



Ombudsstelle Winterthur

Jahresbericht 2025

Ratsuchende unterstützen – klären und vermitteln

Inhalt

- 03 Interview**
Wie sich die Aufgaben der Ombudsstelle verändern
- 05 Zahlen und Fakten**
Verwaltungsinterne Konflikte und Anliegen sowie externe Fälle
- 08 Ausgewählte Fälle 2025**
Von Baugesuchen, falschen Auskünften, Steuern, Entsorgungsstellen, Arbeitsplatzkonflikten und Nachtparkgebühren
- 24 In Kürze**
Telefonische, schriftliche und persönliche Kontaktnahmen
- 25 Impressum**

Geschätzte Leserinnen und Leser,

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

Das vergangene Jahr hat einmal mehr gezeigt, wie wichtig unabhängige Ombudsstellen für eine funktionierende und vertrauensvolle Gesellschaft sind. Wo Menschen aufeinandertreffen, gibt es unterschiedliche Perspektiven, Erwartungen und manchmal auch Konflikte. Unsere Aufgabe ist es, in solchen Situationen zuzuhören, zu klären und Brücken zu bauen.

Die Anliegen, die uns erreichen, spiegeln die Vielfalt des gesellschaftlichen Lebens wider. Hinter jedem Fall steht eine persönliche Geschichte, oft verbunden mit Unsicherheit, Enttäuschung oder dem Wunsch nach Orientierung. Umso ermutigender ist es zu sehen, wie viel sich bereits durch ein offenes Gespräch, eine sorgfältige Prüfung

oder eine vermittelnde Perspektive bewegen lässt.

Auch in diesem Jahr konnten wir viele Anliegen aufnehmen, Missverständnisse klären und zur fairen Lösung von Konflikten beitragen. Das gelingt nur dank des Vertrauens der Menschen, die sich an uns wenden, und der Bereitschaft der beteiligten Stellen, gemeinsam nach tragfähigen Lösungen zu suchen.

Dieser Jahresbericht gibt Einblick in unsere Arbeit, in Entwicklungen, die wir beobachten, und in Themen, die uns besonders beschäftigen. Er zeigt zugleich, dass Dialog möglich ist – und dass konstruktive Lösungen entstehen können, wenn unterschiedliche Seiten einander zuhören.

Mit diesem Bericht blicken wir nicht nur zurück, sondern auch nach vorne. Die Erfahrungen des vergangenen

Jahres bestärken uns darin, unseren Beitrag weiterhin mit Sorgfalt, Unabhängigkeit und Zuversicht zu leisten.

Wir danken allen, die unsere Arbeit unterstützen und durch ihre Offenheit dazu beitragen, dass Verständigung gelingt.

Herzlich

Ihre Ombudsfrau



Sabrina Greml-Gafner

Sabrina Greml-Gafner, Ombudsfrau

**«Unabhängige Ombudsstellen sind
wichtig für eine funktionierende und
vertrauensvolle Gesellschaft.»**



«Unparteilichkeit schliesst Empathie nicht aus»

Konflikte zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung entstehen oft aus Missverständnissen, unterschiedlichen Erwartungen und aus dem Gefühl, nicht gehört zu werden. Hier kommt die Ombudsstelle zum Zug.

Wenn Sie auf das letzte Jahr zurückblicken, was hat Ihre Arbeit am stärksten geprägt? Was hat sich gegenüber früheren Jahren verändert?

Sabrina Greml-Gafner: Die Themen waren im Grossen und Ganzen die gleichen wie in den letzten Jahren. Bemerkenswert war und ist aber die Art, wie Beschwerden bei uns eingereicht werden. Wir erhalten zunehmend professionell verfasste, umfangreiche Eingaben – oftmals erkennbar KI-gestützt. Die Texte kommen häufig wie gut strukturierte und sauber verfasste Rechtsschriften mit einer klaren Stossrichtung daher.

Was bedeutet dies für die Ombudsstelle?

S.G.: Ein erheblicher Mehraufwand. Und es verändert die Ausgangslage der Vermittlung. Denn unsere Aufgabe besteht eigentlich

darin, gemeinsam herauszuarbeiten: Worum geht es genau? Wo liegt der Konflikt? Wenn eine Beschwerde schon juristisch ausgeformt ist, werden diese Klärungsschritte verändert.

Worin genau liegt die Schwierigkeit?

S.G.: Einmal in der Länge der Texte. Wir müssen prüfen und einordnen. Zudem lassen die Texte nicht erkennen, wie juristisch bewandert ein Beschwerdeführer oder eine Beschwerdeführerin ist oder ob bereits eine anwaltliche Vertretung im Hintergrund steht. Manchmal stellt sich im Gespräch heraus, dass die Person kaum Deutsch spricht oder den Inhalt des eingereichten Schreibens nicht wirklich versteht. Dann müssen wir übersetzen, sprachlich und inhaltlich. Was ist gemeint? Was ist die tatsächliche Erfahrung, und was ist die Frage an die Verwaltung?

«Wer sich gehört fühlt, ist eher bereit, eine rechtliche Einordnung anzunehmen.»

Untergraben die KI-Tools auch das Vertrauen in die Ombudsstelle?

S.G.: Teilweise ist das so. Viele prüfen unsere Auskünfte im Nachhinein mit Chatbots oder kommen bereits mit einer ganz klaren und vorgefassten Meinung, welche sie gegoogelt oder durch ChatGPT gefasst haben. Wenn unsere Einschätzung von dem abweicht, was das Tool ausgibt, entsteht Unsicherheit. Hier Vertrauen aufzubauen, ist anspruchsvoll. Wir arbeiten nicht mit pauschalen Antworten, sondern mit dem Kontext: Aktenlage, Zuständigkeiten, Verfahrensschritte. Wir müssen alles erklären können, das braucht Zeit.

Hat sich das Spektrum der Fälle verändert, oder bleibt es eher stabil?

S.G.: Thematisch ist vieles ähnlich wie in den letzten Jahren. Betroffen sind alle Departemente, die ganze Breite kommunaler Verwaltung. Es gibt wiederkehrende Themen wie Baubewilligungen, Sozialhilfe oder Verkehrsbussen. Und es gibt Phasen, in denen interne Konflikte zunehmen, zum Beispiel nach Reorganisationen, wenn sich in Teams oder Abteilungen neue Strukturen etablieren und dadurch Spannungen entstehen.

Vieles ist im Umbruch, die Verunsicherungen der Menschen zum Teil gross. Erleben Sie von Ratsuchenden beziehungsweise Beschwerdeführern mehr Ungeduld, Aggression oder Misstrauen?

S.G.: Ich erlebe viele Menschen als belastet, und zwar

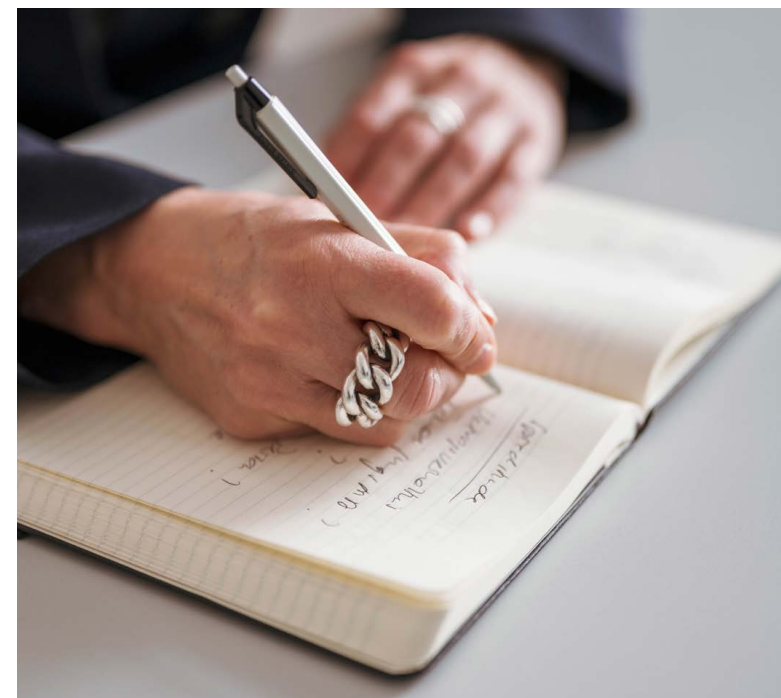
seit Jahren. Gleichzeitig nehme ich wahr, dass auch die Verwaltung stark unter Druck ist: mehr beobachtet, mehr gefordert, alles «richtig» zu machen. Ich glaube, es gilt anzuerkennen: Wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler. Insgesamt erlebe ich die Zusammenarbeit mit den betroffenen Verwaltungsstellen als konstruktiv. Die meisten tragen dazu bei und sind bereit, Prozesse und Kommunikation zu verbessern. Das ist etwas Positives.

Die Zahl der Beschwerden hat zugenommen. Womit hat das zu tun?

S.G.: Die Menschen sind heute besser informiert und wissen eher, was ihre Rechte sind und wohin sie sich wenden können. Das ist grundsätzlich eine begrüßenswerte Entwicklung. Mehr Fälle bedeuten aber nicht automatisch, dass schlecht gearbeitet wird. Es kann auch heissen: Die Ombudsstelle ist bekannt, der Zugang ist niederschwellig, und die Bevölkerung nimmt ihre Rechte wahr. Gleichzeitig beobachten wir aber schon auch eine höhere Anspruchshaltung.

Wie definieren Sie Ihre Rolle?

S.G.: Wir sind weder Gericht noch Anwaltersatz. Wir sind eine vermittelnde und unabhängige Instanz. Wir schauen, ob für das Verwaltungshandeln eine gesetzliche Grundlage besteht, und prüfen die Verfahren auf Treu und Glauben, das heisst Fairness, Transparenz und Verhältnismässigkeit. Wir geben Empfehlungen ab, fällen aber keine Entscheide und können auch



Entscheide der Verwaltung nicht rückgängig machen. Wichtig ist für uns: Jede Person, die zu uns kommt, kommt berechtigt – nicht zwingend objektiv im Recht, aber subjektiv mit einem Rechtsempfinden. Dieses Erleben nehmen wir ernst. Unparteilichkeit schliesst Empathie nicht aus. Wer sich gehört fühlt, ist eher bereit, eine rechtliche Einordnung anzunehmen.

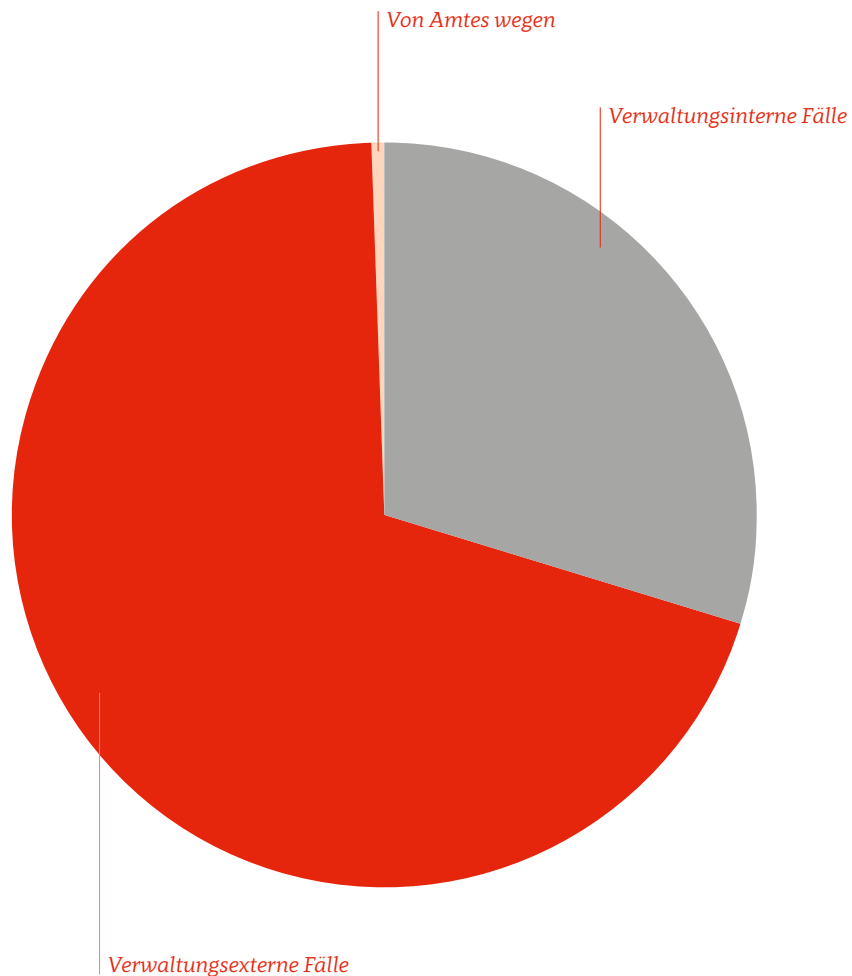
Wo stossen Sie an Grenzen?

S.G.: Institutionell sind die Grenzen klar. Wir können, wie gesagt, beraten, vermitteln und empfehlen, aber keine Weisungen erteilen. Menschlich liegen die Grenzen bisweilen in der Kooperationsbereitschaft. Vermittlung gelingt nur, wenn beide Seiten einander zuhören. Umgekehrt können mit kooperativen Beteiligten kreative Lösungen innerhalb des Rechts gefunden werden. Das Recht ist kein starres Korsett, denn es lässt oftmals verantwortungsvolle Spielräume zu.

