

Stadt Dübendorf
Leiter Ombudsstelle

Stadtkanzlei Dübendorf	
Eingang 25. FEB. 2019	
zur Kenntnis an:	<i>SP, JK</i>
zur Erledigung an:	
zum Antrag an:	
Frist:	

Jahresbericht 2018 zuhanden des Stadtrates

1. Einleitung

Mit Beschluss vom 19. Dezember 2018 hat der Stadtrat den Leiter der Ombudsstelle beauftragt, einen Evaluationsbericht über den per 31. Dezember 2018 endenden Versuchsbetrieb der Ombudsstelle zu verfassen und dem Stadtrat bis Ende Februar 2019 vorzulegen. Mit gleichem Beschluss wird der Versuchsbetrieb der Ombudsstelle bis 30. Juni 2019 verlängert.

2. Aufgabe

Die Aufgabe der Ombudsstelle besteht darin, Ratsuchenden Verwaltungsabläufe zu erklären, sie über die Rechtslage zu informieren und vor allem Empfehlungen zur Selbsthilfe abzugeben. Ratsuchenden ist es wichtig, dass ihnen vorerst unvoreingenommen und auch mit Geduld zugehört wird. Einem Teil der Personen, die an die Ombudsstelle gelangen, ist bereits geholfen, wenn ihnen der Inhalt von Entscheiden oder Schreiben verständlich erklärt wird oder sie nun wissen, welche Stelle in der Verwaltung für ihr Anliegen zuständig ist. Die Ombudsstelle ist auch beratend tätig, ohne mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Ratsuchende schätzen es sehr, wenn sich die Ombudsstelle rasch meldet und sie je nach Thema zu einem Gespräch eingeladen werden.

3. Anfragen

Vom 1. Januar 2018 bis 31. Dezember 2018 sind bei der Ombudsstelle Anfragen von 31 Personen eingegangen:

Ressort	Anzahl Anfragen	Männer	Frauen
Soziales	21 (44)	7 (16)	14 (28)
Sicherheit	1 (3)	1 (3)	0 (0)
Finanzen	2 (3)	1 (1)	1 (2)
Primarschule	0 (1)	0 (1)	0 (0)
Hochbau	0 (1)	0 (1)	0 (0)
Tiefbau	1 (0)	0 (0)	1 (0)
Präsidiales	3 (3)	1 (2)	2 (1)
Privatrechtliche Anliegen	3 (6)	2 (6)	1 (0)
Total	31 (61)	12 (30)	19 (31)

Die fett gedruckten Zahlen sind Anfragen im Jahre 2018. Die in Klammern gesetzten Ziffern sind solche aus dem Jahre 2017.

Seit der Schaffung der Ombudsstelle sind insgesamt 92 Meldungen eingegangen. Im vergangenen Jahr haben sich die Anfragen (31) gegenüber dem Vorjahr um ca. 50 % reduziert. Im Jahre 2018 sind wiederum am meisten Personen aus dem Bereich Soziales an die Ombudsstelle gelangt. Auch in diesem Ressort haben sich die Meldungen im Jahre 2018 um gut 50 % (21) verringert.

Ein Grund für den Rückgang der Anfragen kann sicher auf die seinerzeitige politische Situation, die zur Schaffung der Ombudsstelle Anlass gegeben hat, zurückgeführt werden. Zu diesem Zeitpunkt hat sich bei Einwohnerinnen und Einwohnern während längerer Zeit vieles aufgestaut. Die Ombudsstelle wurde entsprechend oft konsultiert. Der zeitliche Aufwand der Ombudsstelle war für die zum Teil langen Gespräche und auch das Verfassen von Aktennotizen hoch. Ein weiterer Grund für den Rückgang der Meldungen liegt nach Wahrnehmung der Ombudsstelle aber auch darin, dass sich am Umgang mit Kundinnen und Kunden im Sozialdienst etwas verändert hat. Es ist offenbar eine Entwicklung der Kultur im Gange, die auch in Zukunft zu fördern und zu forcieren ist. Auch wenn das Verhalten und die Forderungen von Klienten und Klientinnen oft schwierig zu verstehen sind, muss diesen Menschen professionell und vor allem respekt- und achtungsvoll begegnet werden.

Für die Verwaltung war der Umgang mit der neu ins Leben gerufenen Ombudsstelle zum Teil schwierig. Der Prozessablauf war anfänglich nicht geregelt, was zu Kommunikationsproblemen und Missverständnissen zwischen der Ombudsstelle und der Verwaltung führte. Erst gegen Ende des Jahres 2017 ist der Prozessablauf definiert worden. Aus Sicht der Ombudsstelle hat sich ab diesem Zeitpunkt die Zusammenarbeit mit der Verwaltung deutlich verbessert.

4. Soziales

- 4.1 In den beiden Jahren haben sich bei der Ombudsstelle 60 Personen gemeldet, die den Bereich Sozialdienst betreffen. In 5 Fällen bezogen sich die Meldungen auf die Bereiche Sozialversicherungen, Berufsbeistandschaft, Asylkoordination und Alters- und Pflegezentrum.

Auch im Bereich Sozialdienst haben sich die Anfragen im Jahre 2018 gegenüber 2017 um ca. 50 % verringert. Der von der Ombudsstelle im Jahresbericht 2017 geforderte Rückgang der Anfragen von Klienten ist eingetroffen. Es

ist auch in Zukunft darauf hinzuwirken, dass die Anzahl der Meldungen weiter abnehmen.

