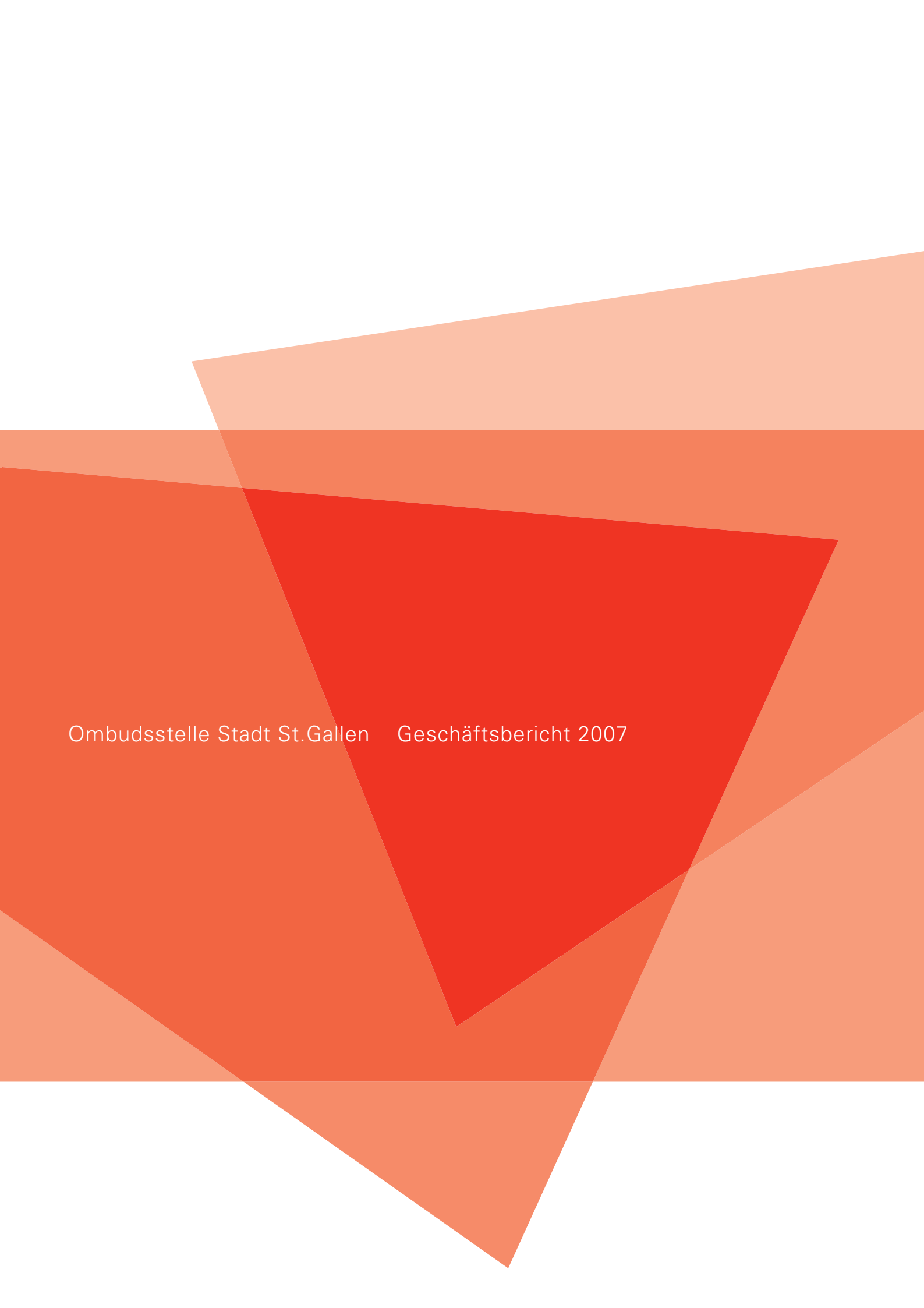




Ombudsstelle Stadt St.Gallen    Geschäftsbericht 2007

# Inhalt

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1 Ombudsstelle der Stadt St.Gallen</b>                                  | 3  |
| 1.1 Zwei Jahre Ombudstätigkeit                                             | 3  |
| 1.2 Weiterbildung und Zusammenarbeit mit anderen Ombudsstellen             | 3  |
| 1.3 Grundsätze der Ombudstätigkeit:<br>Zusätzliche Erkenntnisse            | 4  |
| <b>2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit</b>                             | 7  |
| 2.1 Übersicht und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr                      | 7  |
| 2.2 Verteilung auf die Direktionen                                         | 7  |
| 2.3 Personen                                                               | 7  |
| 2.4 Staatsangehörigkeit                                                    | 7  |
| 2.5 Ombudstätigkeit                                                        | 7  |
| 2.6 Erledigungsart                                                         | 7  |
| 2.7 Ergebnisse                                                             | 8  |
| 2.8 Erteilte Auskünfte                                                     | 8  |
| <b>3 Welches sind die Problemschwerpunkte?</b>                             | 9  |
| 3.1 Vorbemerkung und Kurzbeschreibung von Fällen                           | 9  |
| 3.2 Komplexität und Kommunikation: Bestätigung erster Erfahrungen          | 9  |
| 3.3 Personalangelegenheiten                                                | 10 |
| <b>4 Die Verwaltung im Gespräch mit Betroffenen: Anhörung und Fairness</b> | 11 |
| <b>5 Dank</b>                                                              | 15 |



Hansruedi Wyss, Ombudsmann



Regula Kägi-Diener, Prof. Dr.iur., Ombudsfrau-Stv.

### **Geschäftsbericht 2007**

Gestützt auf Art. 16 Abs. 1 des Reglements über die Ombudsperson erstattet der Ombudsmann dem Stadtparlament der Stadt St.Gallen Bericht über seine Tätigkeit im Jahr 2007.

St.Gallen, April 2008

Hansruedi Wyss, Ombudsmann

# 1 Ombudsstelle der Stadt St.Gallen

## 1.1 Zwei Jahre Ombudstätigkeit

Bei gleichbleibendem Beschäftigungsumfang des Ombudsmannes gingen im Jahr 2007 insgesamt 51 Fälle ein (Vorjahr: 41 Fälle). Als Faustregel kann somit festgehalten werden, dass knapp ein neuer Fall pro Kalenderwoche eingeht. Diese Entwicklung lässt den Schluss zu, dass einerseits der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle im Wachsen begriffen ist und andererseits ein ausgewiesenes Bedürfnis nach den Dienstleistungen der Ombudsstelle besteht. Der grösste Teil der Ombudstätigkeit entfällt auf Beratungs- und Informationsdienstleistungen.

Der effektive Beschäftigungsumfang des Ombudsmannes belief sich auf 36.1% (Vorjahr: 36.2%) und lag damit gut 127 Stunden über dem Jahressoll eines 30% Pensums. Es liegt in der Natur der Sache, dass keine genaue Prognose über den künftigen Beschäftigungsgrad möglich ist. Sollte aufgrund des steigenden Bekanntheitsgrades die Fallzahl in der Zukunft merklich steigen, liesse sich diese mit dem gegenwärtig beanspruchten Pensum wohl nicht mehr in der gewünschten Qualität bewältigen. Die Ombudsfrau-Stv. arbeitete während sechs Stunden für die Ombudsstelle. Der effektive Beschäftigungsumfang von Katrin Zünd, Mitarbeiterin Administration, lag bei 30%.