Zahlen und Fakten

Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Eingang Fälle 2025

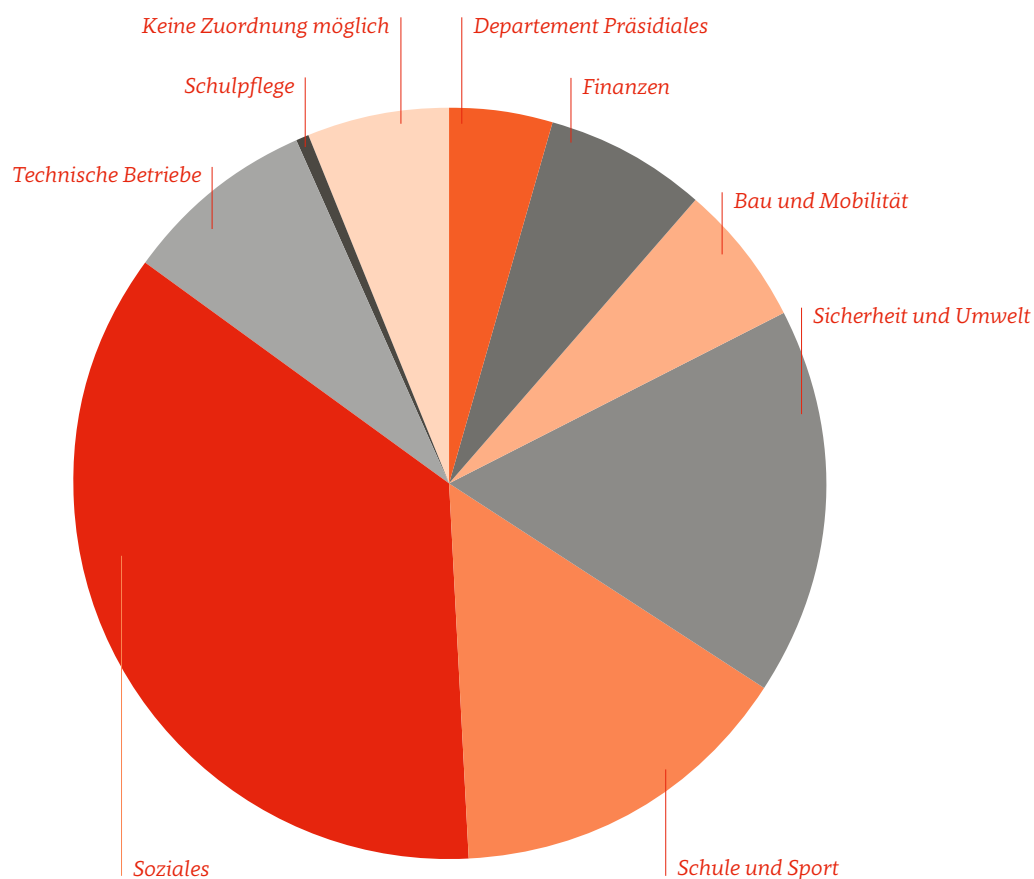


	Total Fälle	Verwaltungsinterne	Verwaltungsexterne	Von Amtes wegen
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	–
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	–
2019	176	48	128	1
2020	162	53	109	–
2021	151	47	104	–
2022	183	56	127	–
2023	198	79	118	1
2024	205	64	141	–
2025	215	64	150	1

Zahlen und Fakten

Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Eingang der Fälle nach Departementen 2025

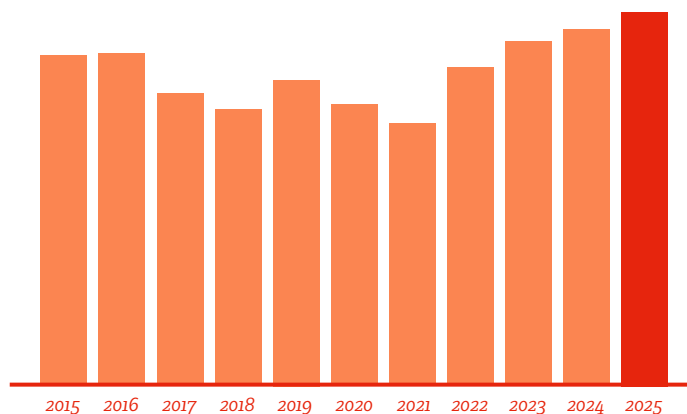


	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Präsidiales	7	3	–
Departement Finanzen	11	4	–
Departement Bau und Mobilität	13	0	–
Departement Sicherheit und Umwelt	27	8	1
Departement Schule und Sport	12	20	–
Departement Soziales	63	14	–
Departement Technische Betriebe	7	11	–
Schulpflege	1	0	–
Keine Zuordnung möglich	9	4	–
Total	150	64	1

Zahlen und Fakten

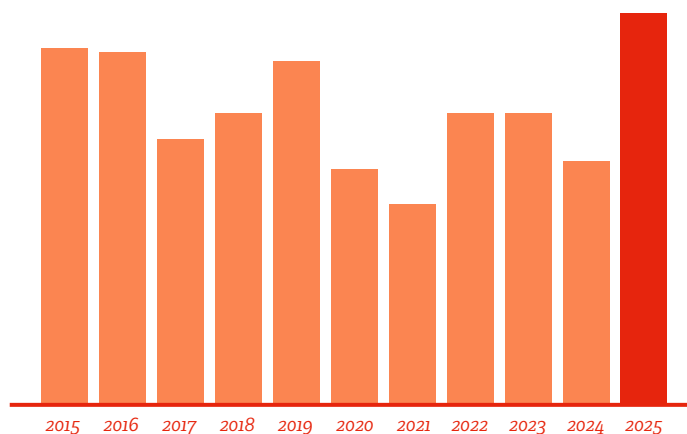
Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

Fallbearbeitungen



	Eingänge	Erledigungen	Pendent Ende Jahr
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
2024	205	206	16
2025	215	191	32

Anfragen (Weiterverweisung oder kurze Auskunft)



	Total Anfragen
2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79
2020	54
2021	46
2022	67
2023	74
2024	56
2025	90

Ausgewählte Fälle 2025 gegliedert nach involvierten Departementen

BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau / OS: Ombudsstelle

Departement Präsidiales

Amt für Stadtentwicklung, Personalamt, Amt für Kultur, Bibliotheken, Stadttammann- und Betreibungsämter

Beflaggung

Frau V. möchte wissen, ob der Stadtrat denn noch neutral sei, wenn er eine ukrainische Flagge am Stadthaus hisse.

Der Stadtrat ist Hausherr über das Stadthaus und kann darum auch entscheiden, dass die Ukraine-Flagge dort angebracht wird. Der Stadtrat erklärte auf Anfrage, dass es ihm sehr wohl bewusst sei, dass es in Bezug auf die ukrainische Beflaggung des Stadthauses geteilte Meinungen gibt. Ob die Ukraine-Flagge weiterhin gehisst bleiben soll, sei im Stadtrat verschiedentlich diskutiert worden. Es werde ein Zeichen der Solidarität gesetzt – dies gegenüber der ukrainischen Bevölkerung sowie den geflüchteten Personen, die unter anderem auch in unserer Stadt Obhut gesucht und gefunden haben. Nach wie vor wird zu besonderen Anlässen die Winterthurer oder Schweizer Flagge am Stadthaus gehisst.

Krankenkasse nicht einberechnet

Herr V. sagt, das Betreibungsamt rechne die Krankenkassenkosten nicht in das Budget ein und nun reiche sein Geld nicht zum Leben.

Abklärungen ergeben, dass Herr V. die Belege für die Zahlung nicht eingereicht hat. Nur wenn die Rechnung auch wirklich bezahlt wurde und Belege dafür vorliegen, kann der Betrag eingerechnet werden.

Berechnung kann nicht stimmen

Herr O. ist verzweifelt, da das Existenzminimum zu tief angesetzt sei. Man habe einige Posten nicht eingerechnet.

Für die Auslagen müssen auch hier Belege vorgelegt werden, nachdem die Rechnung bezahlt worden ist. Danach kann das Geld zurückbezahlt werden.

Departement Finanzen

Finanzamt, Steueramt, Immobilien, Informatikdienste

Landkauf

Frau U. möchte Land kaufen, welches der Stadt gehört. Obwohl die Stadt das Landstück nicht bewirtschaftete und nicht brauche, weigere man sich, es ihr zu verkaufen.

Abklärungen ergeben, dass die Stadt das Land nicht verkauft, da es in der Zukunft als öffentlich zugängliche Grünzone genutzt werden soll. Es besteht kein Raum für eine Vermittlung.

Steuern auf die Rente

Herr F. erzählt, er habe wegen psychischer Probleme seine Post nie geöffnet und nun einen Einschätzungsbescheid erhalten, welcher viel zu hoch für ihn sei.

Es zeigt sich, dass Herr F. anlässlich der letzten Steuererklärung rückwirkend für drei Jahre eine Rentenzahlung zugesprochen und ausbezahlt erhielt. Daher fiel die Steuer für das relevante Jahr sehr hoch aus. Da keine neue Steuererklärung eingereicht wurde, ging man im darauffolgenden Jahr wieder vom gleichen Betrag aus.

Ratenzahlung

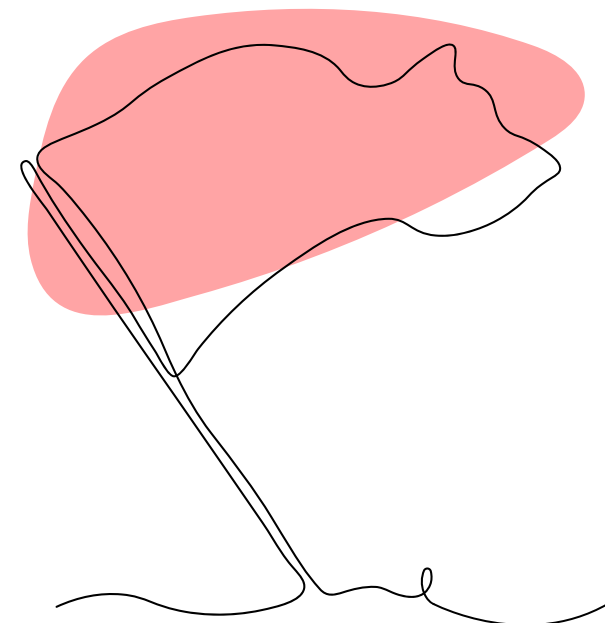
Herr I. meldet, dass er alles offenlegen müsse, damit das Steueramt einer Ratenzahlung zustimme. Er wisse nicht, warum man so viele Informationen brauche.

Die OS fragt nach und erfährt, dass die Sachbearbeiterin realistische Raten ansetzen möchte. Darum müsse sie wissen, wie die finanzielle Situation von Herr I. aussehe. Unter Vermittlung der OS kann eine einvernehmliche Lösung gefunden werden.

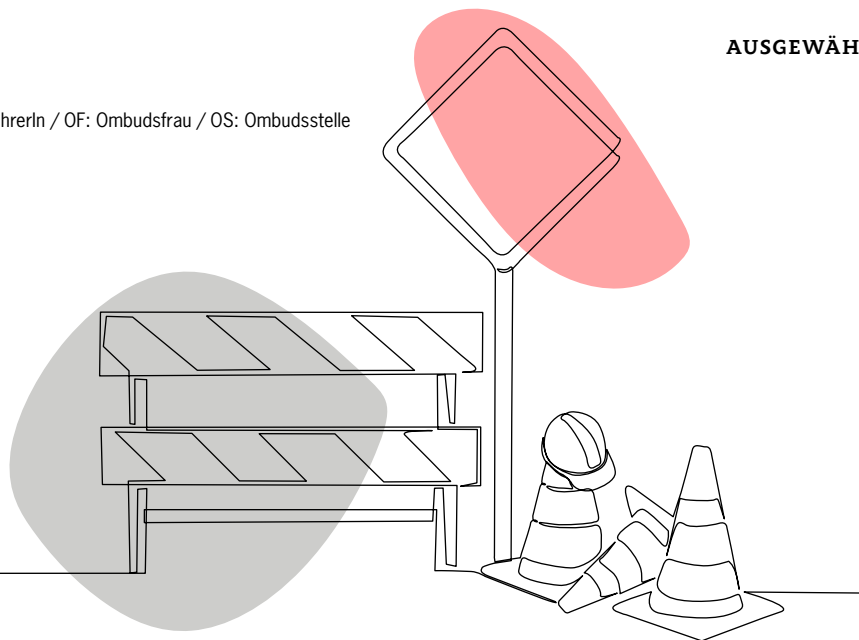
Schulgebühren nicht eingerechnet

Herr D. habe Steuerschulden, welche er abzahlen müsse. Man habe ein Existenzminimum berechnet und alles über diesem Betrag werde eingezogen. Man habe aber die Kosten für die Schule seiner Tochter nicht eingerechnet.

Das Steueramt stützt sich auf das betreibungsrechtliche Existenzminimum. Kosten für die Schule wie Materialkosten werden dem Lebensunterhalt zugeordnet. Private Schulen werden nicht in die Berechnung einbezogen.



BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau / OS: Ombudsstelle



Mahnung

Frau F. habe eine Mahnung für die Einreichung der Steuererklärung vom Steueramt erhalten und sei mit dem Vorgehen nicht einverstanden. Sie wolle Rechtsvorschlag erheben, da sie keine Steuererklärung einreichen möchte.

Die OF erklärt, dass gegen eine Mahnung des Steueramtes kein Rechtsvorschlag möglich sei. Sie soll die Steuererklärung einreichen oder sie werde pflichtgemäss eingeschätzt.

Begründung für Verfahren

Herr L. versteht die Vorgehensweise des Steueramtes nicht und wünsche sich eine Begründung.

Bei Nachfrage erhält Herr B. eine ausführliche Stellungnahme mit den gesetzlichen Vorgaben, welche die OS ihm übergeben kann.

