

Jahresbericht 2017

Einleitung und Dank

Im Geschäftsjahr 2017 konnte die Personalombudsstelle der römisch-katholischen Körperschaft des Kantons Zürich auf ihr 15-jähriges Bestehen zurückblicken. Die Personalombudsleute richteten ihren Fokus jedoch nicht auf grosse Feierlichkeiten, sondern legten ihren Schwerpunkt darauf, neben der anfallenden Beratungs- und Vermittlungstätigkeit die Ombudsarbeit vor allem bei den mit dem Ressort Personal betrauten Mitgliedern der Kirchenpflegen bekannt zu machen.

In diesem Berichtsjahr gingen bei der Personalombudsstelle 103 neue Anfragen ein, womit die Nachfrage nach Beratung/Unterstützung bei Problemen bzw. Konflikten leicht rückläufig war. 32 Geschäfte konnten mit einem einmaligen Kontakt abgeschlossen werden, während 42 Anliegen nach mehrmaligen Kontakten einer Lösung zugeführt wurden. Bei 29 Dossiers waren umfangreichere Abklärungen notwendig; gegenüber dem Vorjahr nahmen die Anfragen in dieser Kategorie leicht zu. Zudem wurden 19 Dossiers aus dem Vorjahr, welche auf den Jahreswechsel hin nicht hatten abgeschlossen werden können, ins neue Geschäftsjahr übernommen. In dieser Zählung nicht mitenthalten sind telefonische Triage-Gespräche mit Weiterleitung der Ratsuchenden an andere Beratungsstellen. Da erneut rund ein Drittel der Gesuche mit äusserst kleinem Aufwand bearbeitet werden konnte, war es wie im Vorjahr möglich, die anfallenden Geschäfte mit den bestehenden administrativen und organisatorischen Mitteln zu bewältigen.

Der Lauf der Zeit bringt es mit sich, dass gewisse Dinge sich verändern, während andere gleich bleiben: Bisheriges wird überdacht, neue Erkenntnisse werden erlangt, Ansprüche wandeln sich und so fort. Die Personalombudsleute stellen sich daher jedes Jahr neu die Frage, was die Leserschaft ihres jährlichen Tätigkeitsberichts, welcher an die Synode, den

Synodalrat wie auch an das Generalvikariat geht, interessieren könnte. Beauftragt sind sie, sowohl Informationen über die Geschäftstätigkeit wie auch über allfällige festgestellte Mängel zu formulieren. Weiter werden ausgewählte Fälle zur Illustration der Ombudstätigkeit dargelegt. Der vorliegende Jahresbericht wird zudem zum Anlass genommen, einige Aspekte der Ombudsarbeit im Allgemeinen und der letzten 15 Jahren im Besonderen zu reflektieren.

Er gliedert sich wie folgt:

1. Statistik 2017
2. Rückblick auf einzelne Aspekte der Ombudstätigkeit in den letzten 15 Jahren
3. Ombudstätigkeit im Spannungsfeld von Gerechtigkeit und «echter» Konfliktbeilegung
4. Fallbeispiele
5. Zum Schluss

Die Personalombudsleute nehmen den Jahresbericht dieses Jubiläumsjahrs zum Anlass, um ihren Dank für einmal nicht an den Schluss sondern an den Anfang des Berichts zu stellen. Sie danken denjenigen Personen herzlich, welche ihre Arbeit wohlwollend begleiten und tatkräftig unterstützen. Insbesondere sind dies die Synodalinnen und Synodalen, welche den Tätigkeitsbericht jährlich anlässlich ihrer Synodensitzung abnehmen, und die Geschäftsprüfungskommission der Synode, welche diesen jeweils vorgängig sorgfältig studiert und sich anlässlich eines jährlichen Austauschs mit den Personalombudsleuten intensiv und fundiert mit deren Ombudstätigkeit auseinandersetzt. Der Dank gilt auch Generalvikar Dr. Josef Annen, Herrn Urs Länzlinger, Bereich Personal des Generalvikariats, sowie den weiteren Mitarbeitenden des Generalvikariats für das stets offene Ohr bezüglich der Anregungen der Ombudsleute, Synodalrat Raphael Meyer, Ressort Personal, dem gesamten Synodalrat und dessen Generalsekretär, Herr Markus Hodel, für das der Ombudsstelle entgegengebrachte Vertrauen, sowie Dr. Andreas Hubli und Frau Mirjam Bolardt, Bereichsleitung Personal, für den wertschätzenden und offenen fachlichen Austausch sowie die beständigen Bemühungen, auch schwierige Ausgangssituationen konstruktiv zu lösen. Ein herzliches Dankeschön sprechen die Ombudspersonen weiter Dr. Claudia Kaufmann, Beauftragte in Beschwerdesachen und Ombudsfrau der Stadt Zürich, aus, welche sie immer wieder mit ihren Erfahrungen und wertvollen Tipps aus eigener reichhaltiger Ombudstätigkeit grosszügig unterstützt. Dank gebührt auch den Verantwortlichen der Katholischen Hochschulgemeinde AKI Zürich, welche den Ombudsleuten immer wieder Räume für Beratungen zur Verfügung stellt. Schliesslich geht der Dank an all jene Personen, Behörden und Institutionen, welche der Personalombudsstelle Interesse und Vertrauen entgegenbringen.

1. Statistik 2017

1.1. Vorbemerkung

Bevor auf die statistischen Angaben des Geschäftsjahrs 2017 im Detail eingegangen wird, soll die Entwicklung der Dossier-Zahlen seit Bestehen der Personalombudsstelle dargestellt werden.

| Geschäfts- jahr | Neu-Eingänge | Fälle mit geringem Bearbeitungsaufwand | Fälle mit umfangreicheren Abklärungen |
|----------------------------|---------------------|---|--|
| 2003 | 31 | 5 | 26 |
| 2004 | 35 | 13 | 22 |
| 2005 | 44 | 12 | 32 |
| 2006 | 53 | 17 | 36 |
| 2007 | 35 | 14 | 21 |
| 2008 | 71 | 33 | 38 |
| 2009 | 64 | 21 | 43 |
| 2010 | 70 | 31 | 39 |
| 2011 | 73 | 29 | 44 |
| 2012 | 80 | 46 | 34 |
| 2013 | 98 | 61 | 37 |
| 2014 | 103 | 72 | 31 |

Ab dem Geschäftsjahr 2015 führten die Personalombudsleute 3 Erfassungskategorien ein, die wie folgt definiert wurden: einmalige (telefonische, schriftliche, elektronische oder persönliche) Beratung, mehrmaliger Kontakt (bis maximal 5 telefonische, schriftliche, elektronische oder persönliche Kontakte in der gleichen Angelegenheit) oder umfangreichere Abklärungen.

| Geschäfts- jahr | Neu-Eingänge | einmalige Beratung | mehrmaliger Kontakt | umfangreichere Abklärungen |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| 2015 | 117 | 44 | 42 | 31 |
| 2016 | 114 | 47 | 42 | 25 |
| 2017 | 103 | 32 | 42 | 29 |

Die Zusammenstellung der Dossier-Zahlen über die letzten 15 Jahre zeigt einen recht kontinuierlichen Anstieg der pro Geschäftsjahr neu eingegangenen Anfragen. Die Personalombudsleute gehen davon aus, dass dies vor allem mit der wachsenden Bekanntheit der Ombudsstelle zu erklären ist. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass in den vergangenen fünf Jahren diejenigen Anfragen, welche umfangreichere Abklärungen erforderlich machten, im Durchschnitt rund ein Drittel der Neu-Eingänge ausmachten. Eine grundsätzliche oder ansteigende Verschlechterung der Arbeitsbedingungen, des Arbeitsklimas oder der Arbeitszufriedenheit oder eine sich verschlechternde Konfliktkultur müssen erfreulicherweise nicht konstatiert werden, auch wenn die zu bearbeitenden Konflikte im Einzelfall durchaus zu schwerwiegenden Belastungen bei den Betroffenen geführt haben.

