



17-57 B3.5.3  
Interpellation von Flavia Sutter (SP/Grüne) betreffend niederschwellige Sozialberatung  
GR Geschäft Nr. 153/2016 / Beantwortung

---

## Ausgangslage

Gemeinderätin Flavia Sutter (SP/Grüne) hat am 15. November 2016 nachfolgende Interpellation eingereicht:

*„Interpellation zur niederschweligen Sozialberatung“*

*Ausgangslage:*

*In Dübendorf existiert die sogenannte Kosodü (Koordination Sozialarbeit Dübendorf), ein loser Verband aller Organisationen, die in Dübendorf sozial tätig sind. An den Sitzungen nehmen unter anderem teil: Vertreterinnen und Vertreter der Landeskirchen, des Kinder- und Jugendzentrums des Kantons Zürich, der Suchtpräventionsstelle, des Familienzentrums, der Kinder- und Jugendarbeit und der Integrationsstelle der Stadt, des Alters- und Spitexzentrums, der Schulsozialarbeit, der KESB und auch der Sozialvorstand. VertreterInnen der Abteilung Soziales der Stadt nehmen offenbar selten an den regelmässigen Austauschsitzen teil, der Abteilungsleiter und die Leiterin der Sozialhilfe haben mindestens in den letzten drei Jahren nicht teilgenommen.*

*Die Mitglieder der Kosodü haben oft Hilfesuchende in ihren Institutionen, die in Not sind. Es sind dies Personen, die sich in einer schwierigen Lebenssituation befinden und die sich alleine nicht mehr zu helfen wissen. Gemäss den Kosodü-Mitgliedern sind das meist einfache Leute, die zum Beispiel eine Trennung hinter sich, die Wohnung verloren oder Schulden haben. Oft sind es Personen mit Migrationshintergrund, aber auch viele Schweizerinnen und Schweizer sind betroffen.*

*Die Kosodü-Mitglieder bekommen immer wieder Rückmeldung von solchen Personen, dass sie bei der Sozialberatung an der Bettlistrasse abgewimmelt, unfreundlich behandelt oder sogar schikaniert wurden.*

*Die Stadt ist gemäss § 11 des Zürcher Sozialhilfegesetzes verpflichtet, sogenannte „Persönliche Hilfe“ zu leisten in Form von Beratung und Betreuung. Sie kann diese Aufgabe auch delegieren, muss aber finanziell dafür aufkommen. In solch einer niederschweligen Beratung geht es darum, eine Auslegeordnung zu machen und zu schauen, wie die Personen sich selber helfen können oder wo sie Hilfe bekommen.*

*Den Mitgliederinstitutionen der Kosodü sind die Hände gebunden, denn sie haben alle einen konkreten Wirkungskreis. In einzelnen Fällen können sie jeweils helfen, in anderen aber wäre der Einsatz der städtischen Sozialhilfe gefragt. Die Mitarbeitenden der Institutionen können aber die Hilfesuchenden nicht mit gutem Gewissen zum Sozialamt schicken, um die „Persönliche Hilfe“ in Anspruch zu nehmen, da sie wissen, dass dort entweder keine oder nur ungenügende Beratung stattfindet und zudem die Hilfesuchenden sehr unfreundlich behandelt werden.*

*Durch die „Persönliche Hilfe“ kann oft eine negative Entwicklung unterbrochen und unter Umständen eine finanzielle Abhängigkeit vom Sozialamt verhindert werden. Dies bedeutet auch eine Kostenersparnis auf Seiten der Stadt. In den Geschäftsberichten beklagt die Abteilung Soziales Jahr für Jahr eine steigende Anzahl Fälle von Sozialhilfebezügern.*



## Fragen:

1. *Wieviele Personen wurden in den letzten fünf Jahren beraten, die nicht Sozialhilfebezüger sind?*
2. *Warum ist nichts über „Persönliche Hilfe“ in den Geschäftsberichten der Stadt zu finden?*
3. *Wer auf der Sozialhilfe ist zuständig für die „Persönliche Hilfe“ und wie läuft diese jeweils ab? Wird ein Termin mit den hilfesuchenden Personen abgemacht?*
4. *Warum nimmt selten jemand vom Sozialamt an den Kosodü-Sitzungen teil, abgesehen vom Sozialvorstand?*
5. *Hat der Stadtrat Kenntnis davon, dass Hilfesuchende bei der Sozialhilfe abgewiesen und unfreundlich bis respektlos behandelt werden?*
6. *Wenn ja, warum unternimmt er nichts dagegen?*
7. *Ist dem Stadtrat bewusst, dass die „Persönliche Hilfe“ Kosten bei der Sozialhilfe einsparen kann? Kann der Stadtrat etwas unternehmen, um die steigenden Kosten bei der Sozialhilfe auf diese Art in den Griff zu kriegen?*

## Erwägungen

Die Interpellation von Flavia Sutter (SP/Grüne) ist am 23. November 2016 beim Stadtrat eingegangen. Der Stadtrat hat die Interpellation gestützt auf Art. 51 der Geschäftsordnung des Gemeinderates Dübendorf innert vier Monaten, d. h. im vorliegenden Fall bis spätestens 23. März 2017, schriftlich zu beantworten.

