

# Ombudsstelle Stadt St.Gallen

/ Geschäftsbericht 2024



# 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 2024**

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 2024.

St.Gallen im März 2025

Georg Kramer, Ombudsperson

# 1 Vorbemerkungen und Überblick

Sehr geehrte Frau Präsidentin,  
sehr geehrter Herr Vizepräsident,  
geschätzte Stadtparlamentarierinnen  
und Stadtparlamentarier

Um es vorwegzunehmen: Auch das Jahr 2024 hat – wie das Vorjahr – den Trend zu stark steigenden Fallzahlen nicht bestätigt. Im Berichtsjahr gingen 49 Anfragen bei der Ombudsstelle ein, die städtische Behörden oder Personalkonflikte betroffen haben.

Weiterhin ist festzustellen, dass die Bereitschaft der Verwaltung, mit der Ombudsstelle zusammenzuarbeiten, gross ist. Bei personalrechtlichen Konflikten leisten die Personaldienste einen gewichtigen und konstruktiven Beitrag zur Lösungsfindung.

2024 war das letzte Amtsjahr von Gildo Da Ros. Herr Da Ros war seit 2018 bei der Ombudsstelle St.Gallen als stv. Ombudsperson tätig. Er hat seine Aufgaben als stv. Ombudsperson stets mit grossem Engagement und Herzblut wahrgenommen. Es war ihm ein persönliches Anliegen, für komplexe Probleme gleichermassen faire, schnelle und unbürokratische Lösungen zu finden.

Die Ombudsstelle dankt Gildo Da Ros an dieser Stelle für seinen wertvollen Einsatz sowie die immer sehr gute und unkomplizierte Zusammenarbeit und wünscht ihm für seine berufliche und private Zukunft alles Gute.

Als Nachfolger für Gildo Da Ros wurde durch das Stadtparlament an seiner Sitzung vom 18. März 2025 Samuel Bernet gewählt. Die Ombudsstelle ist froh, dass rasch ein sehr valabler Nachfolger gefunden werden konnte und freut sich sehr auf die künftige Zusammenarbeit.

An dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben darf mein Dank für die wertvolle Mitarbeit von Ruth Niedermann-Müller.

In Bezug auf die Fallzahlen möchte ich zunächst auf drei Feststellungen zu sprechen kommen.

## **Rückgang der Vermittlungstätigkeit**

Bereits im Geschäftsbericht 2023 wurde darauf hingewiesen, dass die Zahl der Vermittlungen zurückgegangen ist. Auch im Geschäftsjahr 2024 gab es nur gerade zwei Vermittlungen, bei denen die Parteien einen Konflikt unter Mitwirkung der Ombudsperson am Verhandlungstisch lösen konnten.

Für den Unterzeichnenden wäre die Vermittlung ein sehr probates Mittel, um Konflikte zu besprechen und zu lösen. Es zeigt sich aber, dass bei einem grossen Teil der Beschwerden und Anfragen die Lage des Falles aus unterschiedlichen Gründen inhaltlich keinen Raum für Vermittlungen bietet. Im Vordergrund der Tätigkeit der Ombudsstelle steht immer mehr das Gespräch, die Beratung und die rechtliche Information.

Dies gilt insbesondere für personalrechtliche Angelegenheiten. Die Erfahrung zeigt, dass bei Problemen am Arbeitsplatz externe Stellen von den Arbeitnehmenden nur sehr zurückhaltend beigezogen werden. Der Wunsch nach Vertraulichkeit ist bei personalrechtlichen Angelegenheiten in der Regel sehr ausgeprägt. Die Befürchtung, dass der Gang an die Ombudsstelle von der vorgesetzten Stelle als illoyales Verhalten und Vertrauensbruch wahrgenommen werden und eine Intervention der Ombudsstelle den Konflikt noch weiter eskalieren lassen könnte, ist weit verbreitet.

Tatsache ist jedoch, dass gerade in personalrechtlichen Angelegenheiten sowie bei Konflikten am Arbeitsplatz, die Betroffenen regelmässig emotional sehr belastet und von der Situation überfordert sind. In solchen Konstellationen schätzen es die Betroffenen erfahrungsgemäss sehr, dass eine unabhängige Stelle beratend zur Seite steht.

## **Zunahme von Rückzügen**

Ein zweiter Punkt ist die Zunahme von Fällen, die durch Rückzug erledigt werden, indem sich die Geschützten nach einem Erstkontakt nicht mehr bei der Ombudsstelle melden oder auf Mitteilungen der Ombudsstelle nicht mehr reagieren.

