



# Ombudsstelle Winterthur

## Jahresbericht 2014

Sozialhilfe im Fokus

*«Ich möchte endlich  
in einem Zimmer und nicht mehr auf der Strasse schlafen.»*

*«Ich will einfach nur noch weg von der Sozialhilfe  
und wieder ein selbständiges Leben haben.»*

## **Inhalt**

- 4 Sozialhilfe im Fokus
- 18 Ausgewählte Fälle 2014
- 23 Zahlen und Fakten 2014

**Gestützt auf § 70 Abs. 4 der Gemeindeordnung  
der Stadt Winterthur vom 26. November 1989 erstattet  
die Beauftragte in Beschwerdesachen (Ombudsfrau)  
dem Grossen Gemeinderat der Stadt Winterthur Bericht  
über ihre Tätigkeit im Jahr 2014.**

**Winterthur, im April 2015**

**Die Ombudsfrau  
Viviane Sobotich**

### *Impressum*

*Text: Viviane Sobotich*

*Assistenz: Patricia Furrer, Sabine Müller*

*Lektorat: Michael T. Ganz*

*Konzept und Gestaltung: Martina Ott*

*Foto: Luca Zanier (Porträt)*

*Druck: Mattenbach Winterthur*

## *Geschätzte Leserinnen und Leser,*

*Mitglieder des Grossen Gemeinderats, Mitarbeitende der Verwaltung, der weiteren Öffentlichkeit und der Medien, liebe Bevölkerung – in diesem Jahresbericht möchte ich Ihnen über ein weiteres Jahr als Ombudsfrau der Stadt Winterthur berichten.*

*Auch der vorliegende Jahresbericht widmet sich einem Schwerpunktthema und ist weitgehend gleich aufgebaut wie seine Vorgänger. Angesichts der angespannten Finanzlage der Stadt Winterthur habe ich mich jedoch dazu entschlossen, den Jahresbericht diesmal etwas kompakter zu gestalten. Ab Seite 18 finden Sie neu nicht mehr sämtliche behandelten Geschäfte, sondern lediglich einen Auszug davon. Die Zusammenstellung der Fälle soll Ihnen aber weiterhin einen Einblick in die tägliche Arbeit der Ombudsstelle vermitteln. Die Zahlen und Fakten zum Geschäftsgang sind auf der zweitletzten Seite zusammengefasst. Das Schwerpunktthema mit illustrativen Beispielfällen präsentieren wir Ihnen ab Seite 4.*

*Seit einigen Jahren ist in den Medien häufig von Sozialhilfemissbrauch die Rede. Einzelfälle werden sensationsträchtig und oft verzerrt dargestellt, sodass der Eindruck entsteht, Sozialhilfebezüger lebten sehr gut auf Kosten Anderer. Diese Stimmung hat dazu geführt, dass die Richtlinien der Sozialhilfekonferenz, die den Rahmen für die Festlegung individueller Leistungen an Betroffene festlegen, unter Beschuss geraten sind. In mehreren Gemeinden und auch insgesamt im Kanton Zürich gibt es Bestrebungen, diese Richtlinien künftig nicht mehr anzuwenden. In diesem Jahr wird die in Zürich gegründete Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS 110 Jahre alt. Vor dem Hintergrund der Diskussionen um den Austritt aus dem Verband ist es gerechtfertigt, bereits in diesem Jahresbericht ein paar Fragestellungen hierzu genauer zu beleuchten.*

*Erneut blicke ich auf ein abwechslungsreiches Jahr mit spannenden Fragestellungen und Diskussionen zurück. Für die gute Zusammenarbeit danke ich allen Beteiligten einmal mehr sehr herzlich. Ein besonderer Dank gebührt den Mitarbeitenden der Stadt Winterthur, die immer wieder gemeinsam mit mir nach realisierbaren Lösungen suchen. Ich danke auch meinen beiden Mitarbeiterinnen Patricia Furrer und Sabine Müller, denn ohne sie könnte ich meine Arbeit nicht zufriedenstellend erledigen.*

*Ihre Ombudsfrau*

*Viviane Sobotich*



*«Endlich habe ich einen Mietvertrag für ein Zimmer,  
und nun sagt sie, es sei zu teuer!»*

**Art. 12 BV Recht auf Hilfe in Notlagen**

*Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind.*

4

## *Sozialhilfe im Fokus*

«Wie soll ich das bloss machen? Es reicht einfach nicht zum Leben!» Diese Aussage höre ich von Betroffenen immer wieder.

Schlagworte wie Missbrauch, neue Armut, Existenzsicherung, Working Poor, soziale oder berufliche Integration und Sozialinspektoren beherrschen die Debatte um die Sozialhilfe. Auch wenn sich diese Schlagworte im Lauf der Jahre geändert haben, beweist ein Blick in die Geschichte der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe SKOS, dass die Debatte um die Armenfürsorge und später um die Sozialhilfe stets lebendig geführt wurde und geführt wird, sich in all den Jahren jedoch stark verändert hat. Dieses Jahr feiert die SKOS ihren 110. Geburtstag. Vor dem Hintergrund der Diskussionen über den Austritt aus dem Verband rechtfertigt es sich, bereits in diesem Jahresbericht einzelne Fragestellungen genauer zu beleuchten.

In der Entwicklung vom Armen- und Fürsorgerecht hin zur heutigen Sozialhilfe spielen die über die Jahre entstandenen Sozialversicherungen eine massgebende Rolle. Unser Rechtssystem geht vom Grundsatz aus, dass jeder Mensch – gemeinsam mit den gesetzlich zu Beistand verpflichteten Familienangehörigen – einen erlittenen Schaden selbst zu tragen hat. Eine Ausnahme hiervon besteht nur dort, wo das Gesetz oder ein Vertrag etwas anderes vorsehen. Neben dem Haftpflichtrecht, das die Übernahme eines widerrechtlich und schuldhaft verursachten Schadens regelt, hat sich während der Industrialisierung insbesondere auch ein Versicherungssystem zum Zweck des Schadensausgleichs entwickelt.

«Sie wohnt bei ihrem Sohn, die Entschädigung für die Haushaltsführung wird ihr deshalb als Einnahme angerechnet.»

«Frau M. ruft uns täglich dreimal an. Deshalb habe ich ihr gesagt, sie dürfe nur noch alle zwei Wochen montags telefonieren.»

Entscheidend für das Einrichten einer Versicherung war jeweils die Bewertung des Risikos, das durch gemeinschaftliche Vorsorge – Solidarität verbunden mit Eigenleistungen – abgedeckt werden sollte, um Einzelne vor übergrossen finanziellen Belastungen und Verarmung zu bewahren; diese hätten ja letztlich wiederum das Gemeinwesen belastet. So bildeten sich mit der Zeit Versicherungszweige für Risiken wie Alter, Tod, Krankheit, Unfall, Arbeitslosigkeit, Invalidität, unzureichende Existenzsicherung (Ergänzungsleistungen), Familienlasten sowie Erwerbsausfall wegen militärischer oder ähnlicher Dienstleistungen und wegen Mutterschaft.

5

Durch den Ausbau des Sozialversicherungssystems veränderte sich somit auch das Fürsorgewesen, und seit 1960 geht man davon aus, dass die Einzelfürsorge dort greifen soll, wo die Sozialversicherungen versagen könnten. Das System der sozialen Sicherheit in der Schweiz basiert somit auf verschiedenen Pfeilern, zu denen subsidiär zu den Versicherungen auch die Sozialhilfe zählt.

### **Prinzipien der Sozialhilfe**

Die Sozialhilfe kennt fundamentale Grundprinzipien, die sich im Lauf der Zeit herauskristallisiert haben. Wie die involvierten Stellen organisiert werden, ist den Gemeinden überlassen; die Sozialhilfe hat jedoch *wirtschaftlich* zu sein, damit sie über die nötigen personellen, finanziellen, organisatorischen und strukturellen Ressourcen verfügt. Dies ermöglicht einfache Richtlinien zur Gleichbehandlung der Betroffenen. Ganz generell wird Sozialhilfe erst dann gewährt, wenn die bedürftige Person sich nicht selbst helfen kann oder nicht rechtzeitig Hilfe von Dritten, also auch von anderen Sozialversicherungen, erhält (*Subsidiarität*).

Bevor die Unterstützung beginnt, braucht es deshalb eine umfassende Abklärung der persönlichen und sozialen Situation des oder der Betroffenen. Diese persönliche Fachberatung mit fundierter Analyse soll Betroffenen bei grösstmöglicher Autonomie die bestmögliche Integration ins berufliche und soziale Umfeld gestatten (*Professionalität*).

Denn in erster Linie ist die *Menschenwürde* der Hilfesuchenden zu wahren. Damit ist gewährleistet, dass der unterstützten Person ein gewisses Mitspracherecht zukommt und sie nicht zum Objekt staatlichen Handelns degradiert.



