

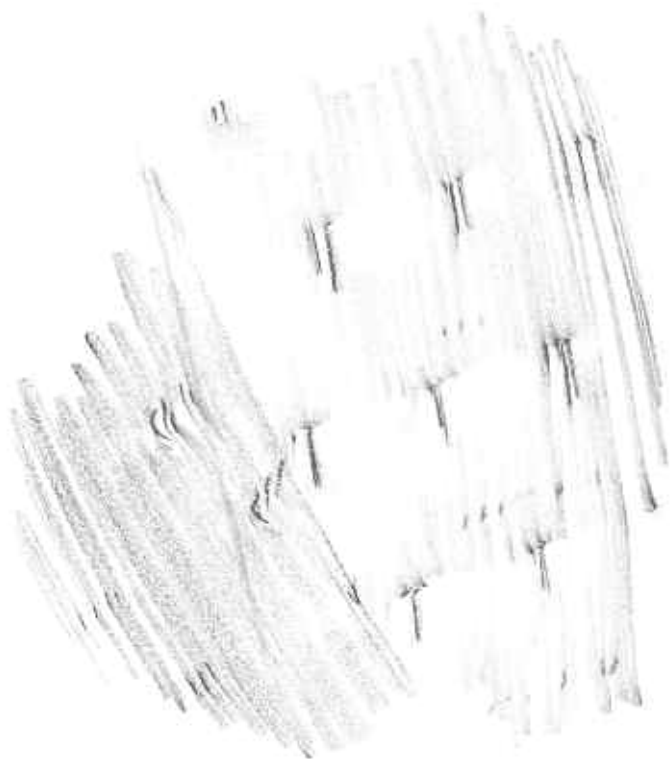
«Das ist reine Schikane.»

Ombudsstelle Winterthur

Jahresbericht 2012

Schwerpunkt
Entscheidungsspielräume der Behörden

*«Nun kann die Stadt doch für einmal
auch mir entgegen kommen!»*



Inhalt

4	20 Jahre Ombudsstelle
8	Entscheidungsspielräume der Behörden
26	Fälle 2012
35	Zahlen und Fakten 2012

**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 2012.**

Winterthur, im April 2013

**Die Ombudsfrau
Viviane Sobotich**

Impressum

Text: Viviane Sobotich

Assistenz: Patricia Furrer und Katharina Papastergios

Lektorat: Michael T. Ganz

Konzept und Gestaltung: Martina Ott

Foto: Luca Zanier (Porträt), Manuel Frischknecht (S. 4)

Druck: Strupelpeter

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 mein viertes Jahr als Ombudsfrau in Winterthur berichten.

Im vergangenen Jahr konnte die Ombudsstelle ihr 20-jähriges Bestehen feiern.

Am 1. Februar 1992 hatte der erste Ombudsmann von Winterthur, Franz Probst, sein Amt angetreten; Winterthur war nach Zürich die zweite Schweizer Stadt, die eine Ombudsstelle schuf. Das Jubiläum wurde am 1. Februar 2012 mit einem Anlass im alten Stadthaus gefeiert. Die damalige Gemeinderatspräsidentin Dominique Schraft und Alt-Stadtpräsident Ernst Wohlwend übermittelten Grussbotschaften, und Franz Probst erzählte aus der Anfangszeit. Abgerundet wurde der Festakt durch ein Referat von Prof. Dr. Walter Haller über Konstanz und Wandel der Ombudsstellen (das Referat ist auf unserer Homepage). An dieser Stelle danke ich allen, die das 20-jährige Bestehen der Ombudsstelle ermöglicht haben. Erinnerungen an die ersten zwei Jahrzehnte finden Sie auf den Seiten 4 bis 7.

Erstaunlicherweise ist just im Jubiläumsjahr ein deutlicher Rückgang externer Beschwerden zu verzeichnen (115, Vorjahr 142), wobei die Zahl der Mitarbeitenden, die sich an die Ombudsstelle wandten, gleich blieb (38) und damit im Vergleich prozentual höher liegt. Obwohl die meisten Beschwerden immer noch das Departement Soziales betreffen, ist hier der Rückgang am grössten (–32 %). Die Beschreibung aller Fälle finden Sie ab Seite 26, Zahlen und Fakten ab Seite 35.

Immer wieder höre ich von Beschwerdeführenden, man hätte bei ihnen doch eine Ausnahme machen und ein Auge zudrücken können. Sie gehen davon aus, dass Behörden Einzelfälle unterschiedlich beurteilen dürfen. Um aufzuzeigen, wo Behörden Entscheidungsspielräume haben und nach welchen Regeln sie dabei vorgehen müssen, widme ich mich ab Seite 8 dieser Frage und illustriere sie mit konkreten Beispielen.

Erneut blicke ich auf ein abwechslungsreiches Jahr zurück. Für die Zusammenarbeit danke ich den Beschwerdeführenden, den Angestellten der Stadtverwaltung, den Behördemitgliedern, dem Gemeinderatspräsidenten, dem Präsidenten der Aufsichtskommission, den weiteren Mitgliedern des Gemeinderats und des Stadtrats und meinen beiden Mitarbeiterinnen ganz herzlich. Ohne die Kooperation aller Beteiligten könnte ich die mir anvertraute Aufgabe nicht erfüllen.

Ihre Ombudsfrau

Viviane Sobotich



Jubiläumsausgabe

Montag, 23. März 2012



+++++ Dreister Einbruch in die Ombudsstelle Winterthur: Ein unbekannter Täter schleicht sich in die Küche des alten Stadthauses ein und stiehlt die Kaffeemaschine. Da Diebstahl offenbar hungrig macht, werden aus dem Kühlschrank auch noch die hart gekochten Eier entwendet. +++++

Mitteilung der Redaktion

Die Ombudsfrau dankt allen, die dazu beigetragen haben, dass die Ombudsstelle Winterthur 20 Jahre alt werden durfte.

20 SEKUNDEN

Veloständer vor dem Küchenfenster

Frau Z. klagt, die Hausgenossenschaft habe einen überaus hässlichen Veloständer vor ihr Küchenfenster gestellt, der ihr das Licht und die Sicht raube. Sie fordert die Stadt auf, den Veloständer zu entfernen.

Flüchtlingsstatus versus Reisepass

Nach dem Tod seines Vaters möchte Herr O. seine Mutter in der Türkei besuchen. Um einen Reisepass zu erhalten, müsste er allerdings den Flüchtlingsstatus aufgeben.

Eine Ombudsstelle für Winterthur



Montag, 23. März 1992: Franz Probst nimmt als erster Ombudsmann der Stadt Winterthur seine Tätigkeit auf. Der Grosse Gemeinderat von Winterthur hat den 38-jährigen Juristen aus Feldmeilen im Herbst 1991 mit 27 zu 26 Stimmen ins Amt gewählt. Nach Zürich (1971) ist Winterthur die zweite Schweizer Stadt, die eine Ombudsstelle schafft. Das Büro des ersten Ombudsmanns befindet sich im Haus «Zum Palmzweig» am Obertor 40. Heute befindet sich die Ombudsstelle im alten Stadthaus an der Marktgasse 53.

Der erste Fall

Noch vor ihrer offiziellen Eröffnung behandelt die Ombudsstelle am 7. Januar 1992 das erste Anliegen eines Winterthurer Bürgers: Es meldet sich der Besitzer eines Ladenlokals, dem das Aufstellen einer mobilen Reklametafel in der Marktgasse mit der Begründung verwehrt worden ist, sein Geschäftslokal liege gar nicht in besagter Altstadtgasse.

Die Gewerbebehörde droht dem Mann mit einer Verzeigung, sollte er die Reklametafel weiterhin aufs Pflaster stellen. Da der Ladenbesitzer ein ungewöhnliches Gewerbe betreibt und dringend auf Laufkundschaft angewiesen ist, kommt der Ombudsmann zum Schluss, die Gewerbebehörde messe dem Argument der «falschen» Geschäftsadresse zu grosse Bedeutung zu.

Aufgrund der Empfehlung des Ombudsmanns wird, im Sinne einer Ausnahme, die befristete Bewilligung zum Aufstellen eines Reklameständers ausgestellt.

Die Mutter im Garten begraben

Herr K. hat die Asche seiner Mutter im eigenen Garten bestattet. Nun wolle das Steueramt den Abzug von Fr. 8'000.- für durch den Todesfall bedingte Auslagen nicht gelten lassen, moniert Herr K.

Kein Kuchen in der Altstadt

Um seine Vereinskasse aufzubessern, will ein Verein in der Marktgasse Kuchen verkaufen. Die Gewerbepolizei hat eine entsprechende Bewilligung mit der Begründung verweigert, dass Kuchen nur zu karitativen Zwecken verkauft werden dürfe und dass dies gemäss geltender Praxis eigentlich nur Pfadi und Jungchar gestattet sei.

Eingegangene Geschäfte

1992:	81	2003:	142
1993:	74	2004:	124
1994:	102	2005:	182
1995:	101	2006:	173
1996:	71	2007:	170
1997:	104	2008:	154
1998:	110	2009:	174
1999:	119	2010:	198
2000:	111	2011:	181
2001:	117	2012:	153
2002:	151	2013:	?



Kein Beschwerdeonkel

Er sei «kein Beschwerdeonkel», sagt Franz Probst. Man müsse also damit rechnen, dass er gewisse Beschwerden letztlich als unbegründet betrachten werde. Was jedoch alle verärgerten Winterthurerinnen und Winterthurer bei der Ombudsstelle erwarte, sei ein offenes Ohr. Er verstehe sich als Vermittler zwischen Volk und Verwaltung, sagt Probst: «Ich will niemanden hängenlassen.»



Auf Probst folgt Stengel

Nach vier Jahren Amtstätigkeit gibt Franz Probst dann seinen Rücktritt als Ombudsmann bekannt. Probst will sich dem Aufbau seiner eigenen Anwaltskanzlei widmen. Sein Nachfolger Karl Stengel prägt zwölf Jahre lang, von November 1996 bis September 2008, das Bild der noch jungen Winterthurer Ombudsstelle. In mehr als 1600 Fällen ist er als Vermittler tätig.



Die erste Ombudsfrau

Nach dem Weggang von Karl Stengel übernimmt der ehemalige Ombudsmann der benachbarten Stadt Zürich, Werner Moser, interimistisch die Ombudsstelle Winterthur. Nach einem spannenden Kopf-an-Kopf-Rennen wird die Juristin Viviane Sobotich am 8. Dezember 2008 mit einer Stimme Vorsprung auf ihren Mitbewerber zur ersten Winterthurer Ombudsfrau gewählt.

Ein Ohr auch für die internen Fälle

Mit dem Voranschlag 2004 beantragt der Stadtrat von Winterthur dem Grossen Gemeinderat, das Budget des Ombudsmanns um Fr. 80'000.- zu kürzen, was mehr als einem Drittel des Budgets der Ombudsstelle entspricht.

Dies führt zur Diskussion, ob man die Zuständigkeit des Ombudsmanns für die sogenannten «internen Fälle», die dem Stadtrat wohl ein Dorn im Auge sind, aufheben soll. Die Fallzahlen sind insbesondere in diesem Bereich in den vergangenen Jahren stetig gestiegen, weil sich vermehrt unzufriedene städtische Angestellte an den Ombudsmann wenden.

Bei der anstehenden Wiederwahl des Ombudsmanns wird deshalb ein Vorbehalt betreffend die Beschränkung seiner Tätigkeit angebracht. Die Aufsichtskommission und schliesslich auch der Grosse Gemeinderat Winterthur sind jedoch anderer Meinung.

Sie lehnen den Antrag ab, sodass die Winterthurer Ombudsstelle – genau wie alle anderen Ombudsstellen der Schweiz – auch für die Probleme der Mitarbeitenden in der Stadtverwaltung ein offenes Ohr haben darf.

Kantonalisieren oder weiterführen?

Nach dem Rücktritt von Karl Stengel als Ombudsmann im Herbst 2008 berät der Winterthurer Grosse Rat über die Zukunft der Ombudsstelle.

Es gibt drei Möglichkeiten: erstens die Wahl einer neuen Ombudsperson, zweitens die Übertragung der Aufgaben an den kantonalen Ombudsmann und drittens die Abschaffung der Ombudsstelle; letzteres wird allerdings nicht ernsthaft erwogen.

Das stärkste Argument für eine Kantonalisierung der Ombudsstelle sind die Kosten. Ursprünglich wurde davon ausgegangen, dass die Stadt dem Kanton pro Einwohner Fr. 1.50 bezahlen muss. Unter diesen Voraussetzungen wird das Geschäft in der Aufsichtskommission beraten. Dann teilt die Geschäftsleitung des Kantonsrats in einem Brief mit, die Abgeltung werde Fr. 2.50 betragen.

Damit ist das Hauptargument der Kantonalisierer vom Tisch, und das Hauptargument der Befürworter – die Beibehaltung des städtischen Know-hows – erhält Oberwasser. Eine Mehrheit der Ratsmitglieder entscheidet sich schliesslich für die Wahl einer neuen städtischen Ombudsperson.

+++++ Ombudsstelle Winterthur bleibt für Einbrecher attraktiv: In der Nacht vom 25. Juni 2012 verschaffen sich erneut Einbrecher Zugang zur Ombudsstelle Winterthur. Mangels professioneller Ausrüstung werden dabei zwei Aktenschränke mit einem Kaffeelöffel aufgebrochen. Da die Einbrecher bei der Tat gestört werden, müssen sie die bereits zum Abtransport bereitgestellten Computer sowie eine Briefwaage stehen lassen. +++++

Ombudsperson: ein Beruf mit ungeahnten Risiken

Weil sich anfangs 2010 in der Gipsdecke des historischen Festsaaals im alten Winterthurer Stadthaus Risse bilden, kann die Sicherheit für die Besucher nicht mehr garantiert werden. Im Februar wird das alte Stadthaus für die Öffentlichkeit gesperrt.

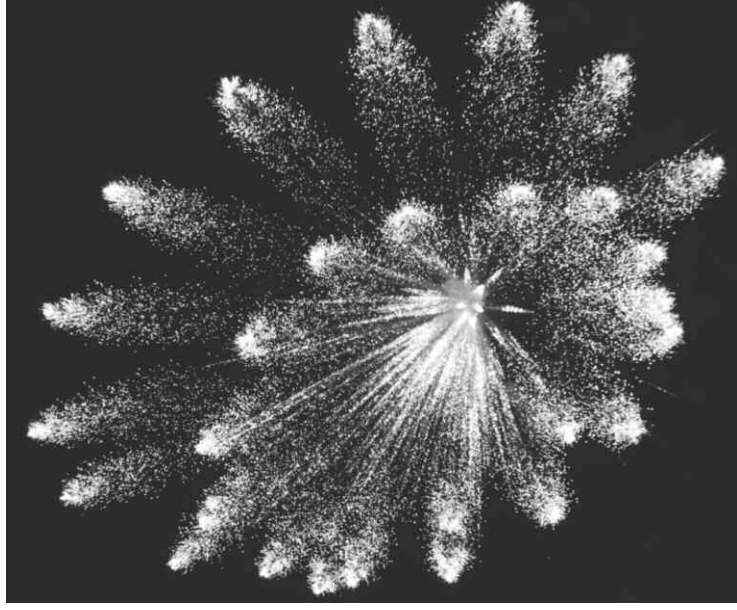
Schuld an den Rissen sind Verbindungszapfen im Holzgebälk des 220 Jahre alten Dachstuhl. Wie ein Mitarbeiter der Stadtverwaltung erklärt, haben sich die Zapfen gelöst, wodurch sich die ganze Konstruktion leicht verschoben habe. Eine Abstützung durch ein Baugerüst sei aber nicht notwendig.

