



# Ombudsstelle Winterthur Jahresbericht 2021

Ratsuchende unterstützen – klären und vermitteln



### 03 Editorial

Unangenehmes und Krisen aushalten

### 06 Vier Fallbeispiele

Sozialhilfe, Maskenpflicht und Steuerabzüge

### 20 Weitere ausgewählte Fälle 2021

Von Zahlungsver säumnissen, Steuerforderungen, Baubewilligungen und Bürgerfragen

### 34 Zahlen und Fakten

Verwaltungsinterne Konflikte und Anliegen sowie externe Fälle

### 37 In Kürze

Telefonische, schriftliche und persönliche Kontaktnahmen

### 38 Impressum

## Geschätzte Leserinnen und Leser

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

«Jetzt müssen wir alle noch einmal durchhalten», «Wir fragen uns, wie lange wir noch durchhalten» oder «Ich hätte nie gedacht, dass ich so etwas aushalten kann».

So oder ähnlich lauteten die Durchhalteparolen anlässlich der regelmässigen Medienkonferenzen des Bundesrates und der Taskforce im vergangenen Jahr. So äusserten sich auch Pflegende, Ärztinnen und Ärzte angesichts der pandemischen Situation, und in gleicher Weise liess sich Bundesrat Berset vernehmen, als er während der letzten zwei Jahre auf die Krise angesprochen wurde. Mit ähnlichen Aussagen von Beschwerdeführern waren wir letztes Jahr aber auch auf der Ombudsstelle konfrontiert.

Gemäss Duden bedeutet durchhalten und aushalten: Unangenehmes ertragen, Unangenehmem, bestimmten Belastungen ausgesetzt sein, aber auch einer Sache standhalten, nicht ausweichen, unter bestimmten, schwierigen Umständen ausharren. Als Synonym wird «einer Situation ausgesetzt sein», «etwas ausstehen und bewältigen» genannt.

Bewältigen heisst: eine Krise überwinden. Das bedeutet, dass man in der Lage ist, Unangenehmes auszuhalten. Diese Haltung ist wohl mit der Hoffnung oder auch dem Wissen verbunden, dass Besserung oder ein Ende der Krise in Sicht ist.

Unsere Ombudsstelle erhält im Zusammenhang mit arbeitsrechtlichen Problemen von Beschwerdeführern immer wieder die Anfrage: «Muss ich dies aushalten?». Auffallend oft werden solche Fragen und Probleme in Zusammenhang mit einer Reorganisation geäussert, mit Umstrukturierungen und damit einhergehend mit einem Vorgesetztenwechsel.

---

*«Arbeitsrechtliche Probleme tauchen oft im Zusammenhang mit Reorganisationen auf.»*

---

Zusammen mit den Beschwerdeführern versuchen wir jeweils, die Situation zu analysieren, aufzuzeigen, was personalrechtlich möglich ist, beziehungsweise welche Veränderungen oder unangenehmen Situationen aus rechtlicher Sicht «auszuhalten» und zu akzeptieren sind. Wir zeigen aber auch, welche Gegebenheiten inakzeptabel sind und welche Möglichkeiten in bestimmten Situationen Mitarbeitenden offenstehen. Wichtig bei unserer Tätigkeit ist immer, den Beschwerdeführern gut zuzuhören und zu verstehen, wo genau bei Betroffenen die Verunsicherung liegt und unsere objektive, unparteiische rechtliche Einschätzung kundzutun. Das trägt meist zu einer Lösungsfindung bei. Es gibt auch Situationen, bei denen aus rechtlicher Sicht «alles in Ordnung» ist und die für Mitarbeitende jedoch schwer zu ertragen sind. Dann versuchen wir, Mitarbeitende bei der Veränderung ihrer Situation zu unterstützen.

Was sind die Voraussetzungen, um eine unangenehme, belastende Situation auszuhalten? Unsere Erfahrung zeigt, dass eine transparente und klare Kommunikation zentral ist. Arbeitnehmende müssen ihre Rechte und Pflichten kennen, sie müssen wissen, was sie rechtlich unternehmen können und wo es für sie Grenzen gibt. Dabei sind Fakten wichtig. Ist zum Beispiel ein Funktionsbeschreibung vorhanden, und stimmt dieser mit der ausgeübten Tätigkeit überein? Ist klar, wie ein allenfalls neuer Funktionsbeschreibung lauten muss, oder ist die Einbettung in die Organisationsstruktur kommuniziert?

Wir stellen immer wieder fest, dass bisweilen keine aktuellen Funktionsbeschreibungen existieren, was unklare Arbeitsverhältnisse und Missverständnisse begünstigt. Und es kommt vor, dass ungekündigten Mitarbeitenden zwar kommuniziert wird, dass sie die angestammte Tätigkeit in Zukunft nicht mehr ausüben können, was sie aber stattdessen arbeiten werden, was bis zuletzt unklar – ein Kommunikationsversagen, das bei Mitarbeitenden zu enormer Verunsicherung führt.

Wie könnten solche Situationen vermieden werden? Hilfreich wäre bestimmt, Mitarbeitende würden in Reorganisationsprozesse mit einbezogen. Wo dies nicht möglich ist, sollten Veränderungen frühzeitig kommuniziert und die Bedürfnisse von Mitarbeitenden berücksichtigt werden. Oft geht vergessen, dass Umstrukturierungen, auch wenn sie

---

*«Wir müssen die Ratsuchenden mit dem nötigen rechtlichen und prozessualen Wissen ausstatten.»*

---

unumgänglich sind, bei Arbeitnehmern zuerst einmal Verunsicherung auslösen. Unsere Beobachtungen zeigen, dass sich viele Irritationen und Beschwerden vermeiden liessen, wenn Mitarbeitende frühzeitig «abgeholt» und Veränderungen klar kommuniziert würden.

Ein «Klassiker», dem wir in unseren Beratungen regelmässig begegnen: Nach einer Reorganisation beurteilt ein neuer Vorgesetzter einen Mitarbeitenden ganz anders, als dies der bisherige Chef getan hat. Verunsicherte und verärgerte Beschwerdeführer fragen sich dann, wie sie damit umgehen sollen, wie sie die neue Situation aushalten und vor allem, wie sie eine Verbesserung ihrer Situation herbeiführen können.

Wie können wir die Beschwerdeführer in solchen Situationen unterstützen? Unsere zentrale Aufgabe besteht darin, die Ratsuchenden mit dem notwendigen rechtlichen und prozessualen Wissen auszustatten, damit sie sich einer Situation nicht ausgeliefert fühlen. Sie sollen wissen, dass sie sich auf ein korrektes Verfahren verlassen können. So bleiben sie handlungsfähig und finden Halt. Und sie müssen dadurch eine Situation nicht einfach nur «aushalten».

Die auf den folgenden Seiten aufgeführten Fälle zeigen auf, wie wichtig Kommunikation und das Wissen über rechtliche Gegebenheiten sind. Sie illustrieren aber auch, dass bisweilen als unfair erlebte Situationen ausgehalten werden müssen, weil sie rechtens sind.