## Sozialhilfegesetz des Kantons Zürich

§ 3 a. 1 Kanton und Gemeinden fördern die Eingliederung der Hilfesuchenden in die Gesellschaft und in die Arbeitswelt.

§ 2. 1 Die Hilfe richtet sich nach den Besonderheiten und Bedürfnissen des Einzelfalls und den örtlichen Verhältnissen.

§ 3 b. 1 Die Gemeinden können von Hilfeempfängern Gegenleistungen zur Sozialhilfe verlangen, die nach Möglichkeit der Integration der Hilfeempfänger in die Gesellschaft dienen.

diert wird. Die Selbstachtung und die Selbstwirksamkeit sind unabdingbare Voraussetzungen dafür, dass Betroffene später wieder ihre Eigenständigkeit erlangen. Die Gewährung des sozialen Existenzminimums setzt die Mitwirkung der Hilfesuchenden voraus; die Massnahmen zur beruflichen und sozialen Integration bauen deshalb explizit auf der Idee von *Leistung und Gegenleistung* auf.

6

Die Hilfe ist zudem *individualisiert*, das heisst, sie wird den Bedürfnissen des Einzelnen und den Zielen der Sozialhilfe angepasst. Sozialhilfe muss auch konkret und aktuell sein, um in der bestehenden Notlage Abhilfe zu leisten. Damit ist festgelegt, dass Leistungen für Gegenwart und Zukunft nur solange erbracht werden, als die Notlage anhält. Für die Vergangenheit gibt es keine Leistungen (*Bedarfsgerechtigkeit*). Die Hilfeleistung darf zudem unterstützte Personen nicht besser stellen als nicht unterstützte Personen, die in bescheidenen Verhältnissen leben (*Angemessenheit*).

Alle diese Prinzipien werden heute von den Richtlinien der Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS ausformuliert und in konkrete Anwendungsregeln umgesetzt.

Sozialhilfe sichert die Existenz bedürftiger Personen,  
fördert ihre wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit  
und gewährleistet die soziale und berufliche Integration (Quelle SKOS).

### Rechtliche Entwicklung

Das Armen- oder Fürsorgerecht hat sich grundlegend verändert. Früher stand materielle Hilfe in Form von Naturalien, Gutscheinen, Gutschriften oder Bargeld im Vordergrund. Die individuelle Hilfe wurde im Einzelfall von erfahrenen Praktikern festgelegt. Ein Pfarrer und zwei Juristen, die sich im zürcherischen Sozialwesen auskannten, strebten schon früh eine Vereinheitlichung des schweizerischen Armenwesens an und wollten den Austausch zwischen privaten und staatlichen Organisationen vorantreiben. Sie organisierten 1905 eine erste «Eidgenössische Armenpflegekonferenz», aus der die heutige SKOS entstand.

Bereits während des Ersten Weltkrieges unterzeichneten 17 Kantone eine erste Vereinbarung, was zu einer gewissen Vereinheitlichung führte. Viele weitere Kantone folgten dem Beispiel dann in der Zwischenkriegszeit. Die

**§ 15. 1** Die wirtschaftliche Hilfe soll das soziale Existenzminimum gewährleisten, das neben den üblichen Aufwendungen für den Lebensunterhalt auch individuelle Bedürfnisse angemessen berücksichtigt.

**2** Sie hat die notwendige ärztliche oder therapeutische Behandlung und die notwendige Pflege in einem Spital, in einem Heim oder zu Hause sicherzustellen.

**3** Kindern und Jugendlichen ist eine ihren Bedürfnissen angepasste Pflege und Erziehung sowie eine ihren Fähigkeiten entsprechende persönliche Förderung und Ausbildung zu ermöglichen.

erarbeiteten Richtlinien wurden stets weiterentwickelt und nachgeführt. Ab den 1960er Jahren erliess man auf allen Stufen Vorschriften und schuf damit Rechtsansprüche. Zudem entwickelte das Bundesgericht 1995 ein ungeschriebenes verfassungsmässiges Recht auf Existenzsicherung, das 1999 in die Nachführung der Bundesverfassung aufgenommen wurde.

Artikel 12 der Bundesverfassung (BV) garantiert ein Recht auf Hilfe in Notlagen. Dieses Recht umfasst aber nur den Minimalanspruch zur Existenzsicherung, um Betroffene vor einem unwürdigen Bettlerleben zu bewahren. Für ein Leben in Würde wird also unabhängig vom eigenen Verschulden das notwendige Mass an Nahrung, Kleidung und Obdach gewährt. Diese Nothilfe ist in der Regel geringer als die von den Kantonen zu erbringende Sozialhilfe (Art. 115 BV). Denn letztere dient nicht nur der Existenzsicherung, sondern auch der Integration; neben der materiellen Hilfe wird also auch persönliche Hilfe geleistet, damit Personen oder Personengruppen nicht von der Teilnahme und Teilhabe an der Gesellschaft ausgeschlossen sind (vgl. § 3a Abs. 1 des Sozialhilfegesetzes des Kantons Zürich).

Als subsidiäres System gegenüber den Sozialversicherungen will die Sozialhilfe somit ein soziales Existenzminimum sichern. Die zentrale Frage dabei ist, welcher Lebensstandard gemessen an der Gesamtbevölkerung bedürftigen Personen im Rahmen der staatlichen Hilfe zusteht. Gemäss § 17 Abs. 1 der Verordnung zum Sozialhilfegesetz bemisst sich das soziale Existenzminimum im Kanton Zürich grundsätzlich nach den SKOS-Richtlinien in der Fassung von April 2005. Für begründete Ausnahmen indes wird ein Weisungsrecht zur Anwendung der Richtlinien vorbehalten. Damit haben die Richtlinien im Kanton Zürich keine absolute Gültigkeit; auch werden überarbeitete Richtlinien nicht automatisch übernommen, sondern müssen im politischen Prozess für anwendbar erklärt werden.

Ziele der SKOS-Gründer waren von Beginn weg die Vereinheitlichung des schweizerischen Armenwesens und die Schaffung eines Bundesarmengesetzes. Auch wenn dies bis anhin nicht gelungen ist, so tragen die SKOS-Richtlinien doch erheblich zur schweizweiten Vereinheitlichung bei. Sie gewährleisten die fundamentalen Prinzipien unseres Rechtsstaats, die Rechtssicherheit und die Rechtsgleichheit, jedoch mit genügend grossem Spielraum für regionale Unterschiede und für die individuelle Einschätzung jedes Einzelfalls.

«Einen Zuschlag für Babynahrung gibt es nur  
in ganz bestimmten Ausnahmefällen.»

«Wenn sie mir das Auto wegnehmen, kann ich keine Zeitungen mehr verteilen

8

### Konkrete Unterstützung

Gemäss Sozialbericht des Kantons Zürich wurden im Jahr 2013 durchschnittlich rund 16'200 Franken pro Sozialhilfefall ausbezahlt, wobei die unterstützten Privathaushalte im Schnitt gut 42 Prozent ihres Bruttobedarfs für den Mietzins ihrer Wohnung aufwenden müssen. Die Sozialhilfe übernimmt die tatsächlichen Mietkosten inklusive Nebenkosten, für einen Einpersonenhaushalt jedoch nur maximal 1'000 Franken pro Monat. Diese Gelder fliessen also an die – in der Regel privaten – Wohnungsvermieter.

Eine von der Sozialhilfe unterstützte und allein lebende Person erhält für ihren Grundbedarf monatlich 986 Franken. Dieser Betrag muss folgendes abdecken:

- Nahrungsmittel, Getränke, Tabakwaren
- Bekleidung und Schuhe
- Energieverbrauch (z.B. Gas, Elektrizität) ohne Wohnnebenkosten
- laufende Haushaltführung (z.B. Reinigung und Instandhaltung von Kleidern und Wohnung, Kehrrechtgebühren)
- kleine Haushaltgegenstände
- Gesundheitspflege ohne Selbstbehalte und Franchisen
- Verkehrsauslagen inkl. Halbtaxabo (öffentlicher Nahverkehr, Unterhalt von Velo/Mofa)
- Nachrichtenübermittlung (z.B. Telefon, Post)
- Unterhaltung und Bildung (z.B. Konzession Radio/TV, Sport, Spielsachen, Zeitungen, Bücher, Schulkosten, Kino, Haustierhaltung)
- Körperpflege (z.B. Coiffeur, Toilettenartikel)
- persönliche Ausstattung (z.B. Schreibmaterial)
- auswärts eingenommene Getränke
- Übriges (z.B. Vereinsbeiträge, kleine Geschenke)

Neben dem *Grundbedarf* und den *Wohnkosten* übernimmt die Sozialhilfe die Prämien für die obligatorische *Grundversicherung* im Rahmen des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) gemäss Versicherungsausweis. Hinzu kommen die Selbstbehalte und Franchisen im Rahmen der KVG-pflichtigen Leistungen. Die materielle Grundsicherung besteht somit aus den Wohnkosten, den Kosten für die medizinische Grundversicherung und dem Grundbedarf für Lebensunterhaltskosten.

