

5. Motion von Peter Gubser und Silvia Schwyter vom 11. Mai 2011 "Schaffung einer Ombudsstelle" (08/MO 45/349)

Beantwortung

Präsident: Die Antwort des Regierungsrates liegt schriftlich vor. Ich eröffne die Diskussion. Das Wort haben zuerst die Motionäre.

Diskussion

Schwyter, GP: Was lange währt, wird endlich gut. Das dachte ich mir, als ich nach elf Monaten endlich die Antwort des Regierungsrates auf unsere Motion in den Händen hielt. Denn auf den ersten Seiten zeigte der Regierungsrat durchaus Verständnis für das Anliegen und hob die positiven Auswirkungen einer Ombudsstelle mehrmals hervor. In den letzten Jahren wurden in mehreren anderen Kantonen und Institutionen Ombudsstellen als Vermittler in Konfliktsituationen eingeführt; mit durchwegs positiven Auswirkungen. Die Erfahrungen zeigen, dass die Ombudsstellen einem Bedürfnis entsprechen. Nirgends wurden sie als unnötig wieder abgeschafft. Der Regierungsrat ist sich anscheinend dem Nutzen einer solchen Ombudsstelle bewusst. In seiner Beantwortung unter "III. Beurteilung der Motion" schreibt er: "Die in ihren Sachgebieten spezialisierte moderne Verwaltung hat oft einen beträchtlichen Wissensvorsprung gegenüber Bürgerinnen und Bürgern. Für diese ist es nicht einfach, an das massgebende Spezialwissen heranzukommen, zumal die in Gesetzen und Entscheiden verwendete Sprache oft fachspezifisch, juristisch und entsprechend schwierig zu verstehen ist. Auch die Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltung und das anwendbare Recht sind von aussen nicht immer ohne weiteres ersichtlich. Rechtsmittelverfahren mit ihren formellen Vorschriften und strengen Fristen sind ohne fachlichen Beistand schwer zu führen und der Beizug einer Rechtsanwältin oder eines Rechtsanwaltes ist mit Kosten verbunden. Aus diesen Gründen können Situationen entstehen, in denen sich jemand abgewiesen, unverstanden oder ungerecht behandelt fühlt. Daraus kann sich ein Frustrationspotenzial entwickeln, das zu Staatsverdrossenheit und Aggressionen gegenüber Behörden führen kann. Eine Ombudsstelle ist mit ihrer allgemeinen und formlosen Zugänglichkeit grundsätzlich ein plausibles Mittel, um solchen Negativentwicklungen zu begegnen." Ich stimme dem Regierungsrat zu, dass die Zugängigkeit der Verwaltungen in den letzten Jahren besonders im elektronischen Bereich stark erleichtert wurde. Dies nützt aber genau jenem Personenkreis wenig, der mit den elektronischen Medien oder mit dem geschriebenen Wort an sich Probleme hat. Auch die erfolgte Verbesserung des Rechtsschutzes gegen Entscheide der öffentlichen Verwaltung nützen diesen Personen wenig, da Rechtsmittelbelehrungen, Rekursentscheide usw. genau von diesen Leuten oft nicht verstanden werden. Sie sind

häufig in einem für Normalbürger unverständlichen Amtsdeutsch verfasst. Hier wäre ein persönliches Gespräch viel effizienter und hilfreicher. Jemandem sein Anliegen vortragen zu können, Gehör zu finden und angehört zu werden, ist für viele Personen ein Bedürfnis. Es hilft auch, Frustrationen abzubauen oder gar nicht erst entstehen zu lassen. Ein solches Gespräch kann durchaus auch als Ventil dienen. Diese Funktion ist ebenfalls sehr wichtig und sollte nicht unterschätzt werden. Das Ventil ist nicht nur beim Dampfkochtopf eines der wichtigsten Bestandteile. Die Existenz von Querulanten oder vermeintlichen Querulanten, welche eine Amtsstelle gehörig belasten können, möchte ich hier nicht in Abrede stellen. Dabei handelt es sich einerseits oft um leidende Menschen, die mit sich selbst oder der Welt nicht ins Reine kommen. Andererseits werden Menschen oft vorschnell als Querulanten abgestempelt, weil sie ihr Anliegen hartnäckig, mit einer gewissen Ungeduld und Vehemenz, oft auch etwas ungeschickt, vortragen und manchmal beleidigend und anklagend wirken. Sie fühlen sich ungerecht behandelt. Gerade für solche Leute ist es ausschlaggebend, dass sie persönlich vorsprechen können und dass sie angehört und ernst genommen werden. Eine Ombudsstelle würde hier Druck wegnehmen. Unter dem Strich würde sich sicher kein Mehraufwand ergeben, da diese Personen ansonsten die Verwaltungen stark belasten können. Ich bin überzeugt davon, dass aufgrund der Beratung durch die Ombudsstelle etliche Entscheide gar nicht erst angefochten oder an ein Gericht weitergezogen würden. Ich möchte Sie an das anonyme Schreiben vom 8. Januar 2011 betreffend das Bildungszentrum für Technik in Frauenfeld erinnern. Dieses wurde an alle Parlamentarier, die Presse, den Regierungsrat usw. versandt. Nur dank der grossen Verbreitung erlitt der Brief nicht das übliche Schicksal anonymen Schreibens und landete nicht im Papierkorb. Mit einer unabhängigen Ombudsstelle wäre es wahrscheinlich gar nicht so weit gekommen und die bestehenden Probleme hätten früher angegangen werden können. Auch ein Unternehmer aus Salmsach sah anscheinend keine andere Möglichkeit mehr. Er hat sich in den letzten Wochen mit seinem Anliegen, sprich Frust, an alle Kantonsrätinnen und Kantonsräte gewandt. Nicht Jedermann verfügt über die finanziellen Möglichkeiten und kann sich so gegen erlebte oder vermeintliche Willkür zur Wehr setzen. Ich möchte Ihnen zum Schluss ein Zitat von George Wells zum Besten geben: "Den Fortschritt verdanken wir den Nörglern." Tragen Sie mit der Erheblicherklärung der Motion dazu bei, dass unser Kanton der kurzen Wege noch etwas innovativer, bürgerfreundlicher, menschlicher und besser wird.