Es zeigt sich immer wieder, dass sich Personen an die Ombudsstelle wenden, für deren berechtigte Anliegen ansonsten kein angemessenes Beratungsangebot bestehen würde. Dies, weil möglicherweise der materielle Streitwert zu gering ist, um die Kosten einer entgeltlichen Beratung auf sich zu nehmen. Möglicherweise – und dies erscheint als wesentlich – weil Konflikte und Schwierigkeiten auftreten, die sich gar nicht in einem Rechtsmittelverfahren klären lassen. Unter Mitwirkung der Ombudsstelle bietet sich sowohl den ratsuchenden Personen als auch den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung die Gelegenheit, Verständnis zu schaffen und Vertrauen wieder aufzubauen.

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen lässt sich sagen, dass sich das vom Stadtparlament am 23. November 2004 erlassene Reglement über die

Ombudsperson<sup>1</sup> bewährt und dessen Anwendung in der Praxis keinerlei Schwierigkeiten bietet. Dies gilt insbesondere auch für die festgelegte Zuständigkeitsordnung.

Die Ombudsperson ist bekanntlich nicht befugt, Verfügungen zu erlassen, zu ändern oder verbindliche Anordnungen zu treffen.<sup>2</sup> Ihre «schärfste Waffe» ist die schriftliche Empfehlung, die zu Händen der zuständigen Verwaltungskommission, der zuständigen Direktion oder des Stadtrats erlassen werden kann.<sup>3</sup> Auch im zweiten Jahr hat sich die Notwendigkeit des Erlasses einer schriftlichen Empfehlung nicht ergeben.

Die Ombudsstelle war mehrfach Gegenstand von Presseberichten. Der Fernsehsender TVO sendete im Februar 2007 einen kurzen Beitrag über Angebot und Arbeitsweise der Ombudsstelle. Ebenfalls im Februar strahlte Radio toxic.fm ein kurzes Interview mit dem Ombudsmann aus.

## 1.2 Weiterbildung und Zusammenarbeit mit anderen Ombudsstellen

Die Mitglieder der «Schweizerischen Vereinigung parlamentarischer Ombudsleute» (SVPO; vgl. [www.ombudsman-ch.ch](http://www.ombudsman-ch.ch)) hielten im September 2007 gemeinsam mit Ombudspersonen aus Österreich und Italien eine mehrtägige Weiterbildungsveranstaltung auf Schloss Hofen in der Nähe von Bregenz (A) ab. Diese Art von «massgeschneiderter» Weiterbildung wird im Kreise der Ombudsleute schon seit längerer Zeit im Abstand von zwei Jahren gepflegt und hat sich sehr bewährt. Im Zentrum der Veranstaltung standen «Schwierigkeiten bei der Ombudsarbeit». Ein erster Teil war dem Erkennen von Schwierigkeiten und den Konsequenzen für die eigene Tätigkeit gewidmet. Der zweite Teil stand im Zeichen von Sprache und Kommunikation. Die Teilnehmenden wurden jeweils durch externe Fachpersonen in die Themen eingeführt. Darüber hinaus trafen sich die Mitglieder der SVPO zu zwei Sitzungen, an denen es einerseits um Belange der parlamentarischen Ombudsstellen ging und andererseits die Gelegenheit bestand, ausgewählte Aspekte der Ombudstätigkeit zu diskutieren und Erkenntnisse für die eigene Arbeit zu gewinnen. Das Netzwerk der Ombuds-

leute bietet eine bewährte Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. Dies ist umso nützlicher, als die Rolle der Ombudsperson ein gewisses Mass an «Einsamkeit» bei der Erledigung der Arbeit mit sich bringt. Der Mitgliederbestand der SVPO veränderte sich 2007: Markus Kägi, ehemals Ombudsmann des Kantons Zürich, wurde in die Kantonsregierung gewählt. Der Kantonsrat wählte daraufhin Dr. Thomas Faesi, zuvor Vizepräsident des Sozialversicherungsgerichts in Winterthur, zum neuen Ombudsmann des Kantons Zürich.

Organisiert durch den Europarat, befand sich im November 2007 eine Delegation türkischer Menschenrechtskommissäre in der Schweiz. Sie besuchten dabei unter anderem die Ombudsstellen in den Kantonen Waadt, Basel Stadt sowie diejenige der Stadt Bern. Am 16. November 2007 informierten Dr. Karl Stengel, in seiner Eigenschaft als Präsident der SVPO sowie als Ombudsmann der Stadt Winterthur, Dr. Rolf Steiner, Mitarbeiter der Ombudsstelle der Stadt Zürich sowie der Ombudsmann der Stadt St.Gallen in Winterthur über ihre Tätigkeit. Anschliessend ergab sich eine angelegte Diskussion mit den interessierten Gästen.

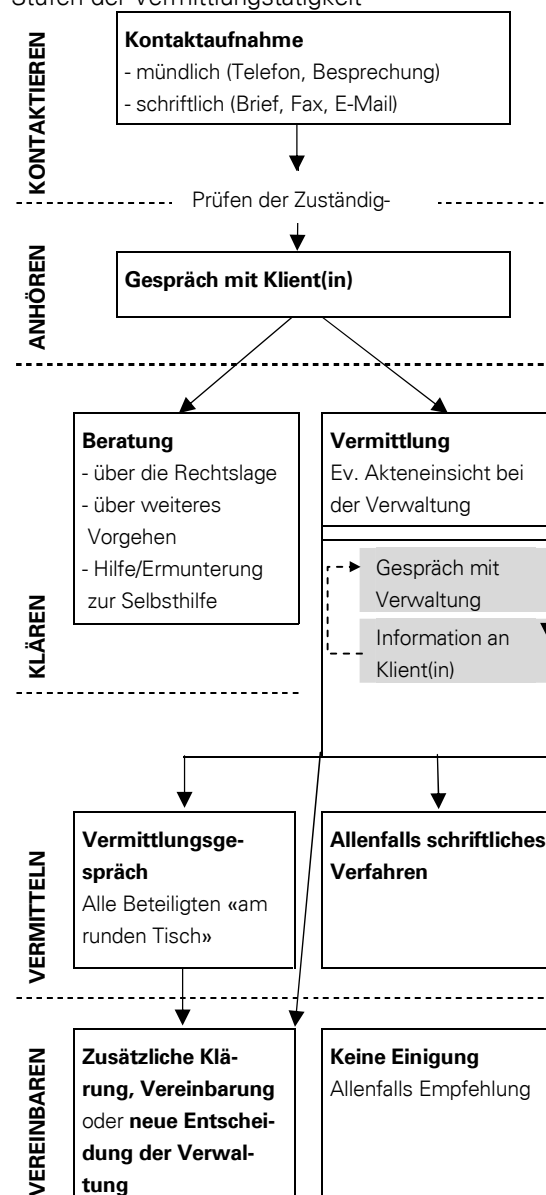
### 1.3 Grundsätze der Ombudstätigkeit: Zusätzliche Erkenntnisse

Vor Jahresfrist bot der Geschäftsbericht erstmals Gelegenheit, die Grundsätze der Ombudstätigkeit zu erläutern. Die unabhängige Ombudsstelle soll den Kontakt mit den städtischen Behörden erleichtern und Konflikte mit den städtischen Behörden sowie Personalkonflikte in der Stadtverwaltung und den städtischen Schulen nach Möglichkeit vermeiden oder auf einfache Weise lösen.<sup>4</sup> Es handelt sich um ein niederschwelliges Beratungs- und Konfliktlösungsangebot, bei dem Vertraulichkeit gewährleistet ist. Im Zentrum der Ombudstätigkeit stehen folgende Aufgaben<sup>5</sup>:

- Beratung Privater in Kontakten mit den städtischen Behörden;
- Prüfung von Beanstandungen Privater gegen die städtischen Behörden;
- Prüfung von Beschwerden des städtischen Personals, die das Arbeitsverhältnis betreffen.