Das soziale Existenzminimum umfasst zusätzlich *situationsbedingte Leistungen*. Hierzu gehören bestimmte krankheits- und behinderungsbedingte



«Ich habe gestern vor Zeugen meine Unterlagen zum zweiten Mal abgegeben!»

und brauche vom Sozialamt noch mehr.»

«Die Fahrtkosten innerhalb der Stadt Winterthur müssen Sie aus dem Grundbedarf bezahlen.»

Auslagen, Erwerbskosten und bestimmte Auslagen für nicht lohnmässig honorierte Leistungen, bestimmte Kosten für die Integration und Betreuung von Kindern und Jugendlichen sowie weitere genau festgelegte ausserordentliche Kosten, beispielsweise für Aufenthaltsbewilligungen. Alle diese Leistungen sind bedarfsbezogen.

Seit der 2005 in Kraft getretenen Revision der SKOS-Richtlinien gibt es zudem leistungsbezogene Zahlungen, die das soziale Existenzminimum ergänzen und Anreizcharakter haben sollen. Dazu gehört die *Integrationszulage* (IZU). Sie wird nicht erwerbstätigen Personen nach Vollendung ihres 16. Lebensjahrs gewährt, die sich besonders um ihre eigene soziale und/oder berufliche Integration sowie um jene von Menschen in ihrer Umgebung bemühen.

Die IZU beträgt im Minimum 100 Franken und kann je nach Tätigkeitsumfang bis auf 300 Franken ansteigen. Innerhalb dieser Grenzen können die Gemeinden eine Abstufung vornehmen. In der Stadt Winterthur darf IZU

plus Leistungen mit Anreizcharakter			<b>EFB</b> Einkommensfreibetrag für Erwerbstätige	leistungsbezogen
		<b>IZU</b> Integrationszulage für Nichterwerbstätige		
Soziales Existenzminimum	<b>MIZ</b> Minimale Integrationszulage			bedarfsbezogen
	<b>SIL</b> Situationsbedingte Leistungen			
	Maximale Sanktionskürzung 15 %			
	<b>GBL</b> Grundbedarf für den Lebensunterhalt			
	<b>MGV</b> Medizinische Grundversorgung			
Materielle Grundsicherung	<b>WOK</b> Wohnkosten			
Absolutes Existenzminimum				

«Sie mischt sich in alles ein. Sogar die Handyabrechnung meiner Tochter will sie kontrollieren!»

«Ich muss immer von Neuem dieselben Unterlagen einreichen, und sie behaupten, sie würden sie nie bekommen.»

10

beziehen, wer bei Projekten wie dem Verein Läbesrum, dem Job-Bus Uster, der HEKS-Visite oder der Anlaufstelle DAS teilnimmt. Bei einer Mitarbeit bis zu 14 Stunden pro Monat kommt der Minimalbetrag von 100 Franken zur Anwendung. 300 Franken erhält man erst bei einem Pensum von 36 bis 42 Stunden pro Monat in einer vergleichbaren Institution.

Es gibt Personen, die nicht in der Lage sind, eine besondere Integrationsleistung zu erbringen, obwohl sie dies gerne täten. Bemüht sich nun jemand, der ärztlich 100 Prozent krank geschrieben und arbeitsunfähig ist, aktiv darum, seine gesundheitliche Situation zu verbessern, kann aber keine Gegenleistung wie beispielsweise einen Kursbesuch erbringen, hat er Anspruch auf eine *minimale Integrationszulage* (MIZ) in der Höhe von monatlich 100 Franken. Auf diese Art sollen aktives Bemühen belohnt und die Ungerechtigkeit gegenüber leistungsfähigen Personen gemildert werden.

Das dritte Anreizinstrument ist der *Einkommensfreibetrag* (EFB) für Erwerbstätige. Zur Bemessung der finanziellen Leistungen wird prinzipiell das ganze verfügbare Einkommen angerechnet – mit Ausnahme eines EFB, der wiederum vom Beschäftigungsgrad abhängig ist. Damit will man Betroffenen in erster Linie die Erwerbsaufnahme oder die Erhöhung des Arbeitspensums erleichtern und so ihre Integrationschancen verbessern. Die Massnahme hilft, langfristige finanzielle Leistungen der Sozialhilfe einzusparen.

Der Zürcher Regierungsrat liess eine Studie erstellen, um mögliche Fehlanreize in diesem System zu untersuchen. Die Studie empfahl, den bis anhin geltenden Einkommensfreibetrag von 600 Franken zu reduzieren, weil hier das grösste Potenzial für Fehlanreize bestünde. Der Betrag sei zu hoch angesetzt, als dass er jemanden noch dazu motivieren könne, eine Arbeitsstelle zu suchen und das Leben ohne Sozialhilfe zu finanzieren.

Die kantonale Sicherheitsdirektion wies deshalb die Gemeinden an, den Einkommensfreibetrag spätestens per Mai 2015 auf 400 Franken zu senken. Somit überlässt man 100prozentig Erwerbstätigen einen nicht ins Budget eingerechneten Freibetrag von 400 Franken. Der minimale EFB beträgt 100 Franken und wird bei einer Anstellung von bis zu sieben Wochenstunden gewährt. Anzuführen ist, dass die Betroffenen aus dem Freibetrag Steuern zahlen müssen. Zu ergänzen ist auch, dass diese Anzelemente nicht beliebig kombinierbar, sondern pro Haushalt auf 850 Franken begrenzt sind.

*«Ich habe meine Sozialberaterin im ganzen letzten Jahr nie gesehen und bekomme auch keinen Termin.»*

*«Herr W. gibt immer vor, alles verstanden zu haben. Das, was wir vereinbaren, macht er dann aber nicht.»*

### **Missverständnisse**

Das Spannungsfeld zwischen den SKOS-Richtlinien, die den Rahmen vorgeben, und der individuell festgelegten Sozialhilfe ist an der Ombudsstelle immer wieder Thema. 2014 besuchten uns 31 Personen, um klären zu lassen, ob der berechnete Anspruch korrekt sei, wie sie die Aussagen der Sozialberatung verstehen müssten oder ob sie ihre Beraterin gar allenfalls schikaniere. Die meisten fühlen sich der Übermacht der Sozialberatenden schutzlos ausgeliefert und ungerecht behandelt. Sie versuchten – so höre ich immer wieder –, alles richtig zu machen, aber stets verlange man wieder anderes von ihnen, stets würden Versprechungen nicht eingehalten.

Damit Missverständnisse gar nicht erst entstehen können, braucht es Information und persönliche Gespräche mit den Beraterinnen und Beratern. Jede Sozialberaterin, jeder Sozialberater hat jedoch eine enorme Anzahl von Fällen zu betreuen; oft finden sie nicht genügend Zeit, um Betroffenen in jedem Fall ausgiebig persönliche Hilfe leisten, allen ihren Bedürfnissen gerecht werden und sie über alles ausführlich aufklären zu können. Hier kann die Ombudsstelle Übersetzungsarbeit leisten und im Einzelfall die Angemessenheit überprüfen. Die anschliessenden Beispiele sollen einen Einblick in diese Arbeit gewähren.

**Die folgenden Beispiele basieren auf realen Situationen. Namen, Daten und Einzelheiten wurden aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes jedoch verändert.**

### **Den Anschluss an den Job verpasst**

Herr H. war über 20 Jahre lang bei seinem Arbeitgeber angestellt. Als dieser in Pension ging, musste sich Herr H. bei der Arbeitslosenkasse anmelden. Der Beruf, in dem Herr H. tätig gewesen war, hatte sich über die Jahre jedoch stark gewandelt, und da sein ehemaliger Arbeitgeber nicht mehr in neue Technologien und Geräte investiert hatte, fand Herr H. den beruflichen Anschluss nicht mehr.

Da Herr H. zu diesem Zeitpunkt schon 58 Jahre alt war, unterstützte die Arbeitslosenkasse keine Umschulung oder Zweitausbildung mehr. Trotz zahlreicher Bewerbungen fand er keine neue Stelle und musste sich nach Ablauf der Arbeitslosenentschädigung beim Sozialamt anmelden.

