Winterthur, 15. Mai 2024
Parl.-Nr. 2024.36

Stadt Winterthur

Ombudsstelle Winterthur
Jahresbericht 2023

Ratsuchende unterstützen – klären und vermitteln

03 Editorial
Starker Anstieg von verwaltungsinternen Beschwerden

05 Ethikkodex
Das Vertrauen der Bevölkerung und der Behörden in die Ombudsstellen stärken

08 Fallbeispiele
Zu hohe Weiterbildungskosten, fälschlicherweise genehmigte Spesen, Konkurrenz bei interner Stellenbesetzung, problematische Abmahnung

18 Ausgewählte Fälle 2023
Von Betreibungen, Mietzinserhöhungen, Steuern, Diskriminierung, Postzustellungen, Parkkarten, Regeln und Renten

32 Zahlen und Fakten
Verwaltungsinterne Konflikte und Anliegen sowie externe Fälle

36 In Kürze
Telefonische, schriftliche und persönliche Kontaktnahmen

38 Impressum

Geschätzte Leserinnen und Leser,

Mitglieder des Stadtparlamentes, Mitarbeitende der Stadtverwaltung, Bevölkerung von Winterthur und Medien

Das Jahr 2023 verging wie im Fluge, und die Ombudsstelle der Stadt Winterthur sah sich wiederum mit einem starken Anstieg an Fällen konfrontiert. Es ist sogar ein neuer Rekord zu verzeichnen. Zuletzt hatten wir vor 13 Jahren ähnlich hohe Zahlen.

Der Austausch mit anderen parlamentarischen Ombudsstellen ergibt für das vergangene Jahr ein ähnliches Bild. Viele sehen sich mit rekordhohen Fallzahlen konfrontiert.

Bemerkenswert ist der starke Anstieg von verwaltungsinternen Beschwerden. Hier handelt es sich in der Regel um anspruchsvolle Fälle, die viel Zeit und Ressourcen beanspruchen. Oft braucht es mehrere Gespräche und umfassende Abklärungen, die zu einer Lösung des Falls führen. Es kommt aber leider immer wieder vor, dass wir in Personalkonflikten, mit denen wir uns beschäftigen, zu keiner befriedigenden Lösung finden.

Wir haben uns gefragt, worauf die starke Zunahme von Anfragen und vor allem von internen Beschwerden zurückzuführen ist. Aufgrund der sehr unterschiedlichen Fragestellungen konnten wir keinen Trend beziehungsweise keine Häufung von spezifischen Themen festmachen. Denkbar ist allerdings, dass die Menschen wegen der vielen Krisen der letzten Jahre – Corona, Ukrainekrieg, Strommangellage und Nahostkonflikt – dünnhäutiger geworden sind und es dadurch vermehrt zu Konflikten und zu einer geringeren Fehlertoleranz kam.

Auch wir als Ombudsstelle können in vielen Fällen keine Lösung aus dem Hut zaubern. Aber wir können dazu beitragen, dass zum Beispiel Verfahrensrechte gewahrt, der Zugang zu einer rechtlichen Überprüfung vereinfacht oder gewisse Prozesse neu überdenkt werden. Damit ist schon viel erreicht.

Als äusserst wichtig und unerlässlich erachten wir es, dass sich Arbeitnehmende bei der Ombudsstelle melden und beraten lassen können, ohne bei der Arbeit Nachteile oder gar Repressalien zu befürchten.

Generell stellen wir fest, dass die Bereitschaft der Verwaltung, auf Beschwerdemeldungen einzugehen und genauer hinzuschauen, gross ist. Das ist erfreulich.

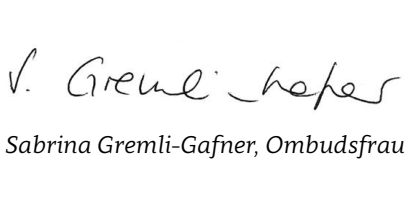
«Arbeitnehmende sollten sich bei der Ombudsstelle melden können, ohne dass sie am Arbeitsplatz Nachteile befürchten müssen.»

In diesem Jahresbericht werden wir ein paar interne Beschwerdefälle exemplarisch darstellen. Sie sind stark verfremdet, so dass keine Rückschlüsse auf Personen oder Abteilungen gemacht werden können.

Ende Februar 2023 ist der bisherige Stellvertreter der Ombudsfrau, Herr Bernhard Egg, in den Ruhestand getreten. Ich bedanke mich im Namen der Ombudsstelle der Stadt Winterthur für sein Engagement und wünsche ihm für seinen neuen Lebensabschnitt alles Gute. Ich bin mir sicher, dass es ihm bei all seinen Interessen auch jetzt und in Zukunft nicht langweilig sein wird!

Es freut mich sehr, dass wir Frau Susan Diebold Rupp, Rechtsanwältin und Mediatorin mit langjähriger Erfahrung, als neue Stellvertreterin gewinnen konnten und sie vom Stadtparlament als stellvertretende Ombudsfrau für die Amtsdauer vom 1. März 2023 bis 28. Februar 2027 gewählt wurde.

Und: Die Mitglieder der VPO+, der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen, haben einen Ethikkodex verabschiedet. Dieser umschreibt Prinzipien, die dazu beitragen, das ethische Verhalten der Ombudspersonen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zu fördern und ihre Integrität sowie Unabhängigkeit zu wahren. Der Ethikkodex hat überdies zum Ziel, das Vertrauen der Bevölkerung und der Behörden in die Ombudsstellen zu stärken. Auf den folgenden Seiten finden Sie, geschätzte Leserinnen und Leser, eine gekürzte Version des Ethikkodex. Eine ausführliche Version ist auf der Homepage des Vereins der parlamentarischen Ombudsleute (VPO+) zu finden.



Sabrina Gremli-Gafner, Ombudsfrau

Ethikkodex VPO+

Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz

Auf einen Blick

Der Ethikkodex umschreibt Prinzipien,um das ethische Verhalten derOmbudsperson bei der Ausübung der Tätigkeit zu fördern und ihre Integrität sowie Unabhängigkeit zu wahren.
Der Ethikkodex hat zum Ziel, das Vertrauen der Bevölkerung und der Behörden in die Ombudsstellen zu pflegen und zu stärken.

1 Unabhängigkeit

Die Ombudsperson ist institutionell, personell und in der Funktion unabhängig.

2 Vertraulichkeit

Die Ombudsperson untersteht der Schweigepflicht. Sie gibt Informationen oder Dokumente nur mit dem Einverständnis der ratsuchenden Personen weiter und nur, wenn dies für die Erfüllung ihrer Aufgabe erforderlich ist. Sie gewährleistet die Vertraulichkeit der privaten und amtlichen Informationen, die sie bei der Ausübung ihrer Tätigkeit erhält.

3 Neutralität und Unparteilichkeit

Die Ombudsperson behandelt jedes Anliegen unvoreingenommen. Sie stellt die Gleichbehandlung aller Beteiligten sicher und vermeidet jede Situation, die einen Interessenkonflikt schaffen oder den Anschein von Befangenheit erwecken könnte. Ihre Stellungnahmen und Empfehlungen beruhen auf objektiven Erkenntnissen.

