

Jahresbericht 2023

Einleitung

Im Geschäftsjahr 2023 lag die Anzahl der bei der Personalombudsstelle der römisch-katholischen Körperschaft des Kantons Zürich eingehenden Anfragen erstmals seit langem wieder knapp unter 100. Seit 2014 wurden jeweils über 100 Neuzugänge verzeichnet, 2023 gingen 95 Anfragen ein. Die Reduktion gegenüber dem Vorjahr betrug rund 10 Prozent, die Schwankungen in den letzten 10 Jahren lagen bei 10 bis 15 Prozent.¹ Die Zukunft wird zeigen, ob es sich beim Rückgang der Anfragen um eine länger anhaltende Entwicklung oder eher um eine zufällige Begebenheit handelt. Aus dem Vorjahr wurden 24 Gesuche zur Weiterbearbeitung übernommen, welche aufgrund des umfangreichen Bearbeitungsaufwands per Ende des vorangegangenen Jahres nicht hatten abgeschlossen werden können oder kurz vor dem Jahresende eingetroffen waren. Die Gesuchseingänge konnten auch in diesem Geschäftsjahr mit den bestehenden Ressourcen bewältigt werden.

Im September 2023 führte die Katholische Kirche im Kanton Zürich das Meldesystem «Kirche schaut hin» für Fehlverhalten im kirchlichen Umfeld ein. Über die externe Triagierung durch die damit beauftragte Rechtsanwältin, lic.iur. Andrea Gisler, Wetzikon, wurden zwei Anfragen, in welchen es sich um Konflikte im Zusammenhang mit dem Führungsstil handelte, an die Personalombudsstelle überwiesen.

Der jährliche Tätigkeitsbericht der Personalombudsleute geht an die Synode, das Generalvikariat und den Synodalrat. Er umfasst einerseits statistisch erfasste Informationen

¹ Ein detaillierter Überblick der Jahre 2013 bis 2022 findet sich im Jahresbericht 2022.

über die Geschäftstätigkeit. Andererseits beinhaltet er Fallbeispiele, anhand denen dargestellt wird, welche häufigen oder besonderen Problemstellungen an die Ombudsstelle herangetragen werden bzw. welche grundsätzlichen Überlegungen zu einem bestimmten Themenbereich sich aus den Fallbeispielen ableiten. Die für den vorliegenden Bericht ausgewählten Fallbeispiele zeigen unterschiedliche Aspekte der besonderen Herausforderungen auf, welche das duale System an die in den Kirchgemeinden und Pfarreien tätigen Personen stellt.

Der Jahresbericht 2023 beinhaltet Folgendes:

1. Statistik 2023
2. Weiterentwicklung der Personalombudsstelle
3. Zwei Fallbeispiele aus dem Bereich Zusammenarbeit mit der Anstellungsinstanz
4. Zum Schluss

1. Statistik 2023

Die statistisch erhobenen Werte werden in den Geschäftsberichten der Personalombudsstelle in der Regel über die letzten drei bis fünf Jahre verglichen. Anlässlich des 20-jährigen Jubiläums im Jahr 2022 wurde diesbezüglich eine Ausnahme gemacht und es wurden zumeist die statistischen Werte über eine längere Zeitspanne dargestellt. Im vorliegenden Tätigkeitsbericht umspannt die Vergleichsperiode wiederum die fünf zurückliegenden Jahre.

1.1. Gliederung nach Arbeitsaufwand

Seit dem Geschäftsjahr 2015 werden die eingehenden Gesuche in drei Aufwandskategorien erfasst, die wie folgt definiert sind: einmalige (telefonische, schriftliche, elektronische oder persönliche) Beratung, mehrmaliger Kontakt (zwei bis maximal fünf telefonische, schriftliche, elektronische oder persönliche Kontakte in der gleichen Angelegenheit) oder umfangreichere Abklärungen. Über die letzten fünf Jahre zeigt sich folgendes Bild:

Geschäfts- jahr	Neu-Eingänge	einmalige Beratung	mehrmaliger Kontakt	umfangrei- chere Ab- klärungen
2023	95	24 (25 %)	46 (48.5 %)	25 (26.5 %)
2022	106	27 (25.5 %)	53 (50 %)	26 (24.5 %)
2021	112	36 (32 %)	54 (48 %)	22 (20 %)
2020	103	28 (27 %)	45 (44 %)	30 (29 %)
2019	133	44 (33 %)	49 (37 %)	40 (30 %)

Wie einleitend bereits festgehalten, wurden letztmals im Jahr 2013 weniger als 100 Neu-
eingänge verzeichnet; damals gingen 98 Anfragen ein. Schwankungen innerhalb einer
Bandbreite von plus/minus zehn bis fünfzehn Gesuchen waren in den letzten 10 Jahren
nicht ungewöhnlich, die Fallzahlen lagen jeweils zwischen 103 (2014, 2017 und 2020)
und 117 (2015). Lediglich 2019 schnellten die Neuzugänge mit 133 Anfragen deutlich in
die Höhe.