*«Zieht er zu Ihnen, bekommen Sie nur noch die Hälfte der Mietkosten vergütet.»*

*«Ich möchte meiner Tochter ein Geburtstagsgeschenk machen, erhalte aber kein Geld.»*

Nach seinem ersten Gespräch mit der Sozialberaterin meldet sich Herr H. bei der Ombudsstelle. Er ist verwirrt und verängstigt und möchte wissen, ob die Informationen, die er erhält, richtig sind. Mit so wenig Geld könne er doch gar nicht leben! Auch habe man ihm gesagt, dass er vielleicht seine Wohnung aufgeben müsse. Das könne doch nicht stimmen!

Die Unterstützung durch die Sozialhilfe setzt sich zusammen aus wirtschaftlicher und persönlicher Hilfe. Sichergestellt wird das soziale Existenzminimum; das sind Lebensunterhalt (Grundbedarf), Wohnkosten und medizinische Grundversorgung. Persönliche Hilfe heisst Beratung und Betreuung in schwierigen Situationen. Die unterstützte Person hat aber auch eine Mitwirkungspflicht und sollte das Mögliche tun, um ihre Situation wieder zu verbessern. Das soziale Existenzminimum wird im Einzelfall anhand der Richtlinien der SKOS festgestellt.

Ich zeige Herrn H. den Zweck der Sozialhilfe auf: Diese helfe einzig über Notlagen hinweg und gelte als letzte Sicherung. Deshalb biete sie auch nur sehr beschränkte Mittel. Menschen, die voraussichtlich längere Zeit auf Sozialhilfe angewiesen seien, müssten sich also darum bemühen, ihre Lebenskosten der neuen Situation anzupassen, sprich zu senken. Dazu gehöre auch die Wohnungsmiete, und es könne durchaus möglich sein, dass er, Herr H., sich eine neue Wohnung suchen müsse. Im weiteren informiere ich Herrn H. über Arbeitsintegrationsprogramme und Hilfsangebote.

## Lieber ein Praktikum als nichts

Frau S. ist schon seit geraumer Zeit beim Sozialamt angemeldet. Um finanziell wieder unabhängig zu werden, nimmt sie an verschiedenen Arbeitsintegrationsprogrammen teil. Ursprünglich kommt sie aus dem kaufmännischen Bereich. Da sie aber trotz Coaching keine kaufmännische Stelle findet, meldet sie sich für einen Schnuppertag im Pflegebereich eines Altersheims an. Die Arbeit gefällt ihr gut. Die zuständige Leiterin ist mit Frau S. sehr zufrieden und bietet ihr im Anschluss an den Schnuppertag ein sechsmonatiges Praktikum als Pflegerin an. Frau S. ist überglücklich und sagt sofort zu.

Am nächsten Tag informiert Frau S. ihre Ansprechperson bei der Stelle für Arbeitsintegration und ihren Sozialberater. Überrascht muss sie feststellen, dass beide von ihrem Vorhaben nicht begeistert sind und ihr mitteilen, das So-



*«Es handelt sich um Medikamente,  
die von der Grundversicherung nicht anerkannt sind.»*

*«Müssen sie nicht die Umzugskosten übernehmen?»*

*«Wir warten immer noch auf den neuen Mietvertrag. Ohne diesen  
zahlen wir keine Miete mehr.»*

zialamt unterstütze keine Praktika. Frau S. würde also kein Sozialgeld mehr erhalten. Vom Praktikumslohn allein kann sie aber nicht leben. Frau S. ist verzweifelt und meldet sich bei der Ombudsstelle.

Die SKOS-Richtlinien besagen, dass erwachsene Sozialhilfeempfänger nur Beiträge an eine Zweitausbildung oder Umschulung erhalten, wenn sie mit der Erstausbildung kein existenzsicherndes Einkommen erzielen können, dies jedoch mit einer Zweitausbildung oder einer Umschulung voraussichtlich möglich wird. Frau S. hat zwar viele Jahre im kaufmännischen Bereich gearbeitet, aber ihr Alter, die lange Abwesenheit vom Berufsalltag und vor allem die fehlende Erfahrung mit Computern schränken die Chancen einer erfolgreiche Vermittlung stark ein. Obwohl sie von der Arbeitsintegration begleitet werde und sich um Arbeit bemühe, gebe es keine Aussicht auf eine neue Arbeitsstelle, meint Frau S. Die Wahrscheinlichkeit, dass sie jemals wieder allein für ihren Lebensunterhalt aufkommen könne, sei sehr klein.

Ich setze mich mit dem zuständigen Sozialberater in Verbindung. Er sagt mir, im Fall von Frau S. sei noch nichts abschliessend entschieden. Man wolle sichergehen, dass es Frau S. mit der eher anstrengenden Pflegearbeit auch wirklich ernst sei und sie das Praktikum nicht nach ein paar Wochen wieder abbreche. Nach eingehender Prüfung wird entschieden, dass Frau S. das Praktikum machen darf und in dieser Zeit weiterhin vom Sozialamt unterstützt wird.

13

## Wer soll das Studium bezahlen?

Frau B. hat einige Zeit mit ihren Eltern im Ausland gelebt und wohnt nun seit drei Jahren wieder in der Schweiz. Hier hat sie – nachdem sie im Ausland die Matura absolviert hat – ein Studium begonnen und nebenbei Teilzeit gearbeitet. Diese Stelle musste Frau B. dann allerdings aufgeben, da sich Arbeit und Studium nicht miteinander vereinbaren liessen. Da ihr die Eltern bei der Finanzierung des Studiums nur helfen wollen, wenn sie bei ihnen im Ausland studiert, beantragt Frau B. ein Stipendium. Da sie aber noch keine fünf Jahre in der Schweiz lebt, wird der Antrag abgelehnt. Frau B. meldet sich daraufhin beim Sozialamt an.

Erscheint eine Erstausbildung als sinnvoll und sind die übrigen Voraussetzungen für die Ausrichtung wirtschaftlicher Hilfe gegeben, kann das Sozialamt – unabhängig vom Ausgang des Stipendienverfahrens – eine Unterstützung gewähren. Ein Studium gilt in der Regel als Zweitausbildung oder Umschulung.



*«Ich bekomme keinen Sprachkurs mehr bezahlt, aber ohne Sprachkenntnisse finde ich keine Arbeit.»*

*«Könnte ich die Autoprüfung machen,*

*«Grundsätzlich müssen Sie sich frühpensionieren lassen, auch wenn Sie Einbussen bei der Rente haben.»*

Jugendlichen Sozialhilfebezügerinnen können Beiträge an eine Zweitausbildung oder Umschulung bewilligt werden, wenn sie mit der Erstausbildung kein existenzsicherndes Einkommen erzielen können, dies aber dank einem Studium voraussichtlich möglich wird. Da Frau B. mit der ausländischen Matura noch keinen Beruf erlernt hat, entspricht ihr Fall diesen Voraussetzungen.

Junge Erwachsene in Ausbildung, die noch keine ihrer Fähigkeiten entsprechende Erstausbildung abschliessen konnten, haben Anspruch auf Unterhaltsbeiträge ihrer Eltern. Es ist aber nicht zulässig, einem Kind die Sozialhilfe allein mit der Begründung zu verweigern, seine Eltern seien zum Unterhalt verpflichtet. Denn ein Inkasso geschuldeter Unterhaltsbeiträge kann viel Zeit in Anspruch nehmen – vor allem dann, wenn die Zahlungspflichtigen im Ausland leben.

Frau B. meldet sich bei der Ombudsstelle, nachdem sie vom Sozialamt ein Schreiben erhalten hat, laut dem ihr bei der Leistungsberechnung ein hypothetisches Einkommen von 700 Franken abgezogen werden soll. Sie will wissen, ob dies rechtens sei.

Gemäss bundesgerichtlicher Rechtsprechung hat eine mündige Person Eigenverantwortung zu tragen. Für einen jungen Erwachsenen ist es grundsätzlich zumutbar, neben dem Studium mindestens einen Tag pro Woche für den eigenen Lebensunterhalt zu arbeiten. Die Pflicht zur Eigenleistung besteht unabhängig von der finanziellen Leistungsfähigkeit der Eltern und wird vom Bundesgericht mit monatlich 700 Franken beziffert.

Ich erkläre Frau B. den Sachverhalt. Die Anrechnung des hypothetischen Einkommens ist in ihrem Fall rechtens.

## Entweder Auto oder Sozialhilfe

Herr K. kommt mit seiner Freundin auf die Ombudsstelle. Er habe einen Brief vom Sozialamt erhalten. Dieses drohe, sein Sozialgeld per sofort zu streichen, da er ein teures Auto besitze. Dies stimme aber gar nicht. Vielmehr habe seine Freundin einen Leasing-Vertrag abgeschlossen und zahle auch die Leasing-Raten und die Versicherung für das Auto. Da sie jedoch Schulden beim Strassenverkehrsamt habe, sei das Auto auf seinen, Herrn K.'s, Namen eingelöst. Er habe die entsprechenden Dokumente seiner Sozialberaterin vorgelegt, aber sie glaube ihm nicht und akzeptiere die Unterlagen nicht als Beweis.

