



Auszug aus dem substanziellen Protokoll

14. Ratssitzung vom 9. September 2026

612. 2026/253

Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) hat in Anwendung von Art. 63 Abs. 1 lit. d der Geschäftsordnung des Gemeinderats den Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025 geprüft (vgl. Bericht und Antrag der GPK vom 31. August 2026).

Referat zur Vorstellung des Berichts / Kommissionsmehrheit:

Cordelia Forde (SP): Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle gibt einen Überblick über ihre Tätigkeit im Jahr 2025 und zieht gleichzeitig eine erste Zwischenbilanz nach fünf Jahren Amtszeit des Ombudsmanns. Durch Fragen und die Vorstellung des Berichts konnten wir vertiefte Einblicke in die wichtige Tätigkeit der Ombudsstelle erhalten. Im Zentrum des Berichts stehen die Themen Zugänglichkeit und Inklusion. Eine zugängliche Verwaltung soll die unterschiedlichen Bedürfnisse der Bevölkerung berücksichtigen und sicherstellen, dass möglichst viele Menschen die städtischen Angebote und Dienstleistungen nutzen können. Der Ombudsmann beschreibt die Stadtverwaltung grundsätzlich als lernbereit. Gleichzeitig gibt es bei einigen wiederkehrenden Themen Herausforderungen, bei denen nur langsam Fortschritte erzielt werden. Anhand von Fallbeispielen zeigt der Bericht auf, was Zugänglichkeit und Inklusion im konkreten Verwaltungsalltag bedeuten. Die Ombudsstelle bekommt vermehrt Beschwerden, die mit Künstlicher Intelligenz (KI) verfasst wurden. Das kann den Zugang zur Ombudsstelle erleichtern, führt aber auch zu zusätzlichem Aufwand, wenn bspw. falsche rechtliche Informationen darin enthalten sind. Besonders hervorzuheben ist die Entwicklung der Fallzahlen, die stark angestiegen sind. Im Jahr 2025 hat die Ombudsstelle 1934 Fälle bearbeitet, was einer Zunahme um 35 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dies zeigt, wie stark die Ombudsstelle in Anspruch genommen wird und wie wichtig eine niederschwellige, unabhängige Anlaufstelle für die Bevölkerung ist. Die Ombudsstelle hat insgesamt 303 persönliche Gespräche geführt und 56 erfolgreiche Beschwerden behandelt. In diesem Zusammenhang ist auch die Whistleblowing-Plattform zu erwähnen. Sie ist ein wichtiges Instrument gerade bei Problemen innerhalb der Verwaltung, mit dem man anonym Missstände melden kann. Es gibt bei den Beschwerden Schnittstellen mit der internen Beschwerdestelle der Asylorganisation Zürich (AOZ) und der Finanzkontrolle. Die stark gestiegenen Fallzahlen bedeuten auch eine erhebliche Mehrbelastung des Teams der Ombudsstelle. Aus dem Bericht kann man erkennen, dass mit einer anhaltenden Entwicklung eine personelle Verstärkung notwendig werden könnte. Zusammenfassend



sagt der Bericht, dass die Ombudsstelle einen wichtigen Beitrag zu einer zugänglichen, inklusiven und gut funktionierenden Stadtverwaltung leistet. Den steigenden Fallzahlen und wiederkehrenden Problemen ist mit Aufmerksamkeit und notwendigen Ressourcen zu begegnen. Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) dankt der Ombudsstelle. Die Mehrheit beantragt, den Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025 abzunehmen.