*Sabrina Greml-Gafner*

Sabrina Greml-Gafner, Ombudsfrau



# Sozialhilfe, Maskenpflicht, Wochenmarkt- bewilligung und Steuerabzüge

MIT SOLCHEN FÄLLEN BESCHÄFTIGT  
SICH DIE OMBUDSSTELLE



Fallbeispiel 1

# Rückerstattung der Sozialhilfe bei Erbschaft

Frau D. meldet sich auf der Ombudsstelle. Sie habe eine Erbschaft gemacht und nun habe der Sozialberater ihr mitgeteilt, dass damit die von ihr bezogenen Sozialhilfeleistungen rückerstattet werden müssten und sie keinen Anteil der Erbschaft ausbezahlt erhalte. Sie finde dies ungerecht und möchte, dass die Ombudsstelle die Situation abklärt.

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

Fliessen einem Sozialhilfebezüger erhebliche Vermögenswerte zu, so kommen als Grundlage für eine Rückforderung bezogener Hilfeleistungen laut Sozialhilfegesetz (SHG) zwei verschiedene Möglichkeiten infrage.

Eine Rückforderung nach § 27 Abs. 1 lit. c SHG ist möglich, wenn bei der Anmeldung für Sozialhilfe bereits ein – noch nicht realisierbarer – Anspruch auf einen Vermögenswert besteht, d.h. wenn der Anspruch auf ein in Zukunft anfallendes Vermögen, wie ein Erbe, bekannt ist, aber die eigentliche Höhe und der Zeitpunkt des Vermögensanfalles noch nicht. In solchen Fällen wird von der Sozialhilfebehörde oft verlangt, dass die anspruchsberechtigte Person eine Rückerstattungsvereinbarung unterzeichnet.

Auf § 27 Abs. 1 lit. b SHG stützt sich der Rückforderungsanspruch hingegen dann, wenn bis zum Zeitpunkt des Vermögenszuflusses kein Anspruch auf die betreffenden Vermögenswerte bestand, d.h. dass die erbberechtigte Person keine Kenntnis von dem zu erwartenden Erbe besitzt.

Die Unterscheidung der Anspruchsgrundlage ist von grosser Bedeutung, als der zu gewährende Vermögensfreibetrag, welcher der erbenden Person zusteht, CHF 4'000.- beträgt, wenn vorab ein Vermögensanspruch



bestand (§ 27 Abs. 1 lit. c SHG), aber CHF 30'000.- hoch ist, wenn kein vorheriger Anspruch bekannt war (§ 27 Abs. 1 lit. b SHG).

Die Ombudsfrau bittet die Beschwerdeführerin um ihre Unterlagen und stellt fest, dass Frau D. in den letzten drei Jahren zwei Erbschaften gemacht hat. Auf die erste Erbschaft bestand bei der Anmeldung auf dem Sozialamt eine Anwartschaft. Das Erbe war damals bekannt, aber die Erbteilung war noch nicht vollzogen und der Betrag konnte erst ein Jahr später ausbezahlt werden. Für dieses Erbe hatte Frau D. eine Rückerstattungsverpflichtung unterschrieben. Die zweite Erbschaft machte sie ein Jahr später. Von dieser Erbschaft hatte sie bis zum Tod der entfernten Verwandten aber nichts gewusst.

---

*«Die Ombudsfrau kann mittels der Unterlagen der Beschwerdeführerin aufzeigen, dass es sich um unterschiedliche Erbschaften handelt.»*

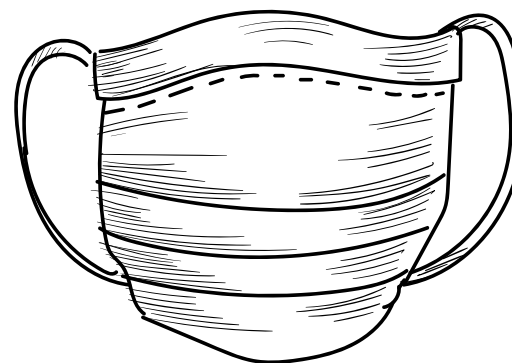
---

Als die Ombudsstelle bei dem Berater auf dem Sozialamt nachfragt, ergibt sich, dass das Sozialamt davon ausging, dass beide als Erbe bezeichneten Beträge, welche auf dem Konto von Frau D. eingegangen waren, von derselben Erbschaft herrührten und darum beide gleich verrechnet werden müssen. Die Ombudsfrau kann mittels der Unterlagen der Beschwerdeführerin aber aufzeigen, dass es sich um zwei verschiedene Erbschaften mit anderen Anspruchsvoraussetzungen handelt. Aus diesem Grund muss der Freibetrag für Frau D. für jede Erbschaft einzeln beziffert werden. Aus der zweiten Erbschaft werden ihr darum CHF 25'000 als Vermögensfreibetrag angerechnet.

Fallbeispiel 2

## Befristete Maskentragpflicht ist legitim

Ein Vater wendet sich an die Ombudsstelle, da in der Schulklasse seines Sohnes nun für alle Schüler eine Maskentragpflicht bestehe. Er stört sich daran.



In dieser Klasse werden Pooltests durchgeführt, und daher sei er der Meinung, dass diejenigen Kinder, die daran teilnehmen, eigentlich keine Masken tragen müssten. Das sei so kommuniziert worden und das sei für viele Kinder und deren Eltern auch die Motivation gewesen, dass die Schülerinnen und Schüler an den Testungen teilnehmen. Ein Schüler allerdings nehme an den regelmässigen Tests nicht teil, daher müsste doch bloss dieser eine Maske tragen und nicht die ganze Klasse, so der Vater.

Nun habe aber die Schulpflege bestimmt, dass die ganze Klasse eine Maske tragen müsse. Der Beschwerdeführer stört sich daran. Er ist der Ansicht, dass nun dieser Schüler schuld sei, dass auch die anderen Kinder Masken tragen müssten. Er vermutet, dass die Schule diesen Schüler nicht stigmatisieren wolle, aber durch die Anordnung bestrafe sie die ganze Klasse. Zudem bezweifelt er, dass die Schulpflege die Maskenpflicht einfach so verfügen könne.

---

*«Die Schulpflege darf bei gewissem Infektionsgeschehen eine befristete Maskentragpflicht anordnen.»*

---

Die Ombudsfrau erklärt dem Beschwerdeführer die rechtliche Situation: Gemäss §1 Abs. 3 lit.e der zu dieser Zeit geltenden Verordnung des Regierungsrates des Kantons Zürich vom 22.9. 2021 über Massnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Epidemie im Bildungsbereich (V-Covid-19-Bildungsbereich) darf die Schulpflege bei konkretem Infektionsgeschehen eine befristete Maskentragpflicht ohne Befreiungsmöglichkeit nach §2 der Verordnung, wie z.B. einer Teilnahme an den repetitiven Testungen, anordnen. Das heisst, dass die Schulpflege die Anordnung der Maskentragpflicht aufgrund des Infektionsgeschehens habe treffen dürfen. Der Beschwerdeführer ist froh über diese Auskunft.