4 Kompetenz und Verantwortung

Die Ombudsperson führt die Fälle mit Sachverstand, Menschlichkeit, Hartnäckigkeit und einem differenzierten Urteilsvermögen. Sie beurteilt diese sorgfältig und innert angemessener Frist. Die Ombudsperson ist bestrebt, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen im Dienst der Ombudstätigkeit weiterzuentwickeln.

5 Respekt, Empathie und die Bereitschaft zuzuhören

Die Ombudsperson zeigt gegenüber allen Gesprächspartnern Respekt und Empathie und hört ihnen zu.

6 Niederschwelliger Zugang und einfaches Verfahren

Die Ombudsperson ist für alle da. Sie strebt an, dass jede Person die Ombudsperson erreichen kann. Sie sorgt dafür, dass ihre Angebote der Bevölkerung bekannt sind. Sie kommuniziert und führt ihre Verfahren in einer einfachen und verständlichen Weise.

7 Persönliche Integrität

Die Ombudsperson übt ihre Aufgaben mit persönlicher Integrität aus. In ihrem Auftreten und in ihrer Haltung zeigt sie sich der Bedeutung und Verantwortung ihres Amtes würdig.

Weiterbildungskosten, Spesen, Stellenbesetzung und Abmahnung

Im Folgenden werden exemplarisch vier interne Fallbeispiele dargestellt, die thematisch in dieser Weise an die Ombudsstelle hätten herangetragen werden können. Aufgrund des Persönlichkeitsschutzes sind die Falldarstellungen stark verfremdet und gekürzt wiedergegeben.

Fallbeispiel 1

Rückforderung von zu viel bezahlten Weiterbildungskosten

Unklarer Ablauf bei der Auszahlung von Weiterbildungskosten. Das kann zu Missverständnissen und nicht legitimen Auszahlungen führen.

Herr X. meldet sich bei der Ombudsstelle. Er habe mit der Stadt eine Weiterbildungsvereinbarung abgeschlossen, worin festgehalten sei, dass ein gewisser Teil der Kosten durch die Stadt übernommen werde.

Da die Rechnung der Weiterbildung auf den Namen des Beschwerdeführers lautet, musste dieser den Betrag mittels Spesenbeleg zurückfordern. Er machte die Weiterbildungskosten in einem weit höheren Rahmen geltend, als vereinbart worden war. Die Spesenbelege wurden von den vorgesetzten Stellen rechnerisch kontrolliert, von einer weiteren Stelle geprüft und von einer dritten Stelle zur Zahlung angewiesen.

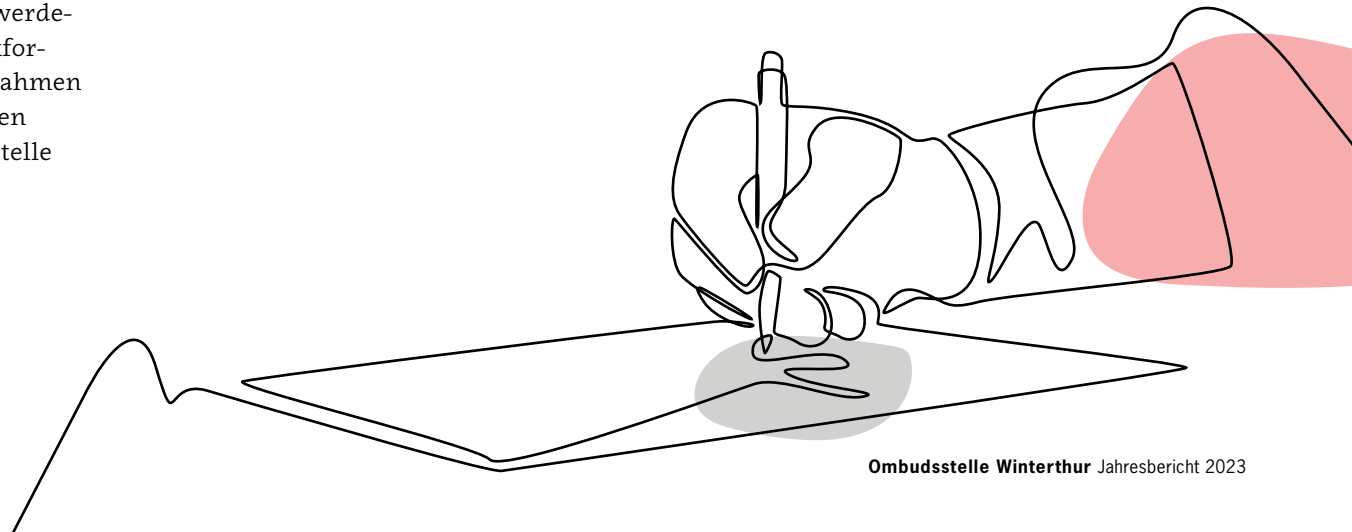
Die Beispiele basieren auf realen Situationen. Namen, Daten und Einzelheiten wurden aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes jedoch verändert.

«Der Beschwerdeführer hätte erwartet, dass die Behörden wüssten, welchen Betrag sie begleichen dürfen.»

Anlässlich der Sprechstunde führte der Beschwerdeführer aus, dass er nicht bemerkt habe, dass die Spesenrückforderungen den vereinbarten Betrag weit überstiegen hatten. Er hätte eigentlich erwartet, dass die vorgesetzten Stellen oder die Personalabteilung wüssten, bis zu welchem Betrag sie die Beteiligung zurückerstatten und die Rückzahlungen bei dessen Erreichen stoppen würden. Die Stadt fordere nun den die Vereinbarung übersteigenden Betrag zurück. Es handle sich dabei um einen sehr hohen Betrag.

Der Beschwerdeführer akzeptierte grundsätzlich die Rückerstattungsforderung.

