

**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; Ablehnung**

---

Aarau, 30. März 2011

11.1

I.

Text und Begründung des Postulats wurden den Mitgliedern des Grossen Rats unmittelbar nach der Einreichung zugestellt.

II.

Der Regierungsrat lehnt das Postulat mit folgender Begründung ab:

**1. Ausgangslage**

**1.1 Begriff**

Die Aufgaben einer kantonalen Ombudsstelle bestehen darin, Beschwerden von Personen, welche sich durch Verwaltungsstellen oder Behörden benachteiligt fühlen, aufzunehmen und zu versuchen, sie einer einvernehmlichen Lösung zuzuführen. Ausserdem soll die Ombudsstelle den Bürgerinnen und Bürgern auch bei Orientierungsschwierigkeiten innerhalb der Verwaltung weiterhelfen. Die Ombudsperson kann von Behörden und Ämtern mündliche oder schriftliche Stellungnahmen einholen und Einblick in alle Akten nehmen. Hingegen darf sie weder die Rechtsprechung der Gerichte überprüfen noch in hängige Rechtsmittelverfahren eingreifen.

**1.2 Entwicklungen im Kanton Aargau**

Gemäss § 101 der Kantonsverfassung kann der Gesetzgeber eine kantonale Ombudsstelle schaffen. Der Verfassungsparagraf ist jedoch nicht als Auftrag zur Einrichtung einer solchen Stelle zu verstehen (Kurt Eichenberger, Verfassung des Kantons Aargau, Textausgabe mit Kommentar, Aarau 1986, N 1 zu § 101). Im Jahr 1989 wurde eine Motion von Dr. Erich Utzinger von Regierungsrat und Grosse Rat abgelehnt. In seiner Antwort auf die Interpellation von Leo Erne vom 4. Dezember 2001 verneinte der Regierungsrat aufgrund der bereits sehr bürgernahen Verwaltung und aus Kostengründen die Notwendigkeit einer Ombudsstelle.

### **1.3 Entwicklungen in anderen Kantonen, Gemeinden und Bund**

Heute kennen fünf Kantone (Zürich, Basel-Landschaft, Basel-Stadt, Zug und Waadt) sowie fünf Städte (Zürich, Bern, Winterthur, St. Gallen und Rapperswil-Jona) eine Ombudsstelle. Im Nachgang an den Vorfall im Zuger Kantonsparlament wurde auch in anderen Kantonen in den letzten zehn Jahren die Schaffung einer Ombudsstelle immer wieder diskutiert. Diese Bestrebungen führten jedoch allesamt nicht zur Einrichtung einer Ombudsstelle; einzig im Kanton Bern ist eine im Dezember 2010 eingereichte Motion noch hängig. Der Grosse Rat des Kantons Bern lehnte jedoch erst im Jahr 2007 die Überweisung einer entsprechenden Motion an den Regierungsrat ab. Seit dem Jahr 2003 wurden keine kantonalen Ombudsstellen mehr eingeführt.

Auf Bundesebene besteht keine Ombudsstelle, obwohl das Ansinnen in den letzten vierzig Jahren mehrmals auf der politischen Traktandenliste stand. Letztmals wurde eine Motion im September 2009 abgeschrieben. Ausserdem beabsichtigte im Jahr 2003 die Staatspolitische Kommission des Nationalrats, wegen des Zögerns des Bundesrats die Ausarbeitung eines Gesetzes zur Schaffung einer Ombudsstelle selbst an die Hand zu nehmen. Aufgrund der negativen Vernehmlassungsergebnisse verzichtete die Kommission jedoch auf eine Weiterführung des Gesetzesprojekts.

Die Erfahrungen des Kantons Zürich, jenes Kantons mit der längsten Erfahrung im Betrieb einer solchen Stelle, zeigen, dass deren Ombudsperson nebst personalrechtlichen Fällen zu einem grossen Teil mit Beschwerden im Migrations- und Steuerbereich beschäftigt ist.

## **2. Begründung**

Der Regierungsrat teilt das Interesse an einer möglichst bürgernahen Verwaltung, die den Verkehr zwischen Bürgerinnen und Bürger und der Verwaltung möglichst einfach und konfliktfrei zu gestalten vermag. Aus mehreren Gründen erachtet er jedoch die Einführung einer kantonalen Ombudsstelle als nicht zielführend.