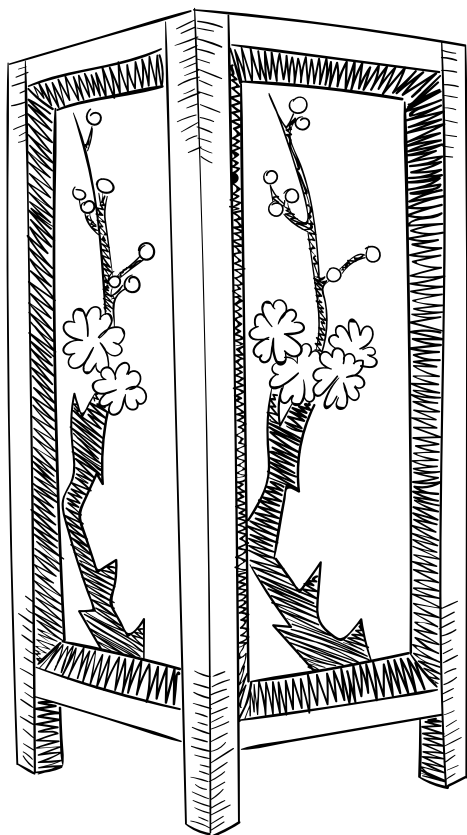
Fallbeispiel 3

## Stadtpolizei – Marktstand und Schusswaffe

Herr J. ist Geschäftsmann und importiert Waren aus Asien, welche er teilweise selbst verarbeitet und weiterverkauft. Er meldet sich bei der Ombudsstelle, weil er sich ungerecht behandelt fühlt. Er habe bei der Stadtpolizei zwei verschiedene Anträge gemacht und beide seien mit fadenscheinigen Begründungen abgewiesen worden.

Er versuche schon seit längerer Zeit einen Stand auf dem Wochenmarkt zu bekommen. Aber sein Antrag werde immer abgelehnt und man sage ihm, dass seine Waren nicht konform mit den Anforderungen an eine Bewilligung seien. Er wisse aber von anderen Händlern, die ähnliche Waren anbieten würden und einen Platz bekommen hätten.

Ausserdem habe er einen Antrag für die Bewilligung zum Kauf einer Schusswaffe gestellt. Auch dieser sei abgewiesen worden. Es gebe einen



«Er habe einen Antrag für die Bewilligung zum Kauf einer Schusswaffe eingereicht. Er verstehe nicht, weshalb der Antrag abgelehnt wurde.»

Eintrag, welcher verhindere, dass man den Erwerb einer Waffe bewilligen könne. Dies könne er nicht nachvollziehen. Er sei Schweizer Bürger und habe dieselben Rechte wie alle anderen.

Die Ombudsfrau fragt darum bei den zuständigen Stellen der Stadtpolizei nach, um die Situation zu klären.

### Marktstand

Grundsätzlich gilt für eine Bewilligung zum Verkauf auf den öffentlichen Märkten die Winterthurer Marktordnung. Diese hält fest, welche Produkte auf den verschiedenen Märkten angeboten werden dürfen. Die Ausführungsbestimmungen zur Marktverordnung vom 12. Oktober 1983, halten fest, dass vorwiegend inländische, nach Möglichkeit selbst erzeugte Lebensmittel und Landesprodukte zugelassen werden sollen.

Auch wenn dies für die Waren des Beschwerdeführers zutreffen würde, bestehe für niemanden ein Recht auf einen Marktstand. Die Stadtpolizei vergibt die Bewilligungen für die wenigen Marktstände, für welche es immer sehr viele Bewerber gebe. Bei der Auswahl müsse unter anderem auch die Produktvielfalt beachtet werden.

Nach den angewandten Kriterien werde Herr J. nicht als Produzent, sondern als Händler eingestuft, da er Produkte aus dem Ausland verwende – auch wenn er diese selbst verarbeite. Es stimme, es gebe zwar auf dem Markt noch andere solche Händler, welche aber nur noch aufgrund einer früheren Bewilligung einen Stand hätten. Wenn deren Bewilligung ausgelaufen sei, würden sie auch nicht mehr ersetzt werden.

### Schusswaffe

Wer eine Waffe erwerben will, benötigt dazu einen Waffenerwerbsschein. Er muss das 18. Altersjahr vollendet haben, mündig sein und darf keinen Anlass geben, dass er sich oder Dritte mit der Waffe gefährden könnte.

Anlässlich der Rekrutierung für den Militärdienst wurde bei dem Beschwerdeführer eine Dienstuntauglichkeit festgestellt, welche einen Eintrag im Armadaregister (Waffeninformationsplattform) bewirkte.



Das Waffenbüro, welches den Antrag bearbeitet, sehe aber nicht, aus welchem Grund die Person als dienstuntauglich eingestuft wurde. Wenn jemand dienstuntauglich sei, müsse das Waffenbüro aber annehmen, dass die Person auch waffenuntauglich sei. Ein ärztliches Gutachten, welches eine Waffentauglichkeit bescheinige, könne aber diese Annahme widerlegen.

---

*«Herr J. könne erneut ein Gesuch um Erteilung eines Waffenscheins einreichen – mit ärztlichem Zeugnis.»*

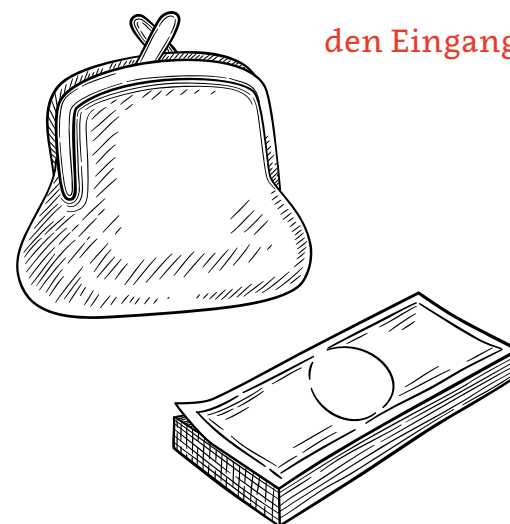
---

Die Stadtpolizei hatte daher Herrn J. aufgefordert, ein ärztliches Gutachten einzureichen. Da er kein Gutachten eingereicht hatte, wurde sein Gesuch um Erteilung eines Waffenerwerbscheines abgelehnt. Es stehe ihm aber jederzeit frei, ein erneutes Gesuch mit dem in seiner Situation erforderlichen ärztlichen Gutachten einzureichen.

#### Fallbeispiel 4

## Abzüge von Unterhaltsbeiträgen

Herr V. hat sich an die Ombudsstelle gewandt, und zwar mit folgendem Anliegen: Er ist seit längerem geschieden und hat die Unterhaltsbeiträge für seinen Sohn, der bei der Mutter lebt, immer in bar bezahlt. Lange konnte er die Beträge von den Steuern abziehen, seine Exfrau ihrerseits versteuerte den Eingang der Unterhaltsbeiträge.