## Beschluss

Die Interpellation von Flavia Sutter wird wie folgt beantwortet:

*Frage 1: Wieviele Personen wurden in den letzten fünf Jahren beraten, die nicht Sozialhilfebezüger sind?*

Durchschnittlich werden pro Tag am Schalter der Sozialhilfe und telefonisch 5-10 Personen beraten, die keine Sozialhilfe beziehen. Pro Jahr (260 Arbeitstage) beläuft sich die Zahl damit auf plusminus 2000 Beratungen, beziehungsweise rund 8'000 bis 10'000 persönliche oder telefonische Beratungen in den letzten fünf Jahren für Personen, die keine Sozialhilfe beziehen.

*Frage 2: Warum ist nichts über „Persönliche Hilfe“ in den Geschäftsberichten der Stadt zu finden?*

Die „Persönliche Hilfe“ ist ein integrierter Bestandteil der umfassenden Sozialhilfe, weshalb diese im Geschäftsbericht bisher nicht separat erwähnt wurde. Ausserdem war dies bis anhin nie ein Thema bzw. wurde eine spezielle Erwähnung der persönlichen Hilfe im Geschäftsbericht bislang nicht gewünscht. Die persönliche Hilfe kann jedoch künftig ohne weiteres in den Geschäftsbericht aufgenommen werden. Eine entsprechende Ergänzung wird erstmals für den Geschäftsbericht 2017 vorgesehen.

*Frage 3: Wer auf der Sozialhilfe ist zuständig für die „Persönliche Hilfe“ und wie läuft diese jeweils ab? Wird ein Termin mit den hilfesuchenden Personen abgemacht?*

Wie in Antwort 2 bereits erwähnt, bildet die persönliche Hilfe einen wichtigen integrierten Bestandteil der Sozialhilfe. Gestützt auf die gesetzlichen Bestimmungen erfolgt die persönliche Hilfe in Form von Beratung, Stützung, Motivierung, Förderung, Strukturierung des Alltags oder Vermittlung spezieller



Dienstleistungen und bildet damit das Bindeglied zwischen materieller Existenzsicherung als Zweck und beruflicher sowie sozialer Integration als Ziel der Sozialhilfe. Alle Mitarbeitenden der Sozialhilfe sind individuell zuständig für die „Persönliche Hilfe“. Persönliche Hilfe erfolgt am Schalter, am Telefon, im persönlichen Gespräch in der Sozialhilfe, in der Arbeitsvermittlung und intensiver im Angebot des Psychologen. Am Schalter und am Telefon erfolgt die persönliche Hilfe über die Beratung, Information und Vermittlung von Adressen sowie/oder von Folgeangeboten. Persönliche Hilfe erfolgt auch im Rahmen von Anfragen von externen Institutionen (Kliniken, Heimen, Anstalten, etc.). Wichtig ist ebenfalls die tägliche Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern Taglohnprojekt (Job-Bus), Suchtberatung, KESB sowie Schuldenberatung etc., die immer auf eine persönliche Hilfeleistung seitens der Sozialhilfe durch persönliche Beratung angewiesen sind und entsprechend vollumfänglich bedient werden. Bei umfassenden und komplexen Problemstellungen wird ein Besprechungstermin vereinbart, um die Sachlage genauer zu überprüfen. In einzelnen persönlichen Beratungsfällen wird bei möglicher Abwendung einer Notlage mit einer finanziellen Unterstützung die Sozialhilfeabhängigkeit verhindert. Zusätzlich wird individuell in einem Beratungsprozess die Arbeitsvermittlung Dübi-Jobs sowie bei Bedarf die psychologische Beratung ergänzend hinzugezogen. Das Prinzip der Individualisierung verlangt, dass Hilfeleistungen jedem einzelnen Fall angepasst sind und sowohl den Zielen der Sozialhilfe im Allgemeinen als auch den Bedürfnissen der betroffenen Person im Besonderen entsprechen. Basis dazu bilden eine systematische Abklärung der wirtschaftlichen, persönlichen und sozialen Situation der hilfesuchenden Person und der daraus abgeleitete Hilfsplan. Die Sozialhilfeorgane sind verpflichtet, den Betroffenen solche Hilfe anzubieten, die sie in den Stand setzt, eine Notlage abzuwenden oder ihre Situation selbständig zu verbessern bzw. zu stabilisieren (Hilfe zur Selbsthilfe).

