewöhnlich für uns alle. Wir mussten lernen, mit der Pandemie und all ihren Unsicherheiten, einschneidenden Massnahmen und Auswirkungen umzugehen. Einigen von uns gelang das relativ gut, andere aber haben viel Leid erfahren oder bangen um ihre Existenz. Dieser Eindruck hat sich im letzten Jahr auch im Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden bestätigt.

Zusätzlich war 2020 ein sogenanntes Schaltjahr. Es wird vieles über Schaltjahre geschrieben. Angeblich sind sie Katastrophenjahre – wenn man einem alten Aberglauben vertraut. Diesen Umstand kannte man zwar schon vor der Pandemie, aber hätte man sich Ereignisse in diesem Ausmass vorstellen können? Es heisst, dem Aberglauben entsprechend, in einem Schaltjahr solle man nichts Neues anpacken. Das Neue mache Angst. Das ist wohl auch heute noch so. Neues und Unbekanntes präsentieren sich oftmals als besorgniserregend und verunsichernd.

Menschen, die unsere Ombudsstelle aufsuchen, sind oftmals mit Neuem und Verunsicherndem konfrontiert. Ich habe in meiner Arbeit erfahren, wie wichtig es ist, dass die Ratsuchenden das Neue und das Überraschende verstehen können, auch das, was sie ärgert. Wenn sie etwa die bisweilen komplizierten Abläufe der Verwaltung nachvollziehen können, sind sie auch eher bereit, Entscheide und somit das Neue zu akzeptieren. Ärger und Angst können so weichen.

Ich hoffe, dass uns das Jahr 2020 nicht nur als Katastrophenjahr im Gedächtnis bleibt, auch wenn Corona dominierte, sondern eher als von der Norm abweichend. Denn nicht alles war schlecht oder schwierig, sondern es gab durchaus Positives. Und dadurch, dass man gezwungen war, flexibel zu sein oder neue Wege zu gehen, boten sich auch manchmal Chancen. Ein kleines Beispiel ist das Homeoffice. Es ist nun an vielen Orten häufiger und unkomplizierter möglich, als es in der Vergangenheit war. Man hat gemerkt, dass die Arbeit

und die Zusammenarbeit auch auf diese Art gelingen kann. So verstehe ich auch meine Aufgabe. Ich versuche die Beschwerdeführenden dahingehend zu unterstützen, dass sie Schwieriges und Unangenehmes nachvollziehen und im besten Fall möglicherweise als Chance begreifen. Ich erkläre ihnen gesetzliche Vorgaben und Abläufe und versuche, gemeinsam mit ihnen Lösungen zu finden. Ich durfte erfahren, dass dies dank transparenter Kommunikation, Wertschätzung und Einfühlungsvermögen den Ratsuchenden gegenüber recht gut gelingt.

«Menschen, die unsere Ombudsstelle aufsuchen, sind oftmals mit Neuem und Verunsicherndem konfrontiert.»

In der kurzen Zeit als Ombudsfrau habe ich gemerkt, dass eine funktionierende Verwaltung in diesen unsicheren Zeiten viel zur Stabilität unserer Gesellschaft beiträgt und Vertrauen schafft. Es freut mich, wenn die Ombudsstelle auch dazu einen Beitrag leisten kann. Leider sind im letzten Jahr viele Begegnungsmöglichkeiten weggefallen und ich hatte kaum Gelegenheit, an den verschiedenen Stellen Antrittsbesuche zu machen oder Vorträge zu halten. Ratsuchende sind weniger oft einfach auf der Ombudsstelle vorbeigekommen. Daher nutze ich auch gerade diesen Jahresbericht, um mich und die Ombudsstelle vorzustellen. Denn nur eine Ombudsstelle, die man kennt, nimmt man in Anspruch, und nur so kann sie ihren Auftrag wahrnehmen.

Ich freue mich auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen. Und ich freue mich, Sie hoffentlich bald einmal persönlich kennenzulernen!



S. Greml-Gafner

Sabrina Greml-Gafner

«Für diese Arbeit
braucht es viel
psychologisches
Gespür.»



**IM GESPRÄCH MIT DER NEUEN OMBUDSFRAU
DER STADT WINTERTHUR SABRINA GREMLI-GAFNER**



Die Ombudsfrau erklärt komplexe juristische Sachverhalte mit einfachen Worten.

Sabrina Gremli-Gafner ist seit April 2020 Ombudsfrau der Stadt Winterthur. Sie bringt eine breite berufliche Erfahrung mit. Wichtig ist ihr, dass die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer Abläufe und Entscheidungen der Verwaltung verstehen. Und sie plädiert bei Konflikten für einvernehmliche Lösungen.

Sie haben 2020 Ihre Stelle mitten im Lockdown angetreten. Wie hat das funktioniert?

Das war tatsächlich speziell. Ich arbeitete von Anfang an im Home-office, konnte also «den Stallgeruch» der Ombudsstelle nicht wahrnehmen. Meine Vorgängerin Viviane Sobotich hat mich über Zoom und mit vielen Telefongesprächen eingearbeitet. An dieser Stelle möchte ich mich bei ihr herzlich bedanken. Auch der Kontakt mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern war erschwert, weil wir vor Ort keine Sprechstunden durchführen konnten. Im Sommer war der direkte Kontakt mit den Ratsuchenden dann wieder möglich. Doch es kamen weniger Leute persönlich vorbei, als das früher der Fall war. Einige waren wohl wegen Corona verunsichert und mieden wo immer möglich auch nach dem Lockdown den persönlichen Kontakt.

Wie wichtig sind persönliche Beratungen vor Ort?

Sehr wichtig. Viele Menschen, die unsere Ombudsstelle in Anspruch nehmen möchten, ziehen das persönliche Gespräch in unseren Büros einem Telefonat oder blossen Mailkontakt vor. Die Hemmschwelle, ihre Anliegen und Probleme zu schildern, ist für sie offenbar so niedriger. Und bei einem direkten Gespräch spürt man auch besser, wo der Schuh wirklich drückt. Natürlich gibt es aber auch Ratsuchende, die lieber telefonieren.

Was beschäftigt die Menschen, die die Ombudsstelle aufsuchen?