Über die letzten fünf Jahre haben Anfragen, die mit einmaligem Kontakt bearbeitet wer-
den konnten, abgenommen, während in der Kategorie der umfangreichen Abklärungen
in den letzten drei Jahren Zunahmen zu verzeichnen waren. In diesem Bereich wie auch
in der Gruppe der Anfragen mit mehrmaligem Kontakt variieren die Anzahl involvierter
Personen und die Komplexität der Fragestellungen stark, was sich unmittelbar auf den
für die Bearbeitung notwendigen Zeitaufwand, den Umfang der vorzunehmenden Inter-
ventionen bzw. Klärungen sowie die Bearbeitungsdauer auswirkt. Auch im Berichtsjahr
2023 waren diverse komplexe und gleichzeitig sensible Konstellationen zu bearbeiten.

Insbesondere aus der Kategorie der umfangreichen Abklärungen sind jedes Jahr einige
Gesuche zur Weiter- bzw. Fertigbearbeitung ins neue Geschäftsjahr zu übernehmen, da
sie vor dem Jahreswechsel nicht mehr abgeschlossen werden können. Ebenso treffen
jedes Jahr Unterstützungsanfragen gegen Ende des Kalenderjahres ein, welche nicht
mehr bis zum Jahresende abgeschlossen werden können. 2023 wurde die Bearbeitung
von 24 Gesuchen abgeschlossen, welche aus dem Vorjahr übernommen worden waren.

1.2. Gliederung nach Geschlecht

Seit Beginn der Tätigkeit der Ombudstelle wurde in der Jahresstatistik auch das Geschlecht der anfragenden Personen zugeordnet. Bereits im letzten Jahresbericht wurde angedacht, inskünftig auf dieses Erfassungskriterium zu verzichten. Aus Sicht der Personalombudsleute fehlen für eine verlässliche Interpretation solcher Zahlen die notwendigen Referenzwerte. Auf die im letzten Jahresbericht dargelegten Überlegungen der Ombudsleute traf lediglich eine Rückmeldung von einer Person ein, die nicht mit Angelegenheiten des Personals innerhalb der katholischen Kirche im Kanton Zürich betraut ist. Deshalb kann davon ausgegangen werden, dass der Verzicht auf die Erfassung dieses Kriteriums vertretbar ist.

1.3. Gliederung nach Arbeitsort

Wie im Jahresbericht 2022 formuliert, haben sich die Personalombudsleute im Rahmen des 2021/2022 durchgeführten Reflexionsprozesses unter anderem die Frage gestellt, welche Parameter für die Analyse ihrer Tätigkeit und auch für die Personalförderung und -entwicklung der katholischen Kirche im Kanton Zürich gewinnbringend sein könnten. Dabei sind sie zum Schluss gekommen, dass die Erfassung des Arbeitsortes analog den vier Dekanaten bzw. Fraktionen der Synode sinnvoller und aussagekräftiger ist als die bisherige Zweiteilung in Arbeitsort Stadt Zürich oder Arbeitsort Kanton Zürich. Wie ebenfalls bereits im letzten Jahresbericht festgehalten, ist eine weitergehende Aufschlüsselung aus Ombudssicht nicht angezeigt, da ansonsten die zum Schutze der Privatsphäre sowie der Daten der Betroffenen notwendige Vertraulichkeit gefährdet sein könnte. Aus diesem Grund werden auch die Anfragen von Mitarbeitenden, die von der Kantonalkirche angestellt sind, nicht separat erfasst, sondern anhand ihres konkreten Arbeitsortes dem entsprechenden Dekanat / der entsprechenden Fraktion zugeordnet.

Die Erfassung der Eingänge nach Arbeitsort ergibt folgendes Bild:

	2023	2022	2021	2020	2019
Dekanat/Fraktion Albis	14 % (13)				
Dekanat/Fraktion Oberland	24 % (23)				
Dekanat/Fraktion Winterthur	19 % (18)				
Dekanat/Fraktion Stadt Zürich²	39 % (37)	34 % (36)	29 % (33)	43 % (44)	38 % (50)
Kanton Zürich³		66 % (70)	71 % (79)	57 % (59)	62 % (83)

Bei vier Anfragen (4 Prozent) aus der Kategorie der einmaligen Kontakte wurde der Arbeitsort nicht erhoben.

1.4. Gliederung nach Funktion

Seit 2008 wird die Funktion der Ratsuchenden, die sich an die Personalombudsstelle wenden, regelmässig erfasst, wobei hauptsächlich die folgenden Kategorien unterschieden werden: „Angestellte ohne Leitungsfunktion“, „Angestellte mit Leitungsfunktion“ und „Behördenmitglieder“. Über die letzten fünf Jahre zeigt sich folgende Verteilung:

Geschäftsjahr	Erstkontakt durch Angestellte ohne Leitungsfunktion	Erstkontakt durch Angestellte mit Leitungsfunktion	Erstkontakt durch Behördenmitglieder
2023	52.6 % (50)	18.9 % (18)	22.1 % (21)
2022	62.0 % (66)	10.0 % (11)	27.0 % (28)
2021	64.0 % (72)	12.5 % (14)	20.5 % (20)
2020	59.0 % (61)	23.0 % (24)	16.0 % (16)
2019	67.0 % (89)	11.0 % (15)	17.0 % (22)

² bislang als «Stadt Zürich» bezeichnet

³ «Kanton Zürich» wird als eigene Kategorie nicht mehr weitergeführt

Bereits im Berichtsjahr 2020 wurde zusätzlich eine Kategorie mit dem Titel «Drittpersonen» eingeführt. Anlass war, dass sich, wie bereits in den Vorjahren, einige wenige Personen aufgrund ihrer freiwilligen Tätigkeit oder wegen stark eskalierter Konflikte in der Ortspfarrrei an die Ombudsstelle wandten. 2020 waren es zwei Personen, 2021 deren drei und 2022 schliesslich eine Person. Im Geschäftsjahr 2023 gingen sechs Anfragen (6.3 Prozent) von für die Kirche beruflich Tätigen, die weder angestellt noch als Behördenmitglied beschäftigt waren, sondern im Auftragsverhältnis mandatiert waren, ein. Diese Gesuche wurden ebenfalls in der Rubrik «Drittpersonen» erfasst.