Kommissionsminderheit:

Derek Richter (SVP): Der uns vorliegende Bericht der Ombudsstelle 2025 ist aus unserer Sicht ein Pamphlet, das mehr über die ideologische Ausrichtung des Verfassers als über eine neutrale und bürgernahe Verwaltung aussagt. Schon mit dem Titel «Eine Stadtverwaltung für uns alle» und dem Leitmotiv «Eine zugängliche Stadt ist für uns alle da» wird eine einseitige Agenda gesetzt. Der Fokus liegt praktisch ausschliesslich auf Inklusion. Es sollen Minderheiten, Fremdsprachige, Migranten und Menschen mit besonderen Bedürfnissen mehr gefördert und in den Prozess eingebunden werden. Die grosse Mehrheit der Zürcherinnen und Zürcher und des Gewerbes, die die Verwaltung mit ihren Steuern finanzieren, kommen praktisch nicht vor. Besonders stossend ist die Sprachpolitik. Der Bericht kritisiert Mitarbeiter der Verwaltung, die auf Deutsch als Amtssprache bestehen. Wenn der Ombudsmann die Anpassung an eine sprachliche Realität und kreative Lösungen wie Dolmetschen oder englischsprachige Kollegen vorschlägt, ist das der falsche Weg. Integration funktioniert nicht, indem die Verwaltung ihre Standards aufweicht und Gesetze bricht, indem sie ihrer Amtssprache nicht nachkommt – sondern indem Migrantinnen und Migranten Deutsch lernen und sich unserer Gesellschaft anpassen, nicht umgekehrt. Besonders in den Fällen von Geflüchteten aus der Ukraine wird deutlich, wohin diese Haltung führt. Der Bericht spricht von Verzweiflung, Wut, Hoffnungslosigkeit und nennt zahlreiche Beschwerden, die mit KI generiert wurden. Nur fahren diejenigen, die die Beschwerden eingereicht haben, in den Ferien nach Hause in die Ukraine. Eigentlich sollten sie dortbleiben. Statt die Ursachen in der gescheiterten Integrationspolitik und überzogenen Anspruchshaltung zu suchen, wird die Verwaltung zum Sündenbock gemacht. Die Fallzahlen sind explodiert. Das ist kein Zufall, sondern die logische Folge einer Politik, die Beschwerden statt klarer Regeln und Eigenverantwortung fördert. Immerhin darf man hervorheben, dass die deutliche Kritik am Fiasko mit der Fallführungssoftware (FFS) Citysoftnet in den Sozialen Diensten (SOD) Einzug in den Bericht fand. Der Bericht bezeichnet die Einführung zu Recht als misslungen. Es ist ein Abbild der Unfähigkeit der rot-grünen Stadtregierung und der Führung in der Verwaltung bei grossen IT-Projekten. Der Ombudsmann fordert angesichts gestiegener Fallzahlen allenfalls Verstärkungen und mehr Ressourcen für sein Team – also wieder einmal mehr Personal und Kosten für die Steuerzahler. Auf die andere Seite bettelt der Ombudsmann auf der Titelseite eines dezidiert linken Blatts um mehr Arbeit. Zusammenfassend ist der Bericht der Ombudsstelle kein neutraler Rechenschaftsbericht, sondern ein Plädoyer für eine ideologisch gefärbte, teure und integrationsfeindliche Verwaltungspolitik. Die SVP nimmt den Bericht ablehnend zur Kenntnis und fordert eine klare Neuausrichtung. Die Ombudsstelle soll sich auf ihre Kernkompetenzen und -aufgaben konzentrieren: neutrale Vermittlung, Effizienzförderung und Einhaltung der Amtssprache Deutsch.



Weitere Wortmeldungen:

Andreas Egli (FDP): Die FDP findet den Bericht nicht schlecht und nimmt ihr zur Kenntnis. «Allen Menschen recht getan, ist eine Kunst, die niemand kann» und trotzdem wird dem Ombudsmann genau dieser Auftrag als Hauptaufgabe herangetragen. Wenn ein Walliser in der Stadtverwaltung arbeitet und jemand hat ein Anliegen, der Zürichdeutsch spricht, dann hätte diese Person mit dem Walliserdeutsch auch Mühe. Wenn dieser auf Hochdeutsch wechseln sollte, wäre das auch nicht im Sinn des SVP-Kollegen. Wenn die Verwaltung nur mit «Wir sprechen hier Deutsch» antwortet, wenn man sich mit einem Problem an sie wendet, ist das nicht hilfreich. Die Verwaltung muss nicht auf jedem Jota des Rechts bestehen und sollte bürgerfreundlich agieren. Es wäre hilfreich, wenn der Ombudsmann in einer kritischen Situation versucht, eine vermittelnde Position einzunehmen und Verständnis auf beiden Seiten zu fördern. Denn sowohl Bürger und Bürgerinnen als auch die Verwaltung haben einen gewissen Spielraum und sollen diesen nutzen. Schlussendlich muss man schauen, dass das zusammenpasst. Wenn es das nicht tut und zu sehr menschelt, kann der Ombudsmann helfen. Das hat er in seinem Bericht dargelegt. Meine Fraktion ist der Meinung, dass er das im Grossen und Ganzen gut macht. Teilweise haben wir unterschiedliche politische Ansichten zur Umsetzung und man hätte den Bericht ein bisschen weniger zeitgeistig gestalten und formulieren können. Das sind aber letztlich Stilfragen, die nicht die Qualität der Arbeit betreffen. Wir sind keine Stilberater der Angestellten, die in unserem Auftrag gute Arbeit leisten.

