

Ombudsstelle Stadt St.Gallen

/ Geschäftsbericht 2025



Inhalt

1	Vorbemerkungen und Überblick	3
2	Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit	5
2.1	Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr	5
2.2	Verteilung auf die Direktionen u.a.	5
2.3	Auskünfte/Weiterverweisungen/Rückzug	6
2.4	Ombudstätigkeit	6
2.5	Erledigung	6
3	Themenschwerpunkte	7
3.1	Kurzbeschreibung von Themen	7

Geschäftsbericht 2025

Gestützt auf Art. 16 Abs. 1 des Reglements über die Ombudsperson erstattet die Ombudsperson dem Stadtparlament der Stadt St.Gallen Bericht über seine Tätigkeit im Jahr 2025.

St.Gallen im März 2026

Georg Kramer, Ombudsperson

1 Vorbemerkungen und Überblick

Sehr geehrter Herr Präsident,
sehr geehrte Frau Vizepräsidentin,
geschätzte Stadtparlamentarierinnen
und Stadtparlamentarier

Es freut mich, Ihnen hiermit den Bericht über die Tätigkeit der Ombudsstelle der Stadt St. Gallen für das Berichtsjahr 2025 übergeben zu können.

Anlässlich der Sitzung des Stadtparlaments vom 14. Januar 2025 hat das Stadtparlament den Unterzeichneten für die Amtsdauer 2025 bis 2028 wiedergewählt. Am 18. März 2025 wurde Samuel Bernet vom Stadtparlament für die verbleibende Legislaturperiode als stellvertretende Ombudsperson gewählt. An dieser Stelle möchte ich mich auch im Namen von Samuel Bernet herzlich für das ausgesprochene Vertrauen des Stadtparlaments bedanken.

Mit seiner langjährigen Erfahrung als Schulleiter und Rechtsagent bringt Herr Bernet viel wertvolles Know-how und Praxiserfahrung mit, von denen die Ombudsstelle profitieren kann. Im Berichtsjahr arbeitete der Ombudsmann-Stellvertreter während 9 Stunden für die Ombudsstelle.

Im Juni 2025 konnte der Unterzeichnete an einem Seminar der deutschsprachigen Parlamentarischen Ombudspersonen bzw. (Landes-) VolksanwältInnen mit Teilnehmenden aus der Schweiz, Österreich, Südtirol und Belgien im Schloss Hofen bei Bregenz teilnehmen. Der interessante kollegiale Austausch war ein grosser Gewinn und hat gezeigt, dass die Herausforderungen der Ombudsstellen über die Landesgrenzen hinaus ähnlich sind.

Auch im Berichtsjahr hat die Ombudsstelle versucht, in Beschwerde- und Konfliktfällen zwischen Bürgern und Behörden beratend, erklärend, schlichtend und vermittelnd tätig zu sein. Ein standardisiertes Vorgehen gibt es dabei nicht; je nach Fallkonstellationen drängen sich unterschiedliche Herangehensweisen und Ziele auf. Der Königsweg ist und bleibt die Vermittlung: Die Verhandlung mit den Parteien an einem Tisch, um einen Austausch