Mit Schreiben vom Sommer 2020 des Steueramtes der Stadt Winterthur wurde der Beschwerdeführer aufgefordert, die Überweisungsbelege mittels vollständigen Post- oder Bankbelegen einzusenden. Dies war ihm aber nicht möglich, da er die Beiträge bis anhin bar zahlte. Schriftlich bestätigten die Mutter sowie der Sohn daraufhin den monatlichen Zahlungseingang im Jahr 2019 mit ihrer Unterschrift. Beim Steueramt fragte er etwas später nochmals nach, ob nun alles in Ordnung sei. Die Rückmeldung lautete: Sollte etwas nicht in Ordnung sein, würde er nochmals vom Steueramt hören. Er hörte nichts mehr.

Im Herbst 2020 bekam der Beschwerdeführer dann die Schlussrechnung 2019 Staats- und Gemeindesteuern. Der Abzug wurde nicht genehmigt.

Der Beschwerdeführer meldet sich bei der Ombudsstelle, weil er nun die Steuer-Schlussrechnung 2020 erhalten hat. Im Jahr 2020 wurde der Abzug mit der Vorlage «Bestätigung des Erhalts der Alimente für das Jahr 2020» wieder gewährt. Der Beschwerdeführer stellt sich nun die Frage, weshalb dies im Jahr 2019 nicht gewährt wurde.

---

*«Der Beschwerdeführer fragt sich, weshalb der Steuerabzug im Jahr 2019 nicht gewährt wurde.»*

---

Die Abklärungen beim Steueramt ergaben Folgendes: Für die Steuerperiode 2019, welche grösstenteils im 2020 eingeschätzt wurde, ordnete das Kantonale Steueramt eine Schwerpunktprüfung bei den Alimentenzahlungen an. Diese Anordnung galt für das Veranlagungspersonal des Kantons und der Zürcher Gemeinden. Aus diesem Grund wurde dem Beschwerdeführer im Sommer 2020 die Auflage zugestellt, die Überweisungsbelege mittels vollständigen Post- oder Bankbelegen einzusenden.

Da das Steueramt daraufhin lediglich eine von beiden Parteien unterzeichnete Bestätigung, jedoch keine Zahlungsbelege erhalten hatte,

wurde der Abzug gestrichen. Der Einschätzungsentscheid 2019 wurde nicht angefochten und wurde daher rechtskräftig.

Aufgrund der Erfahrungen aus dem Veranlagungsalltag und den Einspracheverfahren präziserte das Kantonale Steueramt Zürich mit Schreiben vom 28. September 2020 die Praxis zur Schwerpunktprüfung der Alimentenzahlungen und passte die Anforderungen an. Die Einschätzung war aber zu diesem Zeitpunkt bereits erfolgt gewesen. Herr V. habe Pech gehabt. Nur wenige Tage vor der Anpassung der Weisung sei die Einschätzung vorgenommen worden. Einschätzungsverfahren sind Massenverfahren. Als Pendant ist von Gesetzes wegen eine niederschwellige und kostenlose Einsprache gegen Einschätzungsentscheide vorgesehen, die innert 30 Tagen nach Zustellung des Einschätzungsentscheides einzureichen ist. Mache jemand eine Einsprache, dann werde der Einzelfall ganz genau angeschaut. Hätte Herr V. eine Einsprache gemacht, dann hätte man noch weitere Unterlagen verlangt und die Situation genauer angeschaut.

Für die Steuerperiode 2020 habe dann das Steueramt nebst einer von beiden Parteien unterzeichneten Bestätigung, wonach die Alimentenzahlungen in den ersten acht Monaten bar übergeben wurden, Zahlungsbelege der Bank für die letzten vier Monate des Jahres erhalten und den Abzug daher entsprechend gewährt.

# Ausgewählte Fälle 2021

gegliedert nach involvierten Departementen

## Departement Kulturelles und Dienste

### Stadtammann- und Betriebsamt

#### Fehlermeldung

Frau E. möchte darauf hinweisen, dass das Online-Formular des Betriebsamtes nicht funktioniert.

#### Falsche Verlustscheine

Frau I. ist entsetzt. Als sie einen Betriebsregisterauszug bestellt, finden sich darauf Verlustscheine, von denen sie noch nie etwas gehört habe.

## Departement Finanzen

### Immobilien

#### Vertragsverlängerung

Herr B. müsse sich für fünf weitere Jahre verpflichten, wenn er den Vertrag für seinen Laden verlängern wolle. Was passiert, wenn das Geschäft nicht läuft?

## Steueramt

### Alimentenzahlungen nicht akzeptiert

Herr P. habe seiner Frau die Alimente immer bar ausbezahlt. Obwohl sie dies schriftlich bestätige, akzeptiere das Steueramt den Abzug nicht.

### Online-Formular

Sie verstehe nicht, sagt Frau Z., dass man gewisse Unterlagen nur noch online einreichen könne. Dies sei ein Aufwand und für manche Bürger sehr schwierig.

## Departement Bau

### Vermessungsamt

#### Unangemessene Rechnung

Frau D. ist der Meinung, dass die Vermesser die Maschine nicht bedienen konnten und darum habe das Vermessen so lange gedauert. Frau D. wolle diese Rechnung darum nicht bezahlen.

## Baupolizeiamt

### Keine Antwort

Frau P. habe bei der Baupolizei eine Beschwerde eingereicht und warte nun schon seit Wochen auf eine Antwort. Sie werde aber nur getröstet.

### Unverhältnismässiger Rückbau

Herr C. habe vor 35 Jahren den Estrich ausgebaut, da seine Kinder mehr Platz gebraucht hätten. Die nachträglich verlangte Baueingabe erachtet er als unverhältnismässig.

### Die Nachbarn bauen, was sie wollen

Herr U. ist ausser sich. Die Nachbarn bauen einen riesigen Zaun und machen Umbauten, die nicht bewilligt sind. Die Baupolizei lasse dies kalt.

## Bauinspektorat

### Warum wird das bewilligt?

Frau C. kann nicht verstehen, warum die Baubewilligung für die neue Überbauung so bewilligt worden sei. Sie sei der Meinung, dass man dort doch Solarzellen einsetzen müsste.

## Der Bürgerladen stinkt

Herr U. kann nicht verstehen, dass der Bürgerladen im Nachbarhaus eine Bewilligung bekommen habe, da ihr ganzes Haus nun nach Altöl rieche.

## Tiefbauamt

### Kein Entgegenkommen

Sie hätten versäumt, Einsprache gegen den Kostenvoranschlag für den neuen Anschluss an die Kanalisation zu machen, sagt Frau H. Nun wolle man ihnen nicht mehr entgegenkommen, obwohl die Berechnung zu hoch sei.

## Departement Sicherheit und Umwelt

### Zivilstandesamt

### Eidesstattliche Erklärung

Frau V. ist verzweifelt, sie möchte heiraten, aber kann in ihrem Land keine Erklärung von der Behörde bekommen, dass sie noch ledig ist. Was soll sie tun?

