



- 19-347 B3.5.3  
Interpellation von Flavia Sutter (GP) und Hanna Baumann (SP) betreffend "Interpellation zum Ombudsbericht 2018"  
GR Geschäft Nr. 88/2019 / Beantwortung
- 

## Ausgangslage

Die Gemeinderätinnen Flavia Sutter (GP) und Hanna Baumann (SP) haben am 23. Mai 2019, Eingang beim Stadtrat am 18. Juni 2018, nachfolgende Interpellation eingereicht:

*"Interpellation zum Ombudsbericht 2018"*

*Die Fraktionen der SP und der Grünen begrüßen den Entscheid des Stadtrates, den aktuellen Bericht der Ombudsstelle zu veröffentlichen. Es ist aus unserer Sicht ein wichtiger Schritt hin zu mehr Transparenz und einer Entspannung der Lage, welchen wir honorieren. Bezugnehmend auf diesen Bericht bitten wir um die Beantwortung folgender Fragen:*

1. *Unter Punkt 4.3. heisst es: "Der Stadtrat hat mit Beschluss vom 5. Oktober 2017 aufgrund eines Zwischenberichtes der Ombudsstelle der Sozialbehörde empfohlen, Weiterbildungsseminare zu besuchen und einen Verhaltenscodex zu erarbeiten. Der Ombudsstelle ist nicht bekannt, was die Sozialbehörde in dieser Angelegenheit bis heute unternommen hat".*
  - a. *Haben die Mitarbeitenden des Sozialamtes Weiterbildungsseminare besucht?*
  - b. *Wenn ja, welche?*
  - c. *Wenn nein, warum nicht?*
  - d. *Wurde durch die Sozialbehörde ein Verhaltenscodex ausgearbeitet?*
  - e. *Wenn nein, warum nicht?*
  - f. *Wenn ja, ist der Stadtrat bereit, diesen zu veröffentlichen?*
2. *Unter Punkt 4.4. heisst es: "Der Stadtrat hat mit Beschluss vom 5. Oktober 2017 der Sozialbehörde empfohlen, das Angebot der persönlichen Hilfe zu definieren und zu kommunizieren. Der Ombudsstelle ist nicht bekannt, ob die Sozialbehörde in dieser Hinsicht Schritte eingeleitet hat (z.B. Unterstützung bei der Suche einer neuen Wohnung) und ob allenfalls eine engere Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten der Schule, der ref. und kath. Kirche in die Wege geleitet wurden.*
  - a. *Wurde das Angebot der persönlichen Hilfe definiert?*
  - b. *Wenn nein, warum nicht?*
  - c. *Wenn ja, werden die Klient\*innen über Art und Umfang informiert?*
  - d. *Wenn nein, warum nicht?*
  - e. *Ist der Stadtrat bereit, Informationen zu Art und Umfang der persönlichen Hilfe öffentlich zugänglich zu machen?*
  - f. *Wurden Schritte eingeleitet, um die Zusammenarbeit mit anderen Sozialdiensten wie jenem der Schule oder der Landeskirchen zu verbessern?*
  - g. *Wenn nein, warum nicht?*
3. *In einem Abklärungsauftrag hat die Ombudsstelle auf die Problematik von unangemeldeten Hausbesuchen hingewiesen. Es stellen sich in dieser Hinsicht Fragen wie: aufgrund welcher gesetzlicher Grundlagen werden solche Kontrollen durchgeführt, wie oft finden solche Kontrollen statt, aus welchen Gründen werden Kontrollen nicht angemeldet usw. Ob die Sozialbehörde in dieser Hinsicht einen Prozessablauf erarbeitet hat, ist der Ombudsstelle nicht bekannt."*
  - a. *Aufgrund welcher gesetzlicher Grundlage führt das Sozialamt unangemeldete Hausbesuche durch?*
  - b. *Aus welchen Gründen und durch wen werden diese Kontrollen durchgeführt?*