Von den Mängeln am Gebäude erfahren die Mitarbeitenden der Ombudsstelle erst später aus der Presse. Mit Erstaunen nehmen sie zur Kenntnis, dass sie über geraume Zeit und völlig ahnungslos grossen Gefahren getrotzt haben.

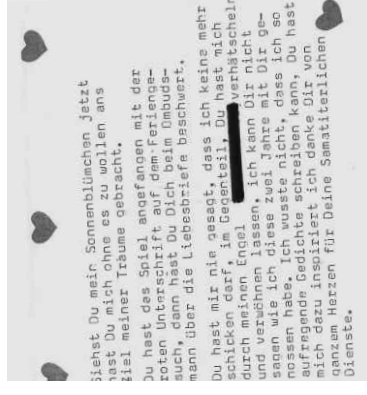
Das Fest zum runden Geburtstag

1. Februar 2012: Im Festsaal des alten Stadthauses darf die Ombudsstelle der Stadt Winterthur rund 120 Gäste zur 20-Jahr-Jubiläumsfeier begrüssen. Nach einem Willkommensgruss der amtierenden Ombudsfrau Viviane Sobotich überbringen die amtierende Gemeindepräsidentin Dominique Schraft und Alt-Stadtpäsident Ernst Wohlwend Grussworte. Es folgt eine Ansprache des ersten Winterthurer Ombudsmanns Franz Probst über die Anfänge der Ombudsstelle und Erlebnisse aus seiner vierjährigen Amtszeit.

Dann beginnt Jurist Walter Haller, der als Vater aller Schweizerischen Ombudsstellen gilt, sein Referat mit einem Zitat aus Mani Matters «Ballade vo däm, wo vom Amt isch ufbotte gsi»: Ein bei Strafe im Unterlassungsfalle auf punkt neun Uhr morgens aufgebotener Bürger versucht vergeblich, im Hauptgebäude Block 2 das Büro 146 zu finden: «Vom Iigang, d'Schtäge uf, und de nach rächts het är sech gwändet, isch dür'ne länge Gang, de wider rächts und de...» Er verirrt sich im Labyrinth der Gänge und weiss am Ende nicht mehr, wo er ist – er «isch immer wiiter gloffte und nie meh umecho». Laut Haller spricht dieses Lied ein Grundproblem an: das Bedürfnis nämlich all jener Bürgerinnen und Bürger, die sich im Labyrinth von Amtsstellen, Vorschriften und Verfahrensabläufen verlieren, nach einer niederschwelligsten Stelle, die ihnen Orientierungssicherheit gibt – vor allem dann, wenn das Vertrauen in die Behörden angeschlagen ist und die Kommunikation nicht richtig läuft.



Ein Ordner voller Liebesbriefe



Im Januar 1996 muss eine Frau unfreiwillig ihre Stelle bei der Stadt verlassen. Sie führt die Kündigung auf eine Lohnklage zurück, in welcher sie beanstandet, dass ihre männlichen Kollegen besser bezahlt werden als sie. Nachdem sie mit der Lohnklage zunächst abblitzt, willigt der Stadtrat ein, richtet eine Nachzahlung aus und stuft die Frau gehaltsmässig höher ein.

Laut dem zuständigen Stadtrat sind für die Kündigung jedoch andere Gründe massgebend. Die Frau habe im Umgang als schwierig gegolten. Er könne, sagt der zuständige Stadtrat, dies mit einem Bundesordner belegen: Der Ordner enthalte lauter offensichtlich ernst gemeinte Liebesbriefe besagter Frau an seine Adresse.

20 SEKUNDEN

Gebiss verloren –
was nun?

Frau C. beklagt sich bei ihrem Beistand, man wolle ihr das künstliche Gebiss nicht ersetzen, das ihr bei einem Brechanfall abhanden gekommen sei. Nun könne sie keine feste Nahrung mehr zu sich nehmen.

Mutter beleidigt
Freundin des Sohns

Herr G. lebt mit seiner Mutter und seiner italienischen Freundin zusammen. Seine Mutter, sagt er, beleidige seine Freundin, und das Zusammenleben unter einem Dach sei dadurch unerträglich geworden. Ob er aus diesem Grund Anspruch auf eine Notwohnung habe?

Zu früh vom
Flohmarkt weg

Herr Q. erhielt eine Busse, weil er den Flohmarkt zwei Stunden vor Marktschluss mit seinem – nota bene leeren – Handwagen verliess. Ob er, fragt Herr Q., denn noch zwei Stunden ohne Ware sinnlos hätte ausharren müssen?

«Unparteiisch und mit Augenmass»

*Gespräch mit dem Winterthurer Alt-Stadtrat und
Alt-Stadtpäsidenten Ernst Wohlwend*

Ernst Wohlwend, Sie waren 20 Jahre lang im Stadtrat, davon zehn als Stadtpräsident von Winterthur, und konnten die Ombudsstelle seit ihrer Gründung am 23. März 1992 verfolgen. Wie standen Sie damals, wie stehen Sie heute zu dieser Institution?

Die Wahl des ersten Ombudsmanns fiel in die Zeit meines Wechsels von der Legislative in die Exekutive. Als Gemeinderat war ich überzeugt von der Notwendigkeit einer Ombudsstelle, denn ich hatte damals immer wieder von Schwierigkeiten einzelner Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung Kenntnis bekommen, bei denen auch Vermittlungsversuche von Mitgliedern des Grossen Gemeinderats nicht weiterhalfen. An dieser grundsätzlichen Einschätzung hat sich in meinen 20 Jahren als Mitglied des Stadtrats nichts geändert, im Gegenteil: Mehrmals habe ich in gewissen Konflikt-situationen den Betroffenen den Gang zur Ombudsstelle empfohlen.



Haben Sie Erinnerungen an gemeinsame Fälle oder an persönliche Begegnungen?

Der Stadtrat hat sich immer wieder mit den Ombudspersonen zu Aussprachen getroffen. Das war fürs gegenseitige Verständnis sehr hilfreich. Schwierig wird es, wenn auch die Ombudsstelle keinen Ausweg findet.

Zufriedene Kunden
Um ihre Dienstleistungen zu verbessern und sie allenfalls auszubauen, führt die Ombudsstelle Winterthur 2012 bei ihren Kundinnen und Kunden eine Zufriedenheitsumfrage durch. Die Befragung erfolgt per Mail, weshalb nur Personen angesprochen werden, deren Mailadresse der Ombudsstelle bekannt sind. Von 54 verschickten Anfragen werden 16 beantwortet.

Grundsätzlich äussern sich alle 16 antwortenden Personen sehr positiv. Eine Verbesserungsmöglichkeit sehen sie bei der Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle. 15 von ihnen würden die Ombudsstelle weiterempfehlen.

Eine Rückfrage bei jener Person, die eine Empfehlung verneint hat, ergibt, dass dies weniger mit der Ombudsstelle als vielmehr mit dem unbefriedigenden Ausgang des betreffenden Falls zu tun hat.

Welches war Ihr grösster Ärger, welches Ihre grösste Freude im Zusammenhang mit der Winterthurer Ombudsstelle?

Ich habe mich immer gefreut, wenn nach einer Intervention der Ombudsstelle Beschwerden führende und Verwaltung gleichermaßen zufrieden waren. Geärgert hat mich der Fall mit der Kameraüberwachung im Vorraum der Stadtbibliothek. Dieser Vorraum ist rund um die Uhr für die elektronische Rückgabe von ausgeliehenen Büchern nutzbar. Gleichzeitig ist er aber auch eine schwer einsehbare Nische, so dass es uns sinnvoll erschien, den Ort während der Nacht unter Beobachtung zu halten. Der damalige Ombudsmann entschied dann aber aus Datenschutzgründen, der Vorraum dürfe nur sehr eingeschränkt überwacht werden. Diese rigide Einschränkung auf wenige Stunden und Tage konnte ich nicht nachvollziehen.

Was würden Sie sich heute und in Zukunft von einer Ombudsstelle wünschen?

Die Ombudsstelle ist ein wichtiges Bindeglied zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern. Sie gibt der Bevölkerung die Sicherheit, der Verwaltung nicht «ausgeliefert» zu sein, sondern sich gegen Dinge, die als ungerecht empfunden werden, wehren zu können. Diese wichtige Aufgabe soll die Ombudsstelle unparteiisch und mit Augenmass ausfüllen. Schön ist es natürlich, wenn es für sie möglichst wenig zu tun gibt, was ja für das gute Verhältnis zwischen Bürgern und Verwaltung spricht.



«Es gibt hier grossen Entscheidungsspielraum für die Behörde.»

«Ich bezahle schliesslich Steuern!»

8

Entscheidungsspielräume der Behörden

Recht und Billigkeit

«Ich kam ja nur fünf Minuten zu spät, da hätte die Polizistin doch ein Auge zudrücken können!», meint Frau L. zu einer Parkbusse, die sie für ungerechtfertigt hält. – Er habe, sagt Herr S., stets alles rechtzeitig bezahlt und erhalte nun eine Mahnung zum Einreichen der Steuererklärung, die wie eine Drohung klinge, «das ist doch einfach unerhört!» – Auf die fehlenden 570 Franken könne es doch nicht ankommen, meint Frau F., eine Beistandschaft für ihren Vater hätte die Stadt doch viel mehr gekostet; «da kann die Stadt doch auch mir einmal entgegenkommen, für etwas bezahle ich schliesslich Steuern!»

Solche Sätze höre ich oft. Gemeinsam ist ihnen, dass die Beschwerdeführenden um die Regelüberschreitung, die sie begangen haben, oder um den fehlenden Anspruch wissen, in ihrer Situation für sich jedoch individuelles Recht geltend machen. In der aktuellen Lage, in der sie sich befinden, sind sie der Ansicht, sie müssten anders behandelt werden als andere; die Umstände oder ihre Person seien stärker zu gewichten.

«Die machen doch mit mir, was sie wollen.»

«Auch wenn ein Spielraum besteht, dürfen Behörden nicht frei entscheiden.»

Für die Verwaltung gilt das Gesetzmässigkeitsprinzip. Das heisst, dass die Behörden nur gestützt auf einen genügend bestimmten Rechtssatz handeln dürfen. Das Gesetz bestimmt somit die Tätigkeit der Verwaltung, was die (Rechts-)Sicherheit und die Gleichbehandlung der Betroffenen (Rechtsgleichheit) garantiert. Gemäss der Verordnung über die städtische Ombudsstelle überprüft diese das Handeln der Behörden auf Recht und Billigkeit. Ich überprüfe also, ob eine Handlung oder ein Entscheid der Verwaltung dem Gesetz entspricht. Enthält das Gesetz ganz klare Vorschriften, sind diese anzuwenden; Behörden oder Angestellte können nicht von sich aus anders entscheiden.

Meist aber lässt der Gesetzgeber den Rechtsanwendenden Entscheidungsspielräume. Beispiel: Die Vorschrift der Allgemeinen Polizeiverordnung der Stadt Winterthur, «jedermann ist verpflichtet, den Polizeiorganen auf Verlangen die Personalien anzugeben», ist eindeutig und klar verbindlich. Hingegen lässt die Formulierung, «die überprüften Personen können vorübergehend auf eine Polizeidienststelle verbracht werden», einen Handlungsspielraum offen. Denn sie besagt nicht, dass Personen zwingend zum Polizeiposten mitzunehmen sind; vielmehr wird den Polizisten die Möglichkeit gegeben, dies zu tun, falls sie es als notwendig erachten, um die Identität einer Person festzustellen.

Bestehen sogenannte offene Normen wie Kann-Vorschriften oder weiche Formulierungen – im Baurecht etwa die «befriedigende Gesamtwirkung» –, wird der rechtsanwendenden Behörde ein Entscheidungsspielraum zugestanden. Rechtlich spricht man von Ermessen. Da eine einzelne Bestimmung oft Hunderte von Sachverhalten abdecken muss, sind solche Spielräume nötig; nur auf diese Weise lässt sich im Einzelfall ein sachlich richtiger und angemessener, das heisst der Situation angepasster Entscheid fällen. So ist es übertrieben, wenn ein Polizist eine Person mit aufs Revier nimmt, obwohl er ihre Identität bereits kennt, die Person sich momentan jedoch nicht ausweisen kann, weil sie das Portemonnaie gerade nicht bei sich trägt.

In den einleitend genannten Beispielen gehen die Betroffenen davon aus, dass es einen Spielraum gibt und sie in ihrem persönlichen Fall deshalb anders zu behandeln sind. Ich will aufzuzeigen, ob und wann dies den Behörden möglich ist.

Allgemeine Polizeiverordnung der Stadt Winterthur, Art. 10:

- 1 Jedermann ist verpflichtet, den Polizeiorganen auf Verlangen die Personalien anzugeben, Ausweise vorzulegen oder auf andere Weise seine Identität feststellen zu lassen, sofern dies zur Erfüllung der polizeilichen Aufgaben notwendig erscheint.
- 2 Die überprüften Personen können vorübergehend auf eine Polizeidienststelle verbracht werden, wenn ihre Identität nicht sicher oder nur mit erheblichen Schwierigkeiten festgestellt werden kann bzw. wenn Zweifel an der Richtigkeit ihrer Angaben oder an der Echtheit ihrer Ausweispapiere bestehen und wenn sich aufgrund objektiver Umstände zusätzliche Kontrollen als notwendig erweisen.
- 3 Die Angabe falscher Personalien ist verboten.

Entscheidungsspielraum

Die Entscheidungsspielräume des Gesetzes können nicht nach Belieben ausgefüllt werden. Der Rechtsanwendende ist in seiner Entscheidung demnach nicht völlig frei, sondern hat den Spielraum pflichtgemäss auszufüllen. Pflichtgemäss heisst, dass der Rechtsanwendende an das übergeordnete Recht gebunden ist und insbesondere das Rechtsgleichheitsgebot, das Verhältnismässigkeitsprinzip und die Pflicht zur Wahrung der öffentlichen Interessen befolgen muss. Pflichtgemässe Ausübung heisst also, dass ein Entscheid nicht nur rechtmässig, sondern auch zweckmässig, also angemessen sein muss. Damit sich die Einschätzung der entscheidenden Behörde nachvollziehen lässt, hat diese eine Begründungspflicht. Sie muss die Umstände und Überlegungen darlegen können, die ihrem Entscheid zugrunde liegen.