Wir, meine Mitarbeiterin Sabine Müller und ich, beraten Leute, die mit der Verwaltung ein Problem haben oder etwas nicht verstehen. Wir erklären ihnen zum Beispiel Verwaltungsentscheide, erläutern die zum Teil komplexen Abläufe – und wir tun dies in einfachen Worten. Es kann sein, dass jemand eine Verfügung oder einen anderen Verwaltungsentscheid erhält und nicht versteht, was das für ihn bedeutet. Möglicherweise sind die Ratsuchenden auch verunsichert und fragen sich, ob die Verwaltung zu bestimmten Schritten überhaupt berechtigt ist. Dann klären wir sie darüber auf.

Die Ombudsfrau ist neutral.

Genau. Wir nehmen nie Partei ein. Wir sind weder auf der Seite der Verwaltung noch auf der Seite eines Beschwerdeführers. Wir liefern eine rechtliche Einschätzung und geben Empfehlungen ab, wie der Beschwerdeführer vorgehen, ob er allenfalls ein gerichtliches Verfahren anstreben soll.

«Die Menschen waren wegen der Pandemie verunsichert und mieden den persönlichen Kontakt mit der Ombudsstelle.»



Während der Pandemie galt Homeoffice auch für die Ombudsfrau.

Führen Ihre Empfehlungen oft zu gerichtlichen Verfahren?

Nein. Ich übernehme oftmals auch eine vermittelnde Rolle. Manchmal liegen den Unstimmigkeiten auch einfach Missverständnisse und Kommunikationsprobleme zugrunde, die wir klären müssen. Ich vermittele dann zwischen den Parteien. Auch hier gilt: Man muss den Leuten erklären, weshalb die Verwaltung in einer bestimmten Weise handelt. Meist finden wir unkomplizierte, pragmatische Lösungen. Wichtig ist mir, bei den Menschen Verständnis für das Verwaltungshandeln zu erzeugen. Und andererseits ist es für die Beschwerdeführenden wichtig, dass sie gehört und ernst genommen werden.

Transparenz ist wichtig.

Ich sehe immer wieder: Menschen akzeptieren auch schwierige Entscheide, wenn sie verstehen und nachvollziehen können, wie diese Entscheide zustande gekommen sind. Wichtig für diese Menschen ist zu sehen, dass die Verfahren korrekt ablaufen und dass sie – falls nötig und möglich – früh in den Prozess einbezogen und gehört werden.

Eine andere Klientel, die Sie unterstützen, sind Verwaltungsangestellte.

«Manchmal liegen den Unstimmigkeiten auch einfach Missverständnisse und Kommunikationsprobleme zugrunde, die wir klären müssen.»

Ja, sie kommen zu uns, wenn sie mit ihrem Arbeitgeber, der Stadtverwaltung Winterthur, im Konflikt sind oder wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen. Da wir der Schweigepflicht unterliegen und sie uns gegenüber vom Amtsgeheimnis entbunden sind, können sie dies ohne Bedenken tun. Vertrauen ist hier ganz wichtig. Es kann aber auch sein, dass wir aus eigener Initiative die Verwaltung kontaktieren – sobald wir den Eindruck haben, dass beispielsweise ein Verfahren nicht korrekt abgelaufen ist oder wir gehäuft mit Problemen einer bestimmten Dienststelle konfrontiert werden. Die Verwaltungskontrolle

gehört also auch zu meinen Aufgaben. Allerdings habe ich keine Weisungsbefugnis. Ich kann einfach auf einen Missstand hinweisen.

Mit welchen Fällen und Problemen müssen Sie sich häufig beschäftigen?

Am meisten kontaktieren uns Menschen, die Sozialhilfe empfangen. Sie verstehen die Verfügungen nicht oder haben Schwierigkeiten, die Berechnung ihres Budgets nachzuvollziehen. Ansonsten ist die Palette der Anliegen sehr bunt: Baurechtsgeschichten, Polizeikontrollen, Lärmbelästigungen – mit all diesen Themen setzen wir uns auseinander, beraten die Leute, nehmen, falls erwünscht, Kontakt mit der Gegenseite auf, nehmen Einsicht in die Akten und versuchen immer zu klären und zu vermitteln. Bei den Fällen innerhalb der Verwaltung geht es um Arbeitskonflikte beispielsweise mit neuen Vorgesetzten, um Arbeitszeugnisse oder Kündigungen.

Haben die Fälle, mit denen Sie sich als Ombudsfrau beschäftigen müssen, zu- oder abgenommen?

Wir haben im letzten Jahr einen leichten Rückgang der Anfragen verzeichnet. Während des Lockdowns waren sie komplett eingebrochen, danach haben sie wieder zugenommen. Insgesamt hatten wir aber nicht viel weniger Fälle im letzten Jahr als im Vorjahr.

Was ist Ihnen besonders wichtig bei Ihrer Arbeit?

Das Wichtigste ist, dass wir eine Ombudsstelle für alle sind. Der Zugang soll niederschwellig sein, die Menschen sollen Vertrauen in uns haben und wissen, dass wir an die Schweigepflicht gebunden sind. Und: Gute, einvernehmliche und lebbare Lösungen bei Konflikten liegen mir am Herzen. Dazu gehört auch, dass alle Verantwortung für ihr Handeln übernehmen.

Sie haben eine breite berufliche Erfahrung. Inwiefern sind Ihnen diese Erfahrungen bei den aktuellen Aufgaben hilfreich?

