



Jubiläumsfest 50 Jahre Ombudsstelle der Stadt Zürich

Donnerstag, 28. Oktober 2021, Kulturmarkt Zürich

Rede von Stadtpräsidentin Corine Mauch

Geschätzter Gemeinderatspräsident, lieber Mischa Schiwow
Geschätzter Ombudsmann, lieber Pierre Heusser
Geschätzte Ombudspersonen
Geschätzter Herr Statthalter
Geschätzte Bezirksrätinnen und Bezirksräte
Geschätzte Gäste

Gerne überbringe ich die guten Wünsche des Stadtrats zum Jubiläum der Zürcher Ombudsstelle.

Das Amt der Ombudsperson ist von Bedeutung und die Zürcher Ombudsperson genießt ein erhebliches Mass an Aufmerksamkeit. Erstens, weil Zürich 1971 mit der Einführung der Ombudsstelle in der Schweiz seinerzeit Neuland betreten hat. Und zweitens ist das spezielle Augenmerk der Fachwelt und der Medien der schieren Grösse der Stadt Zürich geschuldet. Es sind schlicht viele Fälle und es sind viele unterschiedlich gelagerte Fälle und darum sind die Erfahrungen und Berichte der Zürcher Ombudsstelle von grossem Interesse. Der jährliche Rechenschaftsbericht der Ombudsstelle jedenfalls wird immer sehr rege in den Medien reflektiert.

Das Präsidialdepartement, dem ich vorstehe, ist ein vergleichsweise kleines Departement. Es sind etwa 400 Mitarbeitende. Aber weil das Personenmeldeamt, das Zivilstand- und das Bestattungsamt sowie die Betreibungsämter meinem Departement zugeordnet sind, sind es eben doch sehr viele Kontakte zwischen der Verwaltung und der Bevölkerung. Wir rechnen mit über einer Million pro Jahr. Bei dieser hohen Zahl ist es unvermeidlich, dass auch das Präsidialdepartement mit einigen Fällen im Geschäftsbericht der Ombudsstelle aufscheint. Es waren 2020 16 Fälle – von 482 über die ganze Verwaltung.

Ist das nun viel? Im Verhältnis zur Zahl der Kontakte ist es wohl eher eine bescheidene Grösse. Der entscheidende Punkt ist aber, dass diese Fälle – also Menschen, die für die



2/3

Stadt arbeiten oder mit städtischen Stellen Kontakt hatten – sich an eine unabhängige und unparteiische Stelle wenden konnten, die sich dem Anliegen vorurteilsfrei, mit hoher Fachlichkeit, korrekt und fair angenommen hat. Und kostenlos.

Es ist aus Sicht der Bevölkerung und es ist auch aus Sicht der Verwaltung elementar, wenn bei Konflikten mit der Verwaltung eine niederschwellige Beschwerdestelle vorhanden ist.

- Weil die hohe Fachlichkeit allen Beteiligten hilft, den Sachverhalt zu verstehen.
- Weil damit Entscheide verständlicher und Fehlentscheide erkennbar werden.
- Weil alle Seiten etwas lernen können, das wichtig für ihre Arbeit oder für künftige Kontakte zur Verwaltung ist.
- Weil eine Beschwerdestelle oft deseskalierend einwirken kann.

In der Summe stärkt die Institution einer niederschweligen und kostenlosen Beschwerdestelle das Vertrauen in das staatliche Handeln und die Rechtsstaatlichkeit.

Die Ombudsstelle erzielt Wirkung nicht Kraft einer Weisungs- oder Sanktionsmöglichkeit. Ihre Wirkung basiert letztlich auf der Integrität der Ombudsperson. Alle Beteiligten müssen sich darauf verlassen können, dass die Ombudsperson unvoreingenommen den Sachverhalt erstellt, diesen erklären kann und nachvollziehbare Empfehlungen vermitteln und Handlungsanleitungen machen kann. Es sind verschiedene Talente, die eine Ombudsperson besitzen muss. Juristin oder Jurist zu sein, das allein genügt nicht.

Eine wichtige Eigenschaft ist die Fähigkeit zur Anteilnahme und Einfühlungsvermögen. Das ist wichtig zum Verstehen, wie ein Konflikt entstanden ist. Und das ist der erste Schritt zur Lösung eines Konflikts.

Geschätzte Damen und Herren, als 1971 Zürich die Ombudsstelle institutionalisiert wurde, war Zürich Pionier. Heute, fünfzig Jahre später können wir feststellen, Zürich ist nicht mehr alleine. Aber längstens nicht alle Kantone und leider auch nicht der Bund verfügen über Beschwerdestellen. Ich bedauere das, umso mehr als ich nach fünfzig Jahren ein ausnahmslos positives Fazit ziehen kann. Die Verwaltung vergibt sich nichts, die unabhängige Beurteilung von strittigen Fällen ist vielmehr lehrreich. Und für die Bevölkerung ist die Ombudsstelle ein Gewinn, wenn es ihnen in vielen Fällen den Gang vor Gericht erspart.



3/3

Zum Schluss möchte ich Ihnen, geschätzte ehemalige Ombudspersonen der Stadt Zürich, speziell danken. Das hohe Ansehen des Amts ist auch Ihr Verdienst.

(Es gilt das gesprochene Wort.)