Erlässt der Gesetzgeber ein Gesetz oder eine Bestimmung, verfolgt er damit stets ein Ziel und einen Zweck. Beides gilt es zu berücksichtigen. Vor diesem Hintergrund wird dann jeder Einzelfall bewertet und eine Entscheidung getroffen, die dem Einzelfall gerecht wird (Einzelfallgerechtigkeit). Doch selbst wenn Einzelfallgerechtigkeit als Massstab dient, gilt es stets auch, die Rechtsgleichheit zu beachten. Das heisst: Gleiche Dinge sind gleich, ungleiche Dinge ungleich zu bewerten. Sind zwei Fälle identisch, muss folglich auch der gleiche Entscheid getroffen werden. Die Behörde kann, wenn sich zwei Sachverhalte decken, also nicht von Fall zu Fall unterschiedlich entscheiden. Daraus folgt beispielsweise, dass eine Polizistin beiden Fahrzeughaltern eine Busse erteilen muss, wenn die Parkzeit ihrer Fahrzeuge abgelaufen ist – dies auch dann, wenn die Parkzeit beim einen Auto schon um eine Stunde, beim anderen aber erst um fünf Minuten überschritten ist. Denn es gilt: Ist die Parkzeit abgelaufen, wird die Busse fällig.

In einem Rechtsstaat ist entscheidend, dass das Handeln der Behörden auf dem Gesetz beruht und für die Anwendung des Gesetzes Regeln bestehen. Behörden dürfen sich nicht von sachfremden Kriterien leiten lassen. Dies könnte dazu führen, dass die Vertreter des Staates willkürlich entscheiden. Würde die Polizistin einen fehlbaren Fahrzeuglenker nur deshalb nicht büssen, weil er dieselbe Automarke fährt wie sie, wäre dies ein sachfremder Entscheid. Nun gut, kein Autolenker käme wohl auf die Idee, mit dem Automarken-Argument eine Busse anzufechten. Doch die Argumentation, «ich kam ja nur fünf Minuten zu spät, da hätte die Polizistin doch ein Auge zu-drücken können!», läuft letztlich aufs selbe hinaus. Denn auch hier ist klar: Die Parkzeit ist überschritten, die Busse somit geschuldet.

*«Ein Entscheid muss im Einzelfall sachlich richtig und
der Situation angepasst sein.»*

«Sie hätte doch ein Auge zudrücken können...»

Ermessensfehler

Wo Entscheidungsspielraum besteht, muss die Behörde diesen anwenden. Sie kann den Ermessenspielraum, der ihr von Gesetzes wegen zusteht, also nicht von sich aus einschränken (Ermessensüberschreitung). Beispiel: Die Sozialen Dienste können nicht in allen Fällen die Übernahme von Umzugskosten ablehnen, wenn die Richtlinien eine solche Übernahme bis maximal 1'000 Franken vorsehen.

Falls hingegen das Gesetz keinen Entscheidungsspielraum einräumt, darf ein solcher nicht in Anspruch genommen werden (Ermessensüberschreitung). Beispiel: Steht ein Schulbustransport nur Schülern der Regel- und Kleinklassen der Volksschule zu, kann für ein Kind, das eine Privatschule besucht, keine Ausnahme gemacht werden, wäre dies auch noch so nahelegend.

Von selbst versteht sich, dass das Ermessen nicht missbraucht werden darf, der Entscheid einer Behörde also nicht unzweckmässig, unhaltbar oder gar im Widerspruch zu Sinn und Zweck des Gesetzes oder anderer Verfassungsprinzipien stehen kann (Ermessensmissbrauch). Unangemessen ist ein Entscheid, wenn er zwar innerhalb des Spielraums liegt, dem Sinn und Zweck des Gesetzes und auch der Verfassung entspricht, aber als unzweckmässig erscheint. Die Frage der Unangemessenheit ist allerdings eine Wertungsfrage, die nicht absolut beantwortet werden kann.

Die Frage, ob ein Entscheid unangemessen, also unzweckmässig ist, bildet den Kern der Arbeit jeder Ombudsstelle. Nachdem wir uns die Schilderungen der Beschwerdeführenden angehört und die Gesetze konsultiert haben, fragen wir bei der betreffenden Behörde nach, wie sie den von den Beschwerdeführenden angefochtenen Entscheid begründet. Dies gibt uns die Möglichkeit, zu beurteilen, ob der Entscheid sachlich richtig und im Einzelfall gerecht ist.

Die Anwendung von Entscheidungsspielräumen kommt in jedem Themenbereich vor. Ich möchte zu diesem Querschnittthema deshalb unterschiedliche Fragen aus unterschiedlichen Departementen mit einigen Fällen illustrieren. Den Schwerpunkt lege ich dabei auf jene Bereiche, die ich in den vergangenen Jahresberichten nicht erwähnt habe oder die sich zur Illustration des Beurteilungsspielraums besonders gut eignen.

Die folgenden Fall-Auszüge beziehen sich auf reale Situationen. Namen, Daten und gewisse Einzelheiten wurden aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes allerdings stark verändert.

Wieviel muss das Steueramt wissen?

Frau J. erklärt, sie reiche seit Jahren mit der Steuererklärung dieselbe detaillierte Aufstellung über ihre Krankheitskosten ein. Das Steueramt habe diese Kosten jeweils kommentarlos akzeptiert – nur diesmal nicht. Plötzlich müsse sie sämtliche Nachweise für die geltend gemachten Krankheitskosten sowie die ärztlichen Zeugnisse einreichen. Sie wolle aber nicht, dass das Steueramt detailliert über ihre Krankheit Bescheid wisse. Was also muss Frau J. einreichen und was nicht?

Für steuerpflichtige Personen besteht eine Mitwirkungspflicht, damit eine vollständige und richtige Einschätzung durch das Steueramt erfolgen kann. Die steuerpflichtige Person hat eine Auskunft- und Beweismittelpflicht, muss also diejenigen Beweismittel einreichen, die geeignet und notwendig sind, um dem Steueramt eine richtige und vollständige Einschätzung zu ermöglichen. Dabei liegt es im Ermessen der Steuerbehörde, ob sie eine Auskunft oder ein Beweismittel fordert. Somit kann das Steueramt im Fall von Frau J. Belege einfordern, auch wenn es bis anhin keine zusätzlichen detaillierten Auskünfte zu den Krankheitskosten verlangt hat. Das Steueramt macht häufig Stichkontrollen, weshalb es nicht immer alle Belege verlangt. Wenn es Belege einfordert, müssen diese grundsätzlich beigebracht werden.

Die Mitwirkungspflicht kennt natürlich auch Grenzen. So muss die Mitwirkung für die Steuerpflichtigen zumutbar sein. Wenn es für Betroffene unmöglich ist, in der verlangten Form mitzuwirken, und sie diese Unmöglichkeit nicht selbst verschuldet haben, kann die Mitwirkung nicht verlangt werden. Die Mitwirkungspflicht entfällt aber nicht, wenn Steuerpflichtige aus Nachlässigkeit nicht mehr in der Lage sind, die verlangten Dokumente beizubringen.

Aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen rate ich Frau J., die Belege einzureichen. Dabei muss sie aber keine detaillierten Auskünfte über ihre Krankheit geben. Es reicht der Steuerbehörde, wenn der Arzt bestätigt, wann, wie lange und zu wie viel Prozent Frau J. krank geschrieben war. Denn für das zu erreichende Ziel einer vollständigen und richtigen Steuereinschätzung ist es nicht notwendig, den medizinischen Grund von Krankheitskosten zu kennen. Eine weitergehende Pflicht würde das Verhältnismässigkeitsprinzip verletzen.

«Die verlangen jedesmal noch mehr Unterlagen.»

*«Ohne Angaben des Steuerpflichtigen müssen wir eigene Annahmen treffen.
Wir hängen quasi in der Luft.»*

13

Wie wird das Einkommen eingeschätzt?

Frau O. erklärt, sie habe keine Steuererklärung eingereicht, weshalb das Steueramt sie eingeschätzt habe. Das Steueramt sei dabei aber von einer viel zu hohen Einkommensschätzung ausgegangen. In den Vorjahren habe sie rund 9'000 Franken als Einkommen versteuert, diesmal habe das Amt 30'000 Franken eingesetzt. Sie könne keine so hohen Steuern zahlen; sie habe nun auch noch ein Kind bekommen und noch weniger Geld zur Verfügung als früher.

Nach dem Studium der Unterlagen wird klar, dass Frau O. nicht nur keine Steuererklärung eingereicht, sondern auch den Einschätzungsentscheid der Steuerbehörde nicht fristgemäss angefochten hat. Ich erkläre Frau O., dass sie gegen den Einschätzungsentscheid nichts mehr unternehmen könne, da dieser inzwischen rechtskräftig sei. Ich biete ihr jedoch an, beim Steueramt nachzufragen, warum man ihr Einkommen im Vergleich zu den Vorjahren so hoch eingeschätzt habe und ob allenfalls ein Zahlungsaufschub oder eine angemessene Ratenzahlungsvereinbarung möglich sei.

In der Diskussion mit dem Steueramt werden wir uns einig, dass eine Einschätzung keinen Strafcharakter haben darf. Fehlt eine Steuererklärung, darf das Einkommen also nicht beliebig hoch angesetzt werden. Auch bei der amtlichen Einschätzung muss die Behörde das bestehende Ermessen pflichtgemäss ausüben. Es zeigt sich, dass das Steueramt im Fall von Frau O. aufgrund ihres Alters von 27 Jahren von günstigen Zukunftsaussichten ausgegangen war und angenommen hatte, Frau O. hätte ihre Ausbildung zwischenzeitlich abgeschlossen. Man habe nicht gewusst, dass Frau O. Mutter geworden sei; sie habe ja keinerlei Angaben gemacht und sei zudem von Winterthur weggezogen. Fehlen Angaben, ist es für die Steuerbehörde schwierig, einen Entscheid zu treffen. Auch das

*«Ich habe nichts falsch gemacht!
Warum also haben sie es auf mich abgesehen?»*

Steueramt hat aber ein Interesse, mit seiner Einschätzung möglichst nahe an den tatsächlichen Verhältnissen zu sein, denn andernfalls wird es Mühe haben, seine Forderung einzutreiben.

Um Frau O. in ihrer angespannten Lage eine Entlastung zu bieten, ist das Steueramt bereit, ihr allenfalls Ratenzahlung oder Zahlungsaufschub zu gewähren. Letzteres jedoch geht nur, wenn Frau O. eine Schuldanerkennung unterschreibt. Damit das Steueramt überprüfen kann, welche Lösung möglich ist, rate ich Frau O., die nötigen Unterlagen nachzureichen.

Wann gibt es Zahlungsaufschub?

Herr G. erklärt, er habe mit dem Steueramt eine Abzahlungsvereinbarung. Nun wolle das Steueramt schon wieder neue Unterlagen sehen. Da er mittlerweile arbeitslos geworden sei und ihm die Arbeitslosenversicherung nur 80 Prozent des vormaligen Lohns bezahle, könne er die Steuerschulden nicht mehr begleichen. Das Steueramt drohe ihm mit Betreibung. Er fühle sich ausgepresst wie eine Zitrone, sagt Herr G., dabei gebe er doch schon alles her. Er verstehe nicht, warum ihn die Steuerbehörde nicht in Ruhe lasse; er habe schliesslich genug andere Sorgen.

Aus dem Gespräch mit dem Steueramt wird deutlich, dass Herr G. bis zum Jahresende noch 500 Franken Steuern aus dem Jahr 2009 bezahlen muss. Für Herrn G.'s Steuerschulden der Jahre 2010 und 2011 hat das Steueramt Ratenzahlungen von monatlich 350 Franken festgelegt. Gegen diesen Entscheid hat Herr G. Einsprache erhoben und ein Budgetformular eingereicht. Da die Angaben im Budgetformular von jenen in Herrn G.'s Steuererklärung abwichen, verlangte das Steueramt weitere Unterlagen.

Das Steuergesetz ermöglicht Zahlungserleichterungen, wenn besondere Verhältnisse vorliegen. Die Behörde hat somit darüber zu entscheiden, wann «besondere Verhältnisse» einen Zahlungsaufschub rechtfertigen. Diesen Beurteilungsspielraum hat die Behörde wiederum pflichtgemäss auszufüllen. Sinn und Zweck von Zahlungserleichterungen sind die vorübergehende Überbrückung einer Notlage des Steuerpflichtigen. Es soll ihm ermöglicht werden, den



*«Zuerst muss ich meine Schulden bezahlen,
bevor ich dem Steueramt Geld geben kann.»*

*«Zahlungserleichterungen sollen helfen,
eine vorübergehende Notlage zu überbrücken.»*

«Ich kann das unmöglich bezahlen!»

Zahlungsrückstand innert angemessener Frist aufzuholen und zu beseitigen. Damit will man allem voran unnötige Betreibungen verhindern. Vorausgesetzt wird dabei, dass die Begleichung der Steuerschuld nur vorübergehend unmöglich ist.

Bei der Festlegung der Ratenzahlungen für die Jahre 2010 und 2011 hat das Steueramt Herrn G.'s gesamte Steuerschuld auf zwölf Monate verteilt und entsprechend Raten festgelegt. Das Steueramt geht dabei von einer zweijährigen Frist zur Begleichung der offenen Forderung aus, was als angemessene Frist betrachtet werden kann. Dem Steueramt war nicht bekannt, dass Herr G. zwischenzeitlich arbeitslos geworden war. Dieser neuen Situation kann allenfalls im Einspracheentscheid Rechnung getragen werden. Ich rate Herrn G., umgehend die neusten Unterlagen einzureichen, und erkläre ihm, dass das Steueramt sein Ermessen meiner Ansicht nach pflichtgemäss ausgeübt hat.

15

Was ist «befriedigende Gesamtwirkung»?

Herr und Frau B. möchten ihr Reiheneinfamilienhaus energetisch verbessern und zu diesem Zweck mit Holz isolieren. Dafür haben sie bei der Baubehörde eine Bewilligung eingeholt. Die Bewilligung sei nun aber mit der Auflage verbunden, die Holzisolierung weiss zu streichen, sagt Herr B. Dies mache seiner Meinung nach keinen Sinn, denn sie hätten spezielles Lärchenholz gewählt, das auch unbehandelt für den Aussenbereich geeignet und deshalb im gesamten Schweizer Berggebiet als Fassadenmaterial üblich sei. Die Sachbearbeiterin der Baubehörde habe den Entscheid mit dem angestrebten Einheitsbild in der Siedlung begründet, vis-à-vis stehe allerdings ein Haus mit schwarzen Schindeln und daneben ein rotes Gebäude, sagt Frau B.

Ich erkläre dem Ehepaar B., dem Bauausschuss stehe zwar ein grosses Ermessen zu, wenn es um Entscheide über die «befriedigende Gesamtwirkung» von Bauten und Baumaterialien gehe. Doch selbst

«Die vom Amt haben wohl noch nie ein Chalet in den Schweizer Bergen gesehen! Lärchenholz ist viel zu wertvoll, als dass man es überpinseln sollte.»