Bereits im Geschäftsbericht 2006 wurde die Vorgehens- und Arbeitsweise der Ombudsstelle mit Blick auf den Vermittlungsaspekt schematisch dargestellt.<sup>6</sup> Nach Ablauf des zweiten Jahres, in dem zusätzliche Erfahrungen gesammelt werden konnten, rechtfertigt es sich, nochmals einen Blick auf die mittlerweile erprobten Abläufe und deren praktische Anwendung zu werfen. Zu diesem Zweck werden nachfolgend drei Fragen von praktischer Bedeutung beantwortet.<sup>7</sup>

#### Stufen der Vermittlungstätigkeit



### **Ist die Kontaktaufnahme mit der Stadtverwaltung in jedem Fall erforderlich?**

Im Gespräch geht es darum, das Anliegen der ratsuchenden Person möglichst gut zu verstehen und möglichst viele Informationen über den Stand der Dinge und den Hintergrund der Anfrage zu erhalten. Daraus mag in den einen Fällen klar ersichtlich sein, dass die Kontaktaufnahme mit der Verwaltung nötig ist, um die Anfrage befriedigend zu bearbeiten. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn offene Fragen zum Sachverhalt bestehen und eine schriftliche oder mündliche Stellungnahme der betroffenen Dienststelle eingeholt werden muss. Die Ombudsperson nimmt nur dann mit der Stadtverwaltung Kontakt auf, wenn die ratsuchende Person zustimmt.<sup>8</sup> Dies geschieht beispielsweise bei Fragen zum Steuerverfahrensverfahren, die sich aufgrund der vorliegenden Informationen nicht beantworten lassen. Gleiches gilt in der Regel für Anfragen, die das Sozialamt oder die Arbeit der Stadtpolizei (Ordnungsbussen, Bewilligungserteilung) betreffen. Im Einverständnis mit den Ratsuchenden nimmt die Ombudsstelle in 60% aller Fälle mit der Stadtverwaltung Kontakt auf. In den restlichen 40% der Fälle lassen sich die Anfragen ohne Kontaktaufnahme klären, oder aber die Arbeit der Ombudsstelle beschränkt sich auf die Beratung für Kontakte mit der Stadtverwaltung. Es kann vorkommen, dass Personen wissen wollen, wie sie sich beispielsweise gegenüber dem Schulamt, dem Sozialamt oder dem Vormundschaftsamt verhalten sollen. Auf diese Weise wirkt die Ombudsperson beratend auf das Verhältnis zwischen Privaten und der Verwaltung ein.<sup>9</sup>

### **Verhält sich die Ombudsperson immer neutral?**

Die Ombudsstelle prüft sowohl Beanstandungen Privater gegen die städtischen Behörden als auch Beschwerden des städtischen Personals.<sup>10</sup> Die Ombudsperson kann im Rahmen ihrer Tätigkeit Vorschläge unterbreiten, wenn sie zur Auffassung gelangt, dass die Stadtverwaltung nicht rechtmässig und angemessen gehandelt hat.<sup>11</sup> Nötigenfalls kann die Ombudsperson auch eine schriftliche Empfehlung erlassen.<sup>12</sup> Damit ist die eingangs

gestellte Frage bereits beantwortet: Die Ombudsperson ist nicht immer der Neutralität verpflichtet, sondern sie kann einen eigenen Standpunkt vertreten und in diesem Sinne auch Partei ergreifen. Im Mittelpunkt der Arbeit der Ombudsperson stehen die bei der Ombudsstelle Recht und Hilfe Suchenden. Zu den Aufgaben der Ombudsstelle kann es im Einzelfall hingegen auch gehören, die Verwaltung vor unfairen Angriffen in Schutz zu nehmen.<sup>13</sup> Dies ergibt sich ebenfalls aus dem Reglement über die Ombudsperson.<sup>14</sup> Diese klaren Fälle bieten keinen Anlass zu Fragen nach der Rolle und der Neutralität der Ombudsperson. Das Schwergewicht der Funktion der Ombudsstelle liegt hingegen nicht im Bereich der Beschwerdeprüfung oder Verwaltungskontrolle im engen Sinn. Nebst Beratung und Information ist es viel mehr die Vermittlung zwischen Privaten und der Verwaltung, die im Vordergrund steht.

In diesem Zusammenhang erhält die Frage nach der Unparteilichkeit der Ombudsperson Aspekte, die für die Vermittlungsbemühungen entscheidend sind. Ratsuchende Personen und Vertreter der Stadtverwaltung erleben die Arbeit der Ombudsperson aus unterschiedlichen Blickwinkeln und in unterschiedlichen Verfahrensstadien. Zu Beginn steht das Gespräch mit den Ratsuchenden, die ihr Anliegen schildern. Wie oben dargelegt, folgt nachher gegebenenfalls die Kontaktaufnahme mit der betroffenen Verwaltungsstelle. Wenn nun zwischen den Parteien vermittelt werden soll, sei es durch eine Art von «Pendeldiplomatie» oder durch Gespräche am runden Tisch, hängt die Tragfähigkeit des Verfahrens entscheidend davon ab, ob die Ombudsperson von beiden Seiten als neutral wahrgenommen wird oder nicht. Es ist daher wichtig, die Rolle der Ombudsperson sowohl gegenüber der Verwaltung als auch gegenüber den Ratsuchenden zu erläutern. Vor allem auf Seite der Verwaltung wird sich bei den involvierten Personen im Laufe der Zeit die Erfahrung einstellen, dass die Ombudsperson einmal in die Rolle des Vermittlers schlüpft, einmal das Vorgefallene kritisiert und eine Korrektur fordert und ein anderes Mal die ratsuchende Person auf die Richtigkeit des Verwaltungshandelns hinweist. Die Arbeit der

Ombudsstelle bedingt daher, dass unter Umständen auch während des Verfahrens immer wieder klare Verhältnisse bezüglich Rolle und Aufgabe der Ombudsperson geschaffen werden. Auf diese Weise lässt sich ein Vermittlungsverfahren mit Erfolg und ohne enttäuschte Erwartungen abwickeln.