Martin Busekros (Grüne): Auch wir Grünen nehmen den Bericht zustimmend zur Kenntnis und schätzen die Arbeit des Ombudsmanns sehr. Es ist absurd, einem Bericht mit «für alle» im Titel Klientelpolitik vorzuwerfen. Die Kritik, man solle Menschen, die nicht mit Hochdeutsch hierherkommen, das Recht auf Beratung verwehren, passt nicht in unsere Stadt. Es ist richtig, dass man versucht, Menschen so gut wie möglich zu helfen. Wenn man noch kein Deutsch kann, soll einem trotzdem geholfen werden. In der Kantonsverfassung steht, dass die Amtssprache Deutsch und nicht Schweizerdeutsch ist. Folglich müsste Derek Richter (SVP) jetzt immer Hochdeutsch sprechen.

Sofia Karakostas (SP): Auch die SP-Fraktion wird dem Bericht zustimmen und bedankt sich für die hervorragende Arbeit der Ombudsstelle. In der GPK hatten wir die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Verschiedene Fälle wurden uns anonymisiert vorgestellt. Wir sind überzeugt, dass die Ombudsstelle eine sehr wichtige Stelle für unsere Stadt ist.

Guy Krayenbühl (GLP): Derek Richter (SVP) empfehle ich, der Frage nachzugehen, wofür eine Ombudsstelle da ist. Wenn er das vertieft, wird er eine andere Kritik als heute üben. Die GLP bedankt sich bei der Ombudsstelle, die hervorragende Arbeit leistet. Es ist wichtig, dass sich Bürger, die von der Verwaltung nicht verstanden werden, dorthin wenden können. Diese Abklärungen sind ein wichtiger Teil der staatlichen Tätigkeit.

Tanja Maag (AL): Die Aussage von Derek Richter (SVP), dass hierhin geflüchtete Menschen besser wieder dorthin gehen, wo sie hergekommen sind, kann man nicht so stehen lassen. Die Zahlen des Berichts zeigen klar, dass es nicht darauf ankommt, wer an



die Ombudsstelle gelangt. Auch aus einer menschlichen Haltung ist es schlicht egal. Allen steht dieses niederschwellige Angebot zur Verfügung. Zudem gibt es viele interne Fälle aus der Verwaltung. Daraus kann man ableiten, dass es eine ganze Palette von Fällen sind und nicht nur eine pauschalisierte Ecke, wie es vorher dargestellt wurde. Die Ombudsstelle leistet wichtige Arbeit, auch um verwaltungsinterne Konflikte zu lösen. Der Kern dabei ist, dass weitere Konflikte vermieden werden. Wie ich die Ombudsstelle verstehe, arbeitet sie darauf hin, dass Eigenverantwortung übernommen werden kann.