Departement Bau und Mobilität

Tiefbauamt, Geomatik- und Vermessungsamt, Amt für Baubewilligungen, Amt für Städtebau

Langes Warten

Frau S. habe Anfang Jahr ein Baugesuch gestellt und ewig darauf gewartet. Sie habe sich oft erkundigt und man habe sie nur vertröstet. Dies habe sie Geld gekostet.

Abklärungen ergeben, dass das Gesuch auf dem kantonalen Amt liegengeblieben war.

Verantwortung Baupolizei

Herr Ö. hat ein Problem mit der Baustelle auf dem Nachbargrundstück und macht sich Sorgen, dass sein Grundstück beschädigt wird. Er fragt sich, ob es denn nicht die Aufgabe der Baupolizei sei, zu überprüfen, ob fachgerecht gebaut werde.

Die OF nimmt Kontakt mit dem Bauinspektor auf und wird informiert, dass das Bauinspektorat zuständig ist für die Kontrolle und Überprüfung, ob die baurechtlichen Vorgaben eingehalten werden, also ob mit und gemäss Baubewilligung gebaut werde. Generell ist der Eigentümer bzw. Bauleiter verantwortlich für Schäden, welche am Nachbargrundstück verursacht werden.

Falsche Auskunft

Herr A. habe beim Brandschutz nachgefragt, wieviel eine präventive Einschätzung der Brandschutzmassnahmen in der Liegenschaft kosten würde. Es wurde ihm gesagt, dass dies kostenlos sei. Nun habe er eine Rechnung erhalten.

Da sich Herr A. selbst schon direkt bei der Stadtverwaltung beschwert hatte, wartet man die Antwort ab. Das Amt storniert die Rechnung und die OS muss sich nicht involvieren.

Kein Vollzug des Baumentscheids

Herr H. ärgert sich, dass der Nachbar trotz eines rechtskräftigen Entscheides den Vorlagen nicht nachkommt und weder die Hecke entfernt noch den Kiesweg verlegt. Das Bauamt reagiere nicht.

Die OF nimmt Kontakt mit der Baukontrolle auf und man versichert sich bei einem gemeinsamen Augenschein, dass die verlangten Umbauten allesamt ausgeführt wurden. Die von

der BF vorgebrachten Punkte haben mit dem Entscheid und dem betreffenden Grundstück nichts zu tun.

Kein Rückbau

Trotz einem Entscheid, dass die Rampe zurückgebaut werden müsse, werde Jahre später immer noch nichts unternommen. Der Nachbar frohlocke und wolle die Rampe stehen lassen, beklagt sich Frau Y.

Die Nachfrage ergibt, dass sich der Rückbau verzögert hat, da die Rampe nochmals für neue Bauarbeiten gebraucht worden war, nun aber der Abbau wieder verfügt und in die Wege geleitet sei.

Kennzeichnung von öffentlichen Entsorgungsstellen

Frau S. ist irritiert. Sie habe auf einem Platz Karton in einen Container geworfen und sei davon ausgegangen, es sei ein öffentlicher Entsorgungs-ort. Nun habe sie eine Busse bekommen.

Das Tiefbauamt informiert, dass die Container immer privat seien, wenn sie nicht auf öffentlichem Grund stehen. Der Platz vor den betreffenden Häusern sei kein öffentlicher Grund.

Misstand

Sie habe den Misstand betreffend den Müll in ihrer Strasse schon einmal gemeldet, sagt Frau A. Ihre Besucher aus dem Ausland würden sich sehr wundern, wie es bei ihnen in Winterthur aussehe.

Wir bitten sie, die Meldung an abfall@win.ch zu machen.

Departement Sicherheit und Umwelt

Stadtpolizei, Schutz und Intervention, Umwelt- und Gesundheitsdienste, Melde- und Zivilstandswesen

Falsches Geburtsdatum

Frau A. gibt an, dass bei ihrer Tochter ein falsches Geburtsdatum registriert worden sei auf der Bestätigung des Zivilstandesamtes.

Es zeigt sich, dass Frau A. als Asylsuchende mit ihrer Familie eingereist ist. Die Daten aller Einwohner werden in einem digitalen System festgehalten. Dort finde man mehrere Geburtsdaten der Tochter. Das Zivilstandsamt kann dies leider nicht ändern. Sie könne versuchen mit der originalen Geburtsurkunde beim Migrationsamt oder beim Gemeindeamt eine Änderung zu beantragen.

Keine Anmeldung

Herr G. wohnt in einer Notunterkunft. Er wolle in Winterthur angemeldet werden, aber man lasse ihn nicht.

Die Nachfrage ergibt, dass er erst drei Monate in der Unterkunft bleiben müsse, bis man einen Hauptwohnsitz annehmen könne und er sich anmelden kann.

Wiederanmeldung

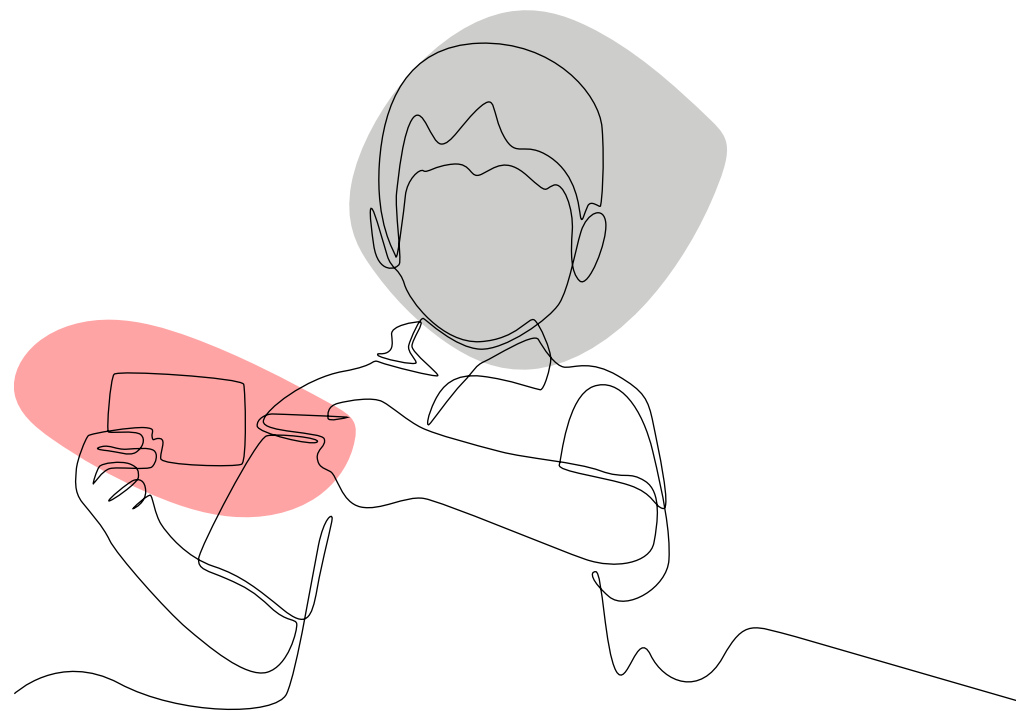
Frau G. wohne in einem Aparthotel und müsse sich deswegen monatlich wieder anmelden. Dies sei Schikane.

Abklärungen ergeben, dass sie immer nur einen befristeten Mietvertrag für einen Monat vorlegen kann. Daher müsse sie diesen monatlich der Einwohnerkontrolle vorlegen.

Nachparkgebühren

Herr R. muss bei der Beantragung der Nachparkbewilligung jedes Mal einen Nachweis mitschicken, dass er keinen eigenen Parkplatz habe. Die Bewilligung koste viel zu viel und er habe fast einen Monat darauf gewartet.

Die Abklärungen zeigen, dass das System für die Bewilligung jedes Mal den Nachweis verlangt. Man entschuldige sich aber für die Dauer der Bearbeitung über die Feiertage.



Kein Handeln

Ihr E-Bike sei gestohlen worden und sie habe es dank GPS selbst wiedergefunden, erzählt Frau U. Trotz mehreren Anrufen bei der Polizei habe sie niemand unterstützt.

Nach internen Abklärungen der Stadtpolizei zeigt sich, dass zur betreffenden Zeit eine sehr aktive Phase war und wenig Ressourcen zur Verfügung standen, weswegen keine Patrouille losgeschickt werden konnte. Im Rückblick sehe man jedoch, dass die Angelegenheit nicht optimal verlaufen sei und eine Entschuldigung wird ausgesprochen.

Akteneinsicht verweigert

Herr E. wollte nach einem Vorfall mit der Polizei den Rapport einsehen und habe Akteneinsicht verlangt. Er bekomme nun aber keine Antwort.

Die Anfrage bei der Polizei ergibt, dass die Akten zu dem Vorfall an die KESB weitergeleitet wurden und dass Herr E. darum dort um Akteneinsicht bitten müsse.

Velo abtransportiert

Frau F. ist der Meinung, dass die Polizei widerrechtlich handelt, wenn sie falsch geparkte Velos abtransportiere.

Die OS kann ihr die gesetzlichen Grundlagen und den damit verbundenen Stadtratsbeschluss angeben.

Korruptes Bewilligungsverfahren

Frau M. ist der Meinung, dass sie von der Polizei bei der Standbewilligungen ungerecht behandelt werde.

Die OF klärt ab, aus welchen Gründen die Bewilligung in der vorliegenden Art erteilt worden war. Es zeigt sich aber auch, dass das Verfahren veraltet ist und daher überarbeitet wird.

Verwechslung

Frau P. habe mit der App einen Parkplatz bezahlen wollen. Die benachbarten Parkhäuser hätten fast identische Namen und darum habe

sie den Parkplatz verwechselt und einen Parkschein für einen falschen Parkplatz gekauft.

Die Polizei anerkennt das Problem, kann aber die Busse nicht aus Kulanzgründen stornieren, da jeder, der keinen gültigen Parkschein hat, gebüsst werden müsse. Sie rät aber, im ordentlichen Verfahren den individuellen Fall nochmals anschauen zu lassen.

Zahlungen für Velo-City gehen nur noch digital

Frau A. habe ihr Abo bei Velo-City verlängern wollen und dies gehen nur noch digital.

Sie fühle sich diskriminiert, weil sie kein Smartphone habe.

Es zeigt sich, dass nur die Jahresabonnemente digital bezahlt werden müssen. Tagestickets können bar bezahlt werden. Das Zahlensystem sei von der Firma Velo-City mit dem Konzept übernommen worden und die Abrechnungen würden auch über diese Firma abgewickelt.

Keine Hilfe

Herr U. sei abends am Bahnhof von Jugendlichen angegriffen worden und habe einen Notruf an die Polizei gemacht. Dort habe man ihn gefragt, ob er ok sei und ihm gesagt, man hätte zu wenig Personal und er solle doch am nächsten Tag auf die Wache kommen. Er sei völlig verstört allein nach Hause gegangen.

Die Abklärungen der OF ergeben, dass für das Bahnhofsareal eigentlich die Kantonspolizei zuständig ist. Da der Herr auf Nachfrage am Telefon sagte, es gehe ihm gut, habe man ihm geraten am nächsten Tag vorbeizukommen und eine Anzeige zu machen. Es sei an diesem Abend viel los gewesen. Man entschuldigt sich, den Anruf falsch eingeschätzt zu haben.

Fahrtüchtigkeit

Frau V. ist empört. Sie habe vor einer Tankstelle falsch entsorgten Abfall umgeräumt. Die Tankstelle habe die Polizei gerufen und man habe sie abgeführt und sie zu einer teuren

Überprüfung ihrer Fahrtüchtigkeit verdonnert. Was denn der Abfall mit ihrer Fahrtüchtigkeit zu tun habe?

Bei Anfrage berichtet die Polizei, dass die alte Frau sehr verwirrt gewirkt habe und nicht recht auf ihre Fragen eingegangen sei. Da sie aber sagte, ihr Auto stehe vor einem Einkaufsladen, habe man beschlossen, sie heimzufahren, da man an der Fahrtüchtigkeit grossen Zweifel hatte und den Ausweis vorläufig einzuziehen. Dies zum Schutz von anderen und ihrer selbst. Der zuständige Stadtpolizist erklärt sich bereit, das Vorgehen der Polizei in einem ausführlichen Gespräch auf der OS der BF zu erklären, was diese sehr schätzte.

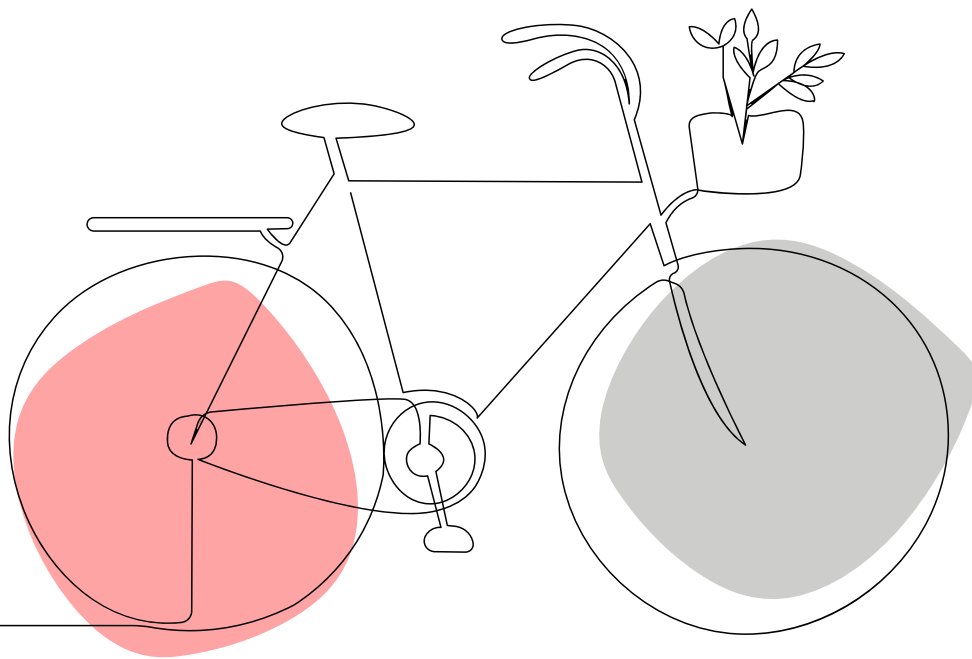
Keine gesetzliche Grundlage für Veloabtransport

Frau I. ist der Meinung, dass es für den Abtransport ihres Velos, das gemäss Stadtpolizei falsch parkiert war, keine gesetzliche Grundlage gebe.

