Stadt Winterthur

Ombudsstelle Winterthur
Jahresbericht 2015

Konflikte am Arbeitsplatz

«Alle Arbeit landet auf meinem Pult,
aber der Chef holt sich die Lorbeeren dafür.»

Inhalt

4 Angst und Vertrauen

8 Konflikte am Arbeitsplatz

26 Ausgewählte Fälle 2015

31 Zahlen und Fakten 2015

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 2015.

Winterthur, im April 2016

Die Ombudsfrau
Viviane Sobotich

Impressum
Text: Viviane Sobotich
Assistenz: Patricia Furrer, Sabine Müller
Lektorat: Michael T. Ganz
Konzept und Gestaltung: Martina Ott
Foto: Der Landbote, Marc Dahinden
Druck: Mattenbach Winterthur

Geschätzte Leserinnen und Leser,

Mitglieder des Grossen Gemeinderats, Mitarbeitende der Verwaltung, der weiteren Öffentlichkeit und der Medien, liebe Bevölkerung – in diesem Jahresbericht möchte ich Ihnen über ein weiteres Jahr als Ombudsfrau der Stadt Winterthur berichten.

Im vergangenen Jahr haben sich 75 Mitarbeitende der Stadt Winterthur bei der Ombudsstelle gemeldet, weil sie Beratung bei einem Problem an ihrer Arbeitsstelle wünschten. Von den gesamthaft 190 bei der Ombudsstelle neu eingegangenen Geschäften sind dies 39,4 Prozent. Im Vorjahr betrug derselbe Anteil nur 25,5 Prozent. Somit gab es 2015 nicht nur nominal, sondern auch prozentual so viele interne Fälle wie noch nie. 2001 war der Anteil mit 39 Prozent bereits einmal ähnlich hoch; damals entsprach dies 46 Geschäften. Ein Anteil von über 30 Prozent wurde auch in den vier darauffolgenden Jahren erreicht. Woher diese Schwankungen bei den internen Fallzahlen kommen, lässt sich nicht klar sagen, sondern bloss vermuten.

Nach dem Platzen der New-Economy-Blase anfangs des Jahrtausends herrschte in der Schweiz volkswirtschaftlich gesehen eine Zeit der Stagnation (Quelle: Bundesamt für Statistik), in der die stets mit Verzögerung reagierende Arbeitslosenquote anstieg. 2015 nahmen die Arbeitslosenzahlen bei moderat rückläufigem wirtschaftlichem Wachstum gegenüber dem Vorjahr weiter zu und erreichten den höchsten Stand seit April 2010. Die grosse Zahl von Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die sich sowohl zwischen 2001 und 2005 als auch im vergangenen Jahr an die Ombudsstelle wandten, lässt sich wohl damit erklären, dass Arbeitnehmende in unsicheren Zeiten und angesichts wachsender Arbeitslosigkeit vermehrt Rat suchen, weil sie Angst um ihre Arbeitsstelle haben. Es drängt sich deshalb auf, den Schwerpunkt dieses Jahresberichts auf arbeitsrechtliche Fragen zu legen.

Im ersten Teil versuche ich, das Thema mit meiner Rolle und meinen Wahrnehmungen zu verknüpfen, im zweiten Teil wird das Thema mit Beispielen illustriert. Im dritten Teil des Jahresberichts finden Sie wie gewohnt eine Auswahl an Fällen, die Ihnen einen Einblick in die tägliche Arbeit der Ombudsstelle vermittelt. Die Zahlen und Fakten zum Geschäftsgang der Ombudsstelle sind auf der zweitletzten Seite zusammengefasst.

Erneut blicke ich auf ein abwechslungsreiches Jahr mit spannenden Fragestellungen und Diskussionen zurück. Für die gute Zusammenarbeit danke ich allen Beteiligten einmal mehr sehr herzlich. Ein besonderer Dank gebührt den Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die immer wieder gemeinsam mit mir nach realisierbaren Lösungen suchen. Ich danke auch meinen beiden Mitarbeiterinnen Patricia Furrer und Sabine Müller, denn ohne sie könnte ich meine Arbeit nicht zufriedenstellend erledigen.

Ihre Ombudsfrau *Viviane Sobotich*

«Plötzlich ist nichts mehr recht, was ich mache!»

Angst und Vertrauen

4

Die Grundangst um den Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund der gesamtwirtschaftlichen Situation in der Schweiz wird bei den Mitarbeitenden der Stadt Winterthur vermutlich dadurch verschärft, dass der Grosse Gemeinderat und der Stadtrat begonnen haben, die angekündigten intensiven Sparprogramme umzusetzen. Damit einhergehend wird der Eindruck vermittelt, dass es der Stadt Winterthur schlecht gehe. Mit Ängstlichkeit ist stets auch die Erwartung von negativen Konsequenzen verbunden; die Folge davon ist eine Vermeidungshaltung. In vielen zwischenmenschlichen Konflikten wirkt sich eine solche Haltung jedoch so aus, als gösse man Öl ins Feuer.

Dies bildet den Nährboden für weitere Konflikte. Vermeidet man unangenehme Gespräche und Situationen, fragt nicht nach oder spricht die Dinge nicht an, hat man bloss Vermutungen darüber, was das Gegenüber denkt und fühlt. In der Regel sind es subjektive Interpretationen, die mit der Wahrnehmung des Gegenübers wenig zu tun haben. Dies führt zu Missverständnissen und unausgesprochenen Konflikten, die das Vertrauensverhältnis stark belasten. Im Gegensatz zur Angst bewirkt Vertrauen die Erwartung von positiven Konsequenzen. In Zeiten grosser Ängste und Unsicherheiten ist Vertrauen nötig, damit sich keine Negativspirale entwickelt, welche die Leistung und das Verhalten von Mitarbeitenden wesentlich beeinflusst und verschlechtert.

Verantwortung übernehmen

Meine subjektive Einschätzung geht dahin, dass die Bereitschaft schwindet, Verantwortung zu übernehmen, Entscheide zu fällen und Risiken einzugehen. Mehr und mehr wird versucht, sich hinter Gegebenheiten, Rahmenbedingungen und Normen zu verstecken und die Verantwortung anderen zuzuschieben. Zu gross ist wohl heute die Angst, unerwartet in einen medialen Shitstorm zu geraten und die Konsequenzen tragen zu müssen. Lieber versucht man, sich durchzuschlängeln und bedeckt zu halten, Argumente vorzuschieben und Probleme auszusitzen. Bei der Lösungssuche in

Konflikten führt diese Haltung oft zu langwierigen, zähen Fällen, bei denen beide Seiten darauf warten, dass die andere Seite einen Fehler macht.

Aus Fehlern lernen

Schon in der Schule lernen wir, dass man aus Fehlern lernen kann – und dies auch soll, um weiter fortzuschreiten. Fehlervermeidung um jeden Preis kann zu Handlungsunfähigkeit, über Mittelmässigkeit gar zu Stagnation führen. Die Art und Weise, wie eine Organisation mit Fehlern umgeht, wirkt sich zentral auf ihre Leistungsfähigkeit aus, denn Fehler beeinflussen die Qualität, das Innovationspotenzial und die Produktivität.

Die Aufgabe der Ombudsstelle ist es, zu überprüfen, ob die Behörden nach Recht und Billigkeit verfahren. Somit gehört es zu meiner Aufgabe als Ombudsfrau, zu hinterfragen, ob eine Lösung, ein Verhalten oder eine Beurteilung richtig ist. Bereits hartnäckiges Nachfragen meinerseits bewirkt manchmal Abwehr. Durch mein Nachfragen konfrontiere ich Betroffene mit dem Gedanken an die Möglichkeit, einen Fehler gemacht zu haben. Und damit können nicht alle gut umgehen.

Mein Auftreten als Ombudsfrau wird deshalb oft als lästig empfunden. Zunehmend stellen Behörden oder Verwaltungseinheiten in Frage, ob sie der Ombudsstelle überhaupt Rechenschaft schulden. Zunehmend fragen sie auch nach einer schriftlichen Vollmacht der Ombudsstelle. Um von einer Überprüfung der eigenen Sichtweise abzulenken, geben Angestellte der Verwaltung oft ausweichende oder unvollständige Begründungen ab, nehmen Expertenwissen für sich in Anspruch oder behaupten – so wie unlängst eine Schulleiterin – schlicht, sie «wüssten es besser», im genannten Fall notabene «besser» als die Chefin des Rechtsdiensts des kantonalen Volksschulamts.

«Es ist kein Fehler, manchmal Fehler zu machen.»
*Werner Friebel (*1958), freiberuflicher Autor, Musiker und Lehrer*

«Jeder Eindruck, den man macht, schafft Feinde. Um populär zu bleiben, muss man mittelmässig sein.»
Oscar Wilde

6

Dass den Einschätzungen der Ombudsperson immer weniger Bedeutung beigemessen wird, ist in einem gesamtgesellschaftlichen Kontext zu sehen. Pfarrer, Lehrer und Ärzte gelten schon seit längerem nicht mehr als die unangefochtenen Funktionsträger, als die sie früher galten. Kritisches Entgegnen, genaues Prüfen und konstruktive Kontroversen gehören zu den erfreulichen Errungenschaften der heutigen Zeit. Kann man sich jedoch einfach über die Meinung von Funktionsträgern hinwegsetzen, ohne Konsequenzen fürchten zu müssen, werden solche Funktionsträger zu Rufern in der Wüste und zu Marionetten des Systems.

Kontrolle und Überprüfung

Grundauftrag der Ombudsperson und Ausgangspunkt ihrer Arbeit ist es, das Handeln der Verwaltung auf seine Rechtmässigkeit hin zu kontrollieren und zu überprüfen. Es ist nicht Aufgabe der Ombudsperson, nach Fehlern zu suchen. Doch wenn sich Fehler ergeben, muss die Ombudsperson sie benennen und mögliche Lösungen suchen, die im Sinne aller Parteien sind. Damit kann sie helfen, bestehende Machtungleichgewichte auszugleichen und – dank der Niederschwelligkeit des Angebots – Personen Gehör zu verschaffen, die dieses Gehör selber nicht einfordern können. Die Ombudsperson kann verunglückte Kommunikation retten, indem sie Anliegen und Antworten umformuliert und versucht, den sachlichen Inhalt verständlich zu machen.

Auch ich mache Fehler. Meine Einschätzungen einer Sachlage sind nicht immer fehlerfrei. Dessen bewusst, fordere ich mein Gegenüber auf, mit mir zu diskutieren und sich auf eine Argumentation einzulassen. Sind Gegenargumente durchschlagend, lasse ich mich gern davon überzeugen. Problematisch ist es dann, wenn die eine oder andere Seite meine Argumente vordergründig zwar auf-, aber hintergründig nicht annimmt. Bin ich nicht mehr in den Fall involviert, wird zum Ursprung zurückgekehrt oder der Beschwerdeführende gar abgestraft.