*«Sie hat einfach meine Busse bezahlt und sie von meinem Geld abgezogen!»*

*könnte ich als Taxifahrer Geld verdienen.»*

*«Der Wert Ihres Autos übersteigt den Vermögensfreibetrag.»*

In der Sozialhilfe gilt das Subsidiaritätsprinzip: Sozialhilfeempfänger haben zunächst auf die eigenen Vermögenswerte zurückzugreifen, bevor sie vom Sozialamt unterstützt werden. Motorfahrzeuge sind deshalb grundsätzlich zu verkaufen, ausser das Fahrzeug ist für die Ausübung einer Erwerbstätigkeit oder aus gesundheitlichen Gründen zwingend erforderlich. Nur wenn der Wert des Fahrzeugs unter der Vermögensfreibetragsgrenze liegt oder wenn ersichtlich ist, dass es sich bei der Nothilfe nur um eine kurzfristige Überbrückungsmassnahme handelt, muss das Auto nicht verkauft werden. Diese Richtlinien werden sehr streng eingehalten und können darum auch nicht umgangen werden.

Da das Fahrzeug auf Herrn K. eingetragen ist, gehört es faktisch ihm – auch wenn Herr K.'s Freundin die Kosten dafür trägt. Da der Wert des Fahrzeugs den Vermögensfreibetrag überschreitet, müsste Herr K. sein Auto nach Abzahlung der Raten sofort wieder verkaufen, um mit dem Geld seinen Lebensunterhalt zu bestreiten.

Ich prüfe die Situation und nehme Kontakt mit dem Sozialamt auf. Wir einigen uns darauf, Herrn K. eine Frist zu setzen, bis zu der seine Freundin das Fahrzeug ummelden muss.

15

## Im Nachhinein Geld eingefordert

Sie arbeite soviel sie könne als Aushilfskraft im Stundenlohn, habe aber nur unregelmässige Einsätze, erzählt Frau M. Leider reiche das Einkommen nicht aus, weshalb sie von der Sozialhilfe unterstützt werde. Bei einem ihrer Arbeitgeber leiste sie unregelmässige Tageseinsätze, aus den Lohnabrechnungen sei jedoch nie ersichtlich, wie viele Stunden sie jeweils tatsächlich gearbeitet habe. Ihr Einkommensfreibetrag (EFB) betrage stets 100 Franken, auch wenn sie manchmal mehr arbeite als üblich.

Die Ferienvertretung ihrer Sozialberaterin, so Frau M. weiter, habe sie nun aber darauf aufmerksam gemacht, dass ihr aufgrund der eingereichten Lohnabrechnung eigentlich 180 Franken EFB zustünden. Sie selbst habe die Grenzbeträge nicht gekannt, sagt Frau M., sie habe vielmehr darauf vertraut, dass die Sozialberaterin ihr jenen Betrag vergüte, den sie zugute habe.

Nun habe sie die Sozialhilfe darum gebeten, ihr für jene Monate, in denen sie mehr als üblich gearbeitet habe, nachträglich die Differenz auszubezahlen.

*«Die Sozialleistungen sind nicht dazu da, Ihre Schulden zu tilgen.»*

*«Ja, Ihre Lebenspartnerin muss Sie unterstützen, wenn sie ein genügend grosses Einkommen hat.»*

Die Sozialhilfe habe ihr aber geantwortet, sie sei keine Versicherung mit rückwirkender Anspruchsprüfung; eine Nachzahlung sei aus diesem Grund nicht möglich. Das finde sie ungerecht, sagt Frau M.; sie habe doch einen Anspruch auf dieses Geld.

Ich kläre Frau M. darüber auf, dass ihr Einkommensfreibetrag gemäss den internen Unterstützungsrichtlinien der Sozialen Dienste bei einer Tätigkeit von bis zu sieben Wochenstunden 100 Franken betrage. Erst wenn Frau M. mehr als sieben Stunden pro Woche arbeite, erhalte sie – bis zu einer 30-Prozent-Anstellung mit gut 12 Wochenstunden – 180 Franken.

Sozialhilfeleistungen werden für die Gegenwart und bei anhaltender Notlage auch für die Zukunft ausgerichtet. Die wirtschaftliche Hilfe für den Grundbedarf erstreckt sich also nicht auf bereits überwundene Notlagen. Ein Gesuchsteller kann grundsätzlich nicht verlangen, dass ihm Sozialhilfeleistungen rückwirkend ausgerichtet werden. Bei den Instrumenten des Anreizsystems ist es anders, weil es sich dabei nicht um eine Bedarfsdeckung handelt. Zudem werden solche Leistungen immer erst nach Erhalt der Lohnabrechnungen, also im Nachhinein, ausbezahlt.

Die Rückfrage bei den Sozialen Diensten ergibt, dass eine monatliche Berechnung des EFB mit enormem administrativem Aufwand verbunden wäre. Man überprüfe deshalb nicht jede einzelne Lohnabrechnung, sondern gehe von einem Durchschnittseinkommen aus. Die Betroffenen hätten eine Mitwirkungspflicht; man erwarte von ihnen, dass sie die Sozialen Dienste darauf aufmerksam machen, wenn sich ihr Arbeitspensum vorübergehend erhöht.

Auf meine Intervention hin prüfen die Sozialen Dienste dann aber Frau M.'s Abrechnungen des vergangenen Jahres noch einmal genau. Ergebnis: Während sechs Monaten arbeitete Frau M. mehr als sieben Wochenstunden, in den übrigen sechs Monaten sieben Stunden oder weniger. Die Sozialen Dienste sind bereit, Frau M. die Differenz von 480 Franken nachzuzahlen. Künftig – so die Sozialen Dienste – müsse Frau M. jedoch auf der Lohnabrechnung vermerken, wenn sie mehr als sieben Stunden gearbeitet habe. Sonst sei der administrative Aufwand zu gross.

*«Die Sozialberatung darf eine Stundenabrechnung Ihrer gemeinnützigen Arbeit verlangen, wenn Sie eine höhere Integrationszulage fordern.»*

*«Wir hatten das miteinander besprochen, aber jetzt weiss sie von nichts mehr.»*

## Arbeitsfähig mit nur einem Fuss?

Frau L. bezieht seit vielen Jahren Sozialgeld. Wegen ihrer Drogensucht und der daraus resultierenden Lebensweise scheitern alle Anstrengungen, sie wieder ins Berufsleben einzugliedern. Auch ihre zahlreichen Entzugsversuche bleiben erfolglos. Als Frau L. durch einen Unfall einen Fuss verliert, meldet sie der zuständige Arzt bei der SVA für eine Invalidenrente an.

Nach längeren Abklärungen wird Frau L. eine Teilinvalidenrente von 67 Prozent zugesprochen. Eine Vollrente erhält sie deshalb nicht, weil für die Berechnung der IV-Rente vor allem der gesundheitliche Schaden ausschlaggebend ist und man davon ausgeht, dass Frau L. einige Stunden pro Tag sitzend arbeiten kann. Da Frau L. indes von der Teilrente allein nicht leben kann, meldet sie sich beim Amt für Zusatzleistungen an und beantragt zusätzliche Gelder. Das Amt bewilligt ihren Antrag und schickt Frau L. eine Verfügung: Man spreche Frau L. nur einen Drittel des Höchstbetrags für den Lebensbedarf zu, da es ihr ja möglich sein sollte, selbst noch etwas zu verdienen. Da Frau L. nun renten- und zusatzleistungsberechtigt ist, wird sie bei der Sozialhilfe abgemeldet.

Frau L. kommt auf die Ombudsstelle und klagt, ihr monatliches Einkommen sei durch die Rente und die Zusatzleistungen nun geringer als das zuvor erhaltene Sozialgeld. Sie zweifelt daran, dass die Berechnung stimmt. Auch kann sie nicht verstehen, dass man sie für arbeitsfähig hält. Sie habe meist so starke Schmerzen, dass sie den Alltag nicht ohne Medikamente bewältige.

Ich nehme mit Frau L.'s Beraterin beim Amt für Zusatzleistungen Kontakt auf und kläre ab, ob die Berechnungen der Zusatzleistungen rechtlich korrekt sind. Ich telefoniere auch mit der ehemaligen Betreuerin beim Sozialamt, um mich nach Frau L.'s Lebenssituation zu erkundigen. Die Berechnungen des Amts für Zusatzleistungen sind zwar richtig. Allerdings zeigt sich auch, dass es für Ausnahmefälle wie Frau L. – aufgrund ihrer jahrelangen Arbeitslosigkeit, ihrer anhaltenden Drogensucht und ihrer gesundheitlichen Situation ist sie auf dem Arbeitsmarkt keinesfalls vermittelbar – eine Sonderbestimmung gibt. Das zuständige städtische Amt erklärt sich daraufhin bereit, den Fall in Absprache mit den Sozialbehörden nochmals zu prüfen, und spricht Frau L. schliesslich die volle Zusatzleistung für den Lebensbedarf zu.