1.2. Gliederung nach Geschlecht

Mit Ausnahme des Berichtsjahres 2016 ging seit Beginn der Aufnahme der Tätigkeit durch die Ombudsleute die Mehrheit der Anliegen von Frauen aus, so auch 2017. 55% der Erstanfragenden waren Frauen, 45% Männer. Da in den Geschäftsjahren 2014 und 2015 die Erhebung der statistischen Daten verfeinert wurde, kann ein prozentualer Vergleich in Bezug auf die Geschlechterverteilung bei den Gesuchseingängen nur über diesen Zeitraum erfolgen. Dieser sieht wie folgt aus:

| | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Frauen | 55% (57) | 43% (49) | 53% (62) | 57% (59) |
| Männer | 45% (46) | 57% (65) | 47% (55) | 43% (44) |

1.3. Gliederung nach Arbeitsort

Weiterhin werden die Gesuche nach dem Arbeitsort erfasst, was zu folgendem statistischem Vergleich führt:

| | 2017 | 2016 | 2015 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Stadt Zürich | 32% (33) | 42% (48) | 34% (40) |
| Kanton Zürich | 68% (70) | 58% (66) | 66% (77) |

1.4. Gliederung nach Funktion

Die Funktion der Ratsuchenden in der römisch-katholischen Körperschaft wird seit 2008 erfasst. Unterschieden werden dabei die Kategorien „Angestellte ohne Leitungsfunktion“, „Mitarbeitende mit Leitungsfunktion“ und „Behördenmitglieder“. Nachdem die Anfragen um Unterstützung durch Behördenmitglieder 2016 um knapp 10% abgenommen hatten, haben die Ombudsleute das Jubiläumsjahr insbesondere dazu genutzt, ihren Auftrag und ihre Arbeitsweise anlässlich einer Informationsveranstaltung den mit dem Ressort Personal betrauten Mitgliedern der Kirchenpflegen erneut bekannt zu machen. Ihr Anliegen ist es, diesem Personenkreis aufzuzeigen, dass sie nicht als Kontrollinstanz oder Parteivertreter der Mitarbeitenden arbeiten, sondern ihr Fokus darauf gerichtet ist, im gemeinsamen Gespräch und unter Einbezug der Anliegen und Sichtweisen aller Beteiligten nach adäquaten Lösungen zu suchen. Bereits im Jahresbericht 2004 hielten die ersten, von der Synode gewählten Personalombudsleute fest, dass der Gang zur Ombudsstelle keine Kampfansage, sondern ein Hilferuf in einer selbst nicht mehr lösbaren Situation darstellt.¹

Die Personalombudsleute gehen davon aus, dass es für ein breites Publikum interessant ist, die seit 2008 erhobenen Daten zu erfahren, weshalb in diesem Kapitel das Zahlenmaterial ab diesem Zeitpunkt präsentiert wird. Allerdings wurden bis 2013 die Funktionen lediglich bei denjenigen Anfragen detailliert erfasst, welche umfangreichere Abklärungen notwendig machten, während auf eine Erhebung bei den Anfragen mit kleinerem Beratungsaufwand verzichtet wurde. Für die Jahre 2008 bis und mit 2013 beziehen sich die Angaben daher nur auf einen Teil der jährlichen Neu-Eingänge der Gesuche. Diese Zahlen sind in der tabellarischen Übersicht *kursiv* dargestellt.

| Geschäftsjahr | Erstkontakt durch Angestellte ohne Leitungsfunktion | Erstkontakt durch Angestellte mit Leitungsfunktion | Erstkontakt durch Behördenmitglieder |
|----------------------|--|---|---|
| 2017 | 68.0% (70) | 19.0% (20) | 13.0% (13) |
| 2016 | 65.0% (74) | 24.5% (28) | 10.5% (12) |
| 2015 | 66.0% (77) | 14.5% (17) | 19.5% (23) |
| 2014 | 73.0% (75) | 9.5% (10) | 17.5% (18) |
| 2013 ² | 73.0% (27) | 13.5% (5) | 13.5% (5) |
| 2012 ³ | 85.0% (29) | 6.0% (2) | 9.0% (3) |

¹ Jahresbericht 2004, S. 4 f.

² Erfasst sind 37 von insgesamt 98 Gesuchseingängen.

³ Erfasst sind 34 von insgesamt 80 Gesuchseingängen.

| | | | |
|-------------------|------------|-----------|-----------|
| 2011 ⁴ | 73.0% (32) | 13.5% (6) | 13.5% (6) |
| 2010 ⁵ | 69.0% (27) | 20.5% (8) | 10.5% (4) |
| 2009 ⁶ | 76.5% (33) | 9.5% (4) | 14.0% (6) |
| 2008 ⁷ | 68.0% (26) | 16.0% (6) | 16.0% (6) |

Festgestellt werden kann, dass in den meisten Fällen der erste Kontakt zur Personalombudsstelle von Angestellten ohne Leitungsfunktion ausgeht, was naheliegend ist und der grundsätzlichen Intention von Ombudsstellen als niederschwellige Beratungsstellen entspricht. Schon der Jahresbericht 2006 verortete diese Tatsache und führte sie auf die in der Regel bestehende Asymmetrie in der Hierarchie der Mitarbeitenden zurück.⁸ Dennoch stellen die Personalombudsleute immer wieder fest, dass auch Angestellte mit Leitungsfunktionen und Behördenmitglieder die Möglichkeit der Beratung durch die Ombudsstelle sehr schätzen.

1.5. Gliederung nach Berufsfeldern

Die Erfassung der Berufsfelder, in denen die Ratsuchenden tätig sind, welche den Erstkontakt suchen, dient den Ombudsleuten in erster Linie dazu, festzustellen, ob in bestimmten Berufsgruppen anstellungs- oder arbeitsplatzbedingte Fragestellungen gehäuft auftreten und eventuell einer übergeordneten Lösung zugeführt werden sollten. Für 2017 präsentieren sich die folgenden absoluten Zahlen:

| Gliederung nach Berufsfelder | einmaliger Kontakt | mehrmalige Beratung | umfangreiche Abklärung | Total |
|------------------------------|--------------------|---------------------|------------------------|-------|
| Hausdienst | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Hauswartung/Sakristane | 3 | 4 | 2 | 9 |
| Jugendarbeit | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Katechese/Religionspädagogik | 6 | 5 | 5 | 16 |
| Kirchenmusik | 1 | 4 | 3 | 8 |
| Kirchenpflege | 5 | 1 | 3 | 9 |
| Seelsorge | 12 | 18 | 8 | 38 |
| Sozialarbeit | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Verwaltung/Sekretariat | 4 | 8 | 4 | 16 |

⁴ Erfasst sind 44 von insgesamt 73 Gesuchseingängen.