Die OS informiert Frau I., dass Fahrräder, die vorschriftswidrig auf öffentlichem Grund abgestellt wurden, gestützt auf das Polizeigesetz und in Verbindung mit einem Stadtratsentschluss kostenpflichtig abtransportiert werden dürfen.

Anzeige nicht aufgenommen

Frau R. sei auf den Polizeiposten gekommen, um eine Anzeige gegen ihren Exmann aufzugeben. Der Beamte am Schalter habe zwei weitere



BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau / OS: Ombudsstelle

Beamte geholt. Doch auch diese wollten sie nicht verstehen und hätten sich geweigert, ihre Anzeige aufzunehmen.

Die OF fragt bei der Polizei nach und gemäss dem Tagesrapport kann aufgezeigt werden, dass die BF sehr aufgebracht war und sich sehr aggressiv verhalten habe. Man habe nicht herausfinden können, worum es genau gehe. Die hinzugezogenen Beamten seien speziell ausgebildet, um mit aggressiven, aufgewühlten Menschen Gespräche zu führen. Man hätte der BF angeboten, einen Termin zu vereinbaren und das Ganze in Ruhe zu besprechen, was sie aber nicht annehmen wollte.

Vom Velo gerissen

Herr G. erklärt, er sei ungerechtfertigt beschuldigt worden, mit dem Fahrrad ein Rotlicht überfahren zu haben. Man habe ihn bei der Kontrolle vom Velo gerissen und ihm weh getan. Dies sei unverhältnismässig.

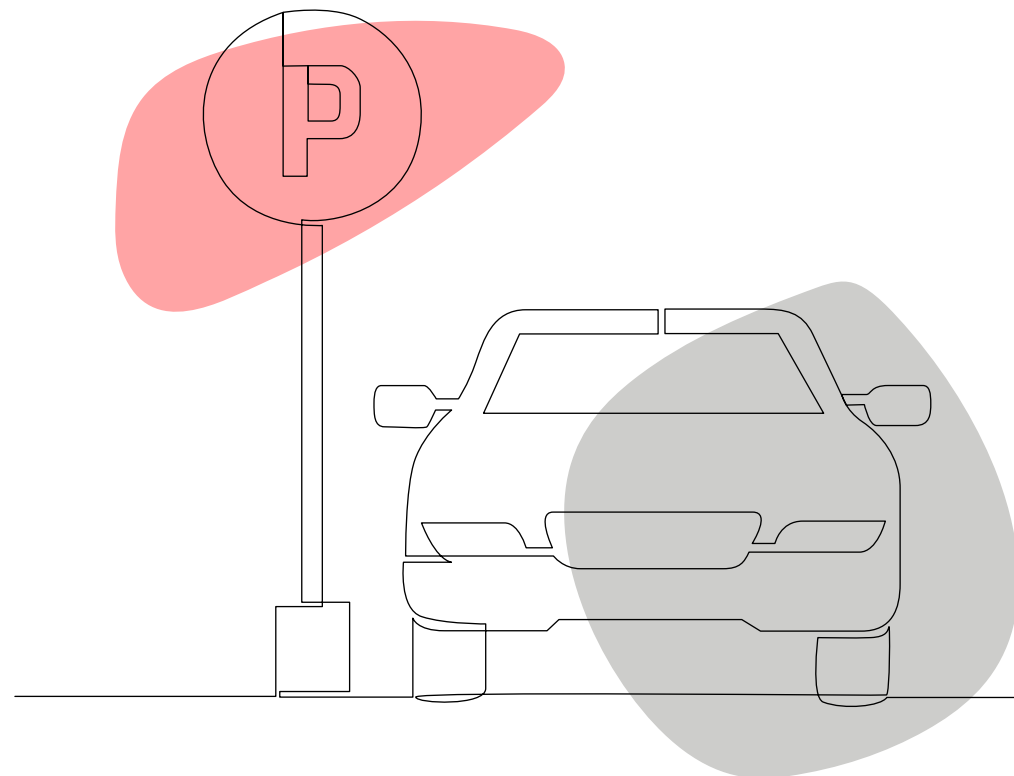
Die OS holt eine Stellungnahme bei der Polizei ein und bespricht diese mit dem BF. Es zeigt sich, dass der ältere Herr, der aus dem Ausland kommt, die Verkehrsregeln nicht richtig verstanden hat. Er dachte, dass man in Winterthur mit dem Velo auch bei Rot weiterfahren dürfe, weil das alle so machen würden. Als man ihn anhielt,

habe er sehr aggressiv reagiert und gerufen, er habe nichts falsch gemacht. Nachdem er der Bitte, vom Velo zu steigen nicht nachgekommen sei und keine Ausweispapiere vorzeigen wollte, habe man ihn am Arm festgehalten, um sicherzugehen, dass er nicht davonfahre. Die OS erklärt ihm, dass er den Weisungen der Beamten nachkommen müsse und dass auch Velofahrer bei Rotlicht anhalten müssen.

Keine Parkplätze in der Nähe

Herr W. beschwert sich, da er für seine Frau eine Parkkarte gekauft habe und in der Nähe des Hauses keine Parkplätze zu finden seien. Sie arbeite in der Nacht und müsse nun immer einen weiten Weg laufen. Die benachbarte Parkzone, welche sich ganz in der Nähe befinde, dürften sie aber nicht benutzen.

Die Nachfrage bei der Polizei ergibt, dass man grundsätzlich keine Bewilligungen für benachbarte Zonen bekomme. Die gesetzlichen Bestimmungen schliessen dies aber nicht aus. Die OF leitet dies der zuständigen Abteilung weiter und rät dem BF nochmals einen gut begründeten Antrag zu stellen.



Undurchsichtiges Verhalten

Frau N. sei Opfer in einem Verkehrsunfall gewesen. Allerdings habe die Polizei dies nicht so dokumentiert und sie habe darum um Akteneinsicht gebeten. Die Versicherung zahle sonst nicht. Die Akten seien aber nicht aufzufinden.

Es zeigt sich, dass die Akten bereits beim Stadtrichteramt liegen. Man erklärt ihr, dass sie selbst dort ein Gesuch um Akteneinsicht stellen soll.

Kein Parkverbot angezeigt

Frau S. habe ihren Säugling zum Arzt gefahren und vor der Praxis geparkt. Als sie wieder hinaus kam, hatte sie eine Parkbusse. Sie konnte aber kein Schild finden, welches auf ein Parkverbot aufmerksam mache.

Die OS kontaktiert die Polizei und das Tiefbauamt, welches für die Beschilderung zuständig ist. Es zeigt sich, dass zur Parkzeit kein Schild erkennbar gewesen ist und die Busse wird zurückgenommen.

Bewilligungsgebühren für politische Mahnwache

Herr T. gehört einer politischen Gruppe an, welche mit einer Mahnwache auf Menschenrechtsverletzungen aufmerksam macht. Bis anhin mussten sie für die Bewilligung eine Gebühr bezahlen. Er ist der Meinung, dass dies nicht rechtens sei.

Das Verfahren richtet sich in erster Linie nach dem Verwaltungsrechtspflegegesetz (LS 175.2, VRG) und einschlägigen städtischen Be-

stimmungen und Erlasse, wie die Vorschriften über die Benützung des öffentlichen Grundes zu Sonderzwecken (SRS 7.9-1, VBöGS). Die Stadtpolizei benötigt grundsätzlich zunächst ein Gesuch mit den relevanten Angaben, bevor eine Bewilligung verfügt werden kann. In diesem Gesuch kann gleichzeitig um die Befreiung der Benützungsgebühr ersucht werden. Nach den städtischen Vorschriften werden für Aktivitäten mit politischen, gemeinnützigen, wohlthätigen und religiösen Zwecken keine Benützungsgebühren erhoben.

Die Stadtpolizei berichtigt den Fehler und zahlt rückwirkend die Gebühren zurück.

Busse trotz Bewilligung

Frau D. habe eine Nachtparkbewilligung. Trotzdem habe sie nun eine Busse bekommen und man habe ihr gesagt, dass die Parkplätze in der Strasse aufgehoben worden seien.

Bei Nachfrage stellt sich heraus, dass es sich um einen Irrtum handle, da in einer Nachbarstrasse die Plätze aufgehoben wurden. Die Busse wird storniert und man entschuldigt sich.

Unzufrieden mit der Schule

Frau T. habe an die Schulleitung und die Schulbehörde geschrieben und sich über die Schule ihres Sohnes beschwert. Sie bekomme keine Antwort.

Die OF nimmt Kontakt mit der Schule auf und wird darüber informiert, dass das Schulamt das Schreiben als Aufsichtsbeschwerde eingestuft habe und die Bearbeitung noch im Gange sei. Die OS informiert den BF darüber.

Niemand ist zuständig

Herr Y. erzählt, dass sein Sohn die Klasse überspringen solle. Nun sei aber Ferienanfang und sie seien nicht informiert worden. Er wisse nicht, wo er nachfragen könne, da niemand zuständig zu sein scheine.

Es zeigte sich, dass die Schulleiter dabei waren, eine Lösung zu erarbeiten und zu dem Zeitpunkt noch keine abschliessende Antwort hatten. Am Tag darauf konnte eine Zusage für eine neue Klasse für den Sohn gemacht werden.

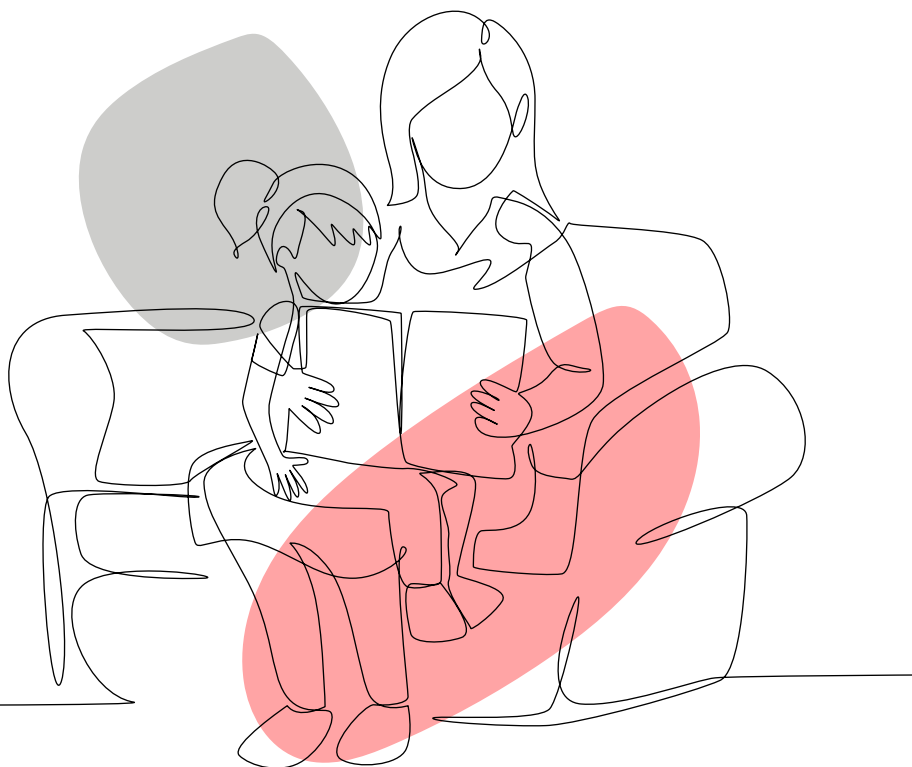
Departement Schule und Sport inkl. Schulpflege

Schulamt, Familie und Betreuung, Sportamt, Infrastruktur

Verhalten im Kindergarten

Da sich Frau G. bei der Schule über die grobe Behandlung der Tochter von anderen Kindern im Kindergarten beklagt habe, dürfe die Tochter nun nicht mehr mit den Kindern spielen, sondern müsse immer neben der Kindergärtnerin sitzen.

Die OS rät den Eltern zuerst das Gespräch mit der Schule bzw. der Kindergärtnerin zu suchen. Sie dürften sich wieder melden, wenn sie nicht weiterkämen.



Departement Soziales

KESB, Sozialhilfebehörde, Soziale Dienste, Alter und Pflege

Erlassgesuch

Frau J. berichtet, sie habe Geld auf ihrem Konto für Freunde zwischengelagert. Nun müsse sie diese Summe dem Sozialamt zurückerstatten, obwohl sie das Geld nie besessen habe. Ein Erlassgesuch sei nun abgewiesen worden.

Die Zwischenlagerung konnte nicht bewiesen werden und die für den Erlass nötigen Voraussetzungen – grosse finanzielle Härte und gutgläubiger Bezug – bestanden nicht.

Kein Verständnis

Herr T. betreue eine Familie, die bei der Sozialhilfe sei. Sie erhielten viel zu wenig Geld.