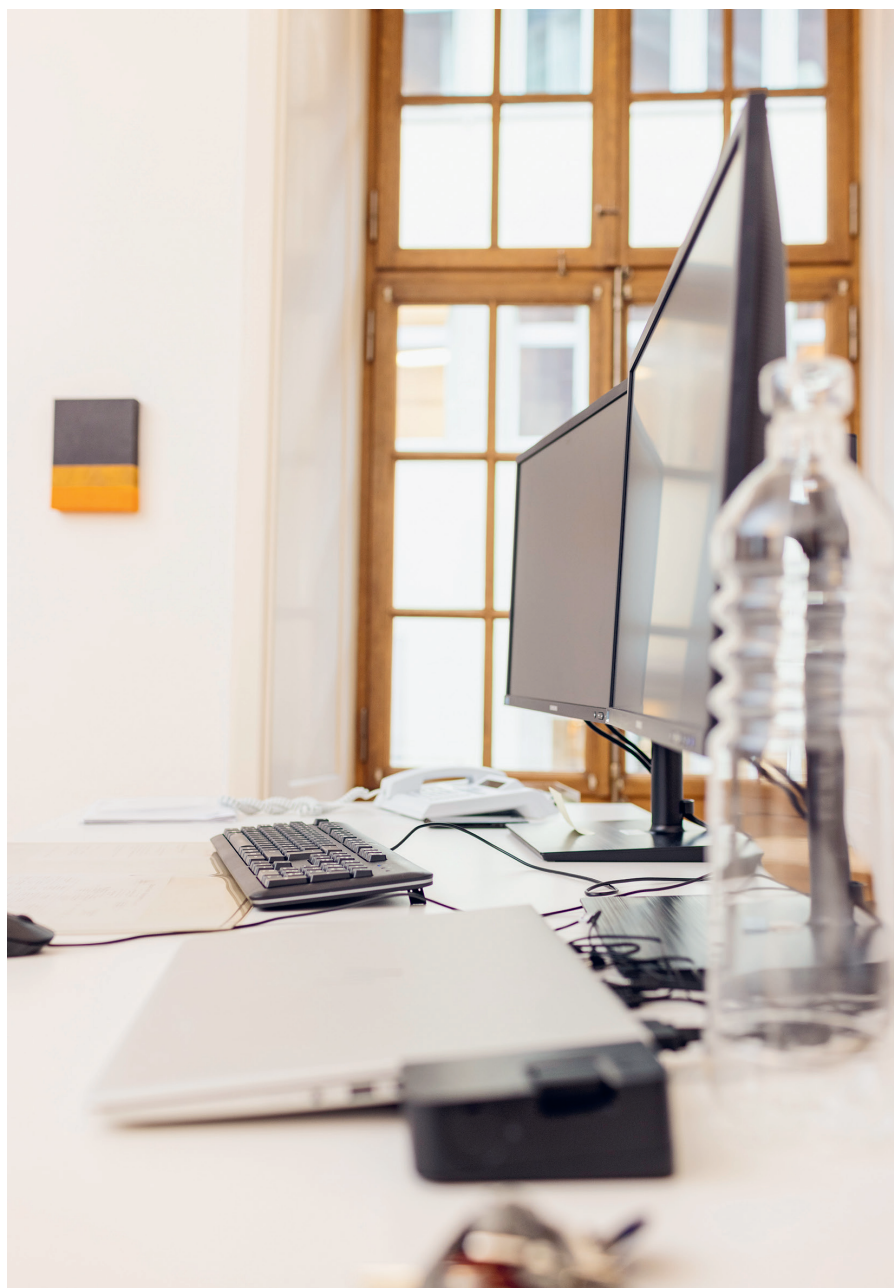
Ich habe während meiner Laufbahn schon verschiedene Rollen wahrgenommen, kenne unterschiedliche Akteure, was für meine jetzigen Aufgaben hilfreich ist. Ich bringe eine klassische juristische Ausbildung mit, arbeitete als Anwältin, war am Bezirks- und Obergericht tätig. Ich verfüge also über ein solides juristisches Wissen und kenne mein Handwerk. Bei meiner langjährigen Tätigkeit in der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde war ich mit vielen schwierigen Situationen von Bürgerinnen und Bürgern konfrontiert, hatte regelmässig mit Verwaltung und Polizei zu tun. Eine Zeitlang arbeitete ich auch auf einer Verwaltung im Stab, so dass ich mit diesen Abläufen ebenfalls vertraut bin. Bei der Rechtsberatung eines Arbeitnehmersverbandes schliesslich lernte ich die Sorgen und Nöte von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern kennen. Was mich neben den beruflichen Erfahrungen aber am meisten befähigt für diese Stelle, ist, dass ich sehr gerne mit verschiedenen Menschen zu tun habe und mich für sie interessiere. Und ich denke, dass ich mich gut in andere einfühlen kann. Es braucht für diesen Job viel psychologisches Gespür. Meine Weiterbildung zur Mediatorin kommt mir da ebenfalls zugute.

Welche Schwerpunkte setzen Sie im aktuellen Jahr?

Neben meinen eigentlichen Aufgaben möchte ich unsere Ombudsstelle in Winterthur noch bekannter machen. Ich habe von meiner Vorgängerin eine gut aufgestellte und breit akzeptierte Ombudsstelle übernommen. Die Vernetzung war aufgrund von Corona im letzten Jahr aber schwierig. Daher möchten wir uns bei

Behörden, in der Verwaltung, aber auch in der Bevölkerung präsentieren, zeigen, was wir alles machen, und uns vorstellen. Denn nur eine Ombudsstelle, die man kennt, kann ihre Aufgabe erfüllen. Ich hoffe sehr, dass dies nun vermehrt möglich sein wird.

«Meine unterschiedlichen beruflichen Erfahrungen kommen mir als Ombudsfrau zugute.»



Im Mittelpunkt der Aufgaben einer Ombudsfrau steht die Kommunikation.

Konflikte, Unsicherheiten und Missverständnisse

Mit solchen Fällen beschäftigt sich die Ombudsstelle.

Fallbeispiel 1

Traumatischer Polizeieinsatz

Herr E. gerät mit der Polizei in Konflikt und wird festgenommen. Drei Jahre später findet ein Gespräch statt, das dem Beschwerdeführer hilft, das traumatische Erlebnis besser einzuordnen.

Herr E. kommt persönlich bei der Ombudsstelle vorbei. Eigentlich habe er der Ombudsstelle schon lange schreiben wollen, sagt er, aber es sei ihm einfach nicht möglich gewesen. Daher komme er nun persönlich vorbei und bitte um ein Gespräch.

Das Ereignis, weshalb Herr E. die Ombudsstelle aufsucht, liegt schon drei Jahre zurück. Damals hat er mit seinem Arbeitskollegen, der bei ihm zu Besuch war, heftig gestritten, bis er diesen auf seinem Balkon ausgesperrt hat. Dies haben Passanten mitbekommen, worauf sie die Polizei alarmierten. Herr E. habe grosse Angst vor Polizisten, und wenn er sich in die Enge getrieben fühle, so bekomme er Panikattacken. Als zwei Streifenwagenpolizisten und zwei Motorradpolizisten bei ihm erschienen, geriet Herr E., der schon mehrmals mit Ordnungshütern in Konflikt gestanden hatte, tatsächlich in Panik und schlug wild um sich. Er erinnert sich: «Ein Polizist hat mich zu Boden gedrückt und mir die Hände mit Handschellen hinter meinem Rücken zusammengebunden.»