Gegenüber den Vorjahren zeigt sich ein Rückgang der Anfragen, welche von Mitarbeitenden ohne Leitungsfunktion ausgingen (-9.4 Prozentpunkte). Ebenso abgenommen haben Unterstützungsgesuche von Ratsuchenden, welche in einer Behörde tätig sind (-4.9 Prozentpunkte). Deutlich zugenommen haben demgegenüber Gesuche, die von Mitarbeitenden mit Leitungsfunktion stammten (+8.9 Prozentpunkte).

1.5. Gliederung nach Berufsfeldern

Auf den Berufsfeldern, in denen die ratsuchenden Personen tätig sind, liegt bei der statistischen Erfassung ein besonderes Augenmerk. Beabsichtigt wird, auf eine frühzeitige Erkennung eventueller grundsätzlicher Problematiken bzw. Fragestellungen innerhalb einzelner Berufsgruppen hinzuwirken, sodass diese bei Bedarf sinnvoll und effektiv abgedeckt werden können. Die aus der Ombudsarbeit generierten Erkenntnisse können so auch für eine übergeordnete Anpassung der Rahmenbedingungen genutzt werden.

Aus folgenden Berufsfeldern gingen 2023 Gesuche bei der Personalombudsstelle ein (die Zahlen des Vorjahres 2022 finden sich, um einen direkten Vergleich zu ermöglichen, in kursiver Schrift in den Klammern):

Berufsfeld	Total	Prozentual
Hausdienst	3 (1)	3.2 % (1%)
Hauswartung/Sakristanendienst	8 (4)	8.4 % (3.8%)

Jugendarbeit	3 (7)	3.2 % (6.6%)
Katechese/Religionspädagogik	12 (11)	12.6 % (10.4%)
Kirchenmusik	5 (11)	5.3 % (10.4%)
Kirchenpflege	11 (16)	11.6 % (15.2%)
Seelsorge	30 (38)	31.6 % (35%)
Sozialarbeit	2 (4)	2.1 % (3.8%)
Verwaltung/Sekretariat	16 (14)	16.8 % (13.2%)
nicht zuordenbar	5 (0)	5.3 %

Wie bereits 2022 so waren auch 2023 etwas weniger als die Hälfte der Anfragen den Kernbereichen Seelsorge und Katechese/Religionspädagogik zuzuordnen; 2023 waren es insgesamt 44.2 Prozent der Gesuche, 2022 45.4 Prozent. Gegenüber dem Vorjahr nahmen die Fragestellungen aus dem Bereich Seelsorge etwas ab (-3.4 Prozentpunkte), diejenigen aus dem Bereich Katechese/Religionspädagogik demgegenüber leicht zu (+2.2 Prozentpunkte). Der Fünf-Jahres-Vergleich ergibt für diese beiden Kernbereiche kirchlicher Tätigkeit folgendes Bild:

	2023 (95)	2022 (106)	2021 (112)	2020 (103)	2019 (133)
Seelsorge	31.6 % (30)	35 % (38)	34 % (38)	38 % (39)	36 % (48)
Katechese/Religionspädagogik	12.6 % (12)	10.4 % (11)	25 % (28)	9 % (9)	15 % (20)

Im Vergleich zu 2021 nahmen 2022 die Anfragen aus den Bereichen Kirchenpflegen/Behörden (+7.2 Prozentpunkte), Kirchenmusik (+4.9 Prozentpunkte) und Jugendarbeit (+4.8 Prozentpunkte) zu. Im Berichtsjahr waren die Gesuche aus diesen Bereichen demgegenüber wieder abnehmend (Kirchenpflegen/Behörden -3.6 Prozentpunkte, Kirchenmusik -5.1 Prozentpunkte und Jugendarbeit -3.4 Prozentpunkte). Gleich wie im Vorjahr sind 2023 die Fragestellungen aus dem Bereich Verwaltung/Sekretariat angestiegen (+3.6 Prozentpunkte; 2022: +4.2 Prozentpunkte). Ebenso angestiegen sind die den Bereich Hauswartung/Sakristanendienst betreffenden Anliegen (+4.6 Prozentpunkte), welche im Vorjahr noch rückläufig waren (2022: -6.7 Prozentpunkte).