«Ziel ist ein einheitliches Bild der Reihenhausezeile.»

wenn die Behörde einen Spielraum habe: Ihr Entscheid müsse rechtmässig und angemessen sein; mir persönlich scheine es nicht zweckmässig, Lärchenholz zu streichen.

Bei der Prüfung der Bewilligung klärt sich die Sache auf. Es steht nirgends, dass das Holz weiss zu streichen ist. Festgehalten ist einzig, dass die «Farbgebung der neuen Fassade der bestehenden Fassade möglichst anzugleichen» sei, damit «die Wand trotz unterschiedlichem Material nicht als Scheibe, sondern als Volumen gelesen» werden könne.

Ein persönlicher Augenschein vor Ort ergibt für mich nicht das Bild eines einheitlich gestalteten Quartiers. Auf meine Anfrage erklärt das Amt für Städtebau, das Lärchenholz müsse in der Tat nicht zwingend weiss gestrichen sein; da es sich um das Abschlussgebäude einer Reihenhausezeile handle, sei es aber entscheidend, dass der Komplex als Einheit wahrgenommen werden könne.

Im gemeinsamen Gespräch einigen wir uns darauf, dass nach dem Nachwitern des unbehandelten Lärchenholzes an der Stirnseite auch die restlichen Fassaden am Haus des Ehepaars B. entsprechend gestrichen werden. Damit würde die Farbgebung der neuen Holzfassade für alle anderen Fassaden bestimmend – und nicht umgekehrt.

Darf die Polizei nach Namen fragen?

Frau U. trägt frühmorgens Zeitungen aus. Eines Morgens seien zwei Polizisten auf sie zugekommen und hätten nach ihrem Namen und einem Ausweis gefragt, erzählt Frau U. Da sie mit der Polizei schon schlechte Erfahrungen gemacht habe, habe sie geschimpft und sich geweigert, ihren Namen bekannt zu geben. Daraufhin sei sie in Handschellen zur Polizeiwache gebracht worden und habe sich dort ausziehen müssen. Auf dem Posten habe dann einer der Polizisten den Vornamen ihres Vaters genannt. Da habe sie, sagt Frau U., gemerkt, dass man sie kenne. Und wenn die Polizei ja wisse, wer sie sei, hätte sie sie doch gar nicht verhaften müssen?

Ich erkläre Frau U., dass jede Person dazu verpflichtet ist, der Polizei ihre Personalien bekanntzugeben und einen Ausweis vorzu-

Hausfassaden sollten in ihrem Erscheinungsbild aufeinander abgestimmt sein.»

«Stellen sie sich vor, Sie müssen pinkeln und landen in Handschellen auf dem Posten.»

weisen. Wer dieser Aufforderung nicht nachkommt, den kann die Polizei – wenn dies zur Feststellung der Personalien erforderlich ist – zum Polizeiposten mitnehmen. Zudem gestattet das Polizeigesetz in bestimmten Fällen eine Personendurchsuchung, zum Beispiel wenn es darum geht, einen Ausweis zu finden. Weshalb man sie, Frau U., jedoch einer vollumfänglichen Leibesvisitation unterzogen habe, könne ich mir nicht ohne Weiteres erklären.

Ich unterbreite Frau U.'s Schilderungen der Polizei und frage, ob eine Leibesvisitation in einer solchen Situation für das Feststellen der Identität ein geeignetes und damit zweckmässiges Mittel sei. Zudem bitte ich um eine Darstellung des Vorfalls aus der Sicht der betreffenden Beamten.

Die Stadtpolizei erklärt, sie habe bei Frau U. keine Leibesvisitation zur Klärung der Identität durchgeführt. Da sich Frau U. auch auf dem Posten geweigert habe, ihre Personalien anzugeben, habe man sie nach 20-minütiger Befragung in einen gesicherten Raum verbringen wollen. Um sie dort allein lassen zu können, habe man sie durchsuchen müssen. Die Beamten hätten Frau U. den Sinn und Zweck der Leibesvisitation erklärt, worauf sie gesagt habe, sie kenne das bereits, und sich selbständig entkleidet habe. Dabei habe sie Kleider und andere Dinge zu Boden geworfen und die Polizisten mit lauter Stimme beschimpft.

Beamte einer zweiten Dienstgruppe, die sich gerade auf dem Polizeiposten aufhielt, hätten das laute Fluchen gehört und ihren Kollegen den Hinweis gegeben, es könnte sich bei der streitbaren Klientin allenfalls um Frau U. handeln. Man habe nachgeforscht, Frau U. erneut zu ihrer Identität befragt und sie dabei mit dem Vornamen ihres Vaters konfrontiert. In der Folge habe Frau U. ihren Namen und ihre Wohnadresse endlich «einigermassen bereitwillig» bekannt gegeben. Danach liess man sie gehen.

Ich erkläre Frau U., jene Polizisten, die sie verhaftet hätten, hätten sie nicht gekannt. Da sie sich geweigert habe, ihre Personalien anzugeben, hätten die Beamten von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, sie zum Polizeiposten mitzunehmen.

Was man festhalten kann: Eine Personendurchsuchung mit dem Ziel, ein Ausweispapier oder sonst einen Identitätshinweis zu finden, kann durchaus zur Identifizierung beitragen. Liegt jedoch kein anders

«Wer sich gegen eine Personenkontrolle wehrt, s

«Die wollten mich demütigen, nur deshalb musste ich mich ausziehen.»

«Sie müssen sich ausweisen, wenn die Polizei danach fragt.»

gelagerter Verdacht vor, erscheint eine Leibesvisitation mit vollständigem Entkleiden für die blosser Feststellung der Identität nicht als zielführend und damit auch nicht als verhältnismässig. Korrekt aber ist es, dass Beamte eine Person zum Polizeiposten mitnehmen dürfen, wenn diese sich weigert, ihre Identität bekannt zu geben.

18

Wann sind Leibesvisitationen nötig?

Der 55-jährige Herr C. schildert, wie er kurz vor Weihnachten zu Fuss zu einem Termin unterwegs war. Wohl der Kälte wegen habe er plötzlich starken Harndrang verspürt und auf einer durch einen Zaun abgetrennten Brache rund 100 Meter neben einer Baustelle uriniert. Genau dann sei ein Polizeiauto vorbeigefahren. Es habe zurückgesetzt, und der Polizist habe ihn durchs Autofenster gefragt, warum er hier uriniere. Herr C. habe ihm leicht provokativ geantwortet, worauf der Beamte ausgestiegen sei, um eine Personenkontrolle vorzunehmen. Er, Herr C., habe das Ganze lächerlich gefunden und deshalb weglaufen wollen, worauf ihn der Polizist gegen das Auto gedrückt, ihm Handschellen angelegt und eine Zweierpatrouille angefordert habe, die ihn zum Polizeiposten brachte. Dort habe man seine Effekten kontrolliert und ihn aufgefordert, sich auszuziehen. Nachdem seine Identität feststand, habe er den Polizeiposten wieder verlassen dürfen. Nun habe er eine Busse erhalten und wolle wissen, ob sich die Polizei korrekt verhalten habe.

Die Polizei erklärt mir, Herr C. habe seine Notdurft an einem gut frequentierten Ort nahe einer Bushaltestelle und auch unweit einer öffentlichen Toilette verrichtet. Aufgrund von Herrn U.'s heftiger Reaktion auf seine Frage habe der Beamte das Gefühl gehabt, es könnte auch sonst etwas nicht stimmen. Deshalb habe er eine Personenkontrolle vornehmen wollen. Er habe Herrn C. dessen Ausweispflicht und die Konsequenzen bei Nichtbefolgung aufgezeigt. Als Herr C. sich geweigert habe, sich auszuweisen und vor Ort eine Busse zu bezahlen, und Anstalten gemacht habe, sich zu entfernen,

setzt sich dem Verdacht aus, etwas verbergen zu wollen.»

«Ich hätte nie gedacht, dass es so weit kommen würde.»

*«Das Verhalten des Betroffenen hat wesentlich dazu beigetragen,
dass wir zu strengeren Mitteln griffen.»*

habe ihn der Beamte deshalb festgehalten und Verstärkung angefordert. Die eintreffenden Kollegen habe der Beamte angewiesen, Herrn C. zur Wache zu bringen und dort seine Identität festzustellen.

Die beiden Polizisten waren nicht darüber informiert, was vorgefallen war. Als sich Herr C. auch auf dem Polizeiposten unkooperativ zeigte, nahmen sie eine Leibesvisitation vor. Verhalte sich jemand bei Personenkontrollen widerspenstig, erwecke dies den Verdacht, dass etwas mit ihm oder seiner Habe nicht stimme, argumentiert die Polizei. Aus diesem Grund führe man sowohl zur Sicherheit der Beamten als auch zur Sicherheit des Verhafteten sowie zur Prüfung seiner Habe eine Leibesvisitation durch.

Die – damals noch geltende – kantonalzürcherische Strafprozessordnung hält fest (§ 338 Abs. 1 StPO), dass körperliche Durchsuchungen bei Übertretungen nur dann erlaubt sind, wenn sie sich als dringend erforderlich erweisen und der Bedeutung des Delikts entsprechen. Auch eine interne Weisung der Stadtpolizei besagt, eine Leibesvisite habe in vernünftigen Verhältnis zur Bedeutung des Haftfalls und der Verdachtslage zu stehen. Somit besteht zwar eine gesetzliche Grundlage für eine Durchsuchung, diese muss im Einzelfall jedoch verhältnismässig sein. Der Polizei steht somit ein Beurteilungsspielraum zu, den sie indes pflichtgemäss ausfüllen muss. Eine Leibesvisitation allein wegen Urinierens auf öffentlichem Grund erscheint demgemäss als ein übermässiges Mittel, das in keinem Verhältnis zum Delikt steht.

Auch die Stadtpolizei räumt ein, die Verhältnismässigkeit sei – versetze man sich in Herrn C.'s Lage und betrachte einzig seine Übertretung – «diskutabel». Mit seinem Verhalten habe Herr C. jedoch von Beginn weg die Kontrollmodalitäten mitbeeinflusst. Durch seine Weigerung, seine Identität bekanntzugeben, habe er zudem eine Anordnung der Polizei nicht befolgt, was ein zweites Delikt darstelle. Zuzugeben sei aber, dass der Informationsfluss innerhalb der Polizei nicht optimal gelaufen sei.

«Die Begründung ist tatsächlich schwer zu verstehen.»

20

Wieviel darf eine Ausstellung kosten?

Seit nunmehr sechs Jahren organisiert Frau A. an einem Sonntag im Jahr eine Keramik-Ausstellung, an welcher Kunsthandwerker und Kunsthandwerkerinnen ihre Produkte auch verkaufen. Deshalb holt Frau A. bei der Gewerbebehörde jeweils eine Bewilligung ein. Bis anhin, so Frau A., habe die Gewerbebehörde pro Ausstellerin und Aussteller eine Gebühr von 5 Franken verlangt, dieses Jahr sei die Gebühr plötzlich doppelt so hoch. Frau A. möchte wissen, worauf die Erhöhung gründet und ob sie zulässig ist.

Meine Abklärungen ergeben, dass es einen Stadtratsbeschluss über die von der Gewerbebehörde zu erhebenden Gebühren gibt, der auch die Bewilligung für den Sonntagsverkauf regelt. In dieser Gebührentabelle von 2005 wird zwischen gewerblichen und nichtgewerblichen Bewilligungen an öffentlichen Ruhetagen unterschieden; bei nichtgewerblichen Ausstellungen werden ferner kommerzielle Kunstausstellungen und Ausstellungen eigener Werke getrennt behandelt. Bei der Präsentation eigener Werke kann je nach Charakter, Umfang und Dauer der Ausstellung eine Gebühr von bis zu 10 Franken pro Aussteller und Tag anfallen, bei kommerziellen Ausstellungen werden pro Aussteller und Tag 15 Franken veranschlagt. Bei Frau A.'s Keramik-Ausstellungen besteht somit ein Spielraum für die Bestimmung der Gebührenhöhe.

Aus rechtlicher Sicht ist bei der Gebührenerhebung zu beachten, dass der Gesamtertrag der Gebühren die Kosten des betreffenden Verwaltungszweigs nicht oder nur geringfügig übersteigen darf und die Gebührenhöhe im Einzelfall in einem vernünftigen Verhältnis zum Gegenwert stehen muss, den der Abgabepflichtige erhält. Bei einer Gebühr von 10 Franken pro Aussteller und Tag sind diese Vorgaben sicher erfüllt, weshalb die rechtlichen Grundlagen eine Ausschöpfung des Gebührenrahmens im vorliegenden Fall erlauben. Es steht also durchaus im Ermessen der Gewerbebehörde, die Gebühr am oberen Rand festzulegen, wenn die Beurteilung von Umfang und Dauer einer Ausstellung sowie weiterer Faktoren dies nahelegt.

Die Ausführungen der Gewerbepolizei zeigen, dass die Gebühren im Rahmen einer vorgesehenen Neuregelung generell überprüft und teilweise bereits angepasst wurden. Bei Frau A.'s Keramik-Ausstellung handle es sich um einen gut etablierten Anlass, der bereits fester Bestandteil der lokalen Kunsthandwerksszene sei. Zudem finde sie an einem einzigen Sonntag im Jahr statt; eine häufigere Durchführung würde einen Rabatt zulassen, weil der einmalige Aufwand für die Bewilligungserteilung dann vergleichsweise weniger stark ins Gewicht fiele. Die 10-Franken-Gebühr habe man in Bezug zu rein kommerziellen Kunstausstellungen gesetzt, bei denen eine 15-Franken-Gebühr üblich sei. Der Gewerbepolizei sei zwar bewusst, dass sich an einer Keramik-Ausstellung, wie Frau A. sie organisiere, keine grossen Gewinne erzielen liessen; dennoch sei der Betrag von 10 Franken für Aussteller nicht überhöht und entspreche dem Mehrwert, an einem Sonntag eine breite Käuferschaft ansprechen zu können – dies besonders auch im Wissen darum, dass die Gebühren für gewerbliche Aussteller um ein Fünffaches höher lägen.

So schmerzlich die Gebührenverdoppelung für Frau A. und ihre Ausstellenden auch sein mag: Meine Schlussfolgerung ist, dass die Gewerbepolizei eine Gebühr von 10 Franken erheben darf.

«Früher war am Sonntag jeweils Ruhe.»

«Es entspricht dem Willen des Grossen Gemeinderats, Schul- und Sportanlagen an sieben Wochentagen öffentlich zugänglich zu machen.»

«Unser Haus stand schon, bevor es den Pausenplatz gab.»

Wie laut dürfen Kinder sonntags sein?