auf Augenhöhe zu ermöglichen, zu gewährleisten, dass die privaten Parteien gehört werden und zu versuchen, eine ausgewogene Lösung des Streitfalles herbeizuführen. Im vergangenen Jahr konnten wir in mehreren Fällen erfolgreich vermitteln. Diese Fälle zeigen immer wieder aufs Neue auf, wie wichtig und wertvoll eine Ombudsstelle sein kann. Aber nicht immer sind die an uns herangetragenen Fälle für Vermittlungen geeignet. Dies zeigt sich auch im Berichtsjahr. Es ist eine Zunahme von Fällen zu beobachten, die erst zu einem Zeitpunkt an die Ombudsstelle gelangen, wo der Streit schon eskaliert ist, wo eine Vermittlung oder eine gemeinsame Besprechung weder erwünscht noch möglich sind. Oft spielen in diesen Konflikten gesundheitliche Probleme eine Rolle oder die betroffenen Privatparteien sind ausser Stande, ihre oft eingeengte Sicht auf den Fall zu überwinden. Eine ergebnisoffene Auseinandersetzung mit dem Sachverhalt ist in solchen Fällen erheblich erschwert. Im Vordergrund steht für diese Personen oft nicht das Verständnis der Rechtslage, sondern die Bestätigung der eigenen Position sowie die Erwartung, dass die Ombudsstelle ihr Anliegen aktiv unterstützt und ein behördliches Fehlverhalten feststellt. Abweichende Einschätzungen werden in solchen Konstellationen kaum akzeptiert, was den Spielraum für eine konstruktive Vermittlung erheblich einschränkt. Aufgabe der Ombudsstelle ist, ungeachtet der Erwartungshaltungen der Parteien, die an die Ombudsstelle gelangen, zu einer unabhängigen Einschätzung zu gelangen. Es darf weder um eine vorschnelle Rechtfertigung staatlichen Handelns gehen noch darum, den Standpunkt einer Partei kritiklos zu übernehmen.

Namentlich bei externen Fällen sind Beschwerden nicht immer juristisch begründet und nachvollziehbar. Trotzdem ist der Respekt vor den Anliegen der Beschwerdeführenden ein wichtiger Bestandteil der Arbeit der Ombudsstelle. Diese erfordert nicht nur juristische Fachkompetenz, sondern auch Empathie und Verständnis für die Situation der betroffenen Menschen. Wenn es der Ombudsstelle in der Berichtsperiode gelungen ist, in solchen schwierigen Fällen ein wenig Verständnis für die Gegenseite, das

Aufrechterhalten der sachlichen und respektvollen Kommunikation und ein Restvertrauen in die Arbeit der Behörden zu bewahren, dann wurde schon viel erreicht.

Dass solche Fälle auch für die betroffenen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung aufwändig und belastend sind, versteht sich von selbst. Es ist eine enorme menschliche Herausforderung, auch schwierigen Klienten gegenüber stets unvoreingenommen, menschlich und fair zu bleiben, sich des eigenen Ermessens bewusst zu sein und so das seinige dazu beizutragen zu versuchen, dass sich die Eskalationsspirale nicht unnötig weiter dreht. Mitarbeitende, denen es gelingt, diesem Anspruch auch unter schwierigen Umständen gerecht zu werden, verdienen dafür höchsten Respekt und Wertschätzung.

Schliesslich ist darauf hinzuweisen, dass im Bericht 2025 157 Anfragen an die Ombudsstelle gelangt sind, die weder die städtischen Behörden noch personalrechtliche Angelegenheiten von Mitarbeitenden der Stadtverwaltung betreffen. Dies stellt erneut eine markante Zunahme von rund 35% im Vergleich zum Vorjahr dar. Bemerkenswert ist dieser hohe Wert auch deshalb, weil im Berichtsjahr versucht wurde, durch Anpassungen an der Homepage und am Kontaktformular den Trend zur Zunahme solcher Anfragen möglichst zu stoppen. Es ist für Rechtssuchende offensichtlich nicht immer einfach bzw. zunehmend schwierig, sich im Dickicht der behördlichen Zuständigkeiten zurechtzufinden. Dass sich der Sitz vieler kantonalen Behörden in der Stadt St.Gallen befindet, ist sicherlich ein Faktor, der wesentlich zu diesem Trend beiträgt. Auch im Berichtsjahr konnten solche Anfragen durch das Sekretariat an die entsprechenden zuständigen Stellen kompetent weiter verwiesen werden.

Zur nachfolgenden Statistik der Ombudstätigkeit gilt es wieder vorab zu bemerken, dass die Zahl der Anfragen nach unserer Einschätzung kaum Aussagekraft über die Qualität der Arbeit oder des Arbeitsklimas einzelner Direktionen oder Dienststellen hat. Es wäre ein Fehlschluss, den Jahresbericht der Ombudsstelle als Gradmesser der Arbeitsqualität und der Mitarbeiterzufriedenheit betrachten zu wollen. Dafür sind die Motive und Hintergründe für

einen Gang an die Ombudsstelle zu heterogen und die Anzahl der Fälle zu gering, um die Qualität der Tätigkeit der städtischen Behörden generell oder im Einzelnen repräsentativ abbilden zu können.