In der darauffolgenden Zeit hatte Herr E. starke Schmerzen in der Schulter. Die Ärzte konnten aber nichts diagnostizieren. Es sei so schlimm geworden, dass er kaum mehr habe arbeiten können. Erst zwei Jahre später habe ein Arzt herausgefunden, dass in der Schulter tatsächlich etwas kaputt war. Herr E. wurde operiert. Seither geht es ihm merklich besser. Der Vorfall und die folgende Leidenszeit hätten ihn aber sehr mitgenommen.

Der Ausraster

Herr E. hat das Verhalten des Motorradpolizisten als Misshandlung empfunden. Er ist sich bewusst, dass

er «jeweils völlig ausraste», wenn er in Panik gerate. Und das sei eben zum Beispiel der Fall, wenn er in Kontakt mit der Polizei komme. Er sei darum schon seit längerer Zeit in Therapie und er versuche, etwas dagegen zu unternehmen und diese Geschichte nun auch aufzuarbeiten. Er könne den Vorfall aber nicht einfach hinter sich lassen, da er so stark darunter gelitten habe und immer noch leide. Für Herr E. war es wichtig, dass mit dem Polizisten, der ihn in Handschellen legte, ein Gespräch stattfinden würde, damit er seine Sicht darstellen und diejenige des Polizisten verstehen konnte. Zudem wollte er einer möglichen späteren spontanen Begegnung und einer allfälligen Panikattacke zuvorzukommen. Schliesslich erhoffte sich Herr E., dass ein Gespräch «den erlebten Schaden irgendwie wieder gut machen» würde.

Die Ombudsfrau erklärt Herrn E. die Möglichkeiten der Ombudsstelle. Man werde die Situation genau anschauen. Falls der Polizist die Situation falsch eingeschätzt habe, könne ein Gespräch tatsächlich helfen. Und gesetzt den Fall, es zeige sich, dass ein Fehlverhalten seitens der Polizei vorliege, dann müsste Herr E. den Schaden beweisen können.

In der Folge holte die Ombudsstelle eine Stellungnahme bei der Polizei ein. In der Stellungnahme machte die Stadtpolizei geltend, dass der Vorfall schon sehr lange zurückliege und sich der betreffende Polizist nicht mehr an alles erinnern könne. Aufgrund der ausführlichen Rapporte könne man aber bestätigen, dass sich der Beschwerdeführer anlässlich der polizeilichen Intervention äusserst renitent verhalten habe, das Verhalten aller beteiligten Polizisten aber jederzeit adäquat war. Man sei jedoch bereit, mit dem Beschwerdeführer in Anwesenheit der Ombudsfrau ein persönliches Gespräch zu führen.

Die Beispiele basieren auf realen Situationen. Namen, Daten und Einzelheiten wurden aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes jedoch verändert.



Das Fallbeispiel zeigt, wie wichtig es ist, dass die Ombudsstelle ein niederschwelliges Angebot darstellt.

Gegenseitiges Verständnis

Das Gespräch zwischen Beschwerdeführer, Polizist und dessen Vorgesetzten, moderiert durch die Ombudsfrau, hat dann stattgefunden. Dem Beschwerdeführer war es möglich, sich und seine Situation sowie das traumatische Erleben der Verhaftung dem betreffenden Polizisten zu erzählen und ihm Fragen zu stellen. Der Polizist wiederum bekam die Gelegenheit, die Fragen zu beantworten und den Ablauf der Geschehnisse zu erklären.

Es zeigte sich, dass die Rapporte des damaligen Einsatzes aussergewöhnlich ausführlich für den Vorgang waren. Der gesamte Vorfall konnte detailgetreu nachverfolgt werden. Den anwesenden Polizisten war es offenbar bewusst gewesen, wie fragil die Situation war.

Es tat den Polizisten leid, wie der Beschwerdeführer die Situation erlebt hatte, konnten und mussten sich aber dafür nicht entschuldigen. Ihr Verhalten war situationsgerecht und nachvollziehbar. Zu keiner

Zeit konnte ein Fehlverhalten festgestellt werden. Ob die kaputte Schulter auch wirklich von der Verhaftung herrührte, war nicht zu eruieren. Der Beschwerdeführer hatte damals auf dem Polizeiposten diesbezüglich nichts erwähnt, und nach so langer Zeit war es unmöglich, die Verletzung auf das Ereignis zurückzuführen.

Dennoch war der Beschwerdeführer dankbar, dass die Polizisten sich dem Gespräch gestellt hatten und das Verfahren und den gesamten Vorgang erklären konnten. Herr E. war sogar, zu seiner eigenen Überraschung, in der Lage, sich während einer ganzen Stunde im gleichen Raum wie die Polizisten aufzuhalten, ohne in Panik zu geraten. Auch wenn sich der Beschuldigte eine Entschuldigung gewünscht hätte, er wurde gehört. Und vermutlich war dies das Wichtigste.

Niederschwelliges Angebot

Für den Beschwerdeführer existiert nun ein Vormerkbanner, das heisst, dass im System der Polizei vermerkt ist, welche Panik der Beschwerdeführer verspürt, wenn er in Kontakt mit der Polizei kommt.

Aus dieser Geschichte kann man zwei relevante Dinge herauslesen: Erstens, wie enorm wichtig es ist, dass die Ombudsstelle ein niederschwelliges Angebot darstellt. Sie soll so einfach und unkompliziert wie möglich von

Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Verwaltungshandlung sind enorm wichtig. Dadurch können Entscheide leichter akzeptiert werden.



allen Bürgerinnen und Bürgern erreicht werden. Die Beschwerdeführer sollen auf der Ombudsstelle vorbeikommen können – ohne vorgängigen grossen bürokratischen Aufwand. Herrn E. war es nicht möglich, sich schriftlich an die Ombudsstelle zu wenden. Aber persönlich vermochte er sich zu präsentieren. Nur so konnte ihm Gehör verschafft werden.

Zweitens zeigt sich hier deutlich, wie wichtig Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Verwaltungshandlung sind. Dadurch können selbst schwierige Entscheide oder Handlungen von den Betroffenen besser akzeptiert werden. Zudem zeigte sich im vorliegenden Fall, dass solche Aussprachen auch das Verständnis der Verwaltung, hier der Polizei, für die Betroffenen und deren Verhalten fördert.