1.6. Gliederung nach Themen

Folgende Themenkreise wurden bei den Gesuchen des Jahres 2023 bearbeitet (alphabetische Reihenfolge, Mehrfach-Nennungen möglich)⁴:

	2023	2022
Anstellungsordnung (div. Fragen)	4 (2.2 %)	5 (2.6 %)
Anstellungsverfügung	1 (0.6 %)	0
Arbeitszeit/Überstunden/Überlastung/Stellenprozente	16 (8.9 %)	9 (4.7 %)
Arbeitszeugnis	7 (3.9 %)	6 (3.1 %)
Arbeitsunfähigkeit (arbeitsplatzbedingt)	11 (6.1 %)	10 (5.1 %)
Archivierung/Datenschutz	0	1 (0.5 %)
Dienstwohnung	0	0
Diverses	16 (8.9 %)	21 (11.2 %)
Einstufung/Besoldung	6 (3.3 %)	7 (3.7 %)
Ferien-Regelung	0	3 (1.5 %)
Führungsstil/Führungskompetenz	20 (11.1 %)	20 (10.2 %)
Grenzüberschreitungen/sexuelle Übergriffe	0	3 (1.5 %)
Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/ Folgen der Beendigung	15 (8.3 %)	30 (15.3 %)
Mitarbeiterbeurteilung	6 (3.3 %)	9 (4.7 %)
Organisationsstruktur	9 (5 %)	10 (5.1 %)
Pensionskasse	3 (1.7 %)	0
Pflichtenheft	6 (3.3 %)	4 (2.1 %)
Teamkonflikte (Mitarbeitende und/oder Behörden- mitglieder untereinander)	17 (9.4 %)	16 (8.4 %)
Zusammenarbeit mit Kirchenpflege	21 (11.7 %)	18 (9.4 %)
Zusammenarbeit mit Vorgesetzten/Leitungspersonen	22 (12.2 %)	21 (11.1 %)

Während die Ratsuchenden 2022, gleich wie 2021, am meisten mit den Themen rund um Kündigung, Auflösung des Arbeitsverhältnisses sowie Folgen der Beendigung beschäftigt waren, waren 2023 Problemstellungen in der Zusammenarbeit mit Vorgesetzten/Leitungspersonen (1. Stelle; 2022: 2. Stelle) sowie in der Zusammenarbeit mit der

⁴ Zum Vergleich werden die Zahlen 2022 ebenfalls aufgeführt.

Kirchenpflege (2. Stelle; 2022: 4. Stelle) vorrangig. Aus dem Führungsstil/ der Führungskompetenz resultierende Konflikte reihten sich an 3. Stelle ein (2022: ebenfalls 3. Stelle), gefolgt von Teamkonflikten an 4. Stelle (2022: 5. Stelle) und Problemen im Zusammenhang mit Arbeitszeit/Überstunden/Überlastung/Stellenprozenten (5. Stelle; 2022: 8. Stelle). Der 2022 am häufigsten tangierte Themenbereich (Kündigung, Auflösung des Arbeitsverhältnisses sowie Folgen der Beendigung) folgte 2023 an 6. Stelle.

1.7. Abschliessende Bemerkungen

Auch wenn sich 2023 die behandelten Themen gegenüber dem Vorjahr in abweichender Reihenfolge präsentierten, zeigt sich in mancher Hinsicht eine hohe Konstanz in Bezug auf die inhaltlichen Fragestellungen. Besondere Auffälligkeiten können aus den statistischen Daten nicht herausgelesen werden. Dennoch sind diese ein nützliches Instrument, um die Entwicklung der Anfragen einerseits und den Unterstützungsbedarf der Betroffenen andererseits möglichst gut zu erfassen. Aus dem direkten Vergleich der jeweils eingehenden Gesuche und der diesen zugrunde liegenden Ausgangssituationen lassen sich zeitweise örtliche, strukturelle oder inhaltliche Brennpunkte ablesen.

Über diese datenbasierten Überlegungen hinaus versuchen die Personalombudsleute insbesondere, den Problemstellungen des Einzelfalles gerecht zu werden und diesen der bestmöglichen Lösung zuzuführen. Das adäquate Verteilen der zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen ist dabei ein grosse Herausforderung.

2. Weiterentwicklung der Personalombudsstelle

Wie im Jahresbericht 2022 ausgeführt, war das 20-jährige Bestehen der Personalombudsstelle Anlass für eine Standortbestimmung, in welcher verschiedene Themenbereiche einer vertieften Überprüfung unterzogen wurden.

Einerseits zeigte sich die Notwendigkeit der Vernetzung mit anderen, vorzugsweise parlamentarischen Ombudsstellen, damit die eigene Arbeit im kollegial-fachlichen Austausch kritisch hinterfragt und weiterentwickelt werden kann. Die Bemühungen der Personalombudsleute, sich der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der

Schweiz anschliessen zu können, sind noch im Gange. Im Berichtsjahr 2023 fand jedoch erstmals ein Arbeitstreffen mit den Ombudspersonen der im Herbst 2017 ins Leben gerufenen Ombudsstelle des katholischen Konfessionsteils des Kantons St. Gallen statt. Dieser sehr offene und bereichernde Austausch wird nun jährlich fortgeführt.

Andererseits wurden verschiedene administrative und organisatorische Aspekte der Ombudsarbeit analysiert und sich daraus ergebende notwendige Anpassungen in die Wege geleitet. Das gegen aussen am deutlichsten sichtbare Zeichen ist der Bezug eines eigenen Beratungsraums in der Innenstadt der Stadt Zürich. Dadurch entfällt für die Ombudspersonen die teils zeitintensive Reisezeit an die verschiedenen Konfliktorte, wodurch ihre Verfügbarkeit erhöht wird. Aus Rückmeldungen von Personen, welche im Berichtsjahr mit der Personalombudsstelle in Kontakt standen, geht hervor, dass die örtliche Verankerung in einem eigenen Raum als Zeichen der Stabilität und Seriosität der Ombudsstelle wahrgenommen wird.