*Frage 4: Warum nimmt selten jemand vom Sozialamt an den Kosodü-Sitzungen teil, abgesehen vom Sozialvorstand?*

In den vergangenen Jahren haben nebst dem Sozialvorstand teilweise der Leiter Soziales und der Psychologe an den Kosodü-Sitzungen teilgenommen. Unter Berücksichtigung der angemeldeten Themen war die Abteilung Soziales durch verschiedene Personen jeweils adäquat an den Sitzungen vertreten. Die Abteilung Soziales ist jedoch gerne zu einer Diskussion über die künftige Form der Kosodü-Sitzungen und die notwendige Vertretung der Abteilung Soziales bereit.

*Frage 5: Hat der Stadtrat Kenntnis davon, dass Hilfesuchende bei der Sozialhilfe abgewiesen und unfreundlich bis respektlos behandelt werden?*

Dem Stadtrat sind einzelne Fälle bekannt, in denen sich Einwohnerinnen und Einwohner von der Sozialhilfe Dübendorf nicht korrekt behandelt fühlten. Die beim Stadtrat deponierten Reklamationen sind jeweils zur Abklärung und Stellungnahme an die zuständige Abteilung Soziales weitergeleitet worden.

*Frage 6: Wenn ja, warum unternimmt er nichts dagegen?*

Der Stadtrat hat in der Vergangenheit im Rahmen seiner Möglichkeiten die einzelnen Reklamationen bei der Abteilung Soziales deponiert und eine Stellungnahme verlangt. Die Anzahl der Meldungen lagen jedoch nicht in einem Bereich, die weitere Massnahmen notwendig gemacht hätten. Im Zusammenhang mit den Diskussionen um die Sozialhilfe Dübendorf Ende 2016 hat der Stadtrat per 5. Dezember 2016 zusätzlich eine unabhängige Ombudsstelle eingerichtet, an die sich die Einwohnerinnen und Einwohner, die sich von einer Abteilung der Stadtverwaltung unkorrekt behandelt fühlen, wenden können. Der Stadtrat ist überzeugt, dass damit für die Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung Dübendorf eine zentrale Anlaufstelle in geeigneter Form geschaffen werden konnte.



*Frage 7: Ist dem Stadtrat bewusst, dass die „Persönliche Hilfe“ Kosten bei der Sozialhilfe einsparen kann? Kann der Stadtrat etwas unternehmen, um die steigenden Kosten bei der Sozialhilfe auf diese Art in den Griff zu kriegen?*

Der Stadtrat ist sich der Bedeutung der „Persönlichen Hilfe“, wie sie von der Sozialhilfe Dübendorf gemäss vorstehender Ausführungen geleistet wird, durchaus bewusst. Die Ausgaben der Sozialhilfeleistungen bewegen sich in den vergangenen Jahren in Dübendorf konstant tief und auf einem geringen Niveau im Vergleich mit anderen, in der Grösse vergleichbaren Gemeinden, die seit Jahren kontinuierlich stark steigende Ausgaben aufweisen in diesem Bereich. Zurückzuführen sind diese konstant tiefen Zahlen in Dübendorf u.a. auf eine sehr gute umfassende, strukturierte und professionelle Sozialhilfe. Es werden alle gesetzlichen Vorgaben abgedeckt, sowohl in der wirtschaftlichen als auch in der persönlichen Hilfe. Zudem werden mit den zusätzlichen eigenen Dübendorfer Dienstleistungen, wie Dübi-Jobs und psychologischer Beratung vor Ort seit Jahren zusätzliche Projekte angeboten, die landesweit Beachtung finden und sich erfolgreich für Sozialhilfebezüger und Steuerzahler auswirken. Mit der Philosophie der Sozialhilfe Dübendorf stehen nicht primär die Defizite der Hilfesuchenden im Vordergrund, sondern ihre Stärken und Ressourcen, die es von staatlicher Seite zu unterstützen und zu fördern gilt. Die Sozialhilfe beschäftigt sich im Rahmen des kontinuierlichen Veränderungsprozesses stetig mit diesem Thema und ist der Meinung, mit zusätzlichen personellen Ressourcen das bestehende Angebot nach Bedarf noch ausbauen zu können, um den wachsenden komplexen gesellschaftlichen Problemstellungen mit umfassender Beratung zur Verfügung zu stehen.

## Mitteilung durch Protokollauszug

- Gemeinderätin Flavia Sutter, Stettbachstrasse 66, 8600 Dübendorf
- Gemeinderatssekretariat – z.H. des Gemeinderates zur Kenntnisnahme
- Sozialvorstand
- Leiter Abteilung Soziales
- Akten

Stadtrat Dübendorf

Lothar Ziörjen  
Stadtpräsident

Martin Kunz  
Stadtschreiber