

«Die Ombudsstelle ist ein wirkungsvolles Integrationsinstrument»

Text: Stefan Müller

Wer sich in Zürich von der öffentlichen Verwaltung ungerecht oder falsch behandelt fühlt, geht zu ihr – zur städtischen Ombudsfrau Claudia Kaufmann. Seit über zehn Jahren vermittelt sie mit verständnisvoller Hartnäckigkeit – und meist erfolgreich.

Das Haus an der Oberdorfstrasse 12 ist unscheinbar, ein schlichtes Altstadtgebäude, mitten in der Stadt Zürich. Es wirkt so gar nicht wie ein Respekt erheischendes Amtshaus. Hier arbeitet die Ombudsfrau der Stadt Zürich: Claudia Kaufmann. Seit 2004 versucht sie, stets mit einem offenen Ohr auf die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung mit ihren 27 000 Angestellten einzugehen.

Claudia Kaufmann verkörpert den «Dienstleistungsgeist», wie man ihn von der öffentlichen Verwaltung erwarten dürfte, par excellence. Stets höflich und dienstbereit. So ist sie an diesem heissen Sommertag besonders darauf bedacht, dass der Besucher immer genug zu trinken hat. Da-

Die Ombudsfrau zeigt dem Gemeinderat auf, wo Handlungsbedarf besteht

bei beobachten ihre Augen hinter der roten Brille das Gegenüber aufmerksam, dazwischen blitzt wiederholt Schalk auf. Die Wangenröthen zeugen wohl davon, dass Claudia Kaufmann auch gerne lacht – «und auch gerne schwatzt», fügt sie schmunzelnd hinzu und unterstreicht damit ihren Sinn für Humor.

Geduld gegenüber der trägen Verwaltung

Die Ombudsfrau bewegt sich im Spannungsfeld zwischen Individuum und Verwaltung. Seit fast dreizehn Jahren begegnet sie tagein, tagaus Gefühlsausbrüchen – Unmut, Trauer, Wut. Hat Claudia Kaufmann noch keine «Abnützungsercheinungen»? «Nein», antwortet sie in breitem Basler Dialekt. «Aber manchmal empfinde ich eine gewisse Enttäuschung wegen Themen, bei denen ich mir wünsche, sie wären schon weiter. Zum Beispiel empfohlene Massnahmen, die noch nicht flächendeckend und konsequent umgesetzt sind.» Es gehörten halt

Geduld und Verständnis gegenüber der «langsam mahelnden Mühle der Verwaltung» dazu. Neue Mitarbeitende, Teamchefs oder Abteilungsleiter müssten stets wieder sensibilisiert werden; Konsequenz und Hartnäckigkeit der Ombudsstelle seien unerlässlich.

Claudia Kaufmann stützt sich dabei auf ein Team von fünf Mitarbeitenden. Sie kümmern sich alle um die an die Ombudsstelle herangetragenen Probleme. Im Jahr 2016 betrafen die Beschwerden vornehmlich folgende Stellen: Soziale Dienste (148), die Stadtpolizei (56), Alters- und Pflegezentren (47), Schuldepartement (36), Amt für Zusatzleistungen (32).

«Die Arroganz der Macht»

Nahe gehen der 60-jährigen Juristin nach wie vor die menschlichen Schicksale, denen sie begegnet – «Geschichten hinter den Geschichten», wie sie sagt. Positive Erfahrungen machen sie und ihr Team, wenn die Menschen durch die Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle eine Stärkung erfahren.

Zur Person

Claudia Kaufmann, 1956 in Basel geboren, trat nach einem Jus-Studium 1985 in die Bundesverwaltung in Bern ein und blieb fortan der öffentlichen Verwaltung treu. 1988 übernahm sie die neu geschaffene Stelle als Leiterin des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Frau und Mann. Claudia Kaufmann ist Autorin von Publikationen zu Gleichstellungs- und sozialpolitischen Fragen. Nach der Wahl zur Ombudsfrau der Stadt Zürich im Herbst 2004 zog sie von Bern nach Zürich. 2011 wurde ihr von der Stiftung gegen Rassismus und Antisemitismus und der Gesellschaft Minderheiten in der Schweiz der Fischhof-Preis verliehen für ihren Einsatz gegen Diskriminierung jeglicher Art.