## Ausgewählte Fälle 2014, gegliedert nach involvierten Departementen

18

### *Departement Finanzen*

#### Steueramt

- /// **Kein Geld mehr für Steuerschulden**  
Frau K. bekam nach langjährigem Ringen mit der IV eine Rente zugesprochen. Für die rückwirkend ausgerichtete Rente hat sie nun eine hohe Steuerrechnung erhalten. Da sie damit nicht gerechnet und das Geld schon ausgegeben hat, um Schulden zu bezahlen, droht ihr die Betreibung.
- /// **Einsprache abgewiesen – was nun?**  
Das Steueramt habe ihn viel zu hoch eingeschätzt, klagt Herr T. Er habe deshalb eine Einsprache gemacht, doch die sei abgewiesen worden. Was er noch tun könne?
- /// **Warum eine Nachsteuer?**  
Frau T. hat eine Nachsteuer erhalten und kann sich nicht erklären warum. Sie versteuere seit Jahren immer denselben Betrag, sagt sie. Die Antwort des Steueramts könne sie nicht nachvollziehen.

### *Departement Bau*

#### Baupolizei

- /// **Unfertiger Velounterstand**  
Frau L. beklagt sich, beim Velounterstand des Nachbarn fehle noch ein Stück Wellblech. Der Baukontrolleur habe den Bau trotzdem schon abgenommen. Sie verstehe das nicht.

#### Tiefbauamt

- /// **Auf eigene Kosten sanieren?**  
Frau I. erklärt, die Stadt wolle die Leitungen in der Strasse sanieren und verlange von den Hauseigentümern, sie müssten die Abzweigungen zu ihren Grundstücken auf eigene Kosten sanieren. Das werde sie ruinieren!
- /// **Die ewige Strassenbaustelle**  
Frau T. beschwert sich über die Baustelle entlang der Quartierstrasse, an der sie wohnt. Seit Monaten sei die Strasse nicht mehr befahrbar, aber sie sehe kaum je einen Bauarbeiter. Für die Anwohner sei das untragbar.
- /// **Putzfahrzeuge stören den Schlaf**  
Herr P. ist vor kurzem in die Altstadt gezogen. Es gefalle ihm hier sehr gut, aber er verstehe nicht, warum es der Stadt erlaubt sei, frühmorgens mit lärmenden Putzfahrzeugen die Strasse zu reinigen.

### *Departement Sicherheit und Umwelt*

#### Einwohnerkontrolle

- /// **«Ich bin gar nicht umgezogen!»**  
Er habe, sagt Herr H., bereits zwei Bussen bekommen, weil er sich in Winterthur nicht ab- und am neuen Wohnort nicht angemeldet habe. Er sei aber gar nicht umgezogen.

#### Stadtpolizei

- /// **Die Hand an der Pistole**  
Familie R. wurde bei einer Verkehrskontrolle angehalten. Obwohl sie sich kooperativ verhalten hätten, hätten sie das Auto nicht verlassen dürfen, empört sich Herr R. Sie hätten sich während der Ausweiskontrolle wie Schwerverbrecher gefühlt und seien von einem Polizisten mit der Hand an der Dienstwaffe bewacht worden.
- /// **Warten auf den Fahrausweis**  
Herr T. erzählt, er habe bei einer Verkehrskontrolle den Fahrausweis abgeben müssen, weil er sehr nervös auf den Polizisten reagiert habe. Bei der anschliessenden Kontrolle im Spital habe man weder Drogen noch Alkohol



festgestellt, trotzdem warte er seit zwei Monaten auf die Rückgabe seines Fahrausweises.

///**Die Brille nicht getragen**

Herr U. wurde von der Stadtpolizei gebüsst, weil er beim Autofahren keine Brille trug. Dabei entspreche seine Sehfähigkeit den gesetzlichen Anforderungen durchaus, meint Herr U. Dass er eine Sehhilfe brauche, sei nur fälschlicherweise in seinem Fahrausweis vermerkt. Eine solche Busse widerspreche doch dem gesunden Menschenverstand!

///**Kein Parkplatz für Zweitwagen**

Familie Z. hat einen Zweitwagen, den sie mit Wechselnummer fährt. Frau Z. versteht nicht, warum die Polizei ihr keine Parkbewilligung für den Zweitwagen vor ihrem Haus gewährt. Dabei stünden dort ständig Falschparkierer.

///**In die Falle gelockt?**

Sie sei von der Wirtschaftspolizei in eine Falle gelockt worden, sagt Frau G., die einen Marktstand betreibt. Sie habe sich nach einer Bewilligung für den Stand erkundigt, und man habe ihr versichert, sie brauche keine. Stunden später sei sie gebüsst worden, weil sie keine Bewilligung von der Gewerbepolizei eingeholt habe.

///**Brutaler Polizeieinsatz**

Herr V. hat einen Polizeieinsatz als Zeuge miterlebt. Er ist schockiert über die unverhältnismässige Brutalität der Polizei. Das könne nicht rechtmässig gewesen sein!

///**«Die Polizei hortet mein Velo!»**

Frau L. ist sich sicher, dass ihr gestohlenes Velo im Aufbewahrungslager der Stadtpolizei steht. Man gewähre ihr aber keinen Zutritt, um dort nach dem Velo zu suchen. Und dies nur, weil sie die Rahmennummer nicht wisse.

///**Polizeihund zerkratzt Polster**

Er sei, sagt Herr R., mit seinem Auto in eine Polizeikontrolle geraten. Im Verlauf der Kontrolle habe ein Polizeihund die Sitzpolster zerkratzt. Die Polizei wolle aber nur einen Bruchteil des Schadens übernehmen.

///**Ist «Hosen runter» erlaubt?**

Frau R. möchte wissen, ob es der Polizei erlaubt sei, anlässlich von Alkoholkontrollen bei Jugendlichen auch Leibesvisitationen zu machen, um nach allfälligen Drogen zu suchen. Und ob die Polizei verlangen dürfe, dass die Jugendlichen dabei «die Hosen runterlassen».

///**«Der Rapport ist gefälscht!»**

Frau T. will Anzeige gegen einen Stadtpolizisten einreichen. Sie sagt, der Beamte habe ihre Aussagen völlig verfälscht und ihr dadurch absichtlich die Schuld an einem Unfall in die Schuhe geschoben.

///**Autohalterin verwechselt**

Frau P. hat eine Parkbusse bekommen. Dabei sei sie zur fraglichen Zeit mit ihrem Auto in einer anderen Stadt unterwegs gewesen, sagt Frau P.; das könne sie auch beweisen.

## *Departement Schule und Sport*

///**Sonderschule nicht angesagt**

Frau U. möchte nicht, dass ihr Sohn in eine Sonderschule geht. Er sei gerade dabei, sich gut in eine Regelklasse einzugliedern. Dies interessiere das Schulamt aber nicht.

///**Von Mitschülerinnen schikaniert**

Seine Tochter werde in der Schule seit langem von Mitschülerinnen schikaniert, erzählt Herr A. Ein voreingenommener Schulsozialarbeiter habe seine Tochter nun gezwungen, sich bei den anderen Mädchen für ihr schlechtes Verhalten zu entschuldigen. Das gehe doch nicht!

///**Viel zu hohe Hortkosten**

Das Einkommen ihres Partners werde bei der Berechnung der Hortkosten ihrer Tochter eingerechnet, sagt Frau W. Aus diesem Grund zahle sie den Maximalbeitrag. Das sei aber nicht fair, da ihr Partner nicht der Vater ihrer Tochter sei. So lohne sich das Arbeiten ja gar nicht!

///**Bussenfrei falschparken**

Frau S. ist Lehrerin. Für die Bewilligung zur Benutzung von Schulparkplätzen bezahlt sie einen Beitrag. Die Parkplätze seien aber täglich von nicht zahlenden Parkierenden ohne Bewilligung besetzt. Frau S. fragt sich, warum diese nicht gebüsst würden.

///**Von der Lehrerin gequält**

Herr S. möchte, dass sein Sohn in eine andere Klasse kommt, weil die Lehrerin ihn schlecht behandle. Schon sein älterer Sohn sei von derselben Lehrerin gequält worden.

///**Zu wenig Krippensubventionen**

Frau T. beschwert sich über die Berechnung der Krippensubventionen. Der Betrag müsse in ihrem Fall falsch berechnet worden sein; sie habe viel mehr zugute.