Frau S. beklagt sich über den Lärm, den Kinder und Jugendliche auch sonntags auf dem nahen Pausenplatz machen. Schon unter der Woche sei es wegen der Kindertagesstätte sehr lärmig; am Sonntag aber könne sie nicht einmal mehr auf dem Balkon sitzen, weil die Jugendlichen so laut seien. Und es seien nicht etwa nur Jugendliche aus dem Quartier, sondern aus der ganzen Stadt! «Ich will einfach wieder einmal einen ruhigen Sonntag haben», sagt Frau S.

Sogenannter Verhaltenslärm, verursacht durch Menschen bei der Benützung von Anlagen, wird von der bundesrechtlichen Lärmschutzverordnung grundsätzlich miterfasst. Die Verordnung legt jedoch keinen Grenzwert fest, ab welchem Verhaltenslärm als schädlich oder lästig gilt. Die Behörden hätten deshalb den Einzelfall zu begutachten, erkläre ich Frau S.; Störungen des Wohlbefindens müssten Anwohner hinnehmen, solange jene nicht erheblich seien. Die Beurteilungsgrundlage hierfür bieten die lokalen Polizeigesetze: So legt die Allgemeine Polizeiverordnung der Stadt Winterthur zwar die Nachtruhe fest, dies aber unter Vorbehalt der Vorschriften für Schul- und Sportanlagen. Sie erlauben die Benutzung von Anlagen ganzjährig und in der Regel an sieben Tagen pro Woche; frei zugängliche Aussenanlagen können während der Betriebszeiten ohne Bewilligung genutzt werden. Als Betriebszeiten von Aussenanlagen gelten Montag bis Samstag 08.00 bis 12.00 und 13.00 bis 22.00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen 10.00 bis 12.00 und 13.00 bis 20.00 Uhr.

Fazit: Kinder und Jugendliche dürfen einen Pausenplatz auch sonntags benutzen, und dies selbst dann, wenn sie nicht im Quartier wohnen. Solange der Lärm durch die Benutzung der Anlage entsteht und als gewöhnlich bezeichnet werden kann, muss Frau S. ihn erdulden. Erst wenn sich der Lärm als übermässig oder unzumutbar bezeichnen lässt, kann die Polizei überhaupt eingreifen. Bei der Beurteilung, ab wann Lärm nicht mehr zumutbar ist, besteht natürlich

«Das Angebot genügt nicht, um meine Tochter zu fördern.»

«Sie ist gut in der Klasse integriert und leistet, was sie kann. Dennoch vermag sie die Lernziele nicht zu erreichen.»

ein Beurteilungsspielraum, wobei das subjektive Empfinden der Betroffenen nicht massgebend ist. Eine von Nachbarn herbeigerufene Polizeistreife muss also jeweils im Einzelfall bestimmen, ob Lärm benutzungskonform oder übermässig ist.

Nach Rücksprache mit der Polizei ergibt sich, dass diese schon mehrmals zum fraglichen Ort gerufen wurde. In keinem Fall habe sich der Lärm aber als übermässig erwiesen. Mit Ausnahme von Frau S. hätten sich auch keine weiteren Nachbarn beschwert. Ich teile Frau S. dies mit und gebe ihr zu bedenken, dass der Grosse Gemeinderat die Öffnung der Schul- und Sportanlagen an Wochenenden nicht zuletzt auch aus sozial-, bildungs- und gesundheitspolitischen Gründen zugelassen habe.

Zahlt die Stadt Privatschulkosten?

Herrn K.'s Tochter besucht eine Regelklasse der Volksschule und erhält zusätzlich eine integrierte Sonderschulung durch eine Heilpädagogin. Nun habe ihm, sagt Herr K., die Schulleitung mitgeteilt, seine Tochter erreiche die Lernziele nicht und müsse deshalb in eine heilpädagogische Schule umgeteilt werden. Er aber finde dies nicht gut, denn so gerate sie gewissermassen aufs Abstellgeleise. Herr K. denkt daran, seine Tochter an eine Privatschule zu schicken und erkundigt sich, ob die Stadt Beiträge an private Schulkosten leistet.

Grundsätzlich hat jedes Kind Anspruch auf eine seinen individuellen Fähigkeiten und seiner Persönlichkeitsentwicklung entsprechende unentgeltliche Grundschulbildung an einer öffentlichen Schule. Nur wenn das Angebot der öffentlichen Schule als ungenügend erscheint, kann private Schulung notwendig werden. Einfacher gesagt: Solange die Volksschule eine Ausbildung anbietet, die den persönlichen Bedürfnissen des Kindes möglichst gerecht wird, muss die Gemeinde keine Privatschulkosten übernehmen. Eine «optimale Schulung» wiederum muss die Volksschule nicht anbieten.

In der Bewertung dessen, was eine möglichst bedürfnisgerechte Ausbildung sein soll, liegt viel Beurteilungsspielraum. Sind Eltern

«Mit dieser Kuschelpädagogik bin ich nicht einverstanden.»

«Das Angebot der Schule muss den Bedürfnissen des Kindes möglichst angepasst sein. Optimale Schulung ist nicht geschuldet.»

24

mit der Bewertung nicht einverstanden, ist eine schulpsychologische Abklärung zwingend. Auf dieser Grundlage wird entschieden, ob das Angebot einer Schulgemeinde ausreichend bzw. den Bedürfnissen des einzelnen Kindes möglichst angepasst ist.

Ich rate Herrn K., zusammen mit dem schulpsychologischen Dienst die Bedürfnisse seiner Tochter abzuklären und seine Befürchtungen anzubringen. Auch könne er durchaus ein Gesuch um Übernahme der Privatschulkosten stellen; er solle dies aber unbedingt tun, bevor er seine Tochter aus der öffentlichen Schule nehme und in einer Privatschule anmelde. Nur so könne er vorgängig sicher sein, ob die Gemeinde die Kosten übernehme oder nicht.

Wie errechnet sich der Freibetrag?

Er werde zwar von der Sozialhilfe unterstützt, arbeite aber so viel wie möglich und reiche stets seine Lohnabrechnungen ein, bezeugt Herr E. Die Ferienvertretung seiner Sozialberaterin habe ihm nun aber mitgeteilt, er habe einen grösseren Einkommensfreibetrag zugute. Aufgrund dieser Aussage habe er, Herr E., die Lohnabrechnungen nochmals geprüft und festgestellt, dass er im vergangenen Jahr mindestens dreimal einen höheren Anspruch gehabt hätte. Fälschlicherweise sei man bei der Berechnung davon ausgegangen, es handle sich bei den Abrechnungen nur um Stundenlöhne und nicht auch um pauschale Entschädigungen pro Einsatz. Dies habe er nun geltend gemacht – und die Antwort erhalten, es werde rückwirkend nichts ausbezahlt. Das könne er nicht verstehen. Habe er fälschlicherweise einmal zu viel ausbezahlt bekommen, sei ihm das in der Folge stets abgezogen worden; umgekehrt müsse dies doch auch möglich sein.

Wirtschaftliche Hilfe wird dann gewährt, wenn die Eigenmittel des Hilfesuchenden für seinen Lebensunterhalt nicht ausreichen. Dabei werden sämtliche Einkünfte den notwendigen Ausgaben gegenübergestellt. Mit dem sogenannten Einkommensfreibetrag wird ein Anreiz dafür geschaffen, dass Hilfesuchende einen Erwerb auf-

*«Das Geld, auf das ich keinen Anspruch hatte, muss ich zurückzahlen.
Nun will ich aber das Geld, auf das ich Anspruch habe!»*

*«Es übersteigt unsere Kapazität, wenn wir jede Lohnabrechnung studieren müssen.
Wir sind auf Informationen der Betroffenen angewiesen.»*

nehmen oder ihr Arbeitspensum erhöhen, um so ihre Integrationschancen zu erhöhen. Gemäss Richtlinien der Fürsorgebehörde ergibt sich bei einer Arbeitstätigkeit von bis zu 7 Wochenstunden (17 Anstellungsprozente) ein monatlicher Einkommensfreibetrag von 100 Franken pro Monat. Bei einer Anstellung zwischen 18 und 30 Prozent erhöht sich der Einkommensfreibetrag auf 180 Franken. Die Richtlinien sind eindeutig und gewähren keinen Beurteilungsspielraum.

Schwierig ist im Fall von Herrn E. jedoch, dass einer von Herrn E.'s Arbeitgebern nicht nach geleisteten Stunden abrechnet, sondern einzelne Arbeitseinsätze pauschal entlohnt. Ich wende mich deshalb an die Sozialen Dienste und schildere die Situation. Die Ansicht der Behörde, dass die Sozialhilfe keine Versicherungsleistung darstellt und eine rückwirkende Zahlung beim Grundbedarf nicht in Frage kommt, teile ich. Beim Einkommensfreibetrag sieht es meiner Meinung nach aber etwas anders aus. Liegt bei der Berechnung tatsächlich ein Fehler vor, ist man also fälschlicherweise von einer niedrigeren Stundenleistung ausgegangen, besteht ein Anspruch auf Auszahlung des korrekten Freibetrags.

Die Sozialen Dienste erklären, man sei nicht in der Lage, monatlich die Lohnabrechnungen der Hilfesuchenden zu überprüfen, da dies die Kapazitäten des Amtes übersteigen würde. Deshalb sei man auf die Mitteilung der Klientinnen und Klienten angewiesen, wenn sich der Arbeitsumfang verändere; die Hilfesuchenden hätten diesbezüglich auch eine Informationspflicht. Ich erläutere, dass Herr E. darüber hätte aufgeklärt werden müssen, dass die Anzahl der geleisteten Stunden für die Berechnung des Einkommensfreibetrags massgebend sei und dass die eingereichten Lohnabrechnungen zur Prüfung des Anspruchs nicht ausreichten. Die Sozialen Dienste pflichten mir bei: Es liege tatsächlich ein Fehler vor, weshalb man nun die Lohnabrechnungen des gesamten Jahres noch einmal überprüfen und Herrn E. den zusätzlichen Einkommensfreibetrag auszahlen werde. Gleichzeitig werde Herrn E. die Auflage gemacht, die effektiv geleisteten Stunden jeweils umgehend zu melden, falls diese unter 7 Wochenstunden fallen sollten.

Fälle 2012, gegliedert nach involvierten Departementen

26

Departement Kulturelles und Dienste

Stadtentwicklung

- /// **Schlechter Dank für Fronarbeit**
Herr S. hat in Fronarbeit eine Freizeitanlage saniert. Die Stadtentwicklung wolle nun, dass er das Werk nachbessere.
- /// **Fehlende Konfliktvermittlung**
Frau B. ist mit dem Vorgehen der Quartierentwicklung nicht einverstanden. Sie fühlt sich ungerecht behandelt und unter Druck gesetzt. Dabei müsse die Quartierentwicklung im vorliegenden Konflikt doch vermitteln, meint Frau B.
- /// **Druck auf den Quartierverein**
Frau O. hat mit dem Quartiervereinspräsidenten eine Lösung vereinbart. Nun habe dieser wieder Abstand davon genommen, weil die Quartierentwicklung offenbar eine andere Haltung vertrete. Frau O. vermutet, die Stadt habe Druck ausgeübt.

Departement Finanzen

Immobilien

- /// **Realersatz für enteignetes Land**
Für den Bau eines Rückhaltebeckens an der Eulach soll Frau U. dem Kanton Land abtreten. Sie will wissen, ob sie von der Stadt Realersatz erhält.
- /// **«Falsche» Tomatenhäuschen**
Frau K. hat einen Entscheid erhalten, wonach sie die Tomatenhäuschen im Schrebergarten

aus anderem Material bauen muss. Da sie schon seit Jahren dasselbe Material verwende, sehe sie nicht ein, wieso sie dies zu ändern habe.

/// **Wer stellt die Pünt instand?**

Die Stadt hat Frau Z. den Pachtvertrag ihrer Pünt gekündigt. Frau Z. soll nun für die Kosten der Instandsetzung durch eine externe Firma aufkommen. Sie habe ihre Pünt aber bereits selber instand gesetzt, sagt Frau Z.

Steueramt

/// **Unterlagen nicht mehr akzeptiert**

Seit Jahren habe sie für die Krankheitskosten stets dieselbe Aufstellung eingereicht, erzählt Frau J., doch diesmal habe der Steuerbeamte die Aufstellung nicht akzeptiert. Ob Mitarbeiter des Steueramts die Bedingungen einfach so ändern dürften?

/// **Darf das Steueramt nachfragen?**

Herr W. will wissen, ob ihm das Steueramt Fragen zu seiner Liegenschaft stellen dürfe. Im Einschätzungsentscheid zur leerstehenden Liegenschaft sei ihm nach einer solchen Befragung ein Mehrertrag aufgerechnet worden.

/// **Zu hohe Ermessenseinschätzung**

Frau O. vergass, ihre Steuererklärung einzureichen. Das Steueramt hat sie mehrmals erfolglos gemahnt und schliesslich nach Ermessen eingeschätzt. Nun ist die Steuerrechnung viel höher ausgefallen als jene der Vorjahre. Hat Frau O. trotz verpasster Einsprachefrist noch Möglichkeiten?

/// **Unverhältnismässige Ratenzahlung**

Herr G. ist zurzeit arbeitslos und hat sehr wenig Geld zur Verfügung. Er klagt, das Steueramt verlange immer neue Belege von ihm, reduziere die Raten jedoch nicht, obwohl er nur 80 Prozent seines Lohns verdiene.

/// **Mangelnde Kundenfreundlichkeit**

Herr T. ist erschüttert über das schlechte Verhalten eines Mitarbeiters des Steueramts, mit dem er zu tun hat.

/// **Unverständliches Steuerformular**

Frau M. beschwert sich, das Steuerformular sei nicht verständlich genug verfasst. Dies müsse sofort geändert werden.

/// **Mahnung mit gefälschtem Datum?**

Frau Z. hat nach Einreichen der Steuererklärung eine Mahnung erhalten, die schon von früher datiert war. Sie glaubt nun, das Datum der Mahnung sei manipuliert worden. Zudem findet sie die Androhung allfälliger Konsequenzen ungebührlich.

/// **Steuerzahlung oder Betreibung**

Nach Aufgabe ihrer selbständigen Tätigkeit hat Frau M. keinen Job gefunden und verdient deshalb kein Geld mehr. Muss sie die Steuern aus dem Vorjahr bezahlen, wenn sie eine Betreibung verhindern will?

Baupolizeiamt

/// **Bauen ohne Parkplatzpflicht**

Weil sein Nachbar von der Parkplatzerstellungspflicht befreit wurde, hat Herr B. gegen dessen Baubewilligung Rekurs eingelegt. Im Quartier gebe es schon jetzt zu wenig Parkplätze, argumentiert Herr B., und beim Bauvorhaben seines Nachbarn handle es sich immerhin um ein grösseres Gebäude. Wann kann auf Parkplätze verzichtet werden?

/// **Zu laute Kirchturmglöcken**

Er habe sich beim Baupolizeiamt wegen des morgendlichen Glockengeläuts nahe seinem Haus beschwert, sagt Herr B., auf seine Beschwerde aber noch keine Antwort erhalten.