Die Umsetzung verschiedener weiterer Aspekte, die im Reflexionsprozess zutage getreten sind, wird neben der Arbeit an den Gesuchen vorangetrieben.

3. Zwei Fallbeispiele aus dem Bereich Zusammenarbeit mit der Anstellungsinstanz

3.1. Vorbemerkungen

Wie im statistischen Teil festgehalten, hat sich 2023 eine bemerkenswerte Verschiebung hinsichtlich der Personengruppen ergeben, von denen die Gesuche an die Ombudsstelle ausgegangen sind. In den als Vergleichsperiode aufgeführten Jahren stammten – mit Ausnahme des Geschäftsjahrs 2020 (59 Prozent) – jeweils deutlich mehr als 60 Prozent der Anfragen von Mitarbeitenden ohne Leitungsfunktion, während es im Berichtsjahr 52 Prozent waren. Abnehmend waren auch die Fragestellungen von Behördenmitgliedern, während diejenigen von Mitarbeitenden mit Leitungsverantwortung zunahmen. Das Spektrum der Anliegen reichte von spezifischen Fragen zu Einzelproblemen, die rasch gelöst werden konnten, bis hin zu sehr grundsätzlichen Problemen, welche teilweise inhaltlich tief ins Selbstverständnis der seelsorgerlichen Aufgaben reichten, oder Fragen

der Abgrenzung von und des Zusammenwirkens mit den korrespondierenden staatskirchlichen Organen in den Vordergrund rückten. Dies erforderte teilweise umfangreichere Abklärungen und Gespräche auf verschiedenen Ebenen, um auch in zuweilen stark verhärteten Positionen neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu erschliessen.

Auf Grund dieser Entwicklung lohnt es sich, im diesjährigen Bericht ein besonderes Augenmerk auf Konflikte von Mitarbeitenden mit Behördenmitgliedern zu richten, zumal verschiedene Interventionen der Ombudsstelle in solchen Settings positive Dynamiken in Gang setzten und zu tragfähigen Lösungen führten. Im Folgenden soll dies anhand von zwei Fallbeispielen geschehen. Das erste Fallbeispiel beinhaltet einen Konflikt auf der horizontalen Leitungsebene, in welchem ein tiefgreifendes Zerwürfnis zwischen einer Pfarrei- und Seelsorgeleitung und der Kirchenpflege bestand. Im zweiten Beispiel akzentuierten sich die Probleme auf der vertikalen Ebene zwischen den Mitarbeitenden einer Pfarrei ohne Leitungsfunktion und der Anstellungsinstanz; dabei ging es auch um die Themen Wertschätzung, Verständnis und Anerkennung. Anhand dieses Beispiels werden abschliessend zwei grundsätzliche Überlegungen aus der Ombudsperspektive formuliert.

3.2. Fall 1: Belastende Zusammenarbeit mit der Kirchenpflege – Verlauf einer Vermittlung

3.2.1. Ausgangslage

Ein Pfarreibeauftragter wendet sich nach langem inneren Ringen – wie er im ersten Gespräch mit der Ombudsperson betont – an die Ombudsstelle, da er eine Vielzahl von «offenen Baustellen» mit seiner Kirchenpflege habe und sich ausserstande sehe, in den verschiedenen Anliegen mit dieser zu befriedigenden Lösungen zu gelangen. Er hat sich bereits verschiedentlich um Hilfestellungen bemüht, u.a. Coachings in Anspruch genommen, doch sehe er kein Licht am Ende des Tunnels; eher verdunkle sich alles um ihn herum, und auch gut gemeinte Ratschläge von Kolleginnen und Kollegen würden ihn nicht weiterbringen. Allein wegen diesem Einstieg der ratsuchenden Person in die Thematik ist der Ombudsperson klar, dass es sich inhaltlich um ein Bündel von Fragestellungen handeln muss und der Gesuchsteller emotional an seine Grenzen gekommen ist.

Der Ratsuchende ist eine gewissenhafte Person mit langjähriger Seelsorge- und Führungserfahrung. Gut vorbereitet ist er deshalb im ersten Gespräch trotz der erheblichen emotionalen Last, mit der er auch nicht zurückhält, in der Lage, schnell auf den Punkt zu kommen, und präsentiert die verschiedenen Anliegen, welche ihn aktuell mit seiner Kirchenpflege beschäftigen. Er hat eine Liste vorbereitet, auf der stichwortartig die einzelnen kontroversen Punkte beschrieben und die sich ihm dazu stellenden Fragen formuliert sind. Die Bandbreite reicht von ungelösten Anstellungsfragen, welche einzelne Mitarbeitende betreffen, über Fragen des Umgangs miteinander und der gegenseitigen Kommunikation bis hin zu Entscheidungen der Kirchenpflege, welche ohne Rücksicht auf seine zum Teil auch schriftlich dargelegten Überlegungen und möglicherweise auch dezidiert gegen ihn gerichtet getroffen worden seien. Auch aus dieser Liste wird für die Ombudsperson deutlich, dass das Verhältnis zur Kirchenpflege als bereits stark belastet einzustufen ist.

