



- 17-322 B3.5.3  
Interpellation Hans Baumann (SP/Grüne) "Situation in der Abteilung Sozialhilfe"  
Beantwortung (GR Geschäft Nr. 159/2016)

---

## Ausgangslage

Gemeinderat Hans Baumann (SP/Grüne) hat am 24. November 2016 nachfolgende Interpellation eingereicht:

### „Interpellation zur Situation in der Abteilung Sozialhilfe“:

Wir bitten um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Trifft es zu, dass die Angestellte, die verachtende Facebook-Einträge gegen Flüchtlinge/Ausländer gepostet hat, nach einer Verwarnung wieder an ihrer alten Stelle mit unverändertem Jobprofil arbeitet?
2. Findet der Stadtrat es richtig, dass diese Angestellte u.a. solche Klienten weiterhin betreuen muss, dies sie auf ihrem Facebook-Account verunglimpft?
3. Wie ist es möglich, dass eine Angestellte mit einer solchen Einstellung gegenüber ihren Klienten jahrelang in der Abteilung Soziales arbeiten konnte, ohne dass dies aufgefallen ist, bzw. ohne dass jemand eingegriffen hat?
4. Sind dem Stadtrat negative Vorfälle im Zusammenhang mit der Behandlung von Klienten in der Sozialhilfe bekannt? Weiss er, dass am Schalter an der Bettlistrasse ein rauer und unfreundlicher Ton herrscht? Wenn ja, warum schreitet niemand dagegen ein?
5. Trifft es zu, dass die Abteilung Sozialhilfe die SKOS-Richtlinien nicht mehr einhält und eigene Richtlinien verfasst hat (gemäss Aussage der Leiterin der Sozialhilfe)?
6. Wenn ja, welches sind die Differenzen zwischen den SKOS-Richtlinien und den „Dübendorfer Richtlinien“? Sind diese gesetzeskonform?
7. Trifft es zu, dass in der Abteilung Sozialhilfe bewusst keine Personen eingestellt werden, die über eine spezifische Fachausbildung verfügen (z.B. Soziale Arbeit etc.)?
8. Über welche berufliche Qualifikationen verfügen die verschiedenen Angestellten der Abteilung Soziales? Sind diese nach Ansicht des Stadtrates genügend?
9. Was unternimmt der Stadtrat, um die Kultur und die Professionalität in der Abteilung Sozialhilfe zu verbessern, damit eine zufriedenstellende Betreuung und Beratung gewährleistet ist?
10. Gibt es in der Abteilung Sozialhilfe eine regelmässige Qualitätsüberprüfung, Supervision oder ein Coaching?
11. Ist der Stadtrat bereit, nach den jüngsten Vorfällen eine externe Stelle einzusetzen, um die Qualität, Professionalität, die Arbeitsabläufe usw. in dieser Abteilung zu überprüfen und evtl. Verbesserungsvorschläge zu machen?
12. Eine parlamentarische Untersuchungskommission müsste der Gemeinderat einsetzen. Würde der Stadtrat dies bevorzugen oder braucht des beides?

### Begründung

Seit Jahren gibt es Beschwerden über die unkorrekte und teilweise menschenverachtende Behandlung von Sozialhilfeempfängern in Dübendorf. Dies gegenüber Gemeinderäten, Vertretern der Kirchen aber auch anderen Verwaltungsstellen. Die jetzt ans Tageslicht gekommenen Facebook-Einträge einer Angestellten, die gegen Ausländer und insbesondere Flüchtlinge gerichtet sind (siehe



Glattaler vom 11.11.2016), sind ein Indiz für die Einstellung und die Kultur, die in der Abteilung Sozialhilfe offenbar vorhanden sind.

Da es sich bei den Beschwerden von Klienten der Sozialabteilung i.d.R. um Einzelfälle handelt, ist es schwierig, diese von Aussen zu beurteilen, ohne die Argumente beider Seiten zu kennen. Auch ist uns bewusst, dass es bei dieser Arbeit oft zu schwierigen und belastenden Situationen kommt. Es gibt aber zahlreiche Vorfälle, die zu denken geben. Hier Beispiele für unwürdige oder schikanöse Behandlung:

- Klienten kommen weinend aus den Büros der Sozialhilfe und müssen von WBK-Angestellten im gleichen Haus beruhigt werden.
- Eine Familie, die Anrecht auf Sozialhilfe hat, wird so abgefertigt, dass sie keinen Antrag mehr stellen will, weil sich niemand mehr in das Büro der Amtsstelle wagt.
- Ein Flüchtling wird zweimal wieder nach Hause geschickt, weil er im Sozialhilfe-Formular die Rubrik „Angehörige“ leer gelassen hat, anstatt einen Strich zu machen. Er muss Dritte um Rat fragen, weil er nicht versteht, was er falsch gemacht hat.
- Einem Flüchtling wird die Berücksichtigung höherer Mietnebenkosten (40 Franken) abgelehnt mit der Begründung „Sie rauchen ja viel, dann können Sie auch höhere Mietnebenkosten bezahlen“.
- Dunkelhäutige Klienten werden gegenüber den anderen Angestellten verunglimpft und mit rassistischen Übernamen bedacht.