«Haben Sie Ihre Vorgesetzte darauf angesprochen, oder ist dies einzig Ihre Vermutung?»

unterscheiden sich stark.»

Nur wenige Beschwerdeführende wenden sich ein zweites Mal an die Ombudsstelle, um dies zu beklagen. Mir bleibt ein Eingreifen verwehrt, und bei Beschwerdeführenden entsteht der Eindruck, es lohne sich ohnehin nicht, die Ombudsfrau zu konsultieren; sie fühlen sich ausgeliefert und machtlos. Bestehen aber keine Erwartungen in positive Konsequenzen mehr, also auch kein Vertrauen in eine Lösungsfindung mit Hilfe der Ombudsstelle, beginnt sich die Negativspirale noch stärker zu drehen. Und gleichzeitig verliert die Funktion der Ombudsstelle an Bedeutung.

Die Mittel, die den parlamentarischen Ombudspersonen zustehen, sind bewusst so ausgestaltet wie sie es sind. Ombudspersonen sollen nicht behördliche Entscheide abändern oder aufheben können. Zentral ist jedoch, dass die Einschätzung der Ombudsperson an- und ernstgenommen wird. Erreicht wird dies dann, wenn Vorgesetzte ihren Angestellten klar signalisieren, dass die Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle erwünscht ist und Kritik genau geprüft wird. So entsteht eine zukunftsgerichtete Fehlerkultur, die es gestattet, aus Fehlern zu lernen und sie nicht zu rechtfertigen. Fehler einzugestehen ist eine Stärke, die Vertrauen schafft und nicht nur das Arbeitsklima, sondern auch die Arbeitsleistung verbessert.

«Wer stets mit Lob geizt, zeigt damit seine eigene Mittelmässigkeit.»
Luc de Clapiers, Marquis de Vauvenargues (1715 – 1747), französischer Philosoph, Moralist und Schriftsteller

«Ich setze andere Prioritäten als meine Vorgängerin.»

Konflikte am Arbeitsplatz

8

Auch Mitarbeitende der Stadtverwaltung Winterthur dürfen sich mit Fragen an die Ombudsstelle wenden. Bei diesen sogenannten internen Fällen wollen sich Mitarbeitende häufig bei Konflikten im Arbeitsverhältnis beraten lassen. Wie sollen sie sich am besten verhalten? Welches sind im bestehenden Konflikt ihre Rechte, welches ihre Pflichten? Wenn sie bei der Ombudsstelle Rat und Unterstützung suchen, möchten sie zumeist nicht, dass ihr Chef oder ihre Chefin davon erfährt. Dieser Vorbehalt ist häufig auch dafür ausschlaggebend, ob sich Mitarbeitende an die dezentralen Personaldienste, an die Mitarbeiterberatung des Personalamts oder an die Ombudsstelle wenden. Obwohl auch die anderen Stellen Anfragen vertraulich behandeln, untersteht die Ombudsstelle explizit der Schweigepflicht. Ihr gegenüber sind die Mitarbeitenden der Stadt Winterthur zudem automatisch vom Amtsgeheimnis entbunden. Die Ombudsstelle kann daher in geschütztem Rahmen beraten. Mitarbeitende müssen nicht befürchten, dass ihre Vorgesetzten von ihrem Anliegen Kenntnis erhalten. Es kommt mir ab und an zu Ohren, dass Vorgesetzte ihren Mitarbeitenden mehr oder weniger deutlich zu verstehen geben, man begrüsse es nicht, wenn jemand die Ombudsstelle aufsuche.

Aufgabe der Ombudsstelle

Als neutrale Vermittlungsstelle ist es nicht meine Aufgabe, im Sinne einer Anwältin die Rechte der Mitarbeitenden zu vertreten. Ich habe vielmehr zu klären, welches gemäss Gesetz die Rechte und Pflichten sind und ob die Arbeitgeberin – also die Stadt Winterthur – einerseits und die Arbeitnehmenden andererseits sie einhalten. So kann es durchaus vorkommen, dass ich Beschwerdeführenden ihr Fehlverhalten aufzeige und falsche Erwartungen benenne. Höre ich jedoch mehrfach dieselben Klagen und gelangen die Mitarbeitenden aus Angst vor Konsequenzen damit nicht an ihre Vorgesetzten, kann ich eine Anfrage von Amtes wegen stellen, um mehr zu erfahren und die Sachlage besser einschätzen zu können.

«Er kennt meine tägliche Arbeit gar nicht.»

«Sie ist sich offenbar ihres Tonfalls gegenüber mir und dem Team nicht bewusst.»

Rechtlich gesehen lässt sich das Arbeitsverhältnis einfach umschreiben: Es ist der Austausch einer Leistung gegen Geld. Rechtliche Fragen stehen bei Arbeitskonflikten allerdings selten im Vordergrund; wenn, dann sind sie oft mit Führungsfragen verbunden. Meist sind es Probleme im zwischenmenschlichen Umgang, die zu Stolpersteinen werden. Manchmal sind die Fragen juristisch komplex, manchmal geht es dabei auch nur um gegenseitigen Anstand und menschlich korrekten Umgang – zum Beipiel dann, wenn ein Mitarbeiter mit kleinem Pensum nicht ans Weihnachtsessen seiner Abteilung eingeladen wird.

Das Obligationenrecht gilt für die Arbeitnehmenden der Stadt Winterthur nicht, und auch das Arbeitsgesetz mit seinen Schutzbestimmungen ist nicht direkt auf sie anwendbar. Die öffentliche Hand hat vielmehr die Möglichkeit, die Bedingungen ihrer Arbeitsverhältnisse selber festzulegen. Winterthur tat dies mit dem vom Grossen Gemeinderat erlassenen Personalstatut und der vom Stadtrat erlassenen Vollzugsverordnung. Innerhalb dieses vorgegebenen Rahmens können in der jeweiligen Anstellungsverfügung weitere Einzelheiten des Arbeitsverhältnisses geregelt und Arbeitsbedingungen definiert werden. Bisweilen werden die Regelungen des Obligationenrechts als ergänzendes öffentliches Recht beigezogen. Zudem hat die Stadt Winterthur erklärt, dass sie mit ihren Regelungen nicht hinter jenen Schutz zurückgehen will, den das Arbeitsgesetz bietet.

Mit der Anstellung treten Arbeitnehmende in die Organisation der Arbeitgeberin ein und stehen in einem Unterordnungsverhältnis. Die Arbeitgeberin kann die Arbeitsbedingungen deshalb weitgehend definieren oder verändern; Mitarbeitende müssen sich mit der neuen Situation einrichten. Dies fällt vielen Mitarbeitenden schwer, denn Menschen halten gerne an Bekanntem und Vertrautem fest. Werden zum Beispiel Angestellte in Pflegeheimen aufgrund neuer Hygienevorschriften dazu aufgefordert, den Ehering bei der Arbeit abzulegen, fühlen sie sich in ihrer Entscheidungsfreiheit eingeschränkt. Wenn es der Betrieb erfordert, können auch Arbeitszeiten angepasst oder kann – falls in der Verfügung nichts anderes vereinbart wurde – der Arbeitsort verlegt werden. So gesehen ist der Umzug der Winterthurer Stadtverwaltung in den Super-Block eine Änderung von Arbeitsbedingungen, gegen die sich Mitarbeitende nicht wehren können. Wer mit solchen Veränderungen nicht leben kann, muss die Konsequenzen ziehen und sich eine andere Arbeit suchen.

Änderungen der Arbeitsbedingungen dürfen jedoch nicht gegen das Personalstatut verstossen; sie dürfen nicht unzumutbar sein und auch keine Elemente der Einstellungsverfügung verletzen. Um letztere zu ändern, braucht es eine Änderungskündigung durch die Arbeitgeberin. Ist in der Anstellungsverfügung schon erwähnt, dass ein Mitarbeiter auch ausserhalb der Bürozeit arbeiten muss, falls der Betrieb dies nötig macht, kann sich der Mitarbeiter einem Wochenend-Bereitschaftsdienst nicht widersetzen, selbst wenn dies nach fünf Jahren zum ersten Mal vorkommt.

Mitarbeitendenbeurteilung

Die Beurteilung der Leistung und des Verhaltens von Mitarbeitenden im Rahmen des Arbeitszeugnisses oder der jährlichen Mitarbeiterbeurteilung (MAB) führt immer wieder zu Konflikten. Niemand schätzt Kritik – nicht an seiner Leistung und schon gar nicht am Verhalten. Die Konflikte entstehen meist aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmung von Rahmenbedingungen und Beurteilungsmassstäben.

Arbeitszeugnisse sind von vier Grundsätzen geprägt, die sich zum Teil ergänzen, sich unter Umständen jedoch auch widersprechen: Sie müssen wahr, klar, vollständig und wohlwollend sein. Zwar können sich Vorgesetzte von den dezentralen Personaldiensten beim Verfassen von Zeugnissen unterstützen lassen. Da die Vorgesetzten den Inhalt häufig vorbereiten, ist aber auch dann nicht sichergestellt, dass Formulierungen wohlwollend sind oder das Zeugnis vollständig ist. Wenn sich Arbeitnehmende und Arbeitgeber im Konflikt trennen, überschatten die letzten gemeinsamen Monate die Erinnerungen an die vorangegangene Zeit und bekommen ein anderes Gewicht. Ein aussenstehender Dritter kann dabei helfen, Formulierungen zu finden, die wohlwollender und dennoch wahr sind. Die Ombudsstelle kann zum Beispiel auch aufzeigen, dass ein bemängelter Leistungsabfall seit dem krankheitsbedingten Ausfall des Mitarbeitenden heute zwar wahrgenommen wird, jedoch in keiner Weise in den Beurteilungsgesprächen zur Sprache gebracht oder festgehalten wurde und somit nicht genügend nachgewiesen ist, um im Zeugnis erwähnt zu werden.

Bei der jährlichen Beurteilung der Mitarbeitenden häufen sich Erwartungen und Enttäuschungen. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn Vorgesetzte während des Jahrs kaum Feedback erteilen oder Probleme nicht ansprechen. Mitarbeitende können nicht besser werden, wenn sie nicht wissen,

«Jetzt, da es eine Entschädigung gibt, leistet der Vorgesetzte plötzlich auch Pikettdienst.»