Der Kanton Aargau hat in den vergangenen Jahren breite Anstrengungen unternommen, um dem Postulat einer möglichst bürgernahen und kundenorientierten Verwaltung zu entsprechen. Im Rahmen des Projekts "Kundenorientierung Plus" fanden seit 2008 in allen Departementen und der Staatskanzlei verschiedene Weiterbildungen statt. Diese zielten darauf ab, die Organisationseinheiten so weiter zu entwickeln, dass sie verbessert auf die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger eingehen können. Ausserdem hat der Regierungsrat die Kundenorientierung zu einem Schwerpunktthema des Jahrs 2009 erklärt. Die Verwaltung des Kantons Aargau kann aufgrund des stattgefundenen Kulturwandels mitnichten als büürgerfremd bezeichnet werden. Die Mitarbeitenden sind in der Lage, auf Probleme und Fragen einzugehen, bieten Hilfestellung an oder verweisen die anfragende Person an die zuständige Fachstelle. Den departementalen Generalsekretariaten und der Staatskanzlei kommt dabei eine zentrale Rolle zu; so werden beispielsweise entsprechende Anliegen, die bei der Staatskanzlei brieflich, per E-Mail oder telefonisch eingehen, rasch zugeordnet und nach Kontaktnahme

mit dem sachlich zuständigen Departement zeitverzugslos bearbeitet; für E-Mail-Anfragen besteht mit dem Button "Kontakt" auf der Portalseite ein niederschwelliger Zugang, bei dem die Staatskanzlei über eine umgehende Triage für eine rasche Weiterleitung an die sachzuständige Stelle sorgt. Auch das seit Juli 2008 in Kraft stehende Gesetz über Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG) leistet mit der Beauftragten Person für Öffentlichkeit und Datenschutz seinen Beitrag zu einer möglichst transparenten Verwaltung.

Im vorliegenden Postulat wird das Anliegen unter anderem damit begründet, dass eine Ombudsperson Konflikte bereits in frühen Stadien entschärfen könne, wodurch die Anzahl Rekurse und Beschwerden an kantonale Instanzen reduziert werden könne. Dies führe zu einer finanziellen und personellen Entlastung des gesamten Verwaltungsapparats. Die Erfahrungen mit den Ombudsstellen in den Kantonen Zürich oder Basel-Landschaft haben jedoch gezeigt, dass die Einführung einer solchen Stelle nicht mit einer sinkenden Arbeitsbelastung an den Verwaltungsgerichten einherging. Auch konnte kein Rückgang im Anteil abgewiesener Fälle festgestellt werden. Aufgrund des Rechts der Ombudsperson auf Einholung von verwaltungsinternen Stellungnahmen und Vernehmung von Verwaltungsangestellten ist sogar eine steigende Belastung personeller Ressourcen der Verwaltung zu erwarten.

Weiter zeigt die Erfahrung, dass ein beträchtlicher Anteil der bei der Ombudsstelle eingehenden Beschwerden personalrechtliche Konflikte betrifft. In den Kantonen Zürich, Basel-Stadt und Zug beispielsweise entsprach dieser Anteil im Jahr 2009 rund 20 %. Die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen der Verwaltung als Arbeitgeberin und ihren Angestellten entspricht jedoch nicht den im Postulat aufgezeigten Aufgaben einer Ombudsperson. Ausserdem besteht im Kanton Aargau für diese Fälle die Schlichtungsstelle für Personalfragen.

An eine kantonale Ombudsstelle wird auch die Erwartung gestellt, sie könne das Frustrationspotenzial unzufriedener Bürgerinnen und Bürger reduzieren. Die Zahlen der Ombudsstelle Basel-Stadt zeigen, dass in über 70 % der überprüften Fälle das Vorgehen der Verwaltung als korrekt erachtet wurde. Während dieses Ergebnis in einigen Fällen zu einer für die betroffene Bürgerin oder den betroffenen Bürger zufriedenstellenden Beendigung der Angelegenheit führen mag, kann es die Frustration anderer Betroffener weiter erhöhen. Ferner ist davon auszugehen, dass sich Problempersonen auch nicht von einer Ombudsstelle überzeugen lassen.

Schliesslich darf die finanzielle Dimension der im Postulat geforderten Ombudsstelle nicht ausser Acht gelassen werden. Aufgrund der Erfahrungen aus den Kantonen mit Ombudsstelle ist mit rund 250 zusätzlichen Stellenprozenten und jährlichen Betriebskosten von rund einer halben Million Franken zu rechnen.

### **3. Fazit**

Für den Regierungsrat ist das Bedürfnis einer zwischen Bevölkerung und Verwaltung vermittelnden Ombudsstelle nicht hinreichend ausgewiesen. Die Verwaltung arbeitet bereits heute sehr kundenorientiert und präsentiert sich auch dank den modernen Informationstechnologien transparent und leicht zugänglich. Weiter warnt der Regierungsrat davor, dass die mit einer Ombudsstelle verknüpften Erwartungen zu hoch sein und in der Realität nicht erfüllt werden können. Vor diesem Hintergrund erachtet der Regierungsrat das Kosten-Nutzen-Verhältnis der Einführung einer Ombudsstelle als nicht ausgeglichen. Nicht vergessen werden darf die wichtige Rolle der Grossrätinnen und Grossräte, wenn es darum geht, die Sorgen und Probleme der Bürgerinnen und Bürger aufzunehmen und eine gewisse Scharnierfunktion zwischen Bevölkerung und Verwaltung wahrzunehmen.

Die Kosten für die Beantwortung dieses Vorstosses betragen Fr. 1'989.-.

REGIERUNGSRAT AARGAU