Die OF erklärt ihm, dass Sozialhilfe nur Nothilfe sei und die Leistungen grundsätzlich gesetzlich vorgegeben seien. Es gelte auch die Gleichbehandlungen mit anderen Sozialhilfebeziehern.

Beraterwechsel

Herr B. wolle einen Beraterwechsel, da die Beraterin ihn unter grossen Druck setze und ihn nicht unterstütze.

Es zeigt sich, dass der BF nicht an den Termin gekommen ist und man darum nicht weiterkam

und seine Fragen nicht beantwortet werden konnten. Auf Empfehlung der OS wird er nun den nächsten Termin wahrnehmen.

Kein Verständnis für Rückzahlung

Herr T. meint, dass er immer alles genau anschau und sich nicht erklären könne, warum er Geld zurückzahlen müsse.

Die Rückfrage beim Sozialamt ergibt, dass man dort einen Fehler gemacht habe und eine Monatsmiete zu viel überwiesen hatte. Dies müsse zurückgezahlt werden. Herr T. treffe aber keine Schuld.

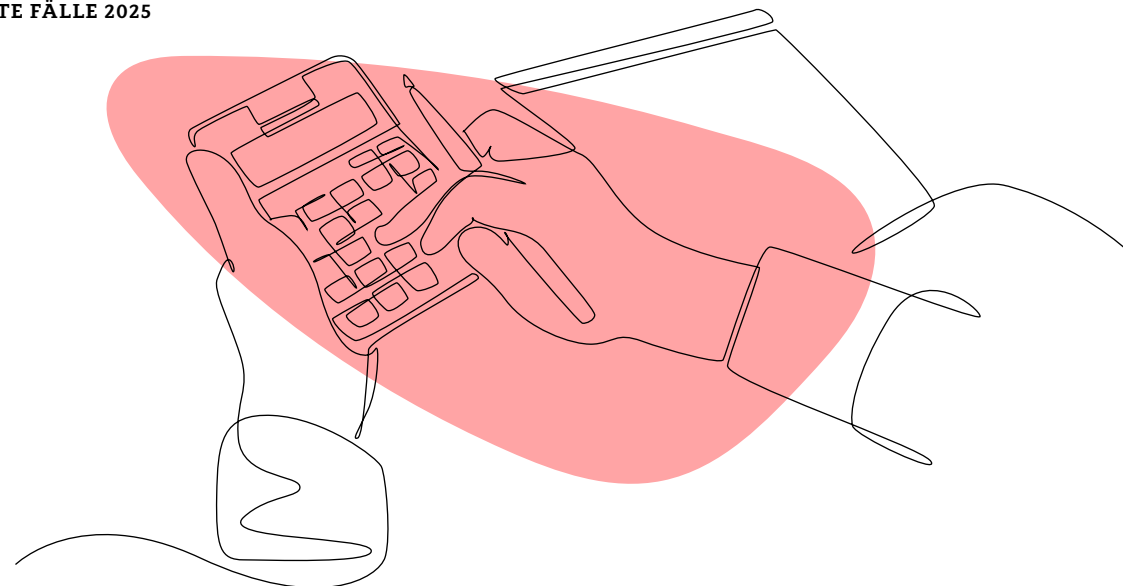
Krankenkassenkosten nicht übernommen

Herr H. ist verzweifelt. Das Sozialamt habe seit Anfang Jahr plötzlich die Krankenkasse nicht mehr bezahlt und er habe nun Schulden.

Es zeigt sich, dass bei einem Beraterwechsel ein Fehler passierte und man davon ausging, dass die Person vom Sozialamt abgelöst werde. Aus diesem Grund wurde keine Abtretung der Krankenkasse veranlasst. Der Fehler kann behoben werden.

Kompliziertes System

Frau T. ist in einem Heim aufgewachsen und habe nun grosse Schwierigkeiten, ihre Sachen zu regeln. Vieles sei ihr nicht klar und sie mache darum Fehler.



Die OF kann einige der Fragen beantworten und schlägt vor, dass sie ihre Beraterin fragt, ob sie an einem Kurs teilnehmen kann, wo administrative Aufgaben den Klienten erklärt werden.

Heiz- und Warmwasserkosten

Herr C. beschwert sich, dass seine Heiz- und Warmwasserkosten nicht übernommen würden, obwohl dies in den SKOS-Richtlinien vorgegeben werde.

Nach Abklärungen zeigt sich, dass der BF zwar um die Übernahme der Kosten gebeten habe, aber nie Belege etc. eingereicht hat. Da Heizung und Warmwasser in seiner Wohnung elektrisch sind, wird zuletzt eine gemäss Wohnungsgrösse berechnete Pauschale übernommen.

Rückzahlungen nach dem Gefängnis

Frau P. kann nicht verstehen, dass ihr Sohn Geld an das Sozialamt zurückzahlen muss. Er habe die letzten Monate im Gefängnis verbracht und habe nun bald eine Lehrstelle.

Es zeigt sich, dass das Sozialamt für andere Leistungserbringer Vorleistungen erbracht hat und diese müssen nun zurückbezahlt werden. Er kann dies aber in Raten abzahlen.

Unrechtmässige Berechnung

Frau G. ist der Meinung, dass das Sozialamt sie mehr unterstützen müsse. Sie brauche einen Computer und neue Kleider, damit sie sich bewerben könne.

Die OS versucht der BF zu erklären, was das Sozialamt leisten könne und welche gesetzlichen Regeln gelten würden.

Abwesenheitsmeldung

Frau D. möchte, dass man bei den Sozialen Diensten meldet, dass man das Einrichten von Abwesenheitsmeldungen verbessern müsse. Es könne nicht sein, dass eine bedürftige Person stundenlang Stellvertretungen suchen müsse.

Die Meldung wird weitergeleitet.

Kontoauszug wird nicht akzeptiert

Frau N. kann nicht verstehen, dass das Sozialamt ihren Bankkontoauszug nicht akzeptiere. Sie habe nichts anderes.

Bei Nachfrage stellt sich heraus, dass der Auszug im Vergleich mit dem vorherigen Auszug nicht vollständig sein könne und man Frau N. darum verdächtige, den Auszug gefälscht zu haben. Dies kann durch Vorlegen eines neuen Auszugs entkräftet werden.

Das Sozialamt betrügt mich

Frau G. hat schon mehrere Beschwerden an das Sozialamt gemacht, da sie überzeugt davon ist, dass sie mehr Geld zugute habe, als man ihr auszahlt.

Mit Hilfe der SKOS-Richtlinien zeigt die OF ihr auf, welche Regeln das Sozialamt zu befolgen hat und dass es nicht selbst entscheiden dürfe, wer wieviel Geld erhält.

Hilfe

Frau A. braucht Hilfe. Sie sei sehr krank und habe grosse Schmerzen. Sie könne den Sozialhilfeantrag nicht allein ausfüllen und wisse nicht, wie man mit der IV Kontakt aufnehmen könne.

Die OS kontaktiert die Sozialen Dienste und dort wird arrangiert, dass jemand von der Krisenintervention bei Frau A. vorbeikommt, um ihr zu helfen.

Wechsel Studium

Herr T. wird während dem Studium von der Sozialhilfe unterstützt. Er habe nun gemerkt, dass die Studienrichtung für ihn nicht passe und wolle das Studienfach wechseln. Nun sage man, dass die Leistungen dann nicht weiter ausgerichtet werden.

Abklärungen ergeben, dass man während dem Studium nur unterstützt werde, wenn in absehbarer Zeit das Studium beendet werden könne oder während der Abklärung zur Stipendenausrichtung als Überbrückung.

Ablösung bei Stipendien

Herr W. versteht nicht, dass man seinen Sohn bei der Sozialhilfe ablöst, weil er Stipendien erhalte, aber seine Tochter nicht.

Bei Nachfrage bekommt die OS die Information, dass der Sohn die Stipendien schon gesprochen bekommen habe, die Tochter sei aber gerade erst angemeldet worden und darum könne sie noch nicht abgelöst werden.

Erhalte mein Geld nicht

Frau H. wurde vom Sozialamt unterstützt, weil die Taggeldversicherung fälschlicherweise die Zahlungen eingestellt hatte. Nun hat sie nach einigen Monaten wieder gezahlt und das Sozialamt gebe ihr das Geld nicht.

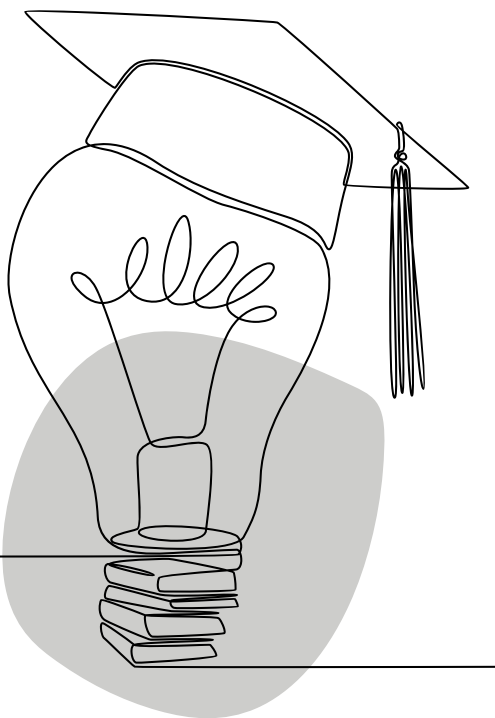
Da das Sozialamt Vorkasse geleistet hat, muss zuerst abgerechnet werden, damit man Frau H. den Überschuss auszahlen kann. Je nach Höhe und Anschlusslösung kann es aber sinnvoll sein, mit der Ablösung zu warten.

Strafanzeige

Herr J. erhält Sozialhilfe, aber arbeitet ab und zu. Dies habe zu einem Durcheinander geführt und nun müsse er Leistungen zurückzahlen. Er habe Angst, dass man eine Strafanzeige machen würde.

Im Gespräch mit dem Sozialamt wird klar, dass man nachvollziehen kann, wie es zu dem Berechnungsfehler kommen konnte. Da die Summe nicht sehr hoch sei, werde es keine Strafanzeige geben.





Umschulung

Herr Q. hatte in seinem Land studiert. Er darf in der Schweiz zwar arbeiten, aber sein Abschluss nützt ihm nicht viel und er findet keine Stelle. Er möchte sich darum umschulen lassen und eine neue Ausbildung machen. Das Sozialamt unterstützt ihn aber nicht.

Die OF wendet sich an die Verwaltung. Die Sozialhilfe kann keine neuen Ausbildungen unterstützen – in speziellen Fällen könnte eine Lehre bewilligt werden. Dies möchte der BF nicht. Dem BF wurden weitergehende Sprachkurse ermöglicht.

Akteneinsicht

Herr A. verlangt Akteneinsicht, da er seiner Beraterin nicht traue. Sie mache Fehler und sei unanständig. Er habe aber keine Antwort bekommen.

Die Nachfrage ergibt, dass es viele sprachliche Missverständnisse gegeben hat. Die Beraterin habe das Gesuch um Akteneinsicht an die Vorgesetzte weitergeleitet, die Bearbeitung dauert noch ein Weilchen.

Verwandtenunterstützung

Frau M. kann nicht glauben, dass ihre Eltern sie unterstützen müssen. Sie habe schon viele Jahre keinen Kontakt mehr zu ihnen und sie wissen nicht, dass sie Sozialhilfe beziehe. Sie wolle nicht von ihnen abhängig werden. Das Sozialamt habe schon Kontakt zu ihnen aufgenommen und sie habe darum Drohanrufe von der Familie erhalten.

Die OS erklärt der BF, dass das Sozialamt eine Unterstützung prüfen könne. Die Familie müsse aber betreffend der Vermögensverhältnisse gewisse Voraussetzungen erfüllen, dass man eine solche Unterstützung einfordere.

Leistungsstopp

Frau I. ist verzweifelt, man habe ihre Leistungen gestoppt. Sie sei im Ausland gewesen, um sich günstiger behandeln zu lassen und dies werfe man ihr nun vor.

Es zeigt sich, dass Frau I. fast zwei Monate im Ausland war, ohne dies dem Sozialamt zu melden. Auch hat sie seit Monaten verlangte Unterlagen nicht eingereicht.

Strenge Auflagen

Frau W. kann nicht verstehen, warum sie solche strenge Auflagen habe, ihre Bewerbungen nachzuweisen. Sie sei doch schon so lange arbeitslos und habe keine Chance.

Die OS fragt bei der Sozialberaterin nach. Da Frau W. noch sehr jung ist, wolle man herausfinden, was es brauche, damit sie eine Stelle bekommen könne. Sie habe eine Lehre, aber vielleicht brauche es noch etwas mehr. Man wolle sie unterstützen, damit man sie bald ablösen könne.

Falsche Annahmen

Frau H. sagt, dass die Zusatzleistungen bei der Berechnung des hypothetischen Einkommens von falschen Tatsachen ausgegangen seien und es darum viel zu hoch sei.

Es zeigt sich, dass bei der Abklärung Missverständnisse dazu geführt haben, dass die Berechnung zu hoch ausgefallen sei und man passt diese nach dem Gespräch mit der OS nun an.

Falsche Berechnung

Frau E. berichtet, dass die ZL ein hypothetisches Einkommen für den Ehemann berechnet habe,

welches völlig unrealistisch sei, da er krank sei und eine halbe IV-Rente beziehe.

Bei Kontaktaufnahme ergibt sich, dass der ZL die IV-Unterlagen nicht vorliegen und darum nicht berücksichtigt wurden. Der Fehler kann bereinigt werden.

ZL oder nicht?