### Stadtpolizei

#### Unangemeldeter Polizeibesuch

Frau M. sei geschockt gewesen, als die Polizei vor der Türe stand und ihr Kleinkind sehen wollte.

#### Niemand verjagt die «Alkis»

Frau N. beschwert sich, dass niemand die «Alkis» auf dem Platz gegenüber ihrem Haus verjage. Die Stadtpolizei habe gesagt, dort sei alles in Ordnung.

#### Streit unter Nachbarn

Frau B. streitet sich oft mit ihrer Nachbarin, welche zu Unzeiten Lärm mache, bellende Hunde habe und kiffe. Die Polizei unternehme aber nichts.

#### Zu viel Lärm in der Stadthausstrasse

Frau O. könne nicht mehr schlafen, da sich der Lärm vor der Wohnung in den letzten Monaten so verschlimmert habe.

#### Der Schulhausplatz ist zu laut

Frau H. halte es kaum mehr aus. Die Schüler auf dem Pausenplatz machen so viel Lärm und niemand kümmert sich darum.

### Parkbusse im Wald

Herr F. empört sich über eine Parkbusse. Er habe das Auto auf dem Waldweg abgestellt und dort sei sonst kein Mensch gewesen.

#### Busse trotz Behinderung

Sie sei psychisch behindert und könne sich nicht gut konzentrieren, sagt Frau V. Sie habe darum bei Rot die Strasse überquert, aber man habe ihr die Busse nicht erlassen.

#### Verweigerte Anzeige

Er habe eine Anzeige machen wollen, erzählt Herr Y., aber man habe ihn mit rassistischen Bemerkungen weggewiesen.

#### Kein Grund für Prügel

Er sei auf den Posten gebracht worden, weil er betrunken Auto gefahren sei, meint Herr Z. Dies sei auch richtig, aber er verstehe nicht, warum man ihn dort verprügelt habe.

#### Schikane

Frau C. kann nicht verstehen, warum sie nach der Verkehrskontrolle so lange Zeit ihren Führerausweis nicht zurückbekommt. Sie habe nichts falsch gemacht und findet das schikanös.

### Falsche Anschuldigungen

Herr L. kann nicht verstehen, dass die Polizei dem Nachbarn geglaubt habe und man ihn in Haft genommen habe. Das seien alles Lügen.

### Departement Schule und Sport

#### Falsch benotet

Herr I. versteht nicht, dass sein Sohn nur mittelmässige Noten erhalten habe, da er sich doch während des letzten Jahres so verbessert habe. Dies hätten auch die anderen Lehrer bestätigt.

#### Zuständigkeit

Er habe bei der Schulpflege ein Gesuch eingereicht, sagt Hr. N. Nun wisse aber niemand, wer zuständig sei.

#### Mobbing auf dem Schulhof

Seine Tochter werde auf dem Schulhof gemobbt und keiner interessiere sich, beklagt sich Herr C.

#### Keine Informationen

Herr P. ist erzürnt. Er erhalte keine Informationen, wie die schulergängende Betreuung in der Oberstufe genau organisiert werde.

### Keine Vergütung

Sie habe ihren Sportpass wegen Corona und einer Operation kaum benützen können, klagt Frau H. Nun habe sie eine Vergütung verlangt, aber man antworte ihr nicht.

### Meldung bei der KESB

Er sei im Ausland operiert worden und konnte wegen Komplikationen am Ende der Ferien mit den Kindern noch nicht heimreisen. Die Lehrerin seines Sohnes habe nun eine Meldung bei der KESB gemacht.

#### Schulabschluss

Herr E. kann nicht verstehen, dass man seine Tochter ein paar Monate vor dem Abschluss aus der Schule verweist. Man habe sie nie angehört.

#### Einsprache gegen Schuleinteilung

Frau Y. möchte, dass ihre Kinder in dieselbe Schule gehen, damit die grössere Tochter die kleinere begleiten kann, wenn sie beim Arzt ist. Dies wurde aber abgelehnt.

**Lärm auf dem Pausenplatz**

Sie hätten eine Wohnung neben dem Schulhaus gekauft, erzählt Frau A. Der Lärm auf dem Pausenplatz sei nicht auszuhalten und die Schule unternehme nichts.

**Schulbus-Chaos**

Der Schulbus wisse nicht, welches Kind wohin müsse und lasse die Kindergärtner fast 45 Min. im Bus sitzen, empört sich Herr S.

**Gesuchsteller bevorzugt**

Er könne nicht verstehen, dass die Schulpflege Familien bevorzuge, nur weil sie ein Gesuch gestellt hätten, beschwert sich Herr B.

**Mein Kind soll nicht in der Schule getestet werden**

Herr E. könne nicht verstehen, warum er seinen Sohn nicht selbst testen lassen könne. Er wolle nicht, dass dieser in der Schule getestet werde.

**Departement Soziales****Soziale Dienste****Rückerstattung Hortkosten**

Er verstehe nicht, sagt Herr. I., warum er das Geld für den Ferienhort nicht zurückbekäme, wenn er die Kinder aufgrund der pandemischen Situation zu Hause behalte.

**Zu wenig Geld**

Frau H. habe vier Kinder und sie sei sich sicher, dass sie zu wenig Geld bekomme. So könne nämlich niemand leben.

**Kein Zugriff auf das Konto**

Das Sozialamt überweise ihr Geld auf das Konto ihres Mannes, sagt Frau R. Dieser gebe ihr davon aber nichts.

**13. Monatslohn ausgegeben**

Sie hätten mit dem 13. Monatslohn Schulden bezahlt, sagt Frau T. Sie habe nicht gewusst, dass sie diesen eigentlich dem Sozialamt habe angeben müssen.

**Betreibung wegen dem Sozialamt**

Herr G. habe eine Mahnung eingereicht und die Beraterin habe zweimal bestätigt, dass sie es erledigen würde. Nun werde er betrieben

**Keine Alimentenzahlungen**

Als Frau O. gefragt habe, ob sie über das Sozialamt Alimentenzahlung für die Tochter beziehen könne, habe man gesagt, sie solle doch arbeiten gehen.

**Die Erbschaft steht mir zu**

Frau U. ist überzeugt davon, dass das Sozialamt kein Recht habe, ihre Erbschaft einzuziehen.

**Trotz Arbeit kein Lohn**

Sie arbeite bei einer städtischen Institution, aber erhalte trotzdem keinen Lohn, beschwert sich Frau S.

**Gefängnis angedroht**

Herr P. habe seinen Freunden immer wieder Geld geliehen und diese würden es auch zurückzahlen. Nun behaupte das Sozialamt, dass er ungemeldete Einnahmen habe, und droht mit Gefängnis.

**Verstehe Forderungen nicht**

Frau E. könne nicht nachvollziehen, warum sie die Kontoauszüge der letzten fünf Jahre einreichen soll. Sie habe doch sowieso kein Geld.

**Zu wenig Geld**

Herr I. möchte eine neue Beraterin. Die jetzige nehme ihn nicht ernst und er habe immer zu wenig Geld zum Leben.