Georg Kramer
Ombudsman



Samuel Bernet
Ombudsman-Staff.
ab 01.04.2025



Ruth Niedermann-Müller
Sekretariat

2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

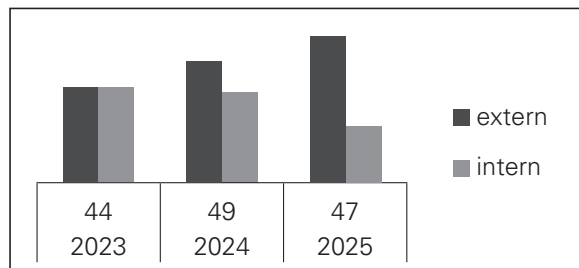
2.1 Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

Ausgehend vom Aufgabenbereich der Ombudsstelle lassen sich unverändert externe Fälle, die das Verhältnis zwischen Privaten und der städtischen Verwaltung betreffen und interne Fälle (Personalangelegenheiten) unterscheiden.

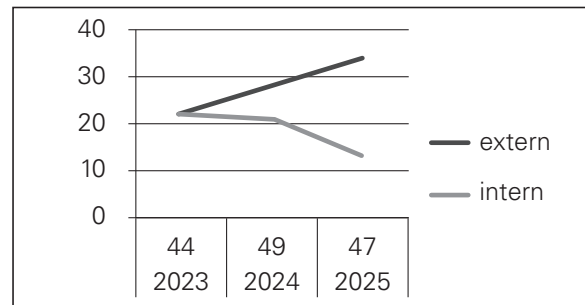
Im Jahr 2025 sind bei der Ombudsstelle 47 Fälle eingegangen, welche städtische Behörden und Personalkonflikte betreffen (Vorjahr: 49 Fälle). Mit den zwei pendenten Fällen aus dem Jahr 2024 konnten insgesamt 46 Fälle abgeschlossen werden (Vorjahr 49). Per 31. Dezember 2025 konnten drei Fälle nicht abgeschlossen werden und sind auf das nächste Berichtsjahr zu übertragen.

	23	24	25
Eingegangene Fälle	44	49	47
– davon extern	22	28	34
– davon intern	22	21	13
Pendenzen aus dem Vorjahr	7	2	2
erledigte Fälle	49	49	46
Pendent per 31.12.2025			3

Grafik 1: Fallzahlen



Grafik 2: Veränderung externe und interne Fälle

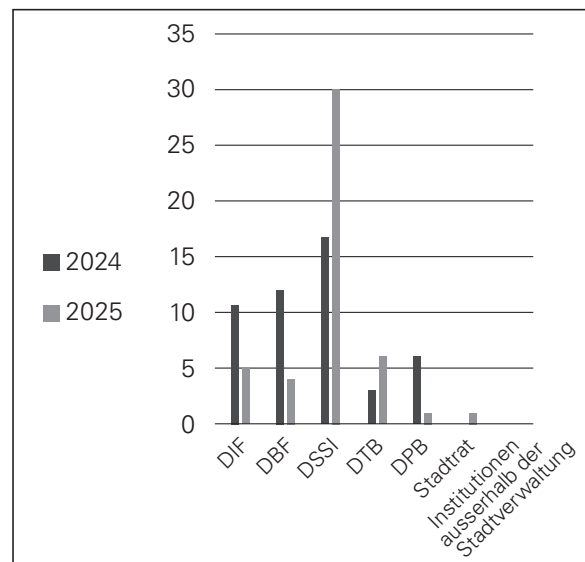


2.2 Verteilung auf die Direktionen

Die neu eingegangenen Fälle verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Direktionen:

	23	24	25
Direktion Inneres und Finanzen	4	11	5
– davon Personalangelegenheiten	1	0	3
Direktion Bildung und Freizeit	7	12	4
– davon Personalangelegenheiten	7	10	4
Direktion Soziales und Sicherheit	20	17	30
– davon Personalangelegenheiten	8	4	2
Direktion Technische Betriebe	9	3	6
– davon Personalangelegenheiten	6	3	4
Direktion Planung und Bau	4	6	1
– davon Personalangelegenheiten	1	4	0
Stadtrat	0	0	1
Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen	0	0	0

Grafik 3: Verteilung auf die Direktionen



2.3 Auskünfte / Weiterverweisungen bei Unzuständigkeit

Diese Rubrik umfasst Anfragen, welche nach Feststellung der Unzuständigkeit nach Möglichkeit an andere, zuständige Stellen verwiesen wurden. Dieser ebenfalls wesentliche Teil der Arbeit der Ombudsstelle wird in aller Regel durch unsere Sekretariatsmitarbeiterin Ruth Niedermann-Müller übernommen. Ihre Aufgabe ist es, nach einem Erstkontakt Hinweise zur Zuständigkeit der Ombudsstelle zu erfragen und die Ratsuchenden in klaren Fällen an andere Stellen zu verweisen.

	23	24	25
Auskünfte / Weiterverweisungen	88	116	157

2.4 Ombudstätigkeit

Die nachfolgenden Zahlen geben Auskunft über stattgefundene persönliche Besprechungen (ohne telefonische Besprechungen) und Sitzungen mit den Parteien.

	23	24	25
Persönliche Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	26	33	20
– mit Verwaltungsstellen	3	3	2
Augenscheine	0	0	0
Vermittlungsgespräche mit Anwesenheit beider Parteien	3	2	5

2.5 Erledigung

Bei dieser Rubrik gilt es zu berücksichtigen, dass es im Rahmen der Sachverhaltsprüfung regelmäßig vorkommt, dass der betroffenen Verwaltungsstelle ausserhalb des konkreten Einzelfalles Vorschläge für eine Optimierung der Praxis gemacht werden. Diese informellen Vorschläge werden von den betroffenen Verwaltungsstellen in aller Regel positiv aufgenommen und haben im Berichtsjahr zu keinen Diskussionen geführt.

	23	24	25
Beratung und Information	33	32	30
Vermittlung total	6	2	6
– erfolgreich	4	1	4
– teilweise erfolgreich	0	1	1
– erfolglos	2	0	1
Schriftliche Empfehlung	1	0	0
Beschwerde abgelehnt	5	3	6
Nichteintreten / Rückzug	4	12	4

3 Themenschwerpunkte

3.1 Kurzbeschreibung von Themen

Mit Rücksicht auf die Interessen der involvierten Personen und insbesondere zur Wahrung ihrer Anonymität, wird im Geschäftsbericht grundsätzlich auf die detaillierte Schilderung einzelner Fälle verzichtet.

Themen bei externen Fällen

- Datenschutz bei Schaltermgeschäften
- Rechtmässigkeit einer Polizeikontrolle
- Probleme mit Sozialberaterin/Sozialberater
- Zumutbarkeit von Arbeitseinsätzen in der Sozialhilfe
- Lärmbelastung durch Events in der Altstadt
- Akteneinsicht bei Beistandschaft

Themen bei internen Fällen

- Keine Zuweisung von Arbeit bei Arbeit auf Abruf
- Arbeitszeit bei medizinischen Behandlungen und Eingriffen
- Vorgehen bei vorzeitiger Auflösung des Arbeitsverhältnisses
- Ferienguthaben bei Änderung des Arbeitspensums
- Probleme mit Vorgesetzten
- Aufhebung des Arbeitsverhältnisses

Stadt St.Gallen
Ombudsstelle

Waisenhausstrasse 17
Postfach 1518
CH-9001 St.Gallen
Telefon +41 71 224 52 74
ombudsstelle@stadt.sg.ch
www.ombudsstelle.stadt.sg.ch