⁵ Erfasst sind 39 von insgesamt 70 Gesuchseingängen.

⁶ Erfasst sind 43 von insgesamt 64 Gesuchseingängen.

⁷ Erfasst sind 38 von insgesamt 71 Gesuchseingängen.

⁸ Jahresbericht 2006, S. 4.

Ein Vergleich der relativen Zahlen über die letzten 3 Jahre ergibt folgendes Bild:

| | 2017 | 2016 | 2015 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Hausdienst | 3% (3) | 2% (2) | 5% (6) |
| Hauswartung/Sakristane | 8% (9) | 6% (7) | 8% (9) |
| Jugendarbeit | 3% (3) | 11% (13) | 8.5% (10) |
| Katechese/Religionspädagogik | 16% (16) | 15% (17) | 16% (19) |
| Kirchenmusik | 8% (8) | 7% (8) | 10% (12) |
| Kirchenpflege | 8% (9) | 10% (11) | 8.5% (10) |
| Seelsorge | 37% (38) | 36% (41) | 22% (26) |
| Sozialarbeit | 1% (1) | 2% (2) | 3% (3) |
| Verwaltung / Sekretariat | 16% (16) | 11% (13) | 19% (22) |

In den vergangenen drei Jahren arbeiteten die meisten Personen, welche die Personalombudsstelle aufsuchten, im kirchlichen Kerngeschäft, nämlich in den Bereichen Seelsorge bzw. Katechese/Religionspädagogik. Dazu kommen die den gesamten Seelsorgebetrieb unterstützenden Mitarbeitenden in Verwaltung / Sekretariat.

1.6. Gliederung nach Themen

Die eingegangenen Gesuche liessen sich im Berichtsjahr 2017 folgenden Themen zuordnen (alphabetische Reihenfolge/Mehrfach-Nennung möglich):

| | |
|--|----|
| Anstellungsverfügung | 3 |
| Arbeitszeit/Überstunden/Überlastung/Stellenprozente | 10 |
| Arbeitszeugnis | 9 |
| Arbeitsunfähigkeit (arbeitsplatzbedingt) | 6 |
| Archivierung/Datenschutz | 0 |
| Dienstwohnung | 2 |
| Diverses | 10 |
| Einstufung/Besoldung | 10 |
| Ferien-Regelung | 1 |
| Führungsstil/Führungskompetenz | 18 |
| Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/Folgen der Beendigung | 29 |
| Mitarbeiterbeurteilung | 4 |

| | |
|---|----|
| Organisationsstruktur | 5 |
| Pflichtenheft | 3 |
| Sexuelle Übergriffe | 3 |
| Teamkonflikte (Mitarbeitende und/oder Behördenmitglieder untereinander) | 21 |
| Zusammenarbeit mit Kirchenpflege | 9 |
| Zusammenarbeit mit Seelsorgenden | 6 |

Am meisten Gesuche betrafen 2017 den Bereich „Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/Folgen der Beendigung“, gefolgt von den Themenbereichen „Führungsstil/Führungskompetenzen“ und „Teamkonflikte (Mitarbeitende und/oder Behördenmitglieder untereinander)“. Die relativen Werte sehen bei den am meisten betroffenen Themen wie folgt aus:

| | Prozentualer Anteil 2017 | Prozentualer Anteil 2016 | Prozentualer Anteil 2015 |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Arbeitszeit/Überstunden/Überlastung/ Stellenprozente | 9.70% | 13.16% | 19.05% |
| Führungsstil/Führungskompetenzen | 17.48% | 23.68% | 16.12% |
| Kündigung/Auflösung des Arbeits- verhältnisses/Folgen der Beendigung | 28.16% | 16.67% | 25.64% |
| Team-Konflikte (Mitarbeitende und/oder Behördenmitglieder untereinander) | 20.39% | 15.79% | 16.85% |
| Zusammenarbeit mit Kirchenpflegen | 8.74% | 13.16% | 8.55% |
| Zusammenarbeit mit Seelsorgenden | 5.82% | 11.40% | 16.85% |

Die kontinuierliche Reduktion der Anfragen im Zusammenhang mit Arbeitszeit, Überstunden, Arbeitsüberlastung und Stellenprozenten über die letzten 3 Jahre lässt den Schluss zu, dass die im Rahmen der Anstellungsordnung zur Verfügung gestellten Tools zur Arbeitszeiterfassung gut genutzt werden und sowohl für Arbeitnehmende wie auch für Arbeitgebende eine hilfreiche Unterstützung bei der Steuerung der Arbeitsbelastung darstellen.

Wie bereits 2016 so beschäftigten sich die Personalombudsleute auch 2017 mit verschiedenen Aspekten rund um die Themen Führungsstil/Führungskompetenzen. Zugenommen haben im Berichtsjahr die Team-Konflikte. Bei beiden Themenbereichen

handelt es sich überwiegend um komplexe, in der Regel bereits fortgeschrittene und daher nicht schnell lösbare Konflikte, bei welchen die Beteiligten und insbesondere die Mitarbeitenden öfters in unterschiedlicher Intensität tangiert sind.

2. Rückblick über einzelne Aspekte der Ombudstätigkeit in den letzten 15 Jahren

Die seit 2007 (Helmut Steindl) bzw. 2011 (Barbara Umbricht Lukas) im Amt stehenden Ombudspersonen haben den 15-jährigen Bestand der Personalombudsstelle der Katholischen Kirche im Kanton Zürich zum Anlass genommen, um zwei Themenbereiche herauszuarbeiten, welche in der Ombudsarbeit über all die Jahre immer wieder aktuell waren und es bis heute geblieben sind. Dabei haben sie auf die seit 2002 erschienenen Jahresberichte zurückgegriffen.

2.1. Das Dilemma zwischen Vertrauen und Angst

Im Jahresbericht 2003, am Anfang der Existenz der Ombudsstelle, wurde festgestellt, dass die Ombudsdienstleistungen trotz Niederschwelligkeit des Angebots nur sehr zurückhaltend in Anspruch genommen wurden. Die Hälfte der damals gesuchstellenden Personen sprach sich zudem explizit gegen die Kontaktnahme mit der anderen konfliktbeteiligten Seite durch die Ombudspersonen aus.⁹ Damals wie auch heute respektieren die Ombudsleute einen solchen Entscheid, obwohl damit einer effektiven Ombudsarbeit Grenzen auferlegt werden: im Konflikt erlangen die Personalombudsleute nur dann eine allparteiliche Aussensicht und können vermitteln, wenn sie mit allen Konfliktbeteiligten Gespräche führen und diese in die Konfliktlösung einbezogen werden. Bleibt ihnen die Kontaktaufnahme mit der anderen Seite aufgrund eines Entscheids der ratsuchenden Person verwehrt, ist es ihnen nur noch möglich, zuzuhören und Ratschläge für das weitere Verhalten und Vorgehen zu erteilen.¹⁰

Den Ombudspersonen liegt daher viel daran, im konkreten Einzelfall zu erörtern, welche Gründe zum Entscheid der ratsuchenden Person geführt haben, den Gang zur Ombudsstelle nicht offenlegen zu wollen. Diese sind über die Jahre hinweg ähnlich geblieben: Furcht vor Vorwürfen des Verrats, vor einer weiteren Verschlechterung des Arbeitsklimas, vor Repressalien bzw. Vergeltungsmassnahmen bis hin zur Sanktionierung.¹¹ Festzuhalten ist,

⁹ Jahresbericht 2003, S. 4.