- c. *Wie oft finden diese Kontrollen statt?*
  - d. *Aus welchen Gründen erfolgen Kontrollen unangemeldet?*
  - e. *Hat die Sozialbehörde diesbezüglich einen Prozessablauf erarbeitet?*
  - f. *Wenn nein, warum nicht?*
4. *Im SRB vom 11.04.2019 ist festgehalten, dass der Leiter der Ombudsstelle einen Zusatzbericht erstellt hat, datiert mit dem 26. März 2019. Dieser Bericht solle Bestandteil der laufenden internen Abklärungen der Abteilung Soziales sein und bis auf Weiteres nicht öffentlich gemacht werden (Beschluss Nr. 3 im Protokoll vom 11.04.2019).*
- a. *Aus welchen Gründen bleibt der Zusatzbericht der Abteilung Soziales vorbehalten?*
  - b. *Wie werden die Meldungen von Mitarbeitenden der Sozialhilfe in den Prozess der internen Abklärungen einbezogen?"*

## Erwägungen

Die Interpellation der Gemeinderätinnen Flavia Sutter (GP) und Hanna Baumann (SP) betreffend den Ombudsbericht 2018 ist beim Stadtrat am 18. Juni 2019 eingegangen. Der Stadtrat hat die Interpellation gestützt auf Art. 51 Abs. 4 der Geschäftsordnung innert vier Monaten, d.h. bis spätestens 18. Oktober 2019, schriftlich zu beantworten.

### Fachliche Zuständigkeit

Gemäss Art. 50 ff. der Gemeindeordnung ist die Sozialbehörde eine Kommission mit selbständigen Verwaltungsbefugnissen und als solche für die selbständige Erledigung der ihr durch die übergeordnete Gesetzgebung im Bereich Sozialhilfe übertragenen Aufgaben zuständig. Die Beantwortung der Fragen 1 - 3, die die fachliche Aufgabenerfüllung im Bereich Sozialhilfe betreffen, liegt deshalb in der Kompetenz der Sozialbehörde.

## Beschluss

Die Interpellation von Flavia Sutter und Hanna Baumann wird wie folgt beantwortet:

*Frage 1 (Antwort Sozialbehörde):*

a) *Haben die Mitarbeitenden des Sozialamtes Weiterbildungsseminare besucht?*

Ja.

b) *Wenn ja, welche?*

Alle Mitarbeitenden haben eine speziell angepasste Weiterbildung im Umfang von 1 ½-Tagen (November 2017) zum Thema "Herausfordernde Persönlichkeiten/Persönlichkeitsstörungen und Psychotische Klient/-innen in der Sozialhilfe" durch die Hochschule Luzern Soziale Arbeit (HSL) besucht. Ausserdem werden durch die Mitarbeitenden laufend individuelle Weiterbildungen je nach Tätigkeitsbereich besucht.

c) *Wenn nein, warum nicht?*

-



d) *Wurde durch die Sozialbehörde ein Verhaltenscodex ausgearbeitet?*

Nein.

e) *Wenn nein, warum nicht?*

Soziale Gerechtigkeit und die Wahrung der Menschenwürde sind Grundlagen eines modernen Verständnisses von Sozialhilfe. Die Sozialhilfepraxis zeigt, dass die grosse Mehrheit der Hilfesuchenden nach Kräften mit den Sozialhilfeorganen zusammenarbeitet. In diesem Sinn ist Sozialhilfe partnerschaftliche Hilfe, die individuell mit Respekt, adäquater Behandlung und Professionalität an die Adresse der Hilfesuchenden erfolgt.