Das Tätigwerden der Ombudsstelle setzt voraus, dass die Gesuchstellenden beim Verfahren ernsthaft mitwirken. Wer sich bei der Ombudsstelle meldet, ist gehalten, die Ombudsstelle bei der Ermittlung des sie betreffenden Sachverhalts in zumutbarer Weise zu unterstützen. Geschieht dies nicht, wird die Angelegenheit nicht weiter verfolgt.

### **Zunahme von Anfragen, die nicht in die Kompetenz der Ombudsstelle fallen**

Schliesslich ist darauf hinzuweisen, dass im Berichtsjahr 2024 116 Anfragen an die Ombudsstelle gelangt sind, die weder die städtischen Behörden noch personalrechtliche Angelegenheiten von Mitarbeitenden der Stadtverwaltung betreffen. Dies stellt eine Zunahme von rund 30 % im Vergleich zum Vorjahr dar. Diese Anfragen betreffen unterschiedlichste Anliegen im Zusammenhang mit Angelegenheiten anderer Gemeinden sowie des Kantons, aber auch Anfragen zu ärztlichen Dienstleistungen, Krankenkassen und privatrechtlichen Streitigkeiten. Diese werden durch das Sekretariat an die entsprechenden zuständigen Stellen weiter verwiesen. Um in Zukunft die Anfragen besser zu kanalisieren und unnötigen Aufwand zu vermeiden, ist eine Anpassung der Homepage in Planung.

Zur nachfolgenden Statistik der Ombudstätigkeit gilt es 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 falsch, den Jahresbericht der Ombudsstelle als Gradmesser der Arbeitsqualität und der Zufriedenheit der Mitarbeitenden 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. Gemessen an der Einwohnerzahl der Stadt St.Gallen ist die absolute Anzahl der Beschwerden im Vergleich zu anderen parlamentarischen Ombudsstellen in der Schweiz weiterhin relativ gering.



**Georg Kramer**  
Ombudsmann



**Gildo Da Ros**  
Ombudsmann-Stv.



**Ruth Niedermann-Müller**  
Sekretariat

## 2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

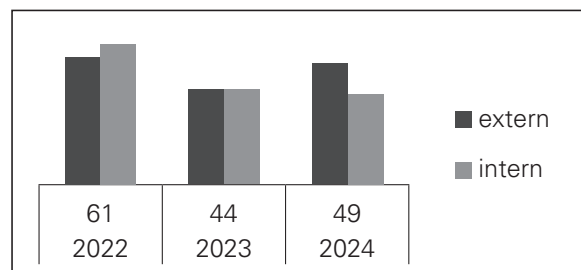
### 2.1 Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

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.

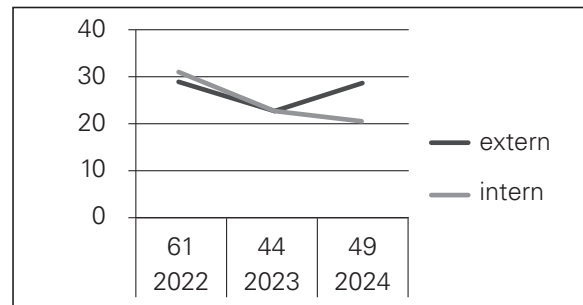
Im Jahr 2024 sind bei der Ombudsstelle 49 Fälle eingegangen, welche städtische Behörden und Personalkonflikte betreffen (Vorjahr: 44 Fälle). Mit den zwei pendenten Fällen aus dem Jahr 2023 konnten insgesamt 49 Fälle abgeschlossen werden (Vorjahr 49). Per 31. Dezember 2024 konnten zwei Fälle nicht abgeschlossen werden und sind auf das nächste Berichtsjahr zu übertragen.

|                                  | 22 | 23 | 24 |
|----------------------------------|----|----|----|
| <b>Eingegangene Fälle</b>        | 61 | 44 | 49 |
| – davon extern                   | 29 | 22 | 28 |
| – davon intern                   | 32 | 22 | 21 |
| <b>Pendenzen aus dem Vorjahr</b> | 3  | 7  | 2  |
| erledigte Fälle                  | 57 | 49 | 49 |
| Pendent per 31.12.2024           |    |    | 2  |