Wartefrist von bis zu vier Jahren für eine Alterswohnung. In ihrer Verzweiflung wandte sich Olga Baumann an die Ombudsstelle. Diese intervenierte bei der Beratungsstelle, um eine genauere Auskunft zu erhalten. Zugleich wurde der betagten Frau ein junger Sozialarbeiter in Ausbildung zur Seite gestellt, der ihr bei der Wohnungssuche auf dem freien Markt behilflich war. Dank der Intervention der Ombudsstelle und deren Einschätzung der Situation vermochte Olga Baumann ihre Prioritäten richtig zu setzen und ihre Ansprüche an ihre künftige Wohnung herunterzuschrauben. Dies stimmte sie wieder zuversichtlich, rechtzeitig eine neue Wohnung zu finden.

Richtiggehend empört ist Claudia Kaufmann immer dann, wenn es um die «Arroganz der Macht» geht – so etwa bei dem Fall, als ein junger Mann wiederholt von der Polizei aufgrund seiner dunklen Hautfarbe kontrolliert wurde. Eine Intervention durch die Ombudsstelle drängte sich auf.

Erfolgreiche Arbeit

Die Interventionen der Ombudsstelle bewirken viel. Claudia Kaufmann und ihre Mitarbeitenden arbeiten überaus erfolgreich. So konnten beispielsweise im Jahr 2016 von den 560 Beschwerden rund 80 Prozent gutgeheissen respektive erfolgreich vermittelt werden. «Erfolg haben» diene auch der Qualitätssicherung der Verwaltung, unterstreicht Claudia Kaufmann. Sie teilt deshalb bei jeder Beschwerde das Ergebnis der Abklärungen der betroffenen Verwaltungsstelle mit, verbunden mit entsprechenden Empfehlungen. Darüber hinaus führt sie regelmässig Gespräche mit den Amtsleitungen, in denen die chronischen Schwachstellen besprochen werden. Überdies beteiligt sie sich an Weiterbildungen und Schulungen neuer Mitarbeitender, vor allem bei den Sozialen Diensten und der Stadtpolizei. Eine Chance, die Claudia Kaufmann sehr gerne wahrnimmt.

Anwaltschaftlichkeit ist tabu

Die Ombudsfrau empfindet ihre Tätigkeit an der Schnittstelle zwischen Staat und Öffentlichkeit als «sehr kreativ». Die Om-

budsstelle arbeitet unabhängig, sie ist weder der Verwaltung noch dem Stadtrat unterstellt. Die Ombudsperson wird vom Gemeinderat – dem Parlament der Stadt Zürich – gewählt, und nur diesem ist sie Rechenschaft schuldig. Dies schafft einen grossen Gestaltungsfreiraum.

Claudia Kaufmann bringt gute Voraussetzungen mit, diesen Freiraum optimal zu nutzen. In den langen Jahren in der staatlichen Verwaltung hat sie deren Funktionen und Denken durch und durch kennengelernt. Sie hat sich zudem ein positives Bild von der staatlichen Verwaltung erhalten können. Und schliesslich gelten ihr Interesse und ihre Neugier den Menschen, denen gegenüber der Staat Verantwortung trägt und denen Recht widerfahren soll. «Das ist der Motor für meine Arbeit», erklärt Claudia Kaufmann.

Damit ihre Arbeit möglichst unabhängig und unbeeinflusst gegenüber allen Parteien ist, hinterfragt sie sich regelmässig in der Supervision. Sie möchte nicht als «Feigenblatt» der Verwaltung missbraucht werden. Dass dem nicht so ist, stellt sie bei den KlientInnen fest: «Die Ombudsstelle genießt grosses Vertrauen und Respekt.» Unabhängigkeit schliesse aber nicht aus, dass die Ombudsstelle nach der Anhörung aller Beteiligten zu einer klaren Position komme. Beleg hierfür sind Sätze wie: «So klar hat es mir noch nie jemand gesagt.»