Herr S. ist verwirrt. Man habe ihm mitgeteilt, dass er kein Anrecht auf Zusatzleistungen habe, habe ihm aber mit dem Schreiben ein Formular zur Beantragung von ZL geschickt. Was heisst dies?

Die Anfrage bei der ZL ergibt, dass das Formular beigelegt wurde, damit man die einzelnen Punkte nachvollziehen könne. Aber man verstehe, dass dies auch verwirrend sein könne.

Was darf ein Beistand?

Herr K. sorge sich um ein Familienmitglied, das einen Beistand habe. Er glaube, dass der Beistand seine Kompetenzen überschreite.

Die OS erklärt ihm, dass es Beistandschaften mit verschiedenen Aufgaben gebe. Er solle mit dem Familienmitglied sprechen und dies abklären. Wenn er sich Sorgen mache, könne er auch die KESB hinzuziehen.

Stellvertretung

Herr U. bemängelt, dass seine Beiständin in den Ferien sei und er niemanden erreichen könne, der ihm helfe.

Die Nachfrage ergibt, dass es keine Stellvertreter für Beistände gibt, da diese von der KESB eingesetzt werden müssten. Dies werde nur in länger anhaltenden Notfällen gemacht und sei sehr aufwändig.

Abgezockt

Frau R. habe die gleiche Wohnung angeboten bekommen wie ein Kollege. Dem Kollegen wurde sie allerdings noch CHF 200.- günstiger angeboten. Sie habe darum in den Vertrag geschrieben, dass sie die Miete so nicht akzeptiere. Nun habe man ihr die Wohnung gekündigt.

Es zeigt sich, dass die Wohnung renoviert wurde und der Vertrag gültig war. Frau R. hatte jeden Monat 200.- zu wenig einbezahlt und weigerte sich, auch nach Mahnung und Kündigungsandrohung, dies zu ändern.

Rechnung trotz Zahlungsstopp

Sie habe einen Zahlungsstopp vereinbart, bis die Gelder vom Sozialamt gesprochen seien, erklärt Frau U. Nun habe sie trotzdem eine Rechnung bekommen.

Da die Klientin die Mitwirkungspflicht nicht wahrgenommen hatte, musste die Rechnung

gestellt werden. Erst als alle Dokumente eingereicht waren, konnte der Zahlungsstopp eingerichtet werden

Heimkosten

Frau H. habe schon 2 Mahnungen für die Heimkosten bekommen. Die ZL habe aber so lange gebraucht, bis sie die Zahlungen verfügt habe. Dies sei nun passiert, aber sie habe Angst, dass man zu spät sei.

Die Abklärungen ergeben, dass die Mahnungen zwar verschickt wurden, aber das Heim auch von den ZL erfahren hatte, dass das Geld gesprochen werden würde. Das Heim verfügt einen Mahnstopp.

Die Beiständin hilft nicht

Der Vermieter habe gekündigt und der Beiständin sei dies egal, klagt Herr W. Sie melde sich nicht einmal.

Während der Feiertage war die Stadtverwaltung geschlossen und obwohl die Behörde ihr helfen wolle, gibt es nicht so einfach günstige Wohnungen.

Recht auf Information

Herr A. beschwert sich, dass er keine Informationen über seine Töchter bekomme. Er melde sich bei der Schule, der Beiständin und der KESB, aber man antworte ihm nicht.

Abklärungen ergeben, dass die lokale Zuständigkeit der KESB nicht geklärt ist. Auch verweigere Herr A. jegliche Zusammenarbeit mit den Behörden.

Unbegründete Meldung

Frau V. könne nicht verstehen, dass die Schule eine Meldung bei der KESB wegen ihres Sohnes gemacht habe, ohne vorher mit ihr gesprochen zu haben.

Es stellt sich heraus, dass man einige Gespräche mit den Eltern geführt hat und dabei zu dem Schluss gekommen ist, dass man eine Meldung machen müsse. Es darf jeder bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung eine Meldung machen und die KESB muss dies abklären.

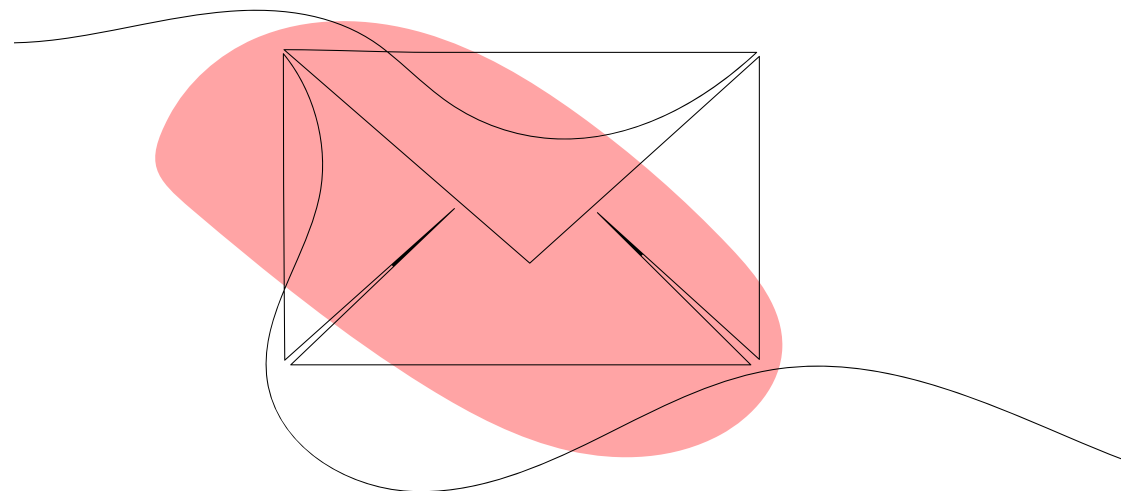
Departement Technische Betriebe

Stadtwerk, Stadtbus, Stadtgrün

Mit Einschreiben bombardiert

Frau N. habe bei einer Kontrolle des Gasherdes eine für sie unverständliche Auflage bekommen, welche sie nicht erfüllen könne und eigentlich Sache des Vermieters sei. Seitdem erhalte sie immer wieder eingeschriebene Briefe.

Es zeigt sich, dass am Herd eine Schutzvorrichtung fehlt, welche zwingend angebracht werden müsse. Die BF hätte lediglich die Vermieter informieren müssen und den Handwerkern Einlass gewähren.



Längere Vorwarnzeit bei Stromabstellungen

Frau L. kann nicht verstehen, warum man die Bewohner nicht frühzeitiger informieren könne, dass der Strom abgestellt werde. Sie sei oft unterwegs und empfinde dies als Zumutung.

Abklärungen ergeben, dass das Stadtwerk mindestens 24 Stunden vorher informieren muss. Man versuche aber sogar 3-4 Tage vorher zu informieren. Es müsse aber jeder Fall individuell angeschaut werden.

Kein Lastschriftverfahren

Frau K. sei oft beruflich unterwegs und sei darum auf das Lastschriftverfahren angewiesen, um die Rechnungen pünktlich bezahlen zu können. Nur weil Fehler passiert seien, verwehre man ihr dies nun.

Nach Kontaktaufnahme mit der Verwaltung gibt es eine interne Weisung, wonach man Lastschriftverfahren stoppe, wenn es mehr als zweimal zu Zahlungsstopps gekommen sei, berichtet der städtische Mitarbeiter. Man habe ihr nach zweimal angedroht, dass bei einem weiteren Fehler das Lastschriftverfahren gestoppt werde. Man kommt nun Frau K. aber entgegen, wenn alle Rechnungen in den nächsten 12 Monaten pünktlich bezahlt würden.

Infraschall Wärmepumpe

Frau U. sei verzweifelt. Sie könne seit Monaten nicht mehr schlafen, weil sie den Infraschall der Wärmepumpe vor der gegenüberliegenden Immobilie konstant höre und spüre. Diese sei unrechtmässig bewilligt worden und man prüfe im Schnellverfahren nicht richtig.

Es zeigt sich, dass die Behörde die kantonalen Vorgaben für die Prüfung umgesetzt hat. Frau U. wird auf eigene Kosten ein Gutachten erstellen lassen.

Aufgehobene Urnengräber

Frau H. berichtet, dass man ihnen mitgeteilt habe, dass wegen Umbauten die Urnengräber aufgehoben würden und man eine neue Lösung brauche. Man habe in der Familie eine Lösung gefunden und nun sage die Friedhofsverwaltung, dass die Urnen wegen starkem Baumwurzelnwuchs nicht ausgehoben werden können.

Die BF war schon in Kontakt mit der Friedhofsleitung und es wurde ohne Hilfe der OS eine Lösung gefunden.

Reparatur Quellfassung

Herr D. beziehe schon seit Jahren Wasser aus einer Naturquelle für sein Wohnhaus. Nun sei die Quellfassung beschädigt und niemand wolle die Reparatur übernehmen.

Abklärungen ergeben, dass Stadtgrün zwar Herr D. das Recht die Quelle zu nutzen vergeben hat, aber Herr D. selbst für die Instandhaltung der Quellfassung verantwortlich ist.

Interne Fälle

Lohnstufe

Sie übernehme die Aufgaben einer höheren Position, aber werde nicht gemäss dieser bezahlt. Sie wolle darum wissen, ob sie korrekt eingestuft sei, fragt Frau N.

Die BF will nicht, dass man Kontakt aufnimmt mit dem HR oder den Vorgesetzten. Man kann die Frage daher nur generell beantworten.

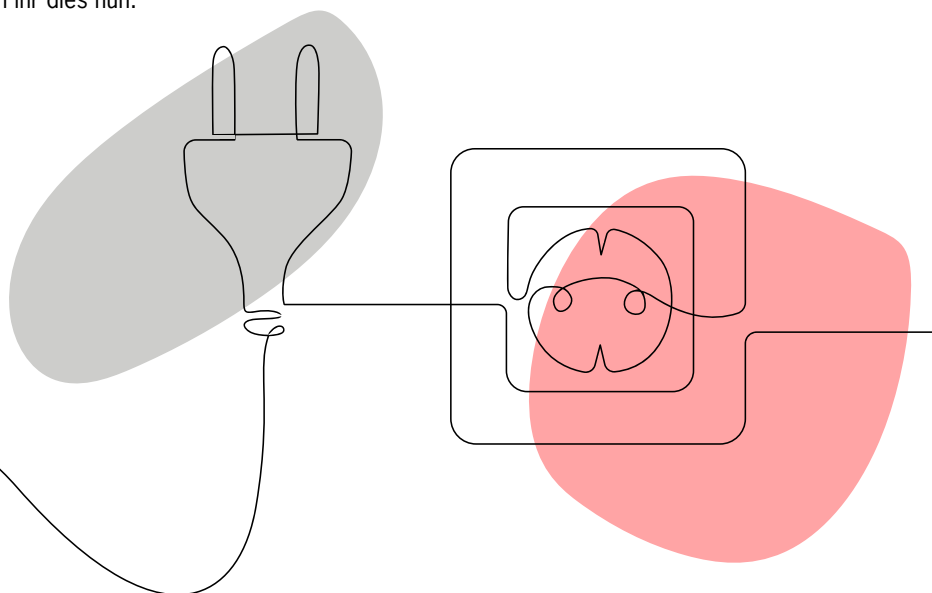
Unfair eingestuft

Herr Z. habe herausgefunden, dass er niedriger eingestuft sei als sein Kollege, der ungefähr gleich lange dort arbeite. Dies sei unfair, da sie die gleichen Aufgaben erledigen würden.

Die Nachfrage ergibt, dass Herr Z. im Gegensatz zu seinem Kollegen in dieser Branche noch keine Erfahrung hatte und darum in einer Anlaufklasse eingestuft wurde. Diese werde nach einiger Zeit dann an die normale Lohnklasse angepasst.

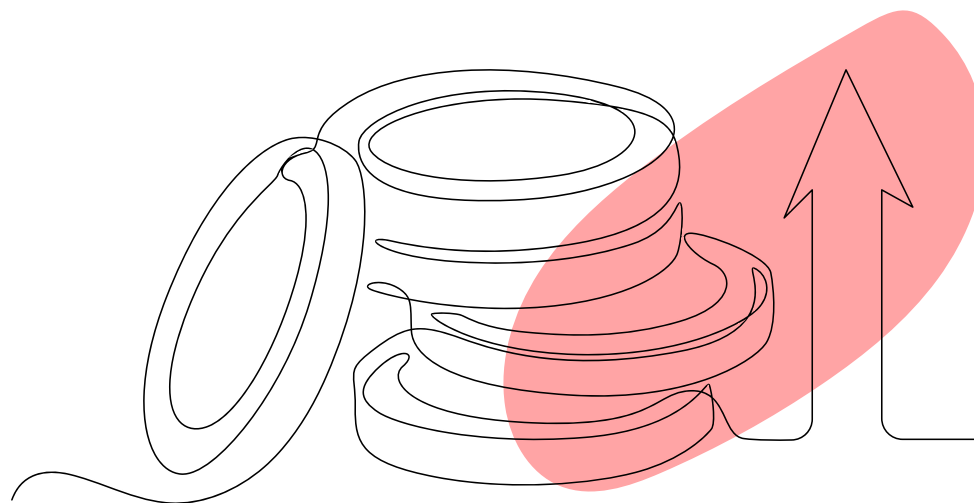
Unangemessene Auflagen

Herr V. habe eine neue Vorgesetzte, die seine Fähigkeiten und Erfahrungen völlig in Frage stelle und sie mache ihm nun Auflagen, die an Mobbing grenzen würden.



BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau / OS: Ombudsstelle

Die OF kontaktiert die Vorgesetzten und versucht zu vermitteln. Es zeigt sich aber, dass weder der BF noch die Vorgesetzte sich auf eine Vermittlung einlassen können und auf ihren Standpunkten beharren. Ein bereits angeordnetes Coaching musste bereits abgebrochen werden. Dies macht eine weitere Zusammenarbeit des BF und der Vorgesetzten nicht möglich und die Vermittlung muss als gescheitert betrachtet werden.



Falsche Einstufung Lohnklasse

Herr L. fragt sich, ob seine Einstufung seit dem Beginn der Anstellung korrekt abgelaufen sei. Er habe erfahren, dass seine Kollegen anders eingestuft wurden.

Abklärungen zeigen, dass seine Ausbildungen im Ausland nicht ganz in der Schweiz anerkannt waren und er erst ab Beendigung einer Zusatzausbildung in die gleiche Stufe wie seine Arbeitskollegen eingestuft werden konnte.

Lohnstufe

Anhand seiner Aus- und Weiterbildungen müsste er in einer höheren Lohnstufe sein, meint Herr D. Die Vorgesetzte kümmere sich aber nicht darum.

Es zeigt sich, dass die Vorgesetzte bereits alle Einstufungen überprüfen lässt und dies ein wenig Zeit in Anspruch nimmt.

Abmahnung bei der MAB

Der Vorgesetzte habe ihn bei der MAB zuerst schlecht bewertet und dann abgemahnt, erzählt Herr E. Er sei nun sehr verunsichert.

Die OF klärt die Situation ab und es zeigt sich, dass im Rahmen der MAB auf die schlechten Leistungen aufmerksam gemacht sowie Ziele vereinbart wurden. Es wurde eine Abmahnung angedroht, falls sich die Situation nicht verbessere.

Kündigungsfrist

Herr T. fragt sich, ob er die Stelle früher verlassen könne, auch wenn er eine 6-monatige Kündigungsfrist habe.

Die OF informiert ihn, dass die Kündigungsfrist in gegenseitiger Einvernahme auch verkürzt werden könne.

Vertrag nicht eingehalten

Sie sei als spezialisierte Lehrkraft eingestellt gewesen und habe sich dann selbstständig gemacht, berichtet Frau A. Sie habe mit der Schulleitung und dem HR einen Vertrag abgeschlossen. Nun habe die Schulleitung gewechselt und man erkläre den Vertrag für ungültig.

Die Abklärungen zeigen, dass der Vertrag gar nie hätte abgeschlossen werden dürfen, da gewisse Voraussetzungen nicht erfüllt waren. Nach monatelangen Verhandlungen, während denen Frau A. wie vertraglich vereinbart arbeitet, kann man sich schliesslich einigen.

Herabstufung

Die Vorgesetzte habe mit ihm ein Assessment für seine Stelle durchgeführt, nachdem er wegen vielen Ausfällen auch fast mit einem Burnout ausgefallen wäre, berichtet Herr T. Nun sei offen, wie es weitergehe.

Die Nachfrage ergibt, dass man sich Sorgen um ihn gemacht habe und auch das Assessment dazu dienen sollte, herauszufinden, ob die Arbeitslast für ihn zu viel sei. Er werde nun von einigen Aufgaben entbunden und man suche eine Lösung.

Falsche Einreihung

Er habe zwei Anstellungen an verschiedenen Orten, die sich aber in Aufgaben und Kompetenzen gleich seien, sagt Herr U. Für beide sei er aber anders eingereiht und sei damit nicht einverstanden.

Es zeigt sich, dass die Einreihungen zwar ähnlich aber nicht gleich sind. Die OS rät dem BF sich an den Personaldienst zu wenden. Dieser erkennt den Fehler und korrigiert die Einreihung rückwirkend.

Gesprächsprotokoll

Nach einem Konflikt mit dem Vorgesetzten habe ein klärendes Gespräch stattgefunden, erzählt Herr C. Nun solle hierüber ein Protokoll unterschrieben werden. Ob dies verhältnismässig sei?

Die OF erklärt ihm, dass es sinnvoll ist, Besprochenes bei Konflikten festzuhalten, das diene zur Klarheit. Falls er mit dem Inhalt des Protokolls nicht einverstanden sei, soll er eine eigene Stellungnahme für das Personaldossier einreichen.

Unklarheit betreffend Kündigungsfrist

Herr R. verstehe nicht ganz, welche Kündigungsfrist für ihn als Schulsozialpädagoge gelte und auch der Personaldienst mache verwirrende Angaben.

Laut Vollzugsverordnung für das Lehrpersonal der Stadt Winterthur gelten für ihn die Anstellungsbedingungen für das kantonale Volksschulpersonal bzw. das Lehrpersonalgesetz. Dieses besagt, dass das Anstellungsverhältnis jeweils auf Ende des Schuljahres mit einer Frist von 4 Monaten kündbar ist.

Lohnfortzahlung

Er habe ein Burnout erlitten, erzählt Herr N. Er wolle wissen, wie die Lohnfortzahlung berechnet werde, da er es nicht verstehe, wie der Chef es erklärt habe.

Die OS erklärt ihm, wie die Lohnfortzahlung berechnet wird.

Abmahnung

Man habe gesagt, dass es vielleicht zu einer Abmahnung komme, wenn er die Ziele nicht erreiche, sagt Herr F. Er wolle wissen, was dies für ihn bedeute.

Die OF erklärt ihm, was eine Abmahnung ist, wie vorgegangen werden muss und welche personalrechtliche Bedeutung sie hat.

Falsche Einstufung

Herr T. ist der Meinung, dass man seine verschiedenen Weiterbildungen nicht richtig bei der Einstufung berücksichtigt. Er müsse höher eingestuft werden.

Die OS kontaktiert den zuständigen Personaldienst und dieser erklärt detailliert, wie die einzelnen Weiterbildungen für die Einstufung bewertet werden.

Arbeitseinsatz

Sie sei für einen Arbeitseinsatz vom RAV an die Behörde vermittelt worden, sagt Frau V. Man habe sie nicht unterstützt und sie wolle, dass keine anderen Personen weiterhin dorthin vermittelt würden und so behandelt würden.

Da Frau V. keine Anstellungsverfügung mit der Stadt hat, kann die OS nur eine Rückmeldung geben.

Schlechter Vorgesetzter

Herr B. berichtet, dass sein Vorgesetzter ihn im MAB schlecht beurteilt habe, selbst aber seine Aufgaben schlecht ausgeführt und keine Verantwortung übernommen habe. Dies wolle er irgendwie melden.

Die OS zeigt ihm die Möglichkeit auf, im Rahmen des MAB ein Gespräch mit dem nächst höheren Vorgesetzten zu verlangen, wie es ihm zustehe. Dort könne er seine Bedenken anbringen.

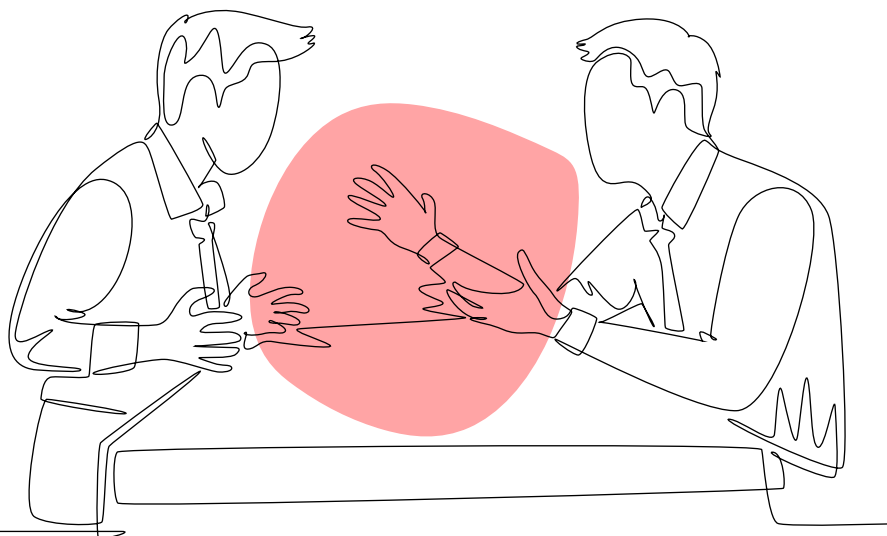
Personalkommission

Frau Z. fragt, ob es ein Recht auf eine Personalkommission gebe und was die Voraussetzungen dafür seien.

Die OF informiert Frau Z. über die gesetzlichen Grundlagen im Personalstatut und der Verordnung dazu und bespricht mit ihr generell die Situation.

Prüfung Arbeitszeugnis

Da Herr J. einen Konflikt mit dem Vorgesetzten hatte, möchte er sein Arbeitszeugnis prüfen lassen. Es erscheine ihm zwar gut, aber er wolle sichergehen, dass keine versteckten Formulierungen bestehen.



BF: BeschwerdeführerIn / OF: Ombudsfrau / OS: Ombudsstelle

Die OF prüft das Zeugnis und kann ihm versichern, dass es sich um ein gutes Zeugnis handelt.

Dienstweg eingehalten

Er sei wegen einem Projekt, dem der oberste Vorgesetzte vorstehe, direkt auf diesen zugegangen, sagt Herr S. Nun werde ihm vorgeworfen, dass er den Dienstweg nicht eingehalten habe. Wie müsse er dies verstehen.

Die OS erklärt ihm, dass er generell immer zuerst den direkten Vorgesetzten informieren müsse, ausser dieser sei einverstanden damit, dass er direkt zum Projektleiter gehe und somit eine Hierarchiestufe überspringe.

Auflösungsvereinbarung

Frau O. arbeitet seit vielen Jahren an ihrer Stelle, aber sei nun seit einiger Zeit krankgeschrieben. Die Vorgesetzten hätten keinerlei Verständnis und würden sie unter Druck setzen. Sie würde daher gerne das Arbeitsverhältnis auflösen.

Die OF erklärt ihr die verschiedenen Möglichkeiten und dass es für sie ungünstig sei zu kündigen während einer Krankschreibung. Falls sie trotzdem das Arbeitsverhältnis auflösen möchte, wäre es vorteilhafter, eine Auflösungsvereinbarung abzuschliessen, damit sie gewisse Aspekte besprechen könne.

Erwähnung der Krankheit

Herr A. war während seiner Anstellung lange krank und nun werde die Krankheit im Arbeitszeugnis erwähnt. Er glaube nicht, dass dies rechtens sei.

Die OF erklärt ihm, dass die Krankheit erwähnt werden dürfe, da sie während 2/3 des Arbeitsverhältnisses gedauert habe.

Unfähiger Chef

Frau V. meldet sich, weil sie in einem Projekt arbeite und der Vorgesetzte dort sehr viele Fehlentscheidungen treffe, welche die Stadt viel Geld kosten würden. Da sie diese Punkte aufgezeigt habe, sei sie abgemahnt worden. Sie sei so erschrocken, dass sie dazu gar nichts sagen konnte.

Die OF erklärt ihr das Verfahren bei einer Abmahnung und rät ihr, sich schriftlich zu äussern, nachdem sie sich mündlich bei der Anhörung zur Abmahnung nicht äussern konnte.

Planungssicherheit

Herr C. ist seit fast einem Jahr krankgeschrieben. Es gehe ihm zwar nun besser, aber er sei noch nicht ganz gesund. Die Vorgesetzte setze ihn sehr unter Druck und wolle wissen, wann er wieder zurück sei. Sie brauche Planungssicherheit.

Da Herr C. krankgeschrieben ist, hat er dem Arbeitgeber gegenüber Pflichten. Er muss seine Arztzeugnisse termingerecht einreichen und beim Care Management mitarbeiten sowie den Termin beim Vertrauensarzt einhalten. Da er selbst nicht weiss, wann er wieder gesund wird, kann er auch keine Prognosen abgeben.

Mitarbeiterin wird gemobbt

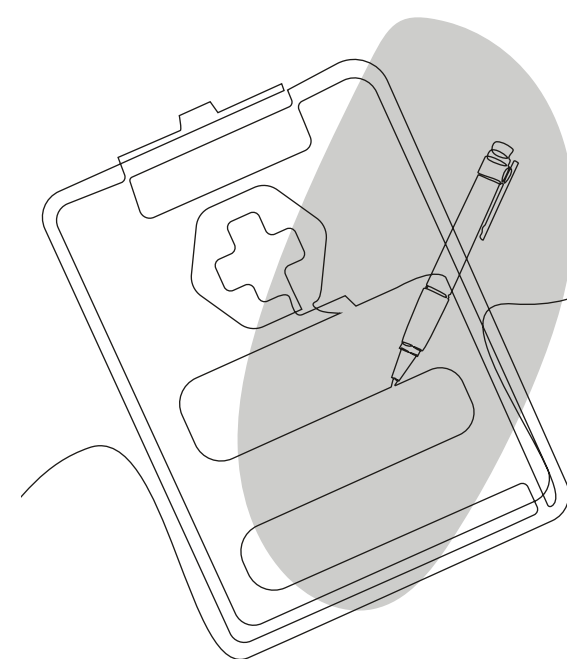
Frau H. möchte melden, dass ihre Mitarbeiterin vom Vorgesetzten gemobbt werde und will wissen, wie sie ihr helfen könne.

Die OF zeigt ihr auf, was Mobbing genau heisst, und berät sie.

Konflikt mit dem Vorgesetzten

Herr W. habe von seinem Vorgesetzten eine Mitarbeiterbeurteilung bekommen, welche nicht seinen Leistungen entspreche. Dieser könne ihn auch nicht beurteilen, da er nicht dafür ausgebildet sei. Nun wolle er ihm noch Vorhaltungen über das Homeoffice machen.

Die OF erklärt ihm, dass er das Kommentarblatt für das Personaldossier ausfüllen könne und auch ein Gespräch mit dem nächsthöheren Vorgesetzten verlangen dürfe. Die Weisungen seines Vorgesetzten betr. Homeoffice müsse er aber einhalten, da sie auch für alle im Team gelten würden.