### **Welche Verfahrensregeln gelten bei Personalkonflikten?**

Wie im Vorjahr wurde die Ombudsstelle auch bei Personalangelegenheiten kontaktiert (12 interne Fälle; Vorjahr: 13). Bei komplexeren Personalangelegenheiten, die sich nicht nur auf die Klärung einer Rechtsfrage beschränken, besteht zu Beginn oft ein ausgeprägter Wunsch nach Vertraulichkeit. Die Ratsuchenden sind manchmal schon erheblich verunsichert, wenn sie sich an die Ombudsstelle wenden. Sie haben das Bedürfnis, mit jemandem über ihre Situation zu sprechen, sich nach der Rechtslage zu erkundigen und die nächsten Schritte zu klären. Die Verfahrensregelung des Reglements über die Ombudsperson ist – mit gutem Recht – sehr knapp gefasst. Die Ombudsperson entscheidet selbständig, ob und wie sie in einer Angelegenheit tätig werden will.<sup>15</sup> Je mehr sich die Tätigkeit der Ombudsstelle auf die Verwaltungskontrolle beschränkt («Überprüfung eines abgeschlossenen Sachverhaltes auf Rechtmässigkeit und Angemessenheit»), desto besser lassen sich Verfahrensleitung und Verfahrensgang kontrollieren. Steht hingegen die Vermittlungstätigkeit im Vordergrund, kann nach der bereits bekannten schematischen Darstellung des Vermittlungsverfahrens vorgegangen werden.

In Personalkonflikten hilft dieses Schema jedoch nicht entscheidend weiter. Die Ombudsperson ist mit der Forderung konfrontiert, einen Weg zu finden, um «Personalkonflikte in der Stadtverwaltung und den städtischen Schulen nach Möglichkeit zu vermeiden oder auf einfache Weise zu lösen».<sup>16</sup> Es erstaunt nicht, dass dies in der Praxis nicht so einfach ist, wie im Reglement über die Ombudsperson vorgesehen. Die ratsuchenden Personen sind möglichst klar und umfassend über mögliche Vorgehensweisen, das entsprechende Ver-

fahren und denkbare Folgen zu informieren. Allenfalls ist es erforderlich, sie an weitere Fachpersonen, Coaches, Rechtsanwältinnen oder Ärzte weiterzuverweisen. Es ist unerlässlich, die Personen zu begleiten und ihre eigenen Möglichkeiten im Umgang mit der belastenden Situation zu stärken. Gemeinsam mit der ratsuchenden Person sind Fragen nach dem Zeitpunkt und der Art einer Intervention durch die Ombudsstelle zu beantworten. Zu klären sind zudem ganz praktische Aspekte: Mit wem soll Kontakt aufgenommen werden? Mit der vorgesetzten Person (die möglicherweise Partei der Auseinandersetzung ist) oder mit einer Person auf einer übergeordneten Hierarchiestufe? Welches wäre der nächste Schritt, wenn die ergriffenen Massnahmen keine Wirkung zeigen? Welche Erwartungen werden an die Ombudsstelle hinsichtlich Beratung, Vermittlung oder Interessenvertretung gestellt? Ist eine einvernehmliche Lösung überhaupt noch möglich? Nur wenn die Vorgehensweise mit der ratsuchenden Person gründlich geklärt ist, können die nächsten Schritte ausserhalb eines schematischen Verfahrens gemacht werden. Die Ratsuchenden müssen auch deshalb aktiv an der Verfahrensklärung mitwirken, weil der Weg zur Lösung des Arbeitskonfliktes erneut eine erhebliche Belastung bewirken kann und deren Auswirkungen nach Möglichkeit im Voraus abgeschätzt werden sollen.

## 2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

### 2.1 Übersicht und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

Ausgehend vom Aufgabenbereich der Ombudsstelle lassen sich unverändert sog. externe Fälle, die das Verhältnis zwischen Privaten und den städtischen Behörden betreffen und sog. interne Fälle (Personalangelegenheiten) unterscheiden.

Im Jahr 2007 sind 51 Fälle eingegangen (Vorjahr: 41 Fälle). Es konnten insgesamt 40 Geschäfte abgeschlossen werden. Per 31. Dezember 2007 verblieben somit total 11 Fälle pendent (Vorjahr: 7 Fälle).

Der Anteil der externen Fälle betrug 76% (39 Fälle; Vorjahr: 68%, 28 Fälle), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 24% (12 Fälle; Vorjahr: 32%, 13 Fälle).

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <i>Eingegangene Fälle</i>     | 51 |
| – davon extern                | 39 |
| – davon intern                | 12 |
| <i>Erledigte Fälle</i>        | 40 |
| – davon extern                | 33 |
| – davon intern                | 7  |
| <i>Pendent per 31.12.2007</i> | 11 |
| – davon extern                | 6  |
| – davon intern                | 5  |

### 2.2 Verteilung auf die Direktionen

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Direktion Inneres und Finanzen</i>                                                                       | 9  |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 2  |
| <i>Direktion Schule und Sport</i>                                                                           | 13 |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 7  |
| <i>Direktion Soziales und Sicherheit</i>                                                                    | 24 |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 3  |
| <i>Direktion Technische Betriebe</i>                                                                        | 2  |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 0  |
| <i>Direktion Bau und Planung</i>                                                                            | 3  |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 0  |
| <i>Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen</i> | 0  |

### 2.3 Personen

Es wandten sich vier Frauen mehr als Männer an die Ombudsstelle. Im Jahr 2007 suchte keine juristische Person Rat bei der Ombudsstelle.

|                      |    |
|----------------------|----|
| Frauen               | 25 |
| Männer               | 21 |
| Paare / Familien     | 4  |
| Juristische Personen | 0  |

### 2.4 Staatsangehörigkeit

Rund 88% der anfragenden Personen waren Schweizerinnen und Schweizer. Nur 12% der Klientinnen und Klienten stammten somit aus dem Ausland, wobei sie jeweils unterschiedlichen Nationen angehören. Dies entspricht im Wesentlichen der Verteilung im Vorjahr (90% der anfragenden Personen stammten aus der Schweiz).

### 2.5 Ombudstätigkeit

Die nachfolgenden Angaben geben Aufschluss darüber, welche Tätigkeiten die Arbeit der Ombudsstelle überwiegend ausmachen.

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Persönliche Besprechungen</i>                                                       |     |
| – mit anfragenden Personen                                                             | 72  |
| – mit Verwaltungsstellen                                                               | 6   |
| <i>Augenscheine</i>                                                                    | 0   |
| <i>Vermittlungsgespräche</i>                                                           | 3   |
| <i>Telefonische Besprechungen</i>                                                      |     |
| – mit anfragenden Personen                                                             | 153 |
| – mit Verwaltungsstellen                                                               | 66  |
| <i>2.6 Erledigungsart</i>                                                              |     |
| Aktennotiz oder Schreiben bzw. nach persönlicher oder tel. Bekanntgabe des Ergebnisses | 40  |
| schriftliche Empfehlung                                                                | 0   |

## 2.7 Ergebnisse

|                                 |    |        |
|---------------------------------|----|--------|
| <i>Beratung und Information</i> | 30 | 75.0%  |
| <i>Vermittlung total</i>        | 7  | 17.5%  |
| – erfolgreich                   | 5  | 71.4%  |
| – teilweise erfolgreich         | 0  | 0.0%   |
| – erfolglos                     | 2  | 28.6%  |
| <i>Beschwerdeprüfung</i>        | 3  | 7.5%   |
| – Gutheissung                   | 0  | 0.0%   |
| – teilweise Gutheissung         | 0  | 0.0%   |
| – Abweisung                     | 3  | 100.0% |

## 2.8 Erteilte Auskünfte

Unter den Auskünften sind Anliegen zu verstehen, welche die Eröffnung eines Falles nicht rechtfertigen und sich mit verhältnismässig geringem Aufwand erledigen lassen. Im Vorjahr wurden insgesamt 58 Auskünfte erteilt.