- 4.2 In fachlicher Hinsicht leistet der Sozialdienst - wie dies die Überprüfung von Fällen, die an die Ombudsstelle gelangt sind - gute Arbeit. Die durch Klienten und auch den Sozialdienst vorgelegten Unterlagen (Beschlüsse, Mails usw.) sind nicht zu beanstanden. In Fällen, in welchen sich eine nähere Prüfung als angebracht erscheint, formuliert die Ombudsstelle Abklärungsaufträge. Damit ist gewährleistet, dass sich neben der Klientin oder dem Klienten auch der Sozialdienst zu einem Vorfall äussern kann. Für die Ombudsstelle ist es immer wichtig, beide Seiten anzuhören. Die Abklärungsaufträge werden durch den Abteilungsleiter immer rasch beantwortet und mit Unterlagen belegt. Weitere Massnahmen haben sich bei allen Abklärungsaufträgen nicht aufgedrängt. In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass sich im Team des Sozialdienstes in den vergangenen zwei Jahren, die für diese Abteilung nicht einfach waren, wenig Personalwechsel ergeben haben. Dies spricht für das gute Einvernehmen und den guten Zusammenhang innerhalb des Teams.

Klienten und Klientinnen, die an die Ombudsstelle gelangen, beklagen sich auch, weil sie sich von den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern nicht ernst genommen und schikaniert fühlen. Diese seien zum Teil verletzend, voreingenommen und nicht bereit, auf besondere Gegebenheiten einzutreten. Die Haltung des Sozialdienstes wird immer wieder als hart empfunden.

Abklärungen in solchen Fällen sind für die Ombudsstelle schwierig, da die Gespräche unter vier Augen stattfinden und oft Aussagen gegen Aussagen bestehen. Nach Ansicht der Ombudsstelle ergibt sich aufgrund der Häufigkeit der Meldungen im Umgang mit Klienten und Klientinnen auf Seite des Sozialdienstes Verbesserungspotential.

Die Ombudsstelle berät Menschen, die sich an sie wenden. Sie zeigt ihnen Wege für das weitere Vorgehen auf und ermuntert sie auch, für sich selbst zu sorgen. Ob diese Menschen dann den diskutierten Weg beschreiten, wird ihnen überlassen. Die Ombudsstelle ist nicht dazu da, für diese Menschen Arbeiten zu erledigen. Sie motiviert die Leute, Verantwortung zu übernehmen und für sich selber einzustehen.

- 4.3 Der Ombudsstelle ist bekannt, dass der Umgang mit einem Teil der Klientinnen und Klienten nicht immer einfach ist. Diese halten sich zum Teil nicht an Weisungen, sie sind renitent oder stellen Forderungen, die der Sozialdienst nicht erfüllen kann. Auch immer mehr Personen, mit denen der Sozialdienst zu tun hat, leiden an psychischen Erkrankungen. Für einen professionellen

Umgang mit solch schwierigen Menschen ist es wichtig, dass sich die Mitarbeitenden des Sozialdienstes immer wieder weiterbilden. Der Stadtrat hat mit Beschluss vom 5. Oktober 2017 aufgrund eines Zwischenberichtes der Ombudsstelle der Sozialbehörde empfohlen, Weiterbildungsseminare zu besuchen und einen Verhaltenskodex zu erarbeiten. Der Ombudsstelle ist nicht bekannt, was die Sozialbehörde in dieser Angelegenheit bis heute unternommen hat.

- 4.4 Gemäss § 11 des Sozialhilfegesetzes kann, wer in einer persönlichen Notlage der Hilfe bedarf, um Beratung und Betreuung nachsuchen. 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.

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.

5. Die Anfragen aus den Bereichen Präsidiales, Tiefbau, Sicherheit, Finanzen und auch privatrechtliche Anliegen sind von untergeordneter Bedeutung. Es sind Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern, die wie folgt beschrieben werden können:

Präsidiales: (Aufforderung einer Person durch die Einwohnerdienste zur Anmeldung, Fragen zu einer Einbürgerung, Fragesteller nimmt bei diversen Rückrufen durch die Ombudsstelle Telefon nicht ab und meldet sich auch nicht mehr)

Tiefbau: Kostenbeteiligung an Reparatur einer Wasserleitung

Sicherheit: Verkehrsmarkierungen

Finanzen: Nichteinreichung einer Steuererklärung, Saalreglement Rest. Hecht

Privatrecht: Probleme mit Provider, Nichteinhalten des Waschküchenplanes, Reklamation weil Friedensrichter nicht zurückruft

6. Bemerkungen

Der Rückgang der Anfragen lässt darauf schliessen, dass sich die Situation rund um den Sozialdienst etwas entspannt hat. Eine weitere Abnahme der Meldungen ist weiterhin anzustreben.

Den Menschen, die an die Ombudsstelle gelangen, sprechen gerne mit jemandem, der nicht der Verwaltung und auch nicht einer Behörde angehört. Selbst wenn die Ombudsstelle solchen Menschen eine negative Antwort geben muss, fühlen sie sich ernst genommen. Zuhören können ist eine ganz wichtige Eigenschaft, die die Ombudsstelle zu erbringen hat. In Konfliktsituationen hat sie als neutraler Mittler aufzutreten.

Nebst den im Bericht erwähnten Punkten ist eine weitere Verbesserung der Kommunikation zwischen der Verwaltung und der Ombudsstelle anzustreben.

Die Einführung der Ombudsstelle hat sicher zu einer gewissen Beruhigung auf dem Sozialamt beigetragen. Eine Weiterführung ist aus Sicht der Ombudsstelle angebracht. Um die Unabhängigkeit dieser Funktion auch nach aussen zu gewährleisten, scheint es sinnvoll zu sein, die Schaffung der Stelle in die Kompetenz des Gemeinderates zu velegen.

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

20. Februar 2019

A. Frauenfelder



Leiter Ombudsstelle