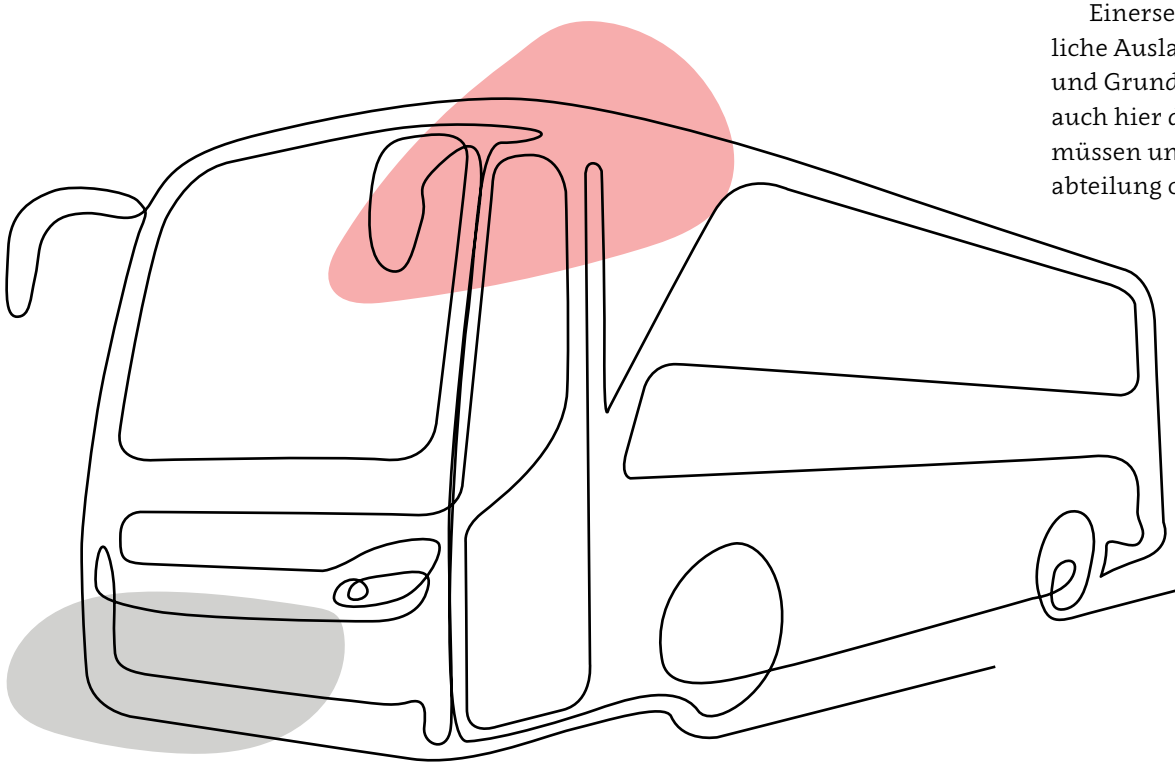
Auf jeden Fall stellte sich die Frage, welche Rolle den drei übergeordneten Kontrollinstanzen und dem Mitarbeitenden zukommt. Überprüfen diese bloss rechnerisch die Spesenabrechnung, oder wird kontrolliert, ob die Zahlung der Spesen überhaupt berechtigt ist? Immerhin handelte sich in seinem Fall um einen beträchtlichen Betrag.



Fallbeispiel 2

Rückzahlung von genehmigten Spesen

Welche Spesen man vom Arbeitgeber einfordern kann, ist Mitarbeitenden nicht immer klar.



«Die Interpretation des Merkblattes über dienstliche Auslagen und Spesen kann unterschiedlich ausfallen.»

Frau Y. wendet sich an die Ombudsstelle, da sie aufgefordert wurde, mehrere hundert Franken Spesen zurückzuzahlen, die aufgrund der Benützung des öffentlichen Verkehrs angefallen und ihr ausbezahlt worden sind.

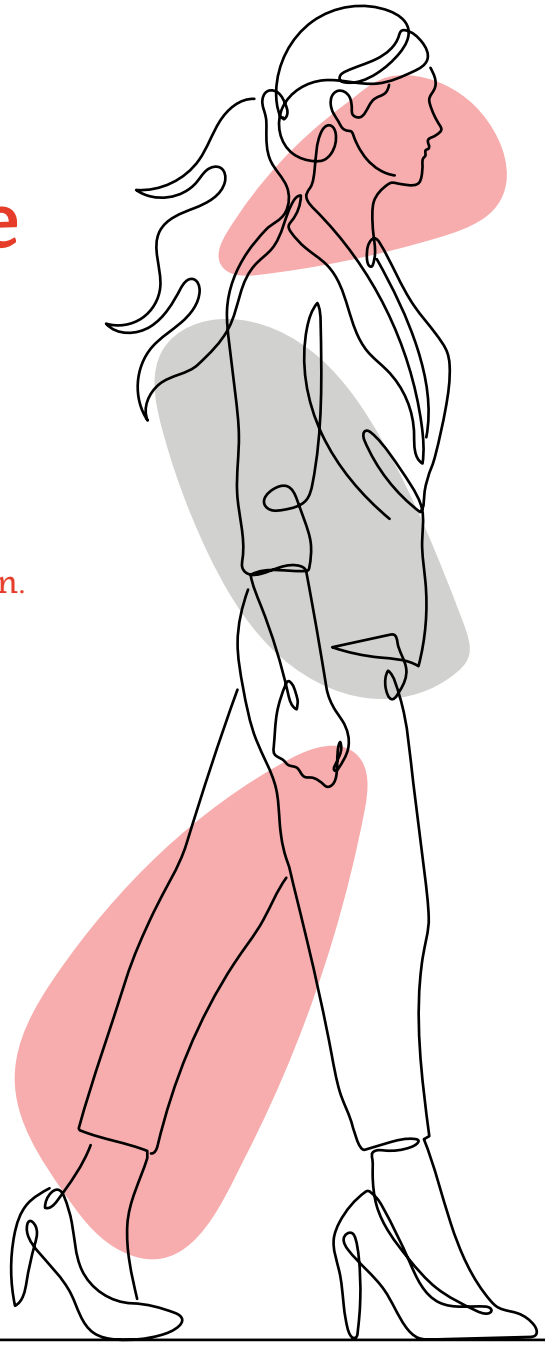
Sie sei darüber sehr verwundert, denn sie habe gleich gehandelt wie alle anderen im Team und wie ihre Vorgesetzten.

Einerseits ging es um die Interpretation des Merkblattes über dienstliche Auslagen und Spesen, andererseits standen die Voraussetzungen und Grundsätze von Spesenrückerstattungen im Fokus. Zudem stellte sich auch hier die Frage, was Mitarbeitende in Bezug auf Spesen wissen müssen und welche Rolle und Verantwortung Vorgesetzten und Personalabteilung obliegt.

Fallbeispiel 3

Neue Vorgesetzte aus den eigenen Reihen

Die interne Rekrutierung von Vorgesetzten kann zu Konflikten führen. Ein faires Vorgehen ist wichtig.



Die 58-jährige Frau Z. arbeitet seit vielen Jahren als Abteilungsleiterin – immer mit ausgezeichneten Mitarbeiterbeurteilungen. Als ihre Vorgesetzte pensioniert wurde, bewarben sich sie und Frau W, ebenfalls Abteilungsleiterin und langjährige Kollegin von Frau Z., auf die freiwerdende Stelle. Frau W. bekam den Zuschlag.

Zwei Monate später wandte sich Frau W., nun die neue Vorgesetzte von Frau Z., an sie und erkundigte sich nach ihrem Befinden. Frau Z. bekräftigte, dass für sie alles in Ordnung sei. Einige Tage später bot Frau W. Frau Z. nochmals zu einem Gespräch auf. Sie führte überraschenderweise aus, dass aus ihrer Sicht die Zusammenarbeit zwischen ihnen nicht funktioniere. Sie würde es deshalb begrüssen, wenn Frau Z. eine Kündigung in Erwägung zöge. Falls nicht, würde man einen Abmahnungsprozess in die Wege leiten. Frau Z. äusserte sich nicht dazu.

Frau Z. kontaktierte nach diesem Gespräch erschüttert die Ombudsstelle. Diese analysierte gemeinsam mit ihr die Situation und zeigte ihr ein mögliches Vorgehen und Verfahrensrechte auf.