/// **Unvollständige Unterlagen**

Frau G. ist der Meinung, die von ihr eingereichten Dokumente genügten vollauf, um eine sie betreffende Angelegenheit zu beurteilen. Das Baupolizeiamt fordere aber weitere Unterlagen.

/// **Zweimal gemailt – keine Antwort**

Frau K. wundert sich. Sie habe dem Baupolizeiamt vor sechs und dann nochmals vor drei Wochen eine Anfrage gemailt, darauf aber nie eine Antwort bekommen.

/// **Stadt hält ihr Versprechen nicht**

Herr W. meldet, die Stadt habe sich nicht an die Zusicherung gehalten, die sie 2009 der Ombudsstelle gegenüber ausgesprochen habe.

/// **Nach 7 Jahren zurück zum Start**

Vor sieben Jahren erhielt Frau T. eine Bau- und Entwässerungsbewilligung, die nach Einspruch eines Nachbarn wieder aufgehoben und durch andere Bewilligungen ersetzt wurde. Nun habe man diese anderen Bewilligungen im Nachhinein für ungültig erklärt, sagt Frau T., und es solle die ursprüngliche Bewilligung gelten. Wer trägt den Schaden, der daraus entsteht?

Stadtgestaltung

/// **Muss die Fassade weiss sein?**

Herr und Frau B. haben vom Bauausschuss eine Bewilligung für eine Fassadenisolation erhalten. Müssen sie das Lärchenholz nun wirklich weiss malen, so wie es in der Bewilligung steht? Was geschieht, wenn sie es nicht tun?

Tiefbauamt

/// **Antrag faxen darf man nicht**

Frau M. beklagt sich über die Bürokratie beim Beantragen von Fördergeldern für Küchengeräte. Warum werde ihr Fax nicht als Antrag akzeptiert?

Einwohnerkontrolle

/// **Fehlerhaftes Antwortschreiben**

Frau L. reichte beim Friedensrichteramt ein Schlichtungsbegehren ein. Das Friedensrichteramt wies sie an, bei der Einwohnerkontrolle in Erfahrung zu bringen, wo die vom Schlichtungsbegehren betroffene Person wohne. Das Schreiben, das sie von der Einwohnerkontrolle erhalten habe, sei jedoch voller Fehler gewesen, sagt Frau L. Die Einwohnerkontrolle habe behauptet, die betreffende Person sei nicht registriert, was aber gar nicht sein könne.

/// **Unpünktliche Abstimmungspost**

Herr W. meldet sich aus seinem derzeitigen Wohnort in Oman, weil die Abstimmungunterlagen dort nicht rechtzeitig ankämen. Er habe schon in vielen Ländern gelebt, so etwas aber noch nie erlebt.

/// **«Ich kann mich nicht anmelden!»**

Die Einwohnerkontrolle habe ihren Mietvertrag nicht für die Anmeldung akzeptiert, klagt Frau Z. Begründung: Der Mietvertrag sei zu alt, Frau Z. müsse deshalb eine Bestätigung beibringen, dass der Vertrag noch gültig sei. Zusätzlich brauche sie eine Bestätigung ihres Ex-Ehemanns, der im Mietvertrag als Mieter aufgeführt sei.

Umwelt- und Gesundheitsschutz

/// **Kampf gegen Feuer und Hühner**

Herr K. störte sich an den Feuerstellen in seiner Nachbarschaft, weshalb er sich an die zuständige Amtsstelle wandte – ohne Erfolg. Er wolle, dass die Stadt etwas gegen diese abendlichen Feuer unternehme, sagt Herr K. Und gegen die Hühner seines Nachbarn gleich auch.

Stadtpolizei

/// **Ist Urinieren ein Verbrechen?**

Er habe auf einem Stück Brachland uriniert und dafür eine Busse erhalten, sagt Herr C. Die Busse könne er akzeptieren, nicht aber den Umstand, dass er vom Polizisten wie ein Verbrecher behandelt worden sei.

/// **Ausstellungsgebühren verdoppelt**

Seit mehreren Jahren organisiert Frau A. sonntags Ausstellungen mit Kunsthandwerk. Sie habe dabei stets um Bewilligung ersucht. Nun habe die Gewerbepolizei die Gebühr pro Aussteller plötzlich von fünf auf zehn Franken erhöht. Die in der Rechnung aufgeführte Begründung versteht Frau A. nicht. Sie fragt sich, ob die Erhöhung rechters ist.

/// **«Die Polizei hat mich schikaniert!»**

Bei einer Kontrolle durch die Stadtpolizei musste sich Frau U. einer Leibesvisitation un-

- terziehen, weil sie sich geweigert hatte, den Beamten ihre Identität bekanntzugeben.
- /// **Unsinnige Umfahrung**
Frau K. beschwert sich über eine Umfahrung. Die Verkehrsregelung mache keinen Sinn und verärgere bloss die Verkehrsteilnehmer.
- /// **Warum Zirkus an Feiertagen?**
Frau U. möchte den Unterschied zwischen einem Wanderlager und einem Zirkus wissen. Auch will sie eine Erklärung dafür, warum Zirkusvorstellungen an hohen Feiertagen geduldet seien, Märkte jedoch nicht.
- /// **Parkbusse statt Kulturgenuss**
Frau W. fuhr aus Deutschland nach Winterthur, um hier das Kulturangebot zu geniessen. Nach einem Museumsbesuch klemmte unter dem Scheibenwischer ihres Autos ein Bussenzettel von 40 Franken. Sie wisse nicht, wofür sie die Busse erhalten habe, sagt Frau W. Sie habe ihr Auto korrekt geparkt.
- /// **Inkasso für den Notfallarzt**
Herr Z. hat eine Rechnung des ärztlichen Notfalldienstes erst nach der zweiten Mahnung bezahlt. In der Folge habe ihm die Stadtpolizei eine Rechnung über denselben Betrag geschickt – mit dem Vermerk, aufgrund eines Vertrags mit dem Notfalldienst übernehme die Stadt das Inkasso. Herr Z. meint, dies sei unzulässig.
- /// **Polizei verweigert Anzeige**
Herr B. wollte seine von ihm getrennt lebende Ex-Frau anzeigen, weil sie ihre gemeinsamen Kinder nach einem Streit vor die Tür gesetzt hatte und die Kleinen den weiten Weg zu ihm allein zurücklegen mussten. Die Polizei habe sich jedoch geweigert, eine Anzeige aufzunehmen.
- /// **Polizei gegen Dienstverweigerer**
Herr T. hat wiederholt den Zivildienst verweigert. Nun schickt ihm die Polizei eine Vorladung. Ob die Ombudsstelle diese Vorladung verhindern könne, will Herr T. wissen.
- /// **Raser dürfen weiterrasen**
Frau Y. wohnt an einer stark befahrenen Strasse, die ihrer Meinung nach oft als Raserstrecke missbraucht wird. Sie habe der Polizei entsprechend Meldung gemacht, doch diese zeige sich uninteressiert und unternehme nichts dagegen.
- /// **3 Wochen ohne Führerschein**
Frau K. beschwert sich, sie habe nach einer Blutprobe drei Wochen lang ihren Führerausweis nicht gehabt, weil sie so lange auf das – letztlich negative – Ergebnis habe warten müssen.
- /// **Streit um Nummernschilder**
Wiederholt hatte das Strassenverkehrsamt Herrn J. die Aufforderung geschickt, demnächst seine Autoversicherung zu erneuern, doch Herr J. hatte nichts unternommen. Als die Versicherung abgelaufen war, erschienen Beamte der Stadtpolizei, um die Nummernschilder von Herrn J.'s Auto zu entfernen. Herr J. war damit nicht einverstanden und wehrte sich mit Händen und Füßen – im wahrsten Sinne des Wortes.
- /// **«Meine Existenz ist gefährdet!»**
Herr R. will vor seinem Geschäftslokal ein Werbeplakat aufhängen, erhält dafür aber keine Bewilligung. Ohne dieses Plakat sei sein Geschäft jedoch akut gefährdet, sagt Herr R.
- /// **Ungleiche Behandlung**
Anlässlich einer Ausstellung habe sie als einzige aller Aussteller und Ausstellerinnen eine Bewilligung für den Sonntagsverkauf gebraucht, klagt Frau P. – und fragt sich warum.
- /// **Gestoppt und trotzdem geblitzt**
Er habe, erzählt Herr R., sein Auto beim Rotlicht knapp nach der weissen Markierung zum Stehen gebracht und die Kreuzung nicht überfahren. Dennoch sei er geblitzt und später entsprechend gebüsst worden. Ob dies denn korrekt sei?
- /// **7 Minuten zu lang geparkt**
Da sie die Parkzeit um sieben Minuten überschritten hat, muss Frau K. eine Parkbusse zahlen. Das sei eine Frechheit, meint Frau K. Sie sehe nicht ein, weshalb sie die Busse bezahlen sollte.
- /// **Was tun gegen Falschaussagen?**
Frau I. behauptet, sie sei aufgrund einer Falschaussage ihres Nachbarn gebüsst worden, und will sich über ihre rechtlichen Möglichkeiten informieren lassen.
- /// **Baustelle erschwert Zufahrt**
Eine Baustelle erschwere die Zufahrt zu seinem Wohnhaus massiv, klagt Herr J. Weder Taxifahrer noch Lieferanten könnten seine Wohnadresse finden.

/// **Gesuch ohne Grund abgelehnt**

Herr L. hat ein Gesuch um Kostenübernahme für die Sonderschulung seines Sohns eingereicht und als Antwort die Auskunft erhalten, das Gesuch werde nicht behandelt. Ob ihm nicht eine schriftliche Ablehnung mit Rechtsmittelbelehrung zustehe?

/// **Falsche Noten – keine Umteilung**

Die Umteilung ihrer Tochter in die Sekundarschule A sei abgelehnt worden, obwohl der Klassenlehrer das Anliegen unterstützt habe, sagt Frau L. Zudem hätten die im Entscheid aufgeführten Noten nicht mit jenen im Zeugnis übereingestimmt.

/// **Lohndumping bei Schulbusfahrern**

Frau K. arbeitet in einer Firma, die im Auftrag der Stadt Schülertransporte ausführt. Frau K. beschwert sich über tiefe Stundenansätze bei langen Präsenzzeiten und wundert sich, weshalb die Stadt nicht Mindestlöhne garantiert.

/// **Was verdienen KiTa-Praktikanten?**

Frau T. ist bestürzt über den niedrigen Lohn, den eine Verwandte als Praktikantin in einer Kindertagesstätte erhält. Sie erkundigt sich nach den branchenüblichen Stundenansätzen.

/// **Kompensation im Kinderhort**

Frau G. möchte wissen, ob der Hort nicht verpflichtet ist, ihr einen Kompensationstag anzubieten, wenn ihre Kinder aus schulinternen Gründen nicht zum Mittagessen gehen können.

/// **Zustupf für private Schulung**

Herr K. ist der Meinung, bei der öffentlichen Schulung seines Kindes sei von Anfang an sehr vieles falsch gelaufen. Wiederholt habe man Abmachungen nicht eingehalten. Nun wolle er sein Kind in eine Privatschule schicken. Ob sich die Stadt nicht an den Kosten beteiligen müsse?

/// **Schlechte Informationspolitik**

Frau R. beschwert sich über mangelnde Information, was die Dauer des Umbaus eines benachbarten Schulhauses betrifft.

/// **Lärm auf dem Pausenplatz**

Frau S. missfällt, dass sich Jugendliche in ihrer Freizeit auf dem neu gestalteten Pausenplatz des Quartierschulhauses aufhalten und auch am Sonntag Lärm verursachen.

Soziale Dienste

/// **Wer bezahlt das Mietzinsdepot?**

Frau D. bezieht Sozialhilfe und bewohnt neu eine Wohnung in Untermiete. Nun verlange der Hauptmieter das Depot zurück, doch die Sozialberatung zahle ihm den Betrag nicht aus.

/// **Unhöfliche Sozialberaterin**

Herr P. beschwert sich über den Umgangston seiner Sozialberaterin. Sie behandle ihn nicht anständig genug.

/// **Zahlungen bleiben aus**

Sie habe ihre neue Sozialberaterin noch nie gesehen und bekomme keinen Termin bei ihr, schimpft Frau Z. Nun sei auch noch die Zahlung ausgeblieben. Sie wisse nicht, was sie unternehmen solle.

/// **Defekte Waschmaschine**

Er wohne, erzählt Herr N., in einer Notwohnung und habe zwei Kinder. Seit fast vier Monaten sei die Waschmaschine im Haus defekt, und es kümmere sich keiner darum.

/// **Rückerstattung – aber wofür?**

Herr S. wundert sich sehr. Er habe, sagt er, eine Rückerstattungsforderung erhalten, obwohl er niemandem etwas schuldig sei.

/// **«Ich will einen anderen Berater!»**

Frau W. gefällt es nicht, wie ihre Sozialberaterin mit ihr umgeht. Zudem werde sie ungerecht behandelt und erhalte zu wenig ausbezahlt, meint Frau W. Sie wünscht einen Beraterwechsel und will eine Beschwerde deponieren.

/// **20 Prozent zu wenig Lohn**

Frau T. rechnet vor, sie arbeite 80 Prozent ihrer Zeit, werde aber nur für eine 60-Prozent-Tätigkeit entlohnt.

/// **Ist Unterhaltspflicht zwingend?**

Frau T. erkundigt sich, ob ihr Lebenspartner zwingend für sie aufkommen müsse. Er sei finanziell nicht gerade auf Rosen gebettet. Sie hätten zwar ein gemeinsames Kind, seien aber nicht verheiratet und führten getrennte Kassen.

/// **Wenn der Geldbeutel leer ist**

Herr K. ist erschüttert. Er habe keinen Franken mehr im Portemonnaie, und niemand habe ihn darauf hingewiesen, dass er erst Mitte des kommenden Monats wieder Geld erhalten würde.

/// **Lohnpfändung gefährdet Job**

Herr J. wurde vom Sozialamt betriebl. und sein Lohn gepfändet. Nun wolle er wissen, was er gegen diese Lohnpfändung machen könne und wer dafür verantwortlich sei, wenn er seine Stelle verliere.