Gubser, SP: Der Regierungsrat schreibt in der Antwort auf unsere Motion richtig, dass eine Ombudsstelle eine leicht ansprechbare und gleichzeitig unabhängige Instanz sei, an die sich Bürgerinnen und Bürger wenden können, wenn Kommunikationsdefizite auftreten. Nicht nur staatliche Stellen machen sich die Ombudsstellen zu Nutze, um Dampf ablassen zu können, sondern auch ganz andere Gremien. In der "Thurgauer Zeitung" war ein Bericht über den Ombudsmann der Ärztesvereinigung zu lesen. Vor einiger Zeit stand

auch ein Bericht über den Ombudsmann der Universität St. Gallen in der Zeitung. Weiter ist in den letzten Wochen ein Bericht vom Ombudsmann der "Tamedia AG" erschienen. Sie sehen, dass man auch in der Privatwirtschaft dazu übergegangen ist, Probleme frühzeitig zu lösen. Dies müsste auch für uns im Thurgau sinnvoll und zweckmässig sein. Ich war etwas erstaunt darüber, als ich in der Antwort des Regierungsrates gelesen habe, dass für die Ombudsstelle 150 bis 300 Stellenprozente nötig seien. Wir sind im Thurgau doch so pragmatisch und beginnen mit ganz kleinen Schritten. Warum soll man wegen der Ombudsstelle gleich ein ganzes Büro füllen? Meines Erachtens kann man pragmatisch langsam beginnen und die Ombudsstelle mit einem Mandat an eine Persönlichkeit ausserhalb der Verwaltung vergeben. Ich bin überzeugt davon, dass dann auch die Kosten nicht in die Höhe schiessen werden. Es ist vertretbar, nach einem oder zwei Jahren wieder Bilanz zu ziehen und zu schauen, was uns die Ombudsstelle gekostet und erspart hat. Dann können wir weitersehen. Den Weg der kleinen Schritte könnten der Regierungsrat und der Thurgau doch auch bei der Ombudsstelle beschreiten. Ich danke Ihnen für die Erheblicherklärung der Motion.

Komposch, SP: Für die ausgewogene Beantwortung der Motion danke ich dem Regierungsrat. Er macht in seinen einleitenden Bemerkungen kein Geheimnis daraus, dass Textteile aus der Beantwortung der Vorstösse aus dem Jahr 2002 stammen. In der Tat haben sich die Verhältnisse in den letzten zehn Jahren nicht bedeutend verändert, weshalb es nicht erstaunt, dass der Regierungsrat zur selben Schlussfolgerung kommt und die Motion zur Nichterheblicherklärung empfiehlt. Damals wie heute zieht der Regierungsrat aus Sicht der SP-Fraktion den falschen Schluss. Unseres Erachtens ist es weder von Weitsichtigkeit noch Nachhaltigkeit geprägt, keine Ombudsstelle zu wollen. Der Regierungsrat verkennet die langfristigen Auswirkungen einer Ombudsstelle auf der menschlichen und auf der finanziellen Ebene. Mich interessiert, ob der Regierungsrat Erfahrungsberichte von Kantonen und Städten eingefordert hat oder ob er sich mit dem effektiven Tagesgeschäft eines Ombudsbeauftragten auseinandergesetzt hat. Ich bezweifle das, denn unter Punkt 6 steht, dass Ombudsstellen regelmässig erst dann angerufen werden, wenn der oder die Betroffene auf dem ordentlichen Weg nicht zum Ziel komme. Diese Aussage entspricht aber nicht der Realität und dem Tagesgeschäft an der Front. So belegt beispielsweise der Jahresbericht des Kantons Basel-Stadt, dass die Fallzahlen innert vier Jahren um 40 % zugenommen haben und dass über all die Jahre Beschwerden, insbesondere gegen die Sozialversicherungen, die Polizei und die Steuerverwaltung Schwerpunkte der Ombudsstelle waren. Dies erstaunt nicht, denn in diesen Bereichen werden oft Entscheide gefällt respektive Verfügungen erlassen, die existenzielle Lebensgrundlagen der Menschen betreffen. Ebenso stellen die Ombudsstellen eine zunehmende Komplexität der Fälle fest, und der Beratungsteil hat gegenüber dem Überprüfungsanteil massiv zugenommen. Man kann mit Recht davon ausgehen, dass eine Ombudsstelle Prävention im eigentlichen Sinne betreibt. Über Sinn oder Unsinn der Prä-