«Mein Vorgänger hat ihn offensichtlich zu gut bewertet.»

was von ihnen verlangt wird und welcher Beurteilungsmassstab gilt. Ist einer Mitarbeiterin nicht klar, dass ihr in der Weiterbildung erlangtes Wissen erwünscht ist, wird sie es nicht einbringen – insbesondere dann nicht, wenn der Vorgesetzte ihr vorgängig zu verstehen gab, dass diese Weiterbildung für ihren Job gar nicht nötig sei. Damit sich Menschen in ihrem Tun verbessern, brauchen sie Wertschätzung, Respekt, Anerkennung und ehrliche, aber wohlwollende Kritik. Selbstverständlich braucht es aber auch die Bereitschaft, Kritik an- und aufzunehmen, und den Willen, etwas gut oder gar besser zu machen. Dies gelingt meist nur, wenn sich Mitarbeitende angehört und respektiert fühlen. Dennoch muss ich Mitarbeitenden oft klar machen, dass – auch wenn sie sich selbst anders einschätzen – letztlich ihre Vorgesetzten die Leistung beurteilen und den Massstab dafür setzen.

Es ist das Recht der Vorgesetzten, die zu erwartenden Leistungen weitgehend zu bestimmen und allenfalls Schwerpunkte neu zu definieren. Arbeitskonflikte entstehen deshalb häufig mit neuen Vorgesetzen. Plötzlich ist alles, was bis anhin gut genug war, nicht mehr ausreichend; plötzlich wird Neues und Anderes verlangt. Hier müssen beide, Chef und Angstellte, einen Schritt aufeinander zugehen, sonst ist dem Arbeitsverhältnis auf Dauer für beide Seiten kein Erfolg beschieden.

Bedeutung der Unterschrift

Mitarbeitende, die mit der Beurteilung durch ihre Vorgesetzen nicht einverstanden sind, haben die Möglichkeit, sich an den nächsthöheren Vorgesetzten zu wenden. Auf dem Beurteilungsformular können Arbeitnehmende zudem ihre Sicht der Dinge selber darstellen, was für ein späteres Bewerbungsgespräch in einer anderen Abteilung der städtischen Verwaltung oder für das Verfassen von Arbeitszeugnissen unter Umständen von Bedeutung sein kann. Mitarbeitende und Vorgesetzte müssen das Formular, auf dem das Beurteilungsgespräch festgehalten wird, unterzeichnen. Häufig verweigern Mitarbeitende, die mit ihrer Beurteilung nicht einverstanden sind, die Unterschrift, weil sie der Ansicht sind, dass sie damit ihr Einverständnis geben. Dem ist aber nicht so: Mit der Unterschrift bezeugen sie einzig, dass das Gespräch stattgefunden hat. Der Satz, der neben der Unterschrift steht, ist ganz eindeutig in diesem Sinn formuliert. Ich rate Mitarbeitenden stets, ihre eigene Schilderung zu verfassen und das Formular anschliessend zu unterschreiben, ganz unabhängig davon, ob sie ein Gespräch mit dem Vorgesetzten wünschen oder nicht.

«Warten wir erst mal ab, bis das Projekt umgesetzt ist.
Dann werden sie merken, dass es für sie besser ist.»

Durch das Arbeitsverhältnis hat die Arbeitgeberin eine Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeitenden. Wird ein Mitarbeiter beispielsweise von der Öffentlichkeit oder von anderen Mitarbeitenden ungerechtfertigterweise angegriffen, muss sich die Arbeitgeberin schützend vor ihn stellen. Häufig hilft klare Kommunikation – etwa das Ansprechen von Problemen im Team –, damit der Konflikt nicht eskaliert. Diese Arbeitgeberpflicht wird in §41 Personalstatut als Schutz der Persönlichkeit umschrieben und besteht aus mehreren Einzelpflichten wie beispielsweise der Freizeit- und Feriengewährung, dem Gesundheits-, Mobbing- und Datenschutz, der Gleichbehandlung oder der Personalvorsorge-, Referenz- und Arbeitszeugnispflicht. Eine typische Frage hierzu ist, wie Vorgesetzte die Rahmenbedingungen einer Bewährungsfrist für Mitarbeitende gestalten.

Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Es gibt verschiedene Gründe für die Beendigung eines Arbeitsverhältnisses – Kündigung, Auflösung in gegenseitigem Einvernehmen, Altersrücktritt oder Tod. Sie alle können unterschiedliche Rechtsfolgen auslösen. Bei der Kündigung beispielsweise ist es massgebend, ob diese selbstverschuldet ist, ob also die Leistung und das Verhalten des Arbeitnehmenden dazu Anlass gaben, oder ob sie aus organisatorischen Gründen erfolgt, etwa weil die Stelle des Mitarbeitenden aufgehoben wird. Bei der Kündigung aus organisatorischen Gründen muss die Arbeitgeberin dem Mitarbeitenden nach Möglichkeit eine andere zumutbare Stelle anbieten und ihm unter Umständen eine Abfindung zusprechen. Die Rechtsfolgen sowie das Vorgehen, das es einzuhalten gilt, damit eine Auflösung des Arbeitsverhältnisses rechtmässig ist, sind im Personalrecht geregelt.

Jede Kündigung hat zumeist eine längere Vorgeschichte. In Zeiten wachsenden Spardrucks verschärfen sich die Erwartungen der Arbeitgeber; sie akzeptieren nicht mehr, dass Mitarbeitende vorübergehend schwächere Leistungen erbringen. Da Menschen aber in unterschiedlichen Rollen leben, können sie bei der Arbeit nicht immer alles geben. Ist das Kind sehr krank oder liegt die Mutter im Sterben, zweigt dies Energie ab und belastet Mitarbeitende auch emotional. Sie haben dann Mühe, sich voll auf ihre Arbeit zu konzentrieren. Hier ist auf Arbeitgeberseite Zuwendung und Verständnis nötig, denn Druck verbessert die Situation nicht und kann die Leistung zusätzlich verschlechtern. Vorgesetzte, die selber unter Druck stehen, geben diesen bekanntlich nach unten weiter.

Mein subjektiver Eindruck – und auch jener meiner Mitarbeiterinnen – ist, dass in dieser Hinsicht bereits eine Hemmschwelle überschritten wurde. Es scheint heute emotional einfacher zu sein, Mitarbeitende zu entlassen, weil sich Vorgesetzte leichter damit rechtfertigen können, dass sie damit ein «von oben erwünschtes Ziel» anstreben. Fühlt man sich selber machtlos und analysiert die Situation nicht selbst, gibt man das Gefühl der Machtlosigkeit weiter; man fühlt sich berechtigt, jemanden zu entlassen, der die Leistung «nicht mehr bringt». Auch verschanzt man sich gerne hinter Reorganisationen aus Spargründen und entlässt Mitarbeitende ein knappes Jahr vor ihrer Pensionierung, ohne ernsthaft nach anderen Einsatzmöglichkeiten zu suchen. All dies belastet das Arbeitsklima und führt letztlich dazu, dass Leistung und Arbeitsmoral der Mitarbeitenden schlechter werden.

Hochmobiles und gut ausgebildetes Personal verlässt jedoch den Arbeitgeber, wenn das Klima und die Arbeitsbedingungen unbefriedigend sind. Das verbleibende Personal wiederum fühlt sich zu wenig wertgeschätzt, weil in der Öffentlichkeit nur von den hohen Personalkosten und deren möglicher Reduktion die Rede ist.

Dringend nötig wäre es, Einsatzplätze für Mitarbeitende mit schwächeren Leistungen zu erhalten oder gar auszubauen. Kann eine 60-jährige Pflegedienstmitarbeitende aufgrund ihrer abgenützten Schulter Pflegebedürftige nicht mehr allein vom Bett hochheben, heisst das noch nicht, dass sie ihren Beruf nicht mehr ausüben soll. Sie braucht jedoch eine angepasste Arbeitsstelle. Dasselbe gilt für einen Polizisten, der aus gesundheitlichen Gründen keinen Frontdienst mehr verrichten kann. Zwar stehen mit dem ergänzenden Stellenplan finanzielle Mittel für solche Fälle zur Verfügung, auch hier nehme ich jedoch bei vielen Vorgesetzten eine sinkende Bereitschaft wahr, Hand für adäquate Lösungen zu bieten. Gewiss mag es eine Auswirkung des zunehmenden Leistungsdrucks sein und lässt sich deshalb teilweise nachvollziehen. Es bedeutet aber auch, dass Mitarbeitende mit reduzierter Leistungsfähigkeit nicht mehr auf die Stadt Winterthur als Arbeitgeberin zählen dürfen. Und dies gilt es zu überdenken.

An dieser Stelle möchte ich die Gelegenheit nutzen, allen Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die sich Tag für Tag für das Gedeihen unserer Stadt einsetzen, von meiner Seite ganz ausdrücklich zu danken.

«Haben Sie Ihrem Untergebenen während des Jahres gesagt, was Sie an ihm bemängeln?»

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

Befristet ist nicht nur befristet

Herr D. wendet sich im Dezember an die Ombudsstelle und teilt mit, dass er von seinem Chef noch nicht gehört habe, ob seine Anstellung wiederum um ein Jahr verlängert werde. Die letzten drei Jahre sei sein befristeter Vertrag jeweils verlängert worden. Er habe, erklärt Herr D., bloss eine zehnprozentige Anstellung bei der Stadt Winterthur, weil er nur immer dann einspringe, wenn Not am Mann sei – zum Beispiel wenn es zu viele Krankheitsfälle in der Abteilung gebe. Ob seine Anstellung denn nun per Ende Dezember beendet sei, wenn er nichts anderes höre?

Ich erkläre Herrn D., dass befristete Arbeitsverhältnisse – mit Ausnahme von speziellen Fällen wie beispielsweise Anstellungen mit Ausbildungscharakter – grundsätzlich längstens ein Jahr zulässig sind. Anschliessend gelten sie als unbefristete Arbeitsverhältnisse und haben, auch wenn wiederum befristet verlängert, die Wirkungen eines unbefristeten Arbeitsverhältnisses (§ 14 Personalstatut). Mit dieser Bestimmung will man die unerwünschten Auswirkungen sogenannter Kettendienstverhältnisse verhindern. Für Herrn D. heisst dies, dass sein Arbeitsverhältnis nicht automatisch endet und er auch ab Anfang Januar seine Dienste in geichem Masse anbieten kann und muss. Will sein Chef Herrn D.'s Dienste nicht mehr in Anspruch nehmen, muss er ihm vorgängig kündigen.