Solche Behandlung erfahren nicht nur Ausländerinnen und Ausländer inkl. Flüchtlinge, sondern auch Schweizerinnen und Schweizer. Die ersteren scheinen aber besonders betroffen zu sein.

## Erwägungen

Die Interpellation von Hans Baumann (SP/Grüne) ist am 10. Februar 2017 beim Stadtrat eingegangen. Der Stadtrat hätte die Interpellation gestützt auf Art. 51 der Geschäftsordnung des Gemeinderates Dübendorf innert vier Monaten und somit bis spätestens 10. Juni 2017 beantworten müssen.

Zur Abstimmung der Interpellationsantwort mit dem vom Leiter der Ombudsstelle mit Datum vom 18. April 2017 vorgelegten ersten Zwischenbericht, beantragte der Stadtrat dem Büro Gemeinderat mit Schreiben vom 24. Mai 2017 eine Fristerstreckung für die Beantwortung der Interpellation bis Ende September 2017. Diesem Gesuch wurde vom Büro Gemeinderat stattgegeben. Die Beantwortung hat somit bis 30. September 2017 zu erfolgen.

Allgemeiner Hinweis: Gemäss Artikel 47ff. der Gemeindeordnung ist die Sozialbehörde eine Kommission mit selbständigen Verwaltungsbefugnissen und besitzt somit eigene Kompetenzen bei den Aufgaben und derer Aufgabenerfüllung, bei der Geschäftsführung und den finanziellen Befugnissen. Vier Mitglieder der Sozialbehörde werden vom Gemeinderat gewählt; der Sozialvorstand ist von Amtes wegen Präsident der Sozialbehörde.

## Beschluss

Die Interpellation von Hans Baumann wird wie folgt beantwortet:



*Frage 1: Trifft es zu, dass die Angestellte, die verachtende Facebook-Einträge gegen Flüchtlinge/ Ausländer gepostet hat, nach einer Verwarnung wieder an ihrer alten Stelle mit unverändertem Jobprofil arbeitet?*

Es trifft zu, dass die betreffende, langjährige Mitarbeiterin auch nach dem Abschluss der internen Untersuchung in unveränderter Anstellung bei der Stadtverwaltung Dübendorf tätig ist.

*Frage 2: Findet der Stadtrat es richtig, dass diese Angestellte u.a. solche Klienten weiterhin betreuen muss, die sie auf ihrem Facebook-Account verunglimpft?*

Der Stadtrat verurteilte die Handlung der betreffenden Mitarbeiterin, weshalb er diese auch mit einer schriftlichen Verwarnung sanktionierte. Mit der ausgesprochenen schriftlichen Verwarnung sind Auflagen verbunden, an die sich die Mitarbeiterin zu halten hat und deren Nichteinhaltung weitere personalrechtliche Konsequenzen haben würde. Mit den Auflagen soll sichergestellt werden, dass durch das Verhalten der betreffenden Person die wirkungsvolle Wahrnehmung der dienstlichen Aufgaben nicht in Frage gestellt wird. Der Stadtrat ist der Überzeugung, dass der Mitarbeiterin mit der schriftlichen Verwarnung und den damit verbundenen Auflagen die Möglichkeit geboten wird, ihre Funktion ordnungsgemäss zu erfüllen.

*Frage 3: Wie ist es möglich, dass eine Angestellte mit einer solchen Einstellung gegenüber ihren Klienten jahrelang in der Abteilung Soziales arbeiten konnte, ohne dass dies aufgefallen ist, bzw. ohne dass jemand eingegriffen hat?*

Die innere Einstellung der Mitarbeitenden kann vom Stadtrat nicht beurteilt werden. Entscheidend sind die nach Aussen sichtbaren Handlungen. Im vorliegenden Fall hat der Stadtrat nach bekannt werden der Umstände die notwendigen Schritte mit der Anordnung der internen Untersuchung umgehend eingeleitet. Im Weiteren verfügt die Stadtverwaltung Dübendorf über Richtlinien über den Umgang mit Sozialen Medien, an die sich die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung zu halten haben. Wie bei anderen internen Vorgaben auch, wird in unserer Stadtverwaltung eine Kultur gepflegt, die grossen Wert auf Eigenverantwortung und nicht auf eine dauernde Überwachung legt. Diese Kultur des Vertrauens will der Stadtrat auch künftig weiterführen.