vention müssen wir in diesem Rat hoffentlich nicht debattieren. Aus dem Motionstext geht leider zu wenig klar hervor, dass die Ombudsstelle ebenfalls eine Anlaufstelle für den ganzen Spital- und Heimbereich darstellt. Man liest regelmässig in den Medien, dass im Zusammenhang mit diesen Institutionen der Bedarf an Beratung und Vermittlung gross sei. Ebenso wird zu wenig deutlich, dass eine Ombudsstelle so genannte interne Dossiers führen kann, das heisst, dass sie auch Ansprechstelle im Zusammenhang mit personalrechtlichen Fragen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der kantonalen Verwaltung und anderen staatlichen Institutionen ist. Die Geschäftsprüfungs- und Finanzkommission (GFK) wird immer wieder von Einzelpersonen oder Personengruppen aus der kantonalen Verwaltung angesprochen, in der Hoffnung, dass sie von dieser Kommission Unterstützung erfahren. Die GFK ist für personalrechtliche Fragen das falsche Organ. Das möchte ich hier in aller Deutlichkeit betonen. Sie ist auch das falsche Organ, um Konflikte in einem Amt zu lösen. Die berechtigte Devise heisst, den Amtsweg einzuhalten. Aber was soll man machen, wenn man erfolglos bleibt und sich nicht Gehör verschaffen kann, sich nach persönlichem Empfinden nichts an einer unhaltbaren Situation ändert, man mit Repressionen rechnen muss, aus Angst nicht oder am falschen Ort reagiert und oder frustriert zurückbleibt? Ist es richtig, anonyme Briefe zu schreiben? Ist es richtig, eine Unmenge von Dokumenten an den Grossen Rat zu versenden? Ist das die Lösung? Die Kompetenzen einer Ombudsstelle sind klar definiert. Wir müssen uns nicht von Interventionen fürchten, sondern wir können eine Ombudsstelle als Partner oder Vermittler und als eine Anlaufstelle für Fragende und Hilfesuchende verstehen, die Klarheit wollen. Wenn wir diese durch eine adäquate Beratung erhalten, ist die Sache hoffentlich erledigt. Prävention für die Fragenden, aber auch für die "Angeklagten". Ich bitte Sie, die Motion erheblich zu erklären.

Vonlanthen, SVP: Ich spreche für die SVP-Fraktion. Zehn Jahre sind eine lange Zeit, gerade in unserer hektischen Welt. Vor zehn Jahren hat unser Rat zwei Motionen zur Schaffung einer kantonalen Ombudsstelle zu Recht abgelehnt. Hat sich die Situation so zum Bösen entwickelt, dass wir der vorliegenden Motion nun zustimmen sollten? Hat die Zahl der frustrierten Bürger und der überbordenden Konflikte im Thurgau in den letzten zehn Jahren so stark zugenommen? Sicher kann man dem Anliegen ein gewisses Verständnis entgegenbringen, wie es auch der Regierungsrat tut. Eine niederschwellig ansprechende Instanz, welche sich an einen Konflikt mit der Verwaltung einschalten kann, mag in grösseren, unüberschaubaren Kantonen und Städten eine sinnvolle Vermittlerrolle spielen. Gemäss einem Bericht des "St. Galler Tagblattes" von Mitte Mai sind in der Schweiz aber Städte mit Ombudsstelle nach wie vor eine Rarität. Wer politisch einen grösseren Zeitraum zu überblicken vermag, wird feststellen, dass sich im Thurgau einiges zum Positiven verändert hat. Beispiel: Die Thurgauer Verwaltung ist offensichtlich transparenter, bürgerfreundlicher und kommunikativer geworden. Sie ist für Bürgerinnen und Bürger heute leicht zugänglich. Die Bevölkerung ist dank Verbreitung der Informatik