¹⁰ Vgl. Jahresbericht 2005, S. 4; Jahresbericht 2007, S. 7; Jahresbericht 2016, S. 8.

¹¹ Jahresbericht 2008, S. 4.; Jahresbericht 2009, S. 4; Jahresbericht 2012, S. 7.

dass die Personalombudsleute diesen oder gleichartigen Befürchtungen auch heute noch gehäuft begegnen, obwohl die Ratsuchenden ihnen grosses Vertrauen entgegenbringen. Letztere sind gefangen im Dilemma zwischen der Hoffnung auf einen guten Ausgang der Sache und der Angst vor einer Verschlechterung der Situation bis hin zu einer befürchteten definitiven Lösung in Form der Kündigung.

Daher ist einerseits notwendig, dass den Arbeitgebenden immer wieder und von den verschiedensten Instanzen nahe gelegt wird, den Gang der Mitarbeitenden an die Ombudsstelle nicht als Kritik, sondern als Chance zur Verbesserung der Situation einzustufen. Der im Jahresbericht 2008 für diese Thematik gewählte Titel „Mehr Gelassenheit im Umgang mit der Ombudsstelle“¹² bringt es auf den Punkt. Erfahren die Ratsuchenden eine gelassene Reaktion der strukturell überlegenen, arbeitgebenden Seite, so stärkt dies das gegenseitige Vertrauen und fördert die Konfliktlösung weit mehr, als wenn die Personalombudsleute versuchen, die Vorbehalte argumentativ zu zerstreuen. Angst kann am effektivsten durch positive Erfahrungen abgebaut werden.

Andererseits muss offen formuliert werden, dass der Schutz, welcher ratsuchenden Mitarbeitenden im Falle von nicht gerechtfertigten Reaktionen geboten werden kann, sich auf Art. 336 OR (Schutz vor missbräuchlicher Kündigung) beschränkt. Die Personalombudsleute haben aus dem Berichtsjahr 2017 Kenntnis von 2 Fällen, in welchen es im Anschluss an die Einschaltung der Ombudsstelle zu Kündigungen kam. In beiden Fällen konnte den betroffenen Mitarbeitenden nur noch die Beschreitung des Rechtswegs empfohlen werden. Eine eventuelle Entschädigung im Falle einer festgestellten missbräuchlichen Kündigung ist in vielen Fällen jedoch wenig hilfreich, da die Mitarbeitenden das Risiko des Stellenverlustes nicht eingehen können oder wollen. Zudem können viele Konfliktbetroffene bei einem solchen Ausgang des Konflikts keine Energie mehr aufbringen, um für ihre Rechte einzustehen.

2.2. Verweigerung der Mitarbeit durch einzelne Konfliktbeteiligte

Bereits im Berichtsjahr 2004 wurde festgestellt, dass die Reaktionen von Seiten der Arbeitgeber auf die Einschaltung der Ombudsstelle durch eine mitarbeitende Person äusserst unterschiedlich ausfallen. Während manche Kirchenpflegen und/oder gemeindeleitenden Personen diesen Schritt ausdrücklich begrüssen, empfinden ihn andere als unnötige oder gar unerwünschte Einmischung¹³ bzw. als Infragestellung ihrer Kompetenzen.¹⁴ Wie einleitend

¹² Jahresbericht 2008, S. 4.

¹³ Jahresbericht 2004, S. 4.

¹⁴ Jahresbericht 2006, S. 4.

festgehalten, war und ist die Intention der Personalombudsleute klar eine andere. 2006 und 2009 hielten die Ombudsleute bereits fest, dass ihre Hilfestellungen teilweise ignoriert und untergraben würden, was dazu führe, dass die Ombudsstelle ihrer Funktion beraubt werde.¹⁵ Auch im Berichtsjahr 2016 wiesen die Ombudspersonen darauf hin, dass von arbeitgeberischer Seite vereinzelt die Mitwirkung zur Konfliktlösung abgelehnt wurde.¹⁶ Dies wiederholte sich auch im aktuellen Berichtsjahr. Da eine Mitwirkung zur Konfliktlösung seitens der Personalombudsleute nicht eingefordert werden kann¹⁷, hinterlassen solche Situationen bei den an einer konstruktiven Lösung interessierten Mitarbeitenden eine grosse Frustration und stellen die Glaubwürdigkeit der Gesamtkirche, welche am Verhalten der einzelnen Involvierten gemessen wird, verständlicherweise in Frage.

Die ersten gewählten Personalombudsleute thematisierten im Jahresbericht 2004 auch bereits die mögliche Gefahr, die Ombudsstelle für eigene Zwecke zu instrumentalisieren oder als Feigenblatt zu missbrauchen.¹⁸ Im Folgejahr verwahrten sie sich ausdrücklich gegen Versuche seitens einer Konfliktpartei, ihnen Anweisungen bei der Aufgabenerfüllung zu geben.¹⁹ Immer wieder musste in den vergangenen 15 Jahren moniert werden, dass den von den Ombudspersonen ausgesprochenen Empfehlungen nicht die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt wird, diese nicht umgesetzt oder als parteilich abqualifiziert werden, wenn sie nicht den Vorstellungen der strukturell stärkeren Konfliktpartei entsprechen.²⁰ Im Berichtsjahr 2017 musste dies auch, jedoch nur vereinzelt, konstatiert werden.

3. Ombudstätigkeit im Spannungsfeld von Gerechtigkeit und «echter» Konfliktbeilegung

Ombudsstellen gibt es heute in vielen Bereichen, in Verwaltung und im privaten Sektor, so auch in der Kirche. Was unterscheidet Ombudstätigkeit im kirchlichen Rahmen von institutioneller Vermittlungstätigkeit im übrigen öffentlichen Raum oder vielleicht deutlicher gesagt, gibt es Unterscheidungsmerkmale, auf die zu achten wäre?

Die Personalombudsleute machen immer wieder die Erfahrung, dass Personen, die ihre Unterstützung in konfliktuellen Situationen in Anspruch nehmen, hohe Erwartungen an die Stelle knüpfen, möglicherweise sogar höhere Erwartungen als sie an private oder öffentlich

¹⁵ Jahresbericht 2006, S. 4; Jahresbericht 2009, S. 5.

¹⁶ Jahresbericht 2016, S. 9.

¹⁷ Jahresbericht 2016, S. 9.

¹⁸ Jahresbericht 2004, S. 5.

¹⁹ Jahresbericht 2005, S. 4.

²⁰ Jahresbericht 2005, S. 4; Jahresbericht 2010, S. 4 f.; Jahresbericht 2011, S. 7.

einggerichtete Ombudsstellen richten würden. Sind diese Erwartungen berechtigt, ist zu fragen, und warum ist das so?