*Frage 4: Sind dem Stadtrat negative Vorfälle im Zusammenhang mit der Behandlung von Klienten in der Sozialhilfe bekannt? Weiss er, dass am Schalter an der Bettlistrasse ein rauer und unfreundlicher Ton herrscht? Wenn ja, warum schreitet niemand dagegen ein?*

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. Im Zusammenhang mit den Diskussionen um die Sozialhilfe Dübendorf Ende 2016 hat der Stadtrat per 5. Dezember 2016 zudem 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 5: Trifft es zu, dass die Abteilung Sozialhilfe die SKOS-Richtlinien nicht mehr einhält und eigene Richtlinien verfasst hat (gemäss Aussage der Leiterin der Sozialhilfe)?*



Die Stadt Dübendorf ist nicht mehr Mitglied der SKOS, die SKOS-Richtlinien werden von der Sozialhilfe Dübendorf jedoch weiterhin angewandt. Gemäss der Sozialbehörde besteht im Bereich der Sozialhilfe ein eigenes Handbuch, welches auch in ihrer eigenen Kompetenz verabschiedet wurde und nach ihren Angaben auf den gesetzlichen Bestimmungen und den SKOS-Richtlinien basiert.

*Frage 6: Wenn ja, welches sind die Differenzen zwischen den SKOS-Richtlinien und den „Dübendorfer Richtlinien“? Sind diese gesetzeskonform?*

Der Inhalt des Handbuches ist dem Stadtrat nicht bekannt. Der Stadtrat ist somit nicht in der Lage, die Gesetzeskonformität des Handbuches zu prüfen (siehe allgemeiner Hinweis in den Erwägungen).

*Frage 7: Trifft es zu, dass in der Abteilung Sozialhilfe bewusst keine Personen eingestellt werden, die über eine spezifische Fachausbildung verfügen (z.B. Soziale Arbeit etc.)?*

Nein, dies trifft nicht zu.

*Frage 8: Über welche beruflichen Qualifikationen verfügen die verschiedenen Angestellten der Abteilung Soziales? Sind diese nach Ansicht des Stadtrates genügend?*

Die beruflichen Qualifikationen der Mitarbeitenden der Sozialhilfe Dübendorf sind sehr unterschiedlich. Die Palette reicht dabei von ausgebildeten Sozialarbeiterinnen, über Psychologen und ausgebildeten Arbeitsvermittlern bis hin zu Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern mit Fachkenntnissen. Entscheidend für eine Neuanstellung ist die Erfüllung des jeweiligen von der Abteilung Soziales vorgegebenen Anforderungsprofils.

*Frage 9: Was unternimmt der Stadtrat, um die Kultur und die Professionalität in der Abteilung Sozialhilfe zu verbessern, damit eine zufriedenstellende Betreuung und Beratung gewährleistet ist?*

Der Stadtrat ist überzeugt, dass die zuständige Sozialbehörde dafür besorgt ist, einen professionellen Dienst und eine ordnungsgemässe Kultur in der Sozialhilfe zu gewährleisten.

*Frage 10: Gibt es in der Abteilung Sozialhilfe eine regelmässige Qualitätsüberprüfung, Supervision oder ein Coaching?*

Die Qualitätsüberprüfung der Sozialhilfe Dübendorf findet im Rahmen der regelmässigen Revisionen der kantonalen Aufsichtsbehörde (Sicherheitsdirektion) sowie durch die Visitationen des Bezirksrates Uster statt. Auf Wunsch der Mitarbeitenden wird diesen eine Supervision zur Verfügung gestellt. Im Weiteren werden insbesondere zu Spezialthemen auch externe Coachings durchgeführt.

*Frage 11: Ist der Stadtrat bereit, nach den jüngsten Vorfällen eine externe Stelle einzusetzen, um die Qualität, Professionalität, die Arbeitsabläufe usw. in dieser Abteilung zu überprüfen und evtl. Verbesserungsvorschläge zu machen?*

Nein. Der Stadtrat hat aber dafür per 5. Dezember 2016 eine unabhängige Ombudsstelle für alle Abteilungen der Stadtverwaltung Dübendorf eingerichtet.



*Frage 12: Eine parlamentarische Untersuchungskommission müsste der Gemeinderat einsetzen. Würde der Stadtrat dies bevorzugen oder braucht es beides?*

Der Stadtrat ist der Meinung, dass die Einsetzung einer parlamentarischen Untersuchungskommission im vorliegenden Fall keine geeignete Massnahme darstellen würde.

## Mitteilung durch Protokollauszug

- Hans Baumann, Im Tobelacker 5, 8044 Gockhausen
- Gemeinderatssekretariat – z.H. des Gemeinderates zur Kenntnisnahme
- Sozialbehörde
- Leiter Soziales
- Akten

Stadtrat Dübendorf

Lothar Zörjen  
Stadtpräsident

Martin Kunz  
Stadtschreiber