Soziale Dienste

- /// **«Wir sind am Ende!»**  
Frau T. hat einen kranken Mann. Er sei nicht mehr in der Lage, sein Unternehmen zu führen. Durch die Betreuung der drei Kinder sei sie so sehr eingespannt, dass auch sie nur selten im Geschäft arbeiten könne. Das Geld vom Sozialamt reiche nicht zum Leben; sie würden bald Konkurs anmelden müssen.
- /// **Kein Geld für Fitness und Diät**  
Er brauche wegen seiner Krankheit spezielle Ernährung und sportliche Aktivität, erklärt Herr S. Das Sozialamt weigere sich jedoch, für das Fitnessabo und die Diätahrung aufzukommen. Seine Gesundheit sei in Gefahr.
- /// **Ist das Auto wirklich zu teuer?**  
Die Sozialdienste haben Herrn K. die Auflage gemacht, von zwei unterschiedlichen Autohändlern Eurotax-Bewertungen für sein Fahrzeug einzuholen. Erst dann werde sein Anspruch auf Entschädigung für das Fahrzeug geprüft. Das sei doch reine Schikane und sicher nicht rechtens, findet Herr K.
- /// **Grundlose Kündigung**  
Herr R. erzählt, er habe in einem Teillohnprojekt für die Stadt arbeiten dürfen. Jetzt sei dieses Projekt grundlos beendet worden. Er könne deshalb seine Wohnung nicht mehr bezahlen.
- /// **Ungefragt eine Busse bezahlt**  
Herr V. ist empört. Seine Sozialarbeiterin habe von seinem Geld eine Busse bezahlt, ohne ihn vorher um Erlaubnis zu fragen. Er sei doch nicht bevormundet!
- /// **«Ich will doch nicht wegziehen!»**  
Frau K. hat die Aufforderung erhalten, sich eine andere Wohnung zu suchen, da ihr möbliertes Zimmer zu teuer sei. Für denselben Preis finde sie aber niemals eine Wohnung in Winterthur, und wegziehen wolle sie nicht. Jetzt habe man ihr die Sozialhilfe gekürzt.
- /// **Ferienverbot – geht das?**  
Das Sozialamt, sagt Herr T., gestatte ihm nicht, in die Ferien zu fahren. Dabei arbeite er mehr als er müsste. Andere dürften doch auch verreisen?
- /// **«Man hat mich hereingelegt!»**  
Herr M. hat im Rahmen eines Integrationsprojekts gratis gearbeitet. Sein damaliger Arbeitgeber, so Herr M., habe dem Sozialamt im Nachhinein mitgeteilt, er habe einen Lohn erhalten. Das stimme nicht. Jetzt bekomme er vom Sozialamt kein Geld mehr und habe zudem eine Anzeige am Hals.
- /// **Zuhause Däumchen drehen**  
Er bekomme, sagt Herr K., jedes zweite Wochenende Besuch von seinen Kindern. Das Kindergeld, das er dafür erhalte, sei lächerlich.

Es bleibe ihm nichts anderes übrig, als mit den Kindern jeweils zuhause zu bleiben und Däumchen zu drehen. Aber auf diese Weise werde er die Kinder verlieren.

- /// **Zu wenig Geld zum Leben**  
Frau T. hat rückwirkend Arbeitslosentaggelder erhalten. Man habe diese nun aber direkt mit den Leistungen des Sozialamts verrechnet, klagt Frau T. Jetzt habe sie zu wenig, um den Lebensunterhalt zu bestreiten.
- /// **Gültig oder ungültig?**  
Frau P. versteht die Welt nicht mehr. Erst habe man ihr einen Leistungsentscheid zugeschickt, der sie zum Bezug von Sozialgeld berechtige. Jetzt sage man ihr, der Entscheid sei nicht mehr gültig.
- /// **Kein neuer Personalausweis**  
Frau L. wurde das Portemonnaie gestohlen, nun hat sie keinen Ausweis mehr. Ohne Ausweis könne sie sich aber nicht beim RAV anmelden, sagt sie, und das Sozialamt wolle ihr das Geld für einen neuen Ausweis nicht geben.

Gesetzlicher Betreuungsdienst

- /// **Beiständin verweigert Auskunft**  
Er bekomme, sagt Herr P., von seiner Beiständin trotz Nachfrage keine Auskunft über seine finanzielle Situation. Das mache ihn wütend. Ob er denn kein Recht darauf habe, zu erfahren, wie seine Ausgaben und sein Einkommen genau aussähen?
- /// **«Ich will meine AHV zurück!»**  
Herr L. erhält seiner Meinung nach zu wenig AHV, weil ihm sein Beistand nicht mehr Geld bewillige. Er verstehe dies nicht und wolle seine AHV zurück.

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

- /// **Zumutung für die Kinder?**  
Herr K. darf seine Kinder nur im behördlichen Besuchstreff sehen und findet dies unerhört. Es gebe keinen Grund, diese Treffen unter Beobachtung zu stellen. Es sei eine Zumutung für seine Kinder.
- /// **Adoptionsakten verschwunden**  
Herr M. beklagt sich, seine Adoptionsakten seien bei der KESB verschwunden. Er will dafür Schadenersatz verlangen.
- /// **Tochter in der Kifferkommune**  
Frau P. ist verzweifelt. Die KESB habe entschieden, dass ihre Tochter wieder bei ihr wohnen dürfe. Der Entscheid sei nun aber von der Oberbehörde aufgehoben worden. Sollte die Tochter wirklich weiterhin bei der Pflegemutter «in der Kifferkommune» bleiben?

- /// **Die Ehefrau ins Heim gesteckt**  
Man habe seine Frau im Auftrag seines Sohnes in ein Heim gebracht, klagt Herr O. Er habe nichts dagegen machen können, sei aber überhaupt nicht einverstanden damit. Er verlange, dass man seine Frau wieder zu ihm nachhause bringe.
- /// **«Zahlen, um mein Kind zu sehen?»**  
Frau K. ist ausser sich. Die KESB verlange, dass sie die Kosten für den begleiteten Besuch ihres Sohnes selbst trage. Sie wolle doch nicht dafür bezahlen, ihr Kind zu sehen!
- /// **«Die sind immer in den Ferien!»**  
Herr V. versucht seit Wochen, einen Beistand für seine Mutter zu bekommen. Bei der KESB schienen alle Verantwortlichen in den Ferien zu sein, sagt Herr V. Man vertröste ihn immer wieder auf später. So gehe das nicht weiter.

#### Zusatzleistungen zur AHV/IV

- /// **Vom Zimmer zurück ins Heim**  
Herr A. hat sich in Winterthur angemeldet, weil er ein Zimmer zur Untermiete bekam. Nach knapp einem Monat sei er aber wieder ins Heim seiner vorherigen Wohngemeinde zurückgezogen. Welche Gemeinde nun seine Zusatzleistungen bezahlen müsse, will Herr A. wissen?
- /// **Offene Spitalrechnungen**  
Herr T. meldet, er habe offene Spitalrechnungen, die weder die Krankenkasse noch das Amt für Zusatzleistungen übernehmen wolle. Er wisse nicht mehr weiter und brauche Hilfe.
- /// **Absichtliches Leid?**  
Frau R. sagt, sie benötige für ihre Gesundheit dringend Medikamente, die das Amt für Zusatzleistungen aber nicht zahlen wolle. Sie habe den Eindruck, man wolle sie absichtlich leiden sehen.

#### Alter und Pflege

- /// **Zu hohe Betreuungskosten**  
Frau T. erzählt, ihr Vater sei im Heim, und dieses habe die Betreuungskosten stark erhöht. Sie könne nicht glauben, dass diese Erhöhung gerechtfertigt sei. Sie habe den Verdacht, die Stadt Winterthur wolle ihr Finanzloch auf Kosten der Pflegebedürftigen stopfen.
- /// **Trinkwasser nur gegen Geld**  
Herr P. hat von einer Freundin erfahren, im Altersheim müssten alle Getränke extra bezahlt werden. Sogar das Trinkwasser sei mittlerweile kostenpflichtig.