**Unnötige Formulare**

Herr S. wolle einen Beraterwechsel. Sein Berater nötige ihn, völlig unnötige Formulare auszufüllen.

**Erbschaft**

Herr R. erwarte eine Erbschaft und habe nun Angst, dass das Sozialamt ihm nichts davon übriglasse.

**Zimmer zu teuer**

Frau U. habe ein Zimmer gefunden. Die Beraterin sage, es sei zu teuer, aber andere hätten teurere Wohnungen und seien beim Sozialamt.

**Sie bezahlen die Prothese nicht**

Die Prothese von Hr. T. sei kaputt und die Sozialarbeiterin wolle keine neue bewilligen. Er verstehe dies nicht.

**Kein Deutschkurs**

Frau A. wolle Deutsch lernen und bekomme den Kurs nicht bewilligt. Andere hätten ihn als Auflage. Sie verstehe dies nicht.

**Verstehe die Verfügung nicht**

Frau F. habe eine Verfügung bekommen, die sie nicht nachvollziehen könne. Warum sei diese vom Sozialamt, wenn sie sich doch bei der ZL angemeldet habe.

**Abtretungserklärung**

Sie solle eine Abtretungserklärung unterschreiben, damit das Arztgeheimnis nicht gewahrt werden müsse. Dies verunsichere sie, sagt Frau R.

**Vorschuss ergibt Kürzungen**

Seine Frau habe bei der Arbeit einen Vorschuss erhalten, damit sie die Rechnungen bezahlen konnten. Nun wurde ihnen das Sozialgeld gekürzt.

**Kürzungen**

Frau E. habe nicht am Integrationsprogramm teilnehmen wollen, weil die Arbeit ihr nicht entspreche. Nun habe man ihr Geld gekürzt.

**Warum wird das Geld gekürzt?**

Herr Z. verstehe nicht, warum sein Sozialgeld gekürzt wurde, nur weil er eine Versicherungszahlung bekommen habe.

**Keine Hilfe**

Frau I. sei verzweifelt. Keiner helfe ihr, eine Arbeit zu bekommen. Die Sozialarbeiter hätten nie Zeit, sie zu beraten.

**Zusatzleistungen zur AHV/IV****Keine Antwort auf Einsprache**

Frau W. hat im Namen ihrer Mutter eine Einsprache gemacht und wartet nun schon seit Monaten auf eine Antwort, nachdem ihr diese schon seit Wochen zugesichert wurde.

**Kein Entscheid**

Herr S. warte schon ewig auf den Entscheid auf seine Einsprache. Dies sei sehr mühsam.

**Keine Antwort**

Sie habe vor 6 Monaten eine Einsprache gemacht, erzählt Frau S. Bis heute habe sie weder eine Eingangsbestätigung noch eine Antwort erhalten.

**Rechnungen nicht bezahlt**

Die ZL habe Leistungen an ihre Firma in Auftrag gegeben und dann die Rechnungen nicht bezahlt, klagt Frau U.

**Zahnarztkosten**

Sie habe schon vor ein paar Jahren ein Schreiben des Zahnarztes eingereicht, welches ausweise, dass sie spezielle Behandlungen benötige. Warum werde dies nicht berücksichtigt?

**Keine IV und keine ZL**

Man habe eine Unterstützung abgelehnt und wolle, dass sie einen Entzug mache, sagt Frau R. Sie habe doch schon lange eingewilligt.

**Unterlagen eingereicht**

Man habe bei der Familienberechnung Kürzungen gemacht, weil sie Unterlagen nicht eingereicht hätten. Diese hätten sie aber schon Monate vorher selbst abgegeben.

**Auflagen**

Man verlange, dass seine gebrechlichen Eltern persönlich auf die Behörde kommen würden und ihre Pässe vorzeigen, berichtet Herr B. Dies sei eine Zumutung.

**Alter und Pflege****Schlechte Betreuung**

Nach dem Tod des Bruders beschäftige sie, wie unglücklich er im Heim gewesen sei, berichtet Frau N.

**Umplatzierung**

Seine gebrechliche Mutter solle in ein anderes Heim verlegt werden. Herr U. findet, das sei eine Zumutung für eine so alte Frau.

**BBG (Beistandschaften)****Auflösung der Beistandschaft**

Frau E. erbittet sich Hilfe bei der Auflösung der freiwilligen Beistandschaft. Der Beistand unterstütze sie nicht.

**Rechnungen nicht bezahlt**

Ihre Firma lagerte Möbel für eine Person, die einen Beistand hatte, berichtet Frau U. Seit die Person verstorben sei, würden die Rechnungen nicht mehr bezahlt. Was soll sie nun tun?

**Ich brauch den Beistand nicht**

Frau R. möchte keine Beiständin mehr haben. Sie könne ihre Angelegenheiten selbst regeln.

**Vermittlung**

Frau W. habe zwar eine neue Beiständin, da sie umgezogen sei. Sie wünsche sich aber ein klärendes und vermittelndes Gespräch mit dem ehemaligen Beistand in Winterthur.

**Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)****Beschwerdebrief**

Er sei empört über den Bericht des KESB-Mitarbeiters, sagt Herr O. Er habe einen Brief an ihn entworfen und bittet um Durchsicht, da er sich nicht im Ton vergreifen möchte.

**Anzeige**

Er wisse nicht mehr weiter, klagt Herr J. Er habe versucht den Beistand seiner Tochter anzuzeigen, aber niemand höre auf ihn.

**Unverständliches Schreiben**

Herr T. kann das Schreiben der KESB nicht verstehen. Dafür müsse man ja studiert haben.

**Departement Technische Betriebe****Stadtwerk****Zu hohe Ansätze**

Sie habe die Stromkosten ihrer Wohnung mit denen ihrer Schwester am Bodensee verglichen, berichtet Frau E. Warum sei ihre Rechnung so viel höher?

**Keine Antwort**

Sie hätten eine Anmeldung zur Leistungserhöhung der Wärmepumpe gemacht, sagt Frau O. Sie bekämen aber keine Antwort seither.

**Strom abgestellt**

Man habe seiner Familie den Strom abgestellt, klagt Herr I. Man müsse doch für die Kinder kochen können.

**Stadtgrün****Parkplatzproblem**

Herr O. habe einen Laden beim Friedhof. Nun wolle man seinen Parkplatz verkleinern, um ein zweites Auto dort abstellen zu können. Es sei jetzt schon eng.

**Gesuch abgelehnt**

Herr T. frage sich, ob die Friedhofsleiterin die Kompetenz habe, sein Gesuch abzulehnen?

**Interne Fälle****Pausen nicht gestempelt**

Herr I. habe seine Pausen nicht gestempelt und sei nun abgemahnt worden. Dies habe er vorher aber nie machen müssen.

**Kurs trotz Krankschreibung?**

Herr M. erzählt, dass seine Vorgesetzte erwartet habe, dass er einen internen Kurs besuche, obwohl er wegen einem Burn-out krankgeschrieben sei.

**Wem gehört das Tablet?**

Sein Chef verlange, dass er beim Austritt sein Tablet abgebe, sagt Herr H. Er habe die Hälfte aber selbst dafür bezahlt.