Es erstaunt deshalb nicht, wenn der Gesuchsteller weiter darlegt, dass er zwar an seiner Seelsorgeaufgabe grosse Freude habe, ihn aber die aufreibenden Auseinandersetzungen mit der Kirchenpflege zermürben würden, weshalb er sogar schon an eine frühzeitige Beendigung seiner Seelsorgetätigkeit gedacht habe. Es sei eines der schwierigsten Jahre seiner Laufbahn. Zudem hätten sich mit dem anhaltenden inneren Stress gesundheitliche Probleme eingestellt, welche ihn auf Anraten des Arztes zu einem partiellen Rückzug aus verschiedenen Gremien, die nicht direkt mit der Seelsorge zu tun haben, veranlasst hätten.

Die Frage der Ombudsperson, ob man sich innerhalb der Kirchenpflege der Schwere der Problematik bewusst sei, verneint der Gesuchsteller. Er habe diesbezüglich zwar verschiedentlich mit der Präsidentin der Kirchenpflege gesprochen, wobei sie Verständnis gezeigt habe, doch habe dieser Austausch keine konkreten Ergebnisse bzw. Veränderungen im Verhalten des Gesamtgremiums ihm und seinen Anliegen gegenüber gezeigt.

Nachdem die persönlichen und sachlichen Fragen eingehend besprochen wurden, empfiehlt die Ombudsperson, zunächst mit der Präsidentin der Kirchenpflege Kontakt aufzunehmen, um ihre Sicht der Situation in Erfahrung zu bringen, und abwägen zu können,

welche Schritte anschliessend sinnvollerweise ins Auge gefasst würden, um das offensichtlich erheblich gestörte Vertrauens- und Zusammenarbeitsverhältnis zu stabilisieren und zu verbessern.

3.2.2. Abklärungen und Interventionen der Ombudsstelle

Die Ombudsperson kontaktiert daraufhin die Präsidentin der Kirchenpflege und führt mit ihr ein ausführliches Gespräch. Diese ist relativ neu im Amt und berichtet, dass auch für sie die Zusammenarbeit mit dem Pfarreileiter nicht einfach sei. Auch auf ihrer Seite sei das Vertrauensverhältnis zu ihm auf Grund verschiedener Vorkommnisse gestört. Auf Anregungen von ihr für eine effektivere Gestaltung der Kommunikation sei er nicht eingegangen und habe ihr gewünschte Unterlagen zum besseren Verständnis der Seelsorgearbeit nur zögerlich weitergeleitet, was für sie ein Zeichen von Misstrauen sei.

In Bezug auf das Kollegialgremium komme hinzu, dass der Pfarreileiter vor allem mit zwei Personen in der Kirchenpflege bzw. diese auch umgekehrt mit ihm Schwierigkeiten hätten. Es sei auch schon vorgekommen, dass der Pfarreibeauftragte in Sitzungen sehr emotional geworden sei, was die sachliche Auseinandersetzung mit seinen Argumenten verschiedentlich erschwert habe. Die Problematik habe sich in letzter Zeit noch dadurch verschärft, dass der ärztlich empfohlene partielle Rückzug aus Kirchenpflegegeschäften alles andere als dienlich sei, da eine offene Diskussion über kontroverse Punkte kaum mehr möglich sei. Die Kirchenpflege treffe deshalb vermehrt auf schriftlichen Grundlagen basierende Mehrheitsentscheidungen. Diese seien oftmals nicht im Sinne der Anträge des Gemeindeleiters ausgefallen. Insgesamt habe das gegenseitige Verständnis Schaden gelitten, was ihr als Präsidentin des Gremiums sehr leid tue, doch könne sie wenig dagegen machen. Sie schätze die Intervention der Ombudsstelle in dieser verfahrenen Situation. Der Pfarreibeauftragte sei als Seelsorger geschätzt und man möchte ihn nicht verlieren.

Die Ombudsperson bespricht mit der Präsidentin der Kirchenpflege auch einzelne Punkte, die Anlass zu Unverständnis auf Seiten der Pfarreileitung gegeben haben, und man einigt sich darauf, auf diese in der Kirchenpflege gegebenenfalls nochmals zurückzukommen. Überdies empfiehlt die Ombudsperson eine gemeinsame Aussprache, welche zunächst allein mit der Präsidentin und dem Gemeindeleiter und in einem weiteren

Schritt mit den Kirchenpflegemitgliedern, mit denen der Pfarreverantwortliche besondere Schwierigkeiten habe, stattfinden sollte.

Die Aussprache des Gemeindefleiters und der Kirchenpflegepräsidentin im Beisein der Ombudsperson findet auf zwei Gespräche verteilt statt. Dies ist zum einen der Themenfülle geschuldet, die über die Jahre aufgelaufen und kontrovers sind, aber nie richtig geklärt wurden. In der Vergangenheit entstandene Verletzungen und Ungereimtheiten kommen dabei ebenso zur Sprache wie generelle Überlegungen und Beobachtungen zum Umgang der Kirchengpflege mit Anliegen des Seelsorgeteams. Auch werden Gründe formuliert, warum man sich gegenseitig nicht verstanden fühlt. Zum anderen ist es die sich erst nach und nach wieder einstellende Fähigkeit zum unbefangenen Dialog, welche zwei Gesprächseinheiten notwendig macht. Durch die Aufteilung der Themen auf zwei intensive Begegnungen kann eine solide Grundlage gelegt werden, um Altes hinter sich lassen und die anstehenden Fragen mit anderen Augen und in einem neuen Blickwinkel zu betrachten. Die Rückmeldungen sind nach den beiden Gesprächssequenzen ermutigend. Insbesondere der Gemeindefleiter fasst wieder Vertrauen, um die aktuell ungeklärten Probleme nochmals in modifizierten Anträgen vor die Kirchenpflege zu bringen.