Die Ombudsleute, welche ihre Tätigkeit im Rahmen der katholischen Kirche im Kanton Zürich ausüben, verstehen sich nicht allein als eine funktionale Schlichtungs- und Vermittlungsinstanz, die sozusagen dazu beiträgt, «den Sand aus dem Getriebe» zu nehmen, damit alles reibungslos funktioniert. Auch wenn dies ein wichtiger Teil ihrer Aufgabe ist, so geht ihre Zielsetzung darüber hinaus. Denn die Kirche ist nicht nur eine im öffentlichen Leben stehende und mit ihren vielfältigen Einrichtungen vergleichbare Organisation, sondern auch wesentlich Jesus und seinen Grundsätzen verpflichtet und auf diese hin offen.

Die Kirche hat sich aus der frühen Christenheit über die Jahrhunderte hinweg zur heutigen Gestalt in der konkreten Gesellschaft entwickelt, zieht aber nach wie vor ihre alleinige Legitimität und Glaubwürdigkeit aus der Verbindung mit dem inneren Sinn des Lebenswerkes ihres Gründers. Keine von der Kirche getragene Einrichtung kann und soll auf diesen Bezug verzichten. Die höheren Erwartungen, die vielfach von Gesuchstellenden an unsere kirchliche Ombudsstelle gerichtet werden, sowie das Unterscheidende gegenüber anderen zivilen Einrichtungen sind aufs engste mit tragenden Elementen des christlichen Glaubens verknüpft und verdienen entsprechend Aufmerksamkeit. Die Ombudsleute sehen Unterscheidungsmerkmale insbesondere in folgender Hinsicht:

3.1. Gerechtigkeit

In den 15 Jahren seit Bestehen der Ombudsstelle hat sich wiederholt gezeigt, dass die Vermittlung nur dann wirklich erfolgreich ist, wenn die Frage der Gerechtigkeit nicht ausgeklammert wird. Es fällt auf, dass die Erwartung an «gerechte Verhältnisse» in der Kirche anders ist als an Gerechtigkeit in Staat und Wirtschaft. Was ist Gerechtigkeit in der Grundcharta der Kirche, nämlich in der Bibel, dem Alten und Neuen Testament? Nach der Heiligen Schrift ist alles Ungerechte direkt gegen Gott gerichtet, weil er das Gerechte liebt;²¹ die Gerechtigkeit ist für ihn wesentlich. Gott kann mit dem Ungerechten nichts anfangen, es verletzt ihn und zerstört in seinen Augen jegliches Gemeinschaftsverhältnis.²² Dabei ist Gerechtigkeit im Zusammenhang mit Gott nicht ein System von Rechtsnormen und Regeln.

²¹ Vgl. z.B. Jes 45, 8; 51, 6, 8; Spr 29, 7.

²² Der Gerechtigkeitsbegriff ist vor allem im Alten Testament ein sehr weiter Begriff und von zentraler Bedeutung für die menschlichen Lebensbeziehungen in jeder Hinsicht. Vertiefend hierzu bes. Gerhard von Rad, *Theologie des Alten Testaments*, München 1966, Bd 1, 382-395. Im Neuen Testament ist das unbedingte Wohlwollen, die Liebe und Gerechtigkeit Gottes, von der Jesus Zeugnis ablegt, durchwegs in den Evangelien thematisiert. Paulus entwickelt den Begriff in seinen Briefen weiter, um ihn im Gegensatz zum alttestamentlichen Gesetz schärfer theologisch ins Heilsgeschehen einzuordnen. Vgl. auch Art. «Gerechtigkeit» in: *Handbuch theologischer Grundbegriffe*, Deutscher Taschenbuchverlag 1970, München, Bd 2, 97-117.

Sie ist vor allem der Sinn für das, was recht und billig ist, eben das, was wir modern etwa «Fairness» oder «Fairplay» nennen. Mit anderen Worten kann man sie auch als ein Verhältnis bezeichnen, in dem die Macht nicht ausgespielt wird gegenüber denjenigen, die schwächer sind. Macht hat es in sich, rücksichtslos durchgesetzt zu werden. Mit Blick auf aktuelle politische Entwicklungen z. B. im Nahen Osten sehen wir das heute wieder bestätigt – mit allen menschenverachtenden Folgen für die dortigen Bevölkerungen.

Das Alte Testament erzählt eindrücklich, wie Könige, zum Beispiel David oder auch Ahab mit seiner Frau Isebel, die Schwachen erdrücken, berauben und ihnen das Leben nehmen, weil sie mächtig sind.²³ Die Bibel verheimlicht uns bewusst nicht diese Ereignisse. Es ist die Überlieferung von geschichtlichen Vorkommnissen, auch wenn sie darin die dunklen Teile eines Verheissungsträgers wie David zeichnet.²⁴ Im Neuen Testament steht etwa für diese Macht in Form von wirtschaftlicher Überlegenheit die Gleichgültigkeit des Reichen gegenüber dem Armen im Gleichnis vom «reichen Prasser und dem armen Lazarus».²⁵ In dieser Erzählung belastet Jesus den Reichen schwer.²⁶ Im Neuen Testament wird diese Ungerechtigkeit auch in Form von Gleichgültigkeit und Verachtung der Mächtigen gegenüber den Kleineren, weniger Wichtigen, von denen man sich nicht stören lassen will, beschrieben. Dafür stehen zum Beispiel die Person und das Verhalten von Pilatus im Zusammenhang mit dem Prozess Jesu. Er findet keine Schuld an Jesus, doch kümmert er sich nicht darum, dem Recht, für das er im Grunde verantwortlich ist, Nachachtung zu verschaffen.²⁷

Eine solche Unterlegenheit empfinden wohl zuweilen auch Gesuchstellende, wenn sie sich mit der Bitte um Unterstützung an die Ombudsleute wenden. Mit ihrem Gang an die Ombudsstelle wollen sie nicht zuletzt etwas von dieser Gerechtigkeit erfahren, die in den Schriften des Alten und Neuen Testaments als gottgemässe Haltung erfahrbar wird.

3.2. «Echte» Konfliktbeilegung

Auf ein weiteres Unterscheidungsmerkmal stösst man bei der Beilegung von Konflikten. Es ist nachvollziehbar, dass manche Personen, die sich mit ihrem Anliegen an die Ombudsstelle wenden, das Empfinden haben, durch die Vermittlung würde ihnen nur ein «fauler

²³ 2 Sam 11-12; 1 Kön 21.

²⁴ Zu Davids Versagen und Mord, um sich der Frau eines Untergebenen zu bemächtigen, heisst es von Gott im biblischen Text lakonisch: „Jahwe aber missfiel, was David getan hatte“ (vgl. 2 Sam 11,27). Daraufhin zieht eine Abfolge von Sünde und Leid am Leser der Geschichte von David und seiner Thronfolge vorbei (vgl. Gerhard von Rad, a.a.O., 320-332, bes. 326 f.).

²⁵ Luk 16, 19-31.

²⁶ Zum theologischen Verständnis weiterführend vgl. Dominique Barthélemy, *Le pauvre choisi comme Seigneur. La Bonne Nouvelle est annoncée aux pauvres*, Paris 2009, S. 21-28.

²⁷ Luk 23, 1-5; 13-25.