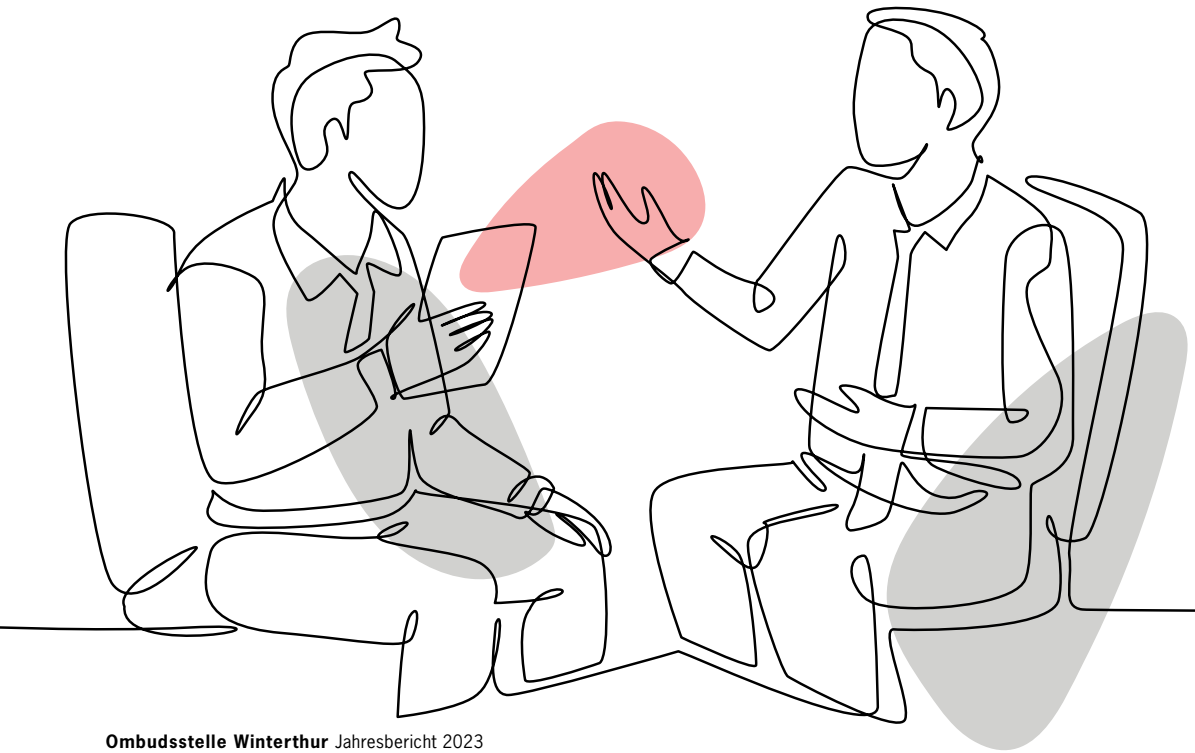
Situationen wie diese sind keine Einzelfälle. Gerade wenn Führungspositionen aus den eigenen Reihen besetzt werden und sich mehrere Mitarbeitende darauf bewerben, kann die weitere Zusammenarbeit für alle Beteiligten schwierig werden oder nicht mehr funktionieren. Dennoch ist es unabdingbar, dass sich alle fair verhalten und die personalrechtlichen Vorgaben einhalten.

«Die Ombudsstelle analysierte mit der Beschwerdeführerin die Situation und zeigte ein mögliches Vorgehen auf.»

Fallbeispiel 4

Mit einer Abmahnung überrumpelt

Soll eine Person abgemahnt werden, ist ein korrektes Vorgehen wichtig. Eine Anhörung des Arbeitnehmenden ist zwingend.



Herr A. meldet sich bei der Ombudsstelle, da er eine Abmahnung erhalten habe.

Man habe ihn zu einem Gespräch aufgeboten und ihm eröffnet, dass man ihn abmahne. Man habe ihm die Gründe erklärt und ihm sogleich das vorbereitete Abmahnungsschreiben übergeben. Im Gespräch sei er so erschrocken gewesen, dass er gar nichts zu den Vorwürfen habe sagen können.

Im Personalrecht ist vorgeschrieben, dass einem Mitarbeitenden anlässlich eines Gesprächs eröffnet wird, dass man prüfe, ihn aufgrund mangelnder Leistung oder unbefriedigendem Verhalten abzumahnen und dass der Mitarbeitende dazu angehört werde. Erst danach wird allenfalls das Abmahnungsschreiben unter Berücksichtigung der anlässlich der Anhörung hervorgebrachten Darstellung des Mitarbeiters erlassen.

«Der Mitarbeitende war so überrascht, dass er nichts mehr sagen konnte.»

Die Anhörung eines Mitarbeitenden darf keine Farce sein, sondern er soll die Möglichkeit haben, seine Sicht der Dinge darzustellen. Es geht somit nicht an, dass Abmahnungsschreiben vorbereitet werden und gleich während des Gesprächs oder kurz danach übergeben werden. Zudem erscheint es wenig plausibel, dass die Stellungnahme eines Mitarbeitenden ernsthaft geprüft wird, wenn die Abmahnung gleichentags übergeben wird.

Ausgewählte Fälle 2023 gegliedert nach involvierten Departementen

Departement Kulturelles und Dienste

Stadtammann- und Betreibungsamt

Verstehe Betreibung nicht
Sie sei aus Winterthur weggezogen ins Ausland, sagt Frau D. Nun werde sie betrieben wegen einer Rechnung, welche sie trotz Nachsendeauftrag nie erhalten habe.

Falsch berechnetes Existenzminimum
Herr B. versteht nicht, warum man bei der Berechnung des Existenzminimums seine Partnerin und das Baby vergessen habe.

Betreibung im Pflegeheim
Herr W. macht sich Sorgen, dass man seine demente Mutter im Pflegeheim betreiben könnte und ihr die Zusatzleistungen wegnehmen würde.

Departement Finanzen

Immobilien

Mietzinserhöhung
Herr U. fragt sich, ob die Stadt den Mietzins erhöhen dürfe, obwohl er nur einen befristeten Vertrag habe.

Steueramt

Steuern Immobilienverkauf
Frau R. ist der Meinung, das Steueramt habe ein komplizierteres Verfahren für die Berechnung der Grundstückgewinnsteuer als andere Gemeinden.

Keine Löschung der Betreibung
Das Steueramt weigere sich, ihre bezahlten Betreibungen vorzeitig löschen zu lassen, klagt Frau K. Für ihre Arbeit brauche sie aber einen sauberen Betreibungsauszug.

Kulanz
Frau A. fragt sich, warum das Steueramt nicht einmal kulant sein könne und die versäumte Frist verlängere. Sie habe bis jetzt immer pünktlich ihre Steuern bezahlt.

Digitale Einreichung von Unterlagen
Frau B. fragt sich, ob es stimme, dass das Steueramt die Formulare zur Einreichung der Steuererklärung bei einem Todesfall nur noch digital versende.

Departement Bau und Mobilität

Bauinspektorat

Diskriminierung
Der Bauentscheid sei lächerlich, sagt Frau I. Man diskriminiere sie wegen ihres Namens. Rund herum würden alle so bauen, wie sie es eingegeben habe, aber bei ihr gebe es nun Auflagen.

Tiefbauamt

Gefährliche Strasse
Herr I. beobachtet täglich, wie E-Biker oder E-Roller auf der Quartierstrasse fast Kinder überfahren. Er wünscht sich, dass man etwas unternehme.

Departement Sicherheit und Umwelt

Zivilstandsamt

Falsche Staatsangehörigkeit
Bei der Eintragung der Staatsangehörigkeit ihres Sohnes sei ein Fehler passiert, sagt Frau C. Nun könne der Pass nicht mehr verlängert werden.