Kündigung unter Druck eingereicht

Herr B. habe sich so unter Druck gesetzt gefühlt von der Vorgesetzten, dass er verzweifelt gekündigt habe. Als er die Kündigung zurücknehmen wollte, ist man nicht darauf eingegangen. Er möchte seine Stelle aber behalten.

Beim Gespräch mit den Vorgesetzten erfährt die OF, dass es verschiedene Vorfälle gab und Herr B. kein Vertrauen mehr geniesse. Man habe ihn abmahnen wollen und sei darum froh gewesen, dass er seinerseits gekündigt habe.

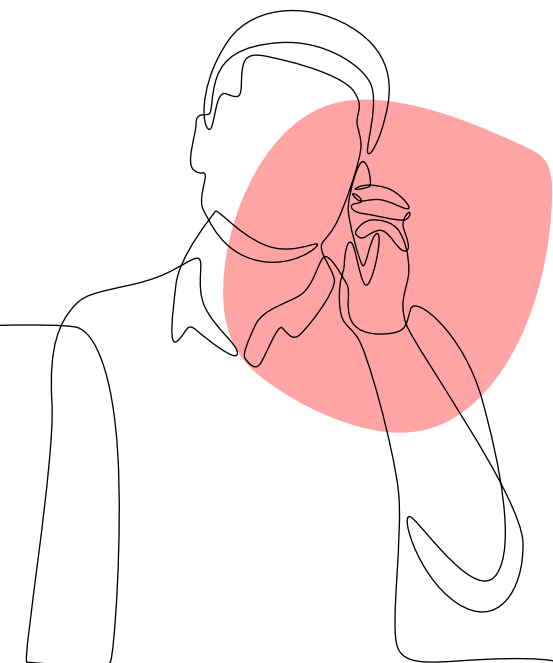
Schuldlose Auflösung

Herr B. ist enttäuscht. Man habe ihm gesagt, dass sein Pensum um die Hälfte gesenkt werden müsse, man sich aber um eine Lösung an einer anderen Stelle kümmern werde. Dies habe man aber verpasst und nun werde seine Anstellung aufgelöst.

Vom Personaldienst wird bestätigt, dass die Stelle nun ganz wegfallen. Man sei aber weiterhin dabei, eine neue und zumutbare Lösung für ihn zu finden und habe nun auch einige Vorschläge für Herrn B.

Ferienkürzung

Weil er sehr oft krank gewesen sei in den letzten Jahren, würde nun sein Ferienguthaben gekürzt, berichtet Herr U. Er werde vom Personaldienst eine Berechnung erhalten. Was er tun könne?



Die OF verweist auf das Personalstatut und schlägt vor, auf die Berechnung zu warten und zu sehen, ob dann noch Fragen offen seien.

Pausenzeit

Frau P. berichtet, dass es zu wenig Mitarbeitende gebe, und sie daher immer am Arbeitsplatz sein müsse, auch in ihrer Pause. Dies sei ihrer Meinung nach nicht richtig.

Die OF erklärt ihr, dass dies dann Arbeitszeit sei und vergütet werden müsste. Auch werde so der Gesundheitsschutz betr. Ruhepausen nicht eingehalten. Die MA möchte nicht, dass die OS tätig wird und sich mit dem Arbeitgeber in Verbindung setzt. Sie wird sich selbst nochmals an ihren Vorgesetzten wenden.

Keine Kommunikation

Frau R. habe eine Vorgesetzte, die nicht mit ihren Kadermitarbeitern kommuniziere und nicht delegieren könne. Überall herrsche Verwirrung und es würden Fehler passieren.

Die BF möchte nicht, dass die OMS tätig wird. Sie möchte dies nur deponieren.

Erreichbarkeit in der Freizeit

Der Vorgesetzte verlange, dass die Abteilungsleiter auch in der Freizeit für Notfälle erreichbar seien, erzählt Frau B. Sie fände dies übertrieben und frage sich, ob dies rechtens sei.

Die OF erklärt ihr, dass im PST festgehalten ist, dass man über die vereinbarte Arbeitszeit hinaus in Anspruch genommen werden könne, falls es der Dienst erfordere und es zumutbar sei. Das sei für Ausnahmen gedacht und sollte nicht die Regel sein.

Lohnkürzung

Herr W. war während längerer Zeit wiederholt krank und nun werde ihm der Lohn gekürzt.

Das WO PST hält fest, dass Arbeitsaussetzungen, die weniger als sechs Monate auseinanderliegen, zusammengerechnet werden, bis längstens anderthalb Jahre vor der neuen Dienstaussetzung.

Kündigung während Krankschreibung

Herr I. wurde mitgeteilt, dass man beabsichtige ihm zu kündigen. Seither sei er krankgeschrieben und habe nichts mehr gehört.

Die OF erklärt ihm, dass man während der Krankschreibung durch eine Sperrfrist geschützt sei und erst nach deren Ablauf dürfe die Kündigung ausgesprochen werden.

Ferien während Krankschreibung

Herr R. ist krankgeschrieben und möchte in die Ferien. Er fragt, ob dies möglich sei.

Die OF erklärt ihm, dass man während der Krankschreibung Ferien nehmen kann, wenn die Ferienfähigkeit bestätigt wird.

Machtdemonstration

Herr V. ist sich sicher, dass sein Chef nur seine Macht demonstrieren möchte, wenn er ihm vorschreibt, wann er Homeoffice machen dürfe und wann nicht. Auch seine Stempelungen würden bemängelt. Es sei Schikane.

Die OF erklärt ihm, dass er sich an das Reglement der Arbeitszeiterfassung halten und auch die Weisungen des Vorgesetzten gemäss Personalstatut befolgen müsse. Zudem verweist sie auf Ausführungen im Intranet betreffend mobiles Arbeiten und empfiehlt das Abschlüssen eine entsprechende Vereinbarung.

Arbeit während Krankschreibung

Sein Vorgesetzter rüge ihn oft wegen seiner Stempelungen. Er sei nun krankgeschrieben, aber es gäbe viel zu tun, erzählt Herr N. Er habe ein paar Stunden gearbeitet und sein Chef habe ihn schon wieder gerügt.

Die OF erklärt ihr die Arbeitszeitregelung gemäss PST.

Aktennotiz

Frau J. kann das Vorgehen des Vorgesetzten nicht verstehen. Sie habe eine Aktennotiz erhalten und sie wisse nicht, was dies nun bedeuten solle.

Die OF erklärt, dass die Aktennotiz in ihrem Fall kein personalrechtliches Verfahren eröffnet, sondern nur festhalten soll, was besprochen wurde.

Formulierungen

Herr A. ist mit seinem Arbeitszeugnis nicht einverstanden. Die Formulierungen seien nicht wohlwollend.

Die OF zeigt ihm auf, dass die Formulierungen spiegeln, was schon in den vergangenen MABs besprochen wurde. Er könne das Gespräch suchen, aber habe keine grosse Handhabe, das Zeugnis abändern zu lassen.

Arbeitseinsätze

Herr T. habe immer mit einem Kollegen zusammengearbeitet. Nun sei dieser krank und er solle mit einer Kollegin die Aufgaben übernehmen. Er wolle nicht mit ihr zusammenarbeiten und weigere sich.

Die OF erklärt ihm, dass er die Weisungen des Arbeitgebers akzeptieren müsse, ansonsten er sogar eine Abmahnung riskiere. Wenn er einige Zeit mit der Kollegin gearbeitet habe und das nicht gehe, dann soll er das Gespräch mit dem Vorgesetzten suchen.

Loyalität

Sie sei Stellvertreterin der Vorgesetzten, welche durch einen Konflikt mit der obersten Vorgesetz-

ten nun krankgeschrieben sei, erzählt Frau M. Es sei für sie nun sehr schwierig zu wissen, wem ihre Loyalität gehören müsse, da beide versuchen würden, sie zu manipulieren.

Die OF erklärt, dass die Loyalität dem Arbeitgeber generell geschuldet sei. Wenn ihre Vorgesetzte krank sei, müsse sie mit der oberen Vorgesetzten zusammenarbeiten können und deren Weisungen befolgen.

Falsche Funktion

Frau G. sei während ihrer Ausbildung eingestellt und darum tief eingestuft worden. Unterdessen habe sie die Ausbildung abgeschlossen und könne in ihrer spezialisierten Stellung sogar andere Mitarbeiter beraten. Die Einstufung bleibe aber.

Ihr wird geraten, die Einstufung in der MAB anzusprechen, damit man das im Nachgang abklären könne. Falls es nicht zu einem früheren Zeitpunkt möglich ist. Da die neue Einstufung eher kompliziert sein könne, könne sie die Vorgesetzten fragen, ob sie direkt zum HR gehen dürfe. Sie müsse den Dienstweg aber einhalten.

Verfahren MAB

Herr P. störe sich daran, dass sein Vorgesetzter sich nicht an das vorgeschriebene Verfahren betreffend MABs halte. Man wisse nie, worauf man sich verlassen solle.

Es zeigt sich, dass der Vorgesetzte noch neu ist und wohl unsicher war, wie er vorgehen sollte. Am Ende entspricht das Vorgehen aber den Vorgaben.

Verleumdungen

Frau H. weiss nicht, wie sie mit den Verleumdungen von einem ehemaligen Mitarbeitenden umgehen solle. Dieser kontaktiere Vorgesetzte und verbreite Unwahrheiten.

Die OF rät, ein direktes Gespräch zu suchen. Nütze dies nichts, rät sie, die Vorgesetzten und allenfalls den Rechtsdienst zu involvieren.

Diverses / verschiedene Departemente

Berechnung der Rente ist falsch

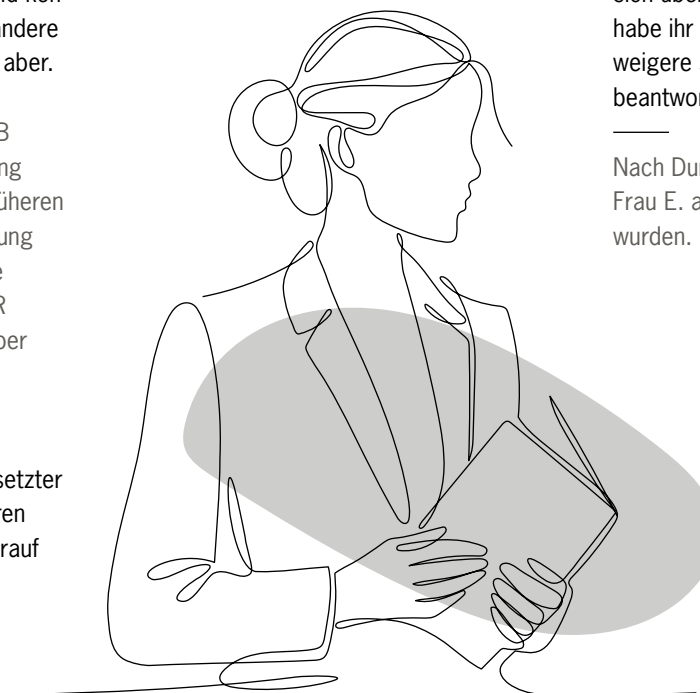
Herr O. ist sich sicher, dass die PK die Rente falsch berechnet habe. Er möchte, dass die OS die Berechnung überprüfe.

Es zeigt sich, dass Herr O. einen Punkt im Reglement der PK falsch verstanden hat und darum zu dem Schluss kam, dass die Berechnung nicht stimmen könne.

Keine Antwort

Frau E. habe an den Stadtrat geschrieben, um sich über einige Dinge zu beschweren. Man habe ihr eine unmögliche Antwort geschickt und weigere sich nun weitere Fragen zu beantworten.

Nach Durchsicht der Antwort kann die OF Frau E. aufzeigen, dass die Fragen beantwortet wurden.



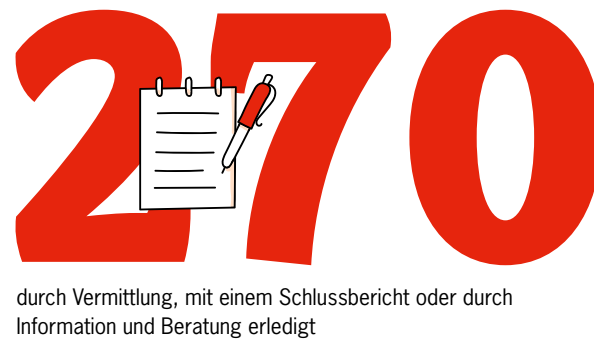
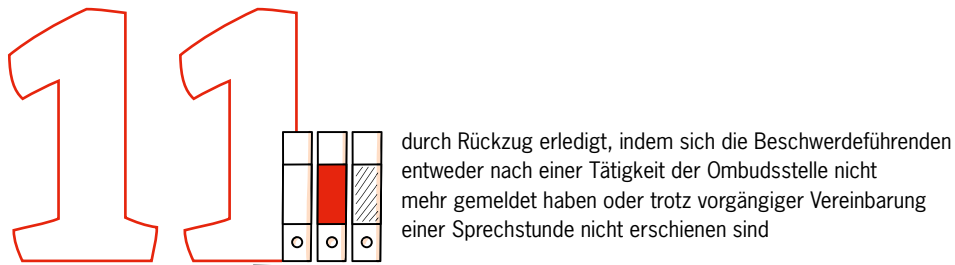
In Kürze



Eingangsart der Fälle und Anfragen



Erledigungsart der Fälle und Anfragen



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

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



Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr erreichbar. Sprechstunden nach Vereinbarung sind auch ausserhalb der Bürozeiten möglich.