*«Es kommen die immergleichen Klagen,
aber es fehlt an der Bereitschaft, sich zu verändern.»*

Schlechte Selbsteinschätzung

Herr K. erklärt, sein Chef habe mit ihm eine ausserordentliche Mitarbeiterbeurteilung vorgenommen und ihm eine sechsmonatige Bewährungsfrist wegen ungenügenden Verhaltens als Teamleiter erteilt. Er habe ihm, Herrn K., gesagt, dass er das Arbeitsklima im Team verbessern müsse, denn einige seiner Mitarbeitenden hätten sich über ihn und seine Art beklagt; als Teamchef sei er aber für ein gutes Arbeitsklima zuständig. Doch wie solle er das erreichen, fragt Herr K.? Er wisse ja nicht, was seine Mitarbeitenden an ihm ausgesetzt hätten. Er befürchte, sobald jemand aus dem Team etwas noch so Banales an seinem Auftreten kritisiere, werde ihm gekündigt.

Aus Herrn K.'s Mitarbeiterbeurteilung ist ersichtlich, dass sein Führungsstil und sein Umgang mit dem Team bemängelt werden. Gemäss den Ausführungen des Vorgesetzten fühlen sich Herrn K.'s Mitarbeitende übermässig kontrolliert und dadurch teilweise stark verunsichert. Es fehle die Vertrauensbasis; Herrn K. mangle es an einer konstruktiven Kritikfähigkeit und an einem transparenten Umgang mit den Anliegen der Mitarbeitenden. Dies wirke sich auf Arbeitsklima und Team belastend aus. Darauf angesprochen, erklärt Herr K., dass er es grundsätzlich den Mitarbeitenden überlasse, wann sie welche Aufgaben erledigten; deshalb seien Kontrollen im Nachhinein wichtig. Er begegne seinen Mitarbeitenden stets mit Respekt und Anstand, nehme seine Position als Vorgesetzter ernst und verlange dasselbe auch von den Mitarbeitenden. Aus seiner Stellungnahme zu den Vorhaltungen wird spürbar, dass Herr K. eine abweichende Selbsteinschätzung hat. Er nimmt sich als offen und unterstützend wahr.

Ich gehe deshalb mit Herrn K. Beispiele aus der täglichen Arbeit durch und frage nach, welche Anliegen die Mitarbeitenden in solchen Situationen denn haben könnten. Im Gespräch zeigt sich, dass Herr K. genaue Vorstellungen davon hat, wer was wie zu tun hat. Herr K. reagiert deshalb auf Vorschläge von Mitarbeitenden, etwas anders machen zu dürfen, stets ablehnend und fragt nicht nach den Gründen für das Anliegen. Ich weise Herrn K. auf diesen Umstand hin und spiegle ihm sein Kommunikationsverhalten. Er erkennt, dass er die Wünsche seines Teams in der Tat nicht ernsthaft prüft. Die zu erreichenden Ziele formuliert der Vorgesetzte in der Mitarbeiterbeurteilung wie folgt: «Die Leistungen der Mitarbeitenden sind wohlwollend zu würdigen und ihre Anregungen aufzunehmen. Die Führungsgrundsätze der Stadt Winterthur werden umgesetzt. Herr K. rapportiert während der Probezeit alle zwei Wochen seinem Vorgesetzten über die von Mitarbeitenden geäusserten Anliegen und zeigt auf, wie er damit umgeht.»

«Zusätzliche Ferientage sind mir wertvoller als mehr Geld.»

«Ich nehme sie ernst, aber sie kann nicht auf ihrem Standpunkt beharren.»

Ich erkläre Herrn K., dass solche Ziele grundsätzlich messbar sein müssen, damit man beurteilen kann, ob sie erreicht werden oder nicht. Bei einer Verhaltensänderung sei die Messbarkeit allerdings schwer zu definieren. Problematisch wäre es, wenn der Vorgesetzte die Zielerreichung daran messen würde, ob weitere Klagen von Mitarbeitenden zu hören sind oder nicht. Denn hierauf kann Herr K. nur bedingt Einfluss nehmen. Die Zielerreichung lässt sich aber an der Veränderung messen, die Herr K. im Umgang mit Anliegen der Mitarbeitenden zeigt und die er entsprechend rapportiert. Im Gespräch mit Herrn K. wird auch klar, dass ihm sein Vorgesetzter an konkreten Beispielen aufgezeigt hat, was er von ihm erwartet, und Bereitschaft signalisiert, ihn dabei zu unterstützen. Durch die Begleitung während des Bewährungsverfahrens kommt der Vorgesetzte seiner Fürsorgepflicht nach. Ich biete Herrn K. an, meinerseits Kontakt mit seinem Vorgesetzten aufzunehmen und mich mit ihm über die Messbarkeit der Ziele zu unterhalten. Herr K. möchte dies allerdings nicht. Er glaubt nun verstanden zu haben, was von ihm erwartet wird, und bedankt sich für die Unterstützung.

Geld oder Ferien?

Herr G. möchte sein Dienstaltersgeschenk in Form von Ferien beziehen. Seine Chefin meint jedoch, er müsse sich die Hälfte davon auszahlen lassen. Dies entspricht nicht Herrn G.'s Wunsch. In seinem Alter habe er lieber mehr Ferien, damit er bis zum Pensionsalter gesund bleibe, meint er. Grundsätzlich bekommen Angestellte der Stadt Winterthur vom 10. bis zum 35. Dienstjahr alle fünf Jahre eine Treueprämie in Form eines Monats bezahlten Urlaubs; das entspricht 22 Arbeitstagen. Wünscht der oder die Angestellte lieber Geld oder lassen die betrieblichen Verhältnisse den Urlaub nicht zu, kann dieser bis maximal zur Hälfte ausbezahlt werden. Im 30. und 35. Dienstjahr allerdings kann die Prämie nur in Form von Urlaub bezogen werden. Die Treueprämie für Herrn G. betrifft das 15. Dienstjahr. Wenn es die dienstlichen Verhältnisse erfordern, kann der Arbeitgeber also verlangen, dass Herr G. nur elf Tage Urlaub macht und die andere Hälfte in Form von Geld bezieht. Der Urlaub kann dabei am Stück, tageweise oder in anderer geeigneter Form während vier Jahren bezogen werden. Dabei muss aber den betrieblichen Bedürfnissen angemessen Rechnung getragen werden. Ich rate Herrn G., nochmals mit seiner Chefin zu sprechen und ihr darzulegen, dass er den Urlaub nicht auf einmal, sondern je eine Woche pro Jahr, verteilt auf die nächsten vier Jahre, beziehen möchte und dass er gerne bereit sei, nur dann zu verreisen, wenn es für den Betrieb möglich ist.

«Das Zeugnis bildet nur das letzte Jahr meiner Zusammenarbeit mit der neuen Schulleiterin ab, dabei war ich 22 Jahre bei der Stadt tätig.»

Kein Ehering im Pflegedienst

Frau V. möchte von der Ombudsstelle geklärt haben, ob die neue Weisung zum Erscheinungsbild von Betreuung und Pflege rechtmässig sei. Sie arbeite nun schon einige Jahre in der Pflege und habe immer ihren Ehering getragen, sagt Frau V. Nun solle dies plötzlich nicht mehr möglich sein? Die neue Weisung verlange, dass man den Ehering bei der Arbeit nur noch an einer Kette um den Hals tragen dürfe.

Ich erkläre Frau V., die Arbeitgeberin habe ein Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden und könne damit die Arbeitsbedingungen weitgehend bestimmen. Die Anordnungen müssten aber noch verhältnismässig sein, dürften nicht zu stark in die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen eingreifen und dürften den in der Anstellungsverfügung festgehaltenen Bedingungen nicht widersprechen.

Nachforschungen ergeben, dass die Ehering-Regelung in Spitälern bereits weit verbreitet ist und aus Hygienegründen eingeführt wurde. Unter dem Schmuck ist keine wirklich hygienische Hautdesinfektion möglich. Schmuck an Händen und Unterarmen ist eine Art Keimreservoir und mithin eine Gefahr für Patienten und Pflegekräfte. Schmucktragen ist zwar ein Ausdruck von Persönlichkeit, ein Verbot des Schmucktragens an Händen und Unterarmen ist dennoch zulässig. Mit der Erlaubnis, den Ehering an einer kurzen Kette um den Hals zu tragen, berücksichtigt die Arbeitgeberin zudem das Gebot der Verhältnismässigkeit. Ich teile Frau V. mit, dass die erlassene Regelung rechtmässig sei und sie künftig den Ehering bei der Arbeit ausziehen müsse.

«Seine Leistung hat stetig abgenommen. Das geht zu Lasten des Teams.»

«Mein Chef hat sich nach 12 Jahren nicht mal darum bemüht,

Zeugnis mit Schönheitsfehler

Frau D. arbeitet seit langem bei der Stadt. Ihre Mitarbeiterbeurteilungen fielen stets sehr gut aus. In den letzten zwei Jahren war Frau D. allerdings öfters krank geschrieben und konnte nicht ihr volles Pensum erfüllen. Vor kurzem bekam sie eine neue Stelle angeboten; sie hat deshalb bei der Stadt gekündigt. Das Arbeitszeugnis, das die Stadt ihr zum Abschluss übergeben hat, will Frau D. aber nicht akzeptieren, weil darin erwähnt wird, dass sie lange krank war. Ob denn eine solche Erwähnung rechtens sei, will Frau D. von der Ombudsstelle wissen.

Ein Arbeitszeugnis sollte klar, vollständig, wahr und wohlwollend sein. Doch was heisst das in Frau D.'s Fall? Die juristische Lehre und die Rechtsprechung sind sich einig, dass gesundheitliche Probleme im Zeugnis erwähnt werden dürfen, wenn sie einen erheblichen Einfluss auf die Leistung und das Verhalten des oder der Arbeitnehmenden haben oder die Eignung zur Erfüllung der bisherigen Aufgaben in Frage stellen. Frau D.'s Mitarbeiterbeurteilungen enthalten allerdings keinerlei Hinweise darauf, dass ihre Leistungen oder ihr Verhalten wegen ihres Krankseins gelitten hätten. Ganz im Gegenteil: Die Zielvereinbarungen sind im Zeugnis sehr hoch angesetzt, was aufzeigt, dass der Arbeitgeber Frau D. gute Leistungen zutraut.

Ich bespreche die Situation mit Frau D.'s Vorgesetztem. Er anerkennt, dass er die Krankheit im Arbeitszeugnis nicht erwähnen darf, da er in den Mitarbeiterbeurteilungen nie entsprechende negative Einflüsse auf Frau D.'s Arbeitsleistung aufgezeigt hat.