f) *Wenn ja, ist der Stadtrat bereit, diesen zu veröffentlichen?*

Frage 2 (Antwort Sozialbehörde):

a) *Wurde das Angebot der persönlichen Hilfe definiert?*

Ja gemäss Gesetzesvorlage SHG (Schweizerisches Sozialhilfegesetz). Die persönliche Hilfe ist an kein bestimmtes Verfahren gebunden. Auch die persönliche Hilfe richtet sich nach den Besonderheiten und Bedürfnissen des Einzelfalls. Die persönliche Hilfe wird im Einvernehmen mit der oder dem Hilfesuchenden gewährt. Gegen den Willen der betroffenen Person dürfen also keine Massnahmen getroffen werden. Durch die persönliche Hilfe wird ihr Selbstbestimmungsrecht nicht eingeschränkt. Die Hilfeleistung kann zwar angeboten, sie darf aber nicht aufgezwungen werden. Ebenso berücksichtigt sie die eigenen Möglichkeiten der Klientschaft, andere gesetzliche Leistungen sowie die Beratung und Betreuung durch Dritte. Insofern hat sie ergänzenden Charakter, wobei sie nicht davon abhängig gemacht werden darf, dass die Klientschaft zuerst private Hilfsquellen ausschöpft. Wichtig ist, dass auch die persönliche Hilfe in Zusammenarbeit mit der Klientschaft erfolgt und deren Selbsthilfe fördert. Persönliche Hilfe wird unentgeltlich geleistet. Die Beratungs- und Betreuungsstelle ist jedoch nicht verpflichtet, eine über die gewöhnliche Beratung hinausgehende Hilfeleistung zu übernehmen, für welche die oder der Hilfesuchende selbst aufkommen kann. Das Gesetz verschafft keinen Anspruch auf uneingeschränkten Zugang der Hilfe. Persönliche Hilfe muss nur soweit gewährt werden, als sie wirklich notwendig erscheint. Das gilt auch in finanzieller Hinsicht. Hilfeleistungen, für die die Hilfesuchenden selbst aufkommen können, müssen nicht unentgeltlich angeboten werden. Dies deckt sich mit dem Grundsatz der Subsidiarität der Sozialhilfe. Liegt also keine wirtschaftliche Notlage vor, so haben die Hilfesuchenden für die Kosten der ihnen vermittelten Beratungs- und Betreuungsdienste Dritter selber aufzukommen. Liegt hingegen nicht nur eine persönliche, sondern gleichzeitig auch eine wirtschaftliche Notlage vor, so wird der Antrag auf wirtschaftliche Hilfe geprüft. Spezielle Betreuungs- und Beratungsdienste Dritter können so auch zum Gegenstand wirtschaftlicher Hilfe werden. Erachtet die Sozialbehörde eine spezielle Betreuung von Seiten Dritter als sinnvoll und notwendig, so leistet sie für solche Dienste im Rahmen der wirtschaftlichen Hilfe Kostengutsprache. Das Angebot der persönlichen Hilfe in der Stadt Dübendorf richtet sich nach diesen Grundsätzen.

b) *Wenn nein, warum nicht?*



*c) Wenn ja, werden die Klient\*innen über Art und Umfang informiert?*

Bei den Klienten fliesst die persönliche Hilfe in die wirtschaftliche Hilfe ein. Bei Personen welche keine Klienten sind, wird je nach Anliegen abgeklärt, ob persönliche Hilfe zum Tragen kommt und ob die betroffenen dies überhaupt wollen. Ist persönliche Hilfe angezeigt wird die Person informiert. Eine Beratung kann z.B. die Besprechung der Situation und Aufzeigung der Lösungsmöglichkeiten, Information über soziale Leistungen, rechtliche Möglichkeiten und Herausgabe von Formularen, Adressen (je nach Problematik) beinhalten. Wenn es notwendig erscheint, wird auch mal ein Termin bei unseren Jobcoaches oder ein Entlastungsgespräch bei unserem Psychologen angeboten. Dabei kann es sich neben Beratung auch um materielle Hilfe handeln, wenn dadurch eine Notlage abgewendet werden kann oder zur Stabilisierung. Das Sozialamt Dübendorf arbeitet auch mit anderen Stellen zusammen, z.B. Schuldenberatung Kanton Zürich, BVZ, Pro Infirmis, Familienbegleitung etc.

