

Jahresbericht 2017 zuhanden des Stadtrates

1. Einleitung

Ein 1. Zwischenbericht des Leiters der Ombudsstelle wurde dem Stadtrat am 18. April 2017 vorgelegt. Die definitive Stellungnahme des Stadtrates erfolgte mit Beschluss vom 5. Oktober 2017. In dieser wurden der Sozialbehörde empfohlen, diverse Massnahmen umzusetzen. Es hat sich aber aufgrund der gemachten Erfahrungen auch gezeigt, dass die Aufgaben, die Kompetenzen und die Anlaufstellen des Leiters der Ombudsstelle zu klären und konkreter zu definieren sind.

2. Aufgabe

Die Personen, die auf den Leiter der Ombudsstelle zukommen, gehen fälschlicherweise oft davon aus, dass dieser selbständig handeln und direkt in die Abläufe der Verwaltung eingreifen kann. Dessen Aufgabe ist es, Verwaltungsabläufe zu erklären, Entscheide verständlich zu übersetzen und über die Rechtslage zu informieren. Wichtig ist es aber auch, Empfehlungen zur Selbsthilfe abzugeben. Hilfesuchende kennen sich in den gesetzlichen Bestimmungen oft nicht genügend aus, um weitere Schritte in die Wege zu leiten.

3. Anfragen

Seit dem Stellenantritt am 5. Dezember 2016 bis 4. November 2017 bearbeitete die Ombudsstelle Anfragen von 61 Personen.

Ressort	Anzahl Anfragen	Männer	Frauen
Soziales	44 (25)	16 (7)	28 (18)
Sicherheit	3 (1)	3 (1)	0 (0)
Finanzen	3 (2)	1 (1)	2 (1)
Primarschule	1 (1)	1 (1)	0 (0)
Hochbau	1 (1)	1 (1)	0 (0)
Präsidiales	3 (1)	2 (1)	1 (0)
Privatrechtliche Anliegen	6 (0)	6 (0)	0 (0)
Total	61 (31)	30 (12)	31 (19)

Die fett gedruckten Zahlen sind Anfragen seit der Schaffung der Ombudsstelle. Die in Klammern gesetzten Ziffern wurden dem 1. Zwischenbericht entnommen.

4. Art der Anfragen

4.1 Die meisten Anfragen stammen aus dem Bereich Soziales. Diejenigen aus den anderen Abteilungen können wie folgt umschrieben werden:

Sicherheit: Das Parkplatzangebot beim Bahnhof Stettbach wird als ungenügend beurteilt. Eine Lärmklage betrifft das Gebiet Chriesbachstrasse und ein Bewohner beklagt sich über die Parkplatzmarkierungen am Neuweg 1. In allen drei Fällen hat der Abteilungsleiter Sicherheit mit den involvierten Personen Kontakt aufgenommen und die Ombudsstelle über die getroffenen Massnahmen informiert. Die Antragsteller haben sich daraufhin nicht mehr an die Ombudsstelle gewendet.

Finanzen: Eine Person beschwert sich über das Verhalten einer Angestellten auf dem Steueramt. Ein weiterer Steuerpflichtiger hält sich nicht an die Zahlungsvereinbarungen, worauf das Steueramt das Betreibungsbegehren stellt. Der Steuersekretär nimmt sich den beiden Fällen an und regelt die Angelegenheit direkt mit den Steuerpflichtigen. Für die Ombudsstelle sind die beiden Fälle erledigt.

Eine fünf-köpfige Familie wird aus einer stadt eigenen Wohnung ausgewiesen. Die Intervention durch die Ombudsstelle verlief leider ergebnislos. Ein Mitarbeiter erklärte mir, dass die Liegenschaft ein Renditeobjekt der Stadt Dübendorf und somit im Finanzvermögen angesiedelt sei. Es handle sich um Privateigentum der Stadt. Die Ombudsstelle sei in solchen Fällen nicht zuständig. Diese Aussage überzeugt den Leiter der Ombudsstelle nicht. Die Zuständigkeit ist zu klären.

Primarschule: Die Primarschule weigert sich, Zahnarztkosten für zwei Kinder zu übernehmen. Die Familie habe bereits Schulden und es gehe nicht an, dass die Schule weitere Leistungen erbringe. Eine Regelung wird dennoch getroffen und ich empfehle der zuständigen Sachbearbeiterin, dass solche Entscheide in Zukunft mit einer Rechtsmittelbelehrung zu versehen seien.

Hochbau: Es geht um den Begriff „Kleinstbaute“. Nach den Bestimmungen der Bauverfahrensverordnung dürfen solche bewilligungsfrei erstellt werden, wenn sie eine Gesamthöhe von max. 2,5 m ab gewachsenem Terrain nicht überschreiten. Der Bauherr errichtete eine Pergola im sechsten Stock eines

Mehrfamilienhauses. Eine Bewilligung konnte nicht in Aussicht gestellt werden, weshalb die Pergola beseitigt werden musste. Das Bauamt gewährte für den Abbruch der Pergola eine Fristverlängerung.

Präsidiales: Eine Person zeigt sich erbost, weil die Einwohnerkontrolle die Anmeldung in Dübendorf nicht entgegennahm. Diese Person konnte den Nachweis einer Mietwohnung nicht erbringen. Die Einwohnerkontrolle handelte rechtmässig.

Zwei weitere Personen beklagten sich über das Betreibungsamt. In einem Falle war das Betreibungsbegehren nicht vollständig ausgefüllt. Bei einer anderen Person wurde der Löschung eines Betreibungsregistereintrages zu Recht nicht stattgegeben.