Einwohnerkontrolle

Falsche Adresse
Er habe eine Zweitwohnung in Basel, wo er sich am Wochenende aufhalte, sagt Herr L. Nun werde seine Post vom Steueramt dorthin geschickt, obwohl sein Hauptwohnsitz Winterthur sei.

Keine richtige Postadresse
Herr R. lebe mit Einwilligung des Eigentümers in einem grossen Lagerraum. Man könne ihm aber keine behördliche Adresse zuordnen und dies störe ihn.

Stadtpolizei

Keine Rücksicht
Herr M. sei zwar berechtigterweise von der Polizei mitgenommen worden, bei der Befragung hätte man aber keine Rücksicht auf seine Angststörung genommen.

Keine Parkkarte
Er habe immer eine Parkkarte bekommen, sagt Hr. N. Dieses Mal habe man ihm geschrieben, dass er keine Berechtigung mehr habe.

Parkkarte für Behinderte
Er habe seit Jahren eine Behindertenparkkarte, berichtet Hr. E. Nun bekomme er plötzlich eine Busse, weil er keine Parkkarte für die Nacht habe.

Parkkarte für die Tochter
Frau V. findet es schwierig, dass ihre Tochter keine Anwohnerparkkarte erhalte. Sie wohne genauso dort wie die Eltern und es gäbe keine privaten Parkplätze.

Strafanzeige anstatt einer Antwort
Frau K. habe eine Einsprache gegen eine Busse gemacht. Statt einer Antwort sei eine Anzeige gekommen.

Schlüsselherausgabe
Frau I. schimpft, dass man die Schlüssel zur Wohnung ihrer Mutter ihrem Freund übergeben habe und nun Wertgegenstände fehlen würden.

Gebühr für abgeschlepptes Velo
Herr D. möchte eine Einsprache gegen die Gebühr für das Abschleppen seines Velos machen. Er habe kein Verbotsschild gesehen.

Arrogante Polizistin
Frau C. habe sich über falsch publizierte Gebühren im Internet beklagen wollen, die Beamtin sei ihr gegenüber sehr herablassend gewesen.

Musik im Garten
Herr B. möchte wissen, wie lange er und seine Kollegen abends im Garten musizieren dürften.

Velo abgeräumt
Wegen des Stadtfestes habe man die Veloständer entfernt und ihr Velo gleich auch, beschwert sich Frau T.

Notruf ignoriert
Herr N. ist empört. Er habe den Notruf der Stadtpolizei angerufen und sei nicht ernst genommen worden. Es sei niemand gekommen.

Psychische Gewalt
Herr P. ist entsetzt. Man habe ihn unter falschen Anschuldigungen festgenommen und ihm psychische Gewalt angetan.

Verfolgungsjagd
Herr A. fragt sich, warum die Polizei die Nachbarsjungen auf dem Töff mit dem Auto verfolgt habe. Das provoziere doch eine gefährliche Situation.

Beunruhigende Vorfälle
Sie habe einige Vorfälle mit der Stadtpolizei gehabt, die sie melden wolle, sagt Frau F. Man habe sie nicht korrekt behandelt.

Parkzone
Frau U. beklagt sich, dass man ihr nicht die Parkzone zuordne, welche am nächsten bei ihrer Wohnung sei.

Departement Schule und Sport

Bildung

Meldung bei der KESB
Frau A. ist erzürnt. Die Schulleitung habe wegen ihres Sohnes eine Meldung bei der KESB gemacht und man sage ihr nicht, was der Grund sei.

Unterschrift von Exfrau
Herr O. versteht nicht, warum er bei jeder Änderung für Anmeldung zum Hort auch die Unterschrift seiner Exfrau bringen muss.

Lehrer ungenügend geschult
Ihre Tochter habe Probleme in der Schule, weil sie ein ADHS habe und die Lehrer im Umgang damit zu wenig geschult seien.

Departement Soziales

Sozialamt

Endabrechnung
Herr I. traut dem Sozialamt nicht, die Endabrechnung korrekt ausgestellt zu haben. Er versteht die Aufstellung nicht richtig und brauche Hilfe.

Betrogen
Sie sei auf eine Businessidee eines Freundes eingegangen mit der Hoffnung, sich vom Sozialamt ablösen lassen zu können. Er habe Geld auf ihrem Konto deponiert, was dann veruntreut wurde. Nun soll sie diese Summe ans Sozialamt zurückerstatten.

Unterstützung für einen geflüchteten Jugendlichen
Er und seine Familie wollten einen geflüchteten Jugendlichen aufnehmen, aber das Sozialamt wolle nichts zahlen, klagt Hr. B.

Lehrlingslohn
Herr E. kann nicht verstehen, dass der Lehrlingslohn seiner Tochter in die Berechnung eingeschlossen werde. Sie könne doch nichts dafür.

Mietzinsgutsprache
Frau W. braucht eine Mietzinsgutsprache, damit sie eine grössere Wohnung finden kann und ihre Tochter bei ihr übernachten könne. Das Sozialamt bewillige dies aber nicht.

Regeln gelten nicht
Frau M. klagt, dass man ihre Situation nicht mit den gleichen Massstäben bemessen könne wie bei anderen. Sie führe ein völlig anderes Leben.

Seltsames Schreiben
Hr. F. ist sehr verunsichert. Er habe vom Sozialamt ein sehr seltsames Schreiben erhalten und könne dies nicht einordnen.

Abrechnung stimmt nicht
Die Endabrechnung seines Sohnes könne nicht stimmen, klagt Hr. B. Es würden bewilligte Arztkosten abgezogen und auch solche, welche für seinen Bruder waren.

Liebesschwindel
Herr W. sei auf eine Liebesschwindlerin im Internet hereingefallen und habe ihr einen grossen Teil seines Sozialgeldes überwiesen. Nun müsse er Rückzahlungen machen, weil er das Geld zweckfremd ausgegeben habe.

Allein gelassen
Frau P. sei bis zu ihrer Volljährigkeit vor ein paar Monaten im Heim gewesen und habe keine Ahnung, wie sie mit Ämtern und Behörden umgehen müsse. Sie bekomme auf dem Sozialamt keine Hilfe.

Auslandsrente
Herr C. ist empört, dass man seine Rente aus dem Heimatland von der Sozialhilfe abziehen will.

Welche Gemeinde ist für Sozialhilfe zuständig?
Herr G. hat eine Zweitwohnung in einem anderen Kanton. Welche Gemeinde wäre zuständig, wenn er Sozialhilfe beziehen müsste?

Persönliche Angaben
Er müsse die Listen mit den Kreditkäufen bei einem Warenhaus vorlegen, beklagt sich Herr H. Dies gehe für ihn zu weit.

Wo sind die Zahlungen?
Frau P. habe seit Monaten einen Dauerauftrag für die Rückzahlung des Mietzinsdepots laufen. Nun werde behauptet, dass ein Grossteil des Geldes nicht angekommen sei.

Neuanmeldung
Herr W. ist aus einem anderen Kanton wieder zur Familie nach Winterthur gezogen. Muss er sich nun wieder beim Sozialamt in Winterthur anmelden oder wechselt dies automatisch, fragt er.