**Kündigung bei Krankheit**

Herr R. ist sich nicht sicher, ob sein Vorgesetzter ihn nach Ablauf seiner langen Krankschreibung weiterhin beschäftigen möchte und ab wann er ihm kündigen dürfte.

**Arbeitseinteilung**

Herr A. wolle nach der Geburt seines Kindes die Arbeitstage wechseln, damit seine Frau eine Teilzeitstelle annehmen könne. Sein Chef bewillige dies aber nicht.

**Falsche Berechnung der Krankheitstage**

Herr U. versteht nicht, wie sein Vorgesetzter auf die Anzahl Krankheitstage kommt. Dieser erklärt es ihm auf eine Weise, die er nicht nachvollziehen kann.

**Kein adäquates Zeugnis**

Frau Y. möchte, dass man ihr Arbeitszeugnis prüft. Formell stimme ganz viel nicht.

**Begleitung zum Gespräch**

Herr B. brauche jemanden, der ihn zum Gespräch mit dem Chef begleite. Dieser komme immer mit dem Personaldienst und da habe er alleine keine Chance.

**Schlechtes Zeugnis**

Obwohl sie immer gute MABs gehabt habe, sei das Zeugnis nun schlecht ausgefallen, sagt Frau W. Das möchte sie sich nicht gefallen lassen.

**Quarantäne in den Ferien**

Sie habe während der Ferien in Quarantäne bleiben müssen, berichtet Frau J. Dies sei doch keine Erholung.

**Ungerechte Beurteilung**

Nur weil die neue Vorgesetzte sie nicht möge, habe sie eine schlechte MAB bekommen, klagt Frau A. Vorher gab es immer gute Beurteilungen.

**Minusstunden**

Dürfe ihr Chef ihre Sollzeit erhöhen, nur weil sie viele Minusstunden habe, fragt sich Frau L.

**Maskenpflicht**

Herr D. könne nicht mit Maske arbeiten. Nun habe er Angst, dass man ihm deswegen kündigen werde.

**Zeitguthaben**

Frau Z. arbeite so oft wie möglich Überzeit, damit sie länger Ferien machen könne. Nun habe der Chef dies untersagt.

**DAG**

Hr. T. kann nicht glauben, dass seine vielen Dienstjahre vor der Revision des PST nicht mehr dazugezählt werden, weil er für 9 Monate bei einer anderen Firma gearbeitet habe.

**Mündliches Versprechen zurückgenommen**

Herr V. erzählt, dass seine Vorgesetzte ihm den unbefristeten Vertrag nun nicht mehr geben wolle, weil er für einen stationären Aufenthalt in die Klinik müsse.

**Von den Untergebenen gemobbt**

Herr B. werde von seinem Untergebenen gemobbt. Dieser verhalte sich äusserst respektlos und hetze gegen ihn.

**Chefin verärgert die Bevölkerung**

Frau E. kann nicht verstehen, dass ihre Vorgesetzte in schroffem Ton und ohne Einfühlungsvermögen mit den Klienten umgeht.

**Entlassung während Krankheit?**

Sie habe Probleme mit dem Chef gehabt und sei deswegen krank geworden. Darf er ihr während der Krankheit kündigen?

**Schikane**

Herr I. habe sich erfolgreich gegen die Kündigungsandrohung gewehrt. Sein direkter Vorgesetzter schikaniere ihn seither aber täglich.

**Muss ich das unterschreiben?**

Frau A. müsse laut ihrer Vorgesetzten eine Aktennotiz unterschreiben, welche nicht auf der Wahrheit basiert. Kann man sie zwingen?

**Offerierte Rente zurückgezogen**

Herr W. habe eine Offerte für seine vorgezogene Rente bekommen. Als er gekündigt hatte, sollten plötzlich die Zahlen nicht mehr stimmen.

**Kündigung aus betrieblichen Gründen**

Die Stelle von Herr X. werde aufgehoben. Er wolle sich nun erkundigen, welche Rechte er habe und ob er eine Abfindung bekomme.

**Keine Lohnerhöhung**

Ihm sei schon von seinem letzten Vorgesetzten eine Lohnerhöhung versprochen worden. Man verträste ihn nun schon seit Jahren, klagt Herr E.

**Falsche Arbeitszeitberechnung**

Herr L. habe Minusstunden. Nun habe er bemerkt, dass seine Sollarbeitszeit falsch berechnet wurde.

**Schlechte Arbeit**

Frau Z. bemängelt die Planungsarbeiten ihrer Vorgesetzten. Sie sei viel kompetenter, aber dies werde ignoriert.

**Kein Dienstaltersgeschenk**

Bei seinem Altersrücktritt würden ihm 10 Tage fehlen, um das Dienstaltersgeschenk zu bekommen, sagt Herr G. Er fände dies kleinlich.

**Fehlstunden wegen Corona**

Sie habe Fehlstunden wegen Corona, sagt Frau M. Andere Bereiche würde dies nicht so handhaben und die Mitarbeiter bekämen keine Fehlstunden.

**Keine Ressourcen mehr**

Herr N. sei krankgeschrieben gewesen und als er nach Wochen zurückkam, sei die ganze Arbeit liegen geblieben, da er keine Stellvertretung habe. Wie solle er dies nur bewerkstelligen?

**Arbeit verweigert**

Er habe dem Chef gesagt, dass er nicht die Aufgaben der Kollegin übernehmen könne, erzählt Herr T. Nun werfe man ihm vor, die Arbeit verweigert zu haben.



**Übertriebene Abmahnung**

Er habe vielleicht einen Fehler gemacht, meint Herr N., aber die Abmahnung sei schon ziemlich übertrieben.

**Überzeit für Quarantäne?**

Muss er sein Überzeitguthaben aufbrauchen, wenn er in Quarantäne muss, fragt sich Herr P.

**Angemessene Strafe**

Er habe seine Kompetenzen übertreten, gibt Herr A. zu. Aber sei diese Strafe wirklich angemessen?

**Kürzung der Kündigungsfrist**

Er habe eine neue Stelle in Aussicht, erzählt Herr W. Seine Kündigungsfrist sei aber sechs Monate lang und er solle in drei Monaten schon anfangen.

**Information**

Frau B. möchte die Ombudsstelle über Neustrukturierungen im Departement informieren, da sie grosse Probleme befürchte.

**DAG verfallen**

Herr E. habe wegen Corona seine zusätzlichen Ferien nicht genommen. Nun heisse es, sein DAG von 2 Wochen sei verfallen.

**Informationspflicht?**

Herr M. wolle einen Nebenverdienst annehmen. Muss er vorher seinen Vorgesetzten darüber informieren?

**Warum habe ich so viele Minusstunden?**

Hr. C. sei lange krank gewesen und arbeite nun wieder. Plötzlich habe er sehr viele Minusstunden und wisse nicht, wie diese entstanden sind.

**Vernichtendes Zeugnis**

Er habe Fehler gemacht, gibt Herr O. zu. Aber dieses Zeugnis verbaue ihm seine weitere Zukunft.