weit besser informiert und die Kontaktaufnahme dank E-Mails wesentlich einfacher. Wer auf einem Amt einen Rückruf wünscht, bekommt ihn in der Regel auch. Die Staatsgewalt und die Staatsdienste behandeln ihre Kundschaft mit einigem Fingerspitzengefühl. Der Rechtsschutz gegen Verwaltungsentscheide ist umfassend gewährleistet. Wir haben heute doch eine Generation von Regierungsmitgliedern, die ohne Berührungsängste auf die Leute zugeht und sich die Sorgen aufmerksam anhört. Ich verstehe aber auch uns Parlamentsmitglieder als Ombudsstelle. Da ich nicht nur vor zehn Jahren einiges zum Ombudsmann gesagt und geschrieben habe, gab es schon Leute, die im Internet eine Thurgauer Ombudsstelle suchten, auf meinen Namen stiessen und sich dann an mich wandten. Volksvertreter, welche bürgernah politisieren und ihre Aufgabe ernst nehmen, haben verschiedene Mittel und Wege, um Bürgeranliegen aufzunehmen und in eine Ombudsrolle zu schlüpfen. Das ist doch der Thurgauer Weg gelebter Bürgernähe. Wenn die Presse ihre Aufgabe als vierte Macht im Staat wirklich ernst nimmt, dann ist auch sie eine wirkungsvolle Ombudsstelle. Nennen Sie mir ein Verwaltungsamt, das einen kritischen Leserbrief negiert. Manchmal führen Leserhinweise ja auch dazu, dass eine Redaktion der Verwaltung selber wieder einmal kritisch und hartnäckig auf die Finger schaut. Die beiden Motionierenden, so heissen sie nach Gender-Ideologie wohl korrekt, regen nun an, die Aufgabe der Ombudsstelle im Auftragsverhältnis an einen unabhängigen Juristen zu übergeben. Das nennt man doch einfach "Kleine-Finger-Politik". Bald einmal wird daraus eine ganze Hand, sprich ein kostspieliges Amt mit entsprechender Bürokratie. Auch angesichts der finanziellen Aussichten des Kantons wäre das ein völlig falsches Signal. Die vorhandenen Möglichkeiten bekanntmachen und nutzen, wache Parlamentsmitglieder und eine kritische Presse; damit sparen wir uns eine kostspielige staatliche Ombudsstelle und auch den einen oder anderen Bürgerfrust. Die SVP-Fraktion spricht sich darum einstimmig gegen die Motion aus.

Grau, FDP: Die FDP-Fraktion geht einstimmig mit dem Antrag des Regierungsrates einig. Die Motion ist nicht erheblich zu erklären. Die FDP-Fraktion dankt dem Regierungsrat für die umsichtige Stellungnahme zur vorliegenden Motion. Dabei hat die Fraktion auch mögliche Argumente, welche allenfalls für eine Ombudsstelle sprechen würden, genauso wie die überwiegenden Gegenargumente zu einer neuen Anlaufstelle zur Kenntnis genommen. Verschiedentlich und wiederholt darf der Kanton Thurgau das Attribut "Kanton der kurzen Wege" für sich in Anspruch nehmen. Der Regierungsrat sieht und führt den Kanton mit seiner Verwaltung als modernes, gut zugängliches Dienstleistungsunternehmen. Die Departemente und Ämter wirken im Sinne des Regierungsrates. Der Regierungsrat ist auch gewillt, diesen Weg strikte weiter zu gehen, ja sogar wenn nötig noch zu verbessern. Der Kanton Thurgau ist ein bestens ausgebauter Rechtsmittelstaat, dem es auch die Gemeinden gleichtun. Jeder Entscheid wird mit dem entsprechenden Rechtsmittel versehen. Die Departemente und Rekurskommissionen treten auf jedes Begehren ein, dem sich nur einigermassen entnehmen lässt, gegen welchen Ent-