#### Departement Technische Betriebe

##### Stadtwerk

- /// **«Die Stadt hat mir gedroht!»**  
In der Strasse, an der Herr G. wohnt, werden neue Rohre verlegt. Die Stadt muss aus diesem Grund Herrn G.'s Gartenmauer abreißen. Sie verlange, dass er die Kosten dafür trage, sagt Herr G. Und falls er es nicht tue, werde er verklagt.
- /// **Intransparente Rechnungen**  
Herr M. erklärt, er habe das Vertrauen ins Rechnungswesen des Stadtwerks verloren. Die Verwaltung wolle ihm die für ihn nicht nachvollziehbaren Rechnungsbeträge nicht erklären. Sie beharre einfach darauf, dass diese korrekt seien.
- /// **Stromkosten für leere Wohnung?**  
Frau N. versteht nicht, warum sie für ihre leerstehende Wohnung Strom- und Abfallgebühren bezahlen muss. Sie hat den Verdacht, die Stadt wolle sich bereichern.
- /// **«Das Stadtwerk erpresst uns!»**  
Familie E. glaubt, sie werde vom Stadtwerk unter Druck gesetzt, damit sie einen Vertrag für ein Durchleitungsrecht unterschreibt. Das Stadtwerk drohe, die Nachbarn darüber zu informieren, falls sie dies nicht täten.
- /// **Verdacht auf Geldverschwendung**  
Herr K. ist empört. Wie könne es sich die Stadt nur erlauben, in Sparzeiten einen alten, hässlichen Brunnen umzuplatzieren, dafür eine Strasse aufzureißen und neue Leitungen zu legen?

##### Stadtbus

- /// **Verklebte Busfenster**  
Frau K. beschwert sich über die mit Werbung beklebten Fensterscheiben der Stadtbusse. Als Passagier sehe man kaum noch nach draussen. Das mache die Fahrt sehr unangenehm. Frau K. fordert, dass solche Werbung entfernt wird.

**/// Warum die Versetzung?**

Nach einer schlechten Mitarbeiterbeurteilung hat Herr T. das Gespräch mit dem nächsthöheren Vorgesetzten verlangt. Bei diesem Gespräch sei ihm, Herrn T., eröffnet worden, er müsse die Abteilung wechseln, da sein Vorgesetzter nicht mehr mit ihm zusammenarbeiten wolle. Damit sei er ganz und gar nicht einverstanden.

**/// Unklare Vereinbarung**

Die Stadt habe sich verpflichtet, einen Teil seiner Weiterbildung zu bezahlen, erklärt Herr O. Gemäss Vereinbarung sollte er bei Austritt die Hälfte des Anteils zurückerstatten. Nun wolle die Stadt aber, dass er drei Viertel zurückbezahle. Wie denn die Vereinbarung zu verstehen sei?

**/// Beurteilung bleibt unbegründet**

Herr F. ist mit der Beurteilung anlässlich seines Mitarbeitergesprächs nicht einverstanden. Auf seine Nachfrage hin habe der Vorgesetzte die schlechte Bewertung nicht begründen und auch keine Beispiele nennen können.

**/// «Mein Lohn ist einfach unfair.»**

Frau S. ist mit der Berechnung ihres Stundenlohns nicht einverstanden. Sie wolle auch nicht hinnehmen, wie man mit ihren Überzeiten und Nachtzuschlägen umgehe.

**/// Kein Weiterkommen**

Seit Jahren arbeite er nun bei der Stadt und gebe sich grosse Mühe, sagt Herr D. Er komme aber einfach nicht vom Fleck und werde bei neuen Stellenausschreibungen nie berücksichtigt.

**/// Schlechtes Parkplatzreglement?**

Das Parkplatzreglement von Winterthur wurde durch eine zeitgemässe Regelung abgelöst. Herr F. fragt sich, ob die Parkplätze nun nicht viel zu teuer und die Massnahmen zu wenig durchdacht sind?

**/// Für Schwangerschaft bestraft**

Frau M. erzählt, sie sei zum zweiten Mal schwanger und habe jetzt die Meldung erhalten, sie bekomme deshalb die ihr versprochene Stelle nicht. Wegen ihrer Schwangerschaft müsse sie vielmehr in ihre vorgängige Position zurückkehren.

**/// Zu viele Minusstunden**

Frau H. klagt, sie habe zu viele Minusstunden. Sie dürfe nämlich jene Arbeitsstunden, die sie für die Betreuung der Lernenden aufwende, nicht aufschreiben.

**/// Kürzere Kündigungsfrist?**

Herr A. arbeitet seit 13 Jahren bei der Stadt und hat eine Kündigungsfrist von 6 Monaten. Nun sucht er eine neue Stelle, fürchtet aber, mit einer so langen Kündigungsfrist nirgends eine Chance zu haben. Ob sich die Kündigungsfrist kürzen lasse?

**/// Vollzeitarbeit trotz Mutterschaft**

Frau W. hat eine Vollzeitstelle und möchte nach dem Mutterschaftsurlaub nur noch ein Arbeitspensum von 40 bis 60 Prozent. Ihr Arbeitgeber sage aber, dies sei aus dienstlichen Gründen nicht möglich, sagt Frau W. Ob er das dürfe?

**/// Pensionskasse selber wählen**

Frau T. bezieht bei der Stadt einen Teilzeitlohn, der nicht zum Beitritt zu einer Pensionskasse berechtigt. An ihrer zweiten Arbeitsstelle ist ihr Teilzeitlohn aber versichert. Nun will Frau T. wissen, ob sie ihren städtischen Lohn nicht auch dort versichern lassen kann.

**/// «Mein Kollege verdient mehr!»**

Herr T. hat erfahren, dass sein neuer Arbeitskollege für den gleichen Job viel mehr verdient als er. Ob denn eine solche Ungerechtigkeit rechtens sei?

**/// Anrecht auf einen Sozialplan?**

Man hat Herrn S. aus organisatorischen Gründen die Arbeit gekündigt. Er ist allerdings der Meinung, es handle sich hier um eine Sparmassnahme. Daher habe er Anspruch auf eine Teilnahme am Sozialplan.

**/// Telefonieren verboten**

Frau M. hat in ihrer Mittagspause mit dem Handy telefoniert. Weil das Telefonieren im ganzen Betrieb verboten sei, habe man sie verwarnt. Ob denn ein solches Verbot auch während den Mittagspausen zulässig sei, will Frau M. wissen?

## Zahlen und Fakten

### Anzahl Fälle:

	Total	verwaltungsintern	verwaltungsextern	von Amtes wegen
2010	198	43	153	2
2011	181	38	142	1
2012	153	38	115	–
2013	170	47	122	1
<b>2014</b>	<b>161</b>	<b>41</b>	<b>119</b>	<b>1</b>

### Anfragen:

2010	141
2011	128
2012	146
2013	135
<b>2014</b>	<b>96</b>

**Anzahl Empfangene:** 125 Personen

**Eingangsart der Fälle:** 125 telefonische Kontaktnahmen  
21 schriftliche Eingänge (E-Mail oder Brief)  
15 Personen sind persönlich vorbeigekommen

### Fallbearbeitung:

	Eingänge	Erledigungen	Ende Jahr pendent
2010	198	195	19
2011	181	193	7
2012	153	152	10
2013	170	174	7
<b>2014</b>	<b>161</b>	<b>160</b>	<b>8</b>

### Eingang der Fälle nach Departementen:

	extern	intern	von Amtes wegen
Departement Kulturelles und Dienste	–	2	
Departement Finanzen	5	2	
Departement Bau	6	3	
Departement Sicherheit und Umwelt	20	1	
Departement Schule und Sport	11	9	1
Departement Soziales	62	21	
Departement Technische Betriebe	11	2	
Keine Zuordnung möglich	4	1	
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>41</b>	<b>1</b>

### Erledigungsart der Fälle:

11 der abgeschlossenen Fälle wurden durch Rückzug erledigt, indem sich die Beschwerdeführenden entweder nach einer Intervention der Ombudsstelle nicht mehr gemeldet haben oder trotz vorgängiger Vereinbarung einer Sprechstunde nicht erschienen sind. In einem Fall kann die Vermittlung als gescheitert bezeichnet werden. Die restlichen 148 Fälle wurden durch Vermittlung, mit einem Schlussbericht oder dank Information und Beratung erledigt.



## Ombudsstelle der Stadt Winterthur

### Ombudsfrau

Dr. iur. Viviane Sobotich

### Mitarbeiterinnen

Patricia Furrer / Sabine Müller

Die Ombudsstelle Winterthur ist von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis ca. 17.30 Uhr geöffnet; Sprechstunde nach telefonischer Vereinbarung. Auch Termine über Mittag und zu Randzeiten sind problemlos realisierbar. Man kann uns auch eine E-Mail schreiben oder persönlich vorbeikommen, um einen Termin zu vereinbaren.



DAS «ALTE STÄDTHAUS»

Neubau von 1790,  
Fassadenzeichnung von  
Zimmermeister Diethelm Schneider,  
Stadtarchiv

## Ombudsstelle der Stadt Winterthur

Marktgasse 53

8400 Winterthur

052 212 17 77 Telefon

052 212 04 66 Fax

[ombudsstelle@win.ch](mailto:ombudsstelle@win.ch)

[www.ombudsstelle.winterthur.ch](http://www.ombudsstelle.winterthur.ch)