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Externe Auskünfte                              | 67 |
| Interne Auskünfte<br>(Personalangelegenheiten) | 0  |

### 3 Welches sind die Problemschwerpunkte?

#### 3.1 Vorbemerkung und Kurzbeschreibung von Fällen

Im Geschäftsbericht 2006 wurde aufgrund der relativ geringen Anzahl behandelter Fälle und aus Gründen der Vertraulichkeit auf die detaillierte Schilderung einzelner Fälle verzichtet<sup>17</sup>. Der Geschäftsbericht soll Sachverhalte für Dritte nicht ohne weiteres erkennbar machen. Insbesondere soll die Anonymität der involvierten Personen gewahrt bleiben. Ebenfalls wie im Vorjahr sollen aufgrund geschilderter Einzelfälle auch keine voreiligen Schlüsse über die Tätigkeit einzelner Direktionen gezogen werden. Um die Arbeit der Ombudsstelle zu konkretisieren, wird nachfolgend in Stichworten eine anonymisierte und beispielhafte Fallbeschreibung abgegeben.

Externe Fälle:

- Revision einer rechtskräftigen Veranlagungsverfügung – Fehlen eines Revisionsgrundes.
- Korrektur einer fehlerhaften Steuerauscheidung zwischen zwei Kantonen
- Wunsch nach Wechsel der Schulklasse
- Wunsch nach einem Beistandswechsel und nach zusätzlichen Informationen über Einkommen und Ausgaben
- Frage nach der Angemessenheit einer Ordnungsbusse
- Belastetes Verhältnis zwischen Eltern/Schüler und Lehrperson
- Fragen im Zusammenhang mit der Schlussabrechnung des Sozialamtes
- Fragen nach dem Gang eines Baubewilligungsverfahrens
- Praxisänderung im Zusammenhang mit der Erteilung einer Ausnahmegewilligung

Interne Fälle:

- Belastetes Verhältnis zwischen Arbeitnehmenden und vorgesetzter Person aufgrund verschiedener Vorkommnisse
- Belastete Kommunikation zwischen Arbeitnehmer und vorgesetzter Person
- Veränderung des Beschäftigungsumfangs auf Anordnung der Arbeitgeberin

#### 3.2 Komplexität und Kommunikation: Bestätigung erster Erfahrungen

Im Geschäftsbericht 2006 wurde bereits auf die Problemschwerpunkte Komplexität und Kommunikation eingegangen. Zahlreiche Beschwerden haben ihren Ursprung darin, dass die Gründe für das Handeln der Verwaltung schwer zu verstehen sind oder die entsprechenden Rechtsgrundlagen und Verfahrensabläufe nicht bekannt sind.

Erneut lassen sich gut 50% der externen Fälle dem Problemschwerpunkt Komplexität zuweisen. Komplex kann dabei ein Sachverhalt sowohl für die Privaten als auch für die Verwaltung sein. Zu denken ist dabei etwa an eine Schlussabrechnung des Sozialamtes, wenn Forderungen mit rückwirkenden Leistungen von Sozialversicherungsträgern verrechnet werden. Es kann sich aber auch um Situationen handeln, die für das spezialisierte Personal der Verwaltung alltäglich sind, von einer Privatperson hingegen nur sehr schwer nachvollzogen werden können. Beispiele dafür sind Verfahrensfragen im Zusammenhang mit dem Erlass und der Rechtskraft von Veranlagungsverfügungen, Fragen im Zusammenhang mit einer Namensänderung oder auch der Gang eines Baubewilligungsverfahrens. Auch im zweiten Jahr ihrer Tätigkeit war es Aufgabe der Ombudsstelle, Transparenz zu schaffen, den Gang der Dinge zu erläutern und Beanstandungen unvoreingenommen zu prüfen. Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung sind in ihrem Arbeitsalltag immer wieder aufgefordert, sich in die Lage ihres Gegenübers zu versetzen und auch vermeintlich Selbstverständliches zu erläutern. Wobei die Herausforderung vor allem darin besteht, im Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern differenzieren zu können und bei Bedarf die «ausgesendeten Signale» so der Bürgerin oder dem Bürger anzupassen, dass sie – die entsprechende Bereitschaft vorausgesetzt – auch empfangen werden können.

Rund die Hälfte der Fälle, in denen die Ombudsstelle kontaktiert wurde, lassen sich dem Themenbereich Kommunikation zuordnen. Es zeigt sich, dass die Themen Komplexität und Kommunikation häufig miteinander verknüpft sind. Ein komplexer Entscheid wird so mitgeteilt, dass er beim

Laien erst recht auf Kopfschütteln stösst. Ergeben sich dann beispielsweise noch Schwierigkeiten bei der Abgrenzung städtischer und kantonaler Zuständigkeiten, ist beim Adressaten mit Bestimmtheit für Frustration gesorgt. In vereinzelt Fällen schenkt die Verwaltung den berechtigten Anliegen der Privaten nicht auf Anhieb die gebotene Aufmerksamkeit, sei es, weil diese aussergewöhnlich sind oder mit besonderer Vehemenz vorgetragen werden. Die Ombudsstelle informiert und berät die Bürgerinnen und Bürger in solchen Situationen, versucht Spielraum für Lösungen zu schaffen und erleichtert durch vertrauensbildende Arbeit die künftigen Kontakte zwischen Privaten und Verwaltung.

### 3.3 Personalangelegenheiten

Gegenüber dem Vorjahr traten bei den Personalangelegenheiten (interne Fälle) neben der Beratungs- und Informationstätigkeit die Vermittlungsbemühungen der Ombudsstelle in den Vordergrund. Fünf Ratsuchende legten aufgrund der laufenden Arbeitsverhältnisse auf Vertraulichkeit grössten Wert und waren nach klärenden Gesprächen mit der Ombudsperson in der Lage, sich wieder selber zu helfen. Von den 12 Personen, die sich mit der Ombudsstelle in Verbindung setzten, handelte es sich um acht Frauen und vier Männer. Fünf Mitarbeiterinnen waren teilzeitbeschäftigt. Ein Mann verfügte ebenfalls über ein Teilzeitpensum. Die im Geschäftsbericht festgehaltene Beobachtung, wonach die Ombudsstelle in erster Linie von teilzeitbeschäftigten Frauen aufgesucht werde, wiederholte sich nicht mit der damaligen Deutlichkeit.

In 50% der Fälle kam es am Arbeitsplatz zu Situationen, die zum Teil zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen und zu Arbeitsunfähigkeit von einigen Tagen bis zu mehreren Monaten führten. Bis auf eine Person sind alle Ratsuchenden nach wie vor bei der Stadt beschäftigt. In einem Fall drängte es sich auf, für einen Mitarbeitenden intern eine neue Aufgabe zu suchen.

Unklare Erwartungen und Zuständigkeiten, Abschieben von Führungsverantwortung, unklare oder fehlende Kommunikation, Veränderung von

Anforderungen und die Umsetzung neuer Strukturen, erhöhter Konformitätsdruck sowie die Durchsetzung von Anweisungen, deren Hintergrund nicht ausreichend offen gelegt wurde, führten zu Schwierigkeiten am Arbeitsplatz.