scheid es sich richtet und was konkret beanstandet wird. Auch die Thurgauer Gemeinden stehen diesbezüglich in keiner Art und Weise im Abseits. Der direkte Kontakt mit der Bevölkerung und mit Hilfe- oder Ratsuchenden wird seitens der kantonalen Vertreter genau so gepflegt wie seitens der Verantwortungsträger in den Gemeinden. Der direkte und persönliche Weg ist aus Sicht der FDP-Fraktion der richtige, verfügen doch vor allem die direkt Zuständigen über das geforderte Fachwissen und auch über entsprechende Entscheidungskompetenzen, um die Anliegen aus der Bevölkerung effizient zu bearbeiten. Eine Ombudsstelle als so genanntes Ventil im Falle von Frust und Ärger mit der Verwaltung erachtet die FDP-Fraktion als nicht notwendig, weil die Möglichkeit zu persönlichen Gesprächen von den Gemeindeammännern über Departementsverantwortliche oder Kantonsrätinnen und Kantonsräte bis hin zu den Regierungsratsmitgliedern des Kantons Thurgau auch ohne Umwege über eine so genannte neue Stelle vorbildlich gegeben ist. Dies vor allem auch unter dem Aspekt, wer, wie oder was denn eine neutrale Stelle wäre. Sollte jedoch eine Ombudsstelle lediglich dazu dienen, weitere Personen in den Umgang mit der öffentlichen Verwaltung zu involvieren oder zu beschäftigen, nur weil jemand mit einem Rechtsmittelentscheid oder einer auferlegten Pflicht nicht einverstanden ist, ist die von den Motionären beabsichtigte Wirkung auch ohne Berücksichtigung der finanziellen Konsequenzen fehl am Platz. Auch mit einer fachlich hervorragend besetzten Ombudsstelle können Rechtsordnungen und Gesetze nicht individuell zu rechtgebogen und massgeschneidert werden. Bezüglich Korruptionsvorwürfe, wie von den Motionären angetönt, ist eine Ombudsstelle das falsche Mittel, weil in einem solchen Fall die Strafverfolgungsbehörden einzuschalten wären. Das Anrufen der Ombudsstelle wäre da verfehlt. Für Mobbing am Arbeitsplatz sind seitens des kantonalen Personalamtes bereits interne und externe Personen für Rat und Tat ernannt worden. In dieser Hinsicht besteht jedenfalls kein weiterer Bedarf an einer Ombudsstelle. Fühlt sich heute eine Bürgerin oder ein Bürger unverstanden, kommen nicht selten die weitverbreiteten Rechtsschutzversicherungen zum Einsatz und schnell ist ein Anwalt eingeschaltet. Da braucht der Staat nicht noch einen so genannten unabhängigen Juristen im Auftragsverhältnis, und sind es denn 20 bis 30 oder 150 bis 300 Stellenprozente, als Ombudsmann dazwischenschalten.

Bosshard, CVP/GLP: Die umfassende und detaillierte Beantwortung der Motion durch den Regierungsrat zeigt, dass beim Entscheid für oder gegen eine Ombudsstelle tatsächlich Argumente in die Pro- wie in die Kontra-Waagschale geworfen werden können. Das Abwägen der beiden Seiten in eingehender Diskussion führte in der CVP/GLP-Fraktion zu einer mehrheitlichen Ablehnung der Motion. Wir wissen, dass der Kommunikations- wie auch der Informationsfluss von der Verwaltung und von den Entscheidgremien zu den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern nicht in 100 % aller Fälle als optimal bezeichnet werden kann. In diesem Bereich ist durchaus noch Verbesserungspotential anzugehen. Es kann jedoch festgehalten werden, dass im Thurgau auch ohne Ombuds-

stelle, also ohne direkt oder besser zwischengeschaltete Vermittlungsstelle, in Beschwerdesachen bereits niederschwelliges Gehör verschafft werden kann. Das Bedürfnis einer Ombudsstelle kann wohl nicht damit belegt sein, dass wir Grossrätinnen und Grossräte hin und wieder von enttäuschten Menschen kontaktiert werden. Wir alle haben problemlos den Zugang zur Verwaltung und zum Regierungsrat und können, wo notwendig, ohne grossen Aufwand den Weg zu vertiefter Information vermitteln. Wenn wir Parlamentarierinnen und Parlamentarier oder hin und wieder auch die Bürokommission oder die GFK vermittelnd und wegweisend Hilfe stehen müssen, ist dies vertretbar und unterstreicht die viel zitierte bürgernahe Politik. Oft können auch wir mit einem konstruktiven Gespräch ein gewisses Ventil bieten und den Betroffenen das Gefühl vermitteln, ernst genommen zu werden. Dass Hilfesuchende oft an das Büro gelangen, wie die Motionäre schreiben, kann insofern relativiert werden, als dies in den letzten Jahren eher wenige Fälle betraf und kaum zu einer Überforderung der Gremien führte. Ombudsstellen können zugegeben als Vermittler in Konfliktsituationen zu Lösungen beitragen. Die faktische Kraft von Empfehlungen dieser Stellen ist erfahrungsgemäss beträchtlich. Der Weg ohne vermittelnde Ombudsstelle, also der direkte Weg für Hilfe- und Ratssuchende, darf im Thurgau als hürdenarm und zumutbar bezeichnet werden. Die klare Mehrheit der CVP/GLP-Fraktion erachtet es als nicht notwendig, in der heutigen Situation eine Ombudsstelle neu zu schaffen. Sie wird die Motion nicht erheblich erklären.