«Melden Sie sich beim Stellenpool!»

Frau L. arbeitet seit 25 Jahren in unterschiedlichen Funktionen für die Stadt. Nun hat sie die Kündigung erhalten. Aufgrund einer internen Reorganisation werde ihre Stelle ersatzlos gestrichen, heisst es in der Begründung. Frau L. fällt aus allen Wolken. Sie hat damit gerechnet, bis zur Frühpensionierung in knapp zwei Jahren in derselben Anstellung bleiben zu können. Sie fragt ihren Vorgesetzten, ob er nicht einen anderen Job für sie hätte, doch er verneint und verweist Frau L. an das städtische Personalamt. Sie könne sich dort beim sogenann-

eine andere Einsatzmöglichkeit für mich zu suchen.»

ten Stellenpool anmelden. Nachdem sich Frau L. vom Schock erholt hat, meldet sie sich bei der Ombudsstelle und fragt, wie ich ihre Situation einschätze. Bei einer Kündigung aus organisatorischen Gründen – einer unverschuldeten Kündigung also, bei der weder das Verhalten noch die Leistung der Mitarbeitenden beanstandet werden – haben Betroffene Anspruch auf eine Abfindung, falls ihnen keine andere Stelle angeboten werden kann. Die Abfindung fällt unterschiedlich hoch aus, je nachdem, wie lange ein Mitarbeitender schon bei der Stadt gearbeitet hat, wie seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt stehen oder welche weiteren Verpflichtungen er hat. In Frau L.'s Fall ist klar: Selbst wenn der Stadtrat, der für Abfindungen und deren Höhe zuständig ist, den Höchstbetrag bewilligen würde, könnte Frau L. die Zeit bis zur Frühpensionierung damit finanziell nicht überbrücken. Mit ihrer Ausbildung und in ihrem Alter sind die Chancen, eine neue Stelle zu finden, äusserst gering. Zudem betont Frau L., dass sie lieber arbeiten als direkt in Pension gehen wolle.

Ich frage Frau L., ob sie denn konkrete Angebote vom Stellenpool der Stadt bekommen habe. Nein, meint Frau L., die Kollegen der Mitarbeitendenberatung seien zwar sehr nett, hätten ihr aber noch keine Stelle anbieten können. Auch hätten sie ihr deutlich gemacht, dass sie bei einem Stellenangebot nicht automatisch berücksichtigt werde; Frau L. habe einzig die Möglichkeit, sich vorstellen zu gehen. Frau L. fürchtet allerdings, dass sie in ihrem Alter bei einem Vorstellungsgespräch keine Chance hat. Das Personalstatut sieht eine Abfindung nur dann als Lösung vor, wenn keine andere Stelle angeboten werden kann. Für die Stellenvermittlung braucht es seitens des Arbeitgebers jedoch konkrete Bemühungen. Der Hinweis, eine entlassene Mitarbeiterin könne sich beim Stellenpool anmelden, ist nicht als ausreichende Bemühung im Sinne des Personalstatuts anzusehen. Müssen sämtliche frei werdenden Stellen dem Stellenpool gemeldet werden, kann es sich erübrigen, dass der Vorgesetzte bei anderen Abteilungen nachfragt, ob Stellen frei sind. Dennoch bemüht er sich auf diese Weise nicht wirklich. Als echtes Bemühen kann hingegen betrachtet werden, wenn der Vorgesetzte eine Abteilung, bei der eine Stelle frei ist, persönlich anruft und Referenzen erteilt.

Noch während der Kündigungsfrist entdeckt Frau L. eine freie Stelle bei der Stadt, die – auch wenn mit weniger Anstellungsprozenten – auf sie zugeschnitten ist. Auf meinen Rat hin kontaktiert sie die Mitarbeiterberatung. Diese wendet sich umgehend an Frau L.'s Vorgesetzten und ersucht ihn, die ausschreibende Abteilung anzurufen und eine Empfehlung für Frau L. abzugeben. Es kommt zu einem Vorstellungsgespräch. Frau L. erhält die Stelle und ist überglücklich, nun doch noch eine Arbeit gefunden zu haben.

Pikettdienst ist nicht gratis

Herr I. fragt sich, ob es angeht, dass sein Vorgesetzter ihm plötzlich Pikettdienst überträgt. Gibt es für diesen Fall keine Regelungen? Und steht ihm nicht eine Vergütung zu?

Pikettdienst setzt voraus, dass ein Mitarbeiter jederzeit einsatzbereit sein muss. Er darf beispielsweise am Wochenende keinen Alkohol trinken, da er jederzeit imstande sein muss, ein Fahrzeug zu lenken. Er darf keine Ausflüge machen, da er sich bei Bedarf in kürzester Zeit am Einsatzort einzufinden hat. Diese Bedingungen sind Eingriffe ins Privatleben; auch können sie unter Umständen die Gesundheit beeinträchtigen. Aus diesem Grund betrachtet das Bundesgericht jede Bereitschaftszeit für Arbeit auf Abruf als entschädigungspflichtig. Die Entschädigung für die Arbeitsbereitschaft wird jedoch wesentlich tiefer angesetzt als der Stundenlohn bei effektiver Arbeitsleistung.

Das Personalstatut (PST) hält in § 70 fest, dass Arbeitgeber die Dienste ihrer Mitarbeitenden auch ausserhalb der ordentlichen Dienstzeit und über die vereinbarte Arbeitszeit hinaus in Anspruch nehmen können, wenn es der Betrieb erfordert und ein solcher Sondereinsatz zumutbar ist. Der Anspruch auf Ausgleich wird gemäss Statut vom Stadtrat geregelt.

Die Vollzugsverordnung zum Personalstatut (VVO PST) gibt in § 73bis vor, wer unter welchen Umständen Pikettdienst anordnen darf und wie dieser ausgeglichen werden muss. Pikettdienst wird gemäss Abs. 3 grundsätzlich mit Fr. 3.50 pro Stunde, bei Bereitschaft von Sonntag 07:00 Uhr bis Montag 07:00 Uhr oder an einem Ruhetag mit Fr. 5.40 pro Stunde entschädigt. Für dauernden oder turnusmässigen Pikettdienst kann die Departementsleitung gemäss Abs. 6 im Einvernehmen mit dem Personalamt eine pauschale Entschädigung im Rahmen der Vorgaben von § 73 bis Abs. 3 festlegen. Das Departement kann also mittels interner Weisung erlassen, dass Pikettdienst je nach Aufwand und Belastung des Mitarbeitenden mit einer Pauschalzahlung abgegolten wird. Manche Departemente vergüten für Einsätze ausserhalb der Arbeitszeit nur einen kleinen «Einsatzbetrag» und halten schon in ihren Anstellungsverfügungen fest, dass man in aussergewöhnlichen Situationen von den Mitarbeitenden ab und zu unregelmässige Arbeitseinsätze zu ungewöhnlichen Arbeitszeiten erwarte. Diese Einsätze dürfen aber nicht routinemässig werden, sondern müssen Ausnahmen bleiben.

«Mit meinem schlechten Rücken kann ich diese Arbeit nicht mehr verrichten, selbst wenn ich es wollte.»

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass bei Arbeitsleistung während eines Pikettdiensts eine Entschädigung den Lohn ergänzen muss. Dies gilt jedoch nur, wenn sich der Mitarbeitende für diese Arbeitsleistung bereitzuhalten hat. Wer nicht auf Pikett ist und bei einem Anruf den erbetenen Arbeitseinsatz ablehnen kann, hat keine ergänzende Entschädigung zugute.

Herrn I.'s Vorgesetzter ist also befugt, Pikettdienst anzuordnen, wenn es die Arbeitssituation erfordert. Herr I. seinerseits kann sich beim Personaldienst seines Departements erkundigen, wie die Vergütungen für Pikettdienst geregelt sind, falls in seiner Anstellungsverfügung kein Hinweis darauf zu finden ist. Existieren keine speziellen Regelungen, ist ihm eine Vergütung gemäss Art. 73 bis VVO PST geschuldet.

Krank nach Kündigung

Frau W. wurde auf Ende März gekündigt. Während der Kündigungsfrist war sie zwei Wochen lang krank. Verlängert sich dadurch ihre Kündigungsfrist? Würde es etwas ändern, wenn Frau W. selber gekündigt hätte? Das Personalstatut enthält keine Bestimmungen für den Fall einer Krankheit während der Kündigungsfrist. Deshalb wird auf die Bestimmungen von Art. 336c des Obligationenrechts als ergänzendes öffentliches Recht zurückgegriffen.

Da Frau W. bei Erhalt der Kündigung gesund war, ist die Kündigung grundsätzlich gültig. Ungültig wäre sie nur, wenn Frau W. bereits zu jenem Zeitpunkt krank gewesen wäre; dieser Umstand hätte eine Sperrfrist ausgelöst. Krankheit während laufender Kündigungsfrist kann diese aber unterbrechen und damit verlängern. Das Anstellungsende wird dadurch hinausgeschoben, dies in der Regel bis zum nächsten Monatsende, in Frau W.'s Fall also bis Ende April.

Die Sperrfristenregelung gilt in folgenden Fällen *nicht:*

- im befristeten Arbeitsverhältnis
- bei Kündigung durch den Arbeitnehmer
- während der Probezeit
- bei fristloser Kündigung
- bei Auflösung des Arbeitsverhältnisses im gegenseitigen Einverständnis

Hätte Frau W. also selber gekündigt, wäre die Sperrfristenregelung nicht zur Anwendung gekommen, und die Kündigungsfrist würde sich trotz Krankheit nicht verlängern.

«Was könnten Sie und Ihre Chefin tun, damit das gegenseitige Vertrauen besser wird?»

«Meine Chefin wendet das Weiterbildungsreglement nicht an und macht mir einen miesen Vorschlag.»

Versprechen nicht gehalten

Frau D. hat vor zwei Jahren eine neue Stelle angenommen. Beim Vorstellungsgespräch versprachen ihr die beiden anwesenden Vertreter der Stadt, man werde ihr die Weiterbildung, die für das richtige Erfüllen ihres Jobs notwendig sei, zum grossen Teil finanzieren. Mit den Kursen könne sie aber erst beginnen, wenn ein anderer Mitarbeiter im Team dieselbe Weiterbildung abgeschlossen habe; das sei in etwa zwei Jahren der Fall.