Rückwirkende Vergütungen
Herr M. fragt sich, ob er rückwirkend die Kosten für die aufwändigen Bankauszüge, welche er für die Revision einreichen musste, zurückverlangen dürfe.

Geld ausgegeben
Frau U. weiss nicht mehr weiter. Sie habe das Geld der Sozialhilfe für Schulden ausgegeben und nun nichts mehr zum Leben.

Zwei Monate keine Auszahlung
Frau B. ist verzweifelt. Die Sozialarbeiterin habe einen Fehler gemacht und sie habe deswegen zwei Monate lang kein Geld bekommen.

Zusatzleistungen zur AHV/IV

Kein Einkommen möglich
Sie soll arbeiten, sei aber krankgeschrieben. Jetzt habe man für ihren Mann noch ein hypothetisches Einkommen berechnet, klagt Frau U.

Führt der höhere Lohn zu weniger Leistungen
Frau H. arbeitet für einen Praktikantenlohn an einem angepassten Arbeitsplatz. Sie fragt sich, ob sie weniger Leistungen erhalten würde, wenn der Arbeitgeber sie zu einem gängigen Lohn anstelle.

Warten auf die Endabrechnung
Frau R. wartet schon lange darauf, vom Sozialamt abgelöst zu werden, da sie Anrecht auf ZL und somit mehr Unterstützung zugute habe. Das Sozialamt brauche aber Monate für die Endabrechnung.

Trotz Krankheit soll man arbeiten
Frau Y. ist krankgeschrieben. Dies werde aber nicht akzeptiert und man verlange, dass sie als Ehefrau eines IV-Bezügers arbeitet.

Erbschaft Liegenschaft im Ausland
Herr H. habe im Ausland ein Haus geerbt zusammen mit seiner Cousine, welche dort wohne. Welche Auswirkungen hat das auf die ZL?

Einsprache aus dem Krankenbett
Frau V. liegt im Krankenbett und müsste eine Einsprache machen. Wie solle sie dies nur bewerkstelligen ohne schreiben zu können?

Kündigung nicht angenommen
Herr E. wollte die Wohnung der Mutter kündigen, da sie nun im Heim sei. Die ZL wolle eine Bestätigung der Kündigung, aber die Vermieterin weigere sich.

Zu hohe Abzüge
Ihre Familie komme nicht mehr zurecht, sagt Frau N. Es würde ihnen so viel Geld für Rückzahlungen abgezogen, dass sie kaum mehr davon leben könnte.

Zu lange Verarbeitungszeiten
Sie warte schon seit Monaten auf die Auszahlung der Krankheitskosten, klagt Frau W.

Haus in Italien
Sein Vater sei gestorben und habe ein Haus in Italien gehabt. Dies sei fast eine Ruine und er habe das Erbe ausgeschlagen. Was muss er dem Amt mitteilen?

Noch weniger Miete
Herr C. klagt, dass nun noch weniger Mietkosten übernommen werden sollen. Er wisse nicht mehr, wie die Wohnung zu bezahlen sei. Er wohne doch schon in einer billigen Wohngemeinschaft.

Wer hilft
Herr U. möchte sich bei den Zusatzleistungen anmelden. Er wisse aber nicht, wie er an die verlangten Dokumente kommen könne.

Verzweifelte Arbeitssuche
Das Ehepaar I. ist verzweifelt auf Arbeitssuche. Die ZL ziehe ein hypothetisches Einkommen für die Ehefrau ab, aber sie habe keine Ausbildung und spreche kaum Deutsch.

Alter und Pflege

Pflegekosten während Abwesenheit
Herr V. verstehe nicht, warum er Pflegekosten bezahlen müsse im Heim für die Zeit, in welcher er abwesend war.

BBG (Beistandschaften)

Akteneinsicht
Der Beistand habe ihr Haus verkauft, sagt Frau M. Sie möchte Akteneinsicht, da sie nicht sicher sei, dass alles mit rechten Dingen abgewickelt worden sei.

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

Beistände betrügt
Der Beistand habe sein Geld ausgegeben und er habe nichts mehr zum Leben, klagt Hr. O. Er verstehe nicht, dass ihm niemand helfe.

Keine Antwort
Sein Anwalt habe eine schriftliche Verfügung verlangt, sagt Hr. R. Sie würden nun schon wochenlang auf diese warten und erhalten keine Antwort.

Abklärungen
Herr S. ist empört, dass man seine Kinder abklären wolle. Bei ihnen sei alles in bester Ordnung.

Man lässt mich nicht helfen
Herr U. kümmere sich um eine Verwandte in einem Pflegeheim, welches klar zu wenig Pflegekräfte habe und sich nicht richtig um die Patienten kümmern könne. Die KESB verwehre ihm aber jegliche Hilfe.

Keine Rückmeldung
Sie müsse mit der KESB über die Beistandsregelung sprechen, sagt Frau M. Sie erhalte aber keine Antwort auf ihre Anfragen.

KESB lässt Wohnung verrotten
Ihre Mieterin sei ins Heim eingewiesen worden und die Wohnung stehe ungeräumt leer, meldet Frau S. Trotz Gestank gebe die KESB die Wohnung nicht frei.

Die Beiständin kümmert sich nicht
Herr V. meldet sich bei der Ombudsstelle, weil er der Meinung ist, dass die Beiständin seiner Tochter ihre Aufgabe nicht erfüllt.

Akteneinsicht
Herr E. kann es nicht fassen. Sein Akteneinsichtsgesuch sei mit faulen Ausreden abgelehnt worden.

Departement Technische Betriebe

Stadtwerke

Nachzahlung
Frau U. kann nicht glauben, dass sie eine Nachzahlung für Strom machen müsse, da Stadtwerk den Zähler anders eingestellt hatte, ohne dass sie es wusste.

Rechnung für nichts
Sie müsse einen Betrag für Gas bezahlen, obwohl sie noch nie Gas benutzt habe, beschwert sich Frau T. Das könne nicht richtig sein.

Neue Stromrechnung
Sie könne auf der neuen Stromrechnung die Zahlen des Zählers nicht mehr kontrollieren, beschwert sich Frau S. Dies sei nicht kundenfreundlich.

Stadtgrün

Parkbänke
Frau Z. möchte wissen, von wem und unter welchen Voraussetzungen bestimmt werde, wo in der Stadt Winterthur Parkbänke aufgestellt würden. Sie fände, es gäbe viel zu wenige.

Stadtbus

Haltestelle ignoriert
Frau H. ist erzürnt. Die neue Haltestelle bei ihrem Haus wurde nicht bedient und der Busfahrer ist glatt daran vorbeigefahren.

Interne Fälle aus allen Departementen

Abgekanzelt
Herr L. kann die Abkanzelungen seines Vorgesetzten nicht mehr aushalten. Er verstehe auch nicht, was genau er falsch mache.

Lohneinstufung
Man wünscht, dass man die Lohneinstufungen überprüft, sagt Hr. L. Die Unterschiede untereinander seien nicht nachvollziehbar.

Falsche Vorwürfe
Ihr Vorgesetzter habe ihr vorgeworfen, etwas gegen ihre Mitarbeiterin zu haben, berichtet Frau L. Dies sei völlig falsch und sie sei nur mit ihrer Arbeit nicht zufrieden.