Streckeisen, EDU/EVP: Wir haben bereits viel darüber gehört, dass es im Thurgau keine Ombudsstelle brauche, dass kein Bedürfnis vorhanden sei und dass wir alle sehr gut vermitteln können. Dazu gibt es aber wenig Verlässliches. Im Thurgau sind wir schliesslich alle Pragmatiker. Ich habe vor zehn Jahren eine der beiden Motionen eingereicht. Noch bis zum letzten Jahr, also neun Jahre nach Einreichung der Motion, habe ich in regelmässigen Abständen Briefe, Mails oder Telefonanrufe erhalten. Wenn ich die Personen gefragt habe, woher sie meinen Namen kennen, erhielt ich immer die gleiche Antwort. Die Leute haben im Internet nach "Ombudsstelle" gesucht und mich gewissermassen als "Ersatz-Ombudsstelle" kontaktiert. Damit sollte belegt sein, dass ein Bedürfnis vorhanden ist. Der Regierungsrat schreibt, dass objektiv betrachtet kein Bedarf bestehe. Es geht aber nicht um objektive Tatsachen. Bei Menschen, die frustriert sind und vor allem wenn es um potentiell gefährliche Frustrationen geht, handelt es sich um subjektive Erlebnisse und es geht um deren subjektive Verarbeitung. Das sind Menschen, welche auf subjektive und in unseren Augen natürlich falsche Art ihre Erfahrungen verarbeiten und deshalb Hilfe bräuchten. Genau diese Menschen werden sich weder an die kantonale Verwaltung, den Regierungsrat noch an den Gemeindeammann oder den Gemeinderat wenden. Deshalb meinen diese Institutionen, dass kein Bedarf vorhanden sei, obwohl er da ist. Das Büro weist die Begehren der unzufriedenen Bürger meistens der Justizkommission zu. Die Justizkommission arbeitet notabene auch nicht gratis. Sie muss Sitzungsgelder verwenden, um solche Dinge zu erledigen. Eine Ombudsstelle könnte unse-

res Erachtens sehr viel effizienter und eben mit der Methode der Mediation mit solchen frustrierten Bürgern arbeiten. Dass eine Stellenbesetzung mit 150 bis 300 Stellenprozenten nötig sein soll, können wir nicht nachvollziehen. Die Justizkommission weiss in etwa, wie häufig solche Begehren gestellt werden. Wir rechnen eher mit einer Notwendigkeit von ungefähr 20 bis 30 Stellenprozenten. Die EDU/EVP-Fraktion ist überzeugt davon, dass man den Auftrag auslagern und die Ombudsstelle im Auftragsverhältnis betreiben sollte. Damit würden die Neutralität und die Unabhängigkeit der Ombudsstelle unterstrichen. Zugleich könnten die Kosten tief gehalten werden. Die Mehrheit der EDU/EVP-Fraktion bittet Sie, die Motion zu unterstützen.

Guhl, BDP: Die Motion bietet die Möglichkeit, zehn Jahre nach dem letzten Vorstoss eine Standortbestimmung betreffend die Rechtspflege vorzunehmen, die Problemverhandlungen der Verwaltungen kritisch zu hinterfragen sowie die Kundenfreundlichkeit weiter zu verbessern. Der Schutz der Rechte der Bürgerinnen und Bürgern ist der BDP-Fraktion ein zentrales Anliegen. Die positiven Erwägungen des Regierungsrates wurden bereits erläutert. Unseres Erachtens sind die heutigen Möglichkeiten der Rechtspflege genügend. Bei der verwaltungsinternen Rechtspflege sind aber Verbesserungen nötig. Der Regierungsrat schreibt, dass jeder Entscheid eine Rechtsmittelbelehrung enthalte. Eine Belehrung findet im Normalfall nicht auf der gleichen Stufe statt. Eine "Rechtsmittelempfehlung" würde schon etwas ansprechender klingen. Vielfach müssen bei einem Rekurs schon grössere Geldbeträge vorgeschossen werden, welche einige Personen daran hindern, den ihnen zustehenden Rechtsschutz in Anspruch zu nehmen. Der Betrag darf kein Hindernis sein. In jedem Entscheid soll ein verwaltungsinterner, fachlicher Beistand angegeben werden, der die Situation persönlich erläutern und die Rechtswege aufzeigen kann. Betroffene suchen die Hilfe ohnehin in der kantonalen Beratung und Verwaltung. Auch dieser Umstand wurde bereits mehrfach erwähnt. In der Bundesverfassung ist die Rechtsweggarantie verankert. Dieser Verfassungsartikel wurde auch im Kanton Thurgau umgesetzt und trat per 1. Januar 2009 in Kraft. Dass ein Rechtsweg mit Weiterzug an die verwaltungsexterne Rechtspflege nicht selten von Erfolg gekrönt ist, zeigen die Zahlen des Rechenschaftsberichtes des Verwaltungsgerichtes. Im Jahr 2011 wurden 140 Entscheide von Beschwerden erledigt, 43 davon ganz oder teilweise durch Gutheissung, was einer Erfolgsquote von 30,7 % für die Kläger entspricht. Die Schaffung einer Ombudsstelle führt zu Doppelspurigkeiten. Die Arbeit der Ombudsstelle verursacht in der Verwaltung ein beträchtliches Mass an Mehrarbeit wie Abgabe von Akten, Verfassen von Stellungnahmen sowie Terminkoordinationen zur Anhörung. Leider führt die Stelle zu keiner Entlastung des Verwaltungsgerichtes. Wie aus den Rechenschaftsberichten der Verwaltungsgerichte der Kantone Basel-Landschaft und Zürich zu entnehmen ist, stiegen die eingegangenen Fälle trotz einer Ombudsstelle an. Eine Bemerkung zu Punkt 10 der Antwort des Regierungsrates: Es wird auf die angespannte Finanzsituation verwiesen. Die Ombudsstelle wird auch aus diesem Grund negativ beurteilt. Diese Ar-