Die beiden städtischen Vertreter, die das Anstellungsgespräch damals führten, sind mittlerweile nicht mehr Frau D.'s direkte Vorgesetzte. Und Frau D.'s nächsthöherer Vorgesetzter, der die Weiterbildung stets sehr unterstützte, hat die Stadt Winterthur verlassen. Als ihr Teamkollege die Weiterbildung abgeschlossen hatte, reichte Frau D. einen Weiterbildungsantrag ein. Ihr neuer Vorgesetzter gab diesen an den Personaldienst weiter. Bald darauf erhielt Frau D. den Bescheid, die Stadt sei nicht gewillt, ihre Weiterbildung im vorgesehenen Rahmen mitzufinanzieren.

Frau D.'s ehemalige Vorgesetzte waren auf Frau D.'s Bitte hin bereit, schriftlich zu bestätigen, dass sie bei Frau D.'s Anstellung eine entsprechende Zusage gemacht hatten. Als einer der ehemaligen Vorgesetzten dann jedoch in dieser Angelegenheit aktiv wurde und das Gespräch mit Frau D.'s neuem Vorgesetzten suchte, wurde ihm vermittelt, er solle sich zurückhalten, um keine Loyalitätsverletzung zu begehen.

Da ihr Weiterbildungsantrag in der Folge dieses Vorfalls weder schriftlich je bewilligt noch abgelehnt wurde, wendet sich Frau D. an die Ombudsstelle. Sie merkt an, sie habe von ihrem Chef zwar ein Angebot zur Weiterbildung erhalten, er wolle dieses aber nicht schriftlich abgeben. Ausserdem, so Frau D., stimme sein Angebot nicht mit dem Weiterbildungsreglement überein; sie bekomme in keiner Weise das, was man ihr einst versprochen habe oder was das Reglement vorsehe. Der Personaldienst habe sie nun aufgefordert, ihrerseits ein Angebot zu machen und zu sagen, wieviel sie an ihre Weiterbildung zahlen könne. Frau D. fragt sich, ob dies zulässig ist.

Ich erkläre Frau D., dass es aus Beweisgründen jeweils besser ist, solche Dinge umgehend schriftlich festzuhalten; beide Seiten wissen dann, worauf sie sich einlassen. Im öffentlichen Recht gilt letztlich aber das sogenannte Vertrauensschutzprinzip. Sind die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt, muss die Behörde sich an die einmal gemachte Zusage halten, auch wenn nicht mehr die-

«Vor dem Mutterschaftsurlaub wollte sie mich unbedingt wieder im Team haben, und jetzt will sie sich nicht an jenes Gespräch erinnern.»

selben Personen im Amt sind oder die Rechtslage sich unter Umständen geändert hat. Ich entschliesse mich deshalb, eine Einschätzung aller mir bis anhin bekannten Fakten und die sich daraus ergebenden Fragen schriftlich abzufassen. Auf diese Weise liegen dann die Argumente beider Parteien auf dem Tisch und können von den verschiedenen Vorgesetzten eingehend geprüft werden. Die ebenfalls schriftlichen Antworten, die ich daraufhin erhalte, veranlassen mich, mit Frau D., ihrem direkten Vorgesetzten und der zuständigen Mitarbeiterin des Personaldienstes ein Gespräch zu führen.

Im Gespräch wird deutlich, dass die Stadt bereit wäre, Frau D. ein Angebot zu machen, jedoch nicht so, wie es sich Frau D. vorstellt. Sie soll ihre Weiterbildung vielmehr an einer anderen Schule machen; dies sei für den Arbeitgeber verträglicher. Die Stadt Winterthur will sich dabei finanziell stärker beteiligen als bis anhin zugesagt; sie möchte jedoch möglichst wenig bezahlte Arbeitstage gutsprechen, weil dies das Team sonst belasten würde. Als Hauptargument gegen eine Kostenbeteiligung in der ursprünglich versprochenen Höhe führen die zwei städtischen Vertreter an, man setze heute andere Prioritäten und sei nicht mehr der Meinung, dass Frau D. für die Ausführung ihrer Tätigkeit diese Weiterbildung zwingend benötige.

Ich weise die Anwesenden darauf hin, dass Frau D. Anspruch auf eine Mitfinanzierung im ursprünglich versprochenen Rahmen hat, falls alle Voraussetzungen des Vertrauensschutzes erfüllt sind. Frau D.'s Vorgesetzter entgegnet, er lehne es ab, allen Teammitarbeitern diese Weiterbildung im gleichen Rahmen finanzieren zu müssen; er wolle neue Schwerpunkte setzen können. Ich erkläre ihm, dass nur jene Mitarbeitenden, denen eine Mitfinanzierung der Weiterbildung versprochen worden sei, einen entsprechenden Anspruch hätten. Wir einigen uns darauf, dass der Vorgesetzte ein neues Angebot formuliert.

Als Frau D. schliesslich das Angebot ihres Vorgesetzten erhält, kündigt sie ihre Stelle. Sie teilt uns mit, sie sei zu lange hingehalten worden. Auch habe sie gemerkt, dass ihr heutiger Vorgesetzter sie nicht in dem Masse unterstütze, wie sie es erwartet habe. Deshalb habe sie nun die Konsequenzen gezogen.

«Bei uns geht es hektisch zu und her, da ist kein Platz für ungenügende Leistung.»

«Ich will nicht in die IV abgeschoben werden, ich will arbeiten!»

Arbeitsplan versus Kinderhüten

Frau Ö. hat ihr zweites Kind bekommen. Vor der Geburt arbeitete sie 40 Prozent. Als sie ihre Vorgesetzten über ihre Schwangerschaft informierte, erwähnte Frau Ö. auch, dass sie nach der Geburt mit demselben Pensum weiterarbeiten wolle. Man habe, so Frau Ö., dabei auch ihre Wünsche oder Bedingungen für eine Rückkehr an den Arbeitsplatz besprochen; diese hätten aber keine grossen Veränderungen mit sich gebracht. Sie habe, sagt Frau Ö., dies alles so geplant, damit sie ohne Tagesmutter auskommen würde.

In zwei Wochen soll Frau Ö. ihre Arbeit wieder aufnehmen. Von ihrer Vorgesetzen habe sie jedoch nie etwas gehört. Deshalb habe sie eine Arbeitskollegin um den Dienstplan gebeten. Aus dem Dienstplan ersehe sie, dass man ihr vor allem halbe Dienste zuteile. Das bringe sie in Stress, denn nun müsse sie ihre Kinder fast doppelt so oft wie zuvor und zu Unzeiten bei Dritten unterbringen. Ihr Mann gehe um fünf Uhr morgens zur Arbeit, sie müsste also jemanden finden, der die Kinder schon sehr früh betreue. Das sei organisatorisch kaum möglich. Hätte sie das gewusst, hätte sie wohl gekündigt, sagt Frau Ö. Sie möchte wissen, ob sie ihr Pensum nun nachträglich verändern dürfe oder was sie sonst unternehmen könne.

Ich lege Frau Ö. dar, dass ihre Anstellungsverfügung nach dem Mutterschaftsurlaub weiterhin Geltung hat, wenn keine anderslautende Anpassung erfolgt ist. Frau Ö. schuldet ihrer Arbeitgeberin also weiterhin eine Arbeitsleistung von 40 Prozent. Sie könne zwar eine Pensumsreduktion beantragen, diese müsse aber nicht zwingend bewilligt werden. Und selbst wenn Frau Ö. der Vorgesetzten ihre Wünsche und Bedingungen frühzeitig mitgeteilt habe, seien diese nicht verbindlich. Da sie schon vorher unterschiedliche Schichten gearbeitet habe und in ihrer Anstellungsverfügung keine fixen Arbeitstage erwähnt seien, habe die Arbeitgeberin die Möglichkeit, Frau Ö. nach Bedarf einzuteilen. Auch nach einer Kündigung bliebe Frau Ö. der Stadt ihre 40-Prozent-Leistung für die Dauer der Kündigungsfrist schuldig.

Ich schlage Frau Ö. vor, mit ihrer Vorgesetzten das Gespräch zu suchen und nachzufragen, warum man ihr halbe Dienste zuteile und ob sich das nicht ändern lasse. Falls ihr eine Arbeit zu diesen Bedingungen nicht möglich sei, gebe es allenfalls noch die Möglichkeit, das Arbeitsverhältnis gegenseitig einvernehmlich aufzulösen.

«Ihr Chef darf Prioritäten anders setzen und Ihr Pflichtenheft anpassen.»

«Er missbraucht die Arbeitszeit für Privates.»

Sechs Monate sind zu lang

Herr Z. arbeitet schon seit zwölf Jahren bei der Stadt. Sein Arbeitsbereich erfährt nun grössere Veränderungen, und Herr Z. ist besorgt, bald seine Stelle zu verlieren. Er ist deshalb auf der Suche nach einem neuen Job. Bei jedem Vorstellungsgespräch werde indes moniert, seine Kündigungsfrist von sechs Monaten sei zu lang. Herr Z. will von der Ombudsstelle wissen, ob sich diese Frist, die ihn bei der Arbeitssuche offenbar behindere, nicht abkürzen lasse.

Kündigungsfristen haben eine Schutzwirkung für beide Seiten, also sowohl für den Arbeitgeber als auch für den Arbeitnehmer. Im gegenseitigen Einverständnis lässt sich eine Kündigungsfrist vertraglich abändern. Häufig hat ja auch der Arbeitgeber kein Interesse daran, einen Mitarbeitenden bis zum bitteren Ende zu verpflichten, der «auf dem Absprung» ist und nicht nur äusserlich, sondern auch innerlich bereits gekündigt hat. Der Arbeitgeber hat aber ein Interesse, dass der Ausfall des Mitarbeitenden von dessen Team verkraftet und der Abgang deshalb bestmöglichst geplant werden kann. Ich rate Herrn Z., mit seiner Vorgesetzten Kontakt aufzunehmen, um mit ihr – und unter Umständen auch zusammen mit dem dezentralen Personaldienst – nach einer für beide Seiten verträglichen Lösung zu suchen.

Ausgewählte Fälle 2015, gegliedert nach involvierten Departementen

Departement Finanzen

Steueramt

/// **«Das Geld ist futsch!»**
Frau G. ist entsetzt. Das Steueramt hat ihren Anteil an der Rückerstattung ihrem völlig verschuldeten Bruder überwiesen. Das Geld sei nun futsch.

/// **Hohe Grundstückgewinnsteuer**
Herr und Frau U. haben ihrem Sohn ihr eigenes Haus verkauft. Der Sohn verlangt dafür nur wenig Miete. Nun hätten sie eine unglaublich hohe Rechnung für die Grundstückgewinnsteuer erhalten, klagt das Ehepaar U.