Hohe Rückzahlungen
Herr N. hat vergessen, ungerechtfertigt ausbezahlte Weiterbildungskosten dem Arbeitgeber zurückzuzahlen. Nun werde das Geld von seinem Lohn abgezogen.

Unfall im Zeugnis
Herr H. habe einen Unfall gehabt und sei lange ausgefallen. Nun sei er aber wieder voll genesen und der Unfall werde trotzdem im Arbeitszeugnis erwähnt.

Minusstunden bei Krankheit
Da er Teilzeit arbeite, generiere er Minusstunden im System, wenn er krank sei, beschwert sich Hr. K.

Unverhältnismässiges Schreiben
Herr S. kann nicht verstehen, dass seine Vorgesetzten nach einem gewöhnlichen Vorfall in der Klasse ein völlig unverhältnismässiges Schreiben verschickt hätten.

Mobbing
Frau B. weiss nicht mehr weiter. Ihre Vorgesetzte tue alles, um ihr Leben und die Arbeit schwer zu machen. Sie könne nicht mehr im gleichen Raum wie sie sein.

Rückerstattung von bewilligten Spesen
Ihre Kolleginnen und sie müssten bewilligte Spesen zurückzahlen, sagt Frau M. Man beschuldige sie, sich bereichern zu wollen.

Rückzahlung von Weiterbildungskosten zu hoch
Frau C. hat gekündigt und nun muss sie einen grossen Teil ihrer Weiterbildung zurückzahlen. Sie glaubt, die Summe sei falsch berechnet worden.

Kündigungsmöglichkeiten
Man habe ihm Mitte Jahr gekündigt, da die Stelle abgeschafft werde, sagt Hr. U. Er frage sich, ob er nicht schon früher gehen könne.

Keine Praxiserfahrung
Man habe ihm eine Weiterbildung bewilligt und nun die dazugehörigen Aufgaben aber im Betrieb einem anderen Mitarbeiter übergeben, klagt Herr G. So erhalte er keine Praxiserfahrung.

Plötzlich ist alles falsch
Seit Jahren arbeite Herr G. in seiner Abteilung und habe nur die besten Beurteilungen bekommen. Nun finde der neue Vorgesetzte, dass er zu langsam und schlecht arbeite.

Kündigung während Krankheit
Der Arbeitgeber habe sich einen Anwalt genommen für eine Aussprache, erzählt Herr C. Aber eigentlich wollen sie ihm während der Krankschreibung kündigen.

Abmahnung
Frau L. kann nicht verstehen, dass sie abgemahnt wurde. Bei dem vorhergehenden Gespräch hatte sie sich schon den Fehlern gestellt und Besserung versprochen.

Nicht richtig informiert
Herr T. lasse sich frühzeitig pensionieren. Man habe ihm aber nicht gesagt, dass er eine Teilauszahlung der Pensionskasse frühzeitig melden müsse.

Kündigung in der Probezeit
Herr A. kann nicht glauben, dass seine Kündigung in der Probezeit rechtens sei. Man habe seine Seite nie ernsthaft angehört und er mache seine Sache gut.

Neuanfang trotz Mobbing
Frau I. sei krankgeschrieben gewesen, weil man sie gemobbt habe. Sie wolle nun einen Neuanfang an der Stelle, frage sich aber, ob man ihr nun kündigen könne.

Übergangen
Weil sie im Mutterschaftsurlaub war während der Umstrukturierung, sei sie übergangen worden und die versprochene Position sei an die Kollegin vergeben worden, klagt Frau A.

Herabstufung
Herr H. kann nicht verstehen, dass er eine Herabsetzung der Lohnstufe akzeptieren solle.

Arbeitszeiten
Herr M. werde von seinem Vorgesetzten eingeteilt, wie dieser wolle. Er könne nie etwas planen und müsse immer verfügbar sein.

Unverschuldete Verwarnung
Man habe ihn für etwas verwarnt, was er nicht getan habe, klagt Hr. P. Er könne dies nicht auf sich beruhen lassen.

Keine Anhörung
Während seinen Ferien hätten einige Mitarbeiter bei der Vorgesetzten schlecht über ihn gesprochen, klagt Herr S. Nun habe er ohne Anhörung eine Kündigungsandrohung erhalten.

Pensumkürzung
Herr V. ist verunsichert. Man habe einfach sein Pensum gekürzt und ihn vor vollendete Tatsachen gestellt.

Lohneinstufung
Herr S. arbeitet seit Jahren in der gleichen Einstufung und nun soll alles plötzlich anders sein. Er versteht dies nicht.

Versetzung
Frau I. wurde in eine andere Abteilung versetzt, da man ihr vorwirft, Unruhe ins Team zu bringen. Sie kann dies nicht verstehen.

Talent nicht erwähnt
Frau C. kann nicht verstehen, warum man in ihrem Zeugnis ihr Talent für graphische Darstellung nicht erwähnen möchte. Sie habe schliesslich immer sehr schöne Präsentationen vorbereitet.

Doppelte Abmahnung
Frau H. ist sehr verunsichert. Man habe sie gleich zweimal hintereinander abgemahnt und sie verstehe die Gründe nicht.

Unter Druck
Das Case Management setze sie sehr unter Druck, weil sie krankgeschrieben sei, erzählt Herr I. Der Arzt habe Ruhe verschrieben und nun werde er ständig bedrängt.

Unbezahlter Urlaub
Er habe gekündigt und fange aber in 6 Monaten wieder bei der gleichen Behörde eine andere Stelle an. Man habe ihm nun vorgeschlagen, unbezahlten Urlaub zu nehmen. Macht das Sinn, fragt sich Herr C.

Falsche Einstufung
Man habe ihm gesagt, dass er die letzten Jahre falsch eingestuft worden sei, berichtet Herr Y. Es falle ihm schwer, zu akzeptieren, dass man dies nicht rückwirkend richtigstellen wolle.

Leerzeiten ohne Bezahlung
Da Einsätze chaotisch geplant würden, habe man viele Leerstunden, welche man dann nacharbeiten müsse. Hr. S. fragt sich, ob dies rechtens sei.

Verfälschte Darstellung
Nach einem Vorfall habe es eine Aktennotiz gegeben, sagt Frau N. Dort sei die ganze Situation aber völlig falsch geschildert worden. Sie könne dies so nicht stehen lassen.

Geschuldete Mehrstunden
Herr W. arbeite seit Monaten nicht mehr bei der Stadt, aber die geschuldeten Mehrstunden werden immer noch nicht ausbezahlt.

Haltlose Vorwürfe
Man habe ihr völlig haltlose Vorwürfe gemacht, beklagt sich Frau T. Sie sei sich sicher, dass man sie loswerden wolle.

Rausgedrängt
Sein Vorgesetzter vertrage seine Erfahrung und sein Ansehen nicht, erzählt Hr. M. Er werde hinausgedrängt und könne sich nicht wehren.

Schlechtes Zwischenzeugnis
Herr O. kann nicht verstehen, warum sein Zwischenzeugnis nur durchschnittlich sei, obwohl seine Beurteilungen immer sehr gut waren.

Kündigungsfrist
Herr C. habe wegen seiner Dienstzeit eine Kündigungsfrist von 6 Monaten. Er wolle sich verändern und habe eine neue Stelle gesucht, aber man erwarte, dass er in 4 Monaten dort anfange.