Die Klärung von Personalangelegenheiten ist zeitintensiv und erstreckt sich in der Regel über längere Zeit. Um die betroffenen Personen vom Druck zu befreien, ist es erforderlich, dass sich innert nützlicher Frist ein konkreter Lösungsweg abzeichnet. Arbeitskonflikte stellen hohe Anforderungen an alle Beteiligten. Ganz besonders natürlich an die bereits unter der Situation leidende Person.<sup>18</sup> Bei bereits angeschlagener Gesundheit wird es doppelt schwer, sich auf die Klärung eines Arbeitskonfliktes einzulassen. Damit eine einvernehmliche Lösung überhaupt möglich ist, darf der Konflikt noch nicht zu weit gediehen sein. Es liegt in der Verantwortung der jeweiligen Führungspersonen, rechtzeitig auf Konflikte zu reagieren und durch transparentes Handeln sowie durch offene Kommunikation dafür zu sorgen, dass Probleme rechtzeitig angegangen werden und nicht eine Person oder Personengruppe in eine Verliererposition gedrängt wird. Eine Führungskraft sieht sich auch mit der Anforderung konfrontiert, ihren eigenen Anteil am Problem wahrzunehmen, zur Entspannung der Situation beizutragen und eine weitere Eskalation zu verhindern.

Auch – oder vielleicht sogar gerade – die Verwaltung sieht sich immer wieder mit neuen Strukturänderungen konfrontiert. Mitarbeitende sind bereit, Veränderungen mitzutragen, wenn sie informiert und in geeigneter Masse in die entsprechenden Prozesse eingebunden sind. Ist dem nicht so, wächst Verunsicherung und schwindet das Vertrauen. Offene Kommunikation, transparente Erwartungen, gelebtes Vertrauen, gegenseitiger Respekt und spürbar wahrgenommene Führungsverantwortung sorgen – auch in anforderungsreichen Zeiten – für ein gutes, gesundes und letztlich auch produktives Arbeitsklima.

## 4 Die Verwaltung im Gespräch mit Betroffenen: Anhörung und Fairness

Ein Beitrag von Regula Kägi-Diener, Prof. Dr.iur.,  
Ombudsfrau-Stv.

### Einleitung

In der zweiten Hälfte der 40-er Jahre wollten die Stadtwerke von Genf eine Pumpstation am Genfersee errichten. Das Grundstück, das sie als dafür geeignet hielten, war privat. Die Stadtwerke engagierten einen Grundstücksmakler, welcher die Eigentümerin anfragte, ob sie bereit sei, die Liegenschaft zu verkaufen, freilich ohne den Grund des Kaufangebots zu nennen. Die Angefragte war nicht willens, den Boden wegzugeben. Der Grosse Rat des Kantons Genf beschloss hierauf, das Grundstück zu enteignen. Dies liess sich die Eigentümerin nicht gefallen. Sie gelangte ans Schweizerische Bundesgericht.

Das Bundesgericht entschied in der Folge, dass die Verwaltung nicht (zum Nachteil einer bestimmten Person) entscheiden darf, ohne die betroffene Person angehört zu haben.<sup>19</sup> Es nahm damals einen Paradigmawechsel vor. Zuvor war das rechtliche Gehör in Verwaltungssachen noch Ausnahme. Nunmehr wurde es zur Regel erhoben.<sup>20</sup> Die endgültige Wende erfolgte im Jahre 1979. Das Bundesgericht schrieb damals, es sei «allgemein anerkannt», dass auch die Verwaltung Betroffene anzuhören habe.<sup>21</sup>

Die Verwaltung muss also, bevor sie vorgeht, die Betroffenen «anhören», das *Gespräch mit ihnen aufnehmen*. Die blossе Anfrage, ob jemand verkaufswillig sei, genügte im oben genannten Fall nicht. Die Grundeigentümerin hätte auch Gelegenheit haben müssen, sich über die geplante Pumpstation (bzw. zum Enteignungsprojekt) zu äussern, sich eine eigene Meinung dazu zu bilden, Bedenken dagegen vorzubringen, Alternativen vorzuschlagen oder sich von deren Notwendigkeit überzeugen zu lassen.

### Rechtliches Gehör als Ausfluss der Rechtsgleichheit

Das Bundesgericht äusserte sich seinerzeit vorsichtig: Je nach Sache konnte der Anspruch auf rechtliches Gehör, wenngleich nicht vom Grundsatz her, so doch in Form und Umfang variieren.

Das ist heute noch anerkannt, wenngleich mit leicht anderer Gewichtung. Es spielt eine Rolle, welche Interessen involviert sind, wie die Interessen verteilt sind und wie schwer jemand durch ein Verwaltungshandeln oder eine Verfügung betroffen ist. Wo ein Ermessensspielraum für ein Vorgehen besteht – für die Verwaltung typisch – spielt der Gehörsanspruch insofern eine besondere Rolle, als es regelmässig möglich ist, unterschiedliche Lösungen heraus zu arbeiten. Was Betroffene vorbringen, kann eher berücksichtigt werden. Es ist dann umso wichtiger, mit den Betroffenen vorgängig zu reden. Der Anspruch auf rechtliches Gehör bekommt in diesem Sinne einen besonderen Stellenwert im ermessensgeprägten Verwaltungsverfahren.

### Die Grundsätzlichkeit eines fairen Verfahrens

Zunächst ist interessant, dass die Verpflichtung, das Gespräch mit den Betroffenen aufzunehmen, direkt auf eine *Grundnorm der Verfassung* abgestützt wurde, konkret auf die Bestimmung über die Rechtsgleichheit.

Die Forderung nach Rechtsgleichheit im Staat ist eine der ganz zentralen Wertentscheidungen unserer Verfassung und übrigens aller Verfassungen, die dem westlichen Gedankengut verpflichtet sind. Der Gleichheitsgedanke liegt bereits unserer Konstruktion des Rechts zugrunde, wird dieses doch mit den Merkmalen verbunden, allgemein gültig und auf alle gleich anwendbar zu sein. Das Gleichheitsgebot fusst seinerseits in der Anforderung, dass der Staat *gerecht* sein muss. Gerechtigkeit ist das höchste Rechtsgut oder, wie es auch formuliert wird, *die Rechtsidee*.

Mehr und mehr setzte sich die Erkenntnis durch, dass gerecht nur entscheiden kann, wer *vorgängig* zur Entscheidung gewisse Minimalstandards einhält, wenn, mit anderen Worten, das Verfahren *fair* ist. Im englischen Sprachgebrauch spricht man hierbei von der «rule of law», im deutschen Sprachgebrauch kennt man dafür den Begriff der «Rechtsstaatlichkeit», und spezieller spricht man von «prozeduraler Gerechtigkeit». Stets ist damit ein Vorgehen der Verwaltung gemeint, das auf die betroffenen Personen abgestimmt ist, wohl auch,

aber nicht nur der Sache und den zeitlichen Bedürfnissen gebührend Rechnung trägt. Das heisst, es ist ein *fair*es Vorgehen gemeint. Man muss sich im Klaren sein, dass die von der Rechtsprechung entwickelten Vorstellungen über ein *fair*es Verfahren, beziehungsweise darüber, was es heisst «angehört» zu werden, nur *Minimalbedingungen* darstellen. Es handelt sich praktisch um das Fundament dessen, was staatliche Stellen bei ihrem Wirken, das sie mit Privaten zusammen bringt, zu beachten haben. Wie sie sich *über diesen Mindeststandard hinaus verhalten sollen*, ergibt sich gelegentlich aus dem kantonalen Verfahrensrecht, oft aber nur aus den allgemeinen Regeln des Anstandes und des Zusammenlebens. «C'est le ton qui fait la musique». Wie wir uns gegenüber anderen Personen verhalten, wie man diese ernst nimmt, sagen uns die allgemeinen kulturellen Auffassungen über das soziale Verhalten.