/// **Warum kein Steuererlass?**
Frau T. versteht nicht, warum ihr das Steueramt die hohen Steuerschulden nicht erlässt. Man habe sie zu einer Zeit eingeschätzt, als sie sehr krank und nicht mehr handlungsfähig gewesen sei.

Immobilien

/// **Im Stich gelassen**
Familie I. fühlt sich von der städtischen Immobilienverwaltung im Stich gelassen. Diese habe sie bei einem Konflikt mit den Nachbarn nicht unterstützt.

/// **Die Pergola muss weg**
Seit vielen Jahren hat das Gartenhäuschen von Herrn und Frau H. eine Kunststoffpergola. Nun muss sie plötzlich abgebaut werden. Gibt es kein Gewohnheitsrecht?

Departement Kulturelles und Dienste

Stadtentwicklung

/// **Subventionen ungerecht verteilt**
Einem privaten Verein wurden die Subventionen um zehn Prozent gekürzt. In Winterthur gibt es drei Vereine mit dem gleichen Zweck. Bei einem dieser drei fällt die Kürzung geringer aus, weil die Stadt zusätzlich noch die gesamten Mietkosten übernimmt.

Departement Bau

Tiefbauamt

/// **Die Stadt ist zu hell**
Frau C. stört sich an Winterthurs starken Lichtemissionen. Sie hat in dieser Sache schon mehrmals an den Stadtrat und an das Tiefbauamt geschrieben. Doch die Stadt wolle nichts unternehmen.

/// **Schlecht beschilderte Baustelle**
Herr H. ist mit dem Velo verunfallt. Die Baustelle in seiner Strasse sei nicht richtig beschildert gewesen, findet Herr H. Er verlangt deshalb Schadenersatz.

/// **Laub und Dreck vor dem Haus**
Herr K. ist überzeugt, dass die Stadtreinigung alles Laub und sämtlichen Dreck absichtlich an seine Hausmauer wischt. Das sei reine Schikane.

Departement Schule und Sport

/// **Böser Brief vom Schulamt**
Frau K. hat vom Departement Schule und Sport einen bösen Brief erhalten. Sie müsse die neue Betreuungsvereinbarung mit den höheren Tarifen sogleich unterschreiben, heisst es darin. Nun fragt sich Frau K., ob die alte Vereinbarung nicht zuerst gekündigt werden müsste.

/// **Chegelischüler vor die Tür!**
Im Kindergarten ihrer Tochter würden Fünfjährige vor die Türe gestellt, wenn sie nicht gehorchten, berichtet Frau T. Solche Disziplinarmassnahmen findet sie unverhältnismässig und völlig veraltet. Wie sie dagegen vorgehen könne?

Departement Sicherheit und Umwelt

/// **Lärmmessungen gefälscht?**
Frau P. ist der Meinung, die Stadt habe die Lärmmessungen in ihrer Strasse gefälscht, um nicht die Kosten für Schallschutzfenster übernehmen zu müssen.

Stadtrichteramt

/// **Hund reisst Huhn**
Der Hund von Herrn S. hat bei einem Spaziergang ein Huhn gerissen. Der Landwirt, dem das Huhn gehörte, habe keine Anzeige gemacht, sagt Herr S. Warum erhalte er nun Monate später trotzdem eine Busse?

Zivilstandsamt

/// **«Man lässt uns nicht heiraten!»**
Herr M. und Frau B. sind verzweifelt. Sie dürfen nicht heiraten, weil Frau B. keine Papiere hat. Sie kann aber nicht in ihre Heimat reisen, um Papiere zu besorgen. Was tun?

Einwohnerkontrolle

/// **Plötzlich anders heissen**
Frau T. erzählt, sie habe vor 25 Jahren geheiratet und damals den Namen ihres Mannes angenommen. Da es eine Änderung im Ausländerrecht gegeben hat, soll jetzt plötzlich wieder ihr Mädchenname im Ausländerausweis stehen. Das könne sie nach so langer Zeit nicht nachvollziehen.

Stadtpolizei

/// **Polizei geht auf Facebook**
Herr Y. ist empört. Er habe auf einer privaten Facebook-Seite die Polizei kritisiert und sei kurz danach von der Polizei deswegen gerügt worden. Ob die Polizei denn in Facebook herumschnüffle?

/// **Von Beamten verprügelt**
Er sei von einer Polizeistreife angehalten worden, erzählt Herr V. Und als er seinen Ausweis nicht herausgeben wollte, hätten ihn die Beamten verprügelt.

/// **Wegen Bagatelle verhaftet**
Ihr Sohn sei wegen einer kleinen Schlägerei an seiner Schule festgenommen worden, sagt Frau H. Sie findet dieses Vorgehen unangemessen.

/// **Bussengeld ist Abzocke**
Frau S. hat eine Geschwindigkeitsbusse erhalten. An dem fraglichen Strassenabschnitt sei die Signalisation aber kaum ersichtlich. Frau S. glaubt, die Stadt wolle auf diese Art einfach Einnahmen generieren.

Departement Soziales

Soziale Dienste

/// **Ungerechtfertigte Abzüge**
Herr N. beklagt sich, von seinem Sozialgeld würden Abzüge für ein Mietzinsdepot gemacht, das er schon lange zurückgezahlt habe.

/// **Immer diese Programme…**
Frau T. versteht nicht, warum sie schon wieder an einem Arbeitsintegrationsprogramm teilnehmen muss. Sie wolle lieber richtig arbeiten als immer nur in Kursen zu sitzen. Sie glaubt, man mache ihr absichtlich das Leben schwer.

/// **Spesenbelege unauffindbar**
Das Sozialamt hat Frau K. aufgefordert, Quittungen für Spesen aus dem Jahr 2013 einzureichen. Ihr Chef habe diese Belege aber gar nicht mehr. Nun drohe ihr das Sozialamt mit der Einstellung der Sozialhilfe. Sie habe Angst um ihre Existenz.

/// **Den Kurs selbst bezahlen**
Als Integrationsmassnahme wurde Herrn K. ein Sprachkurs bewilligt. Nun habe man ihm mitgeteilt, er müsse den Kurs selbst bezahlen. Er habe aber kein Geld.

/// **Die Miete vergessen**
Herr G. musste für ein paar Wochen ins Gefängnis. Sein Berater habe in dieser Zeit vergessen, die Miete zu bezahlen. Nun drohe ihm der Vermieter mit der Kündigung.

/// **«Man setzt uns auf die Strasse!»**
Frau B. ist verzweifelt. Sie sei mit der Mietzahlung zwei Monate in Verzug, und der Vermieter drohe, sie mit ihren Kindern auf die Strasse zu setzen. Sie habe sich beim Sozialamt anmelden wollen, doch das Amt wolle die aufgelaufene Miete nicht übernehmen.

/// **Praktikum nicht erlaubt**
Frau F. hätte ein Praktikum machen können. Bei der Anmeldung habe ihr das Sozialamt aber mitgeteilt, sie dürfe das nicht und müsse das Angebot absagen. Nun habe sie gemerkt, dass sie mit dem Praktikum mehr Geld zur Verfügung gehabt hätte als ohne.

/// **Den Geldeintreiber spielen**
Frau K. erzählt, das Sozialamt habe bei der Lebenskostenberechnung Geld abgezogen, das ihre Söhne ihr bezahlen müssten. Sie könne doch nicht bei ihren eigenen Kindern den Geldeintreiber spielen!

/// **Aussage gegen Aussage**
Herr A. ist in einer verzwickten Situation. Das Sozialamt behauptet, seine Wohngemeinschaftspartnerin sei auch seine Lebenspartnerin. Wie solle er dem Amt nun das Gegenteil beweisen?

/// **Sozialamt verliert Unterlagen**
Frau D. erhält eine SMS vom Sozialamt: Ihr Sozialgeld werde gestrichen, weil sie die nötigen Unterlagen nicht eingereicht habe. Sie habe diese Unterlagen aber persönlich am Schalter abgegeben, sagt Frau D. Was solle sie tun?

/// **Immer wieder Funkstille**
Herr B. erzählt, er brauche für sich und sein Kind dringend Geld. Das Sozialamt zahle ihm aber nichts aus, und er wisse nicht wieso. Es heisse immer, man rufe ihn zurück, und dann höre er nichts mehr.

/// **Wie den Umzug bezahlen?**
Herr R. meldet, das Sozialamt habe ihm ohne Vorwarnung den Freibetrag gekürzt. Er habe fest mit diesem Geld gerechnet und wisse jetzt nicht, wie er den bevorstehenden Umzug bezahlen solle.

/// **Kein Geld für die Tochter**
Frau E.'s Tochter lebt unter der Woche in einem Schulheim. Am Wochenende sei sie aber bei ihr, sagt Frau E., und darum habe sie doch auch Geld für die Tochter zugute.

/// **Lehre ohne Unterstützung?**
Frau W. hat lange erfolglos versucht, eine Arbeit zu finden. Nun hätte sie die Gelegenheit, eine verkürzte Lehre zu machen. Sie hat jedoch Angst, keine finanzielle Unterstützung zu erhalten.

/// **Warten auf den Termin**
Herr K. beschwert sich: Es sei beinahe unmöglich, beim Sozialamt einen Termin zu bekommen. Und nun habe man ihm auch kein Geld mehr gezahlt – er habe keine Ahnung wieso.

/// **«Wozu sind die denn da?»**
Herr L. versteht nicht, warum die Wohnhilfe ihm keine Wohnung vermitteln kann. Wozu die denn da seien, wenn sie ihm nicht einmal helfen könnten?

Alter und Pflege

/// **Ineffiziente Verwaltung**
Herr T. ist überzeugt, dass die Stadtverwaltung viele Abläufe optimieren und damit viel Geld sparen könnte. Die zuständigen Stellen hätten aber kein offenes Ohr für seine Verbesserungsvorschläge.

/// **«Sie quälen meinen Kollegen!»**
Herr E. macht sich grosse Sorgen um seinen Kollegen im Altersheim. Die Pfleger kümmerten sich nicht richtig um ihn, sie schikanierten und quälten ihn nur.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

/// **Therapie nicht bezahlt**
Damit sie wieder gesund werde, habe ihr der Arzt eine Therapie verschrieben, sagt Frau P. Nun wollten die Zusatzleistungen diese Therapie nicht bezahlen.

/// **Wie Tiere gehalten**
Frau C. wurde in einer Unterkunft des begleiteten Wohnens untergebracht. Sie sei schokkiert, wie schmutzig und unhygienisch es dort sei. Die Bewohner würden wie Tiere gehalten.

/// **Erspartes für die Exfrau**
Herr J. versteht nicht, warum er aufgefordert wird, sein Erspartes für seine Exfrau herauszugeben.