*d) Wenn nein, warum nicht?*

-

*e) Ist der Stadtrat bereit, Informationen zu Art und Umfang der persönlichen Hilfe öffentlich zugänglich zu machen?*

Auf der Website der Stadt Dübendorf wird unter der Rubrik Sozialhilfe auf die persönliche Hilfe hingewiesen.

*f) Wurden Schritte eingeleitet, um die Zusammenarbeit mit anderen Sozialdiensten wie jenem der Schule oder der Landeskirchen zu verbessern?*

Besondere Schritte wurden nicht eingeleitet. Bei Schnittpunkten kann man jederzeit aufeinander zugehen.

*Frage 3 (Antwort Sozialbehörde):*

*a) Aufgrund welcher gesetzlichen Grundlage führt das Sozialamt unangemeldete Hausbesuche durch?*

Verwaltungsrechtspflegegesetz: Die Verwaltungsbehörde untersucht den Sachverhalt von Amtes wegen durch Befragen der Beteiligten und von Auskunftspersonen, durch Beizug von Amtsberichten, Urkunden und Sachverständigen, durch Augenschein oder auf andere Weise. Die am Verfahren Beteiligten haben dabei mitzuwirken: a) soweit sie ein Begehren gestellt haben, b) wenn ihnen nach gesetzlicher Vorschrift eine Auskunfts- oder Mitteilungspflicht obliegt.

Sozialhilfegesetz: Der Hilfesuchende gibt vollständig und wahrheitsgetreu Auskunft über:

- a. seine finanziellen Verhältnisse im In- und Ausland, namentlich auch über Ansprüche gegenüber Dritten,
- b. die finanziellen Verhältnisse von Angehörigen, die mit ihm zusammenleben oder ihm gegenüber unterhalts- oder unterstützungspflichtig sind,
- c. die finanziellen Verhältnisse von anderen Personen, die mit ihm zusammenleben, soweit die Auskunft für die Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Sozialhilfe geeignet und erforderlich ist,
- d. seine persönlichen Verhältnisse und diejenigen der in lit. b und c genannten Personen, soweit die Auskunft für die Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Sozialhilfe geeignet und erforderlich ist.



2 Der Hilfesuchende gewährt Einsicht in seine Unterlagen, soweit dies für die Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Sozialhilfe geeignet und erforderlich ist.

3 Der Hilfesuchende meldet unaufgefordert Veränderungen der unterstützungsrelevanten Sachverhalte.

4 Die Fürsorgebehörde ist berechtigt, auch ohne Zustimmung des Hilfesuchenden und der weiteren in Abs. 1 genannten Personen Auskünfte bei Dritten einzuholen, die sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigt, wenn Zweifel an der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Angaben oder Unterlagen bestehen.

5 Die Fürsorgebehörde informiert den Hilfesuchenden und die weiteren in Abs. 1 genannten Personen in der Regel vorgängig über Auskünfte, die über sie eingeholt werden. In Fällen von Abs. 4 kann die Information auch nachträglich erfolgen.

Die beauftragte Drittperson muss sich an die datenschutzrechtlichen Vorgaben und insbesondere an die Schweigepflicht halten. Die Abklärung muss verhältnismässig erfolgen. Im Sozialhilfeantrag wird vorgehend informiert, dass die gemachten Angaben mittels Hausbesuche durch dafür beauftragte Personen überprüft werden können.