gumentation ist grundsätzlich unbesonnen und aus Sicht der BDP-Fraktion kein Argument für ein kompetentes Parlament. Für eine wichtige Sache muss man immer Finanzen bereitstellen, auch wenn die Finanzlage eng ist. Wenn die Sache aber zu wenig bringt, ist sie auch in guten Zeiten zu teuer. Die BDP-Fraktion erwartet, dass die Kommunikation zur verwaltungsinternen Rechtspflege in den Ämtern zur Chefsache gemacht wird. Wir erwarten auch, dass die Verwaltung in einzelnen Bereichen noch kundenfreundlicher wird, so wie es der Regierungsrat verspricht. Die BDP-Fraktion lehnt die Motion ab.

Kaufmann, SP: Die Schaffung einer kantonalen Ombudsstelle ist meines Erachtens keine Frage, sondern ein Muss, sowohl für Anliegen und Kritiken aus der Bevölkerung wie auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung. Es reicht heute einfach nicht mehr, Anliegen ausschliesslich auf rechtlicher Ebene anzugehen. Manchmal ist das den Betroffenen einfach nicht genug. Der psychologische Aspekt darf in vielen Fällen nicht unterschätzt werden. Personen, die von einem Ort zum anderen, also von einer Rechtsinstanz zur anderen, verwiesen werden, fühlen sich häufig nicht ernst genommen. Hier stehen sich rechtsstaatliche Abläufe und das persönliche "Gerechtempfinden" manchmal diametral gegenüber. Als Mitglied der Justizkommission kenne ich diese Probleme. Wir haben zunehmend solche Anfragen, die wir abweisen müssen, weil wir einfach nicht zuständig sind. Wie gehört sind auch die anderen Kommissionen mit solchen Anfragen konfrontiert. Diese Fälle nehmen zu. Politik und Verwaltung hinterlassen zunehmend unzufriedene Bürgerinnen und Bürger und teilweise auch Angestellte. Betroffene machen die Faust im Sack. Querulatorische Haltungen verschärfen sich und der Gesamtaufwand aller Instanzen wächst. Die "Schönwettermacherei" von verschiedenen Kantonsrätinnen und Kantonsräten bagatellisiert die Fakten und damit auch die gefühlte Not der Betroffenen. Andere Länder, andere Kantone und Städte machen es vor: Ombudsstellen sind in der heutigen Zeit notwendig und sinnvoll. Deshalb rufe ich dazu auf, die Motion erheblich zu erklären.

Gubser, SP: Mit grossem Interesse habe ich die Voten aus den verschiedenen Fraktionen verfolgt. Ich bin erstaunt darüber und glaube, dass wir nicht im selben Kanton wohnen. Alles ist schön und alle sind zufrieden. Wenn ich Kantonsrat Andrea Vonlanthen in Arbon politisieren höre, kommt eine geballte Ladung, was alles nicht Ordnung sei, wie man unzufrieden sei usw. Und heute ist alles in bester Ordnung. Ebenso scheint es in Zihlschlacht zu sein. Ich weiss, dass es schwierig ist, eine Motion rein sachlich zu betrachten, wenn diese von zwei links-grünen Politikerinnen und Politikern eingereicht wird. Ich bitte Sie, sachlich zu entscheiden und nicht über die Motionäre zu urteilen.