Fallbeispiel 2

Ein Missverständnis geklärt

Frau Z. ist verunsichert, ob die Zustellungsart eines Zahlungsbefehls durch das Betreibungsamt korrekt ist. Die Ombudsstelle schafft Klarheit.

Frau Z. meldete sich im Herbst bei der Ombudsstelle, da sie nach eigenen Angaben grosse Probleme mit dem Betreibungsamt hatte. Sie wisse nicht, was gelte. Sie sei aufgefordert worden, einen Zahlungsbefehl auf dem Betreibungsamt abzuholen. Falls sie das nicht tue, werde man ihr den Zahlungsbefehl durch einen Betreibungsbeamten an ihren Wohnort zustellen. Frau Z. war der Ansicht, dass dies gegen die Corona-Massnahmen verstosse, weil ein Zahlungsbefehl zurzeit per Post zugestellt werden müsse. Sie habe erfahren, dass die Zustellung aufgrund der Pandemiesituation per A-Post zu erfolgen habe.

Abklärungen haben ergeben, dass aufgrund der Weisung der Dienststelle Oberaufsicht für Schuldbetreibung und Konkurs 8, abweichend vom geltenden Recht, also dem SchkG, notrechtlich tatsächlich die Sendungsart «A-Post Plus» der Schweizerischen Post für die Zustellung von Zahlungsbefehlen erlaubt war. Der Nachweis über eine solche Zustellung oblag im Streitfall der Betreibungs- oder Konkursbehörde, welche die Zustellung veranlasst hatte. Diese Zustellung war nur unter der Voraussetzung zulässig, dass ihr ein gescheiterter ordentlicher Zustellversuch mittels Empfangsbestätigung durch die Behörde (bzw. durch die Post oder einen anderen Anbieter) vorausgegangen war.

Zu diesem Zeitpunkt war das persönliche Zustellen eines Zahlungsbefehles unter Berücksichtigung der Schutzvorkehrungen aber nicht verboten und die Zustellung per A-Post Plus eine Kann-Vorschrift. Bei der Abholungsaufforderung handelte es sich zudem um eine blosser Mitteilung mit einem Hinweis auf die Kostenfolge für zukünftige Zustellversuche durch das Betreibungsamt. Das war als Einladung zu betrachten, die Beschwerdeführerin war aber nicht verpflichtet, dieser Einladung zu folgen. Es sind damit keine Sanktionen verbunden, und es werden auch keine Gebühren erhoben. Das Betreibungsamt ist aber berechtigt, den Zahlungsbefehl durch einen Beamten der Schuldnerin persönlich zuzustellen, also ihr den Zahlungsbefehl an ihren Wohnort zu bringen.

Die Ombudsstelle konnte der Beschwerdeführerin diesen Sachverhalt zurückmelden und sie beruhigen, dass das Vorgehen des Betreibungsamtes korrekt war.

Anlässlich dieses Falles ist zu sehen, wie leicht Verwaltungshandlungen missverstanden werden können und wie durch einfache Erklärungen der Ombudsstelle Missverständnisse und Unsicherheiten beseitigt werden konnten.

Fallbeispiel 3

Lohn bei einer ausserordentlichen Anstellung

Herr V. hat im Rahmen einer ausserordentlichen Anstellung aufgrund von Corona weniger Arbeitseinsätze. Welchen Lohn bekommt er?

Herr V. hat sich sein Leben so eingerichtet, dass er neben der Arbeit viel Zeit für seine Hobbies und Leidenschaften hat. Er reist gerne und tourt mit seiner Band oft durch die Schweiz. Aus diesem Grund arbeitet er als Springer für verschiedene Einrichtungen im schulischen Betreuungswesen.

Im Februar ist er von einer längeren Asienreise zurückgekommen und hat mit seinem Arbeitgeber verschiedene Einsätze von März bis Juli geplant. Wegen Corona sind diese Einsätze aber abgesagt worden. Ihm wurde mitgeteilt, dass der Arbeitgeber die Einsätze für März kompensieren werde, aber danach nicht mehr. Er habe sich daraufhin beim RAV gemeldet, wo man ihn aber nicht unterstützt habe, da vom Stadtrat kommuniziert worden sei, dass städtische Angestellte

den Lohn auch bei Arbeitsausfall weiterhin erhalten würden. Herr V., der auf seinen Lohn angewiesen ist, wollte von der Ombudsstelle wissen, ob dies stimme und rechtens sei.

Nach Durchsicht der vorgelegten Unterlagen zeigte sich, dass Herr V. verschiedene sogenannte «ausserordentliche Anstellungen» in drei Bereichen des Departementes hat. Diese Anstellungen zeichnen sich dadurch aus, dass kein fester Beschäftigungsgrad bestimmt ist und der Arbeitgeber dem Mitarbeiter Einsätze je nach betrieblichem Bedarf anbietet. Der Mitarbeiter kann diese annehmen oder auch ablehnen. Dies ermöglicht Herrn V., sehr frei über seine Zeit zu verfügen. Es heisst aber auch, dass wenig Sicherheit bezüglich des Arbeitspensums besteht.

Die Ombudsfrau klärt Herrn V. darüber auf, dass die geplanten Einsätze, die wegen Corona ausgefallen sind – wie er richtig vernommen habe – bis Ende März vollumfänglich vergütet werden. Für die weitere Zeit der allfällig vereinbarten Einsätze komme die Bestimmung aus Art. 41 Abs. 4 VVO PST zum Zuge, welche festhalte, dass er für jede ausserordentliche Anstellung den durchschnittlichen monatlichen Verdienst der letzten zwölf Monate erhalte.

Herr V. ist sehr froh über diese Antwort und hofft, dass er seine Arbeit bald wieder aufnehmen kann.

Erhalten städtische Angestellte auch bei Arbeitsausfall weiterhin Lohn? Das beschäftigte Herrn V.



Ausgewählte Fälle 2020

gegliedert nach involvierten Departementen

Departement Kulturelles und Dienste

Stadtammann- und Betreibungsamt

Zwangsausweisung

Frau O. ist verzweifelt. Am nächsten Tag werde sie vom Stadtammann aus der Wohnung geworfen. Wo soll sie nun hin?