Wie schlägt sich ihre langjährige Arbeit als Gleichstellungsbeauftragte auf ihre Vermittlungen nieder? «Feminismus ist nicht Glück, sondern Erkenntnis», zitiert Claudia Kaufmann die feministische Philosophin Thürmer-Rohr und lacht. «Mein Denken ist davon geprägt und wird es immer bleiben.»

Mehr Beschwerden – grössere Mündigkeit?

Claudia Kaufmann beobachtet, dass in den letzten 35 Jahren neben steigenden Fallzahlen die Beschwerdestellenden anspruchsvoller und die Fallkonstellationen immer komplexer geworden sind. Dies führe vermehrt zu Verhärtungen und Missverständnissen, glaubt die Ombudsfrau. Andersherum kann sie dieser Tatsache aber auch etwas Positives abgewinnen: «Anspruchsvoller» bedeute auch, dass die Menschen emanzipierter und sich ihrer Rechte bewusster geworden seien. «Die Ombudsstelle ist ein wirkungsvolles Integrationsinstrument», ist Claudia Kaufmann überzeugt.

Vermehrt kommen auch Anfragen von Mitarbeitenden der Verwaltung, aus allen Altersgruppen und Hierarchiestufen. Heraus kristallisiert haben sich Themen wie Ältere Mitarbeitende (55+), Vereinbarkeit



Das Interesse von Ombudsfrau Claudia Kaufmann gilt den Menschen, denen gegenüber der Staat Verantwortung trägt.

von Familie und Beruf, körperliche und psychische Leistungsfähigkeit oder Konflikte am Arbeitsplatz.

Hängt die Zunahme der Beschwerden auch mit dem vermehrten Einsatz der neuen, niederschweligen Medien zusammen? «Nein, das persönliche Gespräch oder das Telefon sind nach wie vor unsere wichtigsten Instrumente», sagt sie. Doch Tatsache sei, dass inzwischen mehr als die Hälfte der Unterstützungsuchenden keinen Festnetzanschluss mehr besitze. Feststellbar sei auch, dass die Menschen viel schneller eine Antwort erwarten und ungeduldiger würden. «Die Frage der Beschleunigung wird natürlich für uns aktueller», stellt Claudia Kaufmann fest. «Dennoch, wir wollen uns bewusst Zeit nehmen – als Gegengewicht!»

Keine Noten und mit Augenmass

Auch Severin Pflüger, Rechtsanwalt und FDP-Gemeinderat der Stadt Zürich, schätzt die Arbeit der Ombudsfrau und ihres Teams: «Die Ombudsstelle kann sehr direkt und unkompliziert Probleme lösen.»

Ausserdem werde dem Gemeinderat, also der Politik, sehr schön aufgezeigt, wo Handlungsbedarf bestehe. «Frau Kaufmann ist eine äusserst integre und prinzipientreue Person, die nicht recht haben will oder Noten verteilt, sondern mit Augenmass schwierige Situationen zum Nutzen aller zu lösen weiss.»

Es ist mittlerweile später Abend. Claudia Kaufmann sitzt am grossen, runden «Vermittlungstisch», vor sich einen dicken Ordner. So findet man sie häufig in den ruhigen Abendstunden, beim Aktenstudium, bei Telefonaten oder Vermittlungsgesprächen. Wenn sie dann endlich das Büro verlässt, begleiten sie auf dem Heimweg eine Zeit lang all die Schicksale, denen sie tagsüber begegnet ist. Die Arbeit als Ombudsfrau legt man abends eben nicht beiseite wie einen Bleistift. Aber wenn sie sich schliesslich zu Hause einem Buch zuwendet – aktuell gerade «Das Ende der Demokratie. Wie die künstliche Intelligenz die Politik übernimmt und uns entmündigt» von Yvonne Hofstetter –, klappt dann doch mit dem Abschalten. |