### **Zentral ist Mitwirkung**

Interessant ist sodann, dass das Recht, angehört zu werden, nicht als eigentliches *Verteidigungsrecht* konzipiert wurde und es zumindest seit langem auch nicht (mehr) verdient, darauf reduziert zu werden.<sup>22</sup> Das Bundesgericht (und mit ihm die übrige Rechtsprechung) hat seit jeher die Hauptanliegen des rechtlichen Gehörs in zwei Funktionen gesehen: Einerseits spricht es von einem Recht, das der *Sachaufklärung* dient, andererseits von einem *persönlichkeitsnahen (Gestaltungs-)Recht*. Es geht mithin darum, dass im gemeinsamen Gespräch und im Gedankenaustausch zwischen Verwaltungsbehörden und anderen Beteiligten herausgefunden werden kann, wo die rechtlichen, sachlichen und persönlichen Probleme und Fragen liegen und wie die Tatumstände und die rechtlichen Vorstellungen wirklich sind.<sup>23</sup> Es geht darum, zuverlässige Entscheidungsgrundlagen zu gewinnen. Es geht aber gleichzeitig auch darum, betroffene Private als Partner und Partnerinnen der Verwaltung ernst zu nehmen, sie als solche zu würdigen und ihnen die Chance zu geben, die Entscheidungen der Verwaltung zu beeinflussen. Es geht auch darum, den betroffenen Personen zu ermöglichen, einen Entscheid zu akzeptieren, selbst

wenn die Verwaltung ihren Interessen letztlich nicht oder nicht vollumfänglich entgegen kommen konnte.<sup>24</sup> Dabei hat in unserer verantwortungsorientierten Gesellschaft Hierarchiegläubigkeit zunehmend einen geringen Stellenwert. Es kann deshalb nicht davon ausgegangen werden, dass etwas nur deswegen akzeptiert wird, weil die Verwaltung als staatliche Fachorganisation es vertritt. Es geht mithin bei der Gehörsgewährung nicht darum, dass die Verwaltung lediglich ihren Standpunkt darlegt, sondern um wesentlich mehr. Die persönliche Eigenwürde betroffener Privater soll respektiert werden. Da gilt auch und vor allem dann, wenn die Betroffenen andere Vorstellungen haben, vielleicht nicht den gleichen Gedankengängen folgen können, wie die Verwaltung sie sich zurecht gelegt hat oder in welchen sie in ihrer Professionalität denkt. Gegebenenfalls enthält der Anspruch auf rechtliches Gehör auch ein Mitgestaltungsrecht mit demokratischer Note.

### **Die Verwaltung vor dieser Anforderung**

Die Erkenntnis, dass wir hier einen in der Persönlichkeit des privaten Gegenübers fussenden Mitwirkungsanspruch haben, musste zu einem neuen Selbstverständnis der Verwaltung führen. Bürgerinnen und Bürger mutierten von «Verwaltungsadressaten» oder von der «Staatsgewalt Unterworfenen» zu Subjekten des Verwaltungsverfahrens. Verwaltung und Private wurden Partner, und es ist gefragt, ja notwendig, diese Partnerschaft zu akzeptieren. Die Möglichkeit, bis zu einem gewissen Grad mit zu bestimmen, verlangt, dass die Verwaltung ihre eigene Gestaltungsmacht relativiert. Dies ist nicht gerade einfach, ist doch die Verwaltung bereits mehrfach eingeengt und hat einen bestimmten Rahmen zu beachten. Eingeengt ist sie vor allem durch die zunehmende Bindung an das Gesetzmässigkeitsprinzip, das verlangt, dass sich die Verwaltung stets auf eine besondere Gesetzesnorm stützt, aber auch durch finanzielle Vorgaben. Sodann müssen sich Verwaltungsangehörige innerhalb gewisser Weisungen ihrer Vorgesetzten bewegen. Sind diese Anforderungen austariert, wie ist es da möglich, noch substantiell auf Betroffene zu hören?

Die an die Verwaltung gestellten Anforderungen sind umso schwieriger, als sie es gelegentlich mit Leuten zu tun hat, die selber nicht oder nur im geringen Masse zu Konzessionen bereit sind. Es kann sich auch um Leute handeln, die – berechtigt oder nicht – sich bereits verletzt oder zu wenig ernst genommen fühlen und dann empfindlich reagieren. Es sind schliesslich gelegentlich Personen, die selber den Gedanken der Partnerschaft nicht aufnehmen, sondern unter Umständen mit einem Feindbild oder einer unerfüllbaren Forderungshaltung der Verwaltung entgegen treten. Wie soll man da mit ihnen ins Gespräch kommen? Auch Verwaltungsangehörige sind keine Übermenschen. Im Grunde braucht es hohe soziale Kompetenzen, vor allem psychologisches Geschick, persönliche Stärke und innere Überlegenheit, um sich wirklich einzulassen. Diese Eigenschaften sind auch nicht immer und nicht bei allen Verwaltungsangehörigen gegeben. Zumeist gehören sie nicht zum professionellen Anforderungskanon, sieht dieser doch eher berufliche Fertigkeiten und Ausbildungen vor.<sup>25</sup>

### **Die Rolle der Ombudsperson**

In dieser heiklen zwischenmenschlichen Konstellation scheint die Rolle der Ombudsperson besonders wichtig. Sie ist ohne Zweifel weniger verzichtbar als noch vor zwanzig, dreissig Jahren. Regelmässig rechtlich geschult, kann die Ombudsperson die Sach- und Rechtslage, wenn auch nicht mit derselben Vertrautheit wie die Verwaltung, jedoch von «ausser her» und mit einer gewissen Distanz beurteilen. Sie ist auch nicht persönlich betroffen, wie dies Private oft sind, die sich nicht ausreichend ernst genommen fühlen. Vor diesem Hintergrund kann sie Einsichten unbefangen an die betroffenen Privaten vermitteln oder auf der anderen Seite der Verwaltungsstelle kundgeben. Die Anerkennung dieser Unbefangenheit der Ombudsperson ist eine der wichtigen Voraussetzungen, dass die involvierten Stellen und Personen neu auf einander zugehen können. Auch Verwaltungsstellen, denen die Ombudsperson vielleicht einmal nicht vollumfänglich recht geben kann, sollten dies akzeptieren, weil sie sonst deren Funk-

tion und Stellung verkennen und ihr die Chance verweigern, etwas zu kitten, was zerbrochen scheint oder zu zerbrechen droht.