Mischa Schiwow (AL): Die Berichte der Ombudsstelle sind immer äusserst aufschlussreich und legen den Finger auf Probleme, die sich im Umgang mit den Behörden oder der Verwaltung ergeben. Die AL-Fraktion dankt Pierre Heusser und seinem Team für die grosse geleistete Arbeit und die transparente Darstellung, die sowohl Statistiken wie auch Fallbeispiele umfasst. Der diesjährige Bericht unterscheidet sich von den vorjährigen, indem man eine starke Zunahme der Anfragen verzeichnet hat. Es scheint, dass die Ombudsstelle an ihre Grenzen gelangt. Im Schnitt wird jedes Geschäft trotzdem innerhalb von zwei Monaten erledigt – von einem Team, das nach meiner Kenntnis nicht bedeutend gewachsen ist. Eine gewisse Anspannung ist aus dem Bericht herauszulesen, wenn von KI-generierten Anfragen gesprochen wird, bei denen sich der wahre Kern einer Sache mit viel Virtuellem anreichert. So können die Mitarbeiter nur mit Mühe erkennen, was die eigentlichen Fakten sind. Aufhorchen lässt mich Fallbeispiel 8 «Ge-flüchtete aus der Ukraine». Es werden ausschliesslich Beispiele angeführt, in denen Flüchtlinge der AOZ Fehlverhalten oder Unterlassungen vorwerfen. Diese stellten sich nach Abklärungen der Ombudsstelle als unbegründet heraus. Indem die Flüchtlingsgruppe «Ukrainer*innen» benannt wird, entsteht der Eindruck, dass sie dieses Instrument benutzen, um sich unbotmässig zu beschweren. Dabei darf nicht vergessen werden, dass wir uns gewissermassen an den russischen Angriffskrieg gewöhnt haben und die Solidarität der Schweizer Bevölkerung im Gegensatz zum Jahr 2022 geschwunden ist. Sind die zugegebenermassen übertriebenen Anschuldigungen nicht nur die Spitze des Eisbergs der vielen Ukrainer*innen, die erwartet haben, besser in der Schweiz aufgenommen zu werden? Was fehlt und ein Fallbeispiel wert wäre, sind die zahlreichen anderen Flüchtlinge, namentlich Sans-Papiers, die vielleicht gar nicht bis zur Ombudsstelle vordringen. Mir ist es lieber, wenn sich ein Fall als weniger dramatisch als dargestellt herausstellt. Hingegen habe ich die ungute Vermutung, dass die Fälle, in denen mit Flüchtlingen wenig zimperlich umgegangen wird, aus Angst vor Rückweisung oder Ausschaffung verdeckt bleiben. Vielleicht erfahren wir darüber im nächsten Jahr mehr.

Karin Weyermann (Die Mitte): Auch die Die Mitte-Fraktion nimmt den Bericht selbstverständlich zur Kenntnis. Ein herzlicher Dank an die Ombudsstelle für ihre grosse Arbeit – nicht nur, weil sich die Beschwerden in ihrer Zahl gesteigert haben. Die KI-Beschwerden werden die Verwaltung auch ausserhalb der Ombudsstelle stark beschäftigen. Einerseits ist es zu begrüßen, dass Menschen mögliche Hürden damit überwinden können, um mit der Ombudsstelle in Kontakt zu treten. Andererseits müssen wir definitiv an den KI-Antworten der Verwaltung arbeiten und diese Errungenschaft nutzen.



5 / 5

Schlussabstimmung

Die Mehrheit der GPK beantragt, den Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025 abzunehmen.

Die Minderheit der GPK beantragt, den Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025 nicht abzunehmen.

Mehrheit:	Referat: Cordelia Forde (SP); Guy Krayenbühl (GLP), Präsidium; Martin Busekros (Grüne), Sarah Dähler (Grüne), Andreas Egli (FDP), Sofia Karakostas (SP), Christoph Riedweg (GLP)
Minderheit:	Referat: Derek Richter (SVP), Vizepräsidium; Roger Bartholdi (SVP)
Abwesend:	Jehuda Spielman (FDP)
Vakant:	1 Sitz (SP)

Der Rat stimmt dem Antrag der Mehrheit mit 95 gegen 14 Stimmen (bei 0 Enthaltungen) zu.

Damit ist beschlossen:

Der Bericht der Ombudsstelle für das Jahr 2025 wird abgenommen.

Das Geschäft ist erledigt.

Im Namen des Gemeinderats

Präsidium

Sekretariat