*b) Aus welchen Gründen und durch wen werden diese Kontrollen durchgeführt?*

Im Bereich Sozialhilfe ist es die Aufgabe des Sozialamtes abzuklären, ob eine Person tatsächlich einen rechtlichen Anspruch auf Unterstützung hat. Dabei ist es wesentlich zu wissen, ob der angegebene Wohnsitz korrekt ist, die Grösse der Unterstützungseinheit stimmt und ob die Angaben zur Einkommens- und Vermögenssituation den Tatsachen entsprechen. Eine grosse Fallbelastung verunmöglicht aber oftmals Abklärungen in der Privatwohnung, in allfälligen Geschäftsräumlichkeiten, in Garagen und Abstellplätzen. Durch den Einsatz von dazu beauftragten und geeigneten Drittpersonen können gezielt umfassende und nach einem festgelegten Ablauf erfasste Erkenntnisse zur Situation gewonnen werden. Sozialinspektoren überprüfen, ob die von einer Sozialhilfebeziehenden Person gemachten Angaben zutreffend sind. Es bleibt der Sozialhilfe auch oftmals jahrelang verborgen, in welcher Situation jemand oder eine Familie lebt, gegen aussen wird so aufgetreten, dass niemand bemerkt was los ist. Oftmals werden solche Situationen erst bei einem Sanitätseinsatz oder bei Verlust der Wohnung bekannt. So können allfällige Missstände allenfalls früher entdeckt und eine bedarfsgerechte Hilfe in die Wege geleitet werden.

Die Kontrollen werden durch erfahrene Sozialinspektoren durchgeführt, die solche Hausbesuche auch für andere Gemeinden (Sozialdienste) durchführen.

*c) Wie oft finden diese Kontrollen statt?*

In der Regel einmal, ausser die Situation erfordert weitere Besuche (oft wurde festgestellt, dass sich die Person gar nicht an der gemeldeten Adresse aufhält) oder es müssen aus Verdachts- oder Revisionsgründen Sachverhaltsabklärungen gemacht werden.

*d) Aus welchen Gründen erfolgen Kontrollen unangemeldet?*

Sachverhaltsabklärungen machen angemeldet keinen Sinn, weitere Personen sind sonst nicht anwesend, Vermögenswerte welche nicht mehr da sind, Namen werden entfernt usw. Der Zutritt erfolgt nur bei schriftlicher Zustimmung.



e) *Hat die Sozialbehörde diesbezüglich einen Prozessablauf erarbeitet?*

Der Entscheid, ob ein Hausbesuch erfolgt, ist vom jeweiligen Einzelfall abhängig. Massgebend dafür sind Zweifel oder Unklarheiten bei den Angaben oder der Situation der Klienten, teilweise auch deren Verhalten oder ein bestehender Verdacht, der Anlass für weitere Abklärungen gibt. Ein schriftlicher Prozessablauf besteht dafür bislang nicht, wird jedoch als QMS-Pendenz aufgenommen.

f) *Wenn nein, warum nicht?*

-

*Frage 4 (Antwort Stadtrat):*

a) *Aus welchen Gründen bleibt der Zusatzbericht der Abteilung Soziales vorbehalten?*

Der Zusatzbericht enthält Angaben zu Einzelpersonen, weshalb dieser zur Wahrung des Persönlichkeitsschutzes nicht veröffentlicht werden kann.

b) *Wie werden die Meldungen von Mitarbeitenden der Sozialhilfe in den Prozess der internen Abklärungen einbezogen?"*

Durch Befragungen der einzelnen Mitarbeitenden.

## **Mitteilung durch Protokollauszug**

- Hanna Baumann, Gemeinderätin, Am Wasser 9, 8600 Dübendorf
- Flavia Sutter, Gemeinderätin, Stettbachstrasse 66, 8600 Dübendorf
- Gemeinderatssekretariat – z.H. des Gemeinderates zur Kenntnisnahme
- Sozialbehörde
- Stadtpräsident
- Sozialvorständin
- Stadtschreiber
- Leiter Soziales
- Akten

Stadtrat Dübendorf

  
André Ingold  
Stadtpräsident

  
Martin Kunz  
Stadtschreiber