Die Zusammenarbeit mit den Leitern der erwähnten Abteilungen war problemlos. Die Anfragen sind rasch und effizient behandelt worden.

Privatrechtliche Anliegen: In sechs Fällen handelt es sich um privatrechtliche Angelegenheiten, für die die Ombudsstelle nicht zuständig ist (Kündigung eines Mitarbeiters durch eine Firma, Rückgabe eines Gerätes an den Verkäufer, Rechnung für eine Beratung in einem Fachgeschäft und anschliessendem Kauf des Gerätes in einem Discount-Geschäft, Ausweisungsverfügung der kant. Sicherheitsdirektion, Suche einer neuen Wohnung, Nichteinhaltung des Wäscheplanes in einem Mehrfamilienhaus).

4.2 Bereich Soziales

44 Anfragen betreffen den Bereich Soziales. Über die im 1. Zwischenbericht erwähnten 25 Fälle ist bereits ausführlich berichtet worden. Von den 19 neu eingegangenen Meldungen fallen deren 16 in den Bereich Sozialdienst. Bei 3 Anfragen geht es um Elternbeiträge sowie Beiträge an die Kleinkinderbetreuung. Die zuletzt erwähnten 3 Fälle konnten in Gesprächen bereinigt werden.

Bereich Sozialdienst

Im Bereich Sozialdienst fällt auf, dass die psychologische Betreuung von betroffenen Klienten sehr geschätzt wird. Auch die Art wie Klienten bei der Suche von Jobs begleitet werden, schätzen diese ausserordentlich. Die Beschwerden richten sich vor allem gegen die Sozialberater und -beraterinnen. Für die Ombudsstelle liegt die Schwierigkeit darin, dass sie sich meistens Aussage gegen Aussage gegenüber sieht. Die Häufigkeit der Meldungen lässt aber darauf schliessen, dass sich der Sozialdienst in diesem Punkt zu entwickeln und zu verbessern hat. Die Empfehlungen des Stadtrates an die Sozialbehörde vom 5. Oktober 2017 sind ein erster und wichtiger Schritt dazu.

Zwischen dem 1. Bericht der Ombudsstelle und dem Stadtratsbeschluss vom 5. Oktober 2017 ist relativ viel Zeit verstrichen. Dies führte zu Verunsicherungen in der Tätigkeit der Ombudsstelle. Die Aufgaben, die Kompetenzen, das Vorgehen und die Zusammenarbeit mit den personellen Vorgesetzten sind neu definiert worden. Der neu festgesetzte Prozessablauf wird dazu beitragen, dass sich die Situation im Sozialdienst beruhigen wird. Voraussetzung hierfür ist, dass die Beteiligten bereit sind, Veränderungen zuzulassen. Die Anfragen an die Ombudsstelle haben sich deutlich zu reduzieren.

Die Tätigkeit des Sozialdienstes führt im Weiteren zu folgenden Bemerkungen:

Die Mitarbeiter des Sozialdienstes sind vermehrt einem grossen Druck ausgesetzt. Der Umgang mit zum Teil renitenten und aggressiven Klienten erweist sich als schwierig. Die Weiterbildung des Personals für diese Art von Klienten ist deshalb von grosser Bedeutung.

In rechtlicher Hinsicht leistet der Sozialdienst eine recht gute Arbeit. Es ist noch vermehrt darauf zu achten, dass Auflagen an Klienten mit einer Rechtsmittelbelehrung versehen werden. Drohungen mit Strafanzeige wegen Missbrauch von Sozialhilfegeldern sind bei Anordnungen von Zahlungsfristen bei Rückzahlungen zu unterlassen. Sollten Sozialhilfegelder missbraucht worden sein, ist ohnehin Strafanzeige zu erheben.

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten der Schule, der ref. und kath. Kirche ist in die Wege zu leiten. Besonders im Bereiche der persönlichen Hilfe kann vorhandenes Potential noch besser genutzt werden.

Notwohnungen werden den Klienten erst im allerletzten Moment zur Verfügung gestellt. Besonders in einem Fall war die Haltung des Sozialdienstes nach Auffassung der Ombudsstelle sehr hart. In einem anderen Fall ist der Zustand der zugewiesenen Notwohnung - gemäss den vom Klienten der Ombudsstelle zugestellten Fotos - bedenklich.

Die gesamten internen Richtlinien werden von der Sozialbehörde nicht herausgegeben. Die Ombudsstelle hat das Recht, fallbezogen die Richtlinien zu beziehen. Ob die Richtlinien den Vorgaben der SKOS entsprechen, kann nicht geprüft und somit nicht beurteilt werden.

Zum Zeitpunkt der Verfassung dieses Jahresberichtes sind noch drei Anfragen aus dem Bereich Sozialdienst pendent. Ein Klient hat sich mit seinem Anliegen direkt an den Sozialvorstand gewendet. Die beiden anderen Klienten haben der Ombudsstelle noch Unterlagen zuzustellen.

4.3 Empfehlungen

Die Aufgaben und die Kompetenzen der Ombudsstelle sind auf der Webseite der Stadt Dübendorf und allenfalls im amtlichen Publikationsorgan zu publizieren.

Bestehen Unklarheiten über die Zuständigkeit von Anfragen liegt der definitive Entscheid in der Kompetenz des Stadtschreibers.

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten der ref. und kath. Kirche sowie der Schule ist im Bereich der persönlichen Hilfe zu optimieren.

Die Abgabe von Notwohnungen ist in einem Prozessablauf zu definieren.

Für weitere Auskünfte steht der Leiter der Ombudsstelle gerne zur Verfügung.

19. November 2017

A. Frauenfelder

Leiter Ombudsstelle