**Keine Erbarmen**

Er sei sehr krank gewesen, sagt Herr Y. Nun sei er wieder auf dem Weg der Besserung, aber man warte nicht ab und entlasse ihn.

**Rausgestellt**

Herr S. habe gute Arbeit geleistet und viel Lob dafür bekommen. Als die neue Vorgesetzte gekommen sei, sei er von ihr sofort abgelehnt und dann aufs Abstellgleis manövriert worden.

**Corona in den Ferien**

Frau V. sei in ihren Ferien an Corona erkrankt. Ihr Vorgesetzter akzeptiere nun das Arztzeugnis nicht.

**Diverses / verschiedene Departemente****Fehlerhaftes Verfahren**

Sie habe einen Beschwerdebrief an den Stadtrat geschrieben, sagt Frau K. Anstatt ihn zu beantworten, habe man ein falsches Verfahren eingeleitet.

**Demoliertes Velo**

Herr U. möchte melden, dass sein vor der Velowerkstatt geparktes Fahrrad demoliert wurde. Weil dies dort öfters passiere, möchte er anregen, dort eine Kamara zu installieren.

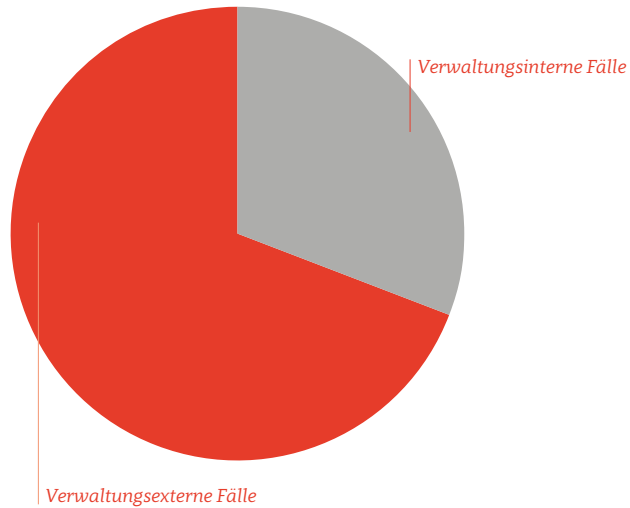
**Falsche Rentenberechnung**

Frau B. ist davon überzeugt, dass die Pensionskasse ihre Rente falsch berechnet habe und möchte dies kontrolliert haben.

# Zahlen und Fakten

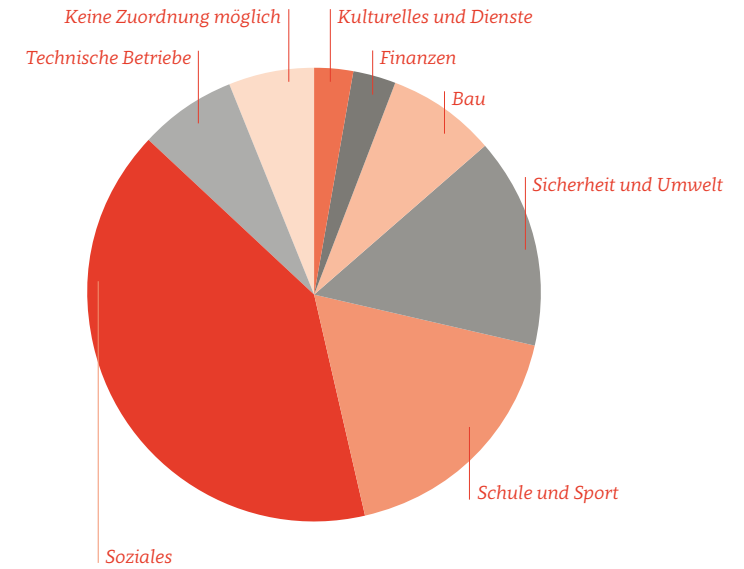
Statistische Werte der Ombudsstelle Winterthur

## Eingang Fälle



	Total Fälle	Verwaltungsinterne	Verwaltungsexterne	Von Amtes wegen
2011	181	38	142	1
2012	153	38	115	-
2013	170	47	122	1
2014	161	41	119	1
2015	190	75	112	3
2016	191	72	119	-
2017	168	60	106	2
2018	159	59	100	-
2019	176	48	128	1
2020	162	53	109	-
<b>2021</b>	<b>151</b>	<b>47</b>	<b>104</b>	<b>-</b>

## Eingang der Fälle nach Departementen 2021



	Externe	Interne	Von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	2	2	-
Departement Finanzen	3	2	-
Departement Bau	7	5	-
Departement Sicherheit und Umwelt	18	4	-
Departement Schule und Sport	13	14	-
Departement Soziales	49	13	-
Departement Technische Betriebe	6	4	-
Keine Zuordnung möglich	6	3	-
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>47</b>	<b>-</b>

**Fallbearbeitungen**

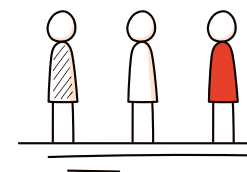
	Eingänge	Erledigungen	Pendent Ende Jahr
2011	181	193	7
2012	153	152	10
2013	170	174	7
2014	161	160	8
2015	190	184	15
2016	191	197	9
2017	168	162	11
2018	159	162	8
2019	176	168	16
2020	162	176	3
<b>2021</b>	<b>151</b>	<b>147</b>	<b>7</b>

**Anfragen**

(Weiterverweisung oder kurze Auskunft)

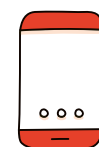
	Total Anfragen
2011	128
2012	146
2013	135
2014	96
2015	82
2016	81
2017	61
2018	67
2019	79
2020	54
<b>2021</b>	<b>46</b>

# In Kürze



**39**  
Anzahl Sprechstunden (Erstgespräche)

**Eingangsart der Fälle und Anfragen**



**81**  
telefonische  
Kontaktnahmen

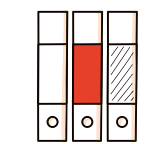


**114**  
schriftliche Eingänge  
(Mail oder Brief)



**2**  
Personen sind persönlich  
unangemeldet vorbei gekommen

**Erledigungsart der Fälle und Anfragen**



**4**  
durch Rückzug erledigt,  
indem sich die Beschwerde-  
führenden entweder nach  
einer Tätigkeit der Ombuds-  
stelle nicht mehr gemeldet  
haben oder trotz vorgängiger  
Vereinbarung einer Sprech-  
stunde nicht erschienen sind



**189**  
durch Vermittlung, mit  
einem Schlussbericht  
oder durch Information  
und Beratung erledigt

---

Gestützt auf § 70 Abs. 4 der Gemeindeordnung der Stadt Winterthur vom 26. November 1989  
erstattet die Beauftragte in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) dem Grossen Gemeinderat der Stadt Winterthur  
Bericht über ihre Tätigkeit im Jahr 2021. Winterthur, im März 2022.  
Die Ombudsfrau Sabrina Greml-Gafner

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

---

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

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

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