Grafik 1: Fallzahlen



Grafik 2: Veränderung externe und interne Fälle

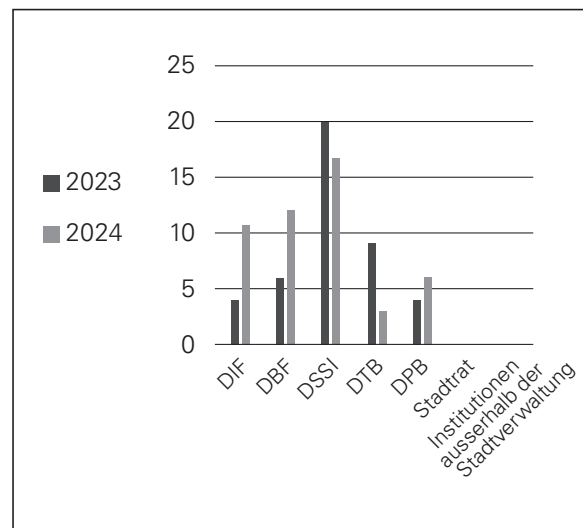


### 2.2 Verteilung auf die Direktionen

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

|                                                                                                             | 22 | 23 | 24 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| <b>Direktion Inneres und Finanzen</b>                                                                       | 8  | 4  | 11 |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 2  | 1  | 0  |
| <b>Direktion Bildung und Freizeit</b>                                                                       | 17 | 7  | 12 |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 17 | 7  | 10 |
| <b>Direktion Soziales und Sicherheit</b>                                                                    | 26 | 20 | 17 |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 8  | 8  | 4  |
| <b>Direktion Technische Betriebe</b>                                                                        | 1  | 9  | 3  |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 1  | 6  | 3  |
| <b>Direktion Planung und Bau</b>                                                                            | 5  | 4  | 6  |
| – davon Personalangelegenheiten                                                                             | 1  | 1  | 4  |
| <b>Stadtrat</b>                                                                                             | 1  | 0  | 0  |
| <b>Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen</b> | 3  | 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.

|                                       | 22  | 23 | 24  |
|---------------------------------------|-----|----|-----|
| <b>Auskünfte / Weiterverweisungen</b> | 102 | 88 | 116 |

### 2.4 Ombudstätigkeit

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

|                                                              | 22 | 23 | 24 |
|--------------------------------------------------------------|----|----|----|
| <b>Persönliche Besprechungen</b>                             |    |    |    |
| – mit anfragenden Personen                                   | 25 | 26 | 33 |
| – mit Verwaltungsstellen                                     | 9  | 3  | 3  |
| <b>Augenscheine</b>                                          | 1  | 0  | 0  |
| <b>Vermittlungsgespräche mit Anwesenheit beider Parteien</b> | 10 | 3  | 2  |

### 2.5 Erledigung

|                                 | 22 | 23 | 24 |
|---------------------------------|----|----|----|
| <b>Beratung und Information</b> | 35 | 33 | 32 |
| <b>Vermittlung total</b>        | 14 | 6  | 2  |
| – erfolgreich                   | 8  | 4  | 1  |
| – teilweise erfolgreich         | 1  | 0  | 1  |
| – erfolglos                     | 5  | 2  | 0  |
| <b>Schriftliche Empfehlung</b>  | 1  | 1  | 0  |
| <b>Beschwerde abgelehnt</b>     | 0  | 5  | 3  |
| <b>Nichteintreten / Rückzug</b> | 7  | 4  | 12 |

## 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

- Zulässigkeit einer Leibesvisitation
- Erhebung der Hundesteuer
- Aggressive Sammelaktionen auf öffentlichem Grund
- Polizeiliche Zustellungen von Betreibungsurkunden
- Herablassende Behandlung durch städtische Angestellte
- Umgang mit PK-Guthaben bei Wegzug ins Ausland
- Konflikt mit Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter

#### Themen bei internen Fällen

- Verhältnismässigkeit einer Verwarnung
- Zumutbarkeit eines neuen Stellenbeschriebs
- Änderungen im Arbeitsverhältnis nach Reorganisation
- Konflikt mit Vorgesetzten
- Konflikt mit Mitarbeitenden
- Lohnkürzung
- Umgang mit Teilarbeitsfähigkeit
- Kündigungsandrohung

**Stadt St.Gallen**  
**Ombudsstelle**

Waisenhausstrasse 17  
Postfach 1518  
CH-9001 St.Gallen  
Telefon +41 71 224 52 74  
[ombudsstelle@stadt.sg.ch](mailto:ombudsstelle@stadt.sg.ch)  
[www.ombudsstelle.stadt.sg.ch](http://www.ombudsstelle.stadt.sg.ch)