Kompromiss» angeboten, den sie am Ende schlucken müssten, weil sie doch am kürzeren Hebel sässen. Sie zweifeln, vielleicht auch unausgesprochen, daran, dass eine «echte» Konfliktlösung in der Kirche aufgrund der vielfältigen strukturellen Rahmenbedingungen möglich ist. Es stellt sich somit die ernsthafte Frage, was aus kirchlicher Sicht eine «echte Lösung» einer Streitsache sein kann.

Wiederum hat bei dieser Fragestellung die Grundcharta der Kirche, das Alte und das Neue Testament, wichtige Perspektiven, welche in der Ombudstätigkeit wirksam sind. Echte Konfliktlösung heisst in der Bibel «Versöhnung» und hängt aufs engste mit Gott und Jesus Christus zusammen.²⁸ Versöhnung heisst, bereit zu sein, Frieden herzustellen. Ohne Frieden kann man nicht glücklich sein. Friede setzt aber den Willen voraus, Frieden schliessen zu wollen, um Entlastung zu bekommen und Krieg und Streit beizulegen. Vieles kann nicht gelingen, wenn sich Streit und Konflikt ohne echte Lösung fortsetzen. Gott will unser Glück, deshalb will er auch unseren Frieden und uns zum Frieden verhelfen.

In der Bibel gibt es zwei Arten von Erzählungen, welche dieses Thema aufgreifen: die eine zeigt das Verhängnis der Verweigerung von Versöhnung, während die andere Gruppe von Erzählungen die positiven Auswirkungen oder auch den «Segen» von Versöhnung darstellt.

In den ersten Kreis von Erzählungen, welche die Verweigerung der Versöhnung thematisieren, gehört etwa die bekannte Geschichte von Kain und Abel, in der zwei Brüder miteinander in Streit geraten und der eine den anderen am Ende tötet.²⁹ Es ist nicht zufällig, dass die erste Sünde unter Menschen aus Neid und Missgunst entsteht und mit einem Mord endet. Das menschliche Drama der Unversöhnlichkeit ist in dieser kleinen Geschichte, die ganz am Anfang der biblischen Überlieferung steht, paradigmatisch ins Bild gesetzt und anhand der im biblischen Denken ineinander verwobenen Gemeinschaftskreise der Menschen untereinander und der Menschen mit Gott dargestellt. In den neutestamentlichen Schriften kann man insbesondere die in allen vier Evangelien überlieferte Erbitterung und radikale Ablehnung, die Jesus von führenden Kreisen der damaligen Gesellschaft erfährt, und die schliesslich mit seiner Verurteilung und Hinrichtung am Kreuz enden, als ein weiteres Beispiel einer unbegründeten Unversöhnlichkeit sehen. Im Grunde mündet dieses Verhalten in eine menschliche Katastrophe.³⁰

²⁸ Zum Begriff «Versöhnung» vgl. Art. «Erlösung» in: Handbuch theologischer Grundbegriffe, a.a.O., Bd 1, 337-353.

²⁹ Gen 4, 1-16.

³⁰ Dieser Spannung zwischen Unschuld und Verstocktheit hat z.B. Leonard Cohen in dem Lied/Gedicht «Samson in New Orleans» eindringlich Ausdruck verliehen, in: Leonard Cohen, Popular Problems, 2014.

Auf der anderen Seite stehen die Versöhnungserzählungen, die auch den heutigen Menschen noch ganz unmittelbar zu berühren vermögen. Unter den sehr eindringlichen Versöhnungserzählungen muss man im Alten Testament vor allem die Josephsgeschichte nennen.³¹ In dieser weit ausladenden Geschichte werden wir als Leser Zeugen einer heillos zerstrittenen Familie, in der wiederum Neid und Missgunst zu einem kapitalen Verbrechen führen, nämlich zum Verkauf Josephs in die Sklaverei, einem Gemeinschaftsverbrechen seiner Brüder, die sich ihm damit ein für alle Mal zu entledigen trachten. In dieser Erzählung bewirkt jedoch Gottes verborgene und diskrete Führung eine unerwartete Versöhnung, die am Ende für alle Beteiligten zu einem grossen Segen wird.³²

Im Neuen Testament kann man in dieser Perspektive insbesondere auf das in seinen vielfachen Bezügen tiefgründige Gleichnis vom «verlorenen Sohn und barmherzigen Vater» verweisen.³³ In dieser Erzählung zeigt sich anschaulich die aufbauende und heilende Kraft des Friedenswillens. An dem spontanen Fest, welches der Vater für den aus dem Elend zurückgekommenen Sohn ausrichten lässt, und insbesondere an der Ehrung, die er dabei seinem Sohn zuteil werden lässt,³⁴ wird der Gewinn von Versöhnung geradezu sinnfällig; es ist nämlich interessanterweise nicht nur die Wiederherstellung eines Zustandes, wie er vor dem Konflikt war, sondern weit darüber hinausgehend ein Mehr für alle Beteiligten, welches durch die Versöhnung erreicht wird. Das aufkommende Unverständnis und der damit verbundene Neid des dem Vater treu ergebenen Sohns, der sich nie aufgelehnt und nichts für sich gefordert hat, werden in dieser Erzählung durch den Hinweis des Vaters auf das höhere Gut des gemeinsamen Gewinns überwunden. Der Vater ist hier zudem in der Rolle des Vermittlers zwischen den ungleichen Brüdern.³⁵

Welches Fazit kann man aus diesem Blick auf das Alte und Neue Testament ziehen? Zunächst: Unversöhnlichkeit wirkt immer destruktiv und zerstörerisch; sie führt die Beziehung auf keine Zukunft hin, sondern schliesst ab und verschliesst sich jeglicher weiteren positiven Entwicklung. Versöhnung dagegen ist nicht nur ein Ausgleich von Interessen und Wiederherstellung eines unbelasteten Verhältnisses. Es geht weit darüber hinaus und öffnet den Menschen neue Möglichkeiten der Beziehung. Versöhnung ist radikal auf die Zukunft hin gerichtet.³⁶ Durch die Erfahrung der Überwindung des Konflikts wird den Beteiligten ein neuer

³¹ Gen 37-50.

³² Gen 45; bes. 45, 16-28.

³³ Luk 15, 11-32.

³⁴ Bes. Luk 15, 22.

³⁵ In der Vielfalt der Bezüge und theologischen Aussagen nimmt dieses Gleichnis eine besondere Stellung ein. Vgl. dazu weiterführend die Interpretation von Dominique Barthélemy, a.a.O., 111-128.

³⁶ Die radikale Offenheit der christlichen Existenz auf die Zukunft hin hat insbesondere Paulus betont und theologisch verarbeitet (vgl. 1 Kor 13,13). Dazu vertiefend im Zusammenhang mit der Ausbildung des christlichen Denkens vgl. bes. Rudolf Bultmann, *Das Urchristentum im Rahmen der antiken Religionen*, Düsseldorf 1999, 213-228, bes. 217 f.

Horizont in der Begegnung mit sich selbst und mit anderen erschlossen. Denn erst mit der Versöhnung machen wir uns zugleich Gottes versöhnendes Wirken zu eigen. Das ist die innere Kraft der Versöhnung in der Perspektive des Alten und Neuen Testaments, dass Gott uns dann gewissermassen zur Seite steht und hilft.