Die Ombudsperson soll und kann mithin Voraussetzungen bei den Betroffenen verbessern, um ein (noch) nicht zustande gekommenes oder ins Stocken geratenes Gespräch in Gang zu bringen. Sie ist deshalb ebenso «Hilfsperson» für die Verwaltung wie für die Privaten. Da sie nicht wie Gerichte über ihr vorgelegte Fragen entscheiden muss, kann sie Erwartungen auf eine endgültige Lösung zwar nicht unbedingt erfüllen. Sie ist aber flexibler und unkonventioneller. Letztlich verkörpert sie für die Verwaltung und alle, die um Rechtsstaatlichkeit, Fairness und «correctness» besorgt sind, ein interessantes Instrument, das sie aus der Sackgasse unerfüllbarer Anforderungen von verschiedenen Seiten erlösen kann. In diesem Sinn bildet sie eine ideale Ergänzung zum rechtlich strukturierten Verwaltungsverfahren oder eigentlich das «Pünktchen auf dem i». «Le ton qui fait la musique» wird komplettiert zum konzertanten Orchester. Es wird die Symphonie zum Klingen bringen. Die Verwaltung begegnet den Privaten, die Privaten begegnen der Verwaltung. Diese Begegnung sollte in einer Atmosphäre gegenseitiger Bereitschaft, auf einander zuzugehen, stattfinden. Ob es sich um Angestellte der öffentlichen Hand oder um Aussenstehende handelt, alle haben diesen ernst zu nehmenden Anspruch auf Respekt.

---

<sup>1</sup> Reglement über die Ombudsperson, sRS 161.1

<sup>2</sup> Art. 8 Abs. 2 Reglement über die Ombudsperson

<sup>3</sup> Art. 8 Abs. 1 lit. d Reglement über die Ombudsperson

<sup>4</sup> Art. 1 Abs. 1 Reglement über die Ombudsperson

<sup>5</sup> Art. 1 Abs. 2 Reglement über die Ombudsperson

<sup>6</sup> Nach Gsell Beat, Vermittler in Konfliktsituationen Kanton Zug, Tätigkeitsbericht 2004, S. 12 sowie Nabholz Andreas / Steiner Rolf, Ombuds-Mediation, Zürich 2003, S. 73

<sup>7</sup> vgl. dazu Geschäftsbericht 2006, S. 6

<sup>8</sup> vgl. auch Art. 4 Reglement über die Ombudsperson

<sup>9</sup> vgl. auch Art. 1 Abs. 2 lit. a Reglement über die Ombudsperson

<sup>10</sup> vgl. Art. 1 Abs. 2 lit. b und lit. c Reglement über die Ombudsperson

<sup>11</sup> Art. 8 Abs. 1 lit. b Reglement über die Ombudsperson

<sup>12</sup> Art. 8 Abs. 1 lit. c Reglement über die Ombudsperson

<sup>13</sup> Haller, Walter, Kommentar zur Zürcher Kantonsverfassung, Zürich 2007, N 4 zu Art 81 KV

<sup>14</sup> Art. 8 Abs. 1 lit. a Reglement über die Ombudsperson

<sup>15</sup> Art. 6 Abs. 2 Reglement über die Ombudsperson

<sup>16</sup> Art. 1 Abs. 1 Reglement über die Ombudsperson

<sup>17</sup> Den Berichten seit längerer Zeit bestehender parlamentarischer Ombudsstellen lassen sich zahlreiche Beispiele entnehmen. Die Berichte sind auf den Webseiten der entsprechenden Ombudsstellen publiziert (vgl. [www.ombudsman-ch.ch](http://www.ombudsman-ch.ch)).

<sup>18</sup> vgl. Ziff. 1.3 dieses Geschäftsberichts

<sup>19</sup> BGE 74 I 241 ff.

<sup>20</sup> Freilich behielt es der Praxis vor, auf eine vorgängige Anhörung Betroffener zu verzichten, wenn das öffentliche Interesse dringend ein sofortiges Vorgehen verlangte und sofern entsprechenden Entscheide uneingeschränkt wieder rückgängig, d.h. in Wiedererwägung gezogen werden können, vgl. etwa BGE 87 I 153.

<sup>21</sup> Dies mit BGE 105 Ia 193 ff., insbes. 196.

<sup>22</sup> In diesem Sinne allerdings Michele Albertini, Der verfassungsmässige Anspruch auf rechtliche Gehör im Verwaltungsverfahren des modernen Staates, Bern 2000, S. 59. Dieses zu einseitige Verständnis beruht auf dem Umstand, dass das Bundesgericht nur bei (vermeintlichen oder echten) Verletzungen des rechtlichen Gehörs angerufen werden kann, wenn zusätzlich die Voraussetzung zutrif, dass

diese Verletzung einen Nachteil bewirkte, der behoben werden sollte.

<sup>23</sup> Man spricht von der so genannten Wahrheitsfindung.

<sup>24</sup> So auch Georg Müller, in: Kommentar BV vom 29. Mai 1874, Rz. 9 zu Art. 4.

<sup>25</sup> Unabhängig davon gibt es Menschen, die eine besondere natürliche Begabung im Umgang mit anderen haben und jedem und jeder das Gefühl geben können, ernst genommen zu werden.

## 5 Dank

Die Ombudsstelle der Stadt St.Gallen ist auch im zweiten Jahr seit Ihrer Schaffung auf viel Interesse, Neugier und Offenheit gestossen. Ohne das Vertrauen all jener Personen, die sich im Jahr 2007 an die Ombudsstelle wandten, wäre Ihre Aufgabe bedeutungslos. Mein besonderer Dank geht daher an alle Ratsuchenden, die auf das Angebot der Ombudsstelle zählten. Die städtischen Behörden erwiesen sich auch im vergangenen Jahr als offene und kooperationsbereite Verhandlungspartner, die sich ernsthaft um Lösungen bemühten und sich auf die Methoden der Ombudsstelle einliessen. Bei den Mitgliedern des Stadtparlaments und insbesondere bei den Mitgliedern der GPK sowie deren Sekretärin bedanke ich mich erneut für das gewährte Vertrauen und die kompetente, unbürokratische Unterstützung. Marianne Meier hat die Entstehung dieses Jahresberichtes erneut mit Geduld und viel Übersicht ermöglicht. Auch dafür vielen Dank. Den Ombudspersonen der weiteren parlamentarischen Ombudsstellen in der Schweiz danke ich für den hilfreichen Erfahrungsaustausch und für die zahlreichen Anregungen für die Arbeit als Ombudsmann. Ein ganz besonderer Dank verdient erneut meine Stellvertreterin Regula Kägi-Diener. Ihr professionelles Engagement und ihre stetige Bereitschaft, sich für die Sache der städtischen Ombudsstelle einzusetzen, sind bewundernswert. Ohne zu zögern, leistete sie zu diesem Jahresbericht erneut einen Beitrag. Bei meiner Mitarbeiterin Katrin Zünd bedanke ich mich für ihre umsichtige Mitarbeit sowie für ihren stets positiven und überaus freundlichen Einsatz für die Belange der Ombudsstelle und der ratsuchenden Personen. Ein Dank geht zu guter Letzt an die Medienschaffenden, die auch im Laufe des Jahres 2007 über die Ombudsstelle informierten.



Stadt St.Gallen



**Ombudsstelle Stadt St.Gallen**

Vadianstrasse 45  
(Seiteneingang Hörnlistrasse benutzen)  
Postfach 1518  
9001 St.Gallen

Tel. +41 71 224 52 74

Fax +41 71 223 72 44

[ombudsstelle@stadt.sg.ch](mailto:ombudsstelle@stadt.sg.ch)