/// **Ist Vorsorge Vermögen?**
Herr H. wundert sich, dass die Summe auf seinem Freizügigkeitskonto bei den Zusatzleistungen im Budget miteinberechnet wird. Er sei doch noch gar nicht im Rentenalter, sagt Herr H.

/// **Nach zwei Jahren kein Geld**
Sie habe, erzählt Frau M., den Zusatzleistungen vor zwei Jahren Abrechnungen geschickt und ihr Geld noch immer nicht erhalten.

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

/// **Untätige Behörde**
Herr D. ist enttäuscht. Er habe bei der KESB eine Gefährdungsmeldung betreffend seinen Neffen gemacht, doch die Behörde habe nichts unternommen.

/// **Zuhause wär's besser**
Ihr würde es besser gehen, wenn ihr Mann wieder bei ihr zuhause wäre, meint Frau T. Die KESB höre aber nur auf ihre Tochter, die ihn bei sich in der Nähe im Heim untergebracht habe. Sie, Frau T., könne ihn dort kaum besuchen.

/// **In die Fänge einer Sekte**
Da die Mutter seines Sohnes einer Sekte verfallen sei, habe er bei der KESB das gemeinsame Sorgerecht beantragt, erklärt Herr P. Er habe der KESB sogar zahlreiche Beweise eingereicht und trotzdem unternehme die Behörde nichts.

/// **Misshandlungen im Heim**
Herr E. hat sich bei der Altersheimleitung über Misshandlungen beklagt. Es habe keine Reaktion gegeben, weshalb er sich nun an die KESB gewandt habe. Die zuständige Person sei aber erst einmal in die Ferien gefahren und habe nichts unternommen.

Departement Technische Betriebe

Stadtwerk

/// **Doppelte Elektrizitätskosten**
Herr A. ist umgezogen und soll nun während zwei Monaten Rechnungen für beide Wohnungen zahlen. Das könne doch nicht sein!

/// **Stromausfall – Heizung kaputt**
Herr I. ist überzeugt: Ein Stromunterbruch im Stadtwerk war der Grund dafür, dass seine Heizung jetzt nicht mehr geht. Das Stadtwerk wolle aber keine Haftung übernehmen.

Stadtgärtnerei

/// **Lärmige Laubbläser**
Frau S. beschwert sich über den Lärm der Laubbläser. Immer wieder werde sie dadurch aus dem Schlaf gerissen. Ob das denn erlaubt sei, so früh am Morgen?

Interne Fälle / verschiedene Departemente

/// **Mobbing und Kündigung**
Herr T. war lange Zeit krank geschrieben. Sein Chef habe die Gelegenheit genutzt, um ihn loszuwerden, meint Herr T. Zuerst habe man ihn gemobbt, und nun erhalte er die Kündigung.

/// **Kritik aus heiterem Himmel**
Da die eigentliche Stelleninhaberin krank war, hat Frau H. monatelang stellvertretend als Gruppenleiterin gearbeitet. Jetzt sei eine neue Gruppenleiterin da, und plötzlich kritisierten alle Frau H.'s vorherige Arbeit.

/// **Keine Lohngleichheit**
Frau K. möchte mehr über ihre Lohneinstufung wissen. Eine Kollegin mit der genau gleichen Ausbildung sei höher eingestuft worden als sie. Ob sie dies wirklich hinnehmen müsse, fragt Frau K.?

/// **«Mein Chef betrügt!»**
Herr Z. vermutet, sein Chef sei unehrlich. Was tun, wenn Mitarbeitende bemerken, dass ihr Vorgesetzter die Stunden nicht korrekt abrechnet und zu seinen Gunsten aufrundet?

/// **Lehrerkollege verbietet iPad**
Lehrer B. ist empört. Ein Teamkollege verbiete ihm während der Wochenbesprechung den Gebrauch eines iPads. Ob er das dürfe?

/// **Angst vor Streichtagen**
Frau P. hat Angst, dass sie bei der regionalen Arbeitsvermittlung Streichtage erhält, wenn sie eine Kündigung im gegenseitigen Einverständnis unterschreibt.

/// **Private Emails gelöscht**
Frau T. wurde freigestellt. Da sie krank geschrieben war, konnte sie ihren Email-Account nicht bereinigen. Nun sei alles gelöscht worden – auch die Mails in ihrem privaten Konto.

/// **Gilt Zügeln als Arbeitszeit?**
Frau A. versteht den Stadtratsbeschluss über die Regelung der Arbeitstage beim Umzug in den Superblock nicht. Gilt der Umzug nun als Arbeitszeit oder müssen diese Stunden nachgeholt werden? Wie muss sie ihre Untergebenen instruieren?

/// **Fragen zur Schweigepflicht**
Herr O. fragt sich, ob er, wenn er Verfehlungen entdeckt, verpflichtet ist, diese zu melden, oder ob er der Schweigepflicht untersteht.

/// **Mögliche Vetternwirtschaft**
Herr T. ist besorgt, dass der abtretende Chef seinen Nachfolger selbst bestimmt und die Stelle nicht ordnungsgemäss ausgeschrieben wird. Was kann er tun?

/// **«Ich bin zwischen den Fronten!»**
Sie stehe bei einem Zwist ihrer beiden Vorgesetzten zwischen den Fronten, sagt Frau M. Beziehe sie für den einen Stellung, sei der andere unzufrieden, und umgekehrt. Frau M. weiss nicht, wie sie sich verhalten soll.

/// **Unfähiges Kader**
Die Stadt Winterthur werde von unfähigem Kader geführt, behauptet Frau W. Und sie verstehe nicht, warum immer jenen Mitarbeitenden gekündigt werde, die sich für Verbesserungen einsetzten.

/// **Erst Freund, dann Feind**
Ursprünglich sei er mit seinem Chef befreundet gewesen, erzählt Herr M. Dann habe er ihm einmal ein paar Verbesserungsvorschläge gemacht. Seitdem schnauze ihn sein Chef nur noch an und behandle ihn schlecht. Er wisse nicht mehr weiter.

/// **Probleme mit der Schulleitung**
Lehrerin W. beklagt sich über die unfähige Leitung ihrer Schule. Warum denn niemand etwas unternehme, wenn so viele Lehrkräfte kündigten, weil sie die Situation unhaltbar fänden?

/// **Weniger Spitex-Lohn**
Der Stadtrat hat die Lohnstufe der Spitex-Pflegerinnen bei der Hauspflege um eine Stufe gesenkt. Einige Betroffene sind damit nicht einverstanden und möchten sich beraten lassen.

/// **Wegen Invalidität gekündigt**
Herr Y. ist verzweifelt. Er habe wegen Invalidität die Kündigung erhalten, sei aber nicht invalid und wolle sich mit allen Mitteln dagegen zur Wehr setzen.

/// **Schlechtes Zeugnis**
Wegen einer einmaligen Verfehlung wurde Frau I. fristlos gekündigt. Nun solle dies auch im Zeugnis stehen, empört sich Frau I. So bekomme sie nie mehr eine Stelle!

/// **«Meine Chefin ekelt mich raus!»**
Frau A. ist schwanger. Nach der Geburt ihres Kindes möchte sie ihr Pensum reduzieren. Darauf habe ihre Vorgesetzte nur gewartet, meint Frau A. Denn nun versuche die Chefin, sie rauszuekeln.

/// **Nicht teamfähig – warum?**
Im Zeugnis stehe, er sei nicht teamfähig, empört sich Herr G. Dabei halte das ganze Team zusammen und hoffe, endlich einen neuen Chef zu bekommen.

/// **Verschlimmbesserungen**
Herr M. liebt seine Arbeit. Er verstehe nicht, warum sein neuer Chef alles kaputt mache. Bis jetzt sei alles gut gelaufen – wieso denn verschlimmbessern?

/// **Freitage nicht gewährt**
Frau S. beschwert sich: Ihre Vorgesetzte wolle ihr nach dem Tod der Mutter die Freitage nicht gewähren, die sie zugute habe.

/// **Probezeit ohne Grund**
Für Frau F. wurde eine ausserordentliche Probezeit angesetzt. Man habe ihr aber nicht erklärt, weshalb. Sie habe gar nichts falsch gemacht und sei ziemlich perplex, sagt Frau F.

/// **Zwischenzeugnis verweigert**
Frau E. hat bei ihren Vorgesetzten vor längerer Zeit schon ein Zwischenzeugnis angefordert. Zwischenzeitlich hat sie ihre Stelle bei der Stadt gekündigt. Nun wolle man ihr kein Zwischenzeugnis mehr ausstellen, sagt Frau E. Man habe ihr vielmehr mitgeteilt, sie müsse auf ihr Abschlusszeugnis warten.

Diverses / verschiedene Departemente

/// **Bei Schulden kein Heimatschein**
Herr N. weiss nicht, was er tun soll: Seine Heimatgemeinde weigert sich, ihm einen Heimatschein auszustellen – dies mit der Begründung, er habe noch Schulden.

Anzahl Fälle:

	Total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2011	181	38	142	1
2012	153	38	115	
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	**190**	**75**	**112**	**3**

Anfragen:

2011	128
2012	146
2013	135
2014	96
2015	**82**

Anzahl Empfangene: **140** Personen

Eingangsart der Fälle:
129 telefonische Kontaktnahmen
40 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)
18 Personen sind persönlich vorbeigekommen

Fallbearbeitung:

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2011	181	193	7
2012	153	152	10
2013	170	174	7
2014	161	160	9
2015	**190**	**184**	**14**

Eingang der Fälle nach Departementen:

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste		**7**	
Departement Finanzen	**9**	**6**	
Departement Bau	**6**	**4**	
Departement Sicherheit und Umwelt	**17**	**5**	**2**
Departement Schule und Sport	**4**	**18**	**1**
Departement Soziales	**65**	**26**	
Departement Technische Betriebe	**7**	**5**	
Keine Zuordnung möglich	**4**	**4**	
Total	**112**	**75**	**3**

Erledigungsart der Fälle:
13 der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Intervention der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz vorgängiger Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. In einem Fall kann die Vermittlung als gescheitert bezeichnet werden. Die restlichen **170** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Ombudsfrau
Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterinnen
Patricia Furrer / Sabine Müller

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis ca. 17.30 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.

DAS «ALTE STADTHAUS»

Neubau von 1790,
Fassadenzeichnung von
Zimmermeister Diethelm Schneider,
Stadtarchiv

Ombudsstelle der Stadt Winterthur
Marktgasse 53
8400 Winterthur
052 212 17 77 Telefon
052 212 04 66 Fax
ombudsstelle@win.ch
www.ombudsstelle.winterthur.ch