Krank gemacht
Herr T. meint, dass seine Vorgesetzten ihn krank gemacht hätten. Sie hätten immer wieder ignoriert, dass er Unterstützung brauche und man zu wenig Leute habe.

Feedback
Frau W. ist aus allen Wolken gefallen, als ihr Chef ihr ein völlig vernichtendes Feedback zu ihrer Arbeitsleistung gegeben habe. Sie habe nun Angst vor einer Entlassung.

Keine richtige Chance
Frau R. ist in der Probezeit gekündigt worden. Man habe ihr aber keine Chance gegeben, sich zu bewähren, da der Vorgesetzte immer in den Ferien gewesen sei.

Schwierige Rückkehr
Nach längerer Krankheit soll Frau V. wieder an den Arbeitsplatz zurückkehren. Ihr Vorgesetzter versuche dies aber zu verhindern und unterstütze sie nicht.

Bezug DAG
Sie dürfe aus betrieblichen Gründen keine langen Ferien beziehen, klagt Frau K. Wie sieht das mit dem Bezug des DAG aus, fragt sie.

Unverständlicher Konflikt
Herr R. versteht nicht, warum er mit seinem Chef in einem Konflikt steht. Vorher seien sie gute Kollegen gewesen.

Arztzeugnis
Er sei psychisch krank gewesen und habe darum sein Arztzeugnis zu spät eingereicht, erzählt Herr I. Man hätte ihm nun schwerwiegende Konsequenzen angedroht.

Festanstellung
Herr V. werde immer wieder vertröstet, dass er bald eine Festanstellung erhalte, aber es passiere nichts.

Zur Kündigung gezwungen
Herr B. sei krank gewesen und habe sich durch das Verhalten seiner Vorgesetzten so unter Druck gesetzt gefühlt, dass er kündigen musste.

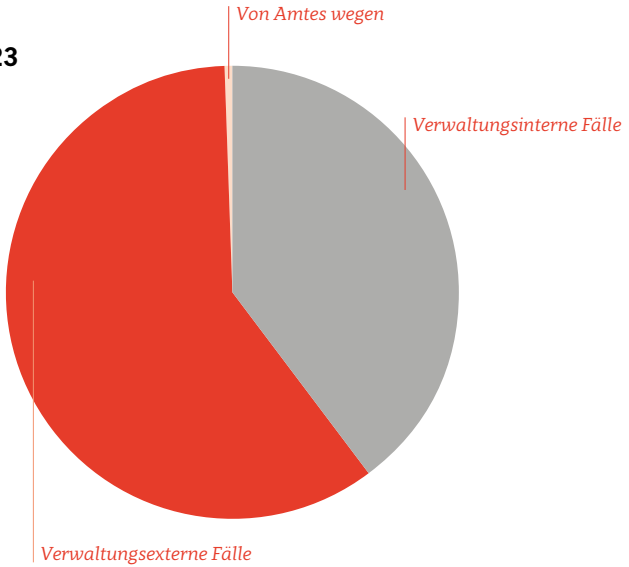
Abstufungen
Herr P. erzählt, dass seine Stelle abgestuft werde, obwohl man vor der Reorganisation Besitzstandswahrung versprochen habe.

Falsche Aussagen in der MAB
Herr S. möchte die MAB nicht akzeptieren. Seine Chefin habe ihre schlechte Bewertung mit Falschaussagen begründet.

Zahlen und Fakten

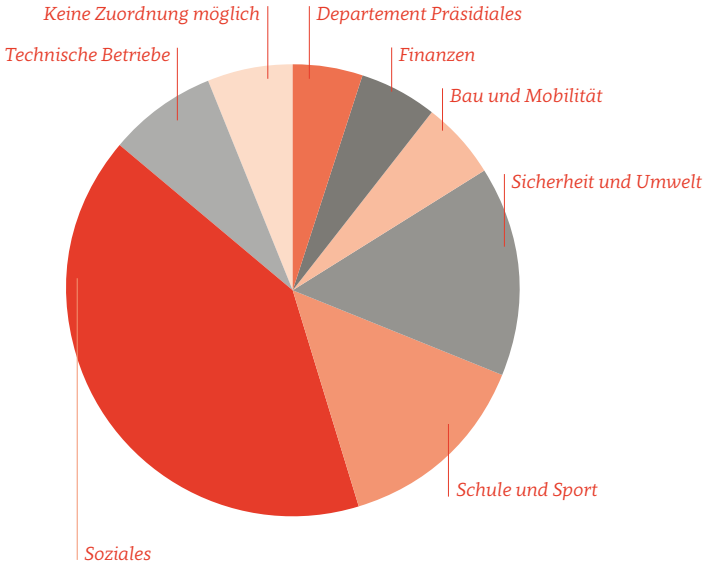
Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Eingang Fälle 2023



	Total Fälle	Verwaltungsinterne	Verwaltungsexterne	Von Amtes wegen
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	–
2019	176	48	128	1
2020	162	53	109	–
2021	151	47	104	–
2022	183	56	127	–
2023	**198**	**79**	**118**	**1**

Eingang der Fälle nach Departementen 2023



	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Präsidiales	8	2	–
Departement Finanzen	7	4	–
Departement Bau und Mobilität	5	6	–
Departement Sicherheit und Umwelt	22	7	1
Departement Schule und Sport	4	24	–
Departement Soziales	57	24	–
Departement Technische Betriebe	9	6	–
Keine Zuordnung möglich	6	6	–
Total	**118**	**79**	**1**

Fallbearbeitungen

	Eingänge	Erledigungen	Pendent Ende Jahr
2013	170	174	7
2014	161	160	8
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
2018	159	162	8
2019	176	168	16
2020	162	176	3
2021	151	147	7
2022	183	181	9
2023	**198**	**188**	**18**

Anfragen

(Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

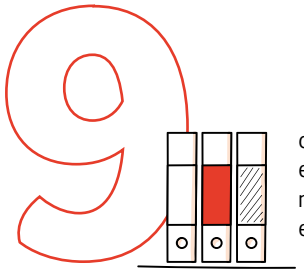
	Total Anfragen
2013	135
2014	96
2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79
2020	54
2021	46
2022	67
2023	**74**

In Kürze

77

Anzahl Sprechstunden (Erstgespräche)

Erledigungsart der Fälle und Anfragen



9

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

255

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

Eingangsart der Fälle und Anfragen

171

telefonische Kontaktnahmen

97

schriftliche Eingänge (Mail oder Brief)

4

Personen sind persönlich unangemeldet vorbei gekommen

Gestützt auf Art. 64 der Gemeindeordnung der Stadt Winterthur vom 26. September 2021 und Art. 4 Abs. 2 der Verordnung über die Ombudsstelle der Stadt Winterthur vom 23. Juni 2008, erstattet die Ombudsperson dem Stadtparlament der Stadt Winterthur Bericht über ihre Tätigkeit im Jahr 2023.

Impressum Text: Sabrina Gremli-Gafner und Rolf Murbach, Assistenz: Sabine Müller,
Lektorat: Rolf Murbach, Konzept und Gestaltung: Partner & Partner, Winterthur,
Fotografie: Reto Schlatter, Illustrationen: freepik.com

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

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

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr erreichbar. Sprechstunden nach Vereinbarung sind auch ausserhalb der Bürozeiten möglich.