Regierungsrat **Dr. Schläpfer:** Ich danke den Motionären, dass sie das Thema zur Sprache gebracht haben. Ich danke aber auch für die überwiegend gute Aufnahme der Ant-

wort des Regierungsrates. Wir haben uns bemüht, beide Aspekte darzustellen. Wir haben versucht, Positives und Negatives abzuwägen. Nach unserer Interessenabwägung kommt der Regierungsrat zum Schluss, dass die Nachteile gegenüber den Vorteilen überwiegen und deshalb keine Ombudsstelle zu schaffen ist, auch wenn sie tatsächlich Vorteile hätte. Es gibt dafür eine Anzahl Gründe. Ich verweise auf die schriftlichen Ausführungen des Regierungsrates. Jede neue Stelle kostet etwas. Man muss sich gerade in Zeiten, in denen man sparen muss, immer überlegen, wie das Haushaltgleichgewicht gehalten oder wieder hergestellt werden kann. Man muss eher zurückhaltend sein, wenn man eine neue Institution schaffen will. Die Vorteile müssen ganz klar überwiegen, bis man etwas schafft, das die Rechnung und das Budget jährlich belastet. Wir wollen einen schlanken Staat behalten und ein solcher bleiben. Das erwartet die GFK vom Regierungsrat und ist auch aus den Voten im Grossen Rat immer wieder zu hören. Eine Ombudsstelle gibt immer wieder neue Ausgaben, auch wenn man eine externe Anwaltsstelle beauftragt. Es entstehen so oder so Kosten. Ich kann mir nicht vorstellen, dass man sich mit 20 Stellenprozenten begnügen könnte. Der Arbeitsaufwand darf nicht unterschätzt werden. Solche neuen Institutionen haben ohnehin die Tendenz, ständig zu wachsen. Im Thurgau besteht keine anonyme Verwaltung. Sie ist offen und zugänglich. Unsere Amtsleiterinnen und Amtsleiter, die Gemeindeammänner sowie die Mitglieder des Gemeinde- und des Regierungsrates leben keineswegs in "Elfenbeintürmen". Wir sind für die Bevölkerung da und sehr viel unterwegs. In der Verwaltung werden Telefonanrufe entgegen genommen. Ratsuchende werden nicht einfach mit dem Argument abgewiesen, dass man nicht zuständig sei. Man bemüht sich, die Leute an die richtige Stelle zu verweisen. Alle Briefe und Mails werden beantwortet. Gemeinde- und Kantonsvertreter treten immer wieder an Anlässen auf. Wir mischen uns unter die Bevölkerung. Wir sind für die Wünsche und Anliegen unserer Bevölkerung ansprechbar und diesbezüglich weiter als die Privatwirtschaft. In der Privatwirtschaft ist eine Ombudsstelle viel nötiger als in der Verwaltung. Wir alle sind Ombudsleute. Wir sind offen, nehmen Reklamationen entgegen und bemühen uns. Ebenso wichtig wie das seriöse Aktenstudium ist, dass wir uns mit der Bevölkerung unterhalten, zur Verfügung stehen und Anliegen ernst nehmen. Das machen wir und auch die Gemeindebehörden in grossem Umfang. Bei uns gibt es nicht nur den Rechtsweg, sondern auch die Beratung und das Gespräch, das wir alle immer wieder suchen. Wer sich etwas bemüht, erhält im Kanton Thurgau auch Auskunft und Ratschläge. Vor 30 bis 40 Jahren, als die Idee des Ombudsmannes aufkam, war das noch etwas anders. Die Verwaltungen sind in der Zwischenzeit nicht anonymer geworden. Im Gegenteil: Sie sind offener, kundenfreundlicher, dienstleistungsfreudiger und viel weniger obrigkeitlich geworden. Man verkehrt mit den Leuten als Kunden. Der Mailverkehr schafft grosse Erleichterungen. Einen Brief zu schreiben ist eine viel grössere Anstrengung, als ein Mail zu verfassen. Heute ist es fast Jedermann möglich, ein Mail zu schreiben. Der Rechtsschutz wurde sehr stark ausgebaut. Vor 40 Jahren bestand noch kein Verwaltungsgericht. Heute gibt es auch überall Rechtsmittelbelehrun-

gen. Der Rechtsweg ist gewahrt und der informelle Weg ist ebenfalls viel besser geworden. Dementsprechend drängt sich die Schaffung einer Ombudsstelle viel weniger auf. Der Regierungsrat, der Grosse Rat, die Justizkommission oder die GFK werden immer wieder mit renitenten oder gar querulatorischen Leuten konfrontiert. Diesen möchte ich keine weitere Möglichkeit geben. Das würde auch nicht viel helfen. Diese Personen gehen ohnehin von Pontius zu Pilatus. Dabei gibt es eben Dinge, die wirklich aussichtslos sind. Für manche Leute ist es manchmal schwer, dies zu begreifen. Ob dann aber noch eine Instanz mehr oder weniger aufgesucht werden kann, spielt für diese Personen keine Rolle. Man muss sich bewusst sein, dass diese Leute die Verfahren auch verlängern, verteuern und verkomplizieren. Solches Verhalten rechtfertigt keinen zusätzlichen Schutz und keine zusätzliche Institution, die nur Kosten verursacht. Der Regierungsrat bittet Sie, die Motion nicht erheblich zu erklären.

Diskussion - **nicht weiter benützt.**

Beschlussfassung

Die Motion Gubser/Schwyter wird mit 75:33 Stimmen nicht erheblich erklärt.