/// **Kinder wollen nichts zahlen**

Seine Kinder seien erwachsen und wohnten immer noch zuhause, sagt Herr M. Sie weiger-

- ten sich aber, etwas von ihrem Lohn abzugeben. Aus diesem Grund benötige er mehr Geld vom Sozialamt.
- /// **Vormieterin will Wohnung zurück**
Ihr Sozialberater habe ihr eine Wohnung vermittelt, sagt Frau S. Er habe ihr bestätigt, die Wohnung sei frei, denn die Vormieterin sei untergetaucht. Jetzt, Monate später, habe die Vormieterin bei ihr geklingelt und wieder in die Wohnung zurück gewollt. Was solle sie nun tun?
- /// **«Wo nur bleibt mein Geld?»**
Frau K. beschwert sich, man habe ihr nicht die gesamte Sozialhilfe ausbezahlt. Von ihrer Sozialarbeiterin erhalte sie dazu keine Auskunft, denn diese sei nur schwer erreichbar.
- /// **Beraterin droht mit Ausweisung**
Sie habe sich geweigert, eine Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht zu unterzeichnen, sagt Frau T. Daraufhin habe ihre Sozialberaterin sie gefragt, wie lange sie denn schon in der Schweiz lebe – je nach Art der Aufenthaltsbewilligung würden Personen ausgewiesen, die zu lange Sozialhilfe bezögen.
- /// **Wozu ein Beistand für den Sohn?**
Frau L. möchte wissen, warum der Sozialberater ihres Sohnes die Möglichkeit einer Beistandschaft zu prüfen gedenkt.
- /// **Kinder müssen draussen bleiben**
Herr J. fühlt sich von der Leiterin der Beratungsstelle schikaniert. Sie erlaube ihm nicht, seine Kinder ins Beratungszentrum mitzunehmen. Beim ersten Gespräch habe sie ihm dies zugesagt.
- /// **«Mir wird das Bein gestellt!»**
Frau K. meint, sie erhalte vom Sozialamt viel zu wenig Geld. Schuld sei wohl ihre Beraterin. Weil Frau K. ihr wohl nicht sympathisch sei, versuche die Beraterin, Frau K. überall ein Bein zu stellen.
- /// **Budget falsch berechnet**
Frau M. ist überzeugt, das Sozialamt bezahle ihrer Tochter zu wenig Geld aus. Das Amt habe das Sozialhilfebudget falsch berechnet.
- /// **Sozialhilfe zahlt nicht aus**
Er habe einmal mehr keine Auszahlung der Sozialhilfe erhalten, schimpft Herr M. Jetzt habe er keinen Franken mehr in der Tasche.
- /// **«Alle anderen kriegen mehr!»**
Herr T. meint, sämtliche Sozialhilfeempfänger, die er kenne, bekämen mehr Unterstützungsgeld als er. Er bittet deshalb um Überprüfung seines Budgets.
- /// **Keine Auskunft über Schulden**
Herr M. soll Rückerstattungen ans Sozialamt leisten, weiss aber nicht, worum es dabei geht, und erhält – so sagt er – vom Sozialamt keine Auskunft.
- /// **Rechnung 2 Jahre verspätet**
2010 wurde Frau C., damals Sozialhilfeempfängerin, wegen Brustkrebs operiert. Auf Anraten ihrer Sozialberaterin gab Frau C. ihre kleine Tochter zwei Tage pro Woche in die Kindertagesstätte, damit sie selbst ihre Arzttermine wahrnehmen konnte. In der Zwischenzeit beziehe sie keine Sozialhilfe mehr, sagt Frau C. Nun, zwei Jahre später, schicke die KiTa eine Rechnung. Ob sie die Kosten übernehmen müsse, fragt Frau C.
- /// **Kein Flugticket nach Brasilien**
Sozialhilfeempfänger T. will für ein Jahr nach Brasilien, um seine kranke Tochter zu besuchen. Er will wissen, warum ihm das Sozialamt das Flugticket nicht bezahlt und ihm «Steine in den Weg lege».
- /// **Vormundschaft trotz Widerstand**
Die Vormundschaftsbehörde, sagt Herr R., habe seine fünf Kinder zu Pflegefamilien gebracht, obwohl er als Vater nicht damit einverstanden gewesen sei.
- /// **Briefe bleiben unbeantwortet**
Herr L. will herausfinden, welche Kosten das Sozialamt übernimmt. Er habe seiner Sozialberaterin deswegen schon zwei Briefe geschickt, aber nie eine Antwort erhalten.
- /// **«Das Amt lässt mich erfrieren!»**
In seiner Wohnung gebe es keine Heizung, sagt Herr F. Dennoch weigere sich das Sozialamt, die Kosten für einen elektrischen Heizofen und dessen Betrieb zu übernehmen. Jetzt sitze er in der Kälte.
- /// **Zu kleiner Einkommensfreibetrag**
Das Sozialamt habe ihm über Monate hinweg einen zu niedrigen Einkommensfreibetrag bezahlt, sagt Herr E. Er verlange nun, dass ihm das Sozialamt rückwirkend die Differenz ausgleiche.
- /// **Grundlos Grundbedarf gekürzt**
Frau U. kann nicht verstehen, warum das Sozialamt ihr und ihrer Familie den Grundbedarf gekürzt hat. Sie habe nie einen Kürzungsentcheid erhalten, sagt Frau U. Zudem weigere sich ihre Sozialberaterin, einen Termin mit ihr zu vereinbaren.
- /// **Lügt der Betriebsleiter?**
Herr T. ist überzeugt: Der Betriebsleiter der Beratungsstelle lügt ihn an. Dieser Mann zwingt ihn zu medizinischen Massnahmen, die er gar nicht wolle, sagt Herr T.
- /// **Bankauszüge sind Privatsache**
Frau K. wurde aufgefordert, die Bankauszüge der letzten sechs Monate einzureichen. Sie findet, das sei Privatsache und gehe das Sozialamt nichts an.
- /// **Rätselhafter Abzug**
Man habe ihr einen Betrag abgezogen, sie habe aber keine Ahnung weshalb, klagt Frau S. Auf ihre Anfrage habe es geheissen, das Sozialamt wisse auch nicht, wie sich dieser Abzug begründe.

/// **Niemand zahlt die Anwaltskosten**

Herr B. steckt in einem laufenden Verfahren. Auf Anraten seines Sozialarbeiters habe er sich einen Anwalt genommen, sagt Herr B. Nun wolle das Sozialamt die Anwaltskosten nicht bezahlen. Er selbst habe das Geld aber nicht dazu.

/// **Grundbedarf ja, Mietanteil nein**

Seit sie zu ihren Eltern gezogen sei, bezahle ihr das Sozialamt keinen Mietanteil mehr, sagt Frau N. Wieso denn? Den Grundbedarf erhalte sie ja auch noch weiterhin.

/// **Zuviel Geld auf dem Konto**

Das Sozialamt habe ihm zuviel Geld ausbezahlt, sagt Herr W. Das sei ja nett, er wisse aber nicht, wofür das Geld gemeint sei.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

/// **Kein Einblick in die Finanzen**

Herr K. klagt, er habe keine Übersicht über seine Finanzen. Und seine Beiständin verweigere ihm die Einsicht in die Abrechnung.

/// **Wohin floss das Pflegegeld?**

Fast drei Jahre habe sein Sohn bei einer Pflegefamilie verbracht, jetzt lebe er wieder bei ihm, erzählt Herr T. Doch wie, fragt Herr T., sei denn der Betrag aufgeteilt worden, den das Sozialamt der Pflegefamilie bezahlt habe? Sein Sohn habe ja damals kaum Taschengeld erhalten.

/// **Den Ehemann beschimpft**

Frau L. will die Beistandschaft auflösen und selber über ihre Finanzen entscheiden. Die Beiständin gebe ihr keine Auskunft und habe ihren Ehemann verschiedentlich beschimpft und beleidigt.

/// **Grossvater will Beistandswechsel**

In seiner Funktion als Grossvater ist Herr U. der Ansicht, die Beiständin seiner Enkel veretrete einzig die Interessen der Kindsmutter. Auch habe sie ihn beschuldigt, seinem Enkel Tabletten verabreicht zu haben. Herr U. möchte deshalb einen Beistandswechsel.

/// **Unzufrieden mit der Beiständin**

Frau K. wünscht die Auflösung der Beistandschaft. Sie habe diverse Klagen an die Adresse ihrer Beiständin.

/// **Trotz IV-Rente zu wenig Geld**

Obwohl sie eine IV-Rente erhalte, zahle ihr die Beiständin monatlich nur gerade 100 bis 200 Franken aus, sagt Frau Z. Das sei zu wenig. Die Entscheide der Beiständin seien willkürlich.

/// **Steuererklärung falsch ausgefüllt**

Herr H. ist der Ansicht, seine Beiständin sei schuld daran, dass er zu viel Steuern bezahle. Sie habe seine Steuererklärung falsch ausgefüllt.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

/// **Krankheit nicht anerkannt**

Frau T. ist in Sorge. Ihre Krankheit werde nicht als solche anerkannt, deshalb würden die Zusatzleistungen gestrichen. Für sie seien diese jedoch überlebenswichtig. Wie solle das nur weitergehen?

/// **Im Beitragsdschungel verirrt**

Herr R. fühlt sich von der Abteilung Zusatzleistungen AHV/IV grundsätzlich schlecht informiert. Er verstehe überhaupt nicht mehr, wann welche Krankenkosten übernommen würden und wann welche nicht, klagt er.

/// **Unverschuldete Leistungssperre**

Seine Krankenkassenprämien würden direkt von der Abteilung Zusatzleistungen bezahlt, erklärt Herr K. Da es das Amt aber versäumt habe, die Prämien der Erhöhung anzupassen, erhalte er jetzt Betreibungen und habe bei der Kasse eine Leistungssperre.

Alter und Pflege

/// **Keine Leistungsvereinbarung**

Frau N. ist freiberufliche Pflegefachfrau. Die Stadt weigere sich, mit ihr eine Leistungsvereinbarung abzuschliessen, sagt Frau N. Sowohl sie als auch ihr Berufsverband sind der Meinung, die Stadt sei von Gesetzes wegen dazu verpflichtet.

/// **Pflegezentrum fordert Geld nach**

Sie habe für ihre inzwischen verstorbene Mutter die Zahlungen erledigt, auch jene für das Pflegezentrum, erzählt Frau C. Da es auf dem Konto ihrer Mutter stets zu wenig Geld gehabt habe, sei sie mit den Zahlungen jeweils ein Vierteljahr in Verzug gewesen. Nach dem Tod der Mutter mache das Pflegezentrum nun die Zahlung für die drei letzten Monate bei ihr persönlich geltend. Zu Recht oder Unrecht?

/// **Darf die Spitex einfach kündigen?**

Sie beanspruche seit Jahren die Leistungen der Spitex und sei auch darauf angewiesen, sagt Frau K. Nun habe ihr die Spitex unversehens gekündigt und sie an eine private Institution verwiesen.

/// **Verdacht auf Aktenunterschlagung**

Die Spitex wolle ihm seine Krankenakte nicht aushändigen, klagt Herr K. Ob sie denn das dürfe?

Vormundschaftsbehörde / Vormundschaftsamt

/// **Das Besuchsrecht verweigert**

Herr K. ist verstört. Er dürfe seine Kinder nicht sehen und wisse überhaupt nicht wieso.

/// **Warum eine Beistandschaft?**

Frau W. will wissen, warum das Vormundschaftsamt eine Beistandschaft für sie prüfe. Sie sehe keinerlei Grund dafür.

- /// **«Die Behörde erpresst mich!»**
Herr M. kocht vor Wut. Er werde von Mitgliedern der Vormundschaftsbehörde massiv beleidigt und auch erpresst. Das lasse er sich nicht länger gefallen.
- /// **Das Haus des Mandanten verkauft**
Herr T. ist verbeiständet und wohnt in einem Heim. Nun möchte er abklären, ob sein Beistand tatsächlich die Kompetenz hatte, das väterliche Haus zu verkaufen.
- /// **Keine Medikamente für den Sohn**
Gemäss Frau K. setzt die Vormundschaftsbehörde die Ärztin ihres Sohnes unter Druck. Die Ärztin dürfe dem Sohn nämlich die Medikamente nicht geben, die er benötige. Was könne man da tun?

Departement Technische Betriebe

Stadtwerke

- /// **Die Heizung mutwillig beschädigt**
Frau M. behauptet, die Stadtwerke hätten einen Heizungsmonteur damit beauftragt, ihren Heizkessel abzuschalten und heimlich zu beschädigen. Sie fordere Schadenersatz.
- /// **Neuer Stromzähler nur Schikane?**
Herr R. wehrt sich dagegen, dass die Stadt seinen Stromzähler auswechselt. Die Stadt habe es bislang nie geschafft, den Stromverbrauch korrekt abzurechnen. Herr R. findet die Auswechslung unbegründet und schikanös.
- /// **Kehrrichtautos gefährden Kinder**
Frau H. ist besorgt. Vor ihrem Haus manövrierten die Kehrrichtfahrzeuge jeweils rückwärts in einen schmalen Weg, ohne dass hinten jemand schaue, sagt sie. Auf dem Weg befänden sich aber immer wieder Kinder, die durch das Manöver gefährdet würden.
- /// **13 statt 12 Monate Abfall im Jahr**
Das Stadtwerk hat Herrn U. für den Grundpreis und die Abfallgebühren pro Jahr jeweils 13 statt nur 12 Monate verrechnet. Er habe sich, sagt Herr U., in dieser Angelegenheit mehrmals ans Stadtwerk gewandt und um Korrektur gebeten – ohne Erfolg. Was sind seine Rechtsmittel?

Stadtgärtnerei

- /// **Basketball bis tief in die Nacht**
Er habe nichts gegen die neue Basketball-Anlage im benachbarten Park, erklärt Herr F. Dass die Anlage jedoch 365 Tage im Jahr von 6 Uhr morgens bis 22 Uhr nachts, im Sommer gar bis 23 Uhr benützt werden dürfe, gehe ihm zu weit. Der Lärm sei unerträglich.

Interne Fälle / diverse Departemente

- /// **Billige Pflege-Arbeitskraft**
Schon zweimal habe sie sich um eine Stelle bei «Alter und Pflege» bemüht, man habe sie aber nicht genommen, sagt Frau J. Nun habe sie sich für eine Praktikumsstelle beworben, und da habe «Alter und Pflege» plötzlich Interesse gezeigt. Das Praktikum sei aber auf sechs Monate beschränkt, und vom Praktikantinnenlohn könne sie nicht leben. Frau J. will wissen, ob die Stadt so vorgehen darf.
- /// **Mehr Pensum, weniger Stundenlohn**
Sie arbeite für die Stadt Winterthur im Bereich Betreuung, erzählt Frau H. Seitdem ihr Pensum aufgestockt worden sei, sei sie nicht mehr im Stundenlohn angestellt. Ihr Stundenlohn sei nun aber tiefer als vorher.
- /// **Vom Arbeitgeber gemobbt?**
Frau T. glaubt, sie werde von ihrem Arbeitgeber gemobbt. Es habe auch Vorfälle gegeben, bei denen ihr Eigentum mutwillig beschädigt worden sei. Sie leide deshalb unter massiven psychischen Problemen.
- /// **Mit Rausschmiss gedroht**
Frau G. hat Probleme am Arbeitsplatz. Die Zusammenarbeit mit ihrer Kollegin sei schwierig; diese vergreife sich im Tonfall und kontrolliere sie ständig. Ihr Vorgesetzter beziehe keine Stellung und sage, sie müssten den Konflikt selber lösen. Nun habe er ihr, Frau G., aber plötzlich mit der Kündigung gedroht.
- /// **ABC der Änderungskündigung**
Herr S. erkundigt sich nach den Voraussetzungen für eine Änderungskündigung und nach dem korrekten Vorgehen danach.
- /// **Pensum ohne Erklärung gekürzt**
Ob ihm sein Chef das Arbeitspensum einfach um zehn Prozent kürzen könne, ohne eine konkrete Erklärung zu liefern, will Herr T. wissen.
- /// **Zu viele Minusstunden**
Sein Arbeitgeber habe zu wenig Arbeit für ihn, klagt Herr C. Bald könne er die angehäuften Minusstunden nicht mehr aufholen. Herr C. möchte wissen, wie weit dies zumutbar ist.
- /// **Gesetzliche Ruhetage einhalten**
Bisher habe er sein 50-Prozent-Pensum auf alle sieben Wochentage aufgeteilt, sagt Herr U. Auf diese Weise habe er diese Anstellung gut mit seinen restlichen Arbeitspensen vereinbaren können. Nun wolle sein neuer Vorgesetzter, dass er nur noch an fünf Wochentagen arbeite, damit er die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhetage einhalte.
- /// **Wer gibt unbezahlten Urlaub?**
Frau I. möchte nach ihrem Schwangerschaftsurlaub zusätzlich unbezahlten Urlaub beziehen. Kann sie das? Und wer ist für den Entscheid zuständig?