Zu wenig Geld

Frau N. wisse nicht mehr weiter. Das berechnete Einkommen bekomme sie nicht ausbezahlt und lebe unter dem Existenzminimum. Man schikaniere sie.

Schikane durch das Betreibungsamt

Man lasse ihn immer von der Stadtpolizei vorladen, klagt Hr. H., dabei könnte das Betreibungsamt ihn einfach anrufen. Das sei Schikane.

Departement Finanzen

Immobilien

Die Immo mobbt mich

Frau R. ist von den Mitarbeitern der Immo als Prostituierte betitelt worden und man wolle sie darum aus der Wohnung werfen.

Die Sträucher verdecken die Aussicht

Frau Z. möchte auf ihrem Spaziergang am Hügel wie früher über die Stadt sehen können, aber der Pächter des Grundstückes schneide seine Hecke nicht und diese verdecke die Sicht.

Umbau Pünt

Frau B. weiss nicht mehr weiter. Sie muss innerhalb von 30 Tagen ihre Pünt umbauen, aber sie hat kein Geld dafür.

Steueramt

Steuerrückforderung verpasst

Frau A. hat die Frist für die Rückforderung einer Steuer knapp verpasst. Sie lebt im Ausland und hat die Informationen nicht früh genug erhalten.

Departement Bau

Baupolizeiamt

Betrieb trotz Rückbau

Sie habe bei ihrem Kiosk eine Mauer gebaut, welche aber nicht bewilligt wurde, sagt Frau M. Nun wisse sie nicht, ob sie bei einem Rückbau den Kiosk so weiter betreiben dürfe.

Schlechte Beratung

Frau U. fühlt sich von der Baupolizei schlecht beraten. Man hätte ihr sagen müssen, dass sie für ihr Projekt ein paar Monate später Subventionen bekommen hätte.

Fristen für Bewilligungsausstellung

Frau D. hat schon vor Monaten ein Gesuch eingereicht. Auf ihr Nachfragen hin wird sie immer weiterverwiesen und erhält aber keine brauchbaren Antworten.

Tiefbauamt

Abfall vor meiner Türe

Der Nachbar von Hr. G. deponiert seinen Abfall immer absichtlich vor seiner Türe. Er will wissen, ob die Stadt hiergegen vorgehen kann.

Container werden nicht geleert

Frau W. versteht nicht, dass die Grünabfuhr den Container nur leert, wenn er mindestens ein Drittel voll ist. Er stinke ja trotzdem.

Departement Sicherheit und Umwelt

Einwohnerkontrolle

Gebühren

Frau Z. wundert sich, dass sie Mahngebühren zahlen soll, weil sie Dokumente nicht eingereicht habe. In der Aufforderung habe nichts davon gestanden.

Bespitzelung

Frau C. reist sehr viel, ist aber bei einer Freundin in Winterthur angemeldet und hat dort ein Zimmer. Die Einwohnerkontrolle akzeptiert dies nicht und lasse sie durch die Polizei ausspionieren.

Kind nicht registriert

Frau E. kann ihre Töchter nicht registrieren in der Schweiz, weil der Vater aus Afrika komme und wegen Corona keine Papiere aus seinem Heimatland bekomme.

Stadtpolizei

Unwürdige Werbung

Frau I. versteht nicht, wie die Stadtpolizei zur Rekrutierung ihrer Ansicht nach dermassen peinliche Werbung mache. So schrecke man die Leute doch ab.

Immer mehr Bussen

Frau E. hat den Überblick verloren. Sie zahle zig Raten für Bussen ab und wisse nicht mehr, was sie schulde.

Sexuelle Belästigung

Bei einer Personenkontrolle und Durchsuchung sei sie sexuell belästigt worden, gibt Frau N. zu Protokoll. Sie lasse sich nicht in der Öffentlichkeit blossstellen.

Traumatischer Polizeieinsatz

Herr O. hat nach einem Einsatz der Polizei, in welchen er involviert war, ein Trauma erlitten und habe nun Angst. Er wünscht sich eine Wiedergutmachung.

Amtsmissbrauch

Frau J. ist empört, da man ihr drohe, ihr unter der Adresse ihres Arbeitgebers Gerichtsurkunden zuzustellen und sie so in eine heikle Lage bringen würde. Man solle ihr diese doch per Post an die private Adresse schicken.

Keine Unterstützung

Der Nachbar habe ihn geschlagen, empört sich Herr E. Die Polizei hätte ihn danach aber nicht als Opfer, sondern als Täter behandelt.

Departement Schule und Sport

Keine Schulpflicht?

Herr I. ist zwar in der Schweiz aufgewachsen, hat aber nie die Schule besucht. Er will nun in Erfahrung bringen, wie dies passieren konnte, da er sehr darunter leide, nicht lesen und schreiben zu können.

Hortkosten trotz Corona

Herr B. versteht nicht, dass er die Hortkosten übernehmen soll, obwohl er seine Kinder wegen Corona nicht in den Hort geschickt hat.

Departement Soziales

Sozialberatung

Wegen Sozialhilfe keine Einbürgerung

Frau C. bekomme vom Sozialamt nur die Krankenkassenprämie vergütet. Dies sei keine Sozialhilfe. Trotzdem dürfe sie sich nun nicht einbürgern lassen.

Unverständliche Abrechnung

Herr V. sei vom Sozialamt abgelöst worden. Die Endabrechnung verstehe er aber nicht. Kann ihm diese jemand erklären?

Kein Geld für die Besuche

Herr O. bekommt keinerlei Unterstützung, um das Besuchsrecht für seine Tochter ausüben zu können.

Deklaration einer Nachzahlung

Frau A. hat eine Lohnnachzahlung erhalten, die sie nicht gemeldet hat. Diese habe alte Auslagen gedeckt und sie verstehe nicht, weshalb sie den Betrag hätte angeben müssen.

Verspätete Studiengebühren

Das Sozialamt habe verfügt, dass man seine Studiengebühren weiterhin übernehme, sagt Hr. E., aber die Beraterin habe das Geld zu spät überwiesen und er habe deshalb die Einschreibung verpasst.

Lehrlingslohn an das Sozialamt

Der gesamte Lehrlingslohn seiner Tochter müsse an das Sozialamt gehen, sagt Hr. C. Das sei doch unverhältnismässig.