Die in der Folge ebenfalls moderierten Gespräche mit den Ressortverantwortlichen gestalten sich zwar schwieriger, doch gelingt es, die in den Gesprächen mit der Präsidentin entstandene positive Dynamik zu erhalten. Inhaltlich fassbar wird dies am Übergang von einer Rechtfertigungshaltung für eine vergangene Entscheidung hin zu einem sachbezogenen Dialog bezüglich konkreter Fragestellungen. Auf Grund dieser Gespräche wird es möglich, das Verständnis für die Seelsorgeanliegen wieder näher an die Entscheidungsfindung der Kirchenpflege heranzuführen. Mit Unterstützung der Ombudsperson können noch im Berichtsjahr mehrere kontroverse Themen neu aufgegriffen und einvernehmlich entschieden werden.

3.2.3. Ergebnis

Die Darstellung dieses Fallbeispiels erfolgt in stark geraffter Form. In der konkreten Arbeit war nicht nur eine Vielzahl von längeren und kürzeren Gesprächen notwendig, sondern es standen auch Detailabklärungen, Analysen, Rückfragen bei Fachstellen und diverse schriftliche Empfehlungen an, um schrittweise zu tragfähigen Ergebnissen zu

gelangen. Nicht alles konnte einvernehmlich gelöst werden, da es einen nicht zumutbaren Aufwand bedeutet hätte, auf gewisse Entscheidungen zurückzukommen. Es entwickelte sich jedoch eine positive Dynamik, die sich konkret in der Versachlichung der Themen und in effektiveren Kommunikationsabläufen niedergeschlagen hat.

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass sich im Vergleich zur Konfliktdauer vor dem Beizug der Ombudsstelle in einer relativ kurzen Zeitspanne eine nachvollziehbare Bewusstseinsänderung auf beiden Seiten eingestellt hat, die ein unbefangeneres Zusammenwirken wieder möglich gemacht hat.

3.3. Fall 2: Kontroversen zwischen Mitarbeitenden und Anstellungsinstanz – Fallbeispiel mit sich ableitenden grundsätzlichen Überlegungen

3.3.1. Ausgangslage und Verlauf

Eine Religionspädagogin wendet sich auf Grund einer Empfehlung ihrer Arbeitskollegin an die Ombudsstelle. Über lange Zeit hat sie gezögert, die Unterstützung der Ombudsstelle in Anspruch zu nehmen, denn sie ist – wie ihre Kollegin auch – eine langjährige Pfarreimitarbeiterin und leidet am Umgang der Kirchenpflege mit den Mitarbeitenden. Darüber tauscht sie sich bereits seit langem regelmässig mit ihrer Kollegin aus, die selbst auch ähnliche Anliegen hat und an der Situation verzweifelt. Beide hätten schon längst einen Schlussstrich gezogen, wären sie nicht auf den Zusatzverdienst angewiesen. Der Pfarrer, der seine Mitarbeiterinnen, ihren Arbeitseinsatz und ihre Fachkompetenz sehr schätzt, hat zwar Verständnis für ihre Anliegen, sieht sich jedoch nicht in der Lage, etwas auszurichten.

Die Gesuchstellerin führt im Gespräch mit der Ombudsperson aus, dass sie inzwischen mehr als 15 Jahre in der Pfarrei tätig und vom damaligen Pfarrer für den kirchlichen Dienst gewonnen worden sei. Sie habe im Lauf der Zeit alle notwendigen Ausbildungen gemacht, doch sei sie eigenen Abklärungen zufolge von Anfang an zu tief eingestuft worden; auch sei ihr nichts an die Ausbildung zur Katechetin bezahlt worden. Sie zählt im Einzelnen ihre jahrelangen Bemühungen auf, um zu einer gerechten Entlohnung zu kommen, sei aber bei der zuständigen Person der Kirchenpflege jeweils auf taube Ohren

gestossen. Über viele Jahre hinweg habe sie bei den Mitarbeitergesprächen immer wieder darauf hingewiesen, dass sie mit ihrer Einstufung nicht zufrieden sei. Auch sei der Lohn in den letzten sieben Jahren nur um drei Stufen angestiegen. Schliesslich habe sie aufgegeben, um ihren Lohn zu kämpfen, obwohl sie sich sehr geärgert habe. Die Tatsache, dass auf Grund der Unterstützung durch die Ombudsstelle für ihre Kollegin in Bezug auf jahrelang nicht ersetzte Spesen eine Lösung gefunden worden sei, habe sie ermutigt, die Sache noch einmal anzugehen. Sie erwähnt auch, dass eine Arbeitskollegin im letzten Jahr gekündigt habe, da sie nicht richtig eingestuft gewesen sei, und jetzt in einer anderen Gemeinde vier Erfahrungsstufen höher eingestuft worden sei.

Die Gesuchstellerin ist eine sehr engagierte Person, die präzise formuliert, Dingen offensichtlich auf den Grund geht und zugleich viele Informationen weitergeben will. Im Gespräch mit der Ombudsperson spricht sie auch von mangelnder Kompetenz seitens der Kirchenpflege, Macht einiger Personen, die über andere bestimmen könnten, und einem allgemein sehr problematischen Umgangston den Mitarbeitenden gegenüber. Im Fazit sei es für sie eine unbefriedigende Situation und sie wünsche sich einfach eine faire Einstufung.