- /// **Der ungeliebte Chef kommt mit**
Er habe, erzählt Herr W., vor einem Jahr intern die Stelle gewechselt, weil er Probleme mit seinem Vorgesetzten gehabt habe. Nun habe dieser Mann ebenfalls intern gewechselt und sei erneut sein Vorgesetzter. Was tun?
- /// **Diagnose: Führungsnotstand**
Frau W. sieht sich als Mobbingopfer. Sie stellt die fachliche Kompetenz ihrer Chefin und auch jene des höheren Kaders in Frage. Es herrsche Führungsnotstand, und nichts werde dagegen unternommen.
- /// **Seltsame Mitarbeiterbeurteilung**
Ihr neuer Vorgesetzter habe im ersten Jahr keine Mitarbeiterbeurteilung durchgeführt, sagt Frau K. Erst auf mehrmalige Aufforderung hin habe er neun Monate später Ziele festgelegt – und dann unangekündigt eine Mitarbeiterbeurteilung gemacht. Dabei sei er nicht auf ihre Leistungen eingegangen und habe keine neuen Jahresziele vereinbart.
- /// **Per SMS Kündigung angedroht**
Sie sei, so Frau G., von ihrem Chef per SMS aufgefordert worden, zu einem – bereits zweiten – klärenden Gespräch zu erscheinen. Komme sie nicht, müsse er sie entlassen. Ihr Vorgesetzter habe ihr jedoch nicht schriftlich mitteilen wollen, worum es in diesem zweiten Gespräch gehen sollte. Frau G. fragt sich, ob dieses Vorgehen zulässig ist.
- /// **Pensumskürzung via Telefon**
Herr J. arbeitet als Berater. Seine Vorgesetzten hätten ihm nun telefonisch mitgeteilt, dass das Beratungsangebot und damit auch sein Arbeitspensum gekürzt würden. Herr J. will nun überprüfen lassen, ob eine solche Kürzung ohne Änderungskündigung überhaupt möglich ist.
- /// **Gleich wieder nachhause geschickt**
Obwohl sie einen Dienstplan hat, arbeitet Frau M. auf Basis der Jahresarbeitszeit. Bisweilen werde sie zur Kompensation der positiven Gleitzeit morgens gleich wieder nachhause geschickt, müsse dann aber zum nächsten Dienst am Nachmittag erscheinen. Ob sie die Gleitzeit nicht am Stück kompensieren dürfe, fragt Frau M.?
- /// **Wie kündigt man korrekt?**
Herr T. möchte sein Arbeitsverhältnis auflösen und erkundigt sich nach dem korrekten Vorgehen.
- /// **«Mein Arbeitsplatz macht krank!»**
Herr W. leidet an seinem Arbeitsplatz unter Schmerzen und Depressionen. Schuld seien das schlechte Licht und die tiefe Raumtemperatur. Er habe es seinem Vorgesetzten gegenüber mehrmals geäußert, doch dieser habe nicht darauf reagiert. Herr W. will deshalb wissen, welches die Minimalanforderungen an einen Arbeitsplatz sind.
- /// **Zu niedrige Abfindung**
Frau S. ist an ihrem Arbeitsplatz freigestellt worden. Sie empfindet die Höhe der vorgeschlagenen Abfindung als zu niedrig und verlangt mehr.
- /// **Arbeit auf Abruf nicht gerecht**
Ihre Kollegen, die wegen mangelnder Aufträge nach Arbeitsantritt umgehend nachhause geschickt würden, erhielten zwei Stunden ausbezahlt, sagt Frau T. Sie hingegen müsse am Arbeitsplatz bleiben. Und wenn sie dann nur eineinhalb Stunden arbeiten könne, erhalte sie auch nur eineinhalb Stunden ausbezahlt. Das sei ungerecht.
- /// **Undurchsichtige Prozentrechnung**
Herr J. ist verunfallt und seither zu 30 Prozent krank geschrieben. Zuvor hatte er ein 90-Prozent-Pensum. Sein Vorgesetzter verlange nun, dass er 70 Prozent arbeite, da man von einem Tagessatz von 100 Prozent ausgehe. Herr J. will wissen, ob diese Rechnung korrekt ist.
- /// **Gleitzeit versus Ferientage**
Frau Z. sagt, sie habe im vergangenen Jahr nur Gleitzeit und keine Ferientage bezogen. Ihr Vorgesetzter habe ihr jedoch rückwirkend Ferientage abgebucht und in Gleitzeit umgewandelt. Ob er das dürfe?
- /// **Wann gilt das Konkurrenzverbot?**
Herr D. hat eine Teilzeitstelle. Daneben möchte er gerne im gleichen Bereich auch noch selbständig arbeiten. Seiner Meinung nach konkurrenziert er das subventionierte Angebot der Stadt dadurch nicht. Ist das richtig? Worauf muss er achten?
- /// **Zu viel Privates erzählt**
Frau R. ist verunsichert. Als sie ihre Stelle antrat, hatte sie private Probleme. Ihre Chefin und ihre Kollegen hätten an ihrem Schicksal damals rege Anteil genommen, sagt Frau R. Plötzlich sei dies anders: Ihre Chefin habe ihr mitgeteilt, es störe, wenn sie so viel Persönliches erzähle. Frau R. will wissen, ob dies für ihre Anstellung Konsequenzen haben könnte.
- /// **Stelle und Dienstwohnung weg**
Frau E. bewohnt seit mehreren Jahren eine Dienstwohnung und ist als Hauswartin tätig. Nun habe ihr die Stadt das Arbeitsverhältnis und die damit verbundene Dienstwohnung gekündigt, sagt Frau E. Wie sie erfahren habe, werde die Wohnung künftig aber gar nicht mehr als Dienstwohnung genutzt. Damit sei die Kündigung wohl unzulässig.
- /// **Nicht konformes Pflichtenheft**
Sein Pflichtenheft regle die Arbeits- und Präsenzzeiten, sagt Herr P. Seiner Meinung nach entspreche die Regelung jedoch nicht den Weisungen der vorgesetzten Stelle. Er wünsche deshalb eine Überprüfung der Sachlage.
- /// **Zu wenig Stellenprozente**
Herr Y. ist Abteilungsleiter. Bei seinen Mitarbeitenden häuften sich die Überstunden an,

sagt er. Bereits gingen einzelne Angestellte nicht mehr in die Ferien, weil sie die liegengeliebene Arbeit erledigen müssten. Er habe für seine Abteilung mehr Stellenprozente beantragt, doch seine Chefin gestehe sie ihm nicht zu. Er fühle sich seinen Mitarbeitenden verpflichtet, sagt Herr Y. Er wisse einfach nicht, was er unternehmen solle.

/// **Die Ferien gingen vergessen**

Herr M. hat eine 80-Prozent-Stelle. Diesen Monat habe er nun die vereinbarten Arbeitsstunden geleistet, die Stadt behaupte aber, er habe eine beträchtliche Minuszeit – dies, weil man angeblich seine Ferien nicht mit eingerechnet habe.

/// **Wie gut ist das Arbeitszeugnis?**

Als ihr Vorgesetzter pensioniert wurde, erhielt Frau O. ein Zwischenzeugnis. Mit Arbeitszeugnissen kenne sie sich allerdings überhaupt nicht aus, sagt sie. So will sie denn wissen, wie ihr Zwischenzeugnis zu beurteilen ist.

/// **«Mein Chef vertuscht Fehler!»**

Herr Q. ist der Ansicht, sein Chef vertusche Fehler von Mitarbeitenden, statt etwas dagegen zu unternehmen.

/// **Krank geschrieben – was nun?**

Frau U. ist krank geschrieben. Sie will wissen was sie nun erwartet.

/// **Misstände am alten Arbeitsplatz**

Herr K. arbeitet zwar nicht mehr bei der Stadt, an seinem ehemaligen Arbeitsplatz herrschten, wie er sagt, aber auch heute noch grosse Misstände. Das gehe ihm einfach nicht aus dem Kopf. Was denn da zu machen sei?

/// **Ungerechte Qualifikation**

Er sei ein halbes Jahr krank geschrieben gewesen, nun wolle man ihn offensichtlich loswerden, schimpft Herr O. Vor seiner Krankheit habe er stets eine C-Qualifikation gehabt, jetzt habe er nur noch eine A-Quali – die schlechteste aller Qualifikationen – erhalten.

/// **Viel zu viel versprochen**

Damals im Bewerbungsgespräch habe man ihm bezüglich Stellung und Kompetenzen viel mehr versprochen, als die Realität des Alltags nun zeige, sagt Herr F. Was kann er tun?

/// **Gleiche Arbeit, weniger Lohn**

Herr G. wundert sich sehr. Im Mitarbeiterbeurteilungsgespräch habe ihm seine Chefin angekündigt, seine Stellenprozente würden gekürzt – dies allerdings bei unveränderter Arbeitslast.

/// **Wer hat recht, Chef oder Vize?**

Sein Chef, erzählt Herr F., habe ihm eine gute Qualifikation ausgestellt, seine Stellvertreterin gleichzeitig aber eine schlechte – dies wohl deshalb, weil die Vize-Chefin ihn, Herrn F., nicht möge. Nun habe ihm sein Chef erklärt, er komme nicht umhin, die Meinung seiner Stellvertreterin mitzubetrachten. Muss das wirklich sein?

/// **Maulkorb für Mitarbeitende**

Jedesmal, wenn sie im Hinblick auf eine Sitzung Anträge stelle, lasse ihr Chef sie diese dann nicht vor versammeltem Gremium erläutern, klagt Frau W. Er begründe vielmehr stets seine gegenteilige Meinung und lasse dann sogleich abstimmen. Darf er das?

/// **Schlechte Deutschkenntnisse**

Fünf Jahre arbeite sie nun schon bei der Stadt, sagt Frau V. Und jetzt sage man ihr in unangemessenem Ton, sie könne zu wenig Deutsch. Damit sei sie nicht einverstanden.

Diverses /

verschiedene Departemente

/// **Menschenrechtsverletzungen**

Frau L. prangert verschiedene Institutionen an, die ihrer Meinung nach die Menschenrechte mit Füßen treten.

/// **Unsichere Lehrerezukunft**

Herr K. weiss nicht, ob er nach den Sommerferien als Lehrer weiter beschäftigt wird. Für das weitere Vorgehen möchte er deshalb eine Beratung.

/// **Kein Zugang zur Rechtsberatung**

Herr O. wünscht rechtliche Unterstützung bei einem Gesuch um Akteneinsicht; die Armee habe ihn für dienstuntauglich erklärt, was er gar nicht sei. Nun wollten die Sozialen Dienste keine Anwaltskosten übernehmen, sagt Herr O., man weise ihn aber auch nicht dem unentgeltlichen Rechtsberatungsdienst zu.

/// **Zählt das Weekend auch zur Frist?**

Das Sozialamt hat Frau G. einen Entscheid der Gemeinde mit einer mehrtägigen Frist geschickt. Frau G. fragt sich nun, ob bei der Berechnung der Frist einzig die Arbeits- oder auch die Wochenendtage gelten.

/// **Zuständigkeit bei Stiftungen**

Herr C. möchte wissen, ob die städtische Ombudsstelle für eine Stiftung zuständig ist, an der die Stadt seines Wissens mit rund 30 Prozent beteiligt ist.

/// **«Die Behörden sind verfilzt!»**

Mit der Korrektur einer Prüfung, die seine Tochter geschrieben hatte, war Herr M. nicht einverstanden. Er wandte sich an die Lehrer, den Schulleiter, die Schulpflege und die Aufsichtsbehörde – ohne Erfolg. Sein Fazit: Die Behörden stecken unter einer Decke. Sie halten zusammen und wollen ihm deshalb nicht Recht geben. An wen, fragt Herr M., solle er sich denn nun wenden?

/// **Willkür in der Amtsstube**

Frau K. beklagt sich, die Sozialbehörde ihrer Wohngemeinde handle willkürlich.

Zahlen und Fakten

Anzahl Fälle:

	Total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2008	154	38	112	–
2009	174	36	138	–
2010	198	43	153	2
2011	181	38	142	1
2012	153	38	115	–

Anfragen (Weiterweisung oder kurze Auskunft):

2008	202
2009	118
2010	141
2011	128
2012	146

Anzahl Empfangene: **145** Personen

Eingangsart der Fälle: **96** telefonische Kontaktnahmen
36 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)
21 Personen sind persönlich vorbeigekommen

Fallbearbeitung:

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2008	154	168	26
2009	174	184	16
2010	198	195	19
2011	181	193	7
2012	153	152	10

Eingang der Fälle nach Departementen:

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	3	3	
Departement Finanzen	11	3	
Departement Bau	8	2	
Departement Sicherheit und Umwelt	21	–	
Departement Schule und Sport	8	15	
Departement Soziales	53	12	
Departement Technische Betriebe	5	2	
Keine Zuordnung möglich	6	1	
Total	115	38	–

Erledigungsart der Fälle:

27 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 **2** Fällen kann die Vermittlung als gescheitert bezeichnet werden. Die restlichen **123** Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

Mitarbeiterinnen

lic. iur. Katharina Papastergios

Patricia Furrer

Die Ombudsstelle Winterthur ist geöffnet von Montag bis Donnerstag während der Bürozeiten (von 8 Uhr bis ca. 17.30 Uhr).

Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und zu Randzeiten sind problemlos realisierbar. Selbstverständlich kann man uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.



Neubau von 1790,
Fassadenzeichnung von
Zimmermeister Diethelm Schneider,
Stadtarchiv

DAS «ALTE STADTHAUS»

Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Marktgasse 53

8400 Winterthur

Telefon 052 212 17 77

Fax 052 212 04 66

ombudsstelle@win.ch

<http://www.stadt.winterthur.ch/stadt-politik/ombudsstelle>