Wohnung untervermietet

Herr U. hat seine Wohnung untervermietet, weil er an diesem schrecklichen Ort nicht leben könne. Nun habe ihm das Sozialamt die Leistungen gekürzt.

Tochter muss in die Schulzahnklinik

Hr. Y. kann nicht verstehen, dass seine Tochter nur in der Schulzahnklinik behandelt werden darf, weil er Sozialhilfe bezieht. Sie würde doch viel lieber zu einem anderen Zahnarzt gehen.

Verleumdung

Er sei unschuldig beim Sozialamt angeschwärzt worden, klagt Hr. W. Das Sozialamt wolle ihm den Namen des Verleumders aber nicht nennen und er könne sich nicht wehren.

Geburtstagsgeld eingezogen

Herr U. versteht nicht, dass man seiner volljährigen Tochter das Geld wegnimmt, das er ihr zum Geburtstag überwiesen hat.

Rückforderung

Herr G. hat sich von seiner Frau getrennt, und diese hat ihr Auto verkauft und dies beim Sozialamt nicht gemeldet. Nun müssten sie beide das Geld zurückzahlen.

Keine Übergangslösung

Frau V. erhalte ab nächsten Monat eine IV. Die Versicherung zahle aber erst Ende Monat. Sie weiss nicht, wovon sie bis zu diesem Zeitpunkt leben soll.

Kinderzulagen nicht erhalten

Frau P. hat die Auszahlung der Kinderzulagen erwartet. Nun seien diese direkt an das Sozialamt gegangen, ohne dass man sie vorher informiert habe.

Zu wenig Geld zum Leben

Frau D. ist verzweifelt. Für ihren kranken Mann und die fünf Kinder reiche das Geld vom Sozialamt nie und Mitte Monat sei das Konto schon leer.

Muss ich die Sozialhilfe zurückzahlen?

Herr G. ist besorgt. Man habe ihm gesagt, dass er die Sozialhilfe zurückzahlen müsse und das Haus, in dem sein Vater wohne, verkauft werden müsse.

Zusatzleistungen zur AHV/IV**Unmögliche Auflagen**

Der Ehemann von Frau U. müsse so strenge Bewerbungsnachweise erbringen, die strenger als beim RAV seien. Da dies nicht möglich gewesen sei, seien ihnen die Zahlungen fast vollständig gekürzt worden.

Zu hohes Vermögen

Man berechne ihnen ein viel zu hohes Vermögen nach ihrer Erbschaft, sagt Hr. P. Aufgrund der Streitereien der Erben habe er nur die Hälfte bekommen.

Versicherungsgeld

Sie habe von der Versicherung Geld für ihr gestohlenen Velo bekommen, sagt Frau S. Nun habe sie einen Rückerstattungsentscheid für zu viel bezogene Leistungen bekommen.

Betrügerische Bezüge

Herr U. ist verzweifelt. Seine Mutter habe ihre Häuser im Ausland nicht angegeben und müsse nun eine sehr grosse Summe zurückzahlen. Sie sei seit einiger Zeit aber dement und alles laste nun auf ihm.

Langsame Bearbeitung

Das Amt bearbeite die Anmeldung seiner Mutter so langsam, dass diese bis zur Vollendung wohl gestorben sei, meint Herr C. Das sei unwürdig.

Berufsbeistandsschafts- und Betreuungsdienst (BBD)**Keine Information**

Frau F. ist die Wohnung gekündigt worden, und der Beistand informiere sie nicht über die Gründe der Kündigung und wie es weitergehen soll.

Ein Zimmer für den Sohn

Frau U. macht sich Sorgen um ihren Sohn. Er schlafe bei Freunden auf dem Sofa und die Beiständin kümmere sich nicht um eine Wohnung.

Spitex**Wer zahlt den Schaden?**

Die Spitex-Mitarbeiterin habe beim Putzen ein Bild kaputt gemacht und nun wolle die Spitex den Schaden nicht übernehmen, sagt Hr. R. Das ginge doch nicht.

Kindes- und Erwachsenen-schutzbehörde (KESB)**Kein Heimplatz**

Sein Sohn werde nach Hause geschickt, berichtet Hr. Z., obwohl klar sei, dass er in ein Heim müsse. Es gäbe aber keinen Platz für ihn.

Keine Informationen

Frau C. ist wütend. Man habe ihre Tochter in ein Heim geschickt, ohne dass der Vater oder die KESB sie darüber informiert hätten.

Meldung bei der KESB

Was kann man als Aussenstehender tun, wenn er der Meinung ist, dass ein Vorfall bei der KESB gemeldet werden müsse, fragt sich Herr C.

Departement Technische Betriebe**Stadtwerk****Strom abgestellt**

Frau N. ist ganz aus dem Häuschen. Falls sie bis morgen nicht CHF 3000.– bezahle, werde man ihr den Strom abstellen. Das sei eine Zumutung.

Kosten für Kabelverlegung

Herr W. kann nicht glauben, dass er selbst für die Kosten der Umlegung eines gefährlichen Kabels im Keller seines neuen Hauses aufkommen soll.

Stadtgrün

Ungerechte Vorschriften

Frau C. kann nicht verstehen, dass die Stadt wegen Corona nur eine begrenzte Anzahl Personen in die Friedhofskapelle lässt. Die Jungen dürften ja auch zu Hunderten in den Clubs feiern.

Friedhofsverwaltung

Ich will die Urne nicht

Herr W. ist davon überzeugt, dass die menschliche Asche schlechte Energie erzeuge und wolle darum die Urne seiner Schwester nicht abholen. Er sei aber auch nicht bereit, Geld für die Aufbewahrung auf dem Friedhof zu zahlen.

Interne Fälle

Üble Nachrede

Frau G. habe früher bei der Stadt gearbeitet und höre nun, dass ihr ehemaliger Vorgesetzter schlecht über sie rede. Das gehe ja wohl nicht.

Schlechtes Zeugnis

Herr P. möchte, dass man sein Zeugnis prüft. Er halte es nicht für besonders gut, obwohl er sehr gute Leistungen gezeigt habe.

Stellenwechsel ohne Kündigung

Frau M. erklärt, dass sie schon 15 Jahre an derselben Stelle arbeite und über 55 Jahre alt sei. Nun habe sie eine neue Anstellungsverfügung bekommen, die per sofort gelten solle. Sie müsse an einem anderen Ort arbeiten und habe teilweise völlig neue Aufgaben. Ist dies zulässig und muss sie es akzeptieren?

