

**Postulat Dr. Markus Dieth, CVP, Wettingen, vom 11. Januar 2011 betreffend Prüfung der Schaffung einer von der Verwaltung unabhängigen und vom Grossen Rat gewählten Ombudsstelle**

---

**Text:**

Gestützt auf § 101 der Kantonsverfassung wird der Regierungsrat ersucht, die Schaffung einer von der Verwaltung unabhängigen und vom Grossen Rat gewählten Ombudsstelle zu prüfen.

**Begründung:**

In der Antwort des Regierungsrates vom 7. August 2002 zur Interpellation Leo Erne äusserte sich der Regierungsrat grundsätzlich positiv zur Frage der Ombudsstelle, hielt aber eine solche Einführung zurzeit als nicht notwendig. Die kantonale Verwaltung kennt heute nach wie vor keine Anlaufstelle für Menschen, die mit Entscheiden oder dem Vorgehen der kantonalen oder kommunalen Instanzen nicht einverstanden sind. Auch Unsicherheiten bzw. eine gewisse "Ohnmacht" gegenüber der Verwaltung können zum Anrufen der Ombudsstelle führen. Damit können sich Aggressionen aufstauen, die vielfach mit der richtigen Auskunft oder in einem Gespräch abgebaut werden könnten. Solche Aggressionen mussten in der vergangenen Zeit vermehrt festgestellt werden.

Die Ombudsstelle nimmt Beschwerden der Bevölkerung gegen kantonale und/oder kommunale Behörden und Verwaltungsstellen entgegen, prüft sie und bemüht sich durch Vermittlung um eine einvernehmliche Lösung. Die Ombudsstelle hat eine wichtige Brückenfunktion zwischen Bürger und Verwaltung und kann niederschwellig zu Lösungen führen. Dadurch hält sie der Verwaltung, den Behörden und Gerichten gewissermassen "den Rücken frei" für andere Aufgaben. Rechtlich zwingende Anordnungen (Entscheidungen, Verfügungen, Massnahmen) trifft er jedoch nicht; das bleibt Sache der Rechtsmittelinstanzen (Einsprache- und Rekursbehörden, Verwaltungsgericht) bzw. Aufsichtsbehörden oder den kommunalen Entscheidungsbehörden.

Der Kanton Zürich umschreibt das Tätigkeitsgebiet der Ombudsstelle beispielsweise wie folgt:

"Der Ombudsmann bespricht die Angelegenheiten mit den Ratsuchenden. Er kann von den Behörden und Ämtern mündliche oder schriftliche Stellungnahmen einholen und Einblick in alle Akten nehmen. Er erteilt den Betroffenen Rat für ihr weiteres Verhalten oder versucht im Gespräch mit der Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger eine faire Lösung zu finden. Gelangt er mit der Behörde bzw. Amtstelle zu keiner Einigung, so kann er eine schriftliche Empfehlung an sie erlassen."

Der Leiter/die Leiterin der Ombudsstelle soll eine unabhängige Persönlichkeit und nur dem Grossen Rat gegenüber verantwortlich sein, von dem er/sie auch ernannt wird.

Mit der Ombudsstelle sollten damit insbesondere folgende Ziele verfolgt werden:

1. Beratung der Bürgerinnen und Bürger beim Kontakt mit kantonalen und/oder kommunalen Amtstellen
2. Prüfung von Beanstandungen und Beschwerden
3. Vermittlung bei allfälligen Konflikten

4. Verhinderung von aggressiven Handlungen gegenüber Angestellten von Kanton und/oder Gemeinden
5. Reduktion von Rekursen gegen Entscheide von kantonalen und/oder kommunalen Amtsstellen

Der Kanton Zürich kennt diese Institution seit Jahren. Soweit erkennbar, ist die Ombudsstelle im Kt. Zürich anerkannt und unbestritten. Als Vermittler zwischen Behörden und Privaten gelingt es den bereits in verschiedenen Kantonen oder Städten (Zürich, Winterthur, Bern, Kt. BL, St. Gallen, Zug etc.) existierenden Ombudsstellen, in vielen Fällen Konflikte in einem frühen Stadium zu entschärfen. Kein Kanton hat bisher die Ombudsstelle wieder abgeschafft, im Gegenteil.

Die Ombudsstelle soll als Vermittlerin in Konfliktsituationen die Suche nach Lösungen bei Schwierigkeiten zwischen der Bevölkerung und der kantonalen und/oder kommunalen Verwaltung unterstützen. Die Bevölkerung hat die Möglichkeit, sich mit einem Anliegen direkt an die Ombudsstelle zu wenden. Verwaltungsstellen können bei Konflikten die Bürgerinnen und Bürger auf die Dienste der Ombudsstelle aufmerksam machen. Die Ombudsstelle versucht, als neutraler und unabhängiger Dritter eine für alle möglichst befriedigende Einigung zu erreichen.

Trotz unbeschränkter Kommunikationsmittel ist es in den letzten Jahren auch zu Konflikten zwischen Bürgerinnen und Bürgern und behördlichen Instanzen gekommen. Auch im Kanton Aargau müssen Polizeiorgane wegen Drohungen gegen Behörden tätig werden.

Das Angebot der Ombudsstelle müsste für die Bürgerinnen und Bürger gratis sein, damit alle die Möglichkeit haben, dieses zu nutzen. Mit der Schaffung einer Ombudsstelle sind Kosten verbunden. Es sollte aber dieses Geld wert sein, wenn man damit viel menschliches Leid, Isolation, Frust und vielleicht sogar Gewalttaten verhindern kann. Zusätzlich wird die Akzeptanz der Verwaltung und allgemein des staatlichen Handelns gefördert.

Im Übrigen sollte der Kanton Aargau das Angebot aber auch für die Gemeindeverwaltungen öffnen, dies zumindest prüfen. Nur so kann man den BürgerInnen einen "kompletten Service" bieten: Der Kanton Aargau als Dienstleistungsunternehmen! Es ist undankbar, wenn die Ombudsstelle darauf hinweisen muss, dass das Verhalten der Gemeinde X fragwürdig sei, diesbezüglich aber – da die Stelle nur für den Kanton zuständig wäre – nicht geholfen werden könnte. Weiter gibt es Geschäfte, über die der Kanton und die Gemeinde in ihrem Zuständigkeitsbereich entscheiden.

Es wird beim Kanton auch zu Einsparungen kommen, da weniger Rekurse oder Beschwerden, z. B. bei der IV-Stelle oder anderen Rekurs- oder Beschwerdeinstanzen, anfallen dürften. Diese sind für den Kanton personal- und kostenaufwändig. Gerade hier wird sich eine "win-win" Situation ergeben. Ein Augenmerk ist insbesondere auf diese Kostenuntersuchung zu legen. Die möglichen Kosteneinsparungen sollten aufgezeigt werden.

In § 101 der Kantonsverfassung ist vorgesehen, dass per Gesetz eine Ombudsstelle geschaffen werden kann. Es braucht mithin nur noch eine gesetzliche Umsetzung sowie die Finanzierung. In Bezug auf die Finanzierung ist wesentlich, dass mit der Ombudsstelle – wie bereits erwähnt – andere Stellen und der gesamte Verwaltungsapparat entlastet werden können.

---

Mitunterzeichnet von 24 Ratsmitgliedern