Es ist ein längerer Austausch, welcher sich mit der Ombudsperson ergibt. Dabei werden die einzelnen Fragestellungen näher analysiert, in die rechtlichen Vorgaben eingeordnet und die Optionen, wie am besten vorzugehen wäre, erörtert. Schliesslich wird vereinbart, dass die Gesuchstellerin die Kirchenpflege darüber informiert, dass sie Unterstützung bei der Ombudsstelle angefragt hat, und die Ombudsperson anschliessend mit der Kirchenpflege Kontakt aufnimmt. Nach verschiedenen Gesprächen und Abklärungen kann die Anfrage mit einem insgesamt sehr befriedigenden Ergebnis abgeschlossen werden. Die zuständige Behörde hat sich - nach einem anfänglichen Zögern - bereit erklärt, die Lohnentwicklung aller Katechetinnen zu überprüfen und gemäss den Empfehlungen der Ombudsperson auf den Zeitraum der zurückliegenden fünf Jahre zu korrigieren. Insbesondere die Tatsache, dass auch Kolleginnen der ratsuchenden Religionspädagogin in den Genuss einer Korrektur bzw. Anpassung ihrer jeweiligen Erfahrungsstufen gekommen sind, hat eine sehr positive Aufnahme gefunden. Das Verhältnis zwischen Kirchenpflege und Seelsorgeteam hat sich dadurch merklich entspannt, was auch daran deutlich wurde, dass ein Mitarbeitender seine schon in Aussicht gestellte Kündigung überdacht und nicht eingereicht hat.

3.3.2. Überlegungen aus Ombudssicht

Anliegen im Zusammenhang mit der Lohneinstufung und dem Erfahrungsstufenanstieg sind Themen, die immer wieder auf die Ombudsstelle zukommen. Am dargestellten Fallbeispiel wird deutlich, dass diese Fragen oftmals nicht nur eine Person, sondern auch andere Mitarbeitende derselben Kirchgemeinde betreffen können. Es bietet sich deshalb an, bei einer solchen Gelegenheit die Lohnsituation und -entwicklung aller Mitarbeitenden eines Anstellungssegments, z.B. der Katechese, einem näheren Augenschein zu unterziehen. Erfahrungsgemäss geht es dabei in den wenigsten Fällen um grosse Korrekturen, die aus Ombudssicht notwendig wäre. Es gibt auch Fälle, bei denen sich im Rahmen der Abklärungen der Ombudsleute zeigt, dass die Einstufung nicht angepasst werden muss.

Am obigen Fallbeispiel zeigt sich weiter, dass Mitarbeitende sehr sensibel reagieren, wenn sie sich nicht wertgeschätzt fühlen. Manchmal ist es auch der wenig rücksichtsvolle Umgangston, welcher bei den Mitarbeitenden im Seelsorgeteam ein Gefühl der Machtlosigkeit hervorruft. Die Ombudspersonen konstatieren immer wieder, dass bei strittigen Anliegen, welche die Kirchenpflege betreffen, Fragen der Anerkennung, der Wertschätzung und grundsätzlich dem Verständnis der Seelsorgeaufgabe gegenüber hohe Bedeutung beizumessen ist. Damit verbunden ist auch der Umgang mit der Lohnfrage, bei dem das Thema Wertschätzung für die Betroffenen messbar wird.

4. Zum Schluss

Wie jedes Jahr war auch das Berichtsjahr 2023 einerseits gekennzeichnet von Fragestellungen, welche in dieser oder jener Form immer wieder an die Ombudspersonen herangetragen werden, und andererseits von Konfliktsituationen, die neue Herausforderungen bereithielten. In diesem Sinne kann festgehalten werden, dass die Ombudsarbeit auch im Jahr 2023 nichts mit «Routine» zu tun hatte; oftmals dann, wenn eine schwierigere Situation als abgeschlossen angesehen werden konnte, waren die Ombudsperso-

nen mit einer neuen, unvorhersehbaren und noch komplexeren Problemstellung konfrontiert, die ihre ganze Aufmerksamkeit erforderte. Um so mehr orientieren sich die Mandatstragenden am Grundsatz, dass die Ombudsarbeit zu jeder Zeit pragmatisch und lösungsorientiert sein muss. So können spezifische Problemstellungen kurzfristig vermittelnd geklärt werden - doch ist damit die ganze Arbeit nicht getan. Es ist wichtig, im Einzelfall, ausgehend von diesen Lösungen, auch immer wieder die tieferen Schichten von Konflikten anzugehen und kritisch zu hinterfragen, um zukünftiges Handeln der Beteiligten zu verbessern.

Auch für das Jahr 2023 können die Ombudspersonen festhalten, dass das Vertrauen und die wohlwollende Unterstützung von Synode, Generalvikar und Synodalrat ihrer Arbeit gegenüber uneingeschränkt gegeben war. Dafür und besonders auch für die Unterstützung, welche sie immer wieder insbesondere von der Personalstelle des Synodalrats wie auch den Mitarbeitenden des Generalvikariats erhalten und welche ihre Arbeit erleichtert, danken sie sehr.

Zürich, 15. April 2024

Barbara Umbricht Lukas, Personalombudsfrau
Helmut Steindl, Personalombudsmann