Hohe Zeitguthaben

Hr. O. habe zu viele Überstunden, aber der Chef meine, dass man manchmal überdurchschnittlichen Einsatz zeigen müsse.

Neue Verfügung während Krankheit

Herr V. sei krank gewesen und in der Zwischenzeit habe man seine Anstellung geändert und ihm eine neue Verfügung zugestellt. Muss er dies akzeptieren?

Lohnfortzahlung in Corona-Zeiten?

Frau I. fragt sich, ob auch Mitarbeitende im Stundenlohn während der Schliessung der Verwaltung ein Recht auf Lohnfortzahlung hätten.

Einsatz gestrichen

Frau U. sei nach ihrer Frühpensionierung in einer ausserordentlichen Anstellung bei der Stadt angestellt. Die geplanten Einsätze für März und April seien aufgrund der Coronakrise einfach gestrichen worden. Müssen diese dennoch entschädigt werden?

Keine Lohnfortzahlung bei Krankheit

Frau D. sei pensioniert und habe noch eine ausserordentliche Anstellung bei der Stadt. Nun bekomme sie keinen Lohn während ihrer Krankheit.

Krank wegen Chefin

Hr. A. habe seiner Chefin gesagt, dass er die körperlichen Arbeiten aufgrund seiner Rückenprobleme nicht machen könne. Sie habe ihn aber unter Druck gesetzt und nun sei er seit Wochen krankgeschrieben.

Falsche Arbeitszeiterfassung

Herr I. habe sein Pensum erhöht. Die Vorgabe seiner Arbeitszeiterfassung im System sei aber falsch gewesen und so habe er ungewollt viele Minusstunden generiert.

Keine Kostengutsprache für Stelle

Herr O. arbeitet schon seit ca. zehn Jahren an einer Stelle, die durch den ergänzenden Stellenplan finanziert wird. Nun gebe es plötzlich keine Kostengutsprache mehr.

Minusstunden wegen Quarantäne

Sie habe in Quarantäne gemusst, da ihre Tochter positiv getestet wurde, sagt Frau M. Nun habe sie ganz viele Minusstunden.

Personalrechtliche Massnahmen

Man habe ihr personalrechtliche Massnahmen angedroht und einen Gesprächstermin vereinbart, klagt Frau R. Sie wisse aber nicht, worum es gehe.

Drohende Kündigung

Frau C. meint, dass man andere Mitarbeitende umschule, damit sie nachher ihre Stelle besetzen könnten. Sie sei sich sicher, dass man sie loswerden wolle.

Verhaftet

Frau Z. habe ihrer Vorgesetzten nur richtig die Meinung gesagt. Am Tag darauf sei sie wegen Bedrohung verhaftet worden.

Betreibung wegen Parkplatzgebühren

Der Arbeitgeber habe gesagt, dass man die Parkplatzgebühren während dem Lockdown nicht zahlen müsse, sagt Frau D., und nun werde sie deswegen betrieben.

Betrug

Sie habe einen Betrug aufgedeckt, sagt Frau I. Ihr Vorgesetzter wolle aber nicht reagieren.

Lange Kündigungsfrist

Er wolle eine neue Stelle antreten, erklärt Herr U. Er habe aber eine 6-monatige Kündigungsfrist.

Pensionskasse**Rentenkürzung**

Frau H. wohnt im Ausland und erhält seit zehn Jahren eine Rente. Nun solle sie plötzlich wieder arbeiten und die Rente werde gestrichen.

Rente einstellen

Herr Z. möchte, dass die letzte Rentenzahlung an seinen kürzlich im Ausland verstorbenen Vater gestoppt wird. Dubiose Verwandte würden eine Vollmacht für das Konto besitzen.

Diverses / verschiedene Departemente**Drohung zu falschen Angaben**

Man wolle den Lohn seiner Frau nicht auszahlen, wenn sie das Formular zur Quellensteuerpflicht nicht ausfülle – sie seien aber nicht quellensteuerpflichtig.

Zahlen und Fakten

Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Eingang Fälle

	Total Fälle	Verwaltungsinterne	Verwaltungsexterne	Von Amtes wegen
2008	154	38	112	4
2009	174	36	138	0
2010	198	43	153	2
2011	181	38	142	1
2012	153	38	115	–
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	–
2019	176	48	128	1
2020	162	53	109	–

Fallbearbeitungen

	Eingänge	Erledigungen	Pendent Ende Jahr
2008	154	168	26
2009	174	184	16
2010	198	195	19
2011	181	193	7
2012	153	152	10
2013	170	174	7
2014	161	160	8
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
2018	159	162	8
2019	176	168	16
2020	162	176	3

Anfragen

(Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

	Total Anfragen
2008	202
2009	118
2010	141
2011	128
2012	146
2013	135
2014	96
2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79
2020	54

Eingang der Fälle nach Departementen

	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	6	7	–
Departement Finanzen	5	1	–
Departement Bau	10	2	–
Departement Sicherheit und Umwelt	14	3	–
Departement Schule und Sport	4	24	–
Departement Soziales	58	9	–
Departement Technische Betriebe	8	6	–
Keine Zuordnung möglich	4	1	–
Total	109	53	–

In Kürze

38

Anzahl empfangene Personen

Eingangsart der Fälle

101

telefonische Kontaktnahmen

106

schriftliche Eingänge
(Mail oder Brief)

9

Personen sind persönlich
vorbei gekommen

Erledigungsart der Fälle

10

durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Tätigkeit der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz vorgängiger Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind

166

durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder durch Information und Beratung erledigt



*«Ich verstehe einfach
nicht, wie die Behörden
funktionieren.»*

Ombudsstelle der Stadt Winterthur
Ombudsfrau lic.iur. Sabrina Greml-Gafner,
Rechtsanwältin und Mediatorin
Mitarbeiterin Sabine Müller

Ombudsstelle der Stadt Winterthur
Marktgasse 53
8400 Winterthur
Telefon 052 212 17 77
ombudsstelle@win.ch
www.ombudsstelle.winterthur.ch

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 08.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr geöffnet; Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und zu Randzeiten sind problemlos realisierbar. Man kann uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.