



40 Jahre Ombudsstelle Stadt Zürich
Feier im Theater Stadelhofen, Montag 31.10.2011

Grussadresse Stadtpräsidentin

(Es gilt das gesprochene Wort.)

Sehr geehrter Herr Gemeinderatspräsident
Sehr geschätzte Beauftragte für Beschwerdesachen, liebe Claudia Kaufmann
Sehr geehrter Herr Professor Jarren, sehr geehrte Frau Dr. Sobotich
Geschätzte Damen und Herren Gemeinderäte, sehr geehrter Herr Statthalter, sehr
geehrte Frau Regierungsräte
Geschätzte Gäste

Es freut mich, ihnen im Namen des Stadtrates die besten Wünsche zum Jubiläum zu überbringen. Ich bin gerne gekommen und erwarte die Ausführungen von Professor Otfried Jarren und Dr. Viviane Sobotich mit grossem Interesse.

Heute steht die Arbeit der städtischen Ombudsstelle im Zentrum. Wenn ich in meinen folgenden Ausführungen auf eigene Erfahrungen zurückgreifen werde, so mache ich das, weil ich in meiner täglichen Arbeit feststelle, dass in der Erwartung der Bevölkerung die Stadtpräsidentin ein Stück weit die Aufgabe einer Beschwerdestelle wahrzunehmen hat - obwohl diese Funktion in der Gemeindeordnung nicht vorgeben ist.

Im Geschäftsbericht des Stadtrates steht seit einigen Jahren zu lesen, wie sich die allgemeinen Anfragen aus der Bevölkerung, die die Stadtpräsidentin erreichen, entwickeln. 2010 waren es knapp tausend Mails, Briefe und persönliche Vorsprachen, die allgemeine Anregungen, Reklamationen, Lob oder Tadel, usw. beinhalteten. Das ist eine stattliche Zahl und ich deute sie in erster Linie als Vertrauensbeweis in die Wirkungsmacht meines Amtes. Diese wird allerdings überschätzt und das kann zu Konflikten führen, teils sogar zu sehr heftigen.

Was zeichnet diese verwaltungsintern als Einwohneranliegen bezeichneten Briefe und Mails aus?

Auffälligerweise korreliert die Zahl der Zuschriften mit meiner Medienpräsenz, resp. die meiner Vorgänger. Es ist offensichtlich, viele hilfeschuchende Menschen wenden sich an jene Person, die sie aus den Medien *kennen*. Die Personalisierung politischer Prozesse verstärkt diese Tendenz.

Zweitens wenden sich die Menschen an mich, weil sie gar nicht genau wissen, wer *tatsächlich* zuständig ist. Unser Staatswesen mit den drei Ebenen Bund-Kantone-



Gemeinden ist per se schon unübersichtlich. Kommt hinzu, dass Stadt und Kanton beide denselben Namen tragen und das gleiche Wappen haben. Dann bilden die Gemeinde - und die Kantons Grenzen, füge ich an - in keiner Weise mehr die Funktionalität der Sozialräume ab.

Ich mache eine dritte Beobachtung. Nicht alle Menschen sind in der Lage ihre Anliegen genau zu erkennen und kurz, klar und deutsch ausdrücken. Diese Kommunikationsprobleme sind teils bildungsbedingt. Es gibt kulturelle und sprachliche Barrieren und es sind zum Teil auch schlicht psychisch kranke oder kognitiv eingeschränkte Menschen, die sich hilfeschend an mich wenden.

Was ist der langen Rede kurzer Sinn? Erstens: Die Menschen wenden sich an jene, die sie kennen und nicht an jene, die zuständig sind. Zweitens: Die Menschen sprechen ihre eigene Sprache. Das ist nicht immer Deutsch, auch nicht immer gutes Deutsch und es schon gar nicht Amtsdeutsch. Drittens: Nicht immer ist klar, was die Menschen genau wollen.

Ich vermute, dass Sie, liebe Claudia Kaufmann, und ihre geschätzten Berufskolleginnen und -kollegen aus dem In- und Ausland, ähnliche Erfahrungen machen, wie ich sie hier geschildert habe. Ich vermute auch, dass ein Teil der Fälle, die bei den Ombudsstellen landen, genau darin begründet sind, dass sich die Beteiligten der vielen Fallstricke in der Kommunikation zwischen Bevölkerung und Verwaltung zu wenig bewusst waren oder sind und deshalb ein Konflikt entstehen konnte.

Was schliesse ich aus meinen Beobachtungen für den Alltag der Verwaltung?

Die Personalisierung der Politik weckt Erwartungen, die längst nicht immer erfüllt werden können. Ich bin zwar Stadtpräsidentin, aber trotzdem nur Mitglied einer Kollegialbehörde und ich bin auch nicht die Chefin des Stadtrates, sondern *prima inter pares*. Nicht zu reden von der Gewaltentrennung. Ich folgere, dass meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter individuell klären und *erklären* müssen, wie sich die Sachlage tatsächlich präsentiert und wohin sich die Menschen wenden können. Manchmal ist dazu regelrechte Detektivarbeit notwendig. Sie ist aber nötig, weil ein guter Rat, und das ist das Mindeste, das wir leisten wollen, nur dann erteilt werden kann, wenn klar ist, was präzise die Sachlage ist.

Antwortbriefe, in denen steht, dass das Anliegen an die zuständige Stelle weitergeleitet worden sei, ohne zu sagen, wer das ist, gibt es bei mir nicht. Und wenn unsere Recherchen ergeben haben, dass innerhalb der Stadtverwaltung eine Fehlleistung passiert sein könnte, so informieren wir die Betroffenen selbstverständlich über die Möglichkeit, an die Beauftragte für Beschwerdesache zu gelangen.



Meine Damen und Herren, wenn ich jetzt zu sehr auf mein eigenes Arbeitsfeld fokussiert hätte, so bitte ich um Nachsicht. Die Absicht war, am konkreten Beispiel aufzuzeigen, unter welchen Rahmenbedingungen der Kontakt Verwaltung - Bevölkerung heute stattfindet. Dieser Kontakt hat sich in den letzten vierzig Jahren stark gewandelt.

Es sind neue Medien dazu gekommen und die Sachverhalte sind komplexer geworden. Gleichzeitig haben das Tempo und auch die emotionale Intensität in den politischen Prozessen zugenommen und das Öffentlichkeitsprinzip ist eingeführt worden. Diese geänderten Rahmenbedingungen beeinflussen die Arbeit der Ombudsstellen stark. Diese ist sehr viel anspruchsvoller geworden. Ich bin im höchsten Masse sicher, dass sie, liebe Claudia Kaufmann und ihr Team diesen neuen Herausforderungen gewachsen sind.

Ich schliesse mit einem herzlichen Dank an Sie, liebe Claudia Kaufmann, und an die Mitarbeitenden der Ombudsstelle. Ich schliesse dabei ihren Vorgänger, Dr. Werner Moser selbstverständlich ein. Ihr Amt ist weitherum anerkannt - sogar in der Verwaltung! Das ist das Verdienst der drei bisherigen Ombudspersonen, die ihre Aufgabe mit Ernsthaftigkeit, unabhängig und fair und mit Augenmass wahrgenommen haben und wahrnehmen. Die grosse Anerkennung, die das Amt heute in der Bevölkerung und in der Verwaltung genießt, spiegelt die grosse Wertschätzung für die Persönlichkeiten, die die Funktion der Ombudsperson in den vergangenen vierzig Jahren wahrgenommen haben.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.