Und noch ein Aspekt dieser Erzählungen: Versöhnung braucht immer auch die Bereitschaft, um des Friedens willen ein Stück weit von den eigenen Ansprüchen zurückzutreten. Denn der Friede ist ein hohes Gut, in das Gott selbst involviert ist.³⁷

3.3. Aktuelle kirchliche Perspektiven

Es ist hilfreich, in diesem Zusammenhang noch einen Blick auf zeitgenössische kirchliche Texte zu richten. Unter dem Titel «Die Einheit wiegt mehr als der Konflikt» plädiert Papst Franziskus in seinem Apostolischen Schreiben «Evangelii gaudium» von 2013 etwa für eine echte Konfliktlösung im Geiste der Versöhnung, welche die Beteiligten auf eine veränderte und neue Wirklichkeit hin öffnet: «Es ist die Bereitschaft, den Konflikt zu erleiden, ihn zu lösen und ihn zum Ausgangspunkt eines neuen Prozesses zu machen. ‚Selig die Frieden stiften‘ (Mt 5, 9).»³⁸ Für Papst Franziskus ist es notwendig, «über die Ebene des Konfliktes hinauszugehen und den anderen in seiner tiefgründigsten Würde zu sehen»³⁹, was mit anderen Worten bedeutet, aus den Konflikten zu lernen und diese zu einer Dynamik der Versöhnung zu machen, welche uns die Wirklichkeit der Beziehungen tiefer und reicher vermittelt.

Sein Vorgänger im Amt, Papst Benedikt XVI., betont in seiner Enzyklika «Deus caritas est» mit Verweis auf die Liebe Gottes zu den Menschen und der Menschen untereinander die Freiheit, über alle Widerstände hinweg auf die anderen zuzugehen. Versöhnungsbereitschaft ist so gesehen ein Grundstein für die Suche nach Ausgleich und Vermittlung, denn die Liebe ist letztlich das einzige Licht, «das eine dunkle Welt immer wieder erhellt und uns den Mut zum Leben und Handeln gibt», wie Benedikt XVI. formuliert.⁴⁰

³⁷ Die erfolgreiche und historisch für die Eidgenossenschaft so bedeutsame Vermittlungstätigkeit von Bruder Klaus im sogenannten Stanser Verkommnis vom 22. Dezember 1481, fusst ganz auf diesem Prinzip, nämlich um des Friedens willen von den eigenen Ansprüchen ein Stück weit zurückzutreten. Bruder Klaus beleuchtet die menschlichen Verhältnisse aus dem umfassenden Friedensanspruch Gottes. Vgl. Brief an die Berner Ratsherren «Von der Liebe wegen» in *Mystiker-Mittler-Mensch. 600 Jahre Niklaus von Flüe*. Hrsg. Roland Gröbli, Heidi Kronenberg, Markus Ries, Thomas Wallimann, Zürich 2016, S. 198; vgl. auch ergänzend die knappen Ausführungen im Ombudsbericht 2016, S. 13-15.

³⁸ Franziskus, Apostolisches Schreiben *Evangelii gaudium* (24. November 2013), AAS 105 (2013), Nr. 227.

³⁹ Franziskus, a.a.O., Nr. 228.

⁴⁰ Benedikt XVI., Enzyklika *Deus caritas est* (25. Dezember 2005) 39: ASS 98 (2006), Nr. 250.

Diese jüngeren päpstlichen Verlautbarungen bekräftigen, dass das Streben nach Gerechtigkeit und Versöhnung im Sinne einer «echten» Konfliktlösung Teil des christlichen Selbstverständnisses ist. Kirchliche Institutionen sollten diese Haltung aktiv fördern, weshalb sich gerade auch eine kirchliche Vermittlungsstelle von diesem Anliegen nicht entbinden lassen kann.

3.4. Schlussfolgerung

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass «Gerechtigkeit» und «Versöhnung», wie oben in den biblischen Texten knapp illustriert, auch für die Ombudsstelle der katholischen Kirche im Kanton Zürich verbindliche Perspektiven darstellen. Die besondere Herausforderung besteht darin, diesem Anspruch in der täglichen Arbeit ein Stück weit gerecht zu werden.

Leider machen die Ombudspersonen nach wie vor die Erfahrung, dass Verhärtung, Unnachgiebigkeit und nicht zuletzt eine Verweigerungshaltung die Konflikt dynamiken bestimmen. Das biblische Zeugnis und vor allem auch die kirchlichen Stellungnahmen von hoher Autorität sprechen sich demgegenüber dezidiert für ein entgegengesetztes Engagement aus. Die Ermutigung zu einer «echten» Konfliktlösung, die Papst Franziskus – wie oben erwähnt – als Grundhaltung hervorhebt, ist auch in sehr verfahrenen Situationen von allen Seiten ernst zu nehmen. Sie richtet sich naturgemäss in besonderer Weise an die Anstellungsbehörden und Leitungspersonen, die nicht nur die Institution nach Aussen vertreten, sondern zudem über mehr Gestaltungsmacht im Konflikt verfügen. Nach Erfahrung der Ombudsleute ist dieses Potential im Rahmen der Konfliktbeilegung bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Es bleibt eine Aufgabe der Ombudstätigkeit in den nächsten Jahren, dieses weiter auszuschöpfen. Dies kann jedoch nur gelingen, wenn die stärkere Seite im Konflikt bereit ist, dieses Anliegen aktiv mitzutragen. Zweifelsohne vermag dies die Glaubwürdigkeit kirchlichen Handelns besonders in der öffentlichen Wahrnehmung zu stärken.

4. Fallbeispiele

4.1. Eine offene Lohnfrage einvernehmlich gelöst

Ein Seelsorger gelangt an die Ombudsstelle, da ihm bekannt geworden war, dass er für einen grossen Teil seiner Anstellung, die er in einer weiteren kirchlichen Einrichtung wahrnimmt, nicht ausreichend bezahlt worden sei. Er habe sich diesbezüglich vorgängig an seine Kirchenpflege gewandt und darauf hingewiesen, dass er über den Umstand, dass diese Aufgabe voll und ganz von einer anderen Stelle und zu einem höheren Satz finanziert würde,

nie informiert worden sei. Da er zu anderen Konditionen angestellt worden sei, habe er deshalb eine rückwirkende Anpassung des Lohns verlangt, was man aber seitens der Kirchenpflege zurückgewiesen habe. All das habe ihn sehr verunsichert, weshalb er sich mit der Bitte um Klärung und gegebenenfalls Vermittlung an die Ombudsstelle wende, bevor er möglicherweise rechtliche Schritte in Erwägung zöge.

Die Ombudsperson empfiehlt und erbittet die Erlaubnis, sich mit den zuständigen Stellen in Verbindung zu setzen. Bei diesen Abklärungen stellt sich heraus, dass in der Auskunft, die dem Gesuchsteller zu dem ihm zustehenden Gehalt erteilt worden war, nicht alle Informationen zu den für diesen Spezialeinsatz zur Verfügung stehenden Geldern wiedergegeben wurden. Tatsächlich geht es dabei um einen Pauschalbetrag, der nach einem bestimmten Schlüssel jährlich berechnet wird und in dem auch Leistungen, die von anderen Seelsorgenden in dieser spezifischen Einrichtung geleistet werden, mitberücksichtigt werden müssen. Nach Auskunft und Überprüfung der vorliegenden Zahlen für den besagten Zeitraum durch die finanzierende Institution ergibt sich, dass die Gelder von der Kirchenpflege gemäss den Vereinbarungen verwendet wurden und kein Anspruch auf einen höheren Lohn in diesem Fall bestehen würde. Im Quervergleich wäre allenfalls eine moderate Lohnanpassung in den Folgejahren zu befürworten.

Die Ombudsperson informiert den Gesuchsteller über das Ergebnis der Abklärungen und empfiehlt, den Antrag um eine rückwirkende Anpassung des Lohns von sich aus zurückzuziehen. Darüber hinaus empfiehlt die Ombudsperson der Anstellungsbehörde, den Lohn des Gesuchstellers bereits ab dem neuen Jahr um eine ausserordentliche Stufe anzupassen. Damit erklärt sich die Kirchenpflege einverstanden. Der Gesuchsteller dankt in einem separaten Schreiben der Kirchenpflege für die in Aussicht gestellte Lohnerhöhung und drückt darin aus, dass er diese insbesondere als eine Wertschätzung für die geleistete Arbeit ansehe.

4.2. Missverständnisse wegen Überstunden und Stellenprozenten

Eine Pfarreisekretärin meldet sich bei der Ombudsstelle, da sie wegen zu vielen Überstunden und der damit verbundenen Frage einer Anhebung der Stellenprozente in einen Konflikt mit der Gemeindeleitung und der Kirchenpflege geraten sei. Schon seit geraumer Zeit sei dieses Thema im Sekretariat aktuell gewesen, habe sich aber in letzter Zeit zunehmend verschärft. Eine schriftliche Anfrage mit Bitte um Anhebung der Stellenprozente habe dann zu einer Aussprache geführt, die sehr unglücklich verlaufen sei. Es seien zusätzliche Vorwürfe erhoben worden, wobei die Leistungen der Gesuchstellerin insgesamt in Frage gestellt worden seien.

Da die Gesuchstellerin vom Verlauf des Gesprächs so überrascht gewesen sei, habe sie auf einige Ausführungen des Gemeindeleiters/der Kirchenpflege nicht gelassen genug reagieren können, was sie jedoch sehr bedaure. Sie habe sich deshalb auch sofort entschuldigt. Inzwischen habe sie das Gesprächsprotokoll erhalten und sei jetzt noch mehr verunsichert, da sie dessen Ton und Inhalt in weiten Teilen nicht akzeptieren könne. Sie wisse nicht mehr wie weiter, da nun die ganze Sache in einen grösseren Konflikt ausgeartet sei.

Bei der Abgleichung der schriftlichen Notiz mit dem mündlichen Bericht der Gesuchstellerin ergibt sich in der Tat eine Anzahl von Ungereimtheiten in den verschiedenen Themenbereichen, die angesprochen wurden. Für die Ombudsperson ist nicht sofort ersichtlich, ob die Divergenzen auf unterschiedliche Wahrnehmungen zurückzuführen sind oder ob es sich zumindest teilweise um missverständliche Formulierungen handelt. Sie empfiehlt der Gesuchstellerin, eine nicht zu lange Stellungnahme zum Protokoll zu verfassen und noch einmal insbesondere das Anliegen, welches zur Aussprache geführt hat, nämlich dass die Arbeit in den letzten Jahren nachweisbar stetig zugenommen hat, ganz sachlich darzulegen. Punkte, welche sie überhaupt nicht nachvollziehen könne, solle sie in ihrer Darstellung als solche benennen, mit der Bitte, diese in einem weiteren Gespräch zu klären. Zugleich empfiehlt die Ombudsperson, dass sie sich mit den beteiligten Vorgesetzten in Verbindung setzen würde, um sie bei der einvernehmlichen Klärung des Konfliktes zu unterstützen. Die Gesuchstellerin erklärt sich mit dieser Vorgehensweise einverstanden.

Nach Kontaktaufnahme mit Gemeindeleitung und Kirchenpflege kommt es daraufhin zu einer Aussprache, bei der noch einmal alle strittigen Punkte diskutiert werden. Es stellt sich heraus, dass es tatsächlich nicht darum ging, die Leistungen der Gesuchstellerin grundsätzlich in Frage zu stellen. Sie verfügte auch über einen guten Leistungsausweis, der in sorgfältig erstellten Mitarbeitergesprächen dokumentiert war. Das Anliegen von Anstellungsseite – wie in dem Gespräch deutlich wurde – war eher darauf gerichtet, die Rahmenbedingungen für eine Erhöhung der Stellenprozente so zu gestalten, dass man nicht in absehbarer Zeit wieder mit dem Problem der Häufung von Überstunden konfrontiert werden würde. Es zeigte sich, dass diesbezüglich das Gespräch mit der Gesuchstellerin nicht immer einfach war, da diese schnell emotional reagierte. Auf der anderen Seite trug das vorliegende Protokoll nicht dazu bei, den ungunstigen Gesprächsverlauf der ersten Aussprache vergessen zu machen. Seitens der Vorgesetzten wurde demgegenüber die Stellungnahme der Gesuchstellerin als hilfreich angesehen, da darin die offenen Fragen noch einmal sehr sachlich angesprochen wurden. Man einigte sich darauf, auf der Grundlage des zweiten, unter Teilnahme der Ombudsperson geführten Gesprächs ein neues Protokoll zu erstellen. Dies sollte dann die Grundlage für den anstehenden Beschluss der Kirchenpflege zur Erhöhung der Stellenprozente werden. In dem

Protokoll sollte auch eine Überprüfung der Stellenprozente im folgenden Jahr verbindlich festgelegt werden. Beide Seiten zeigten sich mit dem Gesprächsverlauf und dem Ergebnis sehr zufrieden.

5. Zum Schluss

Bereits in den Tätigkeitsberichten 2003 und 2005 wurden die Chancen und Risiken einer Zweierbesetzung der Personalombudsstelle dargestellt.⁴¹ Auch die aktuell mandatierten Ombudsleute haben, wie bereits ihre Vorgänger, bislang keine vergleichbare Struktur bei einer anderen Ombudsstelle kennengelernt. Sie schätzen es jedoch ausserordentlich, diesen Auftrag der Synode gemeinsam wahrnehmen zu können, denn es ermöglicht ihnen, in heiklen oder schwierigen Konflikten miteinander Rücksprache zu nehmen und sich gegenseitig beratend zu unterstützen. Anders als die bekannten parlamentarischen Ombudsstellen verfügen sie über kein Mitarbeiterteam, mit der Doppelbesetzung kann der fachliche Austausch, die stetige Reflexion über die Ombudsarbeit und die Weiterentwicklung der Stelle sowie die Verarbeitung der manchmal äusserst intensiven Arbeit mit Menschen jedoch ebenfalls optimal gewährleistet werden.

Zürich, 13. April 2018

lic.iur. Barbara Umbricht Lukas, Personalombudsfrau
Dr. Helmut Steindl, Personalombudsmann

⁴¹ Jahresbericht 2003, S